

الضيق التعاطفي لدى المرشدين التربويين**م.م مهدي خليل جاسم**Mhdykhlyljasm@gmail.com**وزارة التربية/ المديرية العامة لتربية الكرخ الأولى****أ.م.د ايمان حسن جعدان**eman.hassan@ircoedu.uobaghdad.edu.iq**كلية التربية/ ابن رشد للعلوم الإنسانية – جامعة بغداد****المخلص:**

يتعرض المرشد التربوي في كثير من الأحيان لمجموعة من الضغوط والصعوبات التي تثير لديه بعض المشاعر السلبية غير المرغوبة التي تحول بينه وبين تواصله مع المسترشدين والزلاء في مكان العمل والمدرسة، وبالتالي هناك بعض الصفات التي لا بد له ان يمتلكها لكي يعمل على خفض هذه المشاعر السلبية، فكلما كانت خبراته الماضية ايجابية والخبرات الحالية التي يعيشها يوميا ايجابية، كلما توقع ان يكون المستقبل يحمل بين طياته الكثير من الجوانب ايجابية، وهذا يعمل على زيادة احساسه بالسيطرة والقوة والتأثير في المحيط الذي يعمل فيه، وهذا يعمل زيادة قدرته على مواجهة المواقف التي تثير الضيق والتوتر والقلق. وقد هدف البحث الحالي التعرف على الضيق التعاطفي لدى المرشدين التربويين، وقد اعتمد الباحث مقياس (batson, 1987) للاستجابة التعاطفية الذي تكون من ثمان صفات تمثل الضيق التعاطفي وبعد ان تحقق الباحث من صدق الترجمة وصدق المقياس وثباته، طبقه على عينة مكونة من ٤٠٠ مرشد ومرشدة تربوية في المدارس الصباحية في محافظة بغداد بمديرياتها الستة، وظهرت النتائج ان عينة البحث لديها ارتفاع في الضيق التعاطفي.

الكلمات المفتاحية: الضيق التعاطفي، المرشدين التربويين.**المبحث الأول: التعريف بالبحث:****مشكلة البحث:**

ان أحد المصادر الرئيسية للمشكلات التي يتعرض لها المرشدون النفسيون او المهنيون الصحيون هي المواجهات الشخصية في العمل، ومن ثم فإن التركيز الأساسي للوقاية من هذه المشكلات، هو تطوير المهارات العاطفية والاجتماعية اللازمة لإدارة التفاعلات بفعالية مع العملاء والزلاء والمشرفين، وتمثل الوقاية من الضغوطات الاجتماعية والعاطفية لدى المرشدين التربويين تحدياً رئيسياً للمؤسسات التربوية، حيث من المرجح أن يتأثر المرشدون المجهدون بمشاكل الصحة النفسية والشعور بالاستياء والضيق والتغيب عن العمل، وهذا لا ينطبق فقط على قطاع التربية، ولكن على جميع المجالات الأخرى التي تتضمن "عمل الأشخاص"، حيث يطلب منهم بشكل عام التعامل الماهر والمهني مع المواجهات الصعبة عاطفياً والصراعات الشخصية مع شركاء التفاعل في العمل. (Wacker & Dziobek, 2018: 242)

ويرى كل من برنهاردت وسنكر (٢٠١٢) ان عدم الاستجابة للآخرين قد يؤدي الى ضرر بالغ في عملية التفاعل الاجتماعي التي يقوم بها المرشد النفسي، وكذلك قد يزداد هذا الضرر بشكل خاص لأولئك الذين يعملون في مهن تقديم الرعاية للآخرين، وتتألم حالات من الضيق التعاطفي عندما يفشلون في وضع أنفسهم في مكان الآخرين. (Bernhardt & Singer, 2012: 3)

وعلى الرغم من أنه يمكن تجربة التعامل مع الحالات ايجابية، الا ان التعامل مع المشاعر السلبية للآخرين يؤدي الى اعباء على مقدمي الرعاية لم يتم التركيز عليها بشكل كبير، وقد يكون هذا النوع من التعامل وثيق الصلة بشكل خاص

بالعاملين في مهن الرعاية سواء كانوا (مرشدين نفسيين أو أطباء أو غير ذلك)، لأنهم غالبًا ما يتعرضون لضيق أو معاناة الآخرين، وعند الاستجابة بشكل تعاطفي لمسترد ي يعاني (سواء كان ذلك جسديًا أو نفسيًا)، هناك استجابة شائعة موجّهة نحو الذات والتي يشار إليها بالضيق التعاطفي. (Singer & Klimecki, 2014: 875)

وأن ما يحدد ما إذا كان المرشد النفسي سيستجيب لمعاناة المسترشد بضيق واستياء وتوتر وقلق، هو القدرة على التأقلم من وجهة نظرهم، والشعور أن يكون لدى المرشد موارد كافية، أمر ضروري من أجل الاستجابة للآخرين. فإذا شعر المرشد بأنه غير قادر على التأقلم، جسديًا أو نفسيًا، فإن استجابة الضيق حسب رأيه هي الأكثر احتمالًا. وهذا مشابه لوجهة نظر (Singer & Lamm, 2009) اللذان وجدوا في دراستهما أن شعور مقدم الرعاية (المرشد النفسي) بأن لديه موارد غير كافية (مثل نقص المهارات أو الإحساس بالقوة، وعدم كفاية الموظفين، وغيرها) يؤدي إلى تجربة أو إدراك المسترشد كتهديد، وبالتالي يصبح توجهها ذاتيًا، مما يؤدي جزئيًا إلى تجربة الضيق التعاطفي. وقد ينتج الضيق التعاطفي أيضًا عن عدم القدرة أو الفشل في الحفاظ على تمييز بين الذات والآخر. (Coetzee & Laschinger, 2018: 83)

لذلك من خلال ما تقدم يمكن للباحث ان يحدد مشكلة بحثه في عدم توافر معلومات وبيانات كافية عن الضيق التعاطفي لدى المرشدين التربويين العاملين في البيئات المدرسية المختلفة في مدينة بغداد، في ظل الظروف التي يعيشها البلد، فهل يواجه المرشد التربوي درجة مقبولة من الضيق التعاطفي في تعامله اليومي مع مشكلات المسترشدين، في ظل الظروف التي يعمل بها سواء من ناحية البنى التحتية للمدارس، او محددات العمل الاجتماعي، وتوافر المهارات المهنية لديه؟

أهمية البحث:

يواجه الناس في حياتهم العديد من الأحداث المهمة والصراعات والتحديات، نظراً لطبيعة الحياة التي يحياها الفرد في عالم اليوم، بكل ما تكتنّف به من مشكلات ومتطلبات تفرض عليه الكثير من الضغوط التي يجب أن يصمد في مواجهتها بالطرق والأساليب الإيجابية التي تساعده على التخلص منها باستمرار، حتى لا تتراكم عليه تلك المشكلات وتتزايد عليه الضغوط. فالناس يستعملون ما لديهم من معارف ومهارات في محاولتهم السيطرة على مثل هذه الأوضاع. فالأحداث الحياتية الضاغطة كثيرة ومتنوعة، إذ لا ينجو أي فرد منها في مسيرة حياته مهما كان نمط أو أسلوب حياته التي يحياها. (Jasem, Jadan, 2022: 257) (٢٠٢٢: ٢٥٧)

وكما تعد الضغوطات التي يقع فيها الموظف (المرشد النفسي التربوي) وعدم مقدرته على مواجهتها او التكيف معها، تتحول في حالة استمرارها الى ضيق، نتيجة الاستجابة للأحداث الضاغطة التي تؤدي الى اعباء انفعالية زائدة تسبب الضغط النفسي والاستياء. (Zahran, 1985: 45) (١٩٨٥: ٤٥)

وتعد قدرة الأفراد على تنظيم استجاباتهم العاطفية في مواجهة ألم الآخرين أمرًا ضروريًا إذا كانوا يريدون تقديم المساعدة على النحو الأمثل للآخرين الذين يعانون من الضيق. ولمساعدة المهنيين، تصبح استراتيجيات الإدارة الذاتية هذه أكثر أهمية. بدون القدرة على التبديل المتعمد داخل وخارج منظور الآخر (مع الحفاظ على إحساس منفصل وواضح بالذات)، والقيام بتقييم وإعادة تقييم موقف الآخر بشكل معرفي في ضوء تغيير الأدلة، وإدارة ردود الفعل العاطفية الشخصية بشكل استباقي، يمكن للقليل من المختصين الاجتماعيين الحفاظ على وظائف فعالة لفترة طويلة في أماكن مثل حماية الطفل أو برامج العنف المنزلي او المدارس، حيث يتعرضون بانتظام لمعاناة الآخرين. (Thomas, 2013: 374)

ويُنظر إلى التعاطف على أنه ضروري للمساعدة الفعالة، ولكن من المحتمل أن يكون "سلاح ذو حدين"، مما يعرض الأخصائيين الاجتماعيين والمرشدين النفسيين وغيرهم من المهنيين الماعدين لخطر الضيق والإرهاق والتعب الناتج عن التعاطف. (Decety, 2011: 104)

وقد حاولت مجموعة من الأبحاث في علم النفس الاجتماعي مثل بحوث (ايزنبرك وزملاءها) شرح تطور وبنية وآثار الإدراك والعمل التعاطفي. وعلى الرغم من اختلاف الباحثين حول ما يمكن تسميته بالمكونات المختلفة لعملية التعاطف، كان هناك اتفاق كبير على المفاهيم الهامة. حيث تضمنت هذه الفكرة أن "التعاطف" هو بناء عملي متعدد الأبعاد يتضمن مكونات عاطفية ومعرفية على حد سواء والاعتراف بأن عملية التعاطف، على الرغم من اعتبارها ضرورية لتطوير الأخلاق، لم تؤد دائماً إلى دافع اجتماعي للمساعدة. فكثير من الناس، عند مشاهدة معاناة شخص آخر، كان لديهم استجابة مركزة أخرى موجهة نحو التخفيف من معاناة الشخص الذي تمت ملاحظته، والتي تم تصنيفها بشكل مختلف على أنها قلق تعاطفي. أما الآخرين الذين شهدوا ألم شخص آخر، ومع ذلك، فقد عانوا من الحالة العاطفية المكروهة التي تركز على الذات، وموجهة نحو التخفيف من ضائقتهم بدلاً من ضائقة الآخرين، فتم تصنيف هذه الاستجابة باستمرار على أنها ضيق تعاطفي. إن فهم هذه الاستجابة التعاطفية، وتمييزها عن القلق التعاطفي، له آثار مهمة للباحثين في التعاطف والمختصين الذين يدرّبون المهنيين الذين يقدمون المساعدة. (Eisenberg et al, 1998: 506)

كما إن التمييز بين الضيق التعاطفي وبناء التعاطف الأوسع أمر مهم، سواء من حيث تركيز جهود البحث أو في تطوير استراتيجيات التدريب المهني الفعالة، وقد يكون من المفيد للمختصين والممارسين أن يفهموا أن الإدارة التفاضلية قد تكون ضرورية لجوانب مختلفة من التعاطف. وتتضمن إحدى التحديات المستمرة في التعامل مع الإدارة الفردية لتفاعلات الضيق، للحاجة إلى التمييز بين العمليات التلقائية وتلك التي يمكن التحكم فيها. وقد تركز نتائج الدراسات، الانتباه على تجربة الضيق التعاطفي وتركز على ما قد يكون الممارسون في الواقع، قادرين على التحكم فيه، لإدارة تفاعلهم بشكل أفضل مع تجارب العمل المجهدة والتأثير على استخدام أكثر تعمدًا وحكمة للتعاطف. وعلى وجه الخصوص، قد تدعم الدراسات البحث فيما يتعلق باستجابة الضيق التعاطفي هذه، بما في ذلك الدراسات التي تهدف إلى فهم أفضل للضعف لاستجابات الضيق التعاطفي بين الأخصائيين الاجتماعيين وغيرهم من الممارسين، والدراسات التي تبحث في العوامل التي قد تزيد من المرونة تجاه الضيق مع دعم المشاركة المستمرة والاهتمام التعاطفي. (Vasquez & Hernangomez, 2009: 49)

وقد اشارت دراسة بار (٢٠١١) التي وردت في دراسة (الجنابي وحسون، ٢٠١٧) إن القدرة على تنظيم المشاعر من خلال التحكم الجاد، بما في ذلك القدرة على تثبيط الاستجابة المهيمنة أو الانعكاسية واختيار استجابة أكثر تكيفًا بدلاً من ذلك، أمر ضروري للأداء الصحي بين المعلمين. وأن الأطفال الذين يعانون من مستويات أعلى من الضيق التعاطفي يواجهون صعوبة أكبر في التحكم المجهد، وسجلوا درجات أعلى في مقاييس الانفعال السلبي، وكان لديهم المزيد من المشاكل في تنظيم عواطفهم. ويبدو أن ارتباط الضيق التعاطفي بالنتائج النفسية والاجتماعية السلبية يستمر طوال العمر. حيث كان مرتكبو الجرائم الجنسية الأحداث والأحداث الجانحين، قد حصلوا على درجات ضيق تعاطفي أعلى من الأحداث غير المتأثرين. وقد أبلغ طلاب الجامعات الذين يعانون من ضيق تعاطفي أعلى عن مستويات أعلى من الاجترار وانخفاض احترام الذات مقارنة بأقرانهم الذين يعانون من ضيق تعاطفي أقل. وأن الطلاب البالغين الذين يعانون من ضيق تعاطفي أعلى سجلوا درجات أقل في مقاييس التفكير الأخلاقي القائم على الرعاية. وكان المعلمون الذين يعانون من ضيق تعاطفي أكبر هم الأكثر احتمالاً لإدراك تفاعلات الطلاب مع الأقران بشكل سلبي مقارنة بالمعلمين الذين يعانون من ضيق تعاطفي أقل.

(Barr, 2011: 365) (الجنابي وحسون، ٢٠١٧، ٤٢٥) (Aljanabi & hason, 2017: 425)

لذلك من خلال ما تقدم يمكن ان تبرز أهمية البحث الحالي والحاجة اليه على الجانبين النظري والتطبيقي، من خلال أهمية متغير الضيق التعاطفي في البحث الحالي، ويمكن اجمال هذه الأهمية بالآتي:

الأهمية النظرية:

١. أهمية المرشد النفسي باعتباره أحد أهم الأركان في المدرسة، الذي يمارس مهنة الارشاد النفسي وتقديم الخدمات الإنسانية والارشادية التي تعنى بالمسترشد بكافة جوانبه الشخصية الاجتماعية والنفسية.
٢. يتناول البحث الحالي متغير الضيق التعاطفي باعتباره من المعوقات المنتشرة بين كثير من المرشدين التربويين، الذي يؤثر على اداءهم كونهم يمثلون فئة ليست بالقليلة في المجتمع التربوي، والذي يمكن ان يؤثر أيضا على العملية الارشادية والتعليمية على حدٍ سواء .

الأهمية التطبيقية:

١. يعمل البحث الحالي على توفير مقياس مناسب للضيق التعاطفي يتمتع بخصائص سايكومترية ملائمة للبيئة العراقية، يمكن الإفادة منه.
٢. يعمل البحث الحالي على مساعدة العاملين في مجال الارشاد النفسي وتقديم الخدمات الارشادية، على التخطيط لإعداد برامج ارشادية وتدريبية تعمل على خفض الضيق التعاطفي وتجنب اثاره السلبية.

اهداف البحث:

يهدف البحث الحالي تعرف:

١. الضيق التعاطفي لدى المرشدين التربويين تبعا لمتغير الجنس ومدة الخدمة.

حدود البحث:

يتحدد البحث الحالي بالمرشدين التربويين (ذكور، إناث) العاملين في المدارس الحكومية الصباحية التابعة للمديريات العامة الست للتربية في محافظة بغداد، للعام الدراسي (٢٠٢٢-٢٠٢٣).

تحديد المصطلحات:**أولاً: الضيق التعاطفي: Empathic distress**

دافع اناني لخفض التوتر والقلق، عن طريق الانسحاب من الضغوطات، وقد يؤدي الى سلوك المساعدة، لتجنب التعرض للمشاعر السلبية المفرطة. (Batson, 1987: 95)

التعريف النظري للضيق التعاطفي: تبنى الباحث تعريف باتسون للضيق التعاطفي (١٩٨٧) لأنه اعتمد مقياسه ونموذجه كإطار نظري لتفسير هذا المفهوم.

ثانياً: المرشد التربوي:

هو أحد أعضاء الهيئة التدريسية المؤهل لدراسة مشكلات الطلبة التربوية والصحية والاجتماعية والسلوكية، من خلال جمع المعلومات التي تتصل بهذه المشكلات، سواء كانت تبصيره بمشكلته أو مساعدته على أن يفكر في الحلول المناسبة لهذه المشكلة أو المشكلات التي يعاني منها لاختيار الحل المناسب.

(وزارة التربية، ١٩٨٨: ٦٠) (Ministry of Education, 1988: 60)

المبحث الثاني:**المحور الأول: إطار نظري.****مفهوم الضيق التعاطفي Empathic Distress**

" تطلب منا الرحمة أن نذهب إلى حيث يؤلمنا، وأن ندخل أماكن الألم، ونشارك في الانكسار، والخوف، والاضطراب، والكرب. إن الشفقة تتحدانا أن نصرخ مع أولئك الذين يعانون من البؤس، وأن نبكي مع أولئك الذين يعانون من الوحدة، وأن

نتعاطف مع البكاء. إن التعاطف يتطلب منا أن نكون ضعفاء مع الضعفاء، وعاجزين مع البؤساء. الرحمة تعني الانغماس الكامل في حالة الإنسان" (4 : McNeill, Morrison, & Nouwen, 1982)

خلال الثمانينيات والتسعينيات من القرن الماضي، حاولت مجموعة رائعة من الأبحاث في علم النفس الاجتماعي شرح التطور والهيكل والميكانيكيات وآثار الإدراك والعمل التعاطفي. وعلى الرغم من اختلاف الباحثين حول ما يمكن تسميته بالمكونات المختلفة لعملية التعاطف، كان هناك اتفاق كبير على المفاهيم الهامة. وتضمنت هذه الفكرة أن "التعاطف" هو بناء إجرائي متعدد الأبعاد يتضمن كلا من المكونات العاطفية والمعرفية والاعتراف بأن عملية التعاطف، على الرغم من اعتبارها ضرورية لتطوير الأخلاق، لم تسفر دائماً عن دافع اجتماعي للمساعدة. فكثير من الناس، بعد أن شهدوا معاناة شخص آخر، كان لديهم استجابة مركزة موجهة نحو الآخر للتخفيف من معاناة الشخص الذي تمت ملاحظته، والتي تم تصنيفها بشكل مختلف على أنها قلق تعاطفي، للإشارة إلى الاهتمام الاجتماعي الإيجابي. (Davis, 1983: 167)

وتُظهر دراسات التعاطف والاستجابة المتعلقة به، أنه بينما يستجيب بعض الأشخاص لملاحظة معاناة شخص آخر باهتمام اجتماعي إيجابي ويحثون على مساعدة الشخص الذي يعاني، فإن البعض الآخر لديه استجابة مكروهة وتجنبية تركز بشكل أساسي على الذات وتهدف إلى التخفيف من حداثها، بدلاً من مساعدة الشخص الآخر. هذه الاستجابة التي تركز على الذات، تسمى الضيق التعاطفي، قد تكون مرتبطة بمشكلات اجتماعية ونفسية مختلفة. (Eisenberg, 1994: 90)

وان هذه الحالة العاطفية التي تركز على الذات، والأناية بدلاً من الإيثار، وموجهة نحو التخفيف من ضائقة الفرد (مقدم الرعاية) بدلاً من ضائقة الآخرين. تم تصنيفها باستمرار على أنها ضيق تعاطفي. وقدمت مجموعة من البحوث التجريبية أدلة تعزز هذه الاستجابة التفاضلية للضيق التعاطفي، والعواقب المرتبطة بسلوك المساعدة. لان فهم استجابة الضيق التعاطفي هذه، وتمييزها عن القلق التعاطفي، له آثار مهمة على الباحثين في التعاطف والمختصين الذين يدرسون المهنيين المساعد.

(Eisenberg et al, 1998: 67)

الضيق التعاطفي في العمل الاجتماعي

على الرغم من الأهمية والاستخدام المستمر لمفهوم التعاطف في العمل الاجتماعي وتعليم العمل الاجتماعي، إلا أنه لم يتم توضيح مفهوم الضيق التعاطفي بشكل كامل أو فحصه في هذا العمل الاجتماعي. وقد يكون هذا بسبب أن الباحثين يحاولون إنشاء تعريف خاص بالعمل الاجتماعي للتعاطف الذي يؤكد على العمل التعاطفي، أو لأنهم يرون أن الضيق التعاطفي ليس جزءاً من التعاطف كما يحدونه. وإن المناقشة المتعلقة بما إذا كان ينبغي تضمين الضيق التعاطفي كعنصر من عناصر التعاطف أو فحصه كظاهرة منفصلة ولكنها ذات صلة هو امر خلافي، ومع ذلك، فإن أهمية الضيق التعاطفي كتجربة ظاهرة ذات عواقب تحفيزية وسلوكية وثيقة الصلة بالعمل الاجتماعي والمهن المساعدة الأخرى واضحة إلى حد ما. ويشير (Decety, 2011) كما ورد في السباب وجاسم (٢٠٢٢) إلى أن البحث المفيد بشأن الضيق قد يتطلب تفكيك البنية الأكبر للتعاطف والتحقق المحدد في الأجزاء المكونة. وفي الواقع، أن فهم استجابة الضيق التعاطفي هذه، لها أهمية أساسية في أبحاث التعاطف. (Decety, 2011: 93) (السباب وجاسم، ٢٠٢٢: ٧٠) (Al-Sabab & Jasim, 2022: 70)

وان الضيق التعاطفي هو الذي يكمن وراء العواقب السلبية التي يواجهها مقدمو الرعاية بسبب تعرضهم للحالة العاطفية التي يعاني منها الشخص صاحب الحاجة، فتجربة الضيق التعاطفي هي تجربة ذاتية المنحى، فالأشخاص الذين يعانون من الضيق التعاطفي يعملون على تقليل تأثيرهم السلبي اما عن طريق تجنب الموقف المؤلم تماماً، او عن طريق التخفيف من معاناة الشخص الاخر. واقترح باتسون (١٩٨٩) ان العلاقة بين التعاطف والمساعدة يمكن التحقق منها من خلال

التلاعب بالسهولة التي يمكن بها للمرء الهروب من معاناة شخص آخر، ورأى ان الاشخاص الذين يستجيبون لمعاناة الآخرين يجب ان يسعوا في المقام الأول الى تقليل تأثيرهم السلبي. لذلك عندما يعاني شخص ما، نتيجة مشاهدة موقف مؤلم يكون الهروب فيه عارضا، يجب ان يؤدي الدافع الأساسي لتقليل التأثير السلبي للفرد (صاحب الحاجة) الى مغادرة الشخص للموقف دون تقديم المساعدة. على سبيل المثال (يمكن للمرء ان يتجنب اقناع صديقه الحزين، او قد تقوم الفتاة بتغيير الموضوع كلما تحدثت صديقتها عن معاناتها)، ومع ذلك فان الشخص الذي يعاني من الضيق قد يغضب في موقف ليس من الضروري الهروب منه، على سبيل المثال (عند الاستماع ليلا الى صديق منكوب عند مشاركته غرفه في فندق). على العكس من ذلك يجب على الأشخاص الذين يعانون من الضيق التوجه نحو الشخص المحتاج للمساعدة بغض النظر عما إذا كان الهروب من الموقف المزعج سهلا او صعبا، لان دافعهم الأساسي اناني. لذلك توقع باتسون وزملاءه ان يلاحظوا مستويات منخفضة من المساعدة عندما يعاني الناس من الضيق التعاطفي وعندما يكون من السهل الهروب من معاناة الآخرين، لان الانسحاب سيكون استجابة أولية تكيفية لحماية الذات من القلق والتأثير السلبي الذي يتعرض له مقدم الرعاية بشكل غير مباشر. وإشارة الى دافع الانانية الذي يركز على حماية جزء من الذات، فان الأشخاص الذين يعانون من الضيق التعاطفي وليس لديهم القدرة على الهروب من المعاناة بسهولة، يمكن ان يقدموا المساعدة للآخرين، لان هذه الطريقة هي الأكثر فعالية لتقليل المشاعر السلبية والمحافظة على الذات، فلا ينبغي ان يكون (القلق) وسهولة الهروب او تجنب المواقف المزعجة مهمة للأشخاص الذين يعانون من الضيق التعاطفي، لأنهم سيكونون ملزمين في مساعدة الشخص المحتاج في جميع المواقف.

(Schulz et al, 2007: 12)

النظريات التي فسرت الضيق التعاطفي

انموذج باتسون للاستجابة التعاطفية: (Batson emotional response, 1987)

(نحن البشر نكرس الكثير من الوقت والطاقة لمساعدة الآخرين. نرسل الأموال لإنقاذ ضحايا المجاعة في منتصف الطريق حول العالم. نعمل على إنقاذ الحيتان، نبقى مستيقظين طوال الليل لتهدئة صديق عانى للتو من انقطاع في العلاقة. نتوقف على طريق سريع مزدحم لمساعدة سائق سيارة تقطعت به السبل). (Batson, 1987: 81)

لماذا نساعد؟ في كثير من الأحيان، الإجابة سهلة بالطبع. نحن نساعد لأنه ليس لدينا خيار، لأنه متوقع، أو لأنه في مصلحتنا. قد نقدم خدمة لصديق لأننا لا نريد أن نفقد الصداقة أو لأننا نتوقع أن نرى تلك الخدمة ترد بالمثل. ولكن ليس لمثل هذه الإجابات السهلة أن نسأل أنفسنا لماذا نساعد؛ هو الضغط على حدود هذه الإجابات. نريد أن نعرف ما إذا كانت مساعدتنا مدفوعة دائماً وحصرياً باحتمالية بعض الفوائد لأنفسنا، مهما كانت دقيقة. نريد أن نعرف ما إذا كان أي شخص، بأي درجة، يتجاوز حدود المنفعة الذاتية ويساعد على الخروج من الاهتمام الحقيقي برفاهية الآخر. نريد أن نعرف ما إذا كانت المساعدة جزءاً من الطبيعة البشرية. أي ما إذا كان الدافع الموجه نحو الهدف النهائي لإفادة شخص آخر هو ضمن ذخيرة البشر العاديين الذين يعيشون في بعض المجتمعات على الأقل. يدعي المدافعون عن الأنانية العالمية أن كل ما نقوم به، بغض النظر عن مدى نبيله ومفاده للآخرين، موجه حقاً نحو الهدف النهائي المتمثل في تحقيق المنفعة الذاتية. لا ينكر المعارضون للأنانية، أن الدافع وراء الكثير مما نفعله، بما في ذلك الكثير مما نفعله للآخرين، هو أناني. لكنهم يزعمون أن هناك المزيد. يزعمون أن البعض منا على الأقل، إلى حد ما، في ظل ظروف معينة، قادرون على شكل مختلف نوعياً من التحفيز، والدافع بهدف نهائي هو إفادة شخص آخر. (Salzberg, 2002: 248)

ويرى باتسون (١٩٨٩) أن الاستجابة التعاطفية (التي أطلق عليها التعاطف) ترتبط بالدافع الموجه نحو الآخر، في حين يرتبط الضيق التعاطفي بالدافع للتخفيف من الحالة العاطفية المكروهة للفرد. وبالتالي، يُنظر إلى التعاطف على أنه عاطفة أخلاقية موجهة نحو الآخر. في المقابل، يُفترض أن الضيق التعاطفي هو استجابة سلبية ودافع اناني للمساعدة، ويمكن ان

يؤدي إلى سلوك اجتماعي إيجابي فقط عندما يكون ذلك هو أسهل طريقة لتقليل الحالة العاطفية المكروهة (لدى مقدم الرعاية)، (على سبيل المثال في موقف لا يستطيع فيه المرء الهروب من التعامل مع الشخص الذي يسبب له الضيق). وبالتالي، يُنظر إلى التعاطف على أنه عاطفة أخلاقية، في حين يُعتقد أن الضيق التعاطفي يؤدي إلى سلوك بدافع أناني. وانه أصبح هناك اهتمام كبير بالسبب الذي يجعل الناس يساعدون الآخرين أحيانًا على حساب أنفسهم وما إذا كان هناك دافع غير أناني حقًا. وغالبًا ما يعتمد رد الفعل الوجداني على استعداد الفرد وخبرته وقدراته التي يمكنه من خلالها ان يظهر بالمظهر المناسب، على الرغم من أن التعاطف قد يعتمد أيضًا على منظور معرفي يأخذ أو يشفر المعلومات المعرفية ذات الصلة بموقف شخص آخر يتم الوصول إليها من الذاكرة. فان الضيق التعاطفي هو رد فعل يركز على الذات واستجابة تعاطفية مكروهة للتخوف من مشاعر الآخرين (مثل الانزعاج أو القلق)، مثل الضيق الناتج عن شعور الشخص بالقلق عند مشاهدة شخص حزين.

(Decety, 2010: 259)

مؤشرات الضيق التعاطفي:

افتترضت النظريات النفسية للدوافع أن كل سلوك بشري، بما في ذلك كل السلوك الاجتماعي الإيجابي، موجه نحو الهدف النهائي المتمثل في زيادة رفاية الفرد. ويبدو أن المناقشات النفسية حول الضيق تتضمن إعادة تعريف المصطلح عن قصد أو عن غير قصد، بحيث لا يتم التطرق بوضوح لمسألة ما إذا كان السلوك الاجتماعي الإيجابي موجهاً نحو الهدف النهائي المتمثل في إفادة شخص آخر. مع عدم وجود أساس جيد للدعاء بأن الدافع الاجتماعي الإيجابي هو دافع اناني حقيقي. وقدم باتسون عددًا من القرائن حول المكان الذي قد يبحث فيه المرء عن دافع المساعدة. ومن المؤكد أن المصدر الأكثر شيوعًا له هو المشاعر غير المباشرة الموجهة نحو الأخر والتي تسمى التعاطف، تم ذكره بطريقة أو بأخرى بواسطة Hoffman. وعلى الرغم من وجود مصادر أخرى محتملة لدوافع المساعدة مثل الإدراك، أو العواطف، أو الحالة المزاجية، أو القيم، أو سمات الشخصية، فإن الاقتراح بأن الضيق التعاطفي يثير دافع المساعدة الاناني هو الأكثر شيوعًا. (Schoenrade et al, 1998: 558) (Batson, 1987: 107)

وقد قدم باتسون نموذج يقارن بين الضيق التعاطفي والتعاطف مع الدافع الاناني للمساعدة. وعادة ما يتم استدعاء الدوافع الأنانية في التفسيرات النفسية للدوافع الاجتماعية الإيجابية. وهذه الدوافع تنطوي على التعلم الاجتماعي والتعزيز، وتنطوي أيضًا على الحد من الاستتارة. وينقسم نموذج التعزيز إلى مزيد من التفريق بين (أ) دوافع السعي وراء المكافأة و (ب) دوافع تجنب العقاب. ويبدأ كل مسار بإدراك شخص آخر محتاج. (Batson, 1987: 96)

١- تصور شخص آخر في حاجة: إن تصور شخص آخر محتاج ينطوي على إدراك وجود تناقض سلبي بين الحالة الحالية والحالة المحتملة للأخر على بُعد واحد أو أكثر من أبعاد الرفاهية التي تتمثل بعدم وجود الألم الجسدي والتأثير السلبي والقلق والتوتر، فضلاً عن وجود المتعة الجسدية والتأثير الإيجابي والأمن وما إلى ذلك.

٢- توقع المكافآت والعقوبات: كل ما هو مطلوب لإثارة دافع المساعدة الاناني هو تصور شخص آخر على أنه محتاج، ولكن هذا التصور بحد ذاته لا يكفي لتحفيز الدافع الاناني، يجب أن يكون لدى المساعد المحتمل أيضًا توقع تلقي مكافآت للمساعدة أو العقوبات لعدم المساعدة أو كليهما في موقف معين. وهذه التوقعات هي نتاج تاريخ الخبرة والتعلم الخاص بالمساعد المحتمل، بما في ذلك المكافآت والعقوبات التي تلقاها سابقاً في مواقف مماثلة، بالإضافة إلى المكافآت والعقوبات التي لاحظ تلقي الآخرين لها في مواقف مماثلة. (Gibbons & Wicklund, 1982: 456) (Bandura, 1977: 462)

٣- الاستجابة الداخلية: يمكن أن يؤدي إدراك حاجة الأخر، مع التوقعات المستندة إلى خبرات وتاريخ التعلم للفرد، إلى توقع المكافآت مقابل المساعدة أو العقاب في حالة عدم القيام بالمساعدة. فقد تكون المكافآت والعقوبات المتوقعة واضحة

وصريحة مثل الفائدة المادية، والحصول على القبول الاجتماعي، أو تجنب اللوم. وقد تكون أيضًا أكثر دقة، مثل تلقي التقدير مقابل المساعدة، والامتثال للمعايير الاجتماعية، والقيم والأعراف الشخصية الداخلية، رؤية الذات كشخص جيد، أو تجنب الذنب. وبغض النظر عن المكافآت والعقوبات المتوقعة، فإن رؤية شخص آخر محتاج قد يتسبب في تجربة الفرد لمشاعر مكروهة غير مباشرة من الضيق التعاطفي ليشعر بالانزعاج والقلق والاضطراب وما شابه.

ويبدو أن حجم هذا الضيق ناتج عن ثلاثة عوامل هي: حجم الحاجة المتصورة، وأهميتها، وصلتها الشخصية بالذات، ويبدو أن الأهمية والملاءمة الشخصية لاحتياجات شخص آخر تزداد نتيجة إدراكنا (التشابه والجاذبية). وإن توقع المكافأة والعقاب ومشاعر الضيق البغيضة، هي استجابات داخلية متميزة لإدراك شخص آخر محتاج، لكنهما لا يستبعد أحدهما الآخر في العديد من حالات المساعدة، لا سيما حالات الطوارئ. حيث يتم تحفيز كل من هذه الاستجابات الداخلية بدرجات متناسبة في مواقف المساعدة الأخرى. (هباش، ٢٠٢٢: ٧٤) (Hbash, 2022:74)

٤- الحالة التحفيزية: يثير توقع كل من المكافأة وتجنب العقوبة ومشاعر الضيق شكل خاص من الدوافع الأنانية، ويثير تصور فرصة الحصول على المكافأة أو تجنب العقوبة الدافع (أ) لكسب المكافأة أو (ب) تجنب العقوبة. ويبدو أن حجم الدافع للسعي وراء المكافأة أو تجنب العقوبة هو دالة لعاملين: (١) حجم المكافآت والعقوبات المتوقعة، و (٢) حالة الحاجة الحالية لمقدم الرعاية فيما يتعلق بالمكافآت والعقوبات المتوقعة، فقد تشمل الاحتياجات الحالية لمقدم الرعاية، على سبيل المثال، الحاجة إلى تعزيز احترام الذات، وللتخفيف من الشعور بالسوء، أو لاستمرار الشعور بالرضا. (Piliavin et al, 1981: 78)

٥- حساب اللذة: إذا كان حجم واحد أو أكثر من الدوافع الأنانية أعلى من الحد الأدنى، فسوف يأخذ الفرد في الاعتبار الوسائل السلوكية المختلفة للوصول إلى أهداف هذه الحالات التحفيزية. فقد تكون المساعدة إحدى وسائل الوصول إلى (الأهداف) (تخفيف الشعور بالضيق)، ولكن غالبًا ما تكون هناك وسائل أخرى، يتم إجراء "حساب اللذة". أي أن الفرد يجري شكلاً من أشكال تحليل الفائدة النسبية، ويوازن بين الفائدة والتكلفة لكل استجابة محتملة. حجم الفائدة في حساب المتعة هو دالة على حجم الحالة التحفيزية، لأن الفائدة هي الوصول إلى الهدف، وإن حجم التكلفة هو مجموع التكاليف المختلفة المتصور أنها مرتبطة بالسلوك. فربما تكون أبسط طريقة للتفكير في هذه التكاليف هي من حيث الدوافع الأنانية الإضافية. ومن المحتمل أن يكون مقدم الرعاية، بالإضافة إلى تجربة دافع واحد أو أكثر ناتجًا عن إدراك حاجة الآخر، لديه أيضًا دوافع في نفس الوقت لتجنب الألم أو الخطر، ولتوفير الوقت، والاحتفاظ بأمواله، وهكذا. وكبدأ عام، إذا كان هناك أكثر من دافع واحد، وإذا كان هناك سلوك معين يمكن أن يصل إلى هدف أحد هذه الدوافع دون غيرها، فإن الفشل في الحصول على الأهداف غير المتوافقة هو التكلفة المرتبطة بهذا السلوك. فسيكون حجم هذه التكلفة دالة على حجم القوة التحفيزية للوصول إلى الأهداف غير المحققة. لذلك يمكن الوصول إلى أهداف التحفيز للدوافع الانانية من خلال المساعدة، لكن الهروب لن يجلب أي مكافآت. وبالتالي، فإن الخسارة المتوقعة للثناء والاحترام هي جزء من تكلفة الهروب في حساب اللذة الأكثر شمولاً الذي يتعامل مع دوافع الانانية في وقت واحد. (Batson, Bolen & Cross, 1986:213)

٦- الاستجابة السلوكية: ان الفرد المتحمس سيقدم المساعدة، او يسمح لشخص آخر بالمساعدة، أو يهرب، اعتمادًا على الاستجابة السلوكية المتاحة التي لها أكبر فائدة نسبية متصورة للذات. وإذا لم يُنظر إلى أي استجابة متاحة على أنها ذات فائدة نسبية، أي إذا تجاوزت التكلفة المتوقعة الفائدة المرجوة، فلن يستجيب الفرد. وسوف يسعى إلى تحقيق هدف غير ذي صلة بالموقف أو لن يفعل شيئًا. وإذا لم تحدث استجابة متعلقة بالحاجة، فيجب أن تتبدد قوة الدوافع الأنانية المتعلقة بالحاجة ببطء. (Batson, 1987: 89)

ملخص وجهة نظر باتسون:

باختصار، ان الدليل النظري الذي طرحه باتسون لوجود دافع الانانية لمساعدة الآخرين المحتاجين هو كما يلي. الضيق التعاطفي هو نوع معين من المشاعر غير المباشرة التي تنتج من خلال تجنب تبني منظور الشخص الذي يُنظر إليه على أنه محتاج، وإنه يختلف عن التعاطف. وان حجم المشاعر التعاطفية هو دالة على حجم الحاجة المتصورة وقوة ارتباط المدرك بالشخص المحتاج. وتثير المشاعر الوجدانية دافع المساعدة لتقليل حاجة الآخرين. يُطلق على هذا الدافع بالانانية لأن الهدف النهائي هو زيادة رفاهية الفرد من خلال تقليل ضيقه، وليس فقط رفاهية الآخر المحتاج.

المحور الثاني: دراسات سابقة

١. دراسة سميث وروسي (٢٠١١) (Smith & Rose, 2011)

The "Cost of Caring" in Youths' Friendships: Considering Associations Among Social Perspective-Taking, Co-Rumination, and Empathetic Distress

تكلفة الرعاية" في صداقات الشباب: العلاقة بين أخذ وجهات النظر الاجتماعية، والتأمل المشترك، والضيق التعاطفي أجريت هذه الدراسة على عينة من الشباب بلغ عددهم (٣٠٨) بواقع (١٧٨) انثى و(١٣٠) ذكر وكان المشاركون يسكنون منطقة حضرية متنوعة إثنياً في سانت لويس بولاية ميسوري في الولايات المتحدة. وكان الوضع الاجتماعي والاقتصادي للمقيمين في المنطقة منخفضاً، بلغت أعمارهم ٢٥ عاماً فأكثر. وأخذت هذه الدراسة في الاعتبار تكاليف رعاية علاقات الشباب. وافترضت بأن الإناث يعانين من ضائقة غير مباشرة أكبر استجابة لإغلاق ضغوط ومشاكل الآخرين مقارنة بالذكور. وأشارت النتائج إلى أن الإناث عانين من ضيق تعاطفي في العلاقات أكثر من الذكور. بالإضافة إلى ذلك، كشفت الدراسة أن تبني منظور اجتماعي في العلاقات (أي القدرة المعرفية الاجتماعية على استنتاج وفهم منظور الصديق) كان له مقايضات تكيفية من حيث أنه توقع جودة علاقات إيجابية أكبر ولكن أيضاً ضائقة تعاطفية أكبر في العلاقة. ومن المثير للاهتمام، أن ارتباطات تبني المنظور الاجتماعي مع كل من جودة العلاقة الإيجابية والضيق التعاطفي تم توسطها جزئياً عن طريق التأمل المشترك أو المناقشة المفردة للمشكلات. وتمت مناقشة الآثار التطبيقية للنتائج التي تفيد بأن تبني الإناث الأكبر للمنظور الاجتماعي وما يرتبط به من اجترار الأفكار ساهم في زيادة جودة علاقاتهن الإيجابية وأيضاً في زيادة تكاليف الرعاية والضيق التعاطفي. أي بمعنى ان الدراسة بينت ان الإناث أبلغن عن تبني منظور اجتماعي أعلى. وجودة العلاقات الإيجابية، والضيق التعاطفي، والتأمل المشترك أكثر من الذكور. (Smith & Rose, 2011)

٢. دراسة (Thomas, 2013)

Association of Empathic Distress with Burnout Compassion Fatigue, and Compassion Satisfaction among Clinical Social Workers

الضيق التعاطفي وعلاقته بالإرهاق واجهاد التعاطف والرضا عن التعاطف لدى الاخصائيين الاجتماعيين. بحثت هذه الدراسة في العلاقة بين الضيق التعاطفي وثلاثة جوانب من بناء التعاطف مع إجهاد التعاطف والإرهاق والرضا عن التعاطف. وأجريت الدراسة على (٤٠٠) مختص اجتماعي سريري في احدى الولايات الامريكية. تراوحت أعمارهم من (٣١) عام الى (٨٠) عام من الذكور والاناث. وأشارت الى ان الضيق التعاطفي مرتفع لدى الاخصائيين الاجتماعيين ولصالح الذكور، وهو المكون الوحيد لبناء التعاطف الذي يرتبط بالمتغيرات التابعة. وارتبط الضيق التعاطفي العالي بارتفاع إجهاد التعاطف والإرهاق وانخفاض الرضا عن التعاطف بين الاخصائيين الاجتماعيين السريريين. وتشير نتائج هذه الدراسة الاستكشافية إلى أنه قد لا يكون "التعاطف" كما هو مفهوم بشكل عام (الفهم الدقيق والاهتمام بالمسترشدين او العملاء) هو الذي يعرض الممارسين للخطر، بل بالأحرى استجابة الضيق التعاطفي الذي يعاني منه بعض الأشخاص عندما يتعرضون لمعاناة الآخرين. (Thomas, 2013: 365- 379)

٣. دراسة (Wacker & Dziobek, 2018)

Preventing Empathic Distress and Social Stressors at Work Through Nonviolent Communication Training: A Field Study with Health Professionals

منع الضيق التعاطفي والضغط الاجتماعي في العمل من خلال التدريب على التواصل: دراسة ميدانية مع أخصائيي الصحة

أجريت الدراسة على (٦٠٠) موظف يعمل في مؤسسات منظمة الصحة العالمية في ألمانيا. وبينت الدراسة ان أحد المصادر الرئيسية لمشاكل الصحة النفسية لدى المهنيين الصحيين هو المواجهات الشخصية في العمل. وبالتالي، فإن التركيز الأساسي للوقاية هو تطوير المهارات العاطفية والاجتماعية اللازمة لإدارة التفاعلات بفعالية مع العملاء والزملاء والمشرفين. وكان الهدف من هذه الدراسة الميدانية قبل التدخل هو تقييم تدريب الموظف على التواصل داخل منظمة الصحة العالمية. شاركت مجموعة تدريبية في التدريب لمدة ٣ أيام وأكملت استبيانات قبل التدريب وبعده بثلاثة أشهر. تمت مقارنة التغييرات في مهارات التدريب، والضيق التعاطفي، والتعاطف، والضغط الاجتماعي في العمل مع البيانات من المجموعة الضابطة (التحكم دون تدريب). بالإضافة إلى ذلك، تم ملاحظة سلوك التواصل للمشاركين المدربين مباشرة قبل التدخل وبعده. وجدوا تعزيزاً لمهارات الاتصال في تدريب المشاركين كما اتضح من زيادة السلوك اللفظي العاطفي والاستخدام المحسن للتدريب في العمل. انخفض الضيق التعاطفي، وتم منع زيادة الضغوط الاجتماعية في العمل من خلال تحسين لفظ العاطفة. تظهر النتائج أن تدريب التواصل يمكن أن يكون وسيلة فعالة لتعزيز المهارات العاطفية والشخصية ومنع الضيق التعاطفي والضغط الاجتماعي في العمل لدى الأفراد العاملين في بيئات صعبة اجتماعياً وعاطفياً. وتمت مناقشة آليات محتملة تشرح آثار التدريب. (Wacker & Dziobek, 2018, 141-150)

المبحث الثالث: منهجية البحث وإجراءاته

أولاً: منهجية البحث:

اعتمد الباحث في البحث الحالي، المنهج الوصفي الارتباطي، إذ يُعتبر هذا المنهج من أكثر المناهج الملائمة لطبيعة البحث في علم النفس، لأنه يساعد على تقديم صورة مستقبلية في ضوء المؤشرات الحالية.

ثانياً: مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث الحالي من المرشدين التربويين (ذكور وإناث) في مدارس محافظة بغداد بمديرياتها الست، الكرخ (الأولى والثانية والثالثة)، والرصافة (الأولى والثانية والثالثة) للعام الدراسي (٢٠٢٢ / ٢٠٢٣) والبالغ عددهم (١٩٩٠) مرشد ومرشدة بواقع (٦٩٤) مرشد و (١٢٩٦) مرشدة، والجدول (١) يوضح ذلك.

جدول (١) مجتمع البحث موزعاً بحسب متغير الجنس والمديرية

النسبة المئوية	المجموع	النوع الاجتماعي		المديرية العامة للتربية
		ذكور	إناث	
١٣,٠٦%	٢٦٠	٧٧	١٨٣	تربية الكرخ الأولى
١٧,٣٣%	٣٤٥	١٠٠	٢٤٥	تربية الكرخ الثانية
١٩,١٩%	٣٨٢	١٦١	٢٢١	تربية الكرخ الثالثة
٢٠,٤٠%	٤٠٦	١٢٥	٢٨١	تربية الرصافة الأولى
١٨,٠٤%	٣٥٩	١٢٠	٢٣٩	تربية الرصافة الثانية
١١,٩٥%	٢٣٨	١١١	١٢٧	تربية الرصافة الثالثة
١٠٠%	١٩٩٠	٦٩٤	١٢٩٦	المجموع

٣. عينة البحث:

تمثل عينة البحث جزءاً من المجتمع الأصلي للبحث، وقد راعى الباحث في عملية اختيار العينة أن تكون ممثلة للمرشدين التربويين في المديرية العامة الست للتربية في محافظة بغداد، واعتمد الباحث في اختيار عينة البحث الحالي على الطريقة العشوائية الطبقية. وهذا النوع من العينات أكثر تمثيلاً للمجتمع الأصلي، وقد اختار الباحث عينة مكونة من (٤٠٠) مرشد ومرشدة، تشكل نسبة (٢١%) تقريباً من المجتمع الكلي.

جدول (٢)

عينة البحث الأساسية موزعه بحسب متغير الجنس والمديرية

المجموع	الجنس		المديرية العامة للتربية
	اناث	ذكور	
٥٢	٣٧	١٥	الكرخ الاولى
٦٩	٤٩	٢٠	الكرخ الثانية
٧٧	٤٤	٣٣	الكرخ الثالثة
٨٢	٥٦	٢٦	الرصافة الأولى
٧٢	٤٨	٢٤	الرصافة الثانية
٤٨	٢٦	٢٢	الرصافة الثالثة
٤٠٠	٢٦٠	١٤٠	المجموع الكلي

٤. أدوات البحث:

مقياس الضيق التعاطفي.

بعد اطلاع الباحث على الأطر النظرية والأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث، فضلاً عن مراسلة عدد من مراكز البحوث العربية والأجنبية، والبحث في شبكة المعلومات (الانترنت)، ومن خلال ذلك اعتمد الباحث مقياس باتسون (Patson, 1987) للضيق التعاطفي. ويتكون مقياس الضيق التعاطفي من ثمان صفات تمثل الضيق يتم الإجابة عليها بواسطة مفتاح سباعي (لا تمثلني اطلاقاً، لا تمثلني بدرجة كبيرة، لا تمثلني، لا أدري، تمثلني قليلاً، تمثلني، تمثلني للغاية) بعد الاستماع الى قصة معينة تثير استجابة تعاطفية، وتعطى الدرجات للصفات (١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧) على التوالي، ويعامل المقياس كدرجة كلية.

صدق الترجمة:

اتبع الباحث عدة خطوات للتحقق من إجراءات صدق الترجمة للمقياس، وعلى النحو الآتي:

١. تم ترجمة المقياس من اللغة الانكليزية الى اللغة العربية (١).
٢. اعادة الترجمة للمقياس من اللغة العربية الى اللغة الانكليزية (٢).
٣. تم عرض النسختين باللغة الانكليزية احدهما تمثل النسخة الاصلية للمقياس، والاخرى تمثل النسخة المترجمة من اللغة العربية الى اللغة الانكليزية لكي يتم المقارنة بينهما للتثبت من دقة الترجمة (٣).
٤. عرضت النسخة المترجمة الى اللغة العربية على متخصص باللغة العربية للتثبت من سلامتها اللغوية (٤).

الصدق المنطقي لفقرات المقياس:

لغرض التحقق من صلاحية فقرات المقياس، عُرض بصيغته الأولية (الملحق ٤) على مجموعة من المحكمين المختصين في الارشاد النفسي والعلوم التربوية والنفسية البالغ عددهم (٢٠) محكماً (الملحق ٢)، وقد وافق المحكمون

جميعهم على فقرات المقياس جميعها مع إجراء بعض التعديلات اللغوية البسيطة على بعض الفقرات، (اعتمد الباحث معيار النسبة المئوية) وبذلك تم الإبقاء على فقرات المقياس وتعليمات الإجابة.

التحليل الإحصائي لفقرات مقياس الضيق التعاطفي.

بعد أن تم تطبيق مقياس الضيق التعاطفي على عينة التحليل الإحصائي البالغة (٤٠٠) مرشد ومرشدة قام الباحث بالإجراءات الآتية:

١. تم ترتيب درجات أفراد العينة في استجاباتهم على مقياس الضيق التعاطفي من (أعلى) درجة إلى (أدنى) درجة.

٢. اعتمدت نسبة (٢٧%) من المجموعتين العليا والدنيا، لتمثل المجموعتين المتطرفتين.

جدول (٣) القوة التمييزية لفقرات مقياس الضيق التعاطفي

ت الفقرة	المجموعة العليا		المجموعة الدنيا		القيمة التائية المحسوبة ٠,٠٥	مستوى الدلالة ٠,٠٥
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
١	٥,٥٠٩	١,١٢٣	٣,٣٢٤	١,٥٨٨	١١,٨٤٥	دالة
٢	٥,٩٢٦	٠,٧٧٠	٣,٦٥٧	١,٦٥٣	١٣,١١٥	دالة
٣	٥,٣٨٩	١,١٠١	٢,٢٥٠	١,٤٢٨	١٨,٣٤٩	دالة
٤	٦,٠٠٩	٠,٨٢٦	٢,٩٣٥	١,٤٠٣	١٩,٩٠٦	دالة
٥	٥,٦٧٦	٠,٨١٨	٣,٠١٩	١,٥١٠	١٦,٣١٠	دالة
٦	٥,٥٠٩	١,٢١٩	٢,٦٣٠	١,٤٥١	١٦,٠١٩	دالة
٧	٥,٩٣٥	٠,٨٧٨	٣,٣٦١	١,٥٧٩	١٥,٠١٤	دالة
٨	٥,٦٩٤	١,١٣٩	٣,٣٠٨	١,٥٥٧	١٤,٥٩٠	دالة

الاتساق الداخلي (صدق الفقرات): تم حساب الاتساق الداخلي كالتالي:

علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية:

اعتمد الباحث في حساب صدق الفقرة على معامل ارتباط "بيرسون" Person correlation بين درجات كل فقرة والدرجة الكلية، لكون درجات الفقرة متصلة ومنتجة، علماً أن عينة صدق الفقرات تتكون من (٤٠٠) مرشد ومرشدة في البحث الحالي. وتبين أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مقارنتها بالقيمة الحرجة لمعامل الارتباط البالغة (٠,٠٩٨) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٣٩٨) وهذا يعد مؤشر على ان المقياس صادقاً لقياس الظاهرة التي وضع لقياسها والجدول (٤) يوضح ذلك.

الجدول (٤) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لمقياس الضيق التعاطفي

رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون
١	٠,٥٣٧	٥	٠,٦٧١
٢	٠,٦٢٧	٦	٠,٦٦٤
٣	٠,٧١٦	٧	٠,٦٧١
٤	٠,٧٥٤	٨	٠,٦٠٧

الخصائص القياسية (السيكومترية) للمقياس:

أولاً : صدق المقياس (Validity of the Scale) :

لقد استخرج للمقياس الحالي مؤشران للصدق هما الصدق الظاهري، وصدق البناء، وفيما يأتي توضيح لكيفية التحقق

من كل مؤشر منها:

أ- الصدق الظاهري:

وقد تحقق الباحث من هذا الصدق من خلال عرض مقياس الضيق التعاطفي بصورته الأولية على مجموعة من المحكمين المتخصصين في العلوم التربوية والنفسية للحكم على مدى صلاحية صفاته في قياس ما أعد لقياسه، فضلاً عن تقويم تعليماته وبدائل الإجابة عن الصفات، وإذا ما كانت التعليمات والصفات وبدائل الإجابة تحتاج إلى تعديل، وإذا كانت هناك أي مقترحات.

ب- صدق البناء (Constrcut Validity):

وقد تحقق الباحث من صدق البناء من خلال مؤشرين هما:-

التمييز من خلال إيجاد الفروق بين الجماعات والأفراد والجدول (٣) يوضح ذلك.

علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية والجدول (٤) يوضح ذلك.

ثانياً: ثبات المقياس Scales Reliability :

وقد تم حساب الثبات بطريقتي إعادة الاختبار والفا كرونباخ وكالاتي:

أ- طريقة الاختبار - إعادة الاختبار Test-Retest :

ولغرض استخراج الثبات بهذه الطريقة فقد أعيد تطبيق المقياس على عينة الثبات التي تكونت من (٤٠) مرشد ومرشدة وبفاصل زمني بلغ (١٤) يوماً من التطبيق الأول، ثم حُسب معامل ارتباط بيرسون بين درجات التطبيق الأول والثاني وبلغ معامل الارتباط (٠,٩٠) للمقياس، وتعد هذه القيمة مؤشراً جيداً على استقرار إجابات الأفراد على المقياس عبر الزمن.

ب- معادلة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha :

وقد أستخرج الثبات بهذه الطريقة من درجات استمارات العينة الأساسية البالغة (٤٠٠) استمارة، وباستعمال معادلة كرونباخ بلغ معامل ألفا (٠,٨٨) وهو معامل ثبات جيد.

وصف المقياس بصورته النهائية:

يتألف مقياس الضيق التعاطفي في البحث الحالي بصورته النهائية من (٨) صفات، وكل صفة لها سبعة بدائل وهي (لا تمثلني إطلاقاً، لا تمثلني بدرجة كبيرة، لا تمثلني، لا أدري، تمثلني قليلاً، تمثلني، تمثلني للغاية)، وأعطاهم الأوزان (١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧) ويتم حساب درجة كلية للمقياس من خلال جمع الدرجات التي يحصل عليها المستجيب عن كل بديل يختاره من كل صفة من صفات المقياس، لذلك فإن أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها المستجيب (٥٦) درجة التي تمثل أعلى الدرجات، وأقل درجة يحصل عليها هي (٨) درجة والتي تمثل أدنى درجة كلية للمقياس، وبذلك فإن المتوسط النظري للمقياس يكون (٣٢) درجة.

الفصل الرابع: عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها:

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي تم التوصل إليها بناء على الأهداف التي تم تحديدها وتفسير هذه النتائج ومناقشتها بحسب الإطار النظري والدراسات السابقة وخصائص المجتمع الذي تمت دراسته في البحث الحالي، ومن ثم الخروج بمجموعة من الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات، ويمكن عرض النتائج كما يأتي:

الهدف الاول: التعرف على الضيق التعاطفي لدى المرشدين التربويين للعينة ككل وتبعاً لمتغيري الجنس ومدة الخدمة.

لتحقيق هذا الهدف قام الباحث بتطبيق مقياس الضيق التعاطفي على عينة البحث المتكونة من (٤٠٠) مرشد ومرشدة. وأظهرت نتائج البحث إلى أن المتوسط الحسابي لدرجات هذه العينة على المقياس قد بلغ (٣٥,٠٨٥) درجة وبانحراف معياري قدره (٨,٥٥٢) درجة، ولمعرفة دلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي الذي بلغ (٣٢) درجة، استخدم الباحث الاختبار التائي لعينة واحدة، وتبين ان الفرق دال احصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، إذ بلغت القيمة التائية المحسوبة (٧,٢١٤) هي أكبر من القيمة التائية الجدولية البالغة (١,٩٦)، وبدرجة حرية (٣٩٩) وهذا يعني ان عينة البحث لديها ضيق تعاطفي، والجدول (٥) يوضح ذلك.

جدول (٥)**المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية لمقياس الضيق التعاطفي**

المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	القيمة التائية		الدلالة (٠,٠٥)
					الجدولية	المحسوبة	
الضيق التعاطفي	٤٠٠	٣٥,٠٨٥	٨,٥٥٢	٣٢	١,٩٦	٧,٢١٤	دالة

ويفسر الباحث هذه النتيجة وفقاً لنموذج باتسون (Batson, 1987) الذي اعتمده، والذي يشير إلى أن الضيق التعاطفي يحدث لدى مقدمي الرعاية ومنهم المرشدون التربويون، بسبب الضغوط الناجمة عن تفاعلهم مع المسترشدين وتعرضهم للمشاعر السلبية المفرطة الناتجة عن حاجة المسترشدين، وبالتالي شعورهم بالكرب والانزعاج والضيق، بالإضافة إلى محدودية الموارد المتاحة والظروف الصعبة في أماكن العمل كساعات العمل الطويلة أو اتصال العملاء (المسترشدين) وأولياء أمورهم في ساعات متأخرة من الليل، كل ذلك قد يتسبب في حدوث الضيق التعاطفي لدى مقدمي الرعاية المرشدين التربويين. (Batson, 1987: 106) وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (Thomas, 2013)

بان عينة الدراسة تعاني من ارتفاع الضيق التعاطفي، واختلفت مع نتائج دراسة (Wacker, Dziobek, 2018) التي كانت مؤشرات الضيق التعاطفي لدى عينتها منخفضة، والتي اشارت الى ان أحد المصادر الرئيسية للضيق التعاطفي لدى المهنيين الصحيين هو المواجهات الشخصية في العمل. وبالتالي، فإن التركيز الأساسي للوقاية هو تطوير المهارات العاطفية والاجتماعية اللازمة لإدارة التفاعلات بفعالية مع العملاء والزلاء والمشرفين.

ثم قام الباحث بعد ذلك بأجراء اخر هو التعرف على الضيق التعاطفي تبعاً لمتغيري الجنس ومدة الخدمة وكما يأتي:
أ. تبعاً للجنس (ذكور، اناث)

قام الباحث بأخذ استجابات الذكور والاناث على مقياس الضيق التعاطفي كل على حدة، ولغرض التعرف على الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسط الفرضي، استخدم الباحث الاختبار التائي لعينة واحدة، وتبين ان الفرق دال احصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، إذ كانت القيم التائية المحسوبة لهم هي أكبر من القيمة التائية الجدولية البالغة (١,٩٦)، وبدرجة حرية (١٣٩، ٢٥٩) وهذا يعني ان عينة البحث من الذكور والاناث لديهم ضيق تعاطفي والجدول (٦) يوضح ذلك.

جدول (٦)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية للضيق التعاطفي تبعاً للجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	القيمة التائية t		الدلالة (٠,٠٥)
					المحسوبة	الجدولية	
ذكور	١٤٠	٣٥,٠٥٠	٨,٦٨٣	٣٢	٤,١٥٥	١,٩٦	دالة
اناث	٢٦٠	٣٥,١٠٤	٨,٤٩٨	٣٢	٥,٨٩٠	١,٩٦	دالة

ويمكن تفسير هذه النتيجة وفقاً لأنموذج باتسون للاستجابة التعاطفية، حيث يرى ان الاحداث المجهدة في حياة الآخرين المهمين التي يتعرض لها الافراد (مقدمو الرعاية) والتوجه نحو الاهتمام بالآخرين والتعرض لضغوط الحياة لدى الآخرين بناءً على العلاقات معهم والتعرض لمشاكلهم والاهتمام برفاهيتهم، هو الآلية التي تسبب تحمل تكاليف الرعاية للذكور والاناث على حد سواء. وان المشاركة القوية للتأثير السلبي مع شريك العلاقة سواء كان مسترشد او زميل عمل او مدير ينتج عنها استجابة غير قابلة للتكيف، لدى الذكور والاناث يكونون غير قادرين على ابعاد أنفسهم عاطفياً عن ضيق شريك العلاقة، وبدلاً من ذلك يتعاملون مع الضيق على أنه مشكلة خاصة بهم حفاظاً على جزء من الذات. Rose and (Rudolph, 2006: 578) وهذا ما يفسر معاناة المرشدين والمرشدات (عينة البحث) من الضيق التعاطفي. وقد اختلفت هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة التي اعتمدها الباحث، والتي بينت وجود فروق بين الذكور والاناث في درجة الضيق التعاطفي، ويرى الباحث ان نتيجة البحث الحالي هي نتيجة طبيعية تبعاً للظروف التي يعيشها المرشدون التربيون والمرشدات في مجتمعنا بالإضافة الى ظروف العمل الصعبة التي قد تكون كفيلاً بإحداث الضيق والانزعاج لدى المرشدين والمرشدات على حدٍ سواء.

ب . تبعا لمدة الخدمة (١-٥ سنوات - ٦-١٠ سنوات - ١١ سنة فأكثر)

قام الباحث بأخذ استجابات العينة تبعا لمدة الخدمة على مقياس الضيق التعاطفي كل على حدة، ولغرض التعرف على الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسط الفرضي، استخدم الباحث الاختبار التائي لعينة واحدة، وتبين ان الفرق دال احصائيا عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، إذ كانت القيم التائية المحسوبة لهم هي أكبر من القيمة التائية الجدولية البالغة (١,٩٦) ، (١٩٨ ، وبدرجة حرية (١٨٠، ٩٤، ١٢٣) وهذا يعني ان عينة البحث جميعها تبعا لمدة الخدمة لديها ضيق تعاطفي والجدول (٧) يوضح ذلك.

جدول (٧) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية للضيق التعاطفي تبعا لمدة الخدمة

الدالة (٠,٠٥)	القيمة التائية t *		المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مدة الخدمة
	الجدولية	المحسوبة					
دالة	١,٩٦	٥,٠٨٢	٣٢	٨,٢٣٣	٣٥,١١٠	١٨١	٥ -١ سنة
دالة	١,٩٨	٥,٠٨٦	٣٢	٨,٦٦١	٣٦,٥١٦	٩٥	١٠-٦ سنة
دالة	١,٩٦	٢,٨٥٦	٣٢	٨,٥١٨	٣٤,١٨٥	١٢٤	١١ سنة فأكثر

وهذه النتيجة تختلف مع ما أشار اليه باتسون في نموذج، بان مقدمي الرعاية يمكن ان يحدث لديهم الضيق التعاطفي نتيجة التعرض المستمر لاحتياجات الآخرين (ذوي الحاجة) سواء كانوا عملاء او مرضى، فالعمل بعد العمل واليوم بعد اليوم يؤدي الى زيادة التعرض للمشاعر السلبية المفرطة، وبالتالي زيادة حدوث الضيق التعاطفي لدى مقدمي الرعاية. ويرى باتسون ان المراقبين يتعاملون مع محنة الآخرين عندما يكونون في حالة مريحة نسبياً؛ وإلا فقد يركزون بشكل كبير على احتياجاتهم الخاصة ليكونوا منفتحين ومتجاوبين مع الإشارات التي تدل على ضيق الآخرين. وإذا كان المراقب قلقاً بشأن الفشل أو فقدان الموافقة، أو إذا كان غير مرتاح جسدياً (يتواجد في محيط صاخب)، فقد يقلل ذلك من الميل إلى التعاطف مع شخص يعاني من ضائقة، نظراً لأن الضيق التعاطفي نفسه يمكن أن يكون شديداً ومكرباً للغاية، فإنه يمكن في بعض الأحيان تحويل انتباه المراقبين بعيداً عن الضحية إلى محتهم الحقيقية للغاية. وهي عملية لا إرادية تحدث عندما يصبح دافع المساعدة للمراقب مؤلماً للغاية ولا يطاق بحيث يتحول إلى شعور شديد بالضيق، والذي قد يخرج الشخص (مقدم الرعاية) من حالة التعاطف تماماً. من ناحية أخرى، يمكن أن يكون الضيق التعاطفي أضعف من أن يحفز على العمل الاجتماعي الإيجابي. وبالتالي يمكن أن يمتد الشعور بالضيق التعاطفي من كونه ضعيفاً إلى كونه قوياً جداً، اعتماداً على بروز وشدة إشارات الضيق. (Batson, 1989: 109) ويرى الباحث ان هذه النتيجة طبيعية في مجتمعنا الذي تنقصه المقومات الأساسية لعمل المرشد النفسي، فالكثير من المرشدين التربويين في مدارسنا، يعانون من نقص كبير

في ايسر مستلزمات القيام بالعمل الارشادي، فعدم توفر غرفة خاصة للمرشد التربوي يمارس فيها عمله من اول يوم له في المدرسة، فضلا عن كثرة اعداد المسترشدين والطلبة في المدارس وعدم توفر إمكانية استيعاب إدارات المدارس والمدرسين او المعلمين لهؤلاء الطلبة، وارسالهم للمرشد التربوي على ايسر الأسباب، فضلا عن ضعف الموارد الشخصية والقدرات والسمات لدى بعض المرشدين التي تمكنهم من معالجة المواقف بكفاءة عالية، كل ذلك يعمل على زيادة حدوث الاستجابة غير المرغوبة المتمثلة بالضيق التعاطفي.

التوصيات:

وفقا لنتائج البحث الحالي يوصي الباحث بما يأتي:

١. حث المسؤولين في وزارة التربية على تعزيز نتائج البحث الحالي بفتح دورات تطويرية للعاملين في مجال الارشاد النفسي والتوجيه التربوي.

٢. اعداد برامج ارشادية لخفض الضيق التعاطفي لدى المرشدين التربويين.

المقترحات:

واستكمالاً للبحث الحالي يقترح الباحث القيام بالدراسات الآتية:

١. القيام بدراسة مماثلة للدراسة الحالية على عينة الطلبة او المدرسين او مدراء المدارس.

٢. القيام بدراسة للتعرف على الضيق التعاطفي لدى عينات أخرى من موظفي الدولة.

٣. القيام بدراسة مماثلة للدراسة الحالية على المدرسين ومقارنة نتائجها مع نتائج الدراسة الحالية.

المصادر:

جاسم، علي احمد وجعدان، ايمان حسن (٢٠٢٢) المتانة النفسية لدى المدرسين، مجلة الأستاذ للعلوم الإنسانية والاجتماعية، الملحق (٢) مجلد (٦٠) العدد (٤).

الجنابي، ايمان حسن وحسون، نجاح حاتم (٢٠١٧) الطلاق العاطفي وعلاقته بخداع الذات لدى الموظفين المتزوجين، مجلة الأستاذ للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي الخامس.

السبب، ازهار محمد مجيد وجاسم، ضياء نمر (٢٠٢٢) إدارة الحيوية الاستباقية وعلاقتها بالشجاعة الأخلاقية المهنية لدى الأطباء والممرضين العاملين في مستشفيات العزل الصحي لفيروس كوفيد-١٩. مجلة الآداب، المجلد (٣)، العدد (١٤١).

هباش، علي أحمد وادي (٢٠٢٢) الأزمة النفسية الوجودية لدى النساء المتعرضات للعنف وغير المتع رضات للعنف في الجمهورية اليمنية، مجلة كلية التربية للبنات، المجلد (٣٣)، العدد (٤).

وزارة التربية (١٩٨٨): " دليل المرشد التربوي"، بغداد: مديرية التقويم والتوجيه التربوي.

Al-Janabi, Iman Hassan, and Najah Hatem Hassoun, (2017) Emotional divorce and his relationship with the self-deceiving married staff at Baghdad University.

Al-sabab, Azhar Mohammed Majeed and Jasim, Dia Nemir (2022) Proactive biomanagement and its relationship to professional moral courage among doctors and nurses working in COVID-19 isolation hospitals.

Barr, J. J. (2011). The relationship between teachers' empathy and perceptions of school culture. Educational Studies, 37(3), 365-369. doi:10.1080/03055698.2010.

Batson, C. D. (1987). Prosocial motivation: Is it ever truly altruistic? In L. Berkowitz (Ed.), Advances in experimental social psychology (Vol. 20, pp. 65-122). New York: Academic Press.

Bernhardt, B. C., & Singer, T. (2012). The neural basis of empathy. Annual Review of Neuroscience , 35 , 1-23.

- Coetzee, S. K., & Laschinger, H. K. (2018). Toward a comprehensive, theoretical model of compassion fatigue: An integrative literature review. *Nursing & Health Sciences*, 4- 15.
- Davis, M. H. (1983). The effects of dispositional empathy on emotional reactions and helping: A multidimensional approach. *Journal of Personality*, 51, 167-184.
- Decety J (2010): To what extent is the experience of empathy mediated by shared neural circuits *Emot Rev*: 257- 267.
- Decety, J. (2011). Dissecting the neural mechanisms mediating empathy. *Emotion Review*, 3(1), 92–108. doi:10.
- Decety, J. (2011). Dissecting the neural mechanisms mediating empathy. *Emotion Review*, 3(1), 92–108. doi:10.
- Eisenberg, N., Wentzel, N. M., & Harris, J. D. (1998). The role of emotionality and regulation in empathy-related responding. *School Psychology Review*, 27(4)
- Hbash, Ali Ahmed Wadi (2022) The Existential Psychological Crisis Among Battered Women to Non-Battered Women in the Republic of Yemen.
- Jasem, Ali Ahmed and jadan, Eman Hasan (2017) Mental Toughness of the teachers.
- McNeill , D. , Morrison , D. , & Nouwen , H . (1982). *Compassion: A reflection on the Christian life* . New York: Doubleday .
- Ministry of Education, (1988) Educational guide guide, Baghdad Directorate of Evaluation and Educational Guidance.
- Salzberg , S . (2002). *Loving-kindness: The revolutionary art of happiness* . Boston, MA: Shambhala .
- Schulz , R. , Hebert , R. S. , Dew , M. A. , Brown , S. L. , Scheier , M. F. , Beach , S. R. et al. (2007). Patient suffering and caregiver compassion: New opportunities for research, practice, and policy . *Gerontologist* , 47 , 4 – 13 .
- Singer, T., & Klimecki, O. M. (2014). Empathy and compassion. *Current Biology*, 24 (18 R875–R878. doi:10.1016/j.cub.2014.06.054.
- Thomas, Jacky (2013) Association of Empathic Distress With Burnout, Compassion Fatigue, and Compassion Satisfaction Among Clinical Social Workers, *Journal of Social Service Research*, 39:3, 365-379, DOI.
- Vasquez, C., & Hernangomez, L. (2009). Automatic and controlled processing in depression. In R. E. Ingram (Ed.), *The international encyclopedia of depression* (p. 50). New York, NY: Springer Publishing Company, LLC.
- Wacker, R., & Dziobek, I. (2018). Preventing empathic distress and social stressors at work through nonviolent communication training: A field study with health professionals. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(1), 141-150.
- West , C. P. , Huschka , M. M. , Novotny , P. J. , Sloan , J. A. , Kolars , J. C. , Habermann , T. M. et al . (2006). Association of perceived medical errors with resident distress and empathy: A prospective longitudinal study . *Journal of the American Medical Association* , 299 , 1071 – 1078 .
- Zahran, Hamed Abdel Salam (1980): *Psychological guidance and counseling*, World of Books, Cairo, 2nd ed.