

تمهيد :

شغل موضوع التوافق النفسي والاجتماعي حيزاً كبيراً في الدراسات والبحوث لأهميته في حياة الناس . فالتوافق ليس مرادفاً للصحة النفسية فحسب بل يرجعه الأكثرية بأنه الصحة النفسية بعينها فهو الهدف الرئيسي لجميع فروع علم النفس بصورة عامة ومن أهم أهداف العملية الإرشادية والعلاج النفسي ويترتب في أوائل أهداف الإرشاد النفسي.

يعتبر التوافق المهني مجالاً من مجالات التوافق الاجتماعي، وقد حظي هو الآخر بدراسات متعددة وذلك لأهميته البالغة في حياة الفرد خصوصاً المهنية منها، إذ يعد مؤشراً للنجاح في أي مهنة، و هو أمر ضروري لقيام الفرد بمهام عمله على أكمل وجه، و حسب ما هو مطلوب منه، وعن طريقه يقاس مدى رضا الفرد عن مهنته، و العكس صحيح.

## 1- تطور التوافق:

تتميز مراحل حياة الفرد بمواجهة ظروف و مواقف مختلفة، تختلف باختلاف خصائص و مميزات كل مرحلة، و لقد سعى الإنسان منذ القدم إلى تحقيق التوافق مع البيئة التي يعيش فيها، فكان في كثير من الأحيان يلجأ إلى السحر و الشعوذة و التنجيم سعياً منه لمعرفة الحظ و الإطلاع على الغيب للحصول على درجة معينة من الاطمئنان و الاستقرار. (كمال الدسوقي 1976 ، ص 19)

أما في العصر الحديث فتتفق أغلب الأدبيات التي تناولت موضوع التوافق على أن أصل مفهوم التوافق مشتق من أصول علم البيولوجيا و يؤكد على ذلك LAZARUS لازروسفي قوله :

"إن مفهوم التكيف إنبثق من علم الأحياء، و كان حجر الزاوية في نظرية Darwin للنشوء و الارتقاء و قد أستعير و عدل من قبل علماء النفس و سموه التوافق، و يؤكد على كفاح الفرد للبقاء طويلاً أو العيش في محيطه الطبيعي و الاجتماعي". ( Lazarus S.R1976 P3 )

إن هذا المفهوم لا يزال يستعمل في علم الأحياء و علم النفس على حد سواء، و هنا لنا أن نتساءل عن الفرق بين مصطلح التكيف البيولوجي النشأة و مصطلح التوافق بالمعنى السيكولوجي.

حيث يرى السيد عبد الحلیم: "إن التوافق يراد به التكيف ، إي تكيف الفرد مع متطلبات حياته الاجتماعية و العلمية، حيث أن علماء النفس استعاروا مفهوم التكيف و أعادوا تسميته بالتوافق ، و يمثل التوافق و التكيف معا منظورا لملاحظة و فهم السلوك البشري و الحيواني.

(السيد عبد الحلیم : 1990 ص 23)

و من جهة أخرى يرى " المليجي وعبد المنعم " ، أن استخدام لفظ التكيف يكون للدلالة على التكيف البيولوجي، أي التكيف مع البيئة ، في حين يستخدم لفظ التوافق للدلالة على التكيف الاجتماعي بوجه عام (حلبي المليجي ، و عبد المنعم المليجي 1973 ص 386)

و يشير المفهوم البيولوجي إلى أن الكائن الحي يحاول أن يوائم بين نفسه و العالم الطبيعي الذي يعيش فيه ، محاولة منه للبقاء . أما من المنظور النفسي السيكولوجي فقد أستعار علم النفس المفهوم البيولوجي ووظفه باسم التوافق بدل التكيف ليدل بطريقة أفضل عن العملية السلوكية و التي بواسطتها تتمكن الكائنات

الحية من إشباع حاجاتها و تخطي العوائق البيئية ، فالتكيف بمعناه العام هو العملية أو السلوك الذي يحاول به الفرد التغلب على الصعوبات و العوائق التي تقف حيل تحقيق حاجة ما أو دافع ما ، لذلك فالتكيف يتضمن تغيرات في سلوك الكائن الإنساني يستطيع بها أن يواجه استجابات للظروف البيئية المختلفة التي تواجهه أو يعيش في كنفها و تلك التغيرات تتسم بالمرونة في مواجهة مطالب و ظروف المجتمع المتغيرة. ( مجدي أحمد محمد عبد الله : 1996 ، ص 277 )

و من جهته يرى "صلاح مخيمر" أن هناك التوافق و هناك التواءم ، حيث أن التوافق تلاؤم و تناغم على مستوى الأعماق ما بين الفرد و بيئته ، و بينما يظل التواءم في مستوى السطح لا يزيد على أن يكون مسaire و مجارة للبيئة" (صلاح مخيمر 1987 ص 08 ) و بعبارة أخرى إن التكيف أو الموائمة يتضمن تغييرا جوهريا من جانب الفرد لكي يواجه حاجاته و مطالبه و الظروف المتغيرة للمجتمع، و هذا التغيير يجب أن يكون متسما بالمرونة أو ينبغي أن يكون توافقا مرنا، و يعني هنا مصطلح التكيف أن أي تغيير في الكائن الحي سواء أكان في الشكل أو في الوظيفة يجعله أكثر قدرة على المحافظة على حياته و بقاء جنسه.

و يشير " د : القوص " إلى أن حالات التكيف المناسب دالة بوجه عام على الصحة النفسية، و أما حالات التكيف غير المناسب فإنها تفصح في العادة عن انحراف معين في الصحة النفسية و معنى أن التكيف السليم هو الذي يخفض التوتر الناشئ عن ظهور حاجة أو دافع ، أو يزيله تماما ، و يمنع الوقوع في الصراع بطريقة تكفل التوازن و التوافق بين الفرد و بيئته و تحافظ على التوازن بين العمليات النفسية المختلفة (مجدي أحمد محمد عبد الله، 1996، ص 227- 228) فالإنسان كما يتلاءم مع البيئة الطبيعية يستطيع أن يتوافق مع الظروف النفسية و الاجتماعية المحيطة به، و التي تستلزم منه باستمرار أن يتلاءم و يتكيف معها، و تدفع ظروف الحياة الفرد إلى هذا التكيف و يساعده على ذلك ما لديه من ذكاء و قدرة على التطبيع الاجتماعي ( عبد الحميد مرسي، 1994 ، ص 152)

و من جهته يرى " إنجلش " إن مصطلح التوافق يؤكد أكثر ما يؤكد التكيف حتى انه يمكن تعريف التوافق بأنه " : تكيف الشخص مع بيئته الاجتماعية في مجال مشكلات حياته مع الآخرين و التي ترجع لعلاقاته بأسرته و معايير البيئة الاقتصادية و السياسية و الخلقية.

( عبد الحميد مرسي، 1994، ص 228 )

و حسب "صلاح مخيمر" فالتوافق هو الرضا بالواقع المستحيل التغيير و هو جمود و سلبية و استسلام ، أو تغيير الواقع القابل للتغيير و هو مرونة و إيجابية و ابتكار. و يرى بأن عملية التوافق تتضمن إما تضحية الفرد بذاته نزولا عند مقتضيات العالم الخارجي، و ثمنا للسلام الاجتماعي أو تتضمن تثبيت الفرد بذاته و فرضها على العالم الخارجي ( حامد عبد السلام زهران، 1995 ، ص 27)

و بالتالي فالتوافق يدل على العملية السلوكية التي تستطيع بها الكائنات الحية إشباع حاجاتها، و من هنا فالتوافق عبارة عن سلسلة من العمليات تبدأ حين يفشل الفرد في إشباع حاجة من حاجاته البيولوجية أو النفسية أو الاجتماعية، و تنتهي تلك العمليات بإشباع هذه الحاجة ، و عليه فإن الإنسان لكي يتوافق يجب أن يعرف ما يريد و ما يريده الآخرين منه. ( كمال الدسوقي، 1976، ص 15 )

و بناء على ما سبق ذكره يمكن القول بأن مصطلح التوافق أعم و أشمل من مصطلح التكيف لأنه يستهدف تحقيق الغرض و إشباع الحاجات ، إما بالتغير الذي يقصد به إعادة تنظيم الخبرة الشخصية أو بالتغيير الذي يعني إعادة تنظيم عناصر البيئة، فإذا كان التكيف هو طبيعة كل كائن حي و الذي يحاول أن يوائم بين نفسه و العالم الطبيعي الذي يعيش فيه محاولة منه للبقاء، فلإنسان بعالمه العقلي له القدرة على تغيير عالم الواقع لتحقيق المواءمة ، و من ثم فالتوافق يشمل طريقتين : التغير و التغيير.

(كمال الدسوقي، 1976، ص 15) و عليه يمكن القول بأن الإنسان يتكيف بيولوجيا و يتوافق نفسيا و اجتماعيا ، و إذ يبدأ التكيف و هو جنين في بطن أمه، و يستمر ذلك طوال حياته بعد الولادة، في حين يبدأ توافقه النفسي و الاجتماعي مع تكوين ذاته في السنوات الأولى من حياته، و بهذا ترتبط العمليتان - التكيف و التوافق - ارتباطا وثيقا بمراحل النمو المختلفة التي يمر بها الإنسان ، انطلاقا من خصائص كل مرحلة و مطالب النمو فيها علما بأن هذه المطالب تختلف من مرحلة إلى أخرى ابتداء من مرحلة الطفولة

و إنتهاءا بالشيخوخة و عموما فإن الشخص المتوافق هو الذي يستغل جميع إمكانياته الجسمية و النفسية و الاجتماعية و الانفعالية إلى ).أقصى درجة ممكنة في مواجهة مشكلاته حتى يحقق الصحة النفسية المرغوبة في أي مرحلة يعيشها. (حامد عبد السلام زهران، 1995، ص32)

لذا يمكن القول بأن مفهوم التوافق كغيره من المفاهيم النفسية الأخرى ، عرف تطورا واضحا و ارتبط ارتباطا كبيرا بعلم الأحياء ليصبح فيما بعد ذا طابع نفسي خاص به ، و عليه فإن الإنسان لكي يكون متوافقا مع ظروف حياته و مختلف المواقف التي يتعرض لها، و مع نفسه و مع بيئته ، يجب عليه أن يدرك ما يريد و ما يرغب فيه لنفسه و ما يريد منه الآخرين، حتى لا يقف في سبيلهم و يعترض طموحاتهم و أهدافهم و رغباتهم و يحترم مشاعرهم، و يعرف كذلك ظروف بيئته و مواقف حياته، و كذا إدراك كل مسببات و مصادر الضغوط و السبل الكفيلة للتعامل و مواجهة هذه الضغوط و التغلب عليها و ذلك بوضع إستراتيجيات محكمة لإدارتها سعيا منه لتحقيق رغباته و لتأكيد ذاته ، مما يؤدي به إلى إبداع و إنجاز أشياء جديدة له و للآخرين، تسهم بدرجة كبيرة في توافقه، فالتوافق يلعب دورا كبيرا و مهما في حياة الفرد لماله من علاقة مع عدة متغيرات و لأن الهدف المنشود الذي يحاول الفرد الوصول إليه يجعله يعمل جاهدا من اجل ضبط التوازن بين جوانب حياته المختلفة و ما قد يعترضها من مواقف و ضغوط مختلفة.

و يوجد هناك اختلاف الآراء حول ما إذا كان التوافق إنجازا أي هدف في حد ذاته أو انه عملية تمكن

من بلوغ هدف ما بل أن هناك طريقتين للتفكير حول التوافق حيث يرى: LAZARUS

- أن ننظر إليه على انه تحصيل أنجز سواء حسنا أو سيئا.

- أن ننظر إليه بوصفه عملية ( LAZARUS 1976 P 15 )

و من جهته يرى "نعيم الرفاعي" أن التوافق هو عملية و نتيجة في نفس الوقت و يستطرد قائلا " فنحن

نقول أن فلانا قد تكيف تكيفا حسنا مع بيئته الجديدة و يظهر و كأننا نشير إلى نتيجة، كما نقول أن

التكيف يمر بمراحل و فيها تتداخل عدة عوامل و بذلك نشير إلى العملية ( نعيم الرفاعي، 1969، ص37)

إنه لمن المرجح أن التوافق عملية و نتيجة ، فقد يؤدي الإحساس بأي دافع إلى القيام بعدة سلوكيات قصد إشباعه و القضاء على التوتر الذي يحدثه، و تمثل هذه السلوكيات المراحل السابقة للإشباع ، و هذا ما نطلق عليه عملية أما النتيجة فهي حصيلة تلك السلوكيات التي قد تكون حسنة و يكون التوافق في هذه الحالة مصدر ارتياح و اطمئنان و قد تكون النتيجة سلبية و يكون التوافق غير مناسب مما ينطوي عليه الاضطراب ( نعيم الرفاعي، 1969 ،ص 34-35)

إن الشخص المتوافق هو الذي يستطيع مواجهة الصعوبات بأشكالها المختلفة بتغيرات في سلوكه و عاداته بما يناسب الظروف الجديدة أو تغيير البيئة المحيطة بما يناسبه، و حسب SIDNEY (JOURARD) سيدني جورارد فان هناك نوعين من التوافق بالنسبة للفرد و هما:

**1- التوافق بالتأثير على الذات :** و يتمثل هذا النوع في التمتع بالصحة عندما يغير الشخص نماذج سلوكه في اتجاه الصحة النفسية و يكون غير صحي عندما تتغير الشخصية بتقلبات الفرد إلى حد ما بعيدا عن الصحة النفسية الشخصية السوية.

**2- التوافق بتعديل الظروف الخارجية :** و هو الذي يبقى الشخصية دون تغيير و عوض من ذلك تكون معاناة الشخص المكافح في تغيير محيطه متضمنا سلوكيات غيره من الأشخاص إلى غاية إشباع حاجاته و تخفيف معاناته ( عبد الكريم قريشي، 1999، ص 17)

مما سبق يمكن اعتبار التوافق أحد المفاهيم الأكثر شيوعا في علم النفس و الصحة النفسية و ذلك للارتباط الشديد بالشخصية في جميع مراحلها و مواقفها و قد تضاعفت الأهمية في هذا العصر نظرا لازدياد الحاجة إلى الأمن و الاستقرار النفسي لأنه لم يسلم من الاختلافات و التباينات في التعريف و تناول و هذا ما سنتطرق إليه بنوع من التفصيل في المطلب الموالي.

## 2. تعريف التوافق:

### 2-1-1 التعريف اللغوي:

من الفعل الثلاثي " وفق "تشتق كلمات الوفاق بمعنى المواءمة ، والتوافق يعني لغة الاتفاق و التظاهر، ووفق الشيء أي لآءمه ووافقه موافقة ووفقا واتفق معه توافقا ( الشيخ عبد العلابي،ص959 )

### 2-2-2 التعريف الاصطلاحي:

حسب "لورنس" فإن التوافق هو كما يلي:

إن التوافق هو قدرة الفرد على أن يتكيف تكيفا سليما و أن يتواءم مع بيئته الاجتماعية أو .المادية أو المهنية أو مع نفسه ( فرج عبد القادر طه ، ص46 ) ومن هذا التعريف نجد أن عملية التوافق هي محاولة الفرد في أن تكون له القدرة على استجابات متنوعة تلائم المواقف المختلفة و تنجح في تحقيق دوافعه . أما بالنسبة لعلماء الاجتماع فيرون أن التوافق : "هو العملية التي تلجأ إليها الشخصية لتمكن من الدخول في علاقة التوازن مع البيئة، مع ضرورة توافر الشروط لتحقيق هذه العلاقة و الحالة المعاكسة لذلك هي عدم التوافق والتي تشير إلى فقدان تلك العملية أو الإخفاق في توفير هذه الشروط.

فالتوافق حسب علماء الاجتماع ينصب أكثر على البيئة، لا سيما البيئة الاجتماعية و علاقة الفرد بالآخرين، فالفرد المتوازن هو الذي يحسن التعامل مع بيئته الخارجية بما يفضيه عليه من شروط. وقد ورد في هذا التعريف مصطلح عدم التوافق أو ما يقابله سوء التوافق، و ينشأ هذا الأخير عندما لا تكون الأهداف المرجوة سهلة التحقيق، أو عندما تتحقق عن طريق سبل لا يقبلها المجتمع.

ويعرف حامد زهران التوافق بأنه " :عملية دينامية مستمرة تتناول السلوك و البيئة الطبيعية و الاجتماعية بالتغير و التعديل حتى .يحدث توازن بين الفرد و بيئته( حامد زهران، 1988 ،ص 78 )

و في تعريف انتصار يونس ذكرت بأن التوافق بمعناه العام هو:

" حالة التوازن، والتوافق بين الفرد و بيئته، أو بين العمليات و الوظائف النفسية للفرد والناشئة

.عن خفض التوتر الناتج عن حاجته، أو الدافع دون الوقوع في الصراع (انتصار يونس، 1999 ص56 )

و يعرفه مدحت عبد الحميد بأنه:

"الشعور النسبي بالرضا، والإشباع الناتج عن الحل الناجح لصراعات الفرد في محاولته للتوفيق بين رغباته و ظروفه المحيطة ( مدحت عبد الحميد عبد الطيف، 1990، ص 82 )

"إن عملية التوافق ليست جامدة ثابتة تحدث في موقف معين، أو فترة معينة و تنتهي، بل إنها عملية مستمرة دائمة، فعلى الفرد أن يواجه سلسلة لا تنتهي من المشاكل والمواقف التي تحتاج إلى سلوك مناسب يؤدي إلى خفض التوتر وإعادة الاتزان والاحتفاظ بالعلاقة مع البيئة و هذا يعني أن الفرد مطالب بإعادة الاتزان و الاحتفاظ بالعلاقة المنسجمة مع البيئة، فكلما أتاح بهذا الاتزان أو هدد هذه العلاقة أي مثير داخلي أو خارجي، و هو ما نعينه ما نقول إن عملية .التوافق عملية ديناميكية وظيفية.

(شاذلي عبد الحميد محمد، 2001، ص 55)

وعليه و حسب ما تم عرضه من تعاريف للتوافق يمكننا تعريفه كما يلي:

التوافق هو عملية الموازنة بين حاجات الفرد و مطالب البيئة، أي للتوافق عنصرين أساسيين و هما الفرد بحاجاته و دوافعه و آماله ورغباته والبيئة و مكوناتها المادية و الاجتماعية و القيمة.

### 3. التوافق و بعض المفاهيم المشابهة له:

#### 3-1 التوافق و التكيف:

من أجل الوصول إلى تحديد مفهوم أوضح للتوافق ينبغي الإشارة أولاً إلى مفهوم التكيف لأن هناك من يخلط بين مفهومي التكيف و التوافق، فهناك من يرى بأن التوافق أعم من التكيف، وهناك من يرى العكس وهناك أيضاً من يرى أن التوافق هو التكيف و التكيف بمعناه العام هو: " العملية أو السلوك الذي يحاول به الفرد التغلب على الصعوبات التي تقف حيال تحقيق حاجة ما أو دافع ما"، لذلك فالتكيف يتضمن تغيرات في سلوك الكائن الإنساني يستطيع بها أن يواجه استجاباته للظروف البيئية المختلفة التي تواجهه أو يعيش في كنفها، و تلك التغيرات تتسم بالمرونة في مواجهة مطالب و ظروف المجتمع المتغيرة.

(مجدي أحمد محمد عبد الله، 1996، ص 227 )

ويرى الدكتور نبيل صالح سفيان بأن التوافق أقل شمولاً من التكيف الذي يتضمن الحيوان و النبات في علاقتهما بالبيئة المادية و الاجتماعية، كما أنه يتضمن أحياناً جانب الفعل الإنساني و تتدخل فيه

الإرادة، بينما التكيف يرتبط بالمسايرة و يتصف التوافق بالتدرج على خط متصل ليس فيه قطع إضافة إلى كونه لا يختلف باختلاف قدرات الإنسان و ثقافته ( نبيل صالح سفيان: 2004 ص 157 ) من خلال هذا التعريف يتضح لنا بأن التوافق قد يقتصر على الكائن الإنساني فحسب بينما التكيف يمتد إلى باقي الكائنات الحية، وبأن التكيف هو الكل بينما يعبر مصطلح التوافق عن جزء بسيط من هذا الكل، ويرى الأستاذ الدكتور سهيل كامل أحمد بأن الكائن و بيئته في علاقة لا بد أن تبقى على درجة كافية من الاستقرار ولكن الكائن و البيئة متغيران و لذلك يتطلب كل تغيير تغييرا مناسباً للإبقاء على استقرار العلاقة بينهما، وهذا التغيير المناسب هو التكيف أو المواءمة **Adaptation** و العلاقة المستمرة بينهما هي التوافق، وكثيراً ما يستخدم اللفظان تكيف و توافق كما لو كان مترادفين، ولكن الكلمة الأولى تشير إلى الخطوات المؤدية إلى التوافق، والثانية إلى حالة التوافق التي يبلغها الكائن لا يختلف هذا التعريف كثيراً عن سابقه إلا في كونه أضاف الاستمرارية فقط، أي أن عملية التكيف جزء من عملية التوافق و بأن استمرارية الأولى تؤدي إلى ظهور الثانية أما عن وجهة النظر التي تستخدم مفهوم التكيف على أنه التوافق فهي كالآتي:

"التكيف أو التوافق": مفهوم مستمد أساساً من علم الحياة (البيولوجيا) فيشير هذا المفهوم إلى أن الكائن الحي يحاول أن يواءم نفسه و العالم الطبيعي الذي يعيش فيه محاولة منه من أجل البقاء و تستهدف هذه العملية بأشكالها المختلفة تلائم الفرد مع الظروف البيئية الطبيعية التي يعيش فيها، و لقد استعار علماء النفس المفهوم البيولوجي للتكيف، والذي أطلق عليه علماء البيولوجيا مصطلح "مواءمة" و استخدم في المجالات النفسية و الاجتماعية تحت مصطلح "التكيف أو التوافق"، فالإنسان كما يتلاءم مع البيئة الطبيعية يستطيع أن يتوافق مع الظروف النفسية والاجتماعية المحيطة به و التي تستلزم منه باستمرار أن يتلاءم و يتكيف معها، و تدفع ظروف الحياة الفرد إلى هذا التكيف و يساعده على ذلك ما لديه من ذكاء و قدرة على التطبيع الاجتماعي ( عبد الحميد مرسي، 1994، ص 151-152)

لم يركز كثيرا هذا التعريف على الفرق بين المصطلحين لغة، على قدر ما ركز على محتوى كلا العمليتين التي ذهب إلى كونهما تهدف إلى تلاءم أو تكيف أو توافق الإنسان مع بيئته الخارجية وهذا ما ذهب إليه تقريبا صاحب التعريف الآتي:

إن التوافق يراد به التكيف، أي تكيف الفرد مع متطلبات حياته الاجتماعية و العملية، حيث أن علماء النفس استعاروا مفهوم التكيف وأعادوا تسميته " بالتوافق." وعليه فالتوافق و التكيف . كلاهما منظورا وظيفيا لملاحظة وفهم السلوك البشري (أبو النيل ،1984، ص 23) أما عن الوجهة التي تبناها الباحث في سير هذا العمل وهي مخالفة لكلا الوجهتين السابقتين و التي قد كان فضلها أو تبنيتها يعود إلى تأثر الباحث بما جاء به التعريف الآتي:

يرى أنجلش بأن اصطلاح التوافق يؤكد أكثر ما يؤكدته التكيف حتى أنه يمكن تعريف التوافق بأنه " تكيف الشخص مع بيئته الاجتماعية في مجال مشكلات حياته مع الآخرين، و التي ترجع لعلاقاته بأسرته ومعايير البيئة الاقتصادية و السياسية و الخلقية. ولذلك فمصطلح التوافق أعم وأشمل من مصطلح التكيف، لأنه يستهدف تحقيق الغرض وإشباع الحاجات، إما بالتغير الذي يقصد به إعادة تنظيم الخبرة الشخصية، أو بالتغيير الذي يعني إعادة تنظيم عناصر البيئة، فإذا كان التكيف طبيعة كل كائن حي، والذي يحاول أن يوائم بين نفسه و العالم الطبيعي الذي يعيش فيه محاولة منه للبقاء، فلإنسان بعالمه العقلي القدرة على تغيير عالم الواقع لتغيير هذه المواءمة، و من تم فالتوافق يشمل طريقتي التغير والتغيير (كمال الدسوقي ، 1974 ،ص 32 ) ، وعليه ومما سبق يتضح لنا بأن التكيف أو المواءمة يتضمن تغييرا جوهريا من جانب الفرد لكي يواجه حاجاته ومطالبه و الظروف المتغيرة للمجتمع، وهذا التغيير يجب أن يتسم بالمرونة أو ينبغي أن يكون توافقا مرنا، ويعني مصطلح التوافق أي تغير في الكائن الحي سواء أكان في الشكل أو الوظيفة يجعله أكثر قدرة على المحافظة على حياته و بقاء جنسه لمواجهة أو ملائمة هذا التغير الخارجي.

### 3-2 التوافق و الصحة النفسية :

يحدث خلطا لدى كثيرا من المؤلفين بين الصحة النفسية و التوافق لارتباطهما الشديد مع بعضهما مع أنهما ليسا اسمين مترادفين لمفهوم واحد، فالصحة النفسية تقترن بالتوافق، فلا توافق بدون تمتع بصحة نفسية جيدة و لا صحة نفسية بدون توافق جيد، فهدف الصحة النفسية تحقيق التوافق السليم و يعد الفرق بين الصحة النفسية و التوافق هو فرق في الدرجة ( نبيل صالح سفيان ، ص157 ) من خلال التعريف يتضح بأن كلا المفهومين يكاد الآخر، فهناك ارتباط كبير قد يصل في بعض الأحيان إلى الترادف بينهما، ولعل السبب في ذلك يرجع إلى أن الشخص الذي يتوافق جيدا لمواقف البيئة و العلاقات الشخصية يعد دليلا لامتلاكه و تمتعه بصحة نفسية جيدة أيضا فالقدرة على التشكيل و التعديل من قبل الفرد لمواجهة المتطلبات وإشباع الحاجات يمكن اعتبارها مقياسا للصحة النفسية، وهذا ما جعل بعض الباحثين يلجأ إلى استخدام مقاييس الصحة النفسية لقياس التوافق، وأحيانا مقاييس التوافق لقياس الصحة النفسية .

يمكن أن نقابل ما بين الصحة النفسية والتوافق، كذلك ما بين اعتلال الصحة النفسية وسوء التوافق، فالصحة النفسية تقود إلى التوافق و لكن العلاقة ليست سببية أو تفسيرية و لكن علاقة جدلية تؤدي إلى الفهم و تشير إلى التفاعل المتبادل، إذ أن درجة عالية من الصحة النفسية ترفع من حالة التوافق للشخص مع الذات ومع الآخر ، كما أن زيادة درجة التوافق مع الذات ومع الآخر تزيد من رصيد الفرد في الصحة النفسية.

### 3-3 توافق و الذكاء

هناك عوامل تؤثر أو لها علاقة بالتوافق ومنها الذكاء العام فقد اعتقد الكثير بأن هناك ارتباط تام بين الذكاء و التوافق، بل لقد عرف البعض الذكاء بأنه القدرة على التكيف مع البيئة و أجريت عدة دراسات محاولة البحث عن العوامل التي لها علاقة بالتوافق ومنها الذكاء العام حيث وجدت معظم الدراسات أن الذكاء العام يرتبط بالتوافق كدراسات تيرمان (و دراسة هيلدرات 1938 ) و( دراسة بونسيل 1952) حيث تميزت الإناث الذكيات عن الذكور الأذكيا في التوافق كما في دراسة هالين 1973 إلا أن بعض

الدراسات تشير إلى أن هناك عددا من الأذكياء يعانون من صعوبة في التوافق الاجتماعي كدراسة لنجزوث (صالح حسن الداھري، ص 158) ويؤكد راجح أن الذكاء ليس إلا عاملا واحدا من العوامل الكثيرة التي تساعد على التوافق الاجتماعي (أحمد عزت راجح: ، 1970، ص 431) ، ثم اتجهت الأنظار إلى الذكاء الاجتماعي على اعتبار أنه أكثر اقترابا من التوافق الاجتماعي، وعلى نفس ما نحى الذكاء العام نحى الذكاء الاجتماعي فعرفه البعض أنه: "القدرة على الانسجام مع المجتمع" (ماوس و هنت 1972)، إلا أن مفهوم التوافق يختلف تماما عن مفهوم الذكاء الاجتماعي، و هذا ما حذا حذوه الدكتور نبيل صالح سفيان حيث أنه يقول:

"إن الذكاء الاجتماعي ليس بالضرورة يؤدي إلى التوافق لأن قدرة الفرد على فهم الآخرين و القدرة على التصرف بحكمة في المواقف الاجتماعية هو جانب إدراكي و التوافق هو نتاج عوامل عقلية وجدانية فهناك عوامل انفعالية تجعل الفرد يسلك سلوكا أحقما من الجانب الاجتماعي و يدرك الفرد ذلك و لكنه مضطر ليشبع دافعا ما أو رغبة أو شيء آخر". (نبيل صالح سفيان، مرجع سابق، ص 160)

### 3-4 التوافق و سوء التوافق :

إن مفهوم التوافق من أكثر المفاهيم شيوعا في علم النفس ذلك أنه تقييم سلوك الإنسان و علم النفس إنما هو علم سلوك الإنسان و توافقه مع البيئة المادية و الاجتماعية، لذلك كانت دراسة علم النفس لا تنصب على السلوك ذاته أو على التوافق نفسه بل تدور حول كيفية الوصول إلى التوافق و طبيعة العمليات التي يتم بواسطتها التوافق أو عدم التوافق.

فالتوافق (**Adjustement**) هو تكيف أو تلاءم الشخص مع بيئته الاجتماعية في مجال مشكلات حياته مع الآخرين أسرة، عمل دراسة. أما سوء التوافق (**Maladjustement**) فهو فشل الإنسان في تحقيق إنجازاته و إشباع حاجاته ومواجهة صراعاته ومن ثم يعيش الفرد في الأسرة والعمل و التنظيمات التي ينخرط فيها في حالة عدم الانسجام و عدم التناغم و إذا ما زاد هذا القدر من سوء التوافق اقترب الفرد من الأعصاب.

#### 4. نظريات التوافق المهني:

تتم نظريات التوافق المهني بعوامل التوافق المهني المتمثلة في العامل والعمل ، فبعضها يركز على خصائص العامل ومدى تطابقها مع بيئة العمل ، وبعضها يركز على مدى إشباع حاجات العامل نتيجة قيامه بالعمل وبعضها يجمع بين ما يتوقعه العامل وبين واقع العمل وهكذا . وفيما يلي عرض موجز لبعض النظريات التي تناولت موضوع التوافق المهني لغايات تعزيز أدبيات الدراسة.

#### 4-1 نظرية نموذج مظهر الرضا:

تعتبر نظرية نموذج مظهر الرضا التي نادى بها لولير lawler 1973 نموذجا خاصا لتحديد الرضا المهني ، وطبقا لهذه النظرية يكون الأفراد راضين عن مظهر من مظاهر عملهم كأصدقاء العمل والمشرفين والرواتب ، عندما يكون مقدار المظهر الذي يدركونه والذي يجب أن يتحصلوا عليه للقيام بأداء عملهم ، يجب أن يعادل المقدار الذي يدركونه والذي يتحصلون عليه فعلا . زيادة على ذلك ، عندما يدرك الأفراد هذا المقدار المتحصل عليه أكثر مما يستحقونه ، فيجب أن يعم عليهم شعور باللامساواة وبالذنب . وأخيرا إذا أدركوا بأنهم يتحصلون على شيء قليل من المظهر، فالنظرية تتوقع بأنهم سوف: يشعرون بعدم الرضا أي الاستياء. ( كشرود 1995، ص 457 )

#### 4-2 نظرية العاملين نظرية العوامل الدافعة الصحية ( لهيرزبرج Herzberg )

تعد هذه النظرية من أهم النظريات في ميدان محفزات العمل ، وهي مرتكزة على حقيقة أن الفرد لديه نوعين من الحاجات : تجنب الألم والنمو من الناحية النفسية . لقد قام هيرزبرج وجماعته 1966 بمقابلة 200 محاسب ومهندس من مدينة بتسبرج الصناعية ، ولقد تم توجيه أسئلة لهم عن الأحداث التي خبروها في العمل والتي أدت إما إلى تحسين رضائهم عن العمل أو انخفاض ملحوظ في رضائهم عن العمل ، وظهر بأن هناك خمس عوامل يمكن أن تقرر وبصورة قوية الرضا عن العمل وهي : الإنجاز ، التميز ، العمل نفسه ، المسؤولية والتقدم ، والترقية في العمل ، على أن العوامل الثلاثة الأخيرة كانت لها أهمية كبيرة في التغيير الثابت في الاتجاه نحو العمل . وبما أن هذه العوامل فعالة في تحفيز الفرد للأداء الأفضل وبذل الجهد ، لذلك سميت بالعوامل الدافعية أو بالعوامل الداخلية

المتعلقة بالعمل . أما العوامل التي لها علاقة بالاستياء في العمل فهي : تعليمات المؤسسة والإدارة ، الإشراف ، الأجور ، العلاقات الاجتماعية ، وظروف العمل المادية ، وبما أن لهذه العوامل تأثير قليل على اتجاهات العمل الإيجابية ، لذلك سميت بالعوامل الصحية موازاة للاستخدام الطبي والذي يعني المنع والتحوط ( الزبيدي 1991 ص 84-85 )

#### 4-3 نظرية القيمة:

نظرية القيمة أو التعارض التي طورها Locke (1969-1976) تقول أن الرضا الوظيفي للفرد أو عدمه عن بعض الجوانب المهنية يعكس حكما ثنائي القيمة:

1 للتعارض المدرك بين ما يريده الفرد وما يتحصل عليه بالفعل.

2 أهمية ما يريده الفرد ويقوم به.

فالرضا الوظيفي الكلي للفرد هو عبارة عن مجموع كل هذه المظاهر المتعلقة بالرضا الوظيفي مضروب في أهمية ذلك المظهر لذلك الفرد بعبارة أخرى فإنه بالنسبة للفرد أي مظهر من مظاهر العمل مثل الترقية يمكنه أن يكون مهما جدا لهذا الفرد، بينما ليس كذلك لفرد آخر . فمظهر الترقية مثلا بالنسبة للفرد الأول يجب أن يعطي وزنا أو قيمة عالية أكثر من أي مظهر آخر (كشود 1995 ص 453-456)

$$\text{رضا كلي} = \text{مجموع المظاهر} \times \text{أهمية المظاهر بالنسبة للفرد}$$

#### 4-4 نظرية التأثير الاجتماعي:

قدم كل من Salancik & Pfeffer عام 1978 نظرية للرضا الوظيفي تخلو من مفهوم الحاجة . وفكرتها الأساسية هي أن استجابة الفرد العاطفية للوظيفة قد تكون ناتجة عن رد فعل زملاء العمل للوظيفة كما أنها أيضا نتيجة للخصائص الموضوعية للوظيفة نفسها بعبارة أخرى ، لا تقوم إدراكات الوظيفة على أساس الخصائص الموضوعية للوظيفة فقط ، ولكنها تتأثر أيضا وبدرجة كبيرة بمؤشرات اجتماعية في مكان العمل . وبالتالي يحتمل أن ينظر إلى نفس الوظيفة بطرق مختلفة طبقا للكيفية التي يستجيب بها زملاء العمل إلى الوظيفة (كشود 1995 ص 461-462)

#### 4-5 نظرية العملية المناوئة:

يؤكد Landy 1978 من خلال نظريته للرضا الوظيفي على دور العمليات الفسيولوجية في الحفاظ على حالة وجدانية متزنة . أي أن الأساس السببي للرضا هو فسيولوجي ، ويشمل الجهاز العصبي المركزي . وسوف يتغير رضا الفرد الوظيفي خلال فترة من الزمن حتى ولو كانت الوظيفة ثابتة . فمثلا تبدو الوظيفة أكثر تشويقا خلال الأسابيع القليلة الأولى منها بعد عدة سنوات . إلا أن landy يقترح بأن هناك آليات داخل الأشخاص تساعد على المحافظة على حالة وجدانية متزنة . وما دام الرضا وعدم الرضا هما إلى حد كبير جزءا من الاستجابات الانفعالية ، ويعتقد أن هذه الآليات تلعب دورا في الرضا الوظيفي . والعملية المناوئة تشير إلى العمليات المناوئة أو المضادة للتعامل مع الانفعال . فمثلا ، إذا كان الشخص مسرورا جدا ، فان هناك استجابة فسيولوجية تعارض أو تناوئ هذه الحالة الوجدانية وتحاول أن ترجع الفرد إلى الخلف إلى مستوى محايد . فالحالة الوجدانية المتطرفة سالبة أو موجبة ينظر إليها على أنها مضرة بالأفراد وليست مفيدة لهم في أي حال من الأحوال . تستعمل الميكانيزمات الآليات الفسيولوجية لتقي الشخص هذه الحالات المتطرفة . ويقترح landy بأن السبب الذي يجعل الأفراد يختلفون في رضاهم الوظيفي هو أنهم يختلفون فيما يتعلق بمرحلة وظائفهم الفسيولوجية الوقائية.

(كشود 1995 ص 463)

#### 4-6 نظرية الثبات ( الاتساق ) : ( Consistency theory ) :

تم تطوير هذه النظرية من قبل Korman عام 1976 وتهتم بالعلاقة بين مستوى تقدير الذات للعامل والأداء الوظيفي . وبناء على هذه النظرية ، هناك علاقة موجبة بين الاثنين . إضافة إلى أن العمال ذوي التقدير العالي للذات يرغبون في أداء عملهم على مستويات عالية ، بينما العمال ذوي التقدير المنخفض للذات يؤدون أعمالهم على مستويات منخفضة . وهناك ثلاث أنواع من تقدير الذات مهمة للأداء الوظيفي وهي:

1 تقدير الذات المزمّن: الذي يعني شعور الفرد العام حول نفسه.

2 تقدير الذات الموقفي : الذي يعني شعور الفرد حول نفسه في موقف معين كتشغيل آلة أو مخاطبة الآخرين.

3 تقدير الذات التأثر اجتماعيا : الذي يعني كيف يشعر الفرد بنفسه بناء على توقعات الآخرين وبالإمكان تحسين أداء العامل وذلك بزيادة مستوى تقديره الذاتي . لكن زيادة مستوى تقدير الذات ، خاصة تقدير الذات المزمّن ، يكون صعبا ، بالرغم من أن هناك طريقتين لذلك:  
الأولي : تعطى للعمال فكرة دقيقة حول قواهم خاصة في ورشات العمل أو في جماعات الحساسة . وهذه الأفكار يعتقد أنها تزيد من مستوى تقدير الذات وذلك بإبلاغ العامل أو العمال عن قواه العديدة وأنه شخص جيد.

الثانية : تعطى للعامل مهمة سهلة جدا يكون من المؤكد النجاح فيها . فهذا النجاح يعتقد أنه يزيد من مستوى تقدير الذات ، الذي قد يزيد بدوره من الأداء والذي يؤدي بدوره إلى زيادة في مستوى تقدير الذات ، وهكذا (كشروود 1995ص 467 )

#### 4-7 نظرية التدرج الهرمي لماسلو Maslow :

يعتبر أبراهام ماسلو أحد الرواد الأوائل العاملين في حقل الدافعية والحاجات الإنسانية ، إن نظرية الحاجات لماسلو تهدف لتحقيق هدفين ، فهي تصنف الحاجات الأساسية في سلسلة من ناحية وترتبط هذه الحاجات بالسلوك العام للفرد من ناحية ثانية .  
إن نموذج ماسلو للحاجات المتدرجة يتألف من خمسة مستويات من الحاجات الإنسانية ، وكذلك يتكون من مجموعة من الفرضيات تتركز حول كيف أن إشباع هذه الحاجات يؤثر في أهميتها:  
(الزبيدي 1991ص 75 )

المستويات الخمس للحاجات هي:

1 - الحاجات الفسيولوجية Physiological needs - وهي الحاجات الأساسية مثل الحاجة إلى الطعام والماء والأكسجين والراحة والنوم والسكن والملبس والنشاط والجنس والإشباع الحسي .  
( زهران 1982ص 35 ) .

وهذه الفئة من الحاجات هي التي تتصدر قائمة الحاجات المختلفة في حالة عدم إشباعها فمنتهى أمل الفرد الذي يشعر ببرودة شديدة أن يجد مكانا دافئا (الحلو، 1999، ص 45) وإشباع هذه الحاجات يعتبر ضروريا للحفاظ على بقاء الفرد وكذلك الحفاظ على نوعه ، وان هذه الحاجات فطرية عامة يشترك فيها جميع الأفراد بغض النظر عن اختلاف بيئاتهم وأجناسهم وأعمارهم وثقافتهم. (الزيدي، 1991، ص 75)

**2- حاجات الأمان (Safety needs)** وهي تمثل حاجات الفرد إلى الأمن والسلام والاطمئنان أو الاستقرار والتخلص من المرض أو التهديد من قبل مصدر معين. (الزيدي 1991 ص 77)، على سبيل المثال ، شكل الرغبة في التأمين الاقتصادي (توفير وادخار) أو الرغبة العقلية في وجود عالم منظم يمكن التنبؤ بأحواله . وتبرز الحاجات إلى الأمن بعد أن تشبع نسبيا الحاجات الفسيولوجية.

(الحلو 1999 ص 45)

**3- حاجات الحب والانتماء: Belongingness and loves needs** يشترك جميع أفراد النوع البشري في الحاجة إلى الاستجابة العاطفية والحب والمحبة والقبول أو التقبل الاجتماعي والأصدقاء والشعبية .وهي من أهم الحاجات النفسية اللازمة لصحة الفرد النفسية . ولا شك أن كل فرد يسعى إلى أن ينضم إلى جماعة والى بيئة اجتماعية صديقة تلائمهم من حيث الميول والعواطف والأهواء ويجمع بينهم رابط متين .وهؤلاء الأفراد الذين يشبهونه ويشاركونه في صفاته وعواطفه يستجيبون بسهولة لعواطفه ، ويسعدهم ويسعد بهم ( حامد زهران 1982 ص 35)

**4- حاجات الثقة Esteem or self-Esteem needs** : وتشمل الحاجة للشعور الشخصي بالإنجاز أو الثقة بالنفس وكذلك الحاجة للتمييز والاحترام من قبل الآخرين . وتمثل هذه الحاجات رغبة الفرد في احترام الذات أو النفس واحترام الآخرين له وكذلك رغبته في احترامه للآخرين أيضا . إن هذه الحاجات تظهر رغبة الفرد في الشعور بأهميته وقيمه للآخرين ومن ثم اعتراف الآخرين بتلك الأهمية والقيمة بحيث يرونه كذلك ، ويقرون له بذلك فيمنحونه الاحترام والتقدير ، ولكن لا بد أن يستند ذلك الاحترام والتقدير على القدرات الفعلية والحقيقية التي يمتلكها الشخص ، والتي تعكس إمكاناته وقدراته على الإنجاز والعمل (الزيدي 1991 ص 79)

5- حاجات تحقيق الذات Self-actualization needs وهي الحاجات التي تدفع الفرد لتحقيق طاقاته وإمكاناته الكامنة ، ويعبر ماسلو عن هذا المعنى لتحقيق الذات بقوله: " أن يكون الفرد ما يستطيع أن يكون"، ويعتمد تحقيق الذات أيضا على الفهم أو المعرفة الواضحة لدى الفرد بإمكاناته الذاتية وحدودها فلا بد أن يعرف الفرد ما يمكن أن يفعله قبل أن يعرف أنه يفعله بكفاءة وإتقان.

(الحلو، 1999، ص 46)، وذلك من خلال أداء العمل الذي يتوافق مع قدراته ومؤهلاته وميوله واتجاهاته واستعداداته ، فالفرد يرغب في تأدية الأعمال التي يجبها وترضي رغباته وطموحاته وتحديه وإبداعه وتحقق بالتالي إشباعا وتخصسه العلمي أو الفني أو المهني ، ويعتقد ماسلو بأن الحاجة إلى تحقيق الذات هي الحاجة الوحيدة التي لا يمكن أن تصل إلى الإشباع التام داخليا لمكوناته.

ويعتبر عمل الفرد هو المجال الأساسي لتحقيق ذلك ، فإذ كان ذلك العمل لا يوفر أجواء ملائمة لتحقيق ذات الفرد فهذا من شأنه أن يخلق توترات نفسية حادة للفرد تمارس عليه ضغط مستمرا قد يؤدي به إلى الإحباط لذلك يستلزم وضع الفرد في المكان أو العمل الذي يتناسب مع ميوله واستعداداته ومؤهلاته وتخصسه العلمي أو الفني أو المهني ، ويعتقد ماسلو بأن الحاجة إلى تحقيق الذات هي الحاجة الوحيدة التي لا يمكن أن تصل إلى الإشباع التام إلى نهاية الحياة. (الزبيدي، 1991، ص 81 )

ويرى ماسلو إن كان العمل الذي يقوم به الفرد يشبع حاجاته يكون راضياً عن وظيفته ، أما إذا أشبع العمل بعض حاجاته فإنه يكون غير راض عن عمله. (القدومي، 1998، ص 76 )

و نرى من خلال العرض للنظريات السابقة أن كلا منها قد ركز الاهتمام على جانب من جوانب العمل مثل : الناحية المادية ، الراتب ، المكانة الوظيفية ، العلاقة مع الزملاء ، والعلاقة مع المشرفين ؛ وأن نظرية ماسلو كانت أكثر النظريات شمولاً ولكنها أيضا تجاهلت كيفية إشباع الحاجات وعلى ذلك نجد أن النظريات جميعا تتصافر معا ، ويكمل بعضها البعض في تفسير الرضا عن العمل . والإنسان يتكون من مجموعة من الغرائز والحاجات العضوية ، ولكي يحصل التوافق لا بد للإنسان من إشباع هذه الغرائز والحاجات العضوية بشكل صحيح لا يتعارض مع إشباع غيره ، لذلك كان لا بد من مقياس لتنظيم العلاقات بين الناس بحيث يضمن لكل إنسان حقه في الحياة الصالحة ، وان ترك وضع هذا المقياس لعقل

الإنسان ، فان الأحكام المتعلقة بالأفعال والأشياء اللازمة للإشباع تكون مختلفة ، ومتناقضة ، ومتفاوتة ، ومتأثرة بالبيئة ، وذلك نتيجة التفاوت بين غرائزهم وحاجاتهم العضوية ، لذلك فان المقياس والنظام الصحيح هو كتاب الله وسنة نبيه عليه الصلاة والسلام الصالحة لكل البشر ولكل زمان ومكان.

#### 5- مظاهر التوافق المهني:

للتوافق المهني مظاهر ، وأول مظاهره الرضا عن العمل . وهناك الرضا الإجمالي عن العمل والرضا عن جوانب معينة من بيئة العمل ، وكل مظاهر الرضا عن الجوانب المختلفة للعمل ، ليس من الضروري أن تتعادل مع الرضا عن العمل ككل ومقياس الرضا الإجمالي عن العمل يسمح للعامل بأن يقيم كل جانب فيما يتصل بالأهمية النسبية له ومهما كان ، فان مقاييس الرضا الإجمالي عن العمل ستحدد مظاهر العمل التي تم كل فرد ، ذلك أن لها جوانب كثيرة مترابطة تشير إلى التوافق المهني منها " زيادة الأجر ، والتطور الذاتي للشركة ، وثبات العمالة ، وانفكاك العمالة ، وشعبية العامل ، والاستفادة من قدرات الفرد. " أما الرضا عن العمل فانه يرتبط بعوامل مثل " السن والتعليم والتدريب والمهنة والشخصية والتوافق العام والرضا العام " ، ومن الملاحظ أن هذه العوامل هامة في فهم التوافق المهني الذي يمكن أن يستدل عليه من خلال محكيين : الأول : الرضا عن العمل Job Satisfaction والثاني : الإرضاء Satisfactoriness (عوض 1996 ص 38-39)

#### المحك الأول : الرضا عن العمل Job Satisfaction

فالرضا يشمل الرضا الإجمالي عن العمل والرضا عن مختلف جوانب بيئة عمل الفرد (مشرفه ، وزملائه ، والشركة أو المؤسسة التي يعمل لها ، وظروف عمله ، وساعات عمله ، وأجره ، ونوع العمل الذي يشغله كما يشمل إشباع حاجاته وتحقيق أوجه طموحه وتوقعاته ويشمل اتفاق ميوله المهنية وميول معظم الناس الناجحين ، اللذين يعملون في مهنته (طه طارق 1980 ص 54)

#### المحك الثاني : الإرضاء Satisfactoriness :

أما الإرضاء ، فانه يتضح من إنتاجيته وكفايته . ومن الطريقة التي ينظر بها إليه مشرفه ، وزملاءه ، والشركة أو المؤسسة التي يعمل لها . كما يتضح سلبيا من غيابه وتأخره ، ومن الإصابات التي تكون له ، ومن

عدم قدرته على البقاء في العمل لمدة مرضية من الزمن . ويتضح أيضا من اتفاق قدراته ومهاراته وتلك المتطلبة للعمل ( طارق طه 1980 ص 54 )

وتظهر محكي التوافق المهني واضحة جلية في قوله تعالى: " يا أيها النفس المطمئنة ارجعي إلى ربك راضية مرضية فادخلي في عبادي وادخلي جنتي " (الفجر 27-30)

والرضا يشمل إشباع الفرد لحاجاته وميوله ، والإرضاء يشمل زملائه ومشرفه ومجتمعه وربيه طالما متمسك بالمعايير الربانية في كيفية الإشباع.

والفرد هو الوحدة الأساسية في الدراسة المتعلقة بالتوافق المهني ، والتغيرات التي تطرأ على نواحي الرضا والإرضاء من أهم صور التوافق المهني ، ذلك أن الرضا والإرضاء قد يتفاوتان بالنسبة للفرد الواحد على مر الأيام ، وكذا فقد تكوم هناك دورات من الإشباع وعدم الإشباع ، ودورات من الإرضاء وعدم الإرضاء في التاريخ المهني للفرد ، ذلك أن التاريخ المهني هو السياق الذي يحدث خلاله التوافق المهني للفرد . وقد تختلف أنماط التوافق المهني باختلاف المهن ، فالمعايير ذات الدلالة قد تختلف من مهنة لآخري . كما قد يختلف نمط العلاقات المتداخلة في المحركات نفسها من مهنة إلى أخرى . ويتأثر التوافق المهني بالعوامل الديموغرافية - السن ، الجنس ، ومستوى التعليم... الخ - والتدريب ونمط الشخصية والتوافق خارج نطاق العمل لذا فانه يبدو من المعقول أن درجة الرضا والإرضاء تعكس درجات مختلفة من التوافق المهني بالنسبة لاختلاف السن ، والجنس ، ومستويات التعليم ، والتدريب ، وغيرها ... لذا يجب أن نضع في اعتبارنا هذه الارتباطات حتى نفهم ناحية التوافق المهني على حقيقتها . وهناك عوامل مهنية ترتبط بالرضا عن العمل ، والعوامل الغالبة في هذه الناحية هي : الأجر وزملاء العمل ونوع العمل والإشراف ومدى الارتباط بالمؤسسة والشعور بالأمن والإدارة وفرص الترقى . ويمكن فهم اتجاهات العمال ومعنوياتهم فهما صحيحا في نطاق علاقاتهم بالمحركات السلوكية كالقدرة الإنتاجية ، والنقل الداخلي ، والغياب ونسبة الحوادث ، والمشكلات المتعلقة بالنظام ، والمنازعات ، ولا يكون التوافق المهني متكاملا إذا لم يشتمل على هذه المحركات السلوكية (محمد عوض 1976 ص 4-5)

ويلاحظ أن الشعور بالملل من العوامل المؤثرة على التوافق المهني وخاصة بالنسبة للأعمال الروتينية ، كما يتأثر توافق الفرد بمدى التناقض بين أهدافه وخبراته ، ويلاحظ أن العامل المحدود الأهداف يستطيع أن يتوافق مع الظروف المهنية حتى ولو كانت غير ملائمة بدرجة أكبر من الشخص الطموح ، وتعتبر الصلاحية المهنية ، أي مقارنة إمكانيات الفرد بمقتضيات العمل ، أحد الأبعاد الأساسية للتوافق المهني ( عباس محمود عوض 1976 ص 2 )

الخلاصة إذن هي أن: " التوافق يتضمن خفض التوتر الذي تستثيره الحاجات Needs فإذا تحقق خفض توتر الفرد بدون توريطه في توتر ذي درجة معادلة أو يزيد من الخطر اعتبر التوافق مرضيا " ، وأن جميع ما نقوم به من سلوك ما هو إلا محاولة ناجحة أو فاشلة لخفض التوتر وتحقيق التوافق المطلوب. ( طارق طه 1992 ص 30-31 )

#### 6- تحليل عملية التوافق :

تبدأ عملية التوافق بوجود دافع أو رغبة معينة تدفع الإنسان و توجه سلوكه نحو غاية معينة أو هدف خاص يشبع هذا الدافع، ثم يظهر عائق ما يعترض سبيل الكائن الحي من الوصول إلى هدفه، و عندما يعاق الكائن الحي من الوصول إلى هدفه و يجبط إشباع دافعه، يأخذ في القيام بكثير من الأعمال و الحركات المختلفة لمحاولة التغلب على هذا العائق و الوصول إلى هدفه وبالوصول إلى الهدف الذي يشبع الدافع تتم عملية التوافق، وعلى هذا الأساس فالخطوات الرئيسة في عملية التوافق هي:

-وجود دافع يدفع الإنسان إلى هدف خاص.

- وجود عائق يمنع من الوصول إلى الهدف و يجبط إشباع الدافع.

- قيام الإنسان بأعمال و حركات كثيرة للتغلب على العائق.

- الوصول أخيرا إلى حل يمكن من التغلب على العائق و يؤدي إلى الوصول إلى الهدف و إشباع الدافع.

( سهير كامل أحمد، 1999 ، ص 4 )

## 7-مجالات التوافق:

ينظر البعض إلى التوافق على أنه مصطلح سيكولوجي أكثر منه اجتماعي، و قد استعمله علماء النفس الاجتماعيون على أنه: "قدرة الفرد على التكيف والتوائم مع نفسه وبيئته الاجتماعية و المادية و المهنية. (حمدي ياسين: 1959، ص 20 )

يرى سوبر أن هناك مظهرين أساسيين للتوافق هما التوافق الذاتي والاجتماعي، ويعرف التوافق الاجتماعي على أنه: "قدرة الفرد على عقد علاقات اجتماعية راضية مرضية أي يرضى عنها نفسه و يرضى عنها الناس ( عبد الفتاح محمد دويدار، 2003، ص 369 ) أي أن التوافق الاجتماعي هو قدرة الفرد على النجاح و الاستمرار في علاقاته مع الناس، أي مدى مرونة الفرد في تغيير أنماط سلوكه حتى يوائم ما يحدث في نفسه من تغيرات مختلفة و بين الظروف البيئية المحيطة به.

بالإضافة إلى التوافق الاجتماعي نجد " التوافق الذاتي أو الشخصي "والذي يتعلق بالتنظيم النفسي الذاتي للعلاقات الداخلية الذاتية يعرف التوافق الذاتي بأنه: "رضا الفرد عن نفسه، وثقته وتقبله لما يصدر عنها، مع تحرره من الميول العصبية (حمدي ياسين، 1959، ص 20) ، أي أن التوافق الذاتي يسمح للفرد بالتمتع بصحة نفسية جيدة قادرة على التوفيق بين دوافعه المتصارعة أي خلوه من الصراعات النفسية، قادرا على تجاوز الإحباطات التي تعترض حياته.

إن كلا هذين المظهرين من التوافق الذاتي والاجتماعي يعبران عن نفسيهما في مواقف الفرد يعاني من سوء توافق ذاتي مثل حدوث اضطراب نفسي، فهذا بدوره ينعكس على سوء توافقه الاجتماعي، أي أن هناك علاقة طردية تكاملية إن صح التعبير.

ويرى "أحمد عزت راجح" بالإضافة إلى التوافق الاجتماعي و الذاتي أن هناك التوافق الاقتصادي و الديني و السياسي و"التوافق المهني" حيث يعتبر هذا الأخير من أهم مجالات التوافق العام و ذلك لأن مجال العمل يعتبر من أهم المجالات التي ينبغي أن يحقق فيها الفرد أكبر قدر من التوافق، وترجع هذه الأهمية لعاملين أساسيين أحدهما: أن الفرد يقضي معظم وقته في ميدان العمل و الثاني هو الدور الهام للعمل و تأثيره على حياة الفرد ومكانته. وينظر البعض إلى التوافق المهني على أنه جزء من التوافق العام في شتى

مجالات حياته ويشمل توافقه مع محيط العمل بما يتضمنه هذا المحيط من عوامل بيئية كثيرة طبيعية كانت أو اجتماعية، وما يطرأ على هذه البيئة من تغيير بين وقت لآخر، وتتضمن البيئة المهنية: الإداريين و المشرفين و المرؤوسين، وظروف العمل الفيزيائية وساعاته ونوعه، ويتميز التوافق المهني بالمرونة ويتحقق من خلال سنوات عمل الفرد أي من خلال تاريخه المهني ( بديع محمود القاسم 2001ص.44 ) ومن خلال هذا يتضح لنا أن التوافق المهني هو تقبل العامل للعاملين معه و رضاه عن التغييرات التي تعترض محيط العمل من وقت لآخر، و انسجامة مع ظروف العمل، و تميزه الكمي و الكيفي في الأداء. ويعرفه "Scott" بأنه :

"توافق الفرد مع بيئة عمله، فهو يشمل توافق الفرد لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل، وتوافقه للتغيرات التي تطرأ على هذه العوامل بمرور الزمن و توافقه لخصائصه الذاتية، و هكذا فإن توافق الفرد مع صاحب العمل، ومع المشرف عليه، ومع زملائه و كذلك توافقه مع مطالب العمل نفسه، وتوافقه مع ظروف السوق المتغيرة و الخاصة بالعمل، و توافقه .مع قدراته الخاصة و ميوله، و مع مزاجه. ( محمود السيد أبو النيل، 1984 ،ص 156 )

و يتفق فرج طه مع هذا التعريف، حيث ذكر بأن التوافق المهني هو:

"توافق الفرد لدنيا عمله، فهو يشمل توافق الفرد لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل، وتوافقه للتغيرات التي تطرأ على هذه العوامل على مر فترات من الزمن، و توافقه لخصائصه الذاتية، و هكذا فإن توافق الفرد مع المشرف عليه، و مع زملائه، و مع مطالب العمل، ومع قدراته الخاصة، ومع ميوله، ومزاجه، يعتبر هذا جميعه متضمنا في مفهوم التوافق المهني".(فرج عبد القادر طه 1981 ص 56 )  
و تعرفه " م غرافيتس "التوافق المهني على أنه:

"المجهود من أجل التكيف مع بيئة العمل. (MADLENE GRARUITZ 1981,p 83)

إن التوافق المهني هو توافق العامل مع جميع متغيرات العمل بما يبعث على الرضا المهني ويتضمن ذلك رضا العامل و إشباع حاجاته و تحقيق طموحاته و توقعاته مما ينعكس على إنتاجيته و كفايته و علاقته بزملائه

و رؤسائه و مع بيئة العمل، و إذا لم يتحقق للعامل الرضا فإنه ينعكس سلبا على انتظامه في العمل حيث يكثر تدمره وشكواه وغيابه وتأخره عن العمل. ( بديع محمود القاسم، ص46 )

وبالتالي ومن خلال هذا التعريف تظهر أهمية الرضا المهني إذ أنه يعتبر الظاهرة الأكثر أهمية في حدوث التوافق المهني لارتباطه بالعديد من المتغيرات الموجودة بمحيط العمل ولكونه المؤشر الأكثر صدقا عن السير الحسن للعمل، وغالبا ما تستعمل عبارة الرضا للدلالة عن حالة العامل بعدما يحقق إشباع حاجة من حاجاته كالزيادة في الأجور و الترقية أو حتى رضا المسئول عنه ( عبد النور أرزقي 1997، ص70 )

تذهب بعض سياسات التسيير إلى الاهتمام بكل جوانب حياة العامل، وتعمل على تحسينها ويرى البعض مثل كاتر ماكوباي Maccoby مورس Morse جوران Gurin وفلور Floor بأنه لا يمكن تحقيق الرضا إلا باجتماع كل الجوانب، وكان للرضا محورا مركزيا تتلاقى فيه كل الأشعة المتمثلة في الرضا عن كل جوانب الحياة، وقد عدد هؤلاء الباحثون الكثير من عوامل الرضا الفرعية كالرضا عن الأجر، عن محتوى العمل، عن فرص الترقية عن الإشراف، عن جماعة العمل، عن ساعات العمل، وعن ظروف العمل، ويرون أن درجة الرضا العام تعبر عن الناتج النهائي لدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل. ( عباس محمود عوض، 1976، ص72 )

وعليه يمكن القول بأن الرضا عن العمل هو حالة الفرد النفسية الناتجة عن حصوله عن إشباع من مصادر مختلفة ترتبط في تصوره بوظيفته، وبقدر ما تحققه هذه الوظيفة من إشباع بقدر ما يزداد رضاه، وللأهمية الكبرى التي يبديها الرضا بكل جوانبه في حدوث التوافق المهني نتطرق إلى:

### 7-1- الرضا و التوافق المهني:

"إن المهنة الآن كما هو شأنها في الماضي جزءا أساسيا من حياة العاملين، و مصدر شقاء أو سعادة لهم، فبعض الأعمال تولد لدى العاملين مشاعر الرضا و تحقيق الذات، لكن أعمالا أخرى قد تفرض على العامل واجبات كثيرة، و ضغوطا هائلة تقوده إلى تكوين مشاعر سلبية و باختصار تولد معظم الأعمال لدى من يقومون بها مشاعر الرضا، و لكنها قد تؤدي إلى مشاعر الضغط أيضا.

( رونالد ي ريجيو 1991، ص267 )

لقد تعددت المصطلحات المستخدمة للتعبير عن مشاعر الفرد النفسية نحو عمله و مدى قدرته على التوافق معه، و من هذه المصطلحات الرضا الوظيفي و الروح المعنوية و الاتجاه النفسي نحو العمل، وتشير هذه المصطلحات في مجملها إلى مجموع مشاعر الفرد الوجدانية نحو عمله الحالي ، كما تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أنه يحققه في وظيفته.

إن رضا الفرد عن عمله هو محصلة التوافق أو التكيف الفعال ما بين حاجات الفرد و دوافعه لتحقيق ذاته في العمل الذي يمارسه، و هذا ما قامت عليه نظرية التكيف الوظيفي التي قام كل من جريرين

GRAEN و دوير 1968 DUEWIS بعرضها وتم تطويرها باستخدام استفتاء منسوتا للرضا الوظيفي، حيث أفادوا بأن الرضا الوظيفي هو محصلة التوافق أو التكيف الفعال ما بين حاجات الفرد التي تعززها دوافع الحاجة لتحقيق الذات في إطار نظام العمل، موضحين بأن هذه النظرية تقوم على الانسجام ما بين الشخصية اللازمة للعمل و بيئة العمل نفسه و اعتبار هذا الانسجام هو العامل الرئيسي في تفسير تأقلم الفرد مع بيئة العمل كما يتضح ذلك في شعوره بالقناعة و الرضا و الاستقرار في الوظيفة.

و يؤكدون ذلك بقولهم "إن القدرات و الحاجات المهنية تشكل الجوانب الهامة لشخصية العامل أما المتطلبات المتعلقة بالقدرة على العمل و الأنظمة التي تعزز هذا العمل، فهي الجوانب العامة لبيئة العمل ( ناصر محمد العديلي ، 1981 ص 36 )

ويعتقدون بأنه بالإمكان الاستدلال على تأقلم الفرد مع عمله من خلال معرفة مدى التوافق بين شخصية هذا الموظف في عمله و بيئة العمل.

لقد ذكر أبو النيل أن منسوتا بأمريكا قامت بإصدار كتيب عن التوافق المهني، قام بإعداده أساتذة بها، قسموا التوافق المهني إلى الرضا عن العمل، و الروح المعنوية، و اتجاهات العمل و دوافع العمال، و المحكمات السلوكية الجزاءات.

و تتلخص بحوث أساتذة تلك الجامعة في ما يلي:

- أنه يمكن الاستدلال على التوافق المهني من خلال عاملين وهما : الرضا و الإرضاء، أي الرضا من قبل الأفراد على العمل بوجه عام و عن ظروف بيئة العمل من إشراف و زملاء والإرضاء من قبل الرؤساء عن إنتاج الأفراد و كفاءتهم للعمل الذي يقومون به.

- الفروق بين الأفراد .

- تختلف أنماط التوافق المهني باختلاف المهن .

يتأثر التوافق المهني باختلاف السن، ومستوى التعليم، و التدريب. (محمود السيد أبو النيل .1984ص

368-369) و قد طورت كونوي Kounway 1987 نموذجاً للتوافق المهني، و الرضا عن

العمل يشتمل على سبعة عشر جانباً، أو عنصراً ، يسهم في تشكيل رضا الفرد عن عمله، و توافقه معه ومن أبرز هذه العناصر:

الترقية، فرص التدريب، الإشراف، الإدارة، ضغط العمل، الاستقلالية، مجموع العمل، الأجور . أسلوب

تنظيم العمل، الأجور، أسلوب تنظيم العمل، الأمن الوظيفي ( العمري خالد 1991 ، ص 61 )

## 7-2- عوامل الرضا المهني:

هناك العديد من العوامل المختلفة التي تؤثر في توافق الأفراد مع المهام التي يتولون القيام بها و الظروف التي يشتغلون فيها، ويمكن الإشارة إلى البعض من هذه العوامل في النقاط التالية :

### ● الاقتناع بجدوى العمل:

يعتبر التساؤل عن طبيعة العمل و الفوائد المرجوة منه، من أوائل التساؤلات التي يطرحها الفرد عند تفكيره في القيام بعمل معين، و ذلك أن الفرد لا يقوم بنشاطات معينة بمحض إرادته إلا إذا كان يسعى إلى إشباع حاجات معينة من خلالها.

### ● وضوح المهمة:

من المفروض أن يكون لكل عضو من أعضاء المؤسسة مهمة محددة يقوم بها من أجل المساهمة في تحقيق الأهداف المشتركة للمؤسسة التي ينتمي إليها، وذلك لأن عدم تحديد مهام الأفراد داخل المؤسسة وتوضيحها بدقة كثيراً ما يؤدي إلى تداخل الصلاحيات و إمكانية حدوث الأفراد داخل المؤسسة

وتوضيحتها بدقة كثيرا ما يؤدي إلى تداخل الصلاحيات و إمكانية حدوث الأفراد داخل المؤسسة  
وتوضيحتها بدقة كثيرا ما يؤدي إلى تداخل الصلاحيات و إمكانية حدوث اضطراب في سير الأعمال  
( محمد جمال يحيوي ، 2003 ص 423 )

● **تطابق طبيعة العمل مع مبادئ الفرد العقائدية:**

تعتبر ميول الأفراد الثقافية وانتماءاتهم العقائدية من العوامل المؤثرة في اتجاهاتهم و تصرفاتهم أثناء تعاملهم  
مع بعضهم البعض و أثناء العمل داخل المؤسسات، إلا أن هذا التأثير يختلف باختلاف الفروق الفردية  
وكذا اختلاف البيئات و المجتمعات.

● **تطابق طبيعة العمل مع شخصية الفرد :**

من المعلوم أن لكل فرد شخصية تميزه عن الآخرين، و تعتبر الخصائص النفسية و السمات و الصفات  
المميزة لشخصية الفرد من العوامل الأساسية التي تتحكم في عملية توافقه مع العمل المنوط به، ومع الوسط  
المادي و الاجتماعي الذي يعمل فيه.

● **تطابق طبيعة العمل مع مؤهلات الفرد الفنية:**

تتمثل مؤهلات الفرد الفنية فيما لديه من خبرات و معارف و كفاءات فنية تمكنه من تنفيذ عمل معين  
بإتقان، و تعتبر المؤهلات الفنية للأفراد، بالإضافة إلى قدراتهم الجسمية و الذهنية من المعايير الأساسية التي  
تعهد المهام الوظيفية إليهم على أساسها داخل المؤسسات.

● **وحدة التعليمات:**

تتمثل التعليمات فيما يصدره المشرفون على تسيير المؤسسات من أوامر وقرارات بهدف توجيه نشاطات  
المستخدمين المكلفين بتنفيذ الأعمال داخل المؤسسة، وتحديد كيفية أدائهم لمهامهم، وعلى هذا الأساس  
تعتبر وحدة التعليمات من العوامل المؤثرة في اتجاهات الأفراد و توافقتهم مع مهامهم داخل المؤسسات،  
فإذا كانت مصادر التعليمات الموجهة إلى المستخدمين متعددة ومتناقضة، فإن ذلك من شأنه أن يضع  
المستخدم المرؤوس في حالة حيرة وارتباك اتجاه عمله واتجاه رؤسائه.

● نجاح المؤسسة:

يقصد بنجاح المؤسسة تمكنها من أداء مهامها بصورة كاملة، ويعتبر نجاح المؤسسة كذلك من العوامل المساعدة على ارتباط العمال بمهامهم الوظيفية، ذلك أن نجاح المؤسسة وارتفاع سمعتها على نطاق واسع مثلا يجعل المستخدمين فيها يثقون في قدرتها على تمكينهم من إشباع حاجاتهم وتحسين ظروفهم، مما يحثهم على الارتباط بها والاعتناء بمهامهم ويرفع من معنوياتهم، خصوصا إذا كانوا يعتقدون بأن النجاح سوف يعود عليهم بالفائدة ( محمد جمال يحيوي 2003 ص 428 )

● اهتمام إدارة المؤسسة بمشاكل العمال:

يعتبر اهتمام إدارة المؤسسة بمشاكل العمال فيها واعتنائها بهم من العوامل التي تحثهم على الاعتناء بمهامهم، فعندما يتأكد العمال من اهتمام إدارة المؤسسة بشؤونهم وعملها على حل مشاكلهم تزداد ثقتهم فيها ويميلون إلى الاعتناء بأعمالهم.

● حسن العلاقة مع زملاء العمل :

تعتبر العلاقات الاجتماعية بين أعضاء جماعات العمل داخل المؤسسة وأساليب التعامل فيما بينهم من العوامل المؤثرة في توافقتهم مع مهامهم ومع الوسط الاجتماعي الذي يعملون فيه على وجه الخصوص، حيث يساعد الانسجام و حسن التعامل بين العمال على تكيفهم مع ظروف العمل و بيئته الاجتماعية.

● حسن العلاقة مع المشرفين على تسيير المؤسسة :

تعتبر العلاقة بين العمال و المسؤولين على تسيير المؤسسة كذلك من العوامل المؤثرة في توافق العمال مع مهامهم.

● كفاءة المسؤولين :

قد لوحظ أيضا أن قلة كفاءة و خبرة المشرفين على تسيير المؤسسة كثيرا ما تجعل العمال يميلون إلى عدم الثقة في توجيهاتهم، وبالتالي التدمير و عدم الرضا على الوضعية التي آلت إليها مؤسستهم.

● التسلية :

تعتبر التسلية من العوامل النفسية المؤثرة في اتجاهات العمال نحو عملهم ونحو بيئتهم الاجتماعية، إذ تساعد على التخفيف من مللهم أثناء العمل وجعل الوسط الاجتماعي الذي يعملون فيه أكثر مرحا وترفيها، مما يساعد على انسجامهم مع الوسط الاجتماعي للعمل وتقبلهم لظروفه ويزيد في ارتباطهم به.

● التنويه بمجهودات العامل الإيجابية:

تعتبر رغبة الفرد في التنويه و الإشادة بنشاطاته و أعماله الناجحة داخل المؤسسة التي يشتغل فيها كذلك من العوامل المؤثرة في تصرفاته واتجاهاته أثناء العمل، وهذه الرغبة ترتبط في الحقيقة بحاجة الفرد الدائمة إلى التقدير و الاحترام من طرف الآخرين ( محمد جمال يحيوي 2003 ص 430 )

● تماسك الجماعة :

يعتبر تماسك جماعات العمل المتمثل في ترابط العمال و تفاهمهم و تضامنهم وتطابق اتجاهاتهم، كذلك من العوامل المساعدة على تحقيق التوافق الاجتماعي بينهم وتمكينهم من التكيف مع ظروف العمل ومحيطه.

● الشعور بالرضى المهني :

يتمثل الرضى المهني في تقبل الفرد لعمله وتمسكه به باعتباره النشاط المفضل لديه، وذلك نتيجة تطابق هذا العمل مع ميوله و حاجاته و اتجاهاته ، ويعتبر رضى الفرد بعمله شرطا أساسيا لتوافقه مع عمله.

8- محكات تحديد التوافق:

كيف نحكم على الشخص أنه متوافق أو غير متوافق ؟ هناك محكات قد نعتمد عليها في تحديد التوافق نستعرضها فيما يلي:

8-1 المحك الإحصائي Statistical :

وهو المحك الذي يعتمد في تحديده لدرجة التوافق على التوزيع الطبيعي، والتوزيع الطبيعي يفترض أن الخاصية بشرية تتوزع على شكل منحنى تتجمع الأغلبية في الوسط و الأقلية في الأطراف، وبالتالي فإن

التوافق سيكون موضعه قريبا من متوسط المنحني أي مع أغلبية الناس . بينما سيء التوافق هو الذي يقترب من طرف المنحني ( سعد جلال ، 1985 ، ص 83 )

### 2-8 المحك الثقافي Cultural :

وهو المحك الذي يعتمد في تحديده لدرجة التوافق من خلال اقتراب الفرد من ما هو سائد في مجتمعه، فالنازي في مجتمع نازي قد يكون متوافقا على عكس إذا كان في مجتمع آخر وهو محك يقترب من المحك الإحصائي إلا أنه أكثر تركيزا على الجانب الثقافي المحلي و بالتالي . فالسلوك غير المتوافق يختلف في خصائصه من مجتمع إلى آخر ( محمد جمال يحيياوي 2003 ص 281 )

### 3-8 المحك المرضي Pathological :

وهو الذي يعتمد في تحديد التوافق من خلال أعراض عيادية، فسوء التوافق هنا حالة مرضية لها أعراض، فمن أعراضه مثلا:

- أن الفرد يفقد كل مشاعر العلاقات الإنسانية نتيجة للتلبد العاطفي
- يفقد الصلة بالواقع.
- يشعر بالاغتراب النفسي.
- ينسى أحداث الصدمة الحالية
- يحاول استعادة الصدمات الماضية فلا يريد أن ينساها
- يتجنب الأشخاص و الأماكن وأي شيء يذكره بالصدمة
- يحس بفتور في عواطفه نحو الآخرين
- يشعر بنقص في الكفاءة إزاء أي عمل يؤديه أو أي نشاط يأتيه.

( الدكتورة ديانا هيلز والدكتور روبرت هيلز 1999 ، ص 74 )

#### 4-8 المحك المثالي Ideal :

وهو محك متأثر بالفلسفة و الأديان ويعتمد في تحديده لدرجة التوافق على مدى الاقتراب من الحد الأعلى أو المثل أو الكمال إلا أن المشكلة هي في كيفية تحديد درجة الكمال و خاصة فيما يتعلق بصفات و خصائص البشر و خاصة لدى الفلاسفات أو الديانات الوضعية. (عباس محمود عوض 1989، ص3 ) تستخدم أيضا لتحديد درجة توافق الفرد أساليب وأدوات تنوعت ما بين الاستبيان الذاتي وذلك عن طريق تقديم التقارير الذاتية وبين الملاحظة التي يقوم بها الأخصائي النفسي و الذي أصبح لديه أدوات متطورة تساعد في عملية التشخيص أو في تحليل قدرات الفرد، أو استعداداته ميوله، اهتماماته، سماته، درجة اضطرابه، ملاحظة سلوكه في المواقف الفردية والجماعية والوقوف على ماضيه وحاضره سواء من الناحية الصحية أو علاقاته الاجتماعية.

وبالرغم أيضا من أن قياس اضطراب الشخصية يرجع في جذوره التاريخية إلى القرن التاسع عشر الميلادي في أعمال كل من فونت Wundt ويونج Jung وفي الطرق الإسقاطية لدى فرويد إلا أن الاهتمام بالمقاييس النفسية وخاصة قياس سمات الشخصية يعود في أصوله إلى التحليل ألعاملي والى منظري تحليل العوامل، حيث كان لظهور الإحصاء والتحليل ألعاملي أثر كبير في ظهور عملية القياس النفسي وتحويل الخصائص النفسية والاضطرابات والأمراض النفسية إلى أرقام، ومن هنا فان الفحوصات والاختبارات النفسية تعد من العوامل المساعدة في النفسية إلى أرقام، ومن هنا فان الفحوصات والاختبارات النفسية تعد من العوامل المساعدة في النفسية إلى أرقام، ومن هنا فان الفحوصات والاختبارات النفسية تعد من العوامل المساعدة في الانتقاء والتصنيف والتشخيص والمعالجة والمتابعة والبحوث وهي تقوم على قياس الظواهر النفسية وتقديرها كميًا .

#### 9- سوء التوافق المهني:

يبدو التوافق في قدرة الفرد على أن يتكيف تكيفا سليما و أن يتلاءم مع بيئته الاجتماعية أو المادية أو المهنية و مع نفسه، والتوافق عملية معقدة إلى حد كبير تتضمن عوامل جسمية و نفسية و اجتماعية كثيرة، فالعامل يبدأ عمله فيرى نفسه أنه مضطرا للتكيف مع ظروف و مطالب عديدة ، حيث أن عملية

التوافق لا تقتصر على تكيفه مع الآلة فحسب ، بل تتجاوز ذلك إلى التكيف مع الزملاء و مع المشرف و مع مزاجه و مع نظام العمل الخاص في المصنع و مع كل الظروف المحيطة بما فيها بيئة العمل، فسوء التوافق في مجال معين يكون له صداه و تأثيراته على جميع النواحي ، فالإنسان قبل أن يكون عاملا هو وحدة نفسية اجتماعية، إن اضطرب جانبها منها اضطرت باقي جوانبها، فنقص قدرة العامل على سبيل المثال قد تؤدي إلى حدوث صراعا نفسيا لديه، مما ينقص حتما من قدرته على العمل و مردوده، وقد يتسبب كذلك في إفساد علاقاته الاجتماعية.

و بما أن التوافق المهني يشير إلى حسن العلاقة بين العامل و محيط عمله فإن حدث اضطراب في هذه العلاقة نتيجة لجملة من العوامل والأسباب، نجم عن ذلك سوء توافق مهني، و الذي يعرف بأنه إخفاق الفرد في عمله إما لعدم تناسب قدراته مع عمله أو لأنه يجد صعوبة في علاقاته الاجتماعية مع زملائه و رؤسائه في العمل.

يمثل سوء التوافق المهني الوجه السلبي لعملية التوافق و هو نمط سلوكي غير ملائم يتمثل في عجز العاملين عن التكيف السليم لظروف عملهم أو لظروفهم الشخصية أو كلاهما بما يجعلهم .غير راضين عنها وغير مرضي عنهم) ( بديع محمود القاسم، 2001، ص49 )

وسوء التوافق المهني شكل من أشكال السلوكيات غير الملائمة، أي حالة تنتج من محاولة الالتحاق في مهنة ليست مناسبة لفرد ما، لا من ناحية القدرة أو التدريب أو من نواحي أخرى حيث يقول جارسون أن سوء التوافق وعدم الكفاءة وعدم الرضا عن العمل الموجود بين العمال يرتبط ارتباطا وثيقا بتلك التغيرات والعجز عن التكيف معها ومع التغيرات الاقتصادية والحضارية الأخرى. ويرى " جارسون " أن هناك مصدرين أساسيين لسوء توافق العاملين في العمل وهما:

- سياسات التدريب العامة بالمصنع وهي تنبع من الإدارة العليا

- شخصيات الرؤساء والمشرفين المحيطين بالعامل (محمود السيد أبو النيل. 1984 ص271-270)

يؤكد جارسون أن ما للدخل من علاقة بعدم الرضا إذا كان منخفضا وبالرضا إذا كان مرتفعا كما يؤكد علاقة عدم الأمن بسوء التوافق، أما بخصوص المؤثرات الخارجية فيركز على ظروف المنزل غير الملائمة والتي

تعتبر المسئولة عن سوء توافق العامل مثل الصراع بين الزوجين، الديون المالية، الأمراض المزمنة، وهذه مؤشرات على سوء التوافق المهني للعامل.

ويرى العالم "كارل جارسون" بأن سوء التوافق المهني ينتج من عجز ملائمة سلوك الفرد عندما يتصل ببيئته، فسوء التوافق يشكل واحدا من السلوكيات غير الملائمة، وحالة تنتج من محاولة الالتحاق بمهنة ليست مناسبة للفرد لا تدريبيًا، ولا من ناحية القدرة أو من نواحي أخرى.

ومهما يكن فانطلاقا من أن الفرد كائنا فإن سوء التوافق في أي مجال من ناحية يكون له رد فعله المضاد على توافقه وعلى اعتبار أن التوافق المهني يستدل عليه بعاملين هما: الرضا والإرضاء.

حيث يتضمن الرضا تقبل العمل بوجه عام وتقبل العامل لظروف بيئة العمل من إشراف وزملاء وإدارة العمل، وأحوال العمل وساعات العمل والأجر ونوع العمل، وهذا كله يتضمن إشباع حاجاته

#### 10- ميكانيزمات التوافق:

إن إرضاء الفرد لحاجاته و تحقيق أهدافه لا يتم بصورة مطلقة ، نتيجة عوامل ذاتية ، خاصة به كقدراته و خصائصه و كذا الظروف التي يعيش فيها لذلك يلجأ الفرد إلى آليات معينة لكي يحقق التوافق و هذه الآليات يطلق عليها في علم النفس ميكانيزمات الدفاع " و هي عبارة عن سبل أو أساليب تهدف إلى الدفاع عن الشخصية ضد أي تهديد داخل الفرد او خارجه و كلمة ميكانيزمات لا تحمل أي معنى من المعاني المرضية أو سوء التوافق النفسي فهي عمليات يلجأ إليها الفرد بحكم خبراته الموقفية و تتحدد هذه الميكانيزمات فيما يلي:

#### 10-1 العقلانية و التبرير INTELLECTUALISATIO ET RATIONALISATION :

وهي حيلة دفاعية يحاول بها الشخص إعطاء صفة منطقية لصراعات و انفعالات بغية السيطرة عليها في محاولة لإيجاد الصفة الملائمة لإرضاء دوافعه و حاجاته و يحاول إعطاء تفسير منطقي أو مقبول عقليا لحالة أو سلوك أو فكرة أو إحساس ما، ومثال ذلك العامل الذي لم يتحصل على علاوة المردودية مرد ودية وما تسبب له من إحباط فيحاول هذا الأخير إعطاء تفسيرات و تأويلات نوعا ما منطقية لعقلنة

فشله ، و التبرير حيلة لاشعورية نحاول بواسطتها تقديم تفسيرات مقبولة اجتماعيا لسلوكياتنا و أفكارنا و تصوراتنا الخاطئة في نظر الغير ، و يعرفه علم النفس على أنه تعليل مقبول يعطيه المرء لنفسه أو يقدمه لسواه على سبيل تسوية سلوكه أو تفسير عقيدته (أسعد رزوق 1979 ص 65)

## 10- 2 التعويض COMPENSATION :

هو ميكانيزم للتكيف يستخدمه الفرد ليغطي ضعفا أو نقصا في صفة مقبولة اجتماعيا لإحراز التفوق ، و تعتبر أحلام اليقظة من مظاهر عملية التعويض ومن أسهل الوسائل لإشباع رغباتنا و دوافعنا و التي لا تحتاج إلى الكثير من الجهد أو الطاقة ، وهذا يعني وجود انسحاب ذهني من عالم الواقع لتحقيق ما نصبو إليه. (محمد عبد العزيز عبيد ص 1979.65) ، فالعامل أو الموظف الذي لم يسعفه الحظ في النجاح في مهنته يعوض فشله هذا في نشاط رياضي على سبيل المثال.

## 10- 3 التقمص IDENTIFICATION :

و هو عملية نفسية يتمثل الشخص بواسطتها أحد مظاهر أو خصائص شخص آخر و يتحول كليا أو جزئيا تبعا لنمو ذاته ، و تتكون الشخصية و تتمايز من خلال سلسلة من الترميمات ( جان لابلاش ، و بونتاليس 1985 ص 198 ) حيث يقوم الموظف ببعض التصرفات و السلوكيات التي يتقمصها من شخصية يجبها و يتخذها كقدوة و مثال يحتذى به نظرا لما حققته هذه الشخصية من نجاحات في ميادين شتى ، ولكن لا يجب أن تتعدى الحدود و إلا أصبح يعد من مظاهر سوء التوافق و ذلك بوصوله إلى درجة يدمج فيها الفرد ذاته في شخصية معينة و هذا ما يسمى بالإستدخال أين يصبح تقمص كلي لصفات الشخصية المفضلة الأمر الذي يزيد من عجزه على مواجهة مشاكله اليومية و زيادة روح الإتكالية مما يصعب عملية التوافق النفسي و الاجتماعي و المهني.

**4-10 الإغلاء :** و يعني تحويل الطاقة النفسية المرتبطة بدوافع يضع المجتمع قيودا على إشباعها إلى أهداف و إنجازات يقبلها المجتمع ، و الإغلاء لا يصرف الطاقة النفسية إلى سلوك مقبول اجتماعيا فقط، بل إلى سلوك إبداعي أحيانا.

#### 5-10 الإسقاط PROJECTION:

عبارة عن عملية دفاعية غالبا ما يلجأ إليها الإنسان في حياته اليومية ، حيث يثبت للآخرين بعض الصفات السلبية . التي يعانيتها هو نفسه فيلصق فيها الفرد ما يتصف به من صفات غير مقبولة اجتماعيا إلى الآخر ( مصطفى عشوي 2003 ص 179-180 )

#### 6-10 النكوص REGRESSION :

هي عملية يقوم فيها الفرد بالعودة إلى مرحلة الطفولة هروبا من المواقف الحاضرة و التي لا يمكنه أن يحقق فيها إشباعا لدوافعه، و تعتبر لديه مرحلة الطفولة أسهل للتخلص من أعباء عدم التوافق و تراكمات أعباء النفس ( ألفت حقي ص 1980 ص 3 )

#### 7-10 التحويل TRANSFORMATION:

يتم عندما يتواجد عائق فيحول الانفعالات إلى عائق آخر له بعض الشبه أو الصلة بالموضوع الأول، فكراهية العامل لرئيسه في العمل قد ينشأ لكراهيته لوالده التي لا يمكن أن يعبر عنها تعبيراً صريحاً. ( كمال الدسوقي 1976 ص 394 )

#### 8-10 الرفض :

عندما يكون الموقف الخارجي موقفا شديدا حيث لا يستطيع الفرد مواجهته فإنه يلجأ إلى رفض وجود هذا الموقف ، ذلك لأن رفض هذا الموقف يؤدي إلى تخفيف التوتر و تجنب الألم و لو كان ذلك بصفة مؤقتة. (مصطفى عشوي 2003 ص 181 )

إن ما يجب الإشارة عليه هو أن الإنسان في حياته لا يستخدم آلية ميكانيزم واحدة فقط للتوافق فقد تجده يستخدم عدة آليات و هذا حسب الموقف الذي يتعرض له و كذا ظروفه و الضغوط المحيطة به.

### الخلاصة:

بعد التطرق إلى مفهوم التوافق و الذي يشير إلى نتيجة صراع الدوافع التي يسعى الفرد لإشباعها و حالات التوتر و الإحباط التي يتعرض لها كعوامل دينامية لها تأثيرها على عملية التوافق و التي تكمن في مدى قدرة الفرد في أحداث التوازن بين الإشباع للحاجات المختلفة و إمكانيات الفرد الحقيقية في ظل معايير الوسط الذي يعيش فيه و اختيار الوقت المناسب للإشباع أو إرجائه باستخدام الحيل الدفاعية بطريقة ناجحة تخفف من حدة التوتر النفسي وتوفر جوا من التوافق العام ومن خلاله التوافق المهني الذي يستدل عليه من خلال محكات معينة للشخصية السوية إضافة إلى وعي العمال على اختلاف مناصبهم بالإمكانيات الحقيقية للمنظمة التي يعملون بها و تكييف رغباتهم و حاجاتهم الملحة على الإشباع مما يسهل عليهم الاندماج و التفاني في بلوغ الأهداف المسطرة و تحقيق التوافق المهني السليم و بالتالي تجاوز المواقف المحبطة التي يتعرضون لها يوميا ويمكن النظر إلى العوامل الأساسية في أحداث التوافق النفسي و الاجتماعي و المهني للفرد من زاويتين:

- أ- قدرة الفرد على الوصول إلى درجة من التوافق مع نفسه أي مع القيم و الأهداف التي ارتضاها لنفسه وإلى درجة من التوافق مع الجماعة التي ينتمي إليها.
- ب- أن يترتب على شعور الفرد بتقبله لذاته و تقبل الآخرين له ، الشعور بالسعادة و الارتياح فيما يقوم به من تصرفات و سلوكيات.