

العوامل الشخصية والتنظيمية وتأثيراتها على التوافق المهني

د. بوعطيط سفيان

قسم علم النفس
جامعة سكيكدة، الجزائر

ملخص

يعتبر موضوع التوافق المهني من الموضوعات التي تجذب اهتمام الباحثين والدارسين على السواء، ذلك لأن التوافق المهني كنوع من أنواع الاتجاهات يعد هاما لأية منظمة، فهو إلى جانب الدور الذي يقوم به من حيث ربط توقعات الفرد بمهام المنظمة التي يعمل بها، يؤدي إلى أن يعزز في الفرد اهتمامه بنقد ونجاح المنظمة التي يعمل بها، حيث أن ارتفاع درجة التوافق المهني لدى العاملين في أي منظمة مؤشر قوي على نجاح سير العمل فيها، وتحقيق أهدافها. من خلال هذا المقال نحاول أن نسلط الضوء على هذه الدعامة الأساسية في حياة الأفراد والمنظمات مستخلصين في الأخير بعض العوامل الشخصية والتنظيمية المؤثرة فيها سواء من قريب أو من بعيد.

الكلمات الدالة: العوامل الشخصية، العوامل التنظيمية، التوافق، التوافق النفسي، التوافق المهني.

Résumé

La carrière professionnelle d'un salarié peut évoluer et s'étoffer de nouvelles obligations ou responsabilités. Embauché avec un certain capital de compétences acquises d'une part, et par la voie académique d'autre part, au fil de précédentes expériences professionnelles, le besoin de formation n'en demeure pas moins, une nécessité.

En effet, tout comme un logiciel a besoin d'être régulièrement mis à jour pour prendre en compte, les nouvelles évolutions techniques et de sécurité, le référentiel de savoirs du salarié a bien besoin également d'un rafraichissement. L'employeur est tenu par ailleurs à une obligation d'adaptation des salariés à leur poste de travail.

Cette contribution a pour objectif de cerner les facteurs relatifs à la satisfaction au travail des employés pour l'adaptation et la réadaptation des salariés. Elle prend en considération à la fois, les facteurs personnels (les valeurs) et organisationnels (le type de travail: supervision) relatifs la satisfaction au travail.

Mots clés: facteurs personnels, organisationnels, l'ajustement, l'ajustement professionnel

مقدمة

معظمنا أدرك قيمة الصحة وأهميتها في حياته وخبر المرض وعرفه، إنها معيار يرى من خلاله الأشياء وكذلك هو الحال بالنسبة للتوافق أيا كان نوعه أو شكله أو حجمه حيث أن التوافق هو حالة وقتية تنترن فيها قوى المجال بما فيه للشخص ذاته فكل مجال إنساني يتضمن عديداً من القوى المتنافرة المتنازعة ويتضمن الإنسان الذي سيحنو بسلوكه انتحاءاً خاصاً حسب نظام هذه القوى حيث ينعكس عليه تأثير هذا الانتحاء، فعندما يوجد إنسان في مجال جديد كالدراسة الجامعية فإن القوى التي تتنازع في هذا المجال لا تستقر بسرعة ولا توجد أصلاً على استقرار، وهكذا الحال في العمل والمهن المختلفة وتمتد هذه إلى إقامة العلاقات وأنواع الصداقات التي يقيمها تبعاً لذلك الطالب أو العامل أو الموظف أو المهندس أو الطبيب في مهنتهم ينتقون الأصدقاء ويرون في نزعاتهم وميولهم إلى أين تتجه حتى تقوم الصداقات والعلاقات أو تنفرط فتكون احد أسباب سوء التوافق في المهنة لاسيما أن هذه النزعات تحركها دوافع داخلية فالتكيف في العمل أو المدرسة يؤدي إلى التوافق، فالتوافق المهني إذن هو العملية الدينامية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة -المادية والاجتماعية- والمحافظة على هذا التلاؤم.

إن العوامل المؤثرة في التوافق المهني كثيرة ومتنوعة، بعضها يتعلق بمستوى العمل ومتطلباته، وبعضها يتعلق بشخصية الفرد ذاته، فالعلاقة مع الزملاء و الرؤساء ، والفروق المرتبطة بالعمل أصبحت كلها عوامل مهمة في تحقيق التوافق المهني، حيث تشير الكثير من الدراسات التي أجريت في هذا المجال بأن عدم توافق الفرد مع مهنته قد يعود إلى عدم الوفاء بمتطلبات المهنة، أو إلى عدم وجود الوقت الكافي، وإلى عدم القدرة على تحقيق توقعات الآخرين، وإلى الأساليب الإدارية غير الملائمة، و زيادة حجم العمل و عدم الرضا على المكانة الاجتماعية والحوافز المادية والعلاقة مع الزملاء كل هذا قد يتسبب في ظهور حالات لسوء التوافق في العمل، حيث أن سوء التوافق المهني وعدم تكيف الأفراد مع ظروف العمل يجعلهم يقبلون على العمل بفتور، وروح معنوية هابطة تفتقد الحماس وبالتالي خسارة فادحة للأفراد وللمنظمات.

1. تعريف التوافق:

يرى حامد زهران بأن التوافق: "عملية دينامية مستمرة تتناول السلوك والبيئة (الطبيعية والاجتماعية) بالتغير والتعديل حتى يحدث توازن بين الفرد و بيئته"⁽¹⁾.

كما ذهبت "انتصار يونس" إلى أن التوافق بمعناه العام هو: "حالة التوازن، والتوافق بين الفرد و بيئته، أو بين العمليات والوظائف النفسية للفرد والناشئة عن خفض التوتر الناتج عن حاجته، أو الدافع دون الوقوع في الصراع"⁽²⁾.

كما يعرفه مدحت عبد الحميد على أنه: "الشعور النسبي بالرضا، والإشباع الناتج عن الحل الناجح لصراعات الفرد في محاولته للتوفيق بين رغباته وظروفه المحيطة"⁽³⁾.

"إن عملية التوافق ليست جامدة ثابتة تحدث في موقف معين، أو فترة معينة وتنتهي، 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 وهذا يعني أن الفرد مطالب بإعادة الاتزان والاحتفاظ بالعلاقة المنسجمة مع البيئة، فكلما أطاح بهذا الاتزان أو هدد هذه العلاقة أي مثير داخلي أو خارجي، وهو ما نعنيه ما نقول إن عملية التوافق عملية ديناميكية وظيفية"⁽⁴⁾.

وإضافة إلى ما تم عرضه، نرى بأن التوافق هو عملية المواءمة بين حاجات الفرد ومطالب البيئة، أي أن للتوافق عنصرين أساسيين هما الفرد بحاجاته ودوافعه وآماله ورغباته والبيئة ومكوناتها المادية والاجتماعية والقيمية.

2. التوافق وبعض المفاهيم المشابهة له :

3-1- التوافق والتكيف:

ارتبط التوافق النفسي بمفهوم التكيف، فهناك من يرى أنهما يختلفان على أساس أن العمليات البيولوجية التي تقابل متطلبات البيئة المادية هي: نشاط تكيفي، أما السلوك الذي يقابل متطلبات البيئة الاجتماعية هو: نشاط توافقي ، وهناك من يرى أن التوافق مرادف للتكيف على اعتبار أنهما يمثلان منظورا وظيفيا، فالسلوك ينبغي أن يفهم باعتباره محاولة للتكيف للأنواع المختلفة من الحاجات الجسمية، أو توافقا للمتطلبات السيكلوجية⁽⁵⁾، وهناك من اعتبر التكيف

مفهوما أشمل من التوافق، على أساس أن التكيف يتضمن الحيوان والنبات في علاقتهما بالبيئة المادية والاجتماعية⁽⁶⁾، ومنهم من اعتبر التوافق مفهوما أعم من التكيف، على أساس أن التكيف يختص بالنواحي الفسيولوجية، والتوافق يشمل النواحي النفسية والاجتماعية، بحيث تصبح عملية تغيير الفرد لسلوكه ليتسق مع غيره، باتباعه للعادات والتقاليد وخضوعه للالتزامات الاجتماعية عملية توافق، وتصبح عملية تغيير حدقة العين باتساعها في الظلام وضيقها في الضوء الشديد عملية تكيف⁽⁷⁾، ومنهم من نظر إلى التوافق على أنه ثمرة للتكيف، وأن سوء التوافق هو عدم القدرة على ملائمة ما هو نفسي بما هو اجتماعي⁽⁸⁾.

ومن أجل الوصول إلى المزيد من التوضيح للمعنى الإجرائي للتوافق الذي نريده، ينبغي الإشارة أولا إلى مفهوم التكيف، فالتكيف بمعناه العام هو: "العملية أو السلوك الذي يحاول به الفرد التغلب على الصعوبات التي تقف حيل 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، وتلك التغيرات تتسم بالمرونة في مواجهة مطالب وظروف المجتمع المتغيرة"⁽⁹⁾.

يرى الدكتور نبيل صالح سفيان بأن التوافق أقل شمولاً من التكيف الذي يتضمن الحيوان والنبات في علاقتهما بالبيئة المادية والاجتماعية، كما أنه يتضمن أحيانا جانب الفعل الإنساني وتتدخل 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⁽¹⁰⁾.

من هذا المنظور يتضح لنا بأن التوافق قد يقتصر على الكائن الإنساني فحسب، بينما التكيف يمتد إلى باقي الكائنات الحية، فالتكيف هو الكل بينما يعبر مصطلح التوافق عن جزء بسيط من هذا الكل.

أما عن وجهة النظر التي تستخدم مفهوم التكيف على أنه نفسه التوافق فهي كالاتي: "التكيف أو التوافق " مفهوم مستمد أساسا من علم الحياة (البيولوجيا) حيث يشير هذا المفهوم إلى أن الكائن الحي يحاول أن يواءم نفسه و العالم الطبيعي الذي يعيش فيه محاولة منه من أجل البقاء وتستهدف هذه العملية بأشكالها المختلفة تلائم الفرد مع الظروف البيئية الطبيعية التي يعيش فيها، ولقد استعار علماء النفس المفهوم البيولوجي للتكيف، والذي أطلق عليه علماء

البيولوجيا مصطلح "مواعمة" واستخدم في المجالات النفسية والاجتماعية تحت مصطلح "التكيف أو التوافق"، فالإنسان كما يتلاءم مع البيئة الطبيعية يستطيع أن يتوافق مع الظروف النفسية والاجتماعية المحيطة به والتي تستلزم منه باستمرار أن يتلاءم ويتكيف معها، وتدفع ظروف الحياة الفرد لهذا التكيف ويساعده على ذلك ما لديه من ذكاء وقدرة على التطبيع الاجتماعي⁽¹¹⁾.

كما يذهب أيضا "سكوت Scott" إلى أن التوافق هو: «القدرة العامة على التكيف، وعلى إرضاء الذات، والكفاية في العلاقة بين الأشخاص، وتشمل القدرة العقلية، والتحكم بالدوافع، والعواطف، والمواقف مع الآخرين، والقدرة الإنتاجية، والاستقلال الذاتي، والنضج، والموقف المناسب من الذات»⁽¹²⁾.

لم يركز كثيرا هذه التعريف على الفرق بين المصطلحين لغة، على قدر ما ركز على محتوى كلا العمليتين التي ذهب إلى كونهما يهدف إلى تحقيق تلاءم أو تكيف أو توافق الإنسان مع بيئته الخارجية. وهذا ما ذهب إليه تقريبا صاحب التعريف الموالي، والذي يرى بأن التوافق يراد به التكيف، أي تكيف الفرد مع متطلبات حياته الاجتماعية والعملية، حيث أن علماء النفس استعاروا مفهوم التكيف وأعادوا تسميته "بالتوافق"، وعليه فالتوافق والتكيف كلاهما منظورا وظيفيا لملاحظة وفهم السلوك البشري.

أما عن الوجهة التي نتبناها في سير هذا العمل البحثي وهي مخالفة لكلا الوجهتين السابقتين، والتي قد كان فضل تبنيها يعود إلى تأثرنا بما جاء به التعريف الآتي:

حيث يرى أنجلش بأن اصطلاح التوافق يؤكد أكثر ما يؤكد التكيف حتى أنه يمكن تعريف التوافق بأنه "تكيف الشخص مع بيئته الاجتماعية في مجال مشكلات حياته مع الآخرين، والتي ترجع لعلاقاته بأسرته ومعايير البيئة الاقتصادية والسياسية والخلقية.

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 والعالم الطبيعي الذي يعيش فيه محاولة منه للبقاء، فالإنسان وبالعالمه العقلي القدرة على تغيير عالم الواقع لتغيير هذه المواعمة، ومن ثم فالتوافق يشمل طريقتي التغير والتغيير⁽¹³⁾.

وعليه ومما سبق يتضح لنا بأن التكيف أو المواءمة يتضمن تغييرا جوهريا من جانب الفرد لكي يواجه حاجاته ومطالبه والظروف 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 وبقاء جنسه لمواجهة أو ملائمة هذا التغير الخارجي.

3-2- التوافق والصحة النفسية:

يحدث خلطا لدى كثيرا من المؤلفين بين الصحة النفسية والتوافق لارتباطهما الشديد مع بعضهما مع أنهما ليسا اسمين مترادفين لمفهوم واحد، فالصحة النفسية تقترب بالتوافق، فلا توافق بدون تمتع بصحة نفسية جيدة ولا صحة نفسية بدون توافق جيد، فهدف الصحة النفسية تحقيق التوافق السليم ويعد الفرق بين الصحة النفسية والتوافق هو فرق في الدرجة (14).

يكاد كل مفهوم من المفهومين أن يكون الآخر، حيث يوجد هناك ارتباط كبير قد يصل في بعض الأحيان إلى الترادف بينهما، ولعل السبب في ذلك يرجع إلى أن الشخص الذي يتوافق جيدا لمواقف البيئة والعلاقات الشخصية يعد دليلا لامتلاكه وتمتعه بصحة نفسية جيدة أيضا، فها هو على سبيل المثال لا الحصر "كيلاندر Kilander" يذهب إلى أن الصحة النفسية تقاس بمدى قدرة الإنسان على التوافق مع الحياة، بما يؤدي بصاحبه إلى قدر معقول من الإشباع الشخصي والكفاءة والسعادة" (15).

فالقدر على التشكيل والتعديل 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 (16).

يمكننا أيضا أن نقابل ما بين الصحة النفسية والتوافق، باعتلال الصحة النفسية وسوء التوافق، فالصحة النفسية تقود إلى التوافق ولكن العلاقة ليست سببية أو تفسيرية ولكن علاقة جدلية تؤدي إلى الفهم وتشير 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 (17).

3-3- التوافق و الذكاء:

هناك عوامل تؤثر أو لها علاقة بالتوافق ومنها الذكاء العام فقد اعتقد الكثير بأن هناك ارتباط تام بين الذكاء والتوافق، بل لقد عرف البعض الذكاء بأنه القدرة على التكيف مع البيئة وأجريت عدة دراسات محاولة البحث عن العوامل التي لها علاقة بالتوافق ومنها الذكاء العام حيث وجدت معظم الدراسات أن الذكاء العام يرتبط بالتوافق كدراسات (تيرمان) ودراسة (هيلدرات 1938) ودراسة (بونسل 1952) حيث تميزت الإناث الذكيات عن الذكور الأذكاء في التوافق كما في دراسة (هالبيين 1973)، إلا أن بعض الدراسات تشير إلى أن هناك عددا من الأذكاء يعانون من صعوبة في التوافق الاجتماعي كدراسة (لنجروث) (18).

ويؤكد "راجح" أن الذكاء ليس إلا عاملا واحدا من العوامل الكثيرة التي تساعد على التوافق الاجتماعي (19)، 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 وهنت: 1972)، إلا أن مفهوم التوافق يختلف تماما عن مفهوم الذكاء الاجتماعي، وهذا ما حدا حدوه الدكتور نبيل صالح سفيان حيث أنه يقول :

"إن الذكاء الاجتماعي ليس بالضرورة يؤدي إلى التوافق لأن قدرة الفرد على فهم الآخرين والقدرة على التصرف بحكمة في المواقف الاجتماعية هو جانب إدراكي والتوافق هو نتاج عوامل عقلية وجدانية فهناك عوامل انفعالية تجعل الفرد يسلك سلوكا أحقما من الجانب الاجتماعي ويدرك الفرد ذلك ولكنه مضطر ليشبع دافعا ما أو رغبة أو شيء آخر (20).

3-4- التوافق و سوء التوافق:

إن مفهوم التوافق من أكثر المفاهيم شيوعا في علم النفس ذلك أنه تقييم سلوك الإنسان وعلم النفس إنما هو علم سلوك الإنسان وتوافقه مع البيئة المادية والاجتماعية، لذلك كانت دراسة علم النفس لا تنصب على السلوك ذاته أو على

التوافق نفسه بل تدور حول كيفية الوصول إلى التوافق وطبيعة العمليات التي يتم بواسطتها التوافق أو عدم التوافق.

فالتوافق (Ajustement) هو تكيف أو تلائم الشخص مع بيئته الاجتماعية في مجال مشكلات حياته مع الآخرين (أسرة، عمل دراسة...)، أما سوء التوافق (Maladjustment) فهو فشل الإنسان في تحقيق انجازاته وإشباع حاجاته ومواجهة صراعاته ومن ثم يعيش الفرد في الأسرة والعمل والتنظيمات التي ينخرط فيها في حالة عدم الانسجام وعدم التناغم وإذا ما زاد هذا القدر من سوء التوافق اقترب الفرد من العصاب⁽²¹⁾.

إن مفهوما السواء واللاسواء كلاهما نسبي، فلو نظرنا من أية زاوية لوجدنا أن الانحراف عن أي معيار يستطيع الشخص تقبله يمكن أن يكون طفيفا لا يستحق أي اهتمام، أو يكون واضحا لا يدع مجالا للشك بأنه ذو طبيعة لا سوية (شاذة)، إلا أنه وبالرغم من هذا فلا يوجد حد قاطع بين ما هو سوي وما هو شاذ يمكن أن نعتبره حدا مميزا، ففي أي مجموعة كبيرة من الناس لا نستطيع أن نقول بقدر كبير من الثقة أن هذا غير سوي، إلا إذا كان الشذوذ واضحا تماما، ولذلك اختلفت وجهات النظر في تفسير أو في وضع النقاط الفاصلة بين السواء واللاسواء.

3. أهمية التوافق:

يستهدف التوافق الرضا عن النفس وراحة البال والاطمئنان نتيجة الشعور بالقدرة الذاتية على التكيف مع البيئة، والتفاعل مع الآخرين، ولا يحتاج ذلك لأكثر من التعرف على حاجات النفس، ومعرفة إمكانيات البيئة، وأهمية التوافق تظهر من خلال مساعدة الإنسان على إشباع حاجاته، وإرضاء دوافعه بالطرق المشروعة التي حددها المجتمع، مع مراعاة إمكانيات البيئة فالتوافق كوسيلة هو "عملية إشباع حاجات الأفراد التي تثير دوافعه بما يحقق الرضا عن النفس والارتياح لتخفيف التوتر الناشئ عن الشعور بالحاجة، ويكون الفرد متوافقا إذا ما أحسن التعامل مع الآخرين بشأن هذه الحاجات وأجاد تناول ما يحقق رغباته بما يرضيه ويرضي الغير أيضا"⁽²²⁾.

يمكننا بإيجاز توضيح أهمية التوافق، وذلك فيما يلي:

- قدرة الفرد على مواجهة مشاكله بمعرفة الأسباب ومحاولته التغلب عليها.

- قدرة الفرد على التكيف مع المتغيرات المختلفة والحفاظ على توازنه الانفعالي.
- تمكن الفرد من إزالة توتراته عن طريق إشباع حاجاته المختلفة بالطرق المشروعة والتي تساهم في سعادته وسعادة الآخرين.
- إقامة علاقات اجتماعية إيجابية مع باقي أفراد المجتمع يسودها الود والاحترام المتبادل.
- اكتساب المهارات والخبرات التي تمكنه من استغلال قدراته وتوظيفها في حياته العملية، وذلك عن طريق احتكاكه بالجماعات وحسن توافقه معها.
- تمتع الفرد بالصحة النفسية و التوافق النفسي والاجتماعي ومساهمته في زيادة إنتاجيته.

4. خصائص عملية التوافق:

- إن عملية التوافق كغيرها من العمليات تتمتع ببعض الخصائص وأهم هذه الخصائص ما يلي:
- كلية عملية التوافق: أي أن التوافق ينظر إليه كوحدة كلية لا جزئية، فلا يمكننا الحديث مثلا عن شخص متوافق اجتماعيا ويعاني من صراعات داخلية - سوء توافق شخصي - على أنه يحظى بتوافق سليم.
- التوافق عملية دينامية: بمعنى أن الإنسان لا يزال يبحث ويصارع لبلوغ التوافق ما استمرت حياته، أي أن التوافق لا يتم دفعة واحدة وفي مرة واحدة بل يتسم بالاستمرارية.
- التوافق كعملية وظيفية: بمعنى أن التوافق يهدف إلى تحقيق وظيفة معينة، تتمثل في تحقيق الاتزان والتآلف والتوليف بين الفرد وبيئته المادية والاجتماعية.

5. نظريات التوافق:

- هناك الكثير من النظريات التي عملت على تفسير التوافق لدى الأفراد، وبطبيعة الحال يصعب سردها بأسرها، ولكن يمكننا أن نشير إلى أهمها:

5-1- النظرية البيولوجية الطبية - Biological medical theory:

و يقرر مريدوها أن جميع أشكال الفشل في التوافق تنتج عن أمراض تصيب أنسجة الجسم خاصة المخ Brain، ومثل هذه الأمراض يمكن توارثها، أو اكتسابها خلال الحياة عن طريق الإصابات و الجروح أو الخلل الهرموني الناتج عن الضغط الواقع على الفرد، وترجع اللبنة الأولى لوضع هذه النظرية لجهود كل من داروين، مندل، جالتون، كالمان، وغيرهم⁽²³⁾.

5-2- النظرية النفسية- Psychological Theory:

أ. نظريات التحليل النفسي- Psycho-analysis Theories:

▪ **فرويد Freud :** يرى فرويد أن الشخصية فرضيا تتكون من ثلاثة منظومات هي **الهو (ID)** و **الأنا (Ego)** و **الأنا الأعلى (Super Ego)** ويمثل **الهو** اللذة والذي يظهر مع ولادة الإنسان وعمله إشباع الغرائز، ويمثل **الأنا الأعلى** مبدأ المثل والقيم ويكتسبها الفرد من خلال التنشئة وعملها إشباع الجانب القيمي والأخلاقي لدى الفرد بأعلى درجة، ويمثل **الأنا** مبدأ الواقع وعمله حماية الفرد وهو يوازن بين **الهو** و **الأنا الأعلى** ويحاول إشباعهما بشكل متوازن.

يعتمد التوافق لدى فرويد على **الأنا**، فالأنا تجعل من الفرد متوافقا أو غير متوافقا، فالأنا القوية التي تسيطر على **الهو** و **الأنا الأعلى** وتحدث توازنا بينهما وبين الواقع، أما **الأنا** الضعيفة فتضعف أمام **الهو** فتسيطر على الشخصية فتكون شخصية شهوانية تحاول إشباع غرائزها دون مراعاة الواقع أو المثل مما تؤدي صاحبها إلى الانحراف وعدم مراعاة الواقع ينعكس عليها سلبا ومن ثم إلى الاضطراب، أما سيطرة **الأنا** الأعلى فتجعل الشخصية متشددة بالمثل إلى درجة عدم المرونة و تكون بكبت الرغبات والغرائز الطبيعية أو تشعر بالذنب المبالغ فيه وتؤدي إلى الاضطراب النفسي وسوء التوافق.

يعتبر فرويد أن التوافق نادرا لدى الإنسان كما يعتبر أن بداية سوء التوافق غالبا ما ترجع إلى مرحلة الطفولة و خاصة في السنوات الخمس الأولى حينما تنمو **الأنا** نموا غير سليم فالنمو السليم يؤدي إلى نشوء **الأنا** القوية ويواجه الفرد حالات التوتر والقلق عن طريق حيل الدفاع اللاشعورية و لكن إذا بالغ في استخدام هذه الحيل فإنه يؤدي إلى سوء التوافق⁽²⁴⁾.

وعليه فالشخصية من وجهة النظر الفرويدية هي أسلوب الفرد الذي يستخدمه من أجل تحقيق التوافق، هذا الأسلوب يتميز بتأثره بالعوامل السيكولوجية والفسولوجية، وتتمثل في الغرائز والليبدو، وتتحصر الغرائز عند فرويد في

غريزة الحياة، وغريزة الموت، وتتمثل في الشهوة والعدوان، ولكي يحمي الإنسان نفسه من التهديد، فإنه يلجأ إلى الحيل الدفاعية؛ للمحافظة على كيانه وأمانه النفسي مثل: الكبت الذي يعد هو حيلة هروبية تلجأ إليها الأنا لطرد الدوافع والذكريات والأفكار الشعورية المؤلمة، أو المحزنة وإكراهها على التراجع إلى اللاشعور، والنكوص، وهو عبارة عن تراجع الفرد إلى أساليب طفلية أو بدائية في التفكير أو السلوك، حين يعجز عن التغلب بطريقة بناءة على ما يعانيه من كبت أو إحباط أو صراع.

■ **يونج: Jung:** اعتقد يونج أن مفتاح التوافق و الصحة النفسية يكمن في استمرار النمو الشخصي دون توقف أو تعطل، كما أكد على أهمية اكتشاف الذات الحقيقية وأهمية التوازن في الشخصية السوية المتوافقة. كما قرر أن الصحة النفسية والتوافق السوي يتطلبان التوازن أو الموازنة بين ميولنا الانطوائية وميولنا الانبساطية. كذلك أكد على ضرورة تكامل العمليات الأربع الأساسية في تخبير الحياة والعالم الخارجي وهي: الإحساس، الإدراك، المشاعر، التفكير⁽²⁵⁾.

■ **فروم: Fromm-** اعتقد فروم أن الشخصية المتوافقة هي التي يكون لديها تنظيم موجه في الحياة، وأن تكون مستقبلية للآخرين، ومنفتحة عليهم، ولديها قدرة على التحمل والثقة، ولقد أكد على مغزى قدرة الذات على التعبير عن الحب للآخرين بدون قلق عما قد يعقب ذلك⁽²⁶⁾.

■ **أدلر - Adler :** أعطى أدلر الفرد الشعور بالنقص بالغ الأهمية فهو يرى أن الفرد يولد ضعيفا عاجزا نسبة للكبار فيحدث لديه شعور بالنقص يحاول التغلب عليه طوال حياته، وتنتج عقدة النقص أيضا بسبب وجود عيوب أو قصور جسمية أو خلقية أو اجتماعية أو اقتصادية أو عقلية فتؤثر هذه العيوب على نفسية الفرد وتشعره بالنقص وعدم الأمن وعدم الكفاية، ومن أجل تعويض هذا النقص اعتمد أدلر أسلوب الحياة وهو الأسلوب الذي يتخذه الفرد لتحقيق أهداف الحياة التي هي بالتالي تحقيق لذاته ويختلف الأفراد في الأساليب التي يتبعونها فالبعض يختار الاقتصاد فيكون رجل أعمال والبعض يختار العلم فيكون عالما والبعض الأدب والفن...الخ، وهنا تلعب قدرات الفرد وإمكاناته الوراثية والمكتسبة دورا هاما في تحديد أسلوب حياته⁽²⁷⁾.

■ **منظور التحليليين المحدثين:** ترى كارين هورني "K. Horney" أن القلق وفقدان الضمان يؤديان إلى العصاب، حيث ينمي القلق لدى الفرد أساليب مختلفة لمواجهة ما يشعر به، فقد يصبح عدوانيا أو خاضعا حتى يستعيد الحب الذي فقده،

أو يكون لنفسه صورة مثالية؛ ليعوض ما يشعر به من نقص، أما "إيرك فروم Eric Fromm" فيرى بأن الإنسان يريد أن يكون جزءا متكاملًا من العالم من حوله، وإذا انفصل عن العالم، أحس بالعجز وقلة الحيلة، وإخفاق الإنسان في إشباع ميوله يولد العصاب لديه، وتري "أنا فرويد A. Freud" بأن العصاب صادر عن (الأنا – الذات) ويصدر عنها أيضا الحيل اللاشعورية العقلية، كحلول دفاعية، أو هروبية، ويعتقد "تيودور رايك R. Reik" بأن العصاب نتيجة لفقدان الثقة بالنفس، ويرى "روللومي R. May" أن القلق هو مصدر الأمراض العصابية النفسية" (28).

ب- النظرية السلوكية:- Behavioral Theory

طبقا للسلوكية فإن أنماط التوافق وسوء التوافق تعد متعلمة أو مكتسبة، وذلك من خلال الخبرات التي يتعرض لها الفرد، والسلوك التوافقي يشتمل على خبرات تشير إلى كيفية الاستجابة لتحديات الحياة و التي سوف تقابل بالتعزيز والتدعيم.

فيرى "بافلوف Pavlov" أن الاضطراب النفسي ينجم من اضطراب بين استجابة الكف والاستثارة، وهي استجابات تعتمد على تكوين الفرد (باسين، 1988)، وتنشأ الأمراض النفسية من أفعال منعكسة خاطئة تتكون بتأثير تفاعل عاملي البيئة والوراثة وهي أنماط من السلوك المتعلم الخاطئ للتخفيف من آلام القلق، يعززها إحجام المريض عن القيام بأي عمل يؤدي إلى مخاوفه مما يثبت المرض لديه.

ولقد اعتقدا كل من "واطسون وسكينر" أن عملية التوافق الشخصي لا يمكن لها أن تنمو عن طريق الجهد الشعوري، ولكنها تتشكل بطريقة آلية عن طريق تلميحات البيئة أو إثباتها.

ولقد رفضا "بندورا و ماهوني" وهما من السلوكيين المعرفيين تفسير تشكيل الطبيعة الإنسانية بطريقة آلية ميكانيكية.

ج- نظريات علم النفس الإنساني:- Humanistic psychology Theories

يؤكد أنصار الاتجاه الإنساني على أن الإنسان يجاهد لكي يحقق ذاته كإنسان، من خلال تحقق الاتساق بين الخبرات وصورة الذات، حيث يسمح الناس للمواقف التي تتفق مع مفهوم الذات بالدخول في الوعي، ومن ثم يدركونها بدقة، أما الخبرات الصراعية فهي عرضة، لأن تمنع من الدخول في الشعور، وتترك من غير دقة، حيث يشعرون بتهديد الخبرات التي تتعارض مع مفاهيم الذات.

▪ **روجرز- Rogers :** يرى "روجر Rogers أن الشخص الفعال هو الذي يعمل إلى أقصى مستوى، ويتصف بالانفتاح على الخبرات، ويكون مدركا وواعيا، لديه قدرة على العيش والسعادة، يتصرف بشكل سوي، يوظف طاقاته إلى أقصى حد، وسوء التوافق النفسي يمكن أن يستمر إذا حاول الفرد الاحتفاظ ببعض الخبرات الانفعالية بعيدا عن مجال الوعي، وينتج عن ذلك استحالة تنظيم هذه الخبرات، أو توحيدها كجزء من الذات التي تتفكك نظرا لافتقاد الفرد قبله لذاته، وهذا من شأنه أن يولد مزيدا من التوتر والأسى⁽²⁹⁾. حيث يشير إلى أن الأفراد الذين يعانون من سوء التوافق يعبرون عن بعض الجوانب التي تقلقهم فيما يتعلق بسلوكياتهم غير المتسقة مع مفهومهم عن ذاتهم.

ماسلو- Maslow : يشير "ماسلو" إلى أن التوافق يعني الاستمرارية في الكفاح، والفاعلية المستمرة لإشباع الإنسان حاجاته التي تتدرج في أهميتها من الحاجات البيولوجية، إلى الحاجات النفسية، وقد حدد ماسلو عدة معايير للتوافق شملت الإدراك الفعال للواقع، وقبول الذات، والتلقائية، والتمركز حول المشكلات لحلها، ونقص الاعتماد على الآخرين، والاستقلال الذاتي، واستمرار تجديد الإعجاب بالأشياء أو تقديرها، والخبرات المهمة الأصلية، الاهتمام الاجتماعي القوي، والعلاقات الاجتماعية السوية، والشعور بالحب تجاه الآخرين، وأخيرا التوازن أو الموازنة بين أقطاب الحياة المختلفة. في حين أكد على أهمية تحقيق الذات في تحقيق التوافق السوي الجيد، وقام بوضع معايير للتوافق من بينها: التلقائية، قبول الذات، التمرکز حول المشكلات لحلها، الاستقلال الذاتي الإدراك الفعال للواقع، الشعور باللاعداوة اتجاه الإنسان، الاهتمام الاجتماعي القوي والعلاقات الاجتماعية السوية... الخ

▪ **بيرلز - Perls :** أكد بيرلز على أهمية التنظيم أو التوجيه وعلى أن يحيا الأفراد هنا والآن here and now دون خوف من المستقبل لأن هذا سيفقد الأفراد شعورهم الفعلي بالرضا، كما أكد على أهمية الوعي بالذات وتقبله، والتحرر النسبي من القواعد الخارجية، وأن الشخص المتوافق هو من يتقبل المسؤوليات و يتحملها على عاتقه دون القذف بها إلى الآخرين⁽³⁰⁾.

د- منظور النظريات المعرفية: ويفترض هذا المنظور وجود نموذجين معرفيين:

النموذج الأول أسسه "بيك ورفاقه Beck & Other" ويرى بأن سبب الاضطراب النفسي الأفكار السالبة عن الذات، والخبرات الراهنة، والمستقبل، حيث يؤدي الإدراك السلبي لدى الفرد وتقييمه للموقف إلى المرض، وغالبا ما

تكون الأفكار السالبة غير واقعية ومحرفة وغير منطقية"، تتحرك عن طريق تفسير خبرات الفرد ضمن حدود الحرمان والنقص والانهازم"، أما النموذج الثاني "فأسسه سليجمان Seligman" ويسمى نموذج العجز المتعلم وقلة الحيلة، ويرى أن التعرض لأحداث خارجة عن نطاق السيطرة وإدراكها في هذا الإطار يؤدي إلى توقعات عن فقدان السيطرة على الأحداث التالية في المستقبل⁽³¹⁾.

هـ نظريات نفسية أخرى :

■ **لازاروس: Lazarus** : طبقا لمعايير لازاروس فإن الشخص المتوافق لا بد أن يتسم بالآتي:

- الراحة والارتياح النفسي: حيث لا يمكن أن يتحقق للفرد التوافق وهو يعاني من اكتئاب أو انقباض أو قلق مزمن...الخ
- الكفاية في العمل: بمعنى أن الشخص سيء التوافق هو بالطبع يتسم بقلة إنتاجية بل ونقص في كفاءته، وفشل في استغلال قدراته على الوجه الأنسب.
- الأعراض الجسمية: أرجع لازاروس سوء التوافق إلى الإصابات أو الأمراض أحيانا.
- التقبل الاجتماعي: حيث لا يمكن أن يتحقق توافق سوي للفرد دون تقبله الاجتماعي أو قبوله من خلال علاقاته وسلوكياته⁽³²⁾.

■ **تندال - Tendall**: إن معايير تندال اقتصرت على سبع نقاط وهي : امتلاك شخصية متكاملة، مسايرة الفرد لمطالب المجتمع الذي يعيش فيه، التكيف للظروف والمواقف الواقعية، الاتساق مع الذات النضج بالتقدم في العمر، اتخاذ النعمة الانفعالية الصحيحة التي تتفق مع محيط الفرد، الإسهام في خدمة المجتمع بروح مستبشرة وفاعلية متجددة و متزايدة⁽³³⁾.

■ **بل - Bell**: يعد بل من من أوائل من اهتموا بموضوع التوافق، ووضع مقياسا له اشتهر باسمه، ويرى أن مجالات التوافق الأساسية تنحصر في الآتي:

- التوافق المنزلي.
- التوافق الصحي
- التوافق الاجتماعي.
- التوافق الانفعالي.

- التوافق المهني.

- التوافق العام.

ومن خلال مقياس بل للتوافق يمكن تحديد درجة توافق الأفراد النوعية والكلية⁽³⁴⁾.

5-3- النظرية الاجتماعية: Social Theory:

و يقرر مريدوها أن هناك علاقة بين الثقافة و أنماط التوافق، فلقد ثبت أن هناك اختلافا في الاتجاه نحو الخمر بين اليابانيين والأمريكيين، وكذلك ظهر اختلاف في الأعراض الإكلينيكية للأمراض العقلية بين الأمريكيين الإيطاليين وبين الأمريكيين الأيرلنديين، ويوضح مريدو هذه النظرية أن الطبقات الاجتماعية في المجتمع تؤثر في التوافق، ومن أشهر مريدي هذه النظرية: فيرز، دنهام، هولنجرهيد، ردليك، وغيرهم.

من العرض السابق يتضح لنا أن المحاولات التي بذلت من أجل التنظير لتفسير متغير أو ظاهرة قد يبنى عليها علم النفس بأسره ألا وهي ظاهرة التوافق.

إن نظرتنا لا بد أن تقتضي النظرة التكاملية لتلك النظريات أو وجهات النظر المختلفة بمعنى ألا يجب أن يخضع تفسيرنا لتوافقنا أو سؤنه إلى النظرية البيولوجية فقط أو النفسية فقط أو الاجتماعية وهكذا، لأن الإنسان ما هو إلا محصلة تفاعل بين تلك القوى الثلاث السالفة الذكر وأن التوافق الأدمي ليس من السهولة بالقدر الذي يجعلنا نفسره من زاوية دون أخرى سواء أكان ذلك في سوائه أم لا سوائه.

6. ميكانيزمات التوافق :

ويقصد بها الحيل والأساليب التي يلجأ إليها الفرد لتحقيق توافقه إذا لم يستطع أن يحققه دونها.

ويمكننا أن نعرض تلك الميكانيزمات أو أساليب الدفاع ولكن دون التعرض لتعريفاتها أو مفهوماتها، وذلك من خلال ما يلي⁽³⁵⁾ :

1. Repression
2. Withdrawal
3. Day dreams,fantasy,autism
4. Night dreams
5. Regression
6. Rationalization,justification,self-deception
7. Projection
8. Over compensation
9. Compensation
10. Reaction formation
11. Isolation,isulation
-
12. Identification
13. Agression
14. Forgetting
-
15. Sublimation
16. Displacement
17. Negativism
18. Conversion
-
19. Denial
20. Dissociation
21. Introjection
22. Undoing
23. Capitalization
24. Substitution
25. Inversion
26. Symbolization
27. Generalization
28. Idealization
29. Challenge
30. Intellectualization
31. Nomadism
32. Apathy

عوائق التوافق:

بالرغم من أن الكثير من الناس يستطيعون أن يشبعوا الكثير من حاجاتهم ودوافعهم الفسيولوجية و الاجتماعية.. لكن يجب أن نعترف بأن هناك بعض من هذه الدوافع القوية التي لم يستطع الفرد أن يهيئ لها الإشباع التام.

إن هناك بعض العوائق والعقبات العنيفة التي تحول بيننا وبين إشباع بعض حاجاتنا الضرورية، وتدفع الفرد في بعض الأحيان إلى تقبل حلول توافقية أقل إشباعا لحاجاته، أو إلى سلوك يتعارض مع قيم المجتمع ومعاييره فيكون ذلك انحرافا أو شذوذا، ومن الممكن أن نميز بين نوعين من العوائق هما: الإحباط والصراع.

• **الإحباط:** وهو حالة من التأزم النفسي تنشأ عن مواجهة الفرد لعائق يحول دون تحقيق دافع أو حاجة ملحة، وهو أيضا العملية التي تتضمن إدراك الفرد لعائق يحول دون إشباع حاجاته أو توقع الفرد حدوث هذا العائق في المستقبل⁽³⁶⁾.

إن من الآثار الواضحة للإحباط أنه يعمل على تغيير سلوك الفرد حينما يواجه موقفا إحباطيا في حياته ويتخذ ذلك الصور التالية:

✓ من الناس حينما يواجهه موقفا إحباطيا فإنه لا يستسلم له بل يمضي في التفكير وتكرار المحاولات و تجريب وسائل عدة حتى يصل في النهاية إلى الهدف الذي يشبع هذا الدافع أو على الأقل فإنه يبحث عن هدف بديل يستطيع من خلاله أن يشبع الدافع ولو إشباعا جزئيا مؤقتا يؤدي إلى خفض توتره النفسي.

✓ ومن الناس حينما يواجهه موقفا إحباطيا ولا يستطيع إشباع دوافعه فإنه يستسلم من أول مرة وذلك بكبت دوافعه في صورة دوافع مكبوتة تبقى في اللاشعور وتظهر في صورة أعراض مرضية (37).

✓ ومن الناس أيضا حينما يفشل بعد محاولاته في إشباع دوافعه يضطرب ويختل توازنه ويدفعه الشعور بالفشل بالجوء إلى أساليب سلبية معوجة شاذة متطرفة تنقذه مما يعانيه من توتر وتأزم نفسي ملتجأ إلى الحيل اللاشعورية السالفة الذكر.

إن للإحباط مصادر يمكن تقسيمها إلى قسمين رئيسيين وهما:
العقبات البيئية و العقبات الذاتية.

العقبات البيئية: إن العقبات البيئية المادية واللامادية تعتبر من المصادر الرئيسية التي يمكن أن تحبط دوافع الإنسان، وهي عقبات متعددة بحيث لا يمكن حصرها نظرا لما تحتويه هذه البيئة من عوامل فيزيقية كالمرتفعات والمنخفضات والجبال والبحار والأنهار والطقس، وعوامل لا مادية كالقواعد والنظم والقوانين والمؤسسات... الخ. يمكننا أن نتصور أنواع الإحباطات التي تفرضها البيئة الخارجية وتقف عقبة في طريق تحقيق الهدف، فمثلا تصور موقف الطبيب الذي ينقطع عليه الكهرباء فجأة و هو في تأدية عملية جراحية أو أن يتعطل قطار استقله طالب كان في طريقه لتأدية الامتحان، وتلك هي بعض الأوضاع البيئية التي تعطينا فكرة عما يتعرض له الإنسان في حياته منذ طفولته حتى نهاية عمره من عقبات إحباطية معطلة لإشباع دوافعه، وبالرغم من زحمة تلك العقبات البيئية وشدة وقعها على النفس إلا أنها في الحقيقة أخف وطأة من الناحية النفسية من العقبات الشخصية و الذاتية.

العقبات الذاتية والشخصية : وهي عقبات متعددة وذات أثر عميق في نفسية الفرد وترجع إلى عدة أسباب نذكر من بينها:

- الأهداف بعيدة المنال.
- تعدد أهداف الفرد وعدم تناسقها مع الوقت.
- الأهداف المتطرفة.

• **الصراع:** وهو حالة نفسية مؤلمة تنشأ نتيجة التنافس بين دافعين كل منهما يريد إشباعا، أي ينشأ من نتيجة تعارض دافعين لا يمكن إشباعهما في وقت واحد، إذن فالصراع سمة من سمات الحياة فالإنسان منذ نعومة أظافره وحتى

موته يقع في صراع ينشأ في الرغبة الأكيدة في إشباع الدوافع، فالطفل في تنشئته الأولى يقع في صراع بين إرضاء دوافعه وبين إرضاء أمه خاصة في عملية الرضاع والفظام وتنظيم عملية الإخراج، وأيضا الصراع بين رغباتنا ومعايير المجتمع التي تقع حائلا دون إشباعها⁽³⁸⁾.

هناك علاقة أكيدة بين الصراع والإحباط، فالإحباط وجود عقبة تحول دون إشباع دافع واحد أما الصراع التعارض بين إشباع دافعين قد يكون احد دوافع الإحباط واحدا منها، إذن وجود دافعين أو أكثر يعمل على حدوث صراع مما يصيب الإنسان بحالة من التآزم النفسي وعدم التوافق، وعليه ليس الصراع بالأمر الغريب في حياتنا، فما من كائن آدمي مهما كان جنسه أو نوعه أو درجة ثقافته أو مركز ماله أو أدبه أو علمه إلا واجتاز أو سيجتاز في حياته ضربا من ضروب الصراع، أي أن الصراع بهذا الشكل يمثل ناحية أساسية وأصلية في حياة الإنسان.

7. مجالات التوافق العام:

هناك مجالات كثيرة للتوافق، ولكنها تنحصر في اتجاهين، الاتجاه الأول هو التوافق "النفسي أو الشخصي أو الذاتي" Psychological, Personal, Subjective والاتجاه الثاني هو التوافق الاجتماعي Social Adjustment عملا بأن الإنسان محصلة نفسية اجتماعية وداخل هذه الاتجاهات العريضة أو الأبعاد الكبرى تكمن عناصر مكونة لها.

ينظر البعض إلى التوافق على أنه مصطلح سيكولوجي أكثر منه اجتماعي، وقد استعمله علماء النفس الاجتماعيون على أنه: "قدرة الفرد على التكيف والتوائم مع نفسه وبيئته الاجتماعية و المادية والمهنية⁽³⁹⁾."

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 ويرضى عنها الناس"⁽⁴⁰⁾، أي أن التوافق الاجتماعي هو قدرة الفرد على النجاح والاستمرار في علاقاته مع الناس، أي مدى مرونة الفرد في تغيير أنماط سلوكه حتى يوائم ما يحدث في نفسه من تغيرات مختلفة وبين الظروف البيئية المحيطة به.

بالإضافة إلى التوافق الاجتماعي نجد "التوافق الذاتي أو الشخصي" والذي يتعلق بالتنظيم النفسي الذاتي(العلاقات الداخلية الذاتية).

يعرف التوافق الذاتي بأنه: "رضا الفرد عن نفسه، وثقته، وتقبله لما يصدر عنها، مع تحرره من الميول العصبية"⁽⁴¹⁾، أي أن التوافق الذاتي يسمح للفرد بالتمتع بصحة نفسية جيدة قادرة على التوفيق بين دوافعه المتصارعة أي خلوه من الصراعات النفسية، قادراً على تجاوز الإحباطات التي تعترض حياته.

إن كلا هذين المظهرين من التوافق (الذاتي والاجتماعي) يعبران عن نفسيهما في مواقف الحياة المختلفة التي يوجد فيها الفرد في المنزل أو الأسرة، أو الجماعة أو العمل، فإذا كان 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 والديني والسياسي 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 والثاني هو الدور الهام للعمل وتأثيره 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 وآخر، وتتضمن البيئة المهنية: الإداريين والمشرفين والمرؤوسين، وظروف العمل الفيزيائية وساعاته ونوعه، ويتميز التوافق المهني بالمرونة ويتحقق من خلال سنوات عمل الفرد أي من خلال تاريخه المهني⁽⁴²⁾.

ومن خلال هذا يتضح لنا أن التوافق المهني هو تقبل العامل للعاملين معه ورضاه عن التغيرات التي تعترض محيط العمل من وقت لآخر، وانسجابه مع ظروف العمل، وتميزه الكمي والكيفي 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، وهكذا فإن توافق الفرد مع صاحب العمل، ومع المشرف عليه، ومع زملاءه وكذلك توافقه مع مطالب العمل نفسه، وتوافقه

مع ظروف السوق المتغيرة والخاصة بالعمل، وتوافقه مع قدراته الخاصة وميوله، ومع مزاجه " (43) .

ويتفق 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، وتوافقه لخصائصه الذاتية، وهكذا فإن توافق الفرد مع المشرف عليه، ومع زملائه، و مع مطالب العمل، ومع قدراته الخاصة، ومع ميوله، ومزاجه، يعتبر هذا جميعه متضمنا في مفهوم التوافق المهني" (44) .

وتعرفه "م غرافيتس" التوافق المهني على أنه :

" المجهود من أجل التكيف مع بيئة العمل" (45) .

إن التوافق المهني هو توافق العامل مع جميع متغيرات العمل بما يبعث على الرضا المهني ويتضمن ذلك رضا العامل وإشباع حاجاته و تحقيق طموحاته وتوقعاته مما ينعكس على إنتاجيته وكفايته وعلاقته بزملائه ورؤسائه ومع بيئة العمل، وإذا لم يتحقق للعامل الرضا فإنه ينعكس سلبا على انتظامه في العمل حيث يكثر تدمره وشكواه وغيابه وتأخره عن العمل (46) .

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 الأجر أو الترقية أو حتى رضا المسئول عنه" (47) .

تذهب بعض سياسات التسيير إلى الاهتمام بكل جوانب حياة العامل، وتعمل على تحسينها ويرى البعض مثل كاتر ماكوبي 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⁽⁴⁸⁾.

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

الرضا و التوافق المهني:

" إن المهنة الآن كما هو شأنها في الماضي جزءا أساسيا من حياة العاملين، ومصدر شقاء أو سعادة لهم، فبعض الأعمال تولد لدى العاملين مشاعر الرضا وتحقيق الذات، لكن أعمالا أخرى قد تفرض على العامل واجبات كثيرة، وضغوطا هائلة تقوده إلى تكوين مشاعر سلبية و باختصار تولد معظم الأعمال لدى من يقومون بها مشاعر الرضا ولكنها قد تؤدي إلى مشاعر الضغط أيضا"⁽⁴⁹⁾. لقد تعددت المصطلحات المستخدمة للتعبير عن مشاعر الفرد النفسية نحو عمله ومدى قدرته على التوافق معه، ومن هذه المصطلحات الرضا الوظيفي والروح المعنوية والاتجاه 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 ودوافعه لتحقيق ذاته في العمل الذي يمارسه، وهذا ما قامت عليه نظرية التكيف الوظيفي التي قام كل من جرين GRAEN، و دويز DUEWIS (1968) 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 واعتبار هذا الانسجام هو العامل الرئيسي في تفسير تأقلم الفرد مع بيئة العمل كما يتضح ذلك في شعوره بالقناعة والرضا والاستقرار في الوظيفة.

ويؤكدون ذلك بقولهم: " إن القدرات والحاجات المهنية تشكل الجوانب الهامة لشخصية العامل أما المتطلبات المتعلقة بالقدرة على العمل والأنظمة التي تعزز هذا العمل، فهي الجوانب العامة لبيئة العمل"⁽⁵⁰⁾.

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

لقد ذكر أبو النيل أن منسوتا وأمريكا قامت بإصدار كتيب عن التوافق المهني، قام بإعداده أساتذة بها، قسموا التوافق المهني إلى الرضا عن العمل، والروح المعنوية، واتجاهات العمل ودوافع العمال، والمحركات السلوكية (الجزءات).

وتتلخص بحوث أساتذة تلك الجامعة في ما يلي:

- ❖ أنه يمكن الاستدلال على التوافق المهني من خلال عاملين وهما: الرضا والإرضاء، أي الرضا من قبل الأفراد على العمل بوجه عام وعن ظروف بيئة العمل من إشراف و زملاء والإرضاء من قبل الرؤساء عن إنتاج الأفراد وكفاءتهم للعمل الذي يقومون به.
- ❖ الفروق بين الأفراد.
- ❖ تختلف أنماط التوافق المهني باختلاف المهن .
- ❖ يتأثر التوافق المهني باختلاف السن، ومستوى التعليم، والتدريب⁽⁵¹⁾ .

وقد طورت كونوى Kounway 1987 نموذجا للتوافق المهني، والرضا عن العمل يشتمل على سبعة عشر جانبا، أو عنصرا ، 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⁽⁵²⁾ .

يعرف التوافق المهني أيضا بالنسبة لنتائجه، حيث يعتبر الرضا المهني إحدى هذه النتائج فهناك الرضا الإجمالي عن العمل، كما أن هناك الرضا عن جوانب معينة من بيئة العمل ومقياس الرضا الإجمالي عن العمل يسمح للعامل أن يقيم كل جانب للعمل فيما يتعلق بالأهمية النسبية لرضاه عنه، ومقياس الرضا المهني له جوانب كثيرة مترابطة تشير إلى التوافق المهني من بينها زيادة الأجر و الترقي داخل المؤسسة وعوامل أخرى نذكر من بينها :

عوامل الرضا المهني:

أ.الأجر: لقد أجريت الكثير من الدراسات حول العلاقة بين الأجر والرضا يذكر منها دراسات" طومسون 1939 THOMPSON ، "ميلر 1941 MILLER

"سوبر وستروا، هاندلسن و برنت 1952"، "كندل و سميث 1963" في أمريكا وإنجلترا أثبتت الدراسات على وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فلأجر أهمية من حيث إشباع حاجات عديدة من أهمها الشعور باحترام الذات والشعور بالأمان .

بـ فرص الترقية: إن العلاقة بين الرضا عن الأجر والرضا عن فرص الترقية كبيرة، إذ أن هذه الأخيرة تعني الزيادة في المرتب، وكما يعتبرها آخرون اعتراف من الإدارة بالجهد المبذول و التقاني والالتزام بالعمل، وتشير نتائج الدراسات إلى هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية و الرضا عن العمل، ويرى "فروم" 1964 أن رضا العامل يقل كلما كانت الفرص المتاحة له للترقية أقل من طموحاته، و العكس.

جـ نمط الإشراف : إن معظم الدراسات أكدت على وجود علاقة وطيدة بين نمط الإشراف ورضا العمال، وقد أجرى ليكرت وزملاءه دراسات توصلت إلى أن المشرف الذي يجعل اهتمامه بمروؤوسيه بكل قضاياهم ومشاكلهم، يكسب ولائهم و يحقق درجة عالية من رضاهم، أما المشرف الذي ينظر للعمل من زاوية ضيقة ولا يهتم إلا بالإنتاج وينظر للعمال كأدوات أو وسائل لتحقيق الإنتاج لا يحقق سوى الاستياء والتذمر من العمل، فلا بد من الاهتمام بنمط الإشراف والاعتناء بحاجات ومشاعر العمال أثناء التعامل معهم.

دـ محتوى العمل: هناك الكثير من يرون بأن المتغيرات المتصلة بمحتوى العمل هي الوحيدة المسببة لمشاعر الرضا عند الأفراد كالمسؤولية، طبيعة أنشطة العمل، فرص الإنجاز، تقدير الآخرين لأداء الفرد، النمو والترقية، فكلما تنوعت المهام كلما ارتفعت درجة الرضا لدى العمال، لأن تنوع الأعمال يقلل من تكرار المهام، وهذا بدوره يقلل من الملل والضجر، لكن تنوع المهام لا يحقق الرضا إلا إذا توفر تكامل بين المهام، وبين المهام وقدرات العامل وإلا حدث العكس.

أما درجة السيطرة الذاتية المتاحة، فكلما زادت كلما زاد الرضا لتقديرها للفرد حرية اختيار طرق أداء العمل، وقد أكد العديد من الباحثين هذه النتيجة "كفروم 1964" و"ولتر قست 1952" هذه الحرية تتيح للعامل فرصة تكييف أدائه بما يتناسب مع قدراته إضافة إلى ذلك يجب أن يوفر العمل للفرد فرص استخدام قدراته، فكلما أدرك العامل بأنه يوظف قدراته كلما ارتفع رضاه عن عمله، وعما يقدمه من مجهود، و قد أكدت ذلك نتائج دراسات كل من بروفي 1959، فروم

1962، كور نهوسر 1964، وحسب تطور ماسلو فإن استخدام الفرد لقدراته و مهاراته يمثل إشباع لحاجة تحقيق الذات .

هـ- ساعات العمل: إن لتوزيع ساعات العمل أثر على رضا العامل إذ لا بد من فترات راحة للحفاظ على النمط الجيد للأداء وذلك لما لها من تأثير إيجابي على الفرد عضويا ونفسيا، فانه كلما توفر للفرد حرية استخدام وقت الراحة كلما زاد رضاه على العمل، وكلما تعارضت ساعات العمل مع ساعات الراحة وحرية الفرد في استخدامه كلما انخفض رضاه.

و- الظروف الفيزيكية للعمل: نظرا لما للمحيط الفيزيقي من تأثير على العامل وسلوكه مثل الإضاءة، الحرارة، التهوية البرودة، الضوضاء...الخ، وانطلاقا من تأثيرها على درجة تحمل الفرد فإنها تؤثر على درجة تقبله لبيئة العمل كعلاقة متعدية وبالتالي على رضاه عن العمل، وتشير معظم الدراسات إلى أن لسوء الظروف الفيزيكية ولوضعية العمل غير المريحة علاقة كبيرة بعدم رضاه .

ي- جماعة العمل: حيث تؤثر جماعة العمل على رضا الفرد فإذا كان تفاعله مع الجماعة التي يعمل معها يحقق له منافع فإن لذلك دخل في تحديد رضاه، أما إذا كان تفاعله معهم مصدر توتر أو إعاقة لإشباع حاجاته أو تحقيق أهدافه فذلك يشكل عدم رضا عن عمله، ويتجلى ذلك غالبا في مختلف أشكال المقاومة المباشرة أو غير المباشرة كتمهيل وتيرة العمل، ترك العمل، تحديد الإنتاج التذير في مواد الإنتاج أو في الوقت، ازدياد النشاط النقابي، التأخر، الغياب، التمارض الأمراض والحوادث⁽⁵³⁾. وبهذا تتكون هناك جماعات عمل مشتتة وعديمة التأثير.

إلا أن الإدارة المعاصرة التي تعتني بالعمل وبالعاملين بقدر كبير ومتوازن تتطلب تشكيل فرق عمل يسهم فيها الأعضاء بأرائهم ومقترحاتهم في أمور الإدارة اليومية والتكتيكية بما يثري الأداء ويسهم في تهيئة مدخل حيوي للتميز والتفوق التنافسي في منظمات الأعمال بشكل خاص. وعلى سبيل المثال تستخدم الشركات اليابانية استراتيجيات تنافسية لتحفيز الأداء الجماعي التنافسي لفرق العمل على مستوى الشركة ككل، لأنه عندما تتنافس فرق العمل ستعمل بجدية وحماس أكثر وستركز أكثر على تحسين العمليات و ستحقق درجة أعلى من التماسك والرضا. وهكذا يكون المظهر الأساسي للتوافق المهني هو الرضا عن العمل بصورة إجمالية ومن جميع الجوه، وعن ما يحيط بالعامل من مؤثرات

بحيث يشعر بالأمن والارتياح لتحقيق رغباته وميوله وطموحه وإحساسه بإحراز النجاح الذي يمثل في حجم الإنتاج ونوعه.

وعليه وحسب ما تقدم فإن الرضا ما هو إلا نتيجة حتمية أو محصلة منطقية للتوافق المهني فالعامل المتوافق مهنيا لا يكون متوافقا إلا وقد بلغ مستوى لا بأس به من الرضا الوظيفي، و العكس غير صحيح أي ليس بالضرورة أن العامل الراضي عن جانب أو عن جوانب معينة من العمل معناه أن هذا العامل يتمتع بالتوافق المهني أو حتى بالرضا الإجمالي عن العمل.

أما التوافق المهني فيخلص الباحث إلى تعريفه إجرائيا كما يلي :

التوافق المهني هو كل ما يقوم به الفرد أو العامل من جهد مستمر لتحقيق درجة من الانسجام و الرضا والتكيف مع متطلبات وظروف المهنة التي يمارسها، وإلى إيجاد نوع من العلاقات الحسنة بينه و بين زملائه ورؤسائه في العمل.

8. العوامل الشخصية والتنظيمية وتأثيراتها على التوافق المهني :

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

o **الاقتناع بجدوى العمل :** يعتبر التساؤل عن طبيعة العمل والفوائد المرجوة منه، من أوائل التساؤلات التي يطرحها الفرد عند تفكيره في القيام بعمل معين، وذلك أن الفرد لا يقوم بنشاطات معينة بمحض إرادته إلا إذا كان يسعى إلى إشباع حاجات معينة من خلالها.

o **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 كثيرا ما يؤدي إلى تداخل الصلاحيات وإمكانية حدوث اضطراب في سير الأعمال⁽⁵⁴⁾.

o **تطابق طبيعة العمل مع مبادئ الفرد العقائدية:** تعتبر ميول الأفراد الثقافية وانتماءاتهم العقائدية من العوامل المؤثرة في اتجاهاتهم وتصرفاتهم أثناء تعاملهم مع بعضهم البعض و أثناء العمل داخل المؤسسات، إلا أن هذا التأثير يختلف باختلاف الفروق الفردية وكذا اختلاف البيئات و المجتمعات.

o **تطابق طبيعة العمل مع شخصية الفرد:** من المعلوم أن لكل فرد شخصية تميزه عن الآخرين، وتعتبر الخصائص النفسية و السمات والصفات المميزة لشخصية الفرد من العوامل الأساسية التي تتحكم في عملية توافقه مع العمل المنوط به، ومع الوسط المادي والاجتماعي الذي يعمل فيه.

o **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، وتعتبر المؤهلات الفنية للأفراد، بالإضافة إلى قدراتهم الجسمية والذهنية من المعايير الأساسية التي تعهد المهام الوظيفية إليهم على أساسها داخل المؤسسات.

o **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 وتوافقهم مع مهامهم داخل المؤسسات، فإذا كانت مصادر التعليمات الموجهة إلى المستخدمين متعددة ومتناقضة، فإن ذلك من شأنه أن يضع المستخدم المرووس في حالة حيرة وارتباك اتجاه عمله واتجاه رؤسائه.

o **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 مثلاً يجعل المستخدمين فيها يثقون في قدرتها على تمكينهم من إشباع حاجاتهم وتحسين ظروفهم، مما يحثهم على الارتباط بها والاعتناء بمهامهم ويرفع من معنوياتهم، خصوصاً إذا كانوا يعتقدون بأن النجاح سوف يعود عليهم بالفائدة (55).

o **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.

o **حسن العلاقة مع زملاء العمل:** تعتبر العلاقات الاجتماعية بين أعضاء جماعات العمل داخل المؤسسة وأساليب التعامل فيما بينهم من العوامل المؤثرة في توافقهم مع مهامهم ومع الوسط الاجتماعي الذي يعملون فيه على وجه

الخصوص، حيث يساعد الانسجام وحسن التعامل بين العمال على تكيفهم مع ظروف العمل و بيئته الاجتماعية.

o **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.

o **كفاءة المسؤولين:** قد لوحظ أيضا أن قلة كفاءة وخبرة المشرفين على تسيير المؤسسة كثيرا ما تجعل العمال يميلون إلى عدم الثقة في توجيهاتهم، وبالتالي التذمر وعدم الرضا على الوضعية التي آلت إليها مؤسساتهم.

o **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.

o **التنويه بمجهودات العامل الإيجابية:** تعتبر رغبة الفرد في التنويه والإشادة بنشاطاته وأعماله 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 والاحترام من طرف الآخرين⁽⁵⁶⁾.

o **تماسك الجماعة:** يعتبر تماسك جماعات العمل المتمثل في ترابط العمال وتفاهمهم وتضامنهم وتطابق اتجاهاتهم، كذلك من العوامل المساعدة على تحقيق التوافق الاجتماعي بينهم وتمكينهم من التكيف مع ظروف العمل ومحيطه.

o **الشعور بالرضا المهني:** يتمثل الرضا المهني في تقبل الفرد لعمله وتمسكه به باعتباره النشاط المفضل لديه، وذلك نتيجة تطابق هذا العمل مع ميوله وحاجاته واتجاهاته، ويعتبر رضا الفرد بعمله شرطا أساسيا لتوافقه مع عمله.

الهوامش

1. حامد زهران: الصحة النفسية والعلاج النفسي، ط 4، دار المعارف، القاهرة، 1988، ص 78.
2. انتصار يونس: السلوك الإنساني، دار المعارف، القاهرة، 1999.
3. مدحت عبد الحميد عبد الطيف: الصحة النفسية والتفوق الدراسي، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 1990، ص 82.
4. شاذلي عبد الحميد محمد: الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 55.
5. آسيا بنت علي راجح بركات: "التوافق النفسي لدى الفتاة الجامعية وعلاقته بالحالة الاجتماعية والمستوى الاقتصادي والمعدل التراكمي"، جامعة أم القرى، 2008، ص 390.
6. نبيل صالح سفيان: الشخصية والإرشاد النفسي، ط 1، إيتراك للطباعة والنشر، مصر الجديدة، القاهرة، 2004، ص 157.
7. فؤاد البهي السيد: "الأسس النفسية للنمو من الطفولة للشيخوخة"، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة، 1975، ص 59.
8. آسيا بنت علي راجح بركات، مرجع سابق، ص 400.
9. مجدي أحمد محمد عبد الله: السلوك الاجتماعي وديناميته، دار المعرفة الجامعية، الأزهرية، مصر، 1996، ص 227.
10. نبيل صالح سفيان: الشخصية والإرشاد النفسي، ط 1، إيتراك للطباعة والنشر، مصر الجديدة، القاهرة، 2004، ص 157.
11. عبد الحميد مرسى: الإيمان والصحة النفسية (سلسلة دراسات نفسية إسلامية)، مكتبة وهبة، القاهرة، 1994، ص 151-152.
12. آسيا بنت علي راجح بركات، مرجع سابق، ص 400.
13. كمال الدسوقي: علم النفس ودراسة التوافق، الجزء الثاني، دار النهضة العربية، بيروت، 1974، ص 32.
14. نبيل صالح سفيان، مرجع سابق، ص 157.
15. عبد السلام عبد الغفار: "مقدمة في الصحة النفسية"، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، القاهرة، 2007، ص 59.
16. Cozby, P.C., Perlman, D: social psychology ,holt, Rinnehart and winston, New york, 1983, 163.
17. صالح حسن الداهري، د/ناظم حسن العبيدي : الشخصية والصحة النفسية، ط 1، دار الكندي للنشر والتوزيع، اربد، الأردن، 1999، ص 55-56.
18. نفس المرجع، ص 158.

19. أحمد عزت راجح: أصول علم النفس، ط8، المكتب المصري الحديث، الإسكندرية، 1970، ص 431.
20. نبيل صالح سفيان، مرجع سابق، ص 160.
21. صالح حسن الداهري، ناظم حسن العبيدي، مرجع سابق، ص 55.
22. كمال الدسوقي، مرجع سابق، ص ص 385-388.
23. Lazarus, R.S., Adjustment and personality, McGraw-Hill, New York, 1961, p 205.
24. نبيل صالح سفيان، مرجع سابق، ص ص 163-164.
25. Lazarus, R.S , opcit , p 154.
26. مدحت عبد الحميد عبد الطيف، مرجع سابق، ص 86.
27. حامد عبد السلام زهران: التوجيه والإرشاد النفسي، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 1980، ص 54.
28. آسيا بنت علي راجح بركات، مرجع سابق، ص 394.
29. نفس المرجع، ص 395.
30. مدحت عبد الحميد عبد الطيف، مرجع سابق، ص 90.
31. آسيا بنت علي راجح بركات، مرجع سابق، ص 394.
32. Lazarus, R.S, opcit, pp10-12 .
33. منيرة أحمد حلمي: التوافق النفسي للطلبة الجامعية وعلاقته بمجموعة من المتغيرات، حولية كلية البنات، العدد الخامس، جامعة عين شمس، القاهرة، 1967، ص 56.
34. عباس محمود عوض: دراسة عاملية لاختبار التوافق العام والمهني، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1982، ص 15.
35. نبيل صالح سفيان، مرجع سابق، ص 93.
36. فوزي محمد جبل: الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية، المكتبة الجامعية، الأزاريطة، الإسكندرية، 2000، ص 80.
37. نفس المرجع، ص 81.
38. نفس المرجع، ص 86.
39. آسيا بنت علي راجح بركات، مرجع سابق، ص 401.
40. حمدي ياسين وآخرون: علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الكتاب الحديث، ط1: 1959، ص 20.
41. عبد الفتاح محمد دويدار: أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي و التطبيق، دار المعرفة الجامعية، مصر، ط1: 2003 ، ص 369.
42. حمدي ياسين وآخرون، مرجع سابق ص 20.

43. بديع محمود القاسم: علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، ط1، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، 2001.
44. محمود السيد أبو النيل: الأمراض السيكوسوماتية، مكتبة الخانجي، القاهرة، 1984، ص 156.
45. فرج عبد القادر طه: سيكولوجية الشخصية المعوقة للإنتاج، دراسة نظرية و ميدانية في التوافق المهني والصحة النفسية، مكتبة الخانجي، ص 56.
46. MADLENE GRARUITZ, LEXIQUE DES SCIENCES SOCIALES,ED DALLOG ,PARIS,1981,p 83.
47. بديع محمود القاسم، مرجع سابق، ص 46.
48. عبد النور أرزقي: محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، معهد علم النفس وعلوم التربية، جامعة الجزائر، 1997، ص 70.
49. عباس محمود عوض، مرجع سابق، ص 72.
50. رونالد ي ريجيو: المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي ، ترجمة فارس حلمي، دار الشروق، عمان، 1991، ص 267.
51. ناصر محمد العديلي: الرضا الوظيفي ، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1981 ، ص 36-37 .
52. محمود السيد أبو النيل، مرجع سابق، ص 368-369.
53. العمري خالد: الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين في الأردن وعلاقته ببعض الخصائص الديمغرافية والوظيفية للمشرف، مجلة أبحاث اليرموك، المجلد الرابع، العدد الرابع، جامعة اليرموك، 1991، ص 61.
54. أحمد سيد مصطفى: إدارة السلوك التنظيمي، رؤية معاصرة، 2000، ص 231.
55. محمد جمال يحيوي: دراسات في علوم النفس، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، 2003، ص 423.
56. المرجع نفسه، ص 428.