الإتصال وجودة الحياة

د. قواسم بن عيسى[1]

جامعة سعيدة – الجزائر

تاريخ الارسال: 06-02-2020 تاريخ القبول:15-02-2020 تاريخ النشر: 31-03-2020

ملخص:

يجمع موضوع هذه الورقة البحثية بين مجالين معرفيين متعددَي التخصصات والمقاربات العلمية، الأول هو الإتصال، والثاني هو جودة الحياة، وهذا الجمع بين هذين الحقلين البحثيَّين اللذَين يبدوان ظاهريا بعيدَين عن بعضهما، هو محاولة للتعرف على الدور الذي يمكن أن يلعبه الإتصال بشتى أنواعه وبمختلف وسائله وتكنولوجياته الجديدة في تحسين نوعية حياة الأفراد في مختلف المجالات، المادية والجسدية والنفسية والإجتماعية والمهنية... إلخ، وإذا دققنا النظر في أي نشاط إيجابي يقوم به الإنسان، مثل الرياضة والأكل والعمل...إلخ فإننا نجد أنه يهدف في النهاية إلى الوصول إلى حياة ذات جودة، وخالية من الأمراض والمتاعب والمنغصات التي تجعل حياته سيئة ورديئة، ونظرا لأن هدف جودة الحياة هو مشروع مجتمعي تشارك في صنعه مختلف الكيانات سواء كانت أفراد، جماعات، مؤسسات أو حكومات، فإن المراهنة على جودة الإتصال لدى هذه الكيانات كلها هو إحدى السبل الإستراتيجية لتحقيق جودة الحياة من جميع النواحي الأُسرية، المهنية، الإجتماعية، الصحية... إلخ.

الكلمات المفتاحية: جودة الإتصال– جودة الحياة – الرفاهية – السعادة

Abstract :

The subject of this research paper combines two interdisciplinary fields of knowledge and different scientific approaches, the first is communication, and the second is the quality of life, this combination of these two research fields which appear far apart is an attempt to know the role of communication in its various types, means and new technologies can play in improving the quality of life for individuals in different filds: material, corporial, psycological, social, professional…etc, if we look closely at any positive activity done by humans, like sports, eating, working… etc, we find that they aims in the end to achieve a good life, free from diseases, troubles and shortcomings, that make their life bad, given that the goal of quality of life is a societal project that different entities are involved in its realization, whether they are individuals, institutions, groups or governments, betting on all these levels is the way to acheive the quality of life for individuals, familially, professionally, socially, healthily… etc.

Key words : Quality of communication - Quality of life - Well-being -Happinese

P-ISSN : 2571-9807 / E-ISSN : 2710-8244

تقديم:

يعتبر الحق في الحياة من أقدس وأعظم حقوق الإنسان الأساسية على الإطلاق، سواء في الشرائع السماوية أو في القوانين الوضعية، بل إن بقية حقوق الإنسان الأخرى لا معنى لها بدون وجود هذا الحق، إذ لا يعقل المطالبة بممارسة الحق في التعليم مثلا لإنسان تمت تصفيته وانتهاك حقه في الحياة، غير أن مفهوم الحياة لا يعني فقط وجود العلامات الإكلينيكية واستمرار الوظائف الحيوية للجسم في العمل مثل خفقان القلب والتنفس وحرارة الجسم... إلخ، إذ لا تكفي هذه العلامات الفيزيولوجية لنقول عن إنسان ما أنه "حيّ"، وأنه يتمتع بحقه في الحياة، فما فائدة بقاء الإنسان حيا إذا وقع إذلاله وإهدار كرامته وتمت معاملته بشكل لاإنساني؟ ولعل هذا ما يفسر إقدام الشخص وبكل شجاعة على التضحية بحياته رفضا للحياة المهينة التي يعيشها، كما كان حال أكثر من مليون ونصف مليون شهيد جزائري ضحوا بحياتهم خلال حرب التحرير المجيدة ضد الإحتلال الفرنسي من أجل أن يعيشوا حياة كريمة، إن لم يكن ذلك في الدنيا، ففي الآخرة.

ومن أجل هذا الغرض، فإن الحق في الحياة وحده يعتبر غير كاف ليتمتع الفرد بكامل حقوقه الأساسية كإنسان، إذ لابد له من حق آخر يكمّله وهو الحق في العيش الكريم، الذي يضمن له احتياجاته الأساسية على الأقل من مأكل ومشرب ومسكن...، ويحفظ له كرامته وإنسانيته، ونظرا للتطور التكنولوجي المتسارع الذي يشهده عالمنا المعاصر، والذي ألقى بظلاله على نوعية الحياة إيجابا وسلبا، من جميع النواحي الجسدية والنفسية والإجتماعية والبيئية...إلخ، ونتيجة للبحث اللامتناهي للإنسان المعاصر عن الرفاه والسعادة، فقد ظهر مفهوم حقوقي جديد أكثر تطورا وهو "الحق في جودة الحياة"، الذي لا يكتفي فقط بالمؤشرات التنموية المادية من مأكل ومشرب ومسكن...إلخ، بل يتجاوز هذه النظرة المادية الضيقة للحياة، ليأخذ بعين الإعتبار – بالإضافة إلى المؤشرات المادية– جميع الجوانب التي تؤثر على نوعية حياة الفرد سواء كانت ذاتية أو أسرية أو نفسية أو اجتماعية أو بيئية...إلخ، وقد وصف القرآن الكريم الحياة الجيدة بـ "الطيبة" في قوله تعالى "من عمل صالحا من ذكر أو أنثى وهو مؤمن فلنحيينه حياة طيّبة"[2].

ونظرا لأن مفهوم جودة الحياة لا يزال ضبابيا وغامضا ومعقدا، ولم تبرز معالمه بشكل واضح لحد الآن، فإن الدراسات حوله بدأت تشهد وفرة نسبية في الآونة الأخيرة، ولدراسة وتحليل مفهوم جودة الحياة بشكل متكامل و فهمه فهما واضحا، نحتاج إلى استحضار مختلف المعارف والمقاربات العلمية المتعددة في شتى التخصصات. وتعد هذه الورقة البحثة محاولة للإقتراب من مفهوم جودة الحياة من زاوية علوم الإعلام والإتصال، من خلال التعرف على الأدوار الإيجابية التي يمكن أن تؤديها المنظومة الإعلامية والإتصالية في تحقيق جودة الحياة بدءا بالسياسات الإعلامية والإتصالية للدولة الهادفة إلى تحسين وتجويد حياة المواطنين، وصولا إلى أبسط السلوكات الإتصالية التي يمارسها الفرد في حياته اليومية من أجل أن يعيش حياة هادئة، آمنة، تتميز بالطمأنينة والرفاه، مما ينعكس إيجابا على صحته الجسدية والنفسية والإجتماعية والروحية...، ويجنبه الأمراض والأزمات والمخاوف ... وغيرها من المثبطات التي تجعل حياته "سيئة"، "رديئة" و "تعيسة".

ومن الأمثلة الملموسة على دور الإتصال بمختلف أنواعه في تحقيق جودة الحياة، "الإتصال العمومي" الذي يلعب دورا استراتيجيا في تحسين نوعية حياة الأفراد من خلال توفير خدمات عمومية ذات جودة للمواطنين في مختلف المجالات التي تهمهم وتحقق لهم طموحاتهم ورفاهيتهم وسعادتهم، سواء في المجال التعليمي أو الصحي أو الأمني أو السياحي أو غيرها من الخدمات العمومية، عن طريق استغلال التطور التكنولوجي في مجال الإعلام والإتصال لتسهيل حياة الأفراد وتحسينها وجعلها "حياة ذكية" باستعمال الذكاء الصناعي، والتحول نحو العيش في "المنازل الذكية" و"المدن الذكية"... التي تجعل حياة المواطن مريحة، سعيدة وخالية من المتاعب والتعقيدات. والإشكالية المطروحة في هذه الورقة البحثية هي: ما هي رهانات الإتصال في تحسين نوعية الحياة؟

مفهوم جودة الحياة:

يقول "ألفريد آدلر": "إن الإنسان لا يستطيع أن يعيش إلا إذا عرف أن لحياته معنى"[3]. وكل حياة بدون معنى فهي ليست حياة جيدة.

تتمثل جودة الحياة في درجة رقي مستوى الخدمات المادية والإجتماعية التي تقدم لأفراد المجتمع، وإدراك هؤلاء الأفراد لقدرة الخدمات التي تقدم لهم على إشباع حاجاتهم المختلفة، ولا يمكن أن يدرك الفرد جودة الخدمات التي تقدم له بمعزل عن الأفراد الذين يتفاعل معهم (أقارب، أشقاء، زملاء، أصدقاء...)، أي أن جودة الحياة ترتبط بالبيئة المادية والنفسية والإجتماعية التي يعيش فيها الفرد[4].

وتعبّر جودة الحياة عن حسن صحة الإنسان الجسدية والنفسية ونظافة البيئة المحيطة به وثرائها، والرضا عن الخدمات التي تقدم له، مثل التعليم والصحة والإتصالات والمواصلات والممارسات الديمقراطية والعدالة الإجتماعية وشيوع روح المحبة والتفاؤل بين الناس، فضلا عن الإيجابية وارتفاع الروح المعنوية والإنتماء والولاء للوطن.

وتعرف منظمة الصحة العالمية جودة الحياة بأنها "إدراك الفرد لوضعه المعيشي في سياق أنظمة الثقافة والقيم في المجتمع الذي يعيش فيه، وعلاقة هذا الإدراك بأهدافه وتوقعاته ومستوى اهتمامه[5].

وعرّف (Goode) جودة الحياة بأنها "الدرجة التي يستمتع بها الفرد بالإمكانات ذات الأهمية المتاحة له في حياته وذلك في ثلاثة مجالات حياتية هي: الأسرة، العمل، الصحة". وتعرف جودة الحياة أيضا بأنها مفهوم يشير إلى السعادة والرضا عن الذات والحياة الجيدة[6].

ويؤكد وانق (Wang) أن الشعور بجودة الحياة يعبر عن الرضا عن خمسة مجالات أساسية في الحياة هي: النمو الشخصي، العمل، الحياة العائلية، العلاقات الإجتماعية والإحساس بالأمان[7].

جودة الحياة في النهاية هي تعبير عن الإدراك الذاتي لتلك الجودة، فالحياة بالنسبة للإنسان هي ما يدركه منها[8].

ومن الناحية التاريخية فقد أصبحت نوعية الحياة من الأولويات المهمة لدى المجتمعات الغربية بعد الحرب العالمية الثانية، وأدخل المفهوم إلى معجم المفردات، واستخدم للتعبير عن الحياة الهانئة والتي تتشكل من عدة مكونات منها: العمل والمسكن والبيئة والصحة ...إلخ[9].

ومن الناحية القانونية لم يتم تناول "جودة الحياة" كحق منفصل أو مستحدث، بل جاء الحديث عنه كمفهوم واسع وحديث للحق في الحياة الذي لم يعد يدرس بشكل تقليدي معبر عن مجرد الحق في الوجود، فحق الإنسان في جودة الحياة لا يقتصر على مجرد الوجود المادي للإنسان، بل يشمل حقه في الوجود واستمرارية هذا الوجود، بالإضافة إلى امتداد هذا الحق إلى تحقيق الرفاه المادي والكرامة الإنسانية لكل فرد، فهو يعبر عن جملة من الرغبات والحاجات التي في مجملها تجعل الفرد سعيدا وراضيا عن حياته[10].

مقومات جودة الحياة:

يرى "بيترمان" و "سيلا" أن هناك سبعة أبعاد يمكن من خلالها قياس جودة الحياة لدى الفرد هي:

1- التوازن الإنفعالي: ويتمثل في ضبط الإنفعالات الإيجابية والسلبية كالحزن والكآبة والقلق وغيرها من الإنفعالات.

2- الحالة الصحية العامة للجسم.

3- الإستقرار المهني: حيث يمثل الرضا عن العمل بعدا هاما في جودة الحياة.

4- استمرارية وتواصل العلاقات الإجتماعية خارج نطاق العائلة.

5- الإستقرار الأسري وتواصل العلاقات داخل البناء العائلي.

6- الإستقرار الإقتصادي وهو ما يرتبط بدخل الفرد الذي يعينه على مواجهة الحياة.

7- التواؤم الجسدي ويرتبط بذلك ما يتعلق بصورة الجسم وحالة الرضا عن المظهر والشكل العام[11].

بعض المهارات الإتصالية لتحسين نوعية الحياة:

- **الإطراء:** التركيز على ملاحظة ما يبرع الآخرون في عمله وتقديم المزيد من الإطراء على ذلك.

– **الأنباء السارة:** التركيز على الأنباء والأحداث السارة، وليس فقط على الأخبار السيئة، وحين تتفاعل مع الآخرين شاركهم الأنباء السارة، قد تشمل تلك الأنباء فوزا رياضيا، أو إنجازا شخصيا أو وصفا لحدث ممتع، أو شيئا إيجابيا من نشرة الأخبار.

– **الإنصات بانتباه:** ركز انتباهك حين يتحدث الآخرون معك، تجاهل حوارك الداخلي وبدلا من ذلك أنصت إلى ما يقوله الآخرون، تفاعل بشكل داعم.

– **إظهار الإهتمام:** قم بجعل شخص آخر بدلا من نفسك محط الإهتمام، وجه إليه أسئلة عن أهدافه وعلاقاته ونشاطاته[12].

الإتصال وجودة الحياة:

نظرا لشساعة علم الإتصال من جهة، ونظرا لأن كل نوع من أنواع الإتصال تقريبا له علاقة بجودة الحياة من جهة أخرى، فقد تم التركيز في هذه الورقة البحثية على أربعة أنواع من الإتصال ودورها في تحسين حياة الفرد وهي: الإتصال البيئي، الإتصال التنظيمي، الإتصال الأسري، والإتصال التنموي.

1- الإتصال البيئي وجودة الحياة:

لا ريب أن التلوث والتدهور البيئي أضحى هو آفة القرن الواحد والعشرين، لدرجة أن المدى بين التخلف والتقدم أصبح يقاس بمعيار حماية الإنسان من مخاطر البيئة، وحماية البيئة من تعدي الإنسان[13].

ولا يزال الإنسان هو المؤثر الأقوى في البيئة، وفي الوقت نفسه مازال المتأثر الأكبر بما يحدث فيها، لكن الأمر بدأ يخرج في الآونة الأخيرة عن سيطرته، وصارت مشكلات البيئة وكوارثها وأزماتها حاضرة في كل منطقة وإقليم، وباتت أخطارها تهدد شعوبا ودولا ومناطق بأسرها، بل قارات العالم بكاملها في بعض الأحيان، وهذا دعا العالم – شعوبا ومنظمات ودولا – إلى إطلاق الصيحات لإنقاذ البيئة من الإنسان ونشاطاته، ومن الإستغلال الجائر لمواردها من أجل التنمية المنشودة[14].

ونظرا للعلاقة الوطيدة بين البيئة وجودة الحياة فقد حظيت قضايا البيئة في السنوات القليلة الماضية باهتمام بالغ على مستوى القادة والحكام وصناع القرار، وحضور لافت في المؤتمرات والملتقيات والندوات العالمية والإقليمية والمحلية، ومعالجة واسعة في وسائل الإعلام، وصارت تلك القضايا ذات طابع عالمي بعد أن تخطت حدود الدول والأقاليم، وطغت مشكلاتها على أحداث عالمية أخرى، وارتبطت شؤونها بمعظم مجالات الحياة، وهذا الإهتمام اللافت بالبيئة وشؤونها يرمي إلى تحقيق التنمية المستدامة للبشرية، والحفاظ على صحة الإنسان وسلامته، وتحقيق التوازن بين متطلباته واحتياجاته من البيئة وبين طاقة هذه البيئة وقدرتها على العطاء، وتزويده باحتياجاته من مواردها ومكوناتها من دون إحداث أي ضرر أو استنزاف[15].

المؤشرات البيئية لجودة الحياة:

من أهم العناصر المدرجة في المؤشرات البيئية لجودة الحياة نجد:

نوعية البيئة: نوعية الهواء – نوعية الماء – المشاكل الإيكولوجية.

الغذاء: الإنتاجية الزراعية – مدى كفاية الغذاء – أسماك المحيط صيدا واحتياطا.

الطاقة: الطاقة البيئية المستخدمة– الطاقة الكهربائية المستهلكة – احتياطي الطاقة.

المناخ: تغير المناخ وظاهرة الإحتباس الحراري[16].

النموذج البيئي لجودة الحياة:

عندما نتكلم عن البيئة فإننا نتكلم عن الإنسان، وعن تلبية حاجاته المحسنة لنوعية حياته، وهذا يظهر وجود علاقة طردية بين جودة الحياة وجودة البيئة، وتظهر المؤشرات البيئية كأداة مهمة في تعيين المشكلات البيئية وتحليلها وتقويمها، كما تعمل على رصد التغير في حالة البيئة مع مرور الزمن، وتشكل وسيلة مهمة لمتابعة أداء السياسات وقياس التحسن في تحقيق أهداف الأفراد في حياة أفضل، وذلك لأن المؤشرات البيئية تهدف إلى تحقيق رفاهية اقتصادية للجيل الحالي والأجيال اللاحقة من خلال الحفاظ على البيئة من مختلف المخاطر وبالتالي تحقيق حياة اقتصادية واجتماعية أفضل.

ويركز النموذج البيئي لجودة الحياة على مؤشرات نوعية البيئة من ناحية الهواء، الماء، المساحات الخضراء المخصصة والصالحة للعيش... ومدى تأثيرها على الحياة الإجتماعية للإنسان، كما يركز أيضا على تقييم الآثار البيئية بناء على عدة مستويات أساسية مثل التلوث، الجماليات وفائدة الإنسان[17].

ويلعب "الإتصال البيئي" دورا لا يستهان به في تجسيد مفهوم جودة الحياة وجعله حقيقة ملموسة على أرض الواقع، من خلال الحملات الإعلامية المنظمة التي تقوم بها الجهات الحكومية الرسمية ممثلة في وزراة البيئة، وكذا نشطاء ومنظمات المجتمع البيئي المهتمة بقضايا البيئة مثل منظمة السلام الأخضر، والهادفة إلى ترشيد سلوكات الأفراد لتصبح سلوكات خضراء صديقة للبيئة، والمحافظة على محيط نظيف جويا وبريا وبحريا، مما ينعكس إيجابا على جودة حياة الفرد من الناحية الصحية والجمالية التي يكون مصدرها البيئة النظيفة والجميلة، فقد أصبح الحق في استنشاق هواء نظيف من أهم حقوق الإنسان المعاصرة، ومنه سنت القوانين التي تحظر التدخين في المؤسسات والأماكن العامة.

يمثل الإعلام البيئي نافذة مهمة وحضارية وجزء أساسيا في مجال معالجة الإختلالات الحاصلة في البيئة أو التي يتوقع حدوثها، وهو يسعى لخلق رأي عام ضاغط لدى المواقع الرسمية الحاكمة، وكذلك تحفيز أصحاب التخصص وتكوين الرأي العام لدى الجمهور من خلال استخدام القنوات الإعلامية الحكومية وحتى الخاصة، وتشكل هذه الأهداف جزء حيويا من خطوات التنمية المستمرة، وأيضا حالة من الرقي الثقافي والحضاري[18].

ولا شك أن إدارة الأخطار الكبيرة المترتبة على الكوارث البيئية، وإدارتها بصورة سليمة من الجهات المعنية، ومعالجتها معالجة إعلامية حكيمة من الجهات العامة والخاصة، يسهم في التخفيف من ويلاتها والحد من آثارها والتلطيف من مآسيها[19].

لذا يسعى الإعلام البيئي إلى إيجاد وعي وطني وعالمي بأهمية البيئة بالنسبة لمتطلبات التنمية الإجتماعية والإقتصادية والثقافية بحيث يؤدي إلى إشراك السكان كافة، طوعا لا كرها، وبطريقة مسؤولة وفعالة في صياغة القرارات التي تمس نوعية البيئة بكافة مكوناتها، فالإعلام البيئي في المحصلة يهدف إلى إيجاد وعي ثابت ومنفتح على أهمية التكامل البيئي في العالم

المعاصر، وبلوغ تلك الأهداف بالضرورة يتطلب حشد الجهود الإعلامية المؤثرة وتطوير مواقف ملائمة لتحسين نوعية البيئة عن طريق إحداث تغيير حقيقي في سلوك الناي تجاه بيئتهم بحيث يؤدي ذلك إلى إيجاد الشخصية المنضبطة ذاتيا والتي تتصرف مع البيئة بروح المسؤولية[20].

وتشكل مشاكل وقضايا البيئة أحد أهم العناوين التي يهتم بها الإعلام البيئي، تلك التي تلقي بظلالها على أجندة الحياة في هذا العالم المضطرب، وبسبب وجود الخبرة والتقنية لدى بعض الدول المتقدمة في مجال الإعلام والتوعية البيئية والتوجيه في مجال التربية البيئية، تحقق الخطط التي توضع تقدما مهما ومردودا واضحا، وطلك النجاح يعود لتراكم الخبرة في مجال العمل التربوي والتوعية ووسائل الإتصال السمعية البصرية بشكل خاص، والإعلام المقروء مثل الصحف والمجلات والمطويات... إلخ، بينما نجد الصورة مختلفة لدى الدول السائرة في طريق النمو، التي تفتقر إلى الكثير من التقنيات وتعاني من قلة الخبرة والعدد المحدود من الكوادر المتدربة، إلى جانب ضعف التأثير الواضح لوسائل الإعلام في تحقيق التوعية المنشودة لدى قطاعات الجماهير المختلفة[21].

غير أن وسائل الإعلام في دول العالم الثالث يسجل ضدها الإحجام عن نشر التقارير والأبحاث والدراسات التي تهتم بالبيئة ومشكلاتها، والتعتيم المقصود عن وجود تلك المشاكل وخطورتها، وهي بذلك تعطل أهم عوامل التأثير الإعلامي البيئي الذي تنحصر مهمته في كشف الممارسات والأخطار الضارة والمدمرة للبيئة ومجابهة المضاعفات الناجمة عنها، وكذلك التحذير من الأخطار البيئية والصحية، لذا لا بد لتلك الدول ومجتمعاتها من الإطلاع على تجارب الدول المتقدمة، والإسترشاد بالخطط والأساليب التي اعتمدت في مجال التوعية ونشر الثقافة البيئية، وذلك يحقق التعاون مع الدول والمجتمعات الأخرى، مما ينعكس بشكل إيجابي على حماية الإيكولوجيا عالميا، وتفعيل دور الإنسان في الإستخدام الرشيد للموارد الطبيعية، ففي الدول المتطورة قدمت وسائل الإعلام دعما مهما للخطط البيئية في مراحل التنفيذ وفي مجال النشر المعلوماتي، كما عززت فكرة الغحتفال بالمناسبات البيئية التي قررت المنظمة

الدولية اعتبارها مناسبات هامة، مثل اليوم العالمي للبيئة، ويوم الأرض، ومناسبات وطنية أخرى وعالمية[22].

نشرت الكثير من الدراسات النظرية التي حاولت رسم مهمة الإعلام البيئي ووضع أجندة تخص توجهاته بين الجماهير لتفعيل دوره في تحقيق التوعية المطلوبة للحفاظ على بيئة سليمة للكون الذي يمثل المحيط الحيوي للحياة، وتم بحث السبل الكفيلة بإيصال المعلومات وتصميم التجارب الإعلامية بمفرداتها وقنواتها المختلفة، ومدى تقبل الجماهير ذات المستوى الثقافي المتباين، إلى جانب نشر الكتب والدراسات المهمة... إلخ، وقد تم التركيز على استخدام الخطط الإعلامية التي تنشر من خلال وسائل الإعلام الإخبارية والقنوات السمعية البصرية ومركبات النقل المتحركة التي تبث موادا مسجلة.

وفي التجارب المعتمدة في الدول المتقدمة وخاصة الولايات المتحدة الأمريكية، توجد قنوات إعلامية خاصة للبيئة، إلى جانب قنوات أخرى تجارية ورسمية، وتعمل الصف والمجلات على تقديم المساحة المطلوبة لتغطية الحدث البيئي الحاصل، كما في حرائق كاليفورنيا والأعاصير التي تضرب الجنوب الأمريكي بشكل مستمر، وتبث قنوات التلفزة تقارير على مدار الساعة عن تطور الحدث وتنشر المعلومات الدقيقة والصحيحة في الغالب، ويغلب على ذلك العمل التنافس من أجل تقديم ما يكشف ويحيط بأبعاد المشكلة وتطورها[23].

2- الإتصال التنظيمي وجودة الحياة الوظيفية:

أ- مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

يعد مفهوم جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة في منظمات الأعمال، وفي مجال إدارة الموارد البشرية، إذ تعود بداياته إلى نهاية الستينات وبداية السبعينات من القرن العشرين، وقد ظهر هذا المفهوم ليواكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي، وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفا من الإستغناء عنهم، أو تخفيضا للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيضا لمعدلات أجورهم، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين، ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد

أداء الموارد البشرية، واعتبارها إحدى الإستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال[24].

يرى Khosrowpour أن جودة الحياة الوظيفية تمثل الإيفاء بالإحتياجات البشرية في العمل، من خلال درجة التناغم العالية بين واجبات العمل ومجموعة محددة من الإحتياجات الصحية والإجتماعية، والتي تؤدي إلى تحسين الحياة الوظيفية للعاملين، وزيادة ربحية وكفاءة المنظمة.

ويرى Gibson وآخرون أن جودة الحياة الوظيفية هي فلسفة الإدارة التي تؤكد على كرامة العاملين، وتطور التغيرات في ثقافة المنظمة، وتحسين الجوانب المعنوية والجسمانية للعاملين عن طريق إتاحة فرص النمو والتطوير.

وعرفها باحثون آخرون بأنها مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد وبيئتهم الإجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجابا على مستوى الأداء الوظيفي للعالمين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة أطراف ذات العلاقة بالمنظمة[25].

أهداف جودة الحياة الوظيفية:

يذكر (Reddy) أن أهداف جودة الحياة الوظيفية تتمثل في الآتي:

1- تحسين الرضا الوظيفي.

2- تحسين الصحة النفسية والجسدية للموظفين مما يخلق مشاعر إيجابية لديهم.

3- تحسين إنتاجية العاملين.

4- تعزيز التعلم في بيئة العمل.

5- تحسين العلاقات الإجتماعية والمهنية بين الموظفين.

5- تكوين الصورة الأفضل للمنظمة لجذب العاملين والإحتفاظ بهم وتحفيزهم[26].

توجد علاقة إيجابية تربط جودة حياة الموظفين بالإنتاجية، إذ جرى توثيق ذلك الأثر السببي بينهما عبر قاعدة متنامية من الأدلة التجريبية التي تشير إلى أن ارتفاع الإنحراف المعياري في جودة الحياة بمقدار نقطة واحدة يؤدي إلى زيادة بنحو 10 بالمائة في إنتاجية الموظفين. وهناك ارتباط كبير وإيجابي بين جودة حياة الموظفين والمقاييس الكلية للأداء على مستوى المؤسسة يشمل جميع القطاعات تقريبا، ويزداد مدى عمق هذا الإرتباط على نحو خاص في كل من رضا المتعاملين والدوران الوظيفي اللذان يساعدان على زيادة الربحية. وفي هذا السياق تشير الأرقام إلى أن شركات المساهمة العامة ذات القوى العاملة السعيدة تحقق أداء أفضل في أسواق الأوراق المالية. يجب أن تركز التدخلات الرامية لزيادة إنتاجية الموظفين على المحركات الرئيسية لجودة حياتهم، وفي هذا السياق تتمثل نقطة البداية الأمثل في التدخلات التي سلط "كيركل" وآخرون الضوء عليها، والتي تستهدف عدة شروط في مقدمتها تحسين العلاقات الإجتماعية في بيئة العمل وخاصة مع المدراء بالإعتماد على جودة الإتصال[27].

وإذا كان الفرد يقضي مدة معتبرة من وقته في عمله (يمكن أن تصل إلى ثماني ساعات في اليوم)، فإن ثلث عمره تقريبا يقضيه وهو يمارس مهنته أو وظيفته، مما يفرض على الحكومات وكذا مسؤولي المؤسسات توفير الأجواء المهنية المريحة والملائمة التي تحقق للعامل أو الموظف "حياة وظيفية جيدة"، وتعتبر تكنولوجيات الإعلام والإتصال في الوقت الراهن إحدى أهم الوسائل والأدوات التي يمكنها تحقيق ذلك، حيث أن جودة الإتصال الوظيفي تعد جزءا لا يتجزأ من جودة الحياة الوظيفية، وبفضله يحس الموظف بمكانته وقيمته في المؤسسة التي يعمل فيها، فالإتصال الوظيفي الجيد يجعل الموظف مشاركا فاعلا في صنع القرارات التي تهم مؤسسته بكل شفافية ومسؤولية، مما يجعله يمارس وظيفته بتفان وإخلاص ومحبة، وهو ما ينعكس إيجابا على مردوديته كموظف، وعلى مردودية مؤسسته ككل.

وقد تمت دراسة عدد من النظريات الأدبية في هذا السياق، لعل أكثرها شهرة واستدامة هي "نظرية العلاقات الإنسانية Human Relation Theory"، منذ ما يقرب من قرن من الزمن، افترضت هذه النظرية أن ارتفاع جودة حياة الموظفين – والتي عادة ما تقاس باستخدام

الرضا الوظيفي (وهو رأي إدراكي تقييمي) ترتبط بارتفاع معنوياتهم، والتي بدورها تؤدي إلى زيادة إنتاجيتهم، وتتماشى هذه الفرضية مع الأبحاث التي تظهر أن المواقف الإيجابية تجاه مجال محدد في الحياة يترتب عليها آثار سلوكية إيجابية، واستنادا إلى هذا المنطق، من المفترض أن ترتبط المستويات المرتفعة للرضا الوظيفي والمواقف الإيجابية تجاه العمل وبيئته بمستويات منخفضة من التغيب عن العمل أو الدوران الوظيفي وغيرها من النتائج المهمة الأخرى[28].

تقوم العلاقات الإنسانية الإيجابية في بيئة العمل على قيم مهنية مثل الإحترام المتبادل، التعاون والإنتماء للجماعة، الإيمان بالهدف العام، الحرص على المصلحة العامة والتجرد من الأنانية، التي يجب أن تسود أفراد المنظمة والمتعاملين معها جميعا، حيث تؤثر العلاقات الإجتماعية الإيجابية على الإنتاجية ومستويات الأداء. فقد أجريت العديد من الدراسات، منها تلك التي أجراها معهد "مستقبل العمل" في مدينة بورن الألمانية عام 2009، وجدت أن الشركات التي تقوم بتوظيف عمال يرتبطون معا بعلاقات صداقة طيبة تحقق إنتاجا أفضل مقارنة بغيرها من الشركات الأخرى، وكذلك أجريت دراسة على العاملين في إحدى الشركات البريطانية، خلصت إلى أن الإتصال الإجتماعي والعلاقات الطيبة بين الزملاء في العمل يمكن أن يزيد من إنتاجية العامل الأقل كفاءة، وهذا يؤدي إلى آثار إيجابية على المؤسسات، حيث أن الحوافز المعنوية لا تقل أهمية عن الحوافز المادية. كما أن جوهر العلاقات الإنسانية القائمة على الإتصال الجيد داخل الوظيفة العامة أمر مهم للغاية، لا بد أن تعكسه القيادة الإدارية، ويصبح أسلوب القائد في التعامل مع موظفيه، والتأكيد عليه في تعامل الموظفين مع بعضهم، كما أن أثر العلاقات الإنسانية المبنية على نمط الإتصال على جو العمل سلاح ذو حدين، فإذا كانت إيجابية فإن روح العائلة والمحبة تسود مكان العمل، ويصبح هناك مستوى عال من التعاون والمشاركة والإستمتاع بالعمل وإنجازه بالشكل المطلوب، أما إذا سادت العلاقات السلبية في محيط العمل، فإنها تولد المشاكل والنزاعات، وتعرقل سير العمل، وتسبب كثرة الغيابات أو التأخر عن العمل، وغالبا ما تؤدي إلى ترك العمل في هذه المنظمة[29].

كما شهدت الأبحاث في الآونة الأخيرة تركيزا أكبر على العاطفة، إذ تفترض "نظرية العاطفة Emotion Thery" أن الحالة العاطفية للموظفين يمكن أن تؤثر على أدائهم من خلال قنوات مختلفة: أولا يمكن أن تؤدي المشاعر الإيجابية أو "المزاج" إلى زيادة الحافز لدى الموظفين، وبالتالي إلى تحقيق نتائج أفضل في العمل وزيادة الولاء الوظيفي أو ما يعرف بالمواطنة التنظيمية. أما القناة الأخرى فهي من خلال تحفيز المشاعر الإيجابية إما بشكل مباشر، أو بشكل غير مباشر عن طريق التغيرات في المواقف أو السلوكيات. ويؤكد مسار آخر من الأبحاث على الأثر الإيجابي للمشاعر على الإبداع، حيث أن المشاعر الإيجابية تقود إلى ما يسميه علماء النفس "التباين الإدراكي"[30].

أطراف العملية الإتصالية الهادفة إلى تحقيق جودة الحياة الوظيفية:

- الإتصال الجيد بين الرؤساء والموظفين أو العمال.
- الإتصال الجيد بين الرؤساء في العمل.
- الإتصال الجيد بين الموظفين أو العمال فيما بينهم.
- الإتصال الجيد بين المؤسسة ومحيطها الذي تتعامل معه.

إن العلاقات الإيجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر له إشباعا لحاجته الإجتماعية، وتحقق تبادل المنافع بينها، لذلك فإن المنظمة التي توفر للأفراد فرصة التفاعل والإتصال مع الأفراد الآخرين، فإن الرضا الوظيفي للعاملين وأداؤهم الوظيفي سيكون مرتفعا والعكس صحيح، ولقد أوردت دراسة (Lediana & Hakollari) أن العلاقات الاجتماعية في مكان العمل لا تؤدي إلى زيادة الإنتاج فحسب، بل تقود إلى أداء أفضل، ومتعة والتزام، ورضا من قبل العاملين على عملهم[31].

المشاركة في صنع القرارات:

وجدت الإدارة في المنظمات الحديثة أن هناك ضرورة للأخذ بمبدإ المشاركة في صنع القرار مع توسيع دائرة المشاركين كلما أمكن وعدم تركيز القرار في يد فرد واحد، حيث تعتبر إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات أحد العوامل الهامة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعميق انتمائهم للمنظمة، من خلال شعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في

صنع القرار داخل المنظمة، مما يجعلون يبذلون كل جهد مستطاع لتطوير العمل والإرتقاء بالمنظمة إلى أفضل مستوى ممكن، كما تؤدي المشاركة في اتخاذ القرارات إلى تقليص الصراع داخل المنظمة، والذي ينشأ نتيجة تضارب القرارات والمركزية في اتخاذها[32].

إن المشاركة الفاعلة في اتخاذ القرارات تضمن الإتفاق على الأهداف المشتركة والسعي لتحقيقها، كما تحفظ الموظف من أي قرارات عشوائية قد تطال مستقبله وأمنه الوظيفي، عن طريق ضمان المشاركة في صنعها والتصويت عليها، فعدم إشراك الموظف في اتخاذ القرارات يؤدي به إلى الشعور بالإغتراب والصراع الداخلي لعدم الإقتناع التام ببعضها، أو عدم مبالاته بتنفيذها كونه لم يشارك في صنعها، فمشاركة الموظف الفاعلة في اتخاذ القرار يبعد الشعور لديه بأنه مجرد شيء أو آلة تحرك من قبل الإدارة كيفما ومتى شاءت، ويشعره بدوره الفعال داخل المنظمة، الأمر الذي ينعكس إيجابا على طاقته وإبداعه داخل المؤسسة[33].

ويرى الباحثون أنه كلما زادت مشاركة العاملين تزداد فرص تطبيق جودة الحياة الوظيفية، فالمشاركة لها آثار ونتائج إيجابية، حيث تعتبر عنصرا أساسيا لنجاح مبادرات وبرامج جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل التشغيلية والإدارية والإشرافية، ومن أهم هذه النتائج:

1- الثقة التنظيمية بين العاملين وأصحاب العمل والنقابات العمالية.

2- الأمان الوظيفي وعدم الخوف من الطرد أو الإستغناء عن الموظفين.

3- الأمن الوظيفي في بيئة العمل، مما يجعل هذه البيئة صحية وآمنة وخالة من الأمراض والحوادث والأخطار المهنية.

4- حصول العاملين على حقوقهم المالية والوظيفية.

5- إثراء المناقشات التي تتم من خلال الإتصال بين أعضاء مختلف لجان المشاركة، مما يتولد عنه أفكار إبداعية وحلول ابتكارية، وهذا ما يؤدي إلى ما يسمى منظمات التعلم[34].

3- الإتصال الأسري وجودة الحياة الأسرية:

تعتبر جودة الحياة الأسرية جزاء لا يتجزأ من مفهوم جودة الحياة بمعناه الشامل، ويمكن لـ"الإتصال الأسري" أن يساهم في تجويد وتحسين نوعية الحياة الأسرية من خلال تعزيز

الحوار والتشاور بين أفراد الأسرة، خاصة بين الزوجين، وكذا بين الآباء والأبناء، وبين الأبناء فيما بينهم...إلخ، وبالتالي تجنب حالات الطلاق والخلع التي عرفت تصاعدا رهيبا في السنوات الأخيرة، وظاهرة هروب الأبناء من المنزل، والإعتداء على الأصول والعنف الأسري والخلافات حول الميراث... وغيرها من المظاهر السلبية التي تعكس "رداءة" الحياة الزوجية والأسرية.

وانطلاقا من إدراكها لأهمية النشاط الإجتماعي المرتكز على الإتصال في نطاق الأسرة ودوره في تعزيز جودة الحياة، قامت بلدية رينغوبينغ سكجيرن في غرب الدانمارك بالتركيز على تعزيز الروابط الأسرية نظرا لدورها الأساسي في تحقيق السعادة وجودة الحياة، فقامت بإعداد سياستين تهدفان إلى تقديم خدمات استشارية مجانية للأسر كان لكل منهما أثره الإيجاب الخاص. تهدف السياسة الأولى إلى مساعدة أولياء الأمور الذين يواجهون المشاكل في علاقتهم مع أبنائهم الذين تقل أعمارهم عن 18 عاما من خلال تقديمها خمس جلسات استشارية مجانية لهم لدى خبير استشاري يختارونه هم، في حين تركز السياسة الثانية على مساعدة الأهالي المطلقين على المحافظة على علاقة جيدة فيما بينهم من خلال جلسات استشارية مجانية تساعدهم على الحفاظ على الروابط العائلية القوية حرصا على أطفالهم وتساعدهم على التعاون معا بعد الطلاق لإيجاد بيئة أسرية تسودها علاقات قوية تسمح للأطفال بعيش حياة مستقرة داخل نطاق المجتمع وخارجه. انخفضت نسبة الطلاق في المدينة نتيجة لتطبيق السياسة الأولى بنحو 17 بالمائة، ما يدل على قدرة السياسات الإتصالية على تقوية الروابط الإجتماعية في الأسرة بما يقود إلى حياة أسعد، أو أقل تعاسة وشقاء على أقل تقدير[35].

4- الإتصال التنموي وجودة الحياة:

أ- مفهوم التنمية المستدامة:

لقد شكل تقرير (Brundtland) الصادر عن اللجنة العالمية للبيئة عام 1987 مرحلة مهمة في تشكل مفهوم التنمية المستدامة وحصول اتفاق عالمي حوله، حيث يعرف هذا التقرير التنمية المستدامة بأنها "التنمية التي تلبي حاجات الأجيال الحالية دون المساس بقدرة الأجيال المستقبلية على تلبية حاجاتها"، هذا التعريف تم اعتماده بصورة كبيرة في مختلف التقارير والنقاشات العالمية حول هذا الموضوع.

كما عرفها الإتحاد العالمي للحفاظ على الطبيعة سنة 1991 بأنها "تحسين نوعية الحياة مع احترام قدرة النظم الإيكولوجية على التحمل"[36].

إن التنمية المستدامة تسعى لتحسين نوعية حياة الناس، ولكن ليس على حساب البيئة، وهي في معناها العام لا تخرج عن كونها عملية استخدام الموارد الطبيعية بطريقة عقلانية تراعى فيها قدرة تجدد تلك الموارد وإنتاج أقل للنفايات بحيث تستطيع البيئة امتصاصها، على اعتبار أن مستقبل السكان وأمنهم في أي منطقة من العالم مرهون بصحة البيئة التي يعيشون فيها، حيث تحاول التنمية المستدامة من خلال عمليات التخطيط وتنفيذ السياسات التنموية تحسين نوعية حياة السكان في المجتمع اقتصاديا واجتماعيا ونفسيا وروحيا عن طريق التركيز على الجوانب النوعية للنمو وليس الكمية، وبشكل عادل وديمقراطي[37].

الإعلام التنموي:

كانت قضية التنمية هي القضية الأكثر إلحاحا أمام المجتمعات النامية في أعقاب حصولها على الإستقلال السياسي، فقد وجدت هذه المجتمعات أنه لا بديل أمامها للخروج من حالة التبعية والتخلف والركود إلا من خلال الإعتماد على الذات، وتعبئة الموارد والإمكانات وحسن استغلالها من أجل البناء والتقدم، وقد اتجهت أنظار المسؤولين في الدول النامية إلى أجهزة الإعلام ووسائل الإتصال باعتبارها أداة فعالة يمكن توظيفها لمساعدة خطط التنمية الحكومية، حيث بدا واضحا أمام هؤلاء القادة قدرة هذه الأجهزة في مجال نشر المعلومات وشرح القرارات وتفسيرها[38].

تعاني الدول النامية من مجموعة من المشكلات التي يمكن أن نطلق عليها مشكلات النمو الحضري، والتي تتمثل غالبا في ضعف الوعي الصحي أو انعدامه في بعض الحالات، وانخفاض مستوى النظافة وانتشار الأمراض وتباين أنماط الإستهلاك وغيرها من المشكلات التي لا يمكن أن تحل إلا بتوافر قدر كاف ودرجة عالية من الوعي لدى كافة المواطنين وبطبيعة هذه المشكلات وانعكاساتها السلبية وآثارها السيئة، وإمكانيات وطرق مواجهتها وعلاجها.

ويقتضي هذا الحل أن تمارس وسائل الإعلام دورها في توعية وتبصير المواطنين بهذه المشكلات، وذلك في إطار أعم وأشمل من مجرد عملية التوعية، وهكذا تمثل عملية التنمية المستدامة إطارا أكثر شمولا من عملية التوعية، بحيث تسعى وسائل الإعلام إلى البحث عن المشكلات التي يعاني منها المجتمع بقطاعاته وبيئاته المختلفة ومسببات هذه المشاكل، ثم تقوم بتخطيط الحملات الإعلامية وتصميم البرامج المستمرة التي تسهم في القضاء على هذه المشكلات[39].

إن الإتصال التنموي بوسائله وتكنولوجياته المختلفة يمكن أن يساهم في تحسين نوعية حياة الأفراد والشعوب من خلال إخراجهم من دائرة التخلف والفقر والتهميش وتحقيق الإكتفاء الإقتصادي والمادي، عن طريق استغلال التكنولوجيات الجديدة للإعلام والإتصال في التحول نحو الإقتصاد البديل "إقتصاد المعرفة" أو "الإقتصاد الرقمي" الذي يخلق الثروة ويحقق التنمية المادية والبشرية.

وتعد المشاركة الديمقراطية الواعية والنشطة للمواطنين حاجة ضرورية لتنفيذ المشاريع التنموية المطروحة، وحتى تتم هذه المشاركة بشكل واع ونشط لا بد من فهم ومعرفة أهمية استخدام كل وسائل الإعلام وأساليب الإتصال وتكنولوجياته المتوفرة، وتشجيع إنشاء وسائل إعلام واتصال عامة وخاصة، وطنية ومحلية لتأمين الإتصال والحوار السريعين بين الأفراد والجماعات، كما بين المسؤولين والمواطنين بشكل منتظم وحر بغية توعيتهم بصورة صحيحة وناجحة على مشاريع التنمية وأهدافها والعقبات التي قد تعترض القائمين على التنمية، ووضع سياسات إعلامية شاملة تكون مرتبطة بالأهداف المختلفة للتنمية الشاملة في مجتمعاتهم، وبالتالي فهم أن وسائل الإعلام والإتصال لا تشكل عبئا ماديا على موازنات التنمية، بل على العكس موردا أساسيا من مواردها، لذا فإن دور وسائل الإعلام والإتصال لا ينحصر فقط في إعلام الناس، وإنما في الإنخراط في التنمية الشاملة كجزء أساسي منها، بالإضافة إلى أنها وسائل لا غنى عنها لتحريك الناس وحثهم على المشاركة الديمقراطية والتعبير عن الرأي وفي اتخاذ المواقف والقرارات المصيرية والضرورية[40].

إن التنمية الشاملة تشترط تضافر وتكامل جهود القطاعين العام والخاص، وتأمين تغطية مستمرة وفعالة لها من قبل وسائل الإعلام المركزية والمحلية، مع الإعتبار بأن الإعلام جزء أساسي من هذه التنمية ومورد لها، ولا يمكن أن تنجح إلا في إطار من المشاركة الديمقراطية بين القمة والقاعدة، وضمان الحريات السياسية والإجتماعية للمواطنين بغية الوصول إلى هدف جودة الحياة من خلال رفع المستوى المادي والثقافي والروحي لأفراد المجتمع[41].

وقد أشار "ولبر شرام" إلى العلاقة القوية التي تربط وسائل الإتصال الجماهيري بعمليات التنمية المختلفة، وأكد بوضوح أنه مثلما يشكل الاقتصاد العمود الفقري لعمليات التنمية، فإن الإتصال يلعب دورا فاعلا في الإسراع بعمليات التنمية، وركز على ضرورة تنمية وسائل الإتصال لتؤدي واجباتها في مضمار عمليات التنمية، التي لخصها في ست وظائف أساسية:

1- ينبغي استخدام وسائل الإتصال الجماهيري للمساهمة في خلق الشعور بالإنتماء لأمة واحدة.

2- يجب أن يستخدم الإتصال للمساعدة في تعليم المهارات الإتصالية الضرورية لعمليات التغير الاجتماعي والتنمية.

3- يجب أن يستخدم الإتصال للإسهام في توسيع السوق الفعالة.

4- يجب توظيف الإتصال لتهيئة الناس للقيام بدور جديد في سياق العمل التنموي.

5- ينبغي أن يستخدم الإتصال باعتباره صوتا للتخطيط القومي.

6- يجب تفعيل الإتصال لإعداد الناس للقيام بدورهم كأمة بين الأمم[42].

وقد سهل من مهمة قيام أجهزة الإعلام بمثل هذه العمليات في الدول النامية خضوع هذه الأجهزة للسيطرة والتوجيه الحكومي، الأمر الذي يتيح فرصة أفضل لممارسة إعلامية موحدة ومنسقة مع الجهود الحكومية، بيد أن إخفاق العديد من الحكومات في الدول النامية في رسم سياسات تنموية واضحة المعالم، وضعف الأداء السياسي للأنظمة الحاكمة في الكثير من هذه الدول، وفشلها في تحقيق آمال وطموحات شعوبهم في التنمية والتقدم، وبالتالي في تجسيد هدف جودة الحياة، انعكس سلبيا على المهام التنموية لأجهزة الإعلام والإتصال في الدول

النامية، فباستثناء بعض العمليات المحدودة التي تقوم بها هذه الأجهزة بين الحين والآخر في مجال التوعية والإرشاد الصحي وتنظيم الأسرة وغيرها من القضايا، تركزت معظم عمليات هذه الأجهزة للدفاع عن الأنظمة الحاكمة، وغلب الطابع الدعائي على العملية الإعلامية برمتها في هذه الدول[43].

كما تقوم وسائل الإعلام بتنمية المجتمعات المحلية في الدول النامية عن طريق اتباع الأساليب الحديثة في العمل الإجتماعي والإقتصادي في مناطق معينة، وتقوم على أساس إحداث تغيير حضاري في طريقة التفكير والعمل والحياة، وإثارة وعي البيئة المحلية به إن لم يكن ذلك الوعي قائما، أو بتنظيمه إن كان قائما، ثم بالمشاركة في الإعداد والتنفيذ من جانب أعضاء البيئة المحلية جميعا في المستويات الممكنة عمليا وإداريا. وفي مجال تنمية المجتمعات المحلية تقوم وسائل الإتصال بشقيها الجماهيري والشخصي بتنفيذ الحملات الإعلامية المتكاملة من أجل التنمية والتي تسير وفق الخطوات التالية:

– التوعية وتعريف الجمهور المحلي بالمشكلة أو المشكلات موضوع الحملة الإعلامية.

– تقديم المزيد من التفاصيل والحجج المؤيدة والمعارضة للموضوع المطروح بهدف تكوين الآراء[44].

الإتصال وجودة التعليم:

إن الإتصال الجيد بين أطراف العملية التعليمية هو أحد الركائز الأساسية لتحقيق جودة التعليم التي تعد بدورها أحد مجالات جودة الحياة، سواء بين المعلم والإدارة المدرسية، أو بين المعلم والتلميذ، أو بين المعلمين فيما بينهم...، كما أن تطبيق التعليم الإلكتروني المعتمد على التكنولوجيات الجديدة للإعلام والإتصال يساهم في تحسين العملية التعليمية في جميع أطوارها.

يعتبر التعليم مهنة معقدة للغاية، إذ يبدأ المعلمون الطموحون مهنتهم غالبا بالرغبة في تقديم مساهمة إيجابية في تعليم وإشراك الطلاب، ولكنهم غالبا ما يثقلون كاهلهم بالتعقيدات التي تنطوي عليها أدوارهم، فهم يكافحون مع هويتهم المهنية خلال مواجهتهم للضعف في مهارات القراءة والكتابة والحساب في المدرسة، ما ينتج عنه انخفاض كبير في معدل إشراك الطلاب في المدارس. تعد جودة الحياة أساس جذب واستبقاء المعلمين في هذه المهنة، وتعتبر

مراعاة جودة حياة المعلمين مقاربة جديدة تنتشر حول العالم، إذ ركزت غالبية البحوث التي أجريت حتى الآن على نموذج العجز الذي يؤدي إلى إيجاد معلمين لا يتمتعون بحياة جيدة، تشير نسبة قليلة جدا من البحوث إلى كيفية إعداد معلمين أصحاء، وإلى كيفية الحفاظ على عافيتهم وجودة حياتهم، لذا لا بد من اتباع مقاربة منصفة تجعل من جودة الحياة جزءا من عملية إعداد المعلم قبل البدء بالخدمة منذ البداية، وهذا سيسهم في إعداد أفضل للمعلمين قبل البدء في الخدمة لمواجهة التعقيدات الخاصة بالمهنة، كما أنه يشكل مسارا يوضح للمعلمين قبل بدء خدمتهم كيفية تعليم جودة الحياة إلى طلابهم المستقبليين[45].

يوجد في العالم نحو 84,3 مليون معلم، ومع ذلك يفكر 80 بالمائة منهم بترك مهنة التعليم. إن التحديات الناشئة عن ترك المعلمين للمهنة لا تقتصر على الطلاب فحسب، ولكن المدارس أيضا تخسر ما بين 1 إلى 2,2 مليار دولار كتكاليف استنزاف بسبب تنقل المعلمين بين المدارس أو تركهم للعمل نهائيا، وعلى الرغم من الزيادة الظاهرية في أعداد التعيينات في هذا القطاع، يعاني أرباب العمل (وهي الحكومة غالبا) من مسائل متعلقة باستبقاء المعلمين، هذا وتظهر البيانات بأنه خلال الأعوام الخمسة القادمة، سيقوم تقريبا نصف هؤلاء المعلمين بالإنتقال من مدرستهم أو سيتركون مهنة التعليم بشكل نهائي[46].

وتعرف جودة الحياة لدى المعلمين بأنها ممارسة المعلم للأنشطة اليومية الإجتماعية والبيئية كما وكيفا بدرجة عالية من التوفيق والنجاح وبرضا نفسي عن الحياة بشكل عام، وشعوره بالإيجابية والصحة النفسية وتخطي العقبات والضغوط النفسية التي تواجهه بفعالية، قصد إنجاز هذه الأنشطة باقتدار، ولجودة الحياة لدى المعلم ثلاثة مكونات أساسية:

– الإحساس الداخلي بحسن الحال.

– القدرة على رعاية الذات والإلتزام والوفاء بالأدوار الإجتماعية المنوطة بها.

– القدرة على الإستفادة من مصادر البيئة المتاحة وتوظيفها بشكل إيجابي[47].

المدينة الذكية وجودة الحياة:

تقدم تكنولوجيا المعلومات والإتصال الآن فرصة أكبر بكثير للتحول نحو المدن الذكية، من خلال توفير كم هائل من البيانات مع قوة معالجتها وإمكانيات الأتمتة الهائلة، ويعرف الإتحاد الدولي للإتصالات "المدينة الذكية المستدامة" على أنها "مدينة مبتكرة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وغيرها من الوسائل لتحسين نوعية الحياة وكفاءة العمل والخدمات المدنية فيما يتعلق بالجوانب الإقتصادية والإجتماعية والبيئية والثقافية"[48].

يجب على القائمين على أي مدينة تسهيل وتيسير تقديم الخدمات التي تتمحور حول السكان، وتعتبر جودة تجربة الحصول على الخدمات من العوامل الرئيسية التي تقوم عليها تجربة العيش في أي مدينة، سواء كانت خدمات عامة مثل الحصول على التصاريح والموافقات، أو خدمات جمع النفايات، ونظرا لاستخدام التكنولوجيا بشكل عام، وتكنولوجيا المعلومات والإتصال بشكل خاص في تقديم العديد من الخدمات اليوم، يجب على مسؤولي المدينة أن يحرصوا على تقديم أعلى مستوى من الخدمات للمقيمين فيها[49].

وتعد خدمة الأمن في المدن حاجة أساسية، وهي تشكل جزء رئيسيا من جودة الحياة، ويعتبر الشعور بالأمن والأمان هاما للغاية في ضمان جودة الحياة والحفاظ على الصحة النفسية، في ظل الخطر الذي تشكله الطرق الخالية على أفراد المجتمع.

ولأجل هذا الغرض طرحت بعض المدن مبادرات أكثر شمولا لتعزيز الشعور بالأمان، منها على سبيل المثال مبادرة بلدية كيتو التي تعمل على تمكين السكان وتفعيل دورهم كشركاء رئيسيين في تعزيز مستوى الأمن في أحيائهم، وتواجه هذه المدينة عددا من التحديات المتعلقة بسلامة سكانها وأمنهم، بما في ذلك الأضرار الناجمة عن البراكين والنشاط الزلزالي المتكرر والفيضانات والحرائق، حيث تم تركيب 1201 جهاز إنذار لتعزيز الأمان في البلدة بما يعود بالفائدة على 824 28 شخصا، بحيث تسمح هذه الأجهزة للمجتمع بحماية نفسه من التهديدات الخارجية، إلى جانب الدعم الذي تقدمه له أجهزة الشرطة الوطنية. وهو ما يندرج ضمن ما يسمى "الإتصال الأمني" و"اتصال المخاطر أو الطوارئ"، اللذان يساهمان في تحسين حياة الأفراد في المدن الذكية[50].

على سبيل الختام:

نخلص مما سبق إلى القول أن المقاربة الإعلامية والإتصالية لمفهوم جودة الحياة هي نظرة تحليلية متكاملة يمكن تطبيقها في جميع الميادين الحياتية للفرد، سواء في الأسرة أو في مكان العمل، أو في المدينة أو في المسجد ...، وفي مختلف المجالات: الجسدية والنفسية والإجتماعية والروحية...إلخ، إذ لا يمكن تصور وجود جودة للحياة الأسرية التي تعتبر مكونا أساسيا من مكونات جودة الحياة بمفهومها العام دون اتصال أسري، كما أن التنمية الشاملة والمستدامة بمعناها المادي والتي تساهم في تحسين نوعية حياة الأفراد لا تتحقق إلا في ظل وجود اتصال تنموي فعّال يهدف إلى توفير الشروط المادية الأساسية للحياة، وإلى تحقيق الرفاه والسعادة للمواطنين، وإذا كانت جودة البيئة هي الحاضنة الأساسية لجودة الحياة، وهي المصدر الحيوي للصحة الجسدية والهواء النظيف والغذاء الصحي والماء الشروب...إلخ، فإن حمايتها من اعتداءات الإنسان، والمحافظة عليها من التدهور والإنهيار لا يمكن أن تتحقق إلا بالإعتماد على الإتصال البيئي الذي يساهم بحملاته التوعوية ورسائله الهادفة على المستوى الكوني إلى رد الجميل إلى هذه البيئة التي تمد الإنسان المعتدي عليها بكل ما يحتاجه من موارد ليعيش حياة جيدة، كما أن الإتصال التنظيمي الممارس في المؤسسات والمنظمات بمختلف أنواعها يسعى هو الآخر إلى تحقيق هدف جودة الحياة الوظيفية للعاملين، مما ينعكس إيجابا على الحياة المهنية للموظف بالدرجة الأولى وعلى المؤسسة التي يعمل فيها ومن ثم على المجتمع بشكل عام، ولكن حتى يؤدي الإتصال بمختلف أنواعه دوره الإستراتيجي في تحسين نوعية الحياة لا بد أن يتصف هو أولا بالجودة، لأن جودة الحياة لا تتحقق بدون جودة الإتصال.

الهوامش:

[1] **أستاذ محاضر أ في علوم الإعلام والإتصال – جامعة سعيدة – الجزائر**
البريد الإلكتروني:gouacemb84@yahoo.fr

[2] سورة النحل، الآية 97.

[3] ألفريد آدلر، معنى الحياة، تر: عادل نجيب بشرى، المجلس الأعلى للثقافة، القاهرة، ط1، 2005، ص 19.

[4] محمود عبد الحليم منسي، علي مهدي كاظم، مقياس جودة الحياة لطلبة الجامعة، ندوة علم النفس وجودة الحياة، جامعة السلطان قابوس، مسقط، 17- 19 ديسمبر 2006، ص63.

[5] محمود عبد الحليم منسي، مرجع سابق، ص 63.

[6] إيمان محمود محمد أبو يونس، الذكاء الإجتماعي وعلاقته بالتفكير الناقد وجودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي بمحافظة خان يونس، رسالة ماجستير في علم النفس، الجامعة الإسلامية غزة، 2013، ص 65.

[7] نفس المرجع، ص 66.

[8] غفران غالب أحمد الدهني، جودة الحياة لدى طالبات كلية التربية في جامعتي اليرموك وحائل (دراسة مقارنة)، مجلة العلوم التربوية، جامعة الملك سعود، الرياض، العدد الأول، الجزء 1، يناير 2018، ص 277.

[9] مسعودي امحمد، بحوث جودة الحياة في العالم العربي، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، العدد 20، سبتمبر 2015، ص 204.

[10] مريم حسام، حق الإنسان في جودة الحياة، أطروحة دكتوراه علوم في الحقوق، جامعة باتنة 1، 2017، ص01.

[11] إيمان محمود محمد أبو يونس، مرجع سابق، ص 68.

[12] التقرير العالمي لسياسات السعادة وجودة الحياة، 2019، ص 140.

[13] محمد صابر، الإنسان وتلوث البيئة، الإدارة العامة للتوعي العلمية والنشر، الرياض، 2000، ص 06.

[14] عبد الله بدران، الإعلام والكوارث البيئية، الجمعية الكويتية لحماية البيئة، الكويت، ط1، 2011، ص 67.

[15] نفس المرجع، ص 13.

[16] مريم حسام، مرجع سابق، ص 157.

[17] نفس المرجع، ص 158.

[18] شاكر الحاج مخلف، الإعلام البيئي، دار دجلة، عمان، 2016، ص 34.

[19] عبد الله بدران، مرجع سابق، ص 67.

[20] شاكر الحاج مخلف، مرجع سابق، ص 10.

[21] نفس المرجع، ص 87.

[22] شاكر الحاج مخلف، مرجع سابق ، ص 89.

[23] نفس المرجع، ص 91.

[24] مروان حسن البربري، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير في القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، غزة، 2016، ص 18.

[25] نفس المرجع، ص 19.

[26] مروان حسن البربري، مرجع سابق، ص 29.

[27] التقرير العالمي لسياسات السعادة وجودة الحياة، مرجع سابق، ص 74.

[28] التقرير العالمي لسياسات السعادة وجودة الحياة، مرجع سابق، ص 75.

[29] مروان حسن البربري، مرجع سابق، ص 22.

[30] التقرير العالمي لسياسات السعادة وجودة الحياة، مرجع سابق، ص 73.

[31] مروان حسن البربري، مرجع سابق، ص 22.

[32] نفس المرجع، ص 24.

[33] مروان حسن البربري، مرجع سابق، ص 25.

[34] نفس المرجع، ص 25.

[35] التقرير العالمي لسياسات السعادة وجودة الحياة، مرجع سابق، ص 175.

[36] بولصباع رياض، التنمية البشرية المستدامة واقتصاد المعرفة في الدول العربية، دراسة مقارنة: الإمارات العربية المتحدة، الجزائر، اليمن، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2013، ص 12.

[37] بولصباع رياض، مرجع سابق، ص 14.

[38] عاطف عدلي العبد، نهى عاطف العبد، الإعلام التنموي والتغير الإجتماعي، الأسس النظرية والنماذج التطبيقية، دار الفكر العربي، القاهرة، ط5، 2007، ص 48.

[39] نفس المرجع، ص 66.

[40] عاطف عدلي العبد، مرجع سابق ، ص 11.

[41] نفس المرجع، ص 12.

[42] عاطف عدلي العبد، مرجع سابق، ص 37.

[43] نفس المرجع، ص 49.

[44] نفس المرجع، ص 64.

[45] عاطف عدلي العبد، مرجع سابق، ص 59.

[46] نفس المرجع، ص 125.

[47] إيمان محمود محمد أبو يونس، مرجع سابق، ص 67.

[48] التقرير العالمي لسياسات السعادة وجودة الحياة، مرجع سابق، ص 160.

[49] نفس المرجع، ص 169.

[50] التقرير العالمي لسياسات السعادة وجودة الحياة، مرجع سابق، ص 171.