مفاهيم مصطلح جودة الحياة

Rvolution of the convepts of quality of lif

د. وهيبة وهيب[1]
المركز الجامعي مغنية – الجزائر-
البريد الإلكتروني: wahiba_wahib@yahoo.fr

د. صغير فاطمة[2]
المركز الجامعي مغنية – الجزائر–
البريد الإلكتروني:diden.bb@hotmail.fr

تاريخ الاستلام: 2021/01/17 تاريخ القبول: 2021/03/09 تاريخ النشر: 2021/04/11

ملخص: يتناول هذا المقال- كما يشير عنوانه- ضبط مصطلح الجودة الذي اكتسح مجالات علميّة عديدة،كان علم النّفس في مقدّمتها، من خلال اهتمامه بجودة الحياة؛ فظهرت مفاهيم متباينة لهذا المصطلح وفق مراحل زمنيّة متتالية أخذ فيها في الظهور والتبلور إلى أن استوى مفهومه بناء على مؤشّرات متكاملة تتصلب الجانب النّفسيّ والبدنيّ والمهنيّ والاجتماعيّ.

الكلمات المفتاحية: المصطلح – الجودة - علم النّفس - جودة الحياة.

Abstract:

This article deals with - as the title indicates - adjusting the term quality, which sweptback rosemary scientific fields, psychology was at the fore front through its interesting the quality of life ,so different concepts of this tramp peered according to successive stages of time in which began to appear and cry's tall zenith its concept leveled based on integrated in dictators related to the psychological, physical, professional and social aspects.

Keys words: the term - the quality – psychology - quality of life.

[1] **د. وهيب وهيبة،** wahiba_wahib@yahoo.fr

[2] **د. صغير فاطمة،** diden.bb@hotmail.fr

تمهيد:

لاشكّ أنّ المصطلح مهمٌّ وضروريٌّ في كلّ العلوم، ولذلك يُطْبِق أهل الاختصاص كالخوارزمي على أنّ المصطلحات مفاتيح العلوم؛ لأنّ إدراك المعارف متوقّفٌ على فهم مصطلحاتها التي هي في الأصل نتاج العلم وخلاصة الحقائق.

وكلمة مصطلحٍ من معنى الصّلاح الذي هو نقيض الفساد، وقد تداولته معظم معاجم اللّغة العربيّة بهذا المفهوم، أمّا اصطلاحاً فيُراد به اتّفاق طائفةٍ على وضع الشّيء عن المعنى اللّغويّ إلى معنى آخر لبيان المراد، كون التّسمية تخضع للتّطوّر عبر الحقب الزّمنية، شريطة أن يقوم ذلك الوضع على علاقةٍ أو ملابسةٍ بين المعنى اللّغويّ والمعنى الاصطلاحيّ (بلعيد، 2003، صفحة 01).

ولأهمّية المصطلح وخطورته في ذات الوقت كثُرت الدّراسات والأبحاث بشأنه في العصر الحديث والمعاصر؛ فأُقيمت في سبيله المؤتمرات وعُقدت النّدوات، وتأسّست الهيئات العلميّة والمجامع اللّغويّة لأجل بحث قضاياه كالدّقّة والتّوحيد والوضع والنّقل.

ولقد أثمرت الأبحاث والجهود العلميّة ظهور علمٍ جديدٍ يتّخذ المصطلح موضوعاً له إنّه علم المصطلح الذي يبحث في العلاقة بين المفاهيم العلميّة والألفاظ اللّغويّة التي تعبّر عنها.

ويطالعنا العصر الحديث بترسانةٍ هائلةٍ من المصطلحات في كلّ ميادين المعرفة وشؤون الحياة، ومنها مصطلح جودة الحياة في علم النّفس الإيجابي. فما المراد به؟ وما التّطوّر الذي لحقه؟

أوّلا- مفهوم مصطلح الجودة وتطوّره:

مصطلح الجودة (**Quality**) من الفعل الثّلاثي "**جَوَدَ**"، والجيّد عكس الرّديء، وجاد بالشّيء وجَوَّده أي صار جيّدًا.

إنّ اصطلاح الجودة يفيد التّميّز (**Exellence**) والاتّساق (**Consistency**) إضافة إلى عدّة معان منها أنّ الجودة خاصّية دائمة ومرافقة للشّيء سواء تعلّق الأمر بمنتوجٍ مادّيٍّ أو عملٍ رمزيٍّ يحظى بقيمةٍ، ومن ثمّ صرنا نقول جودة التّعليم وجودة التّكوين أو جودة الخدمات.

لقد اعتنت المنظّمة الدّوليّة بمفهوم الجودة وكشفت تطوّره في عدّ طبعات متوالية (أمزيان، 2015، صفحة 13)، بداية بسنة 1987، حيث جاء عنها أنّ الجودة هي مجموعة من الخاصّيات والمميّزات المرتبطة بمنتوجٍ أو خدمةٍ والتي تمنحه أو تمنحها القدرة على تلبية حاجات المستهلك.

أمّا سنة 1994 فقد صارت الجودة مجموعة من الخاصّيات المرتبطة بالشّيء والتي تمنحه القدرة على تلبية حاجات صريحة أو مضمرة.

ثمّ جاء مفهوم طبعة 2000 الذي يرى أنّ الجودة قدرة مجموعة من الخاصّيات على تلبية المتطلّبات.

ونحن إذا تأمّلنا هذه المفاهيم لاحظنا تطوّرا حصل لمعنى مصطلح الجودة إذ بدأ متّصلاً بحاجات المستهلك، ثمّ شمل باقي الأطراف الفاعلة أو المستفيدة، ليستقرّ المفهوم بعد ذلك على التّعبير عن المتطلّبات (**Exigences**).

وهذا التّطوّر الذي شهده المصطلح، أفضى في نهاية المطاف إلى مفهوم الجودة الشّاملة (**Qualité totale**) والذي صار متداولاً بعد أن شمل نظام العمل والتّسيير، الأمر الذي أدّى إلى ظهور مصطلح "**التّدبير**"، وبذلك صارت الأبحاث منصبّةً على تدبير الجودة في مختلف القطاعات، كتدبير جودة التّعليم بكلّ أنواعه وتدبير جودة الخدمات في مختلف المؤسّسات والإدارات (أمزيان، 2015، صفحة 14).

والحقيقة أنّ الاهتمام بتدبير الجودة، قاد بدوره إلى ظهور مصطلحٍ آخر هو ضمان الجودة (**Assurance qualité**)والذي يراد به مجموع العمليّات المنظّمة التي ينتج عنها كسب الثّقة وإضفاء المصداقيّة (أمزيان، 2015، صفحة 16).

وبمضاعفة الجهود المهتمّة بالجودة باعتبارها خاصّية ضرورية في كلّ مجالات العمل، توصّل الباحثون إلى مصطلحٍ آخر من المصطلحات المتّصلة بالجودة، إنّه مصطلح إدارة الجودة الشّاملة (**Total quality management**) وهو مصطلحٌ حديثٌ، اكتسب عدّة مفاهيم منها أنّ إدارة الجودة الشّاملة فلسفة وأدوات إدارية تركّز على التّحسين المستمرّ في مختلف أوجه النّشاطات والعلاقات داخل المنظّمة وخارجها، بهدف تحقيق رضا الزّبون، وضمان استمرار المنظّمة أمام منافسيها في بيئة الأعمال (النّجار، 2004، صفحة 456).

كما يراد بإدارة الجودة الشّاملة، بيان كيفية تنفيذ المهام الموكلة إلى الإدارة المسؤولة عن ضبط الجودة للمنتجات والخدمات المقدّمة (الغاني، 2004، صفحة 305).

ويجمع الباحثون على أنّ إدارة الجودة الشّاملة هي فلسفةٌ تعتمد على أساليب التّحسين المستمرّ لأجل الوصول إلى الأمثليّة (العبادى، صفحة 51).

ثانيا- مصطلح جودة الحياة Quality of Life:

مصطلح جودة الحياة من المفاهيم الحديثة التي لاقت اهتماماً كبيراً في العلوم الطّبيعيّة والإنسانية (كالطّب، وعلم الاقتصاد، وعلم الاجتماع ...)، ومن بين العلوم التي اهتمّت بدراسة جودة الحياة: علم النّفس، حيث تبنّى هذا المفهوم في مختلف التّخصّصات النّفسية النّظريّة منها والتّطبيقيّة.

ويُعدّ تعريف جودة الحياة من المهامّ الصّعبة؛ لما تحمله من جوانب متعدّدة ومتفاعلة، وقد كان لعلم النّفس السّبق في فهم وتحديد المتغيّرات المؤثّرة على جودة حياة الإنسان، ويرجع ذلك في المقام الأوّل إلى أنّجودة الحياة في النّهاية هي تعبيرٌ عن الإدراك الذّاتي لتلك الجودة، فالحياة بالنّسبة للإنسان هي ما يدركه منها (كريمة، 2014، صفحة 26).

ويُقصد بجودة الحياة بشكلٍ عامٍّ: جودة خصائص الإنسان من حيث تكوينه الجسمي والنّفسي والمعرفي، ودرجة توافقه مع ذاته ومع الآخرين وتكوينه الاجتماعي والأخلاقي.

- ويرى **كومنس** أنّ مفهوم جودة الحياة "يشير إلى الصّحة الجيّدة أو السّعادة أو تقدير الذّات أو الرّضا عن الحياة أو الصّحة النّفسيّة".
- ويرى **ليتوين** أنّ جودة الحياة لا تقتصر على تذليل الصّعاب والتّصدّي للعقبات والأمور السّلبية فقط، بل تتعدّى إلى تنمية النّواحي الإيجابية (مريم، 2014، صفحة 71).
- وعرّفها **رينيه** وآخرون: "إحساس الأفراد بالسّعادة والرّضا في ضوء ظروف الحياة الحالية، وأنّها تتأثّر بأحداث الحياة والعلاقات وتغيّر حدّة الوجدان والشّعور، كما يرتبط تقييم جودة الحياة الموضوعية والذّاتية ويتأثّر باستبصار الفرد" (كريمة، 2014، صفحة 27).
- ويشير **العادلي** إلى أنّ جودة الحياة "قد تمثّل لدى البعض بامتلاك الثّروة التي تحقّق لهم السّعادة، في حين يرى البعض الآخر أنّ الحياة الجيّدة هي التي يتوافر فيها فرص العمل والدّراسة، ويراها آخرون التي يتمكّن فيها الفرد من الحصول على مبتغاه دون عناء أو جهد" (مريم، 2014، صفحة 75).
- وعرّفها **الأشول** بأنّها: "تتمثّل في درجة رقيّ ومستوى الخدمات المادّية والاجتماعية التي تقدّم لأفراد المجتمع، وإدراك هؤلاء الأفراد لمدى إشباع الخدمات التي تقدّم لهم لحاجاتهم المختلفة، ولا يمكن أن يدرك الفرد جودة الخدمات التي تقدّم له بمعزل عن الأفراد الذين يتفاعل معهم، أي إنّ جودة الحياة ترتبط بالبيئة المادّية والبيئة النّفسيّة الاجتماعيّة التي يعيش فيها الفرد" (كاظم، 2010، صفحة 34).

وبالرّغم من عدم الاتّفاق على تعريف واحدٍ لمفهوم جودة الحياة، إلاّ أنّه عادة ما يُشار في أدبيّات المجال إلى تعريف منظّمة الصّحة العالميّة (1995)، بوصفه أقرب التّعريفات إلى توضيح المضامين العامّة لهذا المفهوم، إذ ينظر فيه إلى جودة الحياة بوصفها "إدراك الفرد لوضعه في الحياة في سياق الثّقافة وأنساق القيم التي يعيش فيها، ومدى تطابق أو عدم تطابق ذلك مع أهدافه، وتوقّعاته، وقيمه، واهتماماته المتعلّقة بصحّته البدنيّة، وحالته النّفسيّة، ومستوى استقلاليته، وعلاقاته الاجتماعيّة، واعتقاداته الشّخصيّة، وعلاقته بالبيئة بصفةٍ عامّةٍ" (Group, 1995).

ويلاحظ من التّعريفات السّابقة أنّه لا يوجد اتّفاقٌ بين الباحثين حول تعريفٍ موحّدٍ لمفهوم جودة الحياة، وأنّ هذا المفهوم لا يوجد ضمن نظريّةٍ محدّدةٍ ينطلق منها، ممّا جعل العديد من الدّراسات تتناول جودة الحياة، واكتفت بتحديد المؤشّرات الدّالة عليها.

وتتمثّل مؤشّرات قياس جودة الحياة في:

* **المؤشّرات النّفسيّة**: وتتجلّى في شعور الفرد بالقلق والاكتئاب أو التّوافق مع المرض أو الشّعور بالسّعادة.
* **المؤشّرات الاجتماعيّة**: وتتّضح من خلال العلاقات الشّخصية ونوعيّتها، فضلاً عن ممارسة الفرد للأنشطة الاجتماعيّة والتّرفيهيّة.
* **المؤشّرات المهنيّة**: تتمثّل بدرجة رضا الفرد عن مهنته وحبّه لها، والقدرة على تنفيذ مهامّ وظيفته، وقدرته على التّوافق مع واجبات عمله.
* **المؤشّرات الجسميّة والبدنيّة**: وتتمثّل في رضا الفرد عن حالته الصّحية والتعايش مع الآلام، والنّوم، والشّهية في تناول الغذاء، والقدرة الجنسيّة (مريم، 2014، صفحة 80).

ويمكن القول بعد هذه التّعريفات إنّ جودة الحياة في تحليلها النّهائي "وعي الفرد بتحقّق التّوازن مع الجوانب الجسميّة والنّفسيّة والاجتماعيّة لتحقيق الرّضا عن الحياة والاستمتاع بها والوجود الإيجابي".

وهناك عاملان أساسيان في جودة الحياة:

وعادة ما يتمّ تعريف جودة الحياة في ضوء بعدين أساسين لكلّ منهما مؤشّرات معيّنة: البعد الذّاتي، والبعد الموضوعي، إلاّ أنّ غالبيّة الباحثين ركّزوا على المؤشّرات الخاصّة بالبعد الموضوعي لجودة الحياة. ويتضمّن البعد الموضوعي لجودة الحياة مجموعة من المؤشّرات القابلة للملاحظة والقياس المباشر، مثل: أوضاع العمل، ومستوى الدّخل، والمكانة الاجتماعيّة والاقتصاديّة وحجم المساندة المتاح من شبكة العلاقات الاجتماعيّة (حلاوة، صفحة 02).

ويتّضح من تحليل كافّة التّعريفات السّابقة أنّ جودة الحياة لا تختلف عن وصف كاريبدج جاكسون **CraingA.Jacksoon**، والمصاغ تحت مسمّى الثّلاثة بي **The 3B'S** وهي على النّحو التّالي:

1) الكينونة: **Being**
2) الانتماء: **Belonging**
3) الصّيرورة: **Becoming**

والجدول التّالي يوضّح تفاصيل المكوّنات الفرعيّة لهذه المجالات:

المجال	الأبعاد الفرعية	الأمثلة
الكينونة	الوجود البدني	- القدرة على التّحرّك وممارسة الأنشطة البدنيّة. - أنواع المأكولات المتاحة.
	الوجود النّفسي	- التّحرّر من القلق والضّغوط.
	الوجود الرّوحي	- وجود أمل (الاستبصار)
الانتماء	الانتماء المكاني	- المنزل - الجوار
	الانتماء الاجتماعي	- القرب من الأسرة التي أعيش فيها. - شبكة علاقات اجتماعيّة قويّة.
	الانتماء المجتمعي	- توافر فرص الحصول على الخدمات المهنية - الأمان المالي.
الصّيرورة	الصّيرورة العمليّة	- العمل في وظيفة أو الذّهاب إلى المدرسة
	الصّيرورة التّرفيهية	- الأنشطة التّرفيهية داخل المنزل وخارجه.
	الصّيرورة التّطورية	- القدرة على التّوافق مع تغيّرات وتحدّيات الحياة.

ثالثا-حصيلة المفاهيم: تطوّر مفهوم مصطلح جودة الحياة.

يطلق مصطلح جودة الحياة في الأصل على الجانب المادّي والتّكنولوجي، إلاّ أنّه يراد به كذلك بناء الفرد ووظيفته ووجدانه، ممّا يعني أنّ جودة الإنسان هي حسن توظيف إمكانياته العقليّة والإبداعيّة وإثراء وجدانه ليتسامى بعواطفه ومشاعره وقيمه الإنسانيّة.

ويراه الباحثون ذلك الشّعور بالارتياح النّفسي والرّضا النّاجم لتقدير الأشخاص لشروط حياتهم، كما يُستخدم المصطلح للتّعبير عن الرّقيّ في مستوى الخدمات المادّية والاجتماعية التي تقدّم لأفراد المجتمع، وأيضا للتّعبير عن إدراك هؤلاء الأفراد لقدرة تلك الخدمات على إشباع حاجاتهم المختلفة.

إنّ مفهوم جودة الحياة، مفهوم صعب توحيد تعريفه وقد عرف تطوّرا من مرحلة إلى أخرى، ويتحدّد هذا التّطور في أنّ جودة الحياة في أوّل الأمر أُريد بها التّقدم الاجتماعيّ للأمّة، ثمّ ارتبط بحياة الفرد الشّخصيّة والأطراف المتّصلة بها كالأصدقاء والقرية والبلد الذي يعيش فيه.

ومن هنا جاءت فكرة الارتياح النّفسي التي انبثقت عن فكرة أرسطو التي تشير إلى طبيعة السّلوك البشري وحصره في الأخلاق، فالرّجل المتخلّق هو رجل جيّد، يقول أرسطو «**الأفضل هو الأكثر نبلا والأكثر تميّزا وهذا معنى الجودة**».

ولقد اعتنت علوم كثيرة بالبحث في موضوع جودة الحياة وفي مقدّمة هذه العلوم: علم النّفس الذي اعتمد هذا المصطلح في العديد من تخصّصاته النّظرية منها والتّطبيقية.

ومن العلوم كذلك نجد العلوم الطّبيعية وعلم البيئة والصّحة والاقتصاد والسّياسة والجغرافيا وعلم الاجتماع وعلم التّربية والإدارة.

وهذا التّبنّي الواسع الذي شهده مصطلح الجودة يعكس أهمّيته، ولذلك مسّ هذا المفهوم مختلف الفئات الاجتماعية فصار الحديث عن جودة حياة الطّفل، وجودة حياة التّلميذ، وجودة حياة المسنّين، وجودة حياة الأمّهات، وجودة حياة ذوي الاحتياجات الخاصّة، وجودة الحياة الأسريّة.

قائمة المصادر والمراجع:

عبد الكريم محسن، صباح النجار، (2004)، إدارة الإنتاج والعمليّات، مكتبة الذّاكرة.

يوسف الطّائي، هاشم العبادي، إدارة الجودة الشّاملة في التّعليم الجامعيّ، مجلّة العربي للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الكوفة.

عبد الحسين الفضل ويوسف الغاني، (2004)، إدارة الجودة الشّاملة من المستهلك إلى المستهلك.

محمد أمزيان، (2015م)، تدبير جودة التّعليم، ط1.

محمود عبد الحليم منسي، وعلي مهدي كاظم، (2010م)، تطوير وتقنين مقياس جودة الحياة لدى طلبة الجامعة في سلطنة عمّان، المجلد الأول، العدد1، مجلّة أمارايك.

بحرة كريمة، (2004)، جودة حياة التلميذ وعلاقتها بالتّحصيل الدراسي، رسالة ماجستير، قسم علم النّفس وعلوم التربية والأرطفونيا، جامعة وهران.

محمّد السّعيد أبو حلاوة، جودة الحياة: المفهوم والأبعاد، ورقة عمل مقدّمة ضمن إطار فعاليات المؤتمر العلمي السنوي لكلية التربية، جامعة كفر الشيخ، مصر.

شيخي مريم، (2014)، طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة، دراسة ميدانية في ظلّ بعض المتغيّرات، رسالة ماجستير، جامعة تلمسان.

علي القاسمي، (2008)، علم المصطلح، أسسه النّظريّة وتطبيقاته العلميّة، ط1، مكتبة لبنان ناشرون.

صالح بلعيد، (2003)، قراءة في محاور ملتقى المصطلح، العدد2، مجلّة المصطلح، جامعة تلمسان.