

الأكاديمية العربية الدولية



الأكاديمية العربية الدولية
Arab International Academy

الأكاديمية العربية الدولية المقررات الجامعية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة فرhat عباس سطيف 1-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم الاقتصادية

محاضرات في مادة:

نظرية اتخاذ القرار

مطبوعة مدعاة بأمثلة وسلاسل محلولة

تخصص:

السنة الثالثة علوم اقتصادية "السداسي السادس":

- الاقتصاد الكمي واقتصاد وتسويير المؤسسة -

إعداد: دلفوف سفيان

أعدت وفقا للمقرر الوارد في محضر اجتماع اللجنة البيداغوجية الوطنية لميدان التكوين في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بتاريخ: 21 ماي 2017 بجامعة وهران، والعرض التكويني لتخصص: اقتصاد كمي واقتصاد وتسويير المؤسسة بجامعة سطيف 1

السنة الجامعية: 2022/2021

تمهيد:

أنت أهمية تطبيق نماذج اتخاذ القرار على جل عمليات وأنشطة المؤسسة محل الدراسة والتشخيص من خلال إدراج الطرق العلمية في إدارة القرارات، كونها تساعدها على تحقيق الأهداف بأقل تكلفة ممكنة ضمن الوقت المحدد والمواصفات المطلوبة.

يعتبر الأسلوب الكمي من أفضل الأساليب في اتخاذ القرار ذلك لأنها تأخذ منحى علمي معتمد على المعلومات والبيانات المتوفرة وهي تساعدها على اتخاذ القرار الرشيد بأسلوب علمي منطقي دون تدخل التأثير التكويني النفسي لمتخذ القرار.

يعتمد الأسلوب الكمي في اتخاذ القرار على استخدام الطرق الرياضية والإحصائية وبحوث العمليات وتقنيات الحاسوب وتحليل البيانات والمعلومات للوصول إلى القرار المناسب بعيداً عن الحدس والتخيّل الشخصي.

يجدر بالطالب في هذا المقياس الإطار الفكري والنظري لمادة نظرية اتخاذ القرار، وذلك من خلال التطرق لمختلف المقاربات المفاهيمية للقرار الإداري والعوامل المؤثرة على اتخاذ القرار، وإبراز مختلف الطرق المتبعة لمواجهة مشاكل التسيير، مروراً ببيان مراحل عملية اتخاذ القرارات، وإدراج الخطوات العملية العلمية، وتطبيقها على حالات تطبيقية لاتخاذ القرارات في ظل ظروف التأكيد وظروف المخاطرة.

1. الأهداف التعليمية:

سيُمكِّن استكمال مقرر مادة نظرية اتخاذ القرار الطلبة من معرفة أبعاديات تقييم القرارات الإدارية من منظور كمي؛ إذ سيُمكِّنه بلوغ الأهداف التعليمية لمحتوى هذه المادة من أن:

- يُلم بالمقاربات المفاهيمية للقرار وعملية اتخاذ القرار والمتغيرات المرتبطة بهذه العملية؛
- يتعرّف على معايير اتخاذ القرار الإداري في المؤسسة؛
- يُفرق بين القرار في حد ذاته وعملية اتخاذ القرار ويفهم مراحل اتخاذ القرار؛
- يتمكّن من ضبط مراحل اتخاذ القرار في شتى مراحل حل المشاكل الإدارية؛
- يتحمّل معايير اتخاذ القرار: التفاؤل، التساؤل، الندم، الواقعية، خسارة الفرص؛
- يتحمّل معايير اتخاذ القرار: القيمة المتوقعة للعوائد، القيمة المتوقعة لخسارة الفرص، القيمة المتوقعة للمعلومات الإضافية الكاملة.

2. المكتسبات المعرفية القبلية:

يحتاج الطالب لإلمامه بمحتوى مادة نظرية اتخاذ القرار تمكنه من فهم مخرجات النظام المحاسبي والمالي، من خلال التفرقة بين القرار في حد ذاته وعملية اتخاذ القرار، التمكن من ضبط مراحل اتخاذ القرار في شتى مراحل حل المشاكل الإدارية، التعرّف على معايير اتخاذ القرار الإداري في المؤسسة.

ولكي يتمكّن الطالب من محتوى هذه المادة، ينبغي عليه أن يكون على درايةٍ بمبادئ مالية المؤسسة، والإدارة المالية، وكذا مبادئ المحاسبة والإحصاء، وتحليل الظواهر الاقتصادية.

3. محتوى المادة:

لقد تم ضبط مضمون محاضرات وتطبيقات هذه المادة بما هو وارد في العرض التكويني لتخصص: الاقتصاد الكمي بكلية الاقتصاد بجامعة سطيف -1، كما أن مضمونه يتطابق مع ما ورد في المقرر الرسمي لمادة نظرية اتخاذ القرار في قسم العلوم الاقتصادية، والذي تمت المصادقة عليه من قبل اللجنة البيداغوجية الوطنية لميدان التكوين في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، والوارد في المحضر النهائي لاجتماع هذه اللجنة، بتاريخ: 21 ماي 2017م بجامعة وهران.

لقد تم تدعيم محاور هذه المادة بمجموعة من الأمثلة التطبيقية في مضمون كل عنصر جزئي، إذ أنه وبعد شرح أي معيار لاتخاذ القرار يليه تطبيق على مثال توضيحي، وبعد النهاية من شرح كل محور تُعقبه بمسألة قرارية شاملة لكل المعايير و الحالات مع حلولها النموذجية.

ومما سبق ذكره، جاء مضمون هذه المطبوعة في ثلاثة محاور، كما يلي:

يعالج المحور الأول: "مفهوم القرار والعوامل المؤثرة على اتخاذه"، بينما يهتم المحور الثاني ببيان: "الطرق المتبعة لمواجهة مشاكل التسيير" ، أما المحور الثالث فقد جاء لبيان: "مراحل عملية اتخاذ القرارات" "تحديد المشكلة القرارية، جمع المعلومات والمعطيات، تحديد البديل الممكنة، ضبط البديل الأفضل، متابعة تنفيذ القرار" ، في حين **خصص المحور الرابع للتفصيل في:** "خطوات الطريقة العلمية" "معايير القناعة، التشاؤم، الندم، الواقعية، خسارة الفرص البديلة" ، وأخيرا ومن خلال المحور الخامس يتم التطرق إلى: "حالات اتخاذ القرارات" "التأكيد التام، عدم التأكيد، المخاطرة" .

فهرس المحتويات

المحور الأول: مفهوم القرار والعوامل المؤثرة على اتخاذة (10-5)

أولاً: مفاهيم أساسية حول القرار و عملية اتخاذة.....	06.....
1. مفهوم القرار الإداري.....	06.....
2. مفهوم عملية اتخاذ القرار.....	06.....
3. المعلومات و اتخاذ القرار الإداري.....	07.....
4. خصوصية القرارات الإدارية ما بين صناعها واتخاذها.....	08.....
ثانياً: العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار.....	
1. تأثيرات المحيط الخارجي بكوناته على القرار.....	08.....
2. تأثيرات المتخذ.....	09.....
3. شخصية متخذ القرار.....	10.....
المحور الثاني: الطرق المتبعة لمواجهة مشاكل التسيير (15)	

أولاً: المرتكزات الأساسية لبني منهج اتخاذ القرار لحل مشاكل التسيير.....

ثانياً: مقومات المنهج الكمي في حل المشاكل التسييرية.....	12.....
ثالثاً: مكونات نماذج اتخاذ القرار في حل مشاكل التسيير.....	14.....
رابعاً: أنواع القرارات في المؤسسة.....	15.....
المحور الثالث: مراحل عملية اتخاذ القرار (18)	

أولاً: تحديد المشكلة القرارية.....

ثانياً: جمع المعلومات والمعطيات.....	17.....
--------------------------------------	---------

ثالثاً: تحديد البديل الممكنة.....	17.....
-----------------------------------	---------

رابعاً: ضبط البديل الأمثل.....	17.....
--------------------------------	---------

خامساً: متابعة تنفيذ القرار.....	18.....
----------------------------------	---------

-19)

المحور الرابع: خطوات الطريقة العلمية في عملية اتخاذ القرار

(61)

أولاً: عرض عام لمصفوفة القرار.....19
ثانياً: عرض مفصل لبيئات اتخاذ القرار.....21
ثالثاً: نماذج اتخاذ القرار في حالة التأكيد التام.....22
رابعاً: نماذج اتخاذ القرار في حالة عدم التأكيد.....25
27..... 1 . معيار لابلاس- بايز "Laplace Criteria"
29..... 2 . معيار التفاؤل "Optimism Criteria"
WALD..... 3 . معيار Pessimistic " للتراويم " وولد " "Criteria
35..... 4 . معيار الواقعية "HURKWITZ Coefficient Criteria"
38..... 5 . معيار الندم "Regret Criteria"
49.....	خامساً: نماذج اتخاذ القرار في حالة المخاطرة "Riskly"
 1 . معيار القيمة المتوقعة للعوائد "Expected Value"
 2 . معيار حالة الطبيعة الأكثر وقوعا "Most Frequent State of Nature"
 3 . معيار القيمة المتوقعة لخسارة الفرص "Expected Loss of Opportunity"
 4 . معيار القيمة المتوقعة للمعلومات الإضافية الكاملة.....57

-64)

المحور الخامس: حالات اتخاذ القرارات باستخدام الشبكات البيانية

(76)

أولاً: شجرة القرار الاحتمالية.....65
ثانياً: طريقة تحليل الحساسية.....73

المحور الأول: مفهوم القرار والعوامل المؤثرة على اتخاذة

يتناول المحور الأول مجموعة من المفاهيم الخاصة بالقرار، بما في ذلك المفاهيم الواردة بشأن عملية اتخاذ القرارات الإدارية، وصولاً إلى ضبط العوامل المؤثرة على اتخاذها. هذه الأخيرة التي تعتبر من أهم المدخلات التي تضمن صحة ودقة القرار المتخد المتعلقة بالمقابلة بين عدة بدائل من نفس الخصوصة المالية والبيئية تقريباً.

سيتم من خلال هذا المحور شرح وتبسيط المفاهيم الأساسية وفق ما يلي:

• **أولاً: مفاهيم أساسية حول القرار و عملية اتخاذه**

1. مفهوم القرار الإداري
2. مفهوم عملية اتخاذ القرار
3. المعلومات و اتخاذ القرار الإداري
4. خصوصية القرارات الإدارية ما بين صنعها واتخادها

• **ثانياً: العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار**

1. تأثيرات المحيط الخارجي بمكوناته على القرار المتخد
2. تأثيرات البيئة الداخلية على القرار المتخد
3. شخصية متخد القرار

المحور الأول: مفهوم القرار والعوامل المؤثرة على اتخاذة

ننطرق من خلال المحور الأول إلى بيان أهم المفاهيم الواردة في كل من القرار وعملية اتخاذة، وصولاً إلى ضبط العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرارات.

أولاً: مفاهيم أساسية حول القرار وعملية اتخاذة:

قبل البدء في تفصيل التعريف الوارد بشأن عملية اتخاذ القرار، لزم بنا الحال بيان مفهوم القرار كأساس للعملية الإدارية.

1. مفهوم القرار الإداري:

لقد وردت عدة مفاهيم للقرار الإداري نظراً لتشعب مداخلها التنظيمية منها والكمية والتقييمية؛ فمنهم من يرى أن القرار يمثل الاختيار المدرك والوعي بين العديد من البديل المتاحة لحل مشكلة معينة واختيار البديل الأمثل الذي يعكس الاختيار الواقعي القابل للتطبيق¹، في حين يرى آخرون² بأن القرار هو نتيجة المفاضلة بين عدة بدائل متاحة لحل مشكلة قرارية، واختيار أفضلها لتحقيق الأهداف المرجوة، وذلك بالاعتماد على طرق علمية محكمة وفي ظل ظروف الإدراك والوعي.

هناك من يربط مفهوم القرار بصفات الحذر والدقة والاحتراز في عملية الاختيار النهائي لأحد البديل من بين اثنين أو أكثر من البديل المتاحة³.

من خلال التعريف السابقة، يتضح لنا أنه وفي كل مشكلة قرارية نجد أن متخذ القرار يواجه عدة معطيات وظروف لكل موقف في سبيل مقابلته للمشكل محل اتخاذ القرار بشأنه، ولن يتأتى ذلك إلا في ظروف وحالات الوعي والإدراك، وصولاً إلى الحلول الممكنة ومن ثم دراستها وتقديرها حتى يتم اختيار الحل الأكثر ملائمة بأقل تكلفة ممكنة و يحقق أقصى عائد ممكن.

2. مفهوم عملية اتخاذ القرار": Decision Process

لقد أدى تنوع التعريف الوارد بشأن القرار الإداري وتنوعها في فقه الإدارة، إلى تعدد المفاهيم المرتبطة بعملية اتخاذ القرار؛ على اعتبار أن هذه الأخيرة تمثل الإدراك الكامل للبدائل المتاحة و إمكانية المفاضلة بينها و اختيار أفضلها لتحقيق أهداف المؤسسة و ذلك بتوفير جميع الموارد المالية و البشرية خلال فترة زمنية محددة في ظل معطيات كل من عوامل البيئة الداخلية و الخارجية و العمل على تنفيذه و متابعته⁴.

علاوة على أن عملية اتخاذ القرار الإداري ترتبط بالاختيار المدرك للغایيات والبدائل التي تحل المشكلة الإدارية، فإن هذه العملية الإدارية لا تكون في الغالب استجابات أو تلقائية أو ردود فعل مباشرة للظروف المحيطة ببيئة القرار، المرتبط أساساً بالظروف الشخصية لمتتخذ القرار في حد ذاته؛ أين نجده يتاثر بجوانب الرشادة، البسيكولوجيا، وحتى فلسفته في التربية والتعليم والتفاوض مع أطراف المصلحة مع المنظمة محل اتخاذ القرار⁵.

¹ دينا وليد حنا الربضي، نماذج التنبؤ الإحصائي واستخداماتها في ترشيد القرارات الإدارية والمالية والاقتصادية في المنظمات، المنظمة العربية للتربية والعلوم والثقافة: بحوث ودراسات، جامعة الدول العربية، 2016، ص:4.

² للمزيد:

- تركي بن عطيه بن حسن القرشي، الأساليب الإحصائية الكمية وتطبيقاتها في صناعة القرار، المنظمة العربية للتربية والعلوم والثقافة: بحوث ودراسات، جامعة الدول العربية، 2018، ص:53.

- أبو أحمد الموسوي، سنان كاظم، آل علي، مفاهيم إدارية معاصرة: نظرة عامة، الوراق للنشر والتوزيع، ط1،الأردن، 2005، ص: 140.

³ زويلا مهدي حسين القطامي، الرقابة الإدارية: مدخل كمي، ط1، مكتبة الفلاح، الأردن، ص:36.

⁴ عادل عبد المنعم المسدي، إدارة الأعمال: فكر تحليلي معاصر، دار الخولي للطباعة،طنطا، مصر ، 2015، ص: 65

⁵ Michael. P Breen, Andrew Little John, Decision-making: Negotiation & Process in practice, Cambridge University Press, 2000, UK, 2000, P:2.

- أيضاً، يمكن تعريف اتخاذ القرار الإداري بأنه "اختيار بديل من عدة بدائل متوفرة لتحقيق هدف حل مشكلة انتهاز فرصة".

إن ربط القرار بالوصول إلى اختيار البديل الأمثل مسألة تعارض من مبدأ العقلانية المحدودة "Bounded Rationality" الذي أتى به "هربرت سيمون-Herbert Simon"؛ ذلك أن صناعة القرار لا تبحث بالضرورة عن الحل الأمثل بل عن حلول مقبولة مناسبة للظروف الراهنة للمشكلة القرارية المطروحة، وهذا لكون أن متخذ القرار يتاثر بالعوامل الخارجية المحبطة ببيئة اتخاذ القرار : آراء الاستشاريين، اتجاهات الجهات الرقابية،...¹

يتبيّن من خلال التعريف السابقة لاتخاذ القرار، أن عملية اتخاذ القرار تتطلب ضرورة توافر العناصر التالية:

- توافر عدّة مقتراحات أو بدائل كضامن لانطلاق عملية الاختيار والمفاضلة بين تلك البدائل المتاحة؛
- ضرورة تحقق شرط الإدراك والوعي في عملية الاختيار بين هذه البدائل، بما يضمن تحقيق الأهداف المرجوة من عملية اتخاذ القرار في حد ذاته؛
- التحديد بدقة للوسائل الالزمة لتحقيق الهدف أو الأهداف المرجوة من اتخاذ القرار.

3. المعلومات واتخاذ القرار الإداري

كأي قرار من القرارات المتخذة في الحياة اليومية، تتطلب عملية اتخاذ القرارات ضرورة توافر نظام معلومات بمدخلاته ومخرجاته؛ وفي مجال اتخاذ القرارات الإدارية نجد أن المعلومات تعتبر مادة القرار الإداري، ويتوقف نجاح القرار على مدى صحة هذه المادة ودقتها وطريقة تنظيم تأمينها وتخزينها ونقلها إلى المراكز التي تحتاج إليها.

تعتبر المعلومات المتاحة عن المشكلة الإدارية المتضمنة الحلول الممكنة و النتائج المتوقعة لكل بديل من بين أهم مدخلات أي قرار، كما يحتاج صانع القرار إلى تدوير المعلومات بالتجذبة العكسية من خلال متابعة تنفيذ القرار و النتائج المترتبة عنه.

تجدر الإشارة إلى أنه كلما زادت جودة المعلومات المتاحة و كفايتها و دقتها في تفسيرها للحقائق المرتبطة بالظاهرة موضوع الدراسة زادت القدرة على اتخاذ القرارات الناجحة.

تصف القرارات الإدارية التي تنسجم مع نظرية القرار بمايلي²:

- توافر عدة حالات طبيعية من المتوقع أن تتسود في المستقبل؛
- توافر العديد من البدائل المتاحة أمام متخذ القرار؛
- وجود عائد معلوم لكل بديل ضمن كل حالة من حالات الطبيعة المتوقعة.

تتم عملية اتخاذ القرار الإداري وفق مراحل متتالية، نذكر منها:

- تحديد حالات الطبيعة المتوقعة بالمستقبل مع احتمالات حدوثها؛
- تحديد البدائل المتاحة وحصرها بما يتماشى والمسألة القرارية؛
- تحديد عائد كل بديل من البدائل المتاحة مقارنة بكل حالة من حالات الطبيعة المتوقعة؛
- تحديد وحساب احتمال حدوث كل حالة من حالات الطبيعة؛

¹ See:

- Simon, H.A, Rational decisions making in business organizations, Carnegie-Mellon university, Pittsburgh, Pennsylvania, USA, 1978.
- Simon, H.A, Theories of bounded rationality-Chapter08-, North Holand Publishings, 1972.

² علي علاونة، محمد عبيدات، الأساليب الكمية في اتخاذ القرار، مركز بزيد للنشر، الأردن، ط1، 2006، ص ص: 131-132.

- تقييم البديل المتاحة وفقاً لمعايير اتخاذ القرار واختيار البديل الأمثل.

4. خصوصية القرارات الإدارية ما بين صنعها "Decision making" ، واتخاذها "Decision taking"

يعبر مصطلح "صنع القرار" عن العملية التي تسعى إلى إيجاد حلول عملية لمشكلة قرارية ما تواجهها المؤسسة ضمن عملياتها المنوطة بها أساساً، التي يكتنفها البحث المتواصل عن البديل الأفضل بين مجموعة من البديل المتاحة من خلال المفاضلة بينها؛ وبذلك، فعملية صنع القرار تشمل المرور بعدة مراحل وخطوات، منها: تحديد المشكلة بدقة، تلتها عملية تحليلها وتقييمها، ومن ثم البدء في انتقاء المعلومات وتجميعها، وصولاً إلى اقتراح الحلول المناسبة وتقييمها ثم اختيار الأفضل منها¹، في حين هذه الأخيرة تمثل فحوى مرحلة اتخاذ القرار.

إن، ما يميز عملية صنع القرار عن اتخاذ القرار هو أن اتخاذ القرار هي المحطة الأخيرة من مراحل عملية اتخاذ القرار والتي تعكس النتيجة النهائية التي يتوصل إليها متى اتخذ القرار بعد جمع المعلومات حول مشكلة قرارية محل الدراسة والتقييم في أرض الواقع؛ أي أن عملية اتخاذ القرار هي اختيار البديل الأفضل من بين بديل متاحة عن المشكلة القرارية بما يضمن تعظيم العوائد أفضى حد ممكн وتدنية التكاليف إلى مستوياتها الدنيا، وفي هذا الشأن نجد في أدبيات إدارة الأعمال أنه من الضروري على متى اتخاذ القرار التريث وعدم التسرع في اتخاذ القرارات في المؤسسة؛ من منطلق أن عملية صنع القرار هي المحطة الأولى في عملية حصر البديل المتاحة والمتوفرة بدقة من خلال معالجتها ودراستها بطرق علمية، وصولاً إلى اتخاذ القرار المناسب من خلال اختيار البديل الأفضل من بين عدة بدائل، وهي المرحلة التي تترجم اتخاذ القرار ضمن المراحل النهائية لعملية صنع القرار.

ثانياً: العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار:

تتأثر القرارات الإدارية بمختلف أنواعها بالعديد من العوامل، والتي لا محالة أن تُبقي آثارها السلبية على القرارات المتخذة لفترات زمنية طويلة، وفي هذه الحالة الأمر يستوجب على متى اتخاذ القرار أن يؤجل عملية اتخاذه للقرارات بسبب تلك العوامل المؤثرة، وفيما يلي عرض لأهم العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار.

1. تأثيرات المحيط الخارجي بمكوناته على القرار المتخذ:

ما هو معلوم في أي تنظيم رسمي أن كل من الظروف الكلية: الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، بما في ذلك الظروف الجزئية: أصحاب المصلحة "موردين، مساهمين، زبائن،..." تؤثر مباشرة على المؤسسة ومتاعبها سيما في مجال اتخاذ القرارات، وهو ما سينعكس على نوعية القرارات المتخذة.

في ظل وجود مؤثرات خارجية تؤثر على سيرونة المؤسسة، فإنه ولضمان الفعالية في اتخاذ القرارات السليمة، أن يحصر تلك المؤثرات ويعمل بما في وسعه من أجل التحكم فيها بعقلانية، وبعدها يتخذ القرار المناسب، لأن أنه ليس في معزل عنها، بل لابد له أن يواجه تلك الظروف بما يخدم مصلحة المؤسسة وأطراف المصلحة فيها.

2. تأثيرات البيئة الداخلية على القرار المتخذ:

¹ للمزيد:

- Phil Jones, *decision making and decision taking: why do we not notice the difference*, decision making & taking examined, *Excitant Publication* for strategy people performance with a human touch, 22/07/2018, via: <http://www.excitant.co.uk/the-six-frogs-and-decision-making/>.
- Phil Jones, *the six frogs and decision making*, decision making & decision taking, *Excitant Publication* for strategy people performance with a human touch, 17/10/2017, via: <http://www.excitant.co.uk/the-six-frogs-and-decision-making/>.

كأي تنظيم سائد، تؤثر المؤسسة في محیطها الداخلي وتتأثر بالبيئة الخارجية، إذ تتشكل البيئة الداخلية للمؤسسة من: المناخ التنظيمي، حجم المؤسسة، العلاقات التنظيمية بين العمال، طبيعة الهيكل التنظيمي ...

بالمقارنة بين البيئتين الداخلية والخارجية من حيث درجة تحكم متخذ القرار فيها، نجد قدرة متخذ القرار في السيطرة على كل ما هو داخلي أكثر مما هو خارجي، الأمر الذي يستوجب على صناع القرار في المؤسسة ضرورة خلق مناخ تنظيمي متزن وسلس، حتى يتمكن القائمين بأعمال المؤسسة من رفع قيمة المؤسسة ومن ثم رقيها وازدهارها.

3. شخصية متخذ القرار:

تتأثر عملية اتخاذ القرار في المؤسسة، علاوة على التأثيرات المتبادلة بين المحیطين الداخلي والخارجي للمؤسسة، بشخصية وسلوك متخذ القرار إزاء عملية المفاضلة والفصل في القرار النهائي بشأن مشكلة إدارية ما.

يعتبر القرار الإداري المتخذ دالةً في شخصية المتخذ القرار؛ ذلك أنه من غير المعقول بلغة إدارة الأعمال وحتى في الحياة العامة، أن يتم اتخاذ القرار في ظل سلوكيات: الانفعال، الغضب، الخفيات التاريخية، التهور، الاضطراب، ذلك أن الحالة النفسية لمتخذ القرار تؤثر لا محالة على طبيعة وسلامة القرار الإداري .

يكون تقبل متخذ القرار للمخاطرة تبعاً لتأثير محیط المؤسسة الداخلي ضمن ثلاثة استراتيجيات رئيسية لضمان الإدارة الفعالة لمخاطر الأعمال بصفة عامة، وهي:

- **استراتيجية ترك الموقف مفتوحاً:** يقصد بهذه الاستراتيجية الاحتفاظ بمستوى الخطر على ما هو عليه، ويمكن أن تعتمد الشركة على هذه الإستراتيجية حينما يكون مستوى الخطر منخفضاً بشكل لا يبرر التكلفة المتوقعة لإدارته، وتدرج تحت هذه الإستراتيجية سياسة قبول الخطر؛

- **استراتيجية تحمل مخاطر محسوبة:** يقصد باستراتيجية تحمل مخاطر محسوبة تحديد مستويات الخطر التي يمكن تحملها بالمؤسسة - والتي لا ترغب المؤسسة في تحمل أكثر منها - ثم اتخاذ كافة التدابير المناسبة لتدنيه المخاطر بالمؤسسة حتى هذا المستوى المقبول، ويندرج تحت هذه الإستراتيجية سياسات تخفيض الخطر، مثل: التنويع، والتغيير في مستوى الخطر؛

- **استراتيجية تغطية كل الخطر:** يقصد بها تحديد مصدر الخطر بالنسبة للمؤسسة، أي تدنية الخطر إلى الصفر، ويندرج تحت هذه الإستراتيجية سياسات تحويل الخطر، مثل: التغطية الكاملة باستخدام أدوات الهندسة المائية، أو تحويل الخطر إلى طرف ثالث بواسطة عقود التأمين، والتجنب التام للأنشطة التي ينشأ عنها الخطر.

لذلك، وما سبق عرضه أعلاه، نجد أن جل أساليب اتخاذ القرارات تتعدد وتتنوع في صعوبة اتخاذها أو سهولتها بالنسبة للجهد والكلفة والوقت الدقة في تقدير النتائج و يعد الحدس و الحكم الشخصي اتجاه مشكلة معينة و إيجاد الحل الملائم لها من أسهل أساليب اتخاذ القرار ثم تدرج تلك الوسائل في الصعوبة و التعقيد عند استخدام الأساليب الكمية الحديثة في اتخاذ القرارات.

المحور الثاني: الطرق المتبعة لمواجهة مشاكل التسيير

يتناول المحور الثاني بيان أهم المركبات الأساسية لتبني منهج اتخاذ القرار لحل مشاكل التسيير، بما في ذلك مقومات المنهج الكمي المستخدم في عملية اتخاذ القرارات الإدارية، وصولاً إلى ضبط مكونات نماذج اتخاذ القرار المستخدمة في حل مشاكل الأعمال، إذ تغير هذه الأخيرة تبعاً لطبيعة بيئة اتخاذ القرار.

سيتم من خلال هذا المحور شرح وتبسيط المفاهيم الأساسية وفق ما يلي:

- أولاً: المركبات الأساسية لتبني منهج اتخاذ القرار لحل مشاكل التسيير
- ثانياً: مقومات المنهج الكمي في حل المشاكل التسييرية
- ثالثاً: مكونات نماذج اتخاذ القرار في حل مشاكل التسيير
- رابعاً: أنواع القرارات في المؤسسة

المحور الثاني: الطرق المتبعة لمواجهة مشاكل التسيير

يتم التطرق من خلال المحور الثاني إلى تفصيل الطرق المتبعة لمواجهة مشاكل التسيير في سبيل اتخاذ القرار الأمثل، مروراً بأهم المرتكزات الأساسية لتبني منهج اتخاذ القرار لحل مشاكل التسيير.

أولاً: المرتكزات الأساسية لتبني منهج اتخاذ القرار لحل مشاكل التسيير:

تستند عملية اتخاذ القرار بشأن قبول أو رفض أي مقترن من بين عدة مقترنات إلى جملة من المبادئ، لعل أهمها ما يأتي ذكره⁽¹⁾:

- **مبدأ تعدد البديل:** مما هو معلوم أنه كلما تعددت الخيارات الاستراتيجية أمام متذبذب القرار كلما زادت من فعالية عملية المفاضلة بين تلك البديل ، الأمر الذي قد يزيد من ترشيد القرار المتذبذب؛
- **مبدأ المقارنة:** إن أساس اختيار أي بديل من بين عدة بدائل متاحة أمام متذبذب القرار هو المقارنة على أساس خصائص كل بديل متاح من عدة جوانب "التسويقية، الفنية، التمويلية، المردودية، القيمة المضافة، الاستدامة،...،" بما يضمن اختيار القرار الأمثل الذي يحقق أكبر العوائد بأقل تكلفة وخطر ممكنين؛
- **مبدأ التوافق:** يقتضي هذا المبدأ الموازنة بين خصائص كل بديل متاح والإمكانات المتاحة أمام متذبذب القرار ، إذ يعتمد في ذلك على مؤشرات عديدة، منها: معدل العائد المطلوب على الاستثمار ، مستوى درجة المخاطرة ، مستوى السيولة في المحفظة المالية للمستثمر ؛
- **مبدأ التنوع:** ما يلخص نظرية التنوع في الاستثمار " Diversification " مقولته: " لا تضع كل بيضك في سلة واحدة" ، حيث يقتضي القرار الأمثل ضرورة تنوع محفظة عمليات وأنشطة المؤسسة ، وهذا ما سيقلص من مخاطر الأعمال ، ويزيد من استقرار أرباح البديل المستهدف ، ويوسع فرص النمو بالمؤسسة ، الأمر الذي سيؤثر لا محالة على القيمة الكلية للمؤسسة.

ثانياً: مقومات المنهج الكمي في حل المشاكل التسييرية:

يقوم المنهج الكمي على أربعة مقومات رئيسية، وهي:

- استخدام وتطبيق منهج النظم:

يعرف منهج النظم بأنه طريقة للتفكير الكلي الشامل في المشكلة وتحليل آثارها على كل نواحي المؤسسة ، و ليس على الجزء الذي وقعت فيها المشكلة فقط ، وبالتالي فإن منهج النظم يتطلب أن يحاول متذبذب القرار بطريقة واعية فهم العلاقات بين الإدارات المختلفة (النظم الفرعية) بالمؤسسة ، وأثر حل أية مشكلة في أية إدارة أو قطاع من إدارات أو قطاعات المنشأة على باقي أجزاء النظام و رد فعل النظام كله للتغيير في مكوناته.

- وجود فريق عمل من فروع المعرفة المختلفة:

لما كانت المشاكل التي تواجهها المؤسسات الحديثة تتسم بالتعقيد والتشعب والتداخل ، بحيث لم يعد يوجد ما يسمى بالمشاكل الإدارية أو الاجتماعية أو الاقتصادية فقط ، وإنما أصبحت توجد مشاكل معقدة متعددة الجوانب: الاقتصادية، الاجتماعية، السلوكية، البيولوجية و السياسية و الهندسية... الأمر الذي يتطلب أن تتعاون في حلها جهود المختصين في كل هذه الفروع المختلفة من المعرفة.

- اتباع الطريقة العلمية:

⁽¹⁾ جلال كداوي، تقييم القرارات الاستثمارية، دار النشر والتوزيع، عمان،الأردن، ط1، 2008، ص:21. (بتصرف).

إن من أهم المقومات و الركائز التي يقوم عليها المنهج الكمي هو إتباع الطريقة العلمية التي تقوم على: الملاحظة، تحديد المشكلة، تحديد البديل المختلفة، تقييم البديل و اختيار القرار الملائم، التحقق من صحة القرار الأمثل، مراجعة و مراقبة النموذج.

- استخدام النماذج:

يعتبر النموذج بمثابة تمثيل مبسط للمشكلة أو النظام قيد الدراسة، و نماذج القرار ما هي إلا وصف للطريقة التي سيتخذ بها القرار، و غالباً ما تستخدم هذه النماذج لتكون سندًا لتخاذل القرار في الوصول إلى القرار المناسب.

لذلك، فإن تطبيق هذه النماذج يساعد الإداري على تحديد الهيكل الملائم لدراسة عملية اتخاذ القرار و تحديد طريقة الوصول إلى القرار المناسب متجنبًا في ذلك الأسلوب الاعتباطي أو العشوائي.

إلا أن استخدام هذه النماذج لا يضمن دوماً الحصول على أفضل النتائج المطلوبة و هذا يعني أن القرارات الجيدة لا تضمن دوماً الحصول على نتائج جيدة.

ثالثاً: مكونات نماذج اتخاذ القرار في حل مشاكل التسيير:

يتكون نموذج القرار من العناصر الأساسية التالية¹:

1. مجموعة الأفعال الممكنة "القرارات البديلة":

تمثل الأفعال الممكنة تلك البديل أو الاستراتيجيات أو الخيارات المتاحة لتخاذل القرار لتحقيق أهدافه في ظل حالات الطبيعة المختلفة، و نرمز لها بالرمز A_i و هي ليست إلا مجموعة جزئية من مجموعة الأفعال "البدائل" التي يستطيع متخد القرار مواجهتها و التحكم فيها.

فمثلاً، للرفع من رقم الأعمال فإن متخد القرار وفي سبيل تحقيقه للهدف السابق، يسعى ذلك من خلال: تخفيض سعر البيع، زيادة الحملة الإعلانية، تحسين جودة الإنتاج أو تغيير طريقة التغليف،...

2. مجموعة حالات الطبيعة:

يقصد بحالات الطبيعة تلك المتغيرات و المؤشرات و الظروف الخارجية التي تؤثر على نتائج الفعل المختار دون أن يكون لمتخد القرار أي سيطرة عليها؛ و بعبارة أخرى، فهي مجموعة العوامل أو الظروف الخارجية التي تنشأ من العوامل الطبيعية و العشوائية و التي ينتظر أن تسود عند تطبيق إستراتيجية معينة، و يرمز لها بالرمز B_j .

ومثال ذلك عن حالات الطبيعة غير المتحكم فيها: القوانين و الأنظمة الحكومية، حالة المنافسين، الطلب السوفي و الظروف الاجتماعية و الاقتصادية و النفسية.

3. دالة تقييم النتائج:

كل نتيجة هي عبارة عن تفاعل ما بين فعل و حالة من حالات الطبيعة، و نرمز لها بـ r_{ij} النتيجة المترتبة على اختيار البديل a_i فيما لو تحققت حالة الطبيعة b_j ، و النتيجة هي: العائد، و مجموعة النتائج يمكن تمثيلها بواسطة الجداء الديكارتي $A \times B$ ضمن مصفوفة تسمى مصفوفة العائد أو التكلفة "مصفوفة القرار".

رابعاً: أنواع القرارات في المؤسسة:

تتعدد أنواع القرارات المتخذة في المؤسسة تبعاً لمعايير عديدة، نذكر منها: تنوع بنيات اتخاذ القرار، إمكانية البرمجة، مستوى القرار، كماليٍ:

1. تصنيف القرارات تبعاً لطبيعة بيئة اتخاذ القرار:

ترتبط عملية اتخاذ القرار بمختلف المستويات الموجودة داخل المؤسسة، إذ نجد ثلاثة مستويات رئيسية لاتخاذ القرار: استراتيجية، تكتيكية، فنية، وعلى أساسها يتتنوع القرار المتخذ، كماليٍ:¹

1.1. قرارات المستوى الاستراتيجي: تتميز القرارات الاستراتيجية بارتباطها بالمستقبل، فهي ترتبط بالخطط طويلة المدى، ومثال ذلك: تغيير الملكية في الهيكل المالي للمؤسسة، قرار الإحلال والتوسعة في المحفظة الاستثمارية، استحداث منتجات جديدة ضمن الخطوط الإنتاجية في المؤسسة،...

2.1. قرارات المستوى التكتيكي: ترتبط القرارات التكتيكية بالأنشطة المتوسطة والقصيرة الأجل في المؤسسة، ومثال ذلك: سياسة تدريب العمال، تحليل الوضعية المالية للمؤسسة، دراسة جدوى عملية استثمارية، المفاضلة بين توزيع جزء من الأرباح أو احتجازها،...

3.1. قرارات المستوى الفني: تتميز هذه القرارات بارتباطها بالأنشطة اليومية في المؤسسة، أساسها ضمان الرقابة اليومية كمراقبة المخزون، وتقييد الحسابات في المؤسسة المتحقة يومياً، مراقبة دخول وخروج الموظفين،...

علاوة على ارتباط عملية اتخاذ القرار بمستويات القرار، إلا أن عملية حل المشاكل القرارية تتأثر بمدى نوعية وكفاءة المعلومات المتاحة عن المشكلة القرارية لدى متخذ القرار، وهو ما نبرزه فيما يلي:

2. تصنيف القرارات تبعاً لبنيات اتخاذ القرار:

يمكن التمييز بين ثلاثة أنواع من القرارات المتخذة تبعاً لطبيعة بيئة اتخاذ القرارات، وهي²:

1.2. القرار في حالة التأكيد:

يعد القرار المتخذ في ظل حالة التأكيد من أسهل أنواع القرارات التي يمكن اتخاذها، حيث يكون لكل قرار يتم اتخاذنه نتيجة واحدة فقط، وينعدم تأثير المحيط الخارجي في ظل توافر المعلومات الكاملة عن الظروف التي يتم اتخاذ القرار فيها.

يكون متخذ القرار متأكد من نتيجة كل خيار من خياراته، وفيها تكون مصفوفة العوائد بعمود واحد فقط أو حالة طبيعية واحدة، فإذا كانت المسألة تتعلق بالوصول إلى أقصى مستوى من الربح، فإنه يتم اختيار البديل الذي يقابل أكبر العوائد أو أقل التكاليف.

2.2. القرار في حالة عدم التأكيد:

في حالة عدم التأكيد، نجد أن متخذ القرار يتجه نحو المغامرة في قراراته المتخذة والمجازفة بما ستؤول إليه مؤسسته إزاء ما يدرسه من مشكل قرارية في سبيل إيجاد حلول لها، وهذا لكون أن الحقائق المؤثرة والمرتبطة ببيئة القرار تكون غير معروفة، أين يعهد متخذ القرار إلى اختيار البديل من بين العديد من البديل المتاحة في

¹ للمزيد:

- أحمد ضيف، الأساليب الكمية: المفاهيم العلمية والتطبيقات الإدارية، مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، ص ص: 21-20.

- دبما وليد حنا الربيسي، مرجع سابق، ص: 6.

- أبو أحمد الموسوي، سنان كاظم، آل علي، ص: 38.

1. للمزيد: علي علانة، محمد عبيدات، مرجع سابق، ص ص: 132-142.

ظل ظروف تتميز بعدم التأكيد سواء أدى هذا البديل المختار إلى الربح أو الخسارة. ويمكن التمييز بين نوعين من القرارات في حالة عدم التأكيد:

1.2.2. القرار في حالة عدم التأكيد التام:

في حالة عدم التأكيد التام، نجد أن متى اتخاذ القرار لا يملك معلومات كافية تسمح له بالتنبؤ بالنتائج الممكنة، أي أن نتائج الأفعال عبارة عن مجموعة من الأحداث غير معروفة الاحتمالات.

و هذا النوع من القرارات لا يتم اتخاذها بصورة متكررة و لا توافر معلومات سابقة لتقدير احتمالات حدوث كل نتيجة من النتائج المتوقعة، كما أن الظروف المحيطة باتخاذ القرار تختلف بين فترة و أخرى.

2.2.2. القرار في حالة المخاطرة:

في ظل ظروف المخاطرة، يعطي متى اتخاذ القرار لمختلف الحوادث معاملات ترجيح على شكل تكرارات نسبية "احتمالات" حسب الأهمية، حيث يكون للقرارات التي يتم اتخاذها بصورة متكررة عدة نتائج محتملة الواقع، كما أن الظروف المحيطة باتخاذ القرار تكون دائما نفسها، و توافر معلومات و خبرات سابقة يمكن استعمالها في تحديد احتمال وقوع كل نتيجة ممكنة .

ملاحظة: في حالة الاختلاف، فإن متى اتخاذ القرار يواجه واحد أو أكثر من المنافسين الأذكياء في السوق، و المشكلة الرئيسية هنا هي تحديد معيار للقرار و تحديد الاختلاف في المصالح بين المنافسين، و يتوجب على متى اتخاذ القرار أن لا يفكر بالإجراء الذي سيتخذ في موقف معين و إنما أن يفكر برد فعل الآخرين من المنافسين و للتعامل مع هذه الحالات غالبا ما نستخدم نظرية المباريات.

3. ترتيب القرارات تبعاً لإمكانية برمجتها:

لقد ميز هربرت سيمون "H. Sumon" * بين نوعين من القرارات المبرمجة منها، وغير القابلة للبرمجة، وهي¹:

1.3. **القرارات المبرمجة:** وهي قرارات تشبه القرارات الروتينية و الفنية التي تعالج المشاكل اليومية المتكررة في غالبيتها، لذا فإن إجراءات اتخاذ القرار بشأنها تكون محددة بشكل واضح، وهي من القرارات التي لا يتطلب اتخاذها المرور بتحديد المشكلة و تصميم الحل للمشكلة القرارية، بل اتخاذ القرار فورا وفق معايير مبرمجة سابقاً بحكم الخبرة و تكرر الحدث، ومثال ذلك من القرارات: منح إجازة للموظف، إصدار سند خروج مبرر، إعداد طلبية اقتداء مخزون، المطالبة بتسديد ديون أحد الزبائن،...

2.3. **القرارات غير المبرمجة:** وهي من القرارات الجديدة و الاستثنائية التي لا تتكرر بصفة دورية منتظمة، والتي تتسم بعدم قابليتها للبرمجة الآلية من منطلق أنها لم تظهر من قبل ولم يحصل لمتى اتخاذ القرار وأن علاج نوعاً من هذه المشكلة في ظرف حديث.

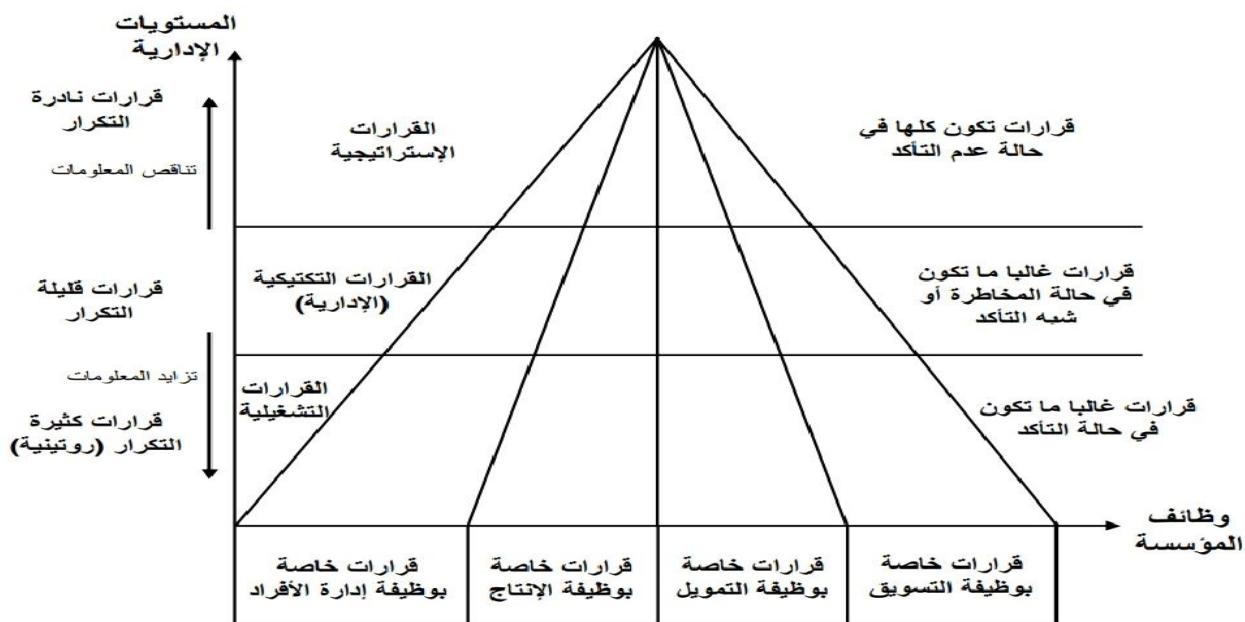
عموماً ما يكون اتخاذ القرارات غير المبرمجة من صلاحيات الإدارة العليا، عكس المبرمجة منها التي يتم اتخاذها على مستوى الإدارة السفلى، الأمر الذي يتطلب ضرورة التقييد بالمراحل الأساسية لاتخاذ القرار من تحديد المشكلة، وجمع المعلومات اللازمة والدقائق، بالإضافة إلى الجهد الكافي والوقت اللازم للوصول إلى حلول ممكنة للمشكلة القرارية، ومثال ذلك من القرارات غير المبرمجة: قرار توسيع الطاقة الإنتاجية، قرار طرح منتج جديد في السوق، قرار إدراج أسهم المؤسسة في البورصة،...

يمكن تلخيص أهم القرارات الإدارية التي تطرأ عليها عملية اتخاذ القرار من خلال الشكل الموالي:

* يعتبر هربرت سيمون "H. Sumon" أب نظرية القرار لإسهاماته التي نال بها جائزة نوبل في الاقتصاد، من خلال ربط الرشد المحدود لمتى اتخاذ القرار بسلامة القرار "استبدل مفهوم الرجل الاقتصادي بالرجل الإداري"، على اعتبار أن متى اتخاذ القرار يمتلك عقلانية محدودة تسمح له بالرضا بأقل من الحد الأقصى، يهدف من خلاله إلى الحصول على حلول مرضية للمشاكل المطروحة بناء على قرارات تتخذ على أساس ما هو متوفّر من المعلومات.

¹ علي علاونة، محمد عبيدات، مرجع سابق، ص ص: 121، 122.

الشكل (01): أنواع القرارات الإدارية تبعاً للمستويات التنظيمية



المصدر: أحمد ضيف، الأساليب الكمية: المفاهيم العلمية والتطبيقات الإدارية، مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، ص:23.

المحور الثالث: مراحل عملية اتخاذ القرار

ننطرق في هذا المحور إلى بيان أهم المراحل التي تمر بها عملية اتخاذ القرار في المؤسسة، وهي: "تحديد المشكلة القرارية، جمع المعلومات والمعطيات، تحديد البديل الممكنة، ضبط البديل الأمثل، متابعة تنفيذ القرار"، وفيما يلي تفصيل لذلك:

- **أولاً: تحديد المشكلة القرارية**
- **ثانياً: جمع المعلومات والمعطيات**
- **ثالثاً: التقييم العلمي للبدائل و اختيار أفضلها**
- **رابعاً: اختيار البديل الأمثل**
- **خامساً: متابعة تنفيذ القرار**

المحور الثالث: مراحل عملية اتخاذ القرار

تسير عملية اتخاذ القرار في تدرج واضح وسلس، حيث قسمت هذه العملية إلى خمس مراحل، لكل مرحلة عدد من الإجراءات والخطوات التي يجب اتباعها ليصل الفرد إلى القرار الصائب الذي يعود عليه بالعواقب السليمة والنتائج الجيدة، وسيتم ذكر المراحل على النحو الآتي:

أولاً: تشخيص المشكلة القرارية وتحديدها:

ما هو معلوم أن المشكلة تعكس التفاوت أو الاختلاف بين الوضع الحالي والوضع المرغوب فيه، إذ يكون منطق وجودها بمجرد رسم وضبط أهداف متخذ القرار بشأن قرار معين، وفي هذا يرى الباحث " حريم حسين"¹ أن زيادة الفجوة بين ما هو وضع متاح وبين ما هو وضع مرغوب فيه يعمق من درجة خطورة المشكلة في حد ذاتها، مما يؤدي بمتخذ القرار إلى أخذ الحيطة والحذر في تحديده للب المشكلة.

تُعد مرحلة تشخيص المشكلة القرارية من بين أولى المراحل المهمة التي يجب على متخذ القرار الالتزام والتقييد بدرجة عالية من الدقة في تشخيص المشكلة القرارية، على اعتبار أن تحديد المشكلة وتشخيصها مرحلة حساسة يؤسس صانع القرار بالاعتماد عليها لجميع مراحل صنع القرار المتالية.

تختلف وتتنوع المشاكل المرتبطة بمسائل اتخاذ القرار باختلاف طبيعتها تبعاً لمستويات اتخاذ القرار ، فقد تكون مشاكل فجائية وطارئة ولا يوجد متسع زمني كبير أمام متخذ القرار لكي يسترسل في جمع المعلومات والخبرات بشأنها، أو مشاكل روتينية، أو مشاكل استراتيجية التي بالرغم من كون متخذ القرار يمتلك ما فيه الكفاية من الوقت لكي يتخذ القرار وصولاً إلى حلول نهائية للمشكلة المطروحة التي يتم تنفيذها في أرض الواقع، إلا أن متخذ القرار سيجد نفسه قد نفذ قراراً استراتيجياً يتسم بعدم القابلية للعدول عنه، حينها سيخسر كل ما خُطط له ضمن مراحل صنع القرار، وسينقل إخفاقه في شكل خسائر إلى كل أطراف المصلحة"Stakeholders".

ثانياً: جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالمشكلة:

ترتبط سلامة القرار المتخذ بمدى تمكن صانع القرار من امتلاك أكبر كم ممكن من المعلومات والبيانات المفيدة لحل المشكلة القرارية، فافتقار صانع القرار للمعلومات الازمة سيسلبه القدرة على اتخاذ القرار الجيد بطريقة علمية بعيداً عن كل حدس وتخمين مما سيقيض من فرص نجاح القرار عند تنفيذه.

بعد فصل صانع القرار في مرحلة ضبط المشكلة القرارية، سيهدف ثانية إلى البحث عن حزمة من البدائل المتاحة والممكنة التطبيق، وهو ما يخلق لديه الدافعية نحو جمع المعلومات الازمة عن تلك البدائل وحصر الحلول المقترنة.

ما يميز المعلومات عن البيانات هو أن البيانات "Data" تمثل مجموعة من الحقائق والقياسات والمشاهدات التي تكون على شكل أرقام وحروف ورموز وأشكال خاصة، والبيانات لا يكون لها معنى إلا بعد معالجتها بتصنيفها وتنظيمها وتحليلها لتصبح في شكل معلومات "Informations" ؟ لذا فالمعلومات هي نتاج معالجة البيانات وجاهرة حتى يسهل استخدامها وتصبح لها معنى تحقق هدف معين بما يعرف: المعرفة، ولغوياً المعلومات كلمة مشتقة من كلمة العلم، أي المادة الغنية بالكثير من المعاني، وهي تعني أيضاً ما يتم إيصاله أو تلقيه، أي المعلومات.

في مجال إدارة الأعمال وبغية ضمان الفعالية في اتخاذ القرارات، يلجأ صانعو القرارات إلى البحث عن المعلومات الازمة لحل المشكلة القرارية بالاعتماد على الطرق التالية²:

- **البيانات والمعلومات الأولية:** تتم عملية تجميع هذا المحتوى المعلوماتي عن طريق التواصل المباشر مع مصدرها، كما يمكن اقتناصها من خلال الزيارات الميدانية وإجراء المقابلات؛
- **المعلومات الكمية:** ما يجب التنوية إليه هو ضرورة اتجاه صانع القرار وفي سبيل تحصيله لهذا النوع من المعلومات إلى مصادر رسمية تتسم بالموثوقية والمصداقية، لأن يحصل عليها من الواقع الرسمي للإدارات والمنظمات والمؤسسات، أو من بنوك معلومات عالمية أو محلية أكانت مجانية أو بالدفع، أين تكون هذه المعلومات في شكل: أرقام وإحصاءات؟

¹ حريم حسين، مبادئ الإدارة الحديثة، دار الحق، عمان، الأردن، 2016، ص:93.

² See: Sounders, M, Lewis, P, Thornhill, A, Research methods for business students, 2nd Edition, Ashford color press Ltd, Great Britain, 2000.

- المعلومات النوعية: ما يميز هذا النوع من المعلومات هو غير قابلية التكميم المطلق، كونها ترد في شكل آراء أو حقائق أو خبرات، يتحصل عليها من أصحاب الخبرة ومكاتب الاستشارة لتدعم عملية صناعة القرار بالاعتماد والرجوع إلى وجهات نظرهم تجاه المشكلة القرارية محل الدراسة بهدف الوصول إلى الحل المناسب للمشكلة واتخاذ القرار الصائب.

ثالثاً: التقييم العلمي للبدائل وحصر أفضلها:

تتأتي عملية البحث عن البدائل الممكنة وحصرها بعد الإنتهاء من جمع المعلومات المهمة والتي تخدم عملية حل المشكلة القرارية، وبعدها سيلجاً صانع القرار إلى تقييم تلك البدائل تبعاً لأهميتها، وبمدى تتضمنه من محتوى معلوماتي يخدم الوصول إلى الحلول الممكنة، وصولاً إلى تقييد حزمة من تلك المقترنات والبدائل التي يتصورها صانع القرار كحل لمشكلته القرارية¹.

رابعاً: اختيار البديل الأمثل:

بعد عملية جمع المعلومات وتحديد الحلول وطرح الخيارات ودراسة النتائج الإيجابية والسلبية التي ستترتب عليها، بالإضافة إلى التأكيد من أن البديل المتاح يلبي كافة متطلبات حل المشكلة بفائدة أكثر وضرر أقل، وبعد حصر البدائل الممكنة عن المشكلة القرارية، يصبح الاختيار النهائي والسليم لواحد من البدائل المناسبة مطلباً مهماً في عملية اتخاذ القرار، فبعد اكتمال الصورة النهائية للحلول يأتي دور الفرد في الاختيار، ثم التهيئة لعملية التنفيذ.

مما سبق، نجد أن متى اتخاذ القرار سيستند في عملية اختياره للبدائل إلى عدة معايير وتوجهات، منها:

- تجانس البديل المحدد مع أهداف المؤسسة وقيمها وإمكانياتها؛
- تحقيق البديل للأهداف المحددة مسبقاً من عملية اتخاذ القرار؛
- قبول أفراد التنظيم للحل البديل واستعدادهم لتنفيذها؛
- سرعة الحل البديل في تحقيق النتائج المطلوبة؛
- مدى ملائمة كل بديل للعوامل البيئية في المؤسسة في ضوء الاعتبارات الاقتصادية والاجتماعية والإنسانية والقانونية والسياسية.

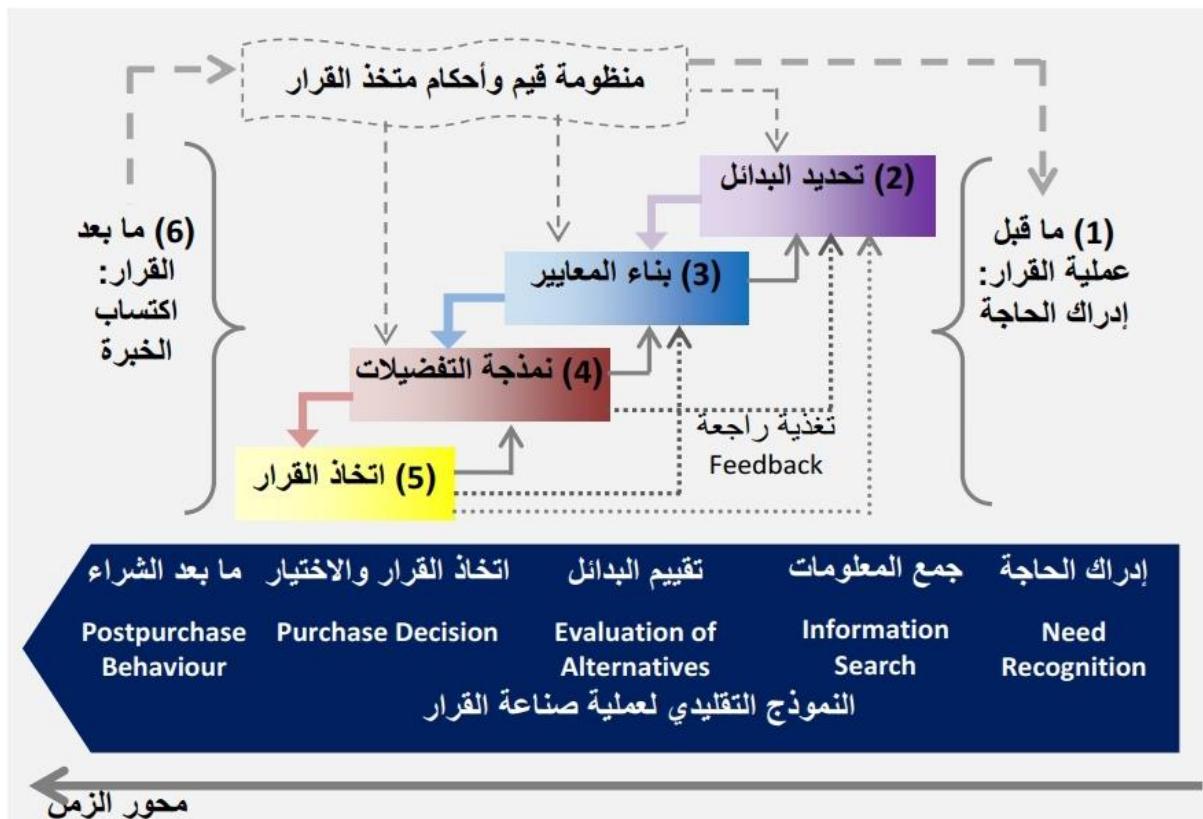
خامساً: تنفيذ القرار ومتابعته:

بعد عملية اختيار البديل المناسب تأتي عملية التنفيذ، وتتبعها بداية ظهور الآثار المترتبة عليها سلبية كانت أم إيجابية، ويزداد نقاط القوة والضعف، وببدء عملية تقييم النتائج المترتبة، ومدى كفاءتها في تلبية المتطلبات التي وضع لها، وفي حال عدم تحقق النتائج المرجوة من القرار يجب إعادة هيكلة قرارات بديلة وتصحيحية؛ لسد النقصان الحاصلة، وإيجاد البدائل والحلول المناسبة من جديد.

يمكن تلخيص أهم مراحل اتخاذ القرار في الشكل الموالي:

¹ للمزيد: - دبما وليد حنا الربضي، مرجع سابق، ص: 05.
- تركي بن عطية بن حسن القرشي، مرجع سابق، ص: 57.

الشكل(02): مراحل صناعة القرار في المؤسسة



المصدر: منشورات الجامعة الافتراضية السورية، نظرية القرارات، 2018، ص: 54، نقرأ عن: صالح خلود، نمذجة قرار سلوك المشتري للخدمات المصرفية، المعهد العالي لإدارة الأعمال، دمشق، سوريا، رسالة دكتوراه، 2014، ص: 52.

يتضح من خلال الشكل 02 أعلاه، أن صانع القرار يتولد عنه إدراكاً للحاجة لحل المشكلة الإدارية من خلال جمع المعلومات الجيدة والمرتبطة بالمسألة القرارية، وبعدها يعهد لتقييم البديل المتاحة، ومن ثم اختيار أفضلها وتنفيذها. تتخلل مراحل صناعة القرار عملية بناء المعايير الكمية التي تسهل له نمذجة تفضيلاته وميولاته، من أجل بلوغ مبتغى عملية صنع القرار، مما سيساعده مستقبلاً على اكتساب الخبرة الكافية.

المحور الرابع: خطوات الطريقة العلمية في عملية اتخاذ القرار

ننطرق في هذا المحور إلى إظهار وشرح الهيكل العام لمصفوفة القرار في ظل بيئات اتخاذ القرار المتعددة، بعدها سنتطرق إلى أهم نماذج ومعايير اتخاذ القرار في حالة التأكيد التام، و عدم التأكيد، ومن بين هذه المعايير : " لابلاس- بايز ، التفاؤل، التشاوُم، الواقعية، الندم "، وفيما يلي تفصيلً لذلك:

- أولاً: عرض عام لمصفوفة القرار
- ثانياً: عرض مفصل لبيئات اتخاذ القرار
- ثالثاً: نماذج اتخاذ القرار في حالة التأكيد التام
- رابعاً: نماذج اتخاذ القرار في حالة عدم التأكيد
 - 1. معيار لابلاس- بايز "Laplace Criteria"
 - 2. معيار التفاؤل "Optimism Criteria"
 - 3. معيار "وولد" للتشاؤم "WALD Pessimistic Criteria"
 - 4. معيار الواقعية "HURKWITZ Coefficient Criteria"
 - 5. معيار الندم "Regret Criteria"
- خامساً: نماذج اتخاذ القرار في حالة المخاطرة "Riskily"
 - 1. معيار القيمة المتوقعة للعواائد "Expected Value"
 - 2. معيار حالة الطبيعة الأكثر وقوعاً "Most Frequent State of Nature"
 - 3. معيار القيمة المتوقعة لخسارة الفرص "Expected Loss of Opportunity"
 - 4. معيار القيمة المتوقعة للمعلومات الإضافية الكاملة
- سادساً: أهم الفروقات الجوهرية في حساب نماذج اتخاذ القرار

المحور الرابع: خطوات الطريقة العلمية في عملية اتخاذ القرار

نعرض من خلال المحور الرابع لأهم خطوات الطريقة العلمية في عملية اتخاذ القرار، وذلك باعتماد معايير عديدة، منها: التفاؤل، التشاوُم، الندم، الواقعية، و خسارة الفرص البديلة.

أولاً: عرض عام حول مصفوفة القرار:

ينتج عن إعداد مراحل اتخاذ القرار بالدقة والعلانية الازمة ما يُعرف: "مصفوفة القرار Decision Matrix"، وكانت مصفوفة تكاليف في حالة كون متخذ القرار يهدف إلى تدنية التكاليف إلى أدنى حد ممكن، كما قد تكون مصفوفة عوائد في حال ما هدف متخذ القرار إلى تعظيم العوائد إلى أقصى حد ممكن.

تمثل حالات الطبيعة جل الظروف والأحداث غير المتحكم فيها من قبل متخذ القرار، وهي تترجم الظروف الخارجية التي لا يمكن تغييرها ولا التحكم فيها، ومثال ذلك: انتشار المرض، الحالة الاقتصادية المرتبطة بعوامل غير متحكم فيها كالجوائح، تلف المحصول نتيجة انتشار الحشرات وعدم تساقط الأمطار، ...

تمثل البدائل كل الحالات المرتبطة بالمسألة القرارية والتي ينطوي متخذ القرار التحكم فيها من خلال خبراته واستراتيجياته المحددة، ومثال ذلك: توسيع حجم الإنتاج، سعة الاستيراد والتصدير المرتبط بقدرات الإنتاج والأوعية المالية المتاحة، ...

يظهر من خلال أعمدة مصفوفة القرار تفصيل كل حالة من حالات الطبيعة بما يقابلها من احتمالات تتحققها، بينما نجد في أسطر مصفوفة القرار تفصيل لكل البدائل المتاحة عن المسألة القرارية، وفيما يلي شرح لذلك:

الشكل(01): نموذج مصفوفة القرار

البدائل / حالات الطبيعة	حالة الطبيعة 01	حالة الطبيعة 02	حالة الطبيعة 03
البديل الأول	ع ١,١ أو ت ١,١	ع ٢,١ أو ت ٣,١	ع ٣,١
البديل الثاني	ع ١,٢ أو ت ١,٢	ع ٢,٢ أو ت ٣,٢	ع ٣,٢
البديل الثالث	ع ١,٣ أو ت ٣,٣	ع ٢,٣ أو ت ٣,٢	ع ٣,٣
الاحتمالات	P_1	P_2	P_3

المصدر: من إعداد الباحث

ثانياً: عرض مفصل حول بيانات اتخاذ القرار:

قبل البدء في تفصيل نماذج اتخاذ القرار، يتم بيان أهم أنواع بيانات اتخاذ القرار المتاحة فيما يأتي تفصيله:

ما هو متداول في أدبيات نظرية اتخاذ القرار أن لبيئة القرار ثلاثة ظروف محيطة بها، وهي حالات: "التأكد التام"، "المخاطرة"، و"عدم التأكد". وفيما يلي تفصيل لذلك¹:

أ. بيئة القرار في حالة التأكد التام "Certainty":

¹ الفضل مؤيد عبد الحسين، بحوث عمليات محاسبية: مدخل أسلوبى موضوعي، مؤسسة إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص ص: 201-219.

يكون متخد القرار في ظل بيئة التأكيد التام، الذي يرغب في المفاضلة بين عدة بدائل متاحة، متأكداً من النتائج النهائية، إذْ يضطُلُّ المقرر بما ستؤول إليه نتائج موائمة حالات الطبيعة مع البدائل والاستراتيجيات المتاحة، لتمثل بذلك حالة التأكيد البيئية المثالية لاتخاذ القرار.

تكون عملية اتخاذ القرار في بيئة الأكادة التامة سهلة وبسيطة ولا تتطلب قدرات ذهنية متميزة وعالية، بسبب كون حالة الطبيعة فيها بشأن المستقبل معلومة وبشكل مؤكد، مع استحالة أن تسود حالة طبيعة غيرها.

2. بيئة القرار في حالة عدم التأكيد "Uncertainty" :

تمثل بيئة عدم التأكيد البيئة التي يكون فيها متخد القرار غير متأكداً من النتائج النهائية، ويسعى للبحث عن المعايير التي تساعد في إتمام نظرته حول المسألة القرارية.

تعتبر عملية اتخاذ القرار في حالة عدم التأكيد صعبة ومتشعبه بتنوع حالات الطبيعة التي يمكن أن تسود في المستقبل، بالإضافة إلى عدم توافر المعلومات التي يستند متخد القرار عليها في تحديد احتمال تحقق كل حالة من حالات الطبيعة التي تتضمنها المسألة القرارية، الأمر الذي يجعل المقرر يعتمد على معايير مساندة لقراره في ظل التفاؤل، التشاؤم، الندم، والواقعية.

3. بيئة القرار في حالة المخاطرة "Risk" :

يكون متخد القرار في ظل بيئة المخاطرة، على علم ودرأة بالمعلومات والبيانات التي تساعد في تحديد احتمالات حدوث كل حالة من حالات الطبيعة ممكنة الحدوث.

تقاطع بيئة حالة المخاطرة مع حالة عدم التأكيد في تعدد حالات الطبيعة ممكنة الحدوث في المستقبل، لكنها تختلف عنها من حيث توافر المعلومات المحيطة بالمسألة القرارية؛ حيث أن بيئة المخاطرة تميّز بتوافر المعلومات التي تساعد متخد القرار من تحديد احتمال حدوث كل حالة من حالات الطبيعة!

ثالثاً: نماذج اتخاذ القرار في حالة التأكيد التام "Certainty" :

يتم تفصيل أهم النماذج الكمية المعتمدة في المفاضلة بين القرارات الاستراتيجية تبعاً لبيئة اتخاذ القرار في ظل التأكيد التام، من خلال مايلي:

تعتبر حالة الطبيعة في حالة التأكيد التام متنافية الحدوث فيما بينها، ذلك أنه إذا تحققت حالة من الحالات الممكنة فإنه بالضرورة لن تتحقق بقية الحالات، لذا فلن نجد أثراً لاحتمال تحقق كل حالة من حالات الطبيعة في حالة التأكيد التام، على أساس أن احتمال تحقق حالة الطبيعة يساوي الواحد $(P_i = 1)$.

¹ علي علاونة، محمد عبيّدات، الأساليب الكمية في اتخاذ القرار، مركز يزيد للنشر، الأردن، ط١، 2006، ص: 142.

يعتمد متذبذب القرار في سبيل إيجاد حلول لمسئنته القرارية في ظل ظروف التأكيد التام على اعتماد مبدأ تعظيم أرباحه وعوائده المتوفرة عن البدائل والاستراتيجيات المتاحة، كما يسعى كذلك لتدنية تكاليفه التي يتطلبها تنفيذ كل بديل من البدائل المتاحة.

I. في حالة مصفوفة عوائد وأرباح عن البدائل المتاحة:

في حالة توفر عدة بدائل مع عوائد وأرباح عن كل بديل منها، فإن متذبذب القرار سيعمل على اختيار البديل من عدة بدائل متاحة الذي يتسم بأقصى العوائد والأرباح " $\text{Max } R_a$ " ، في سبيل تعظيم أرباحه.

مثال توضيحي:

توفرت لدى متذبذب القرار معلومات توحى بأن بيئته أعماله تتسم بالتأكيد التام، أين يسودها الرواج الاقتصادي، إذ يسعى متذبذب القرار إلى استثمار فوائضه المالية في إحدى البدائل التالية:

العوائد	البدائل / العوائد
25.000	البديل 01
48.000	البديل 02
100.000	البديل 03

المطلوب: ما هو أفضل بديل من البدائل المتاحة أعلاه؟

الحل:

بما أن بيئته الأعمال تتسم بالتأكيد التام، فإن احتمال تحقق الرواج الاقتصادي يساوي الواحد ($P_I = 1$) ولا يمكن أن تسود حالة طبيعة غيرها، وبما أن مصفوفة القرار تتضمن العوائد، فإن متذبذب القرار سيعمل على تعظيم عوائده المتاحة عن البدائل المبينة أعلاه كمالي:

بما أن $100.000 < 48.000 < 25.000$ فإن: أفضل بديل هو البديل 03 لأنّه يحقق أكبر عوائد ممكنة (100.000)، أي: $\text{Max } R_a = 100.000$

2. في حالة مصفوفة تكاليف عن البدائل المتاحة:

في حالة توفر عدة بدائل مع تكاليف تتحقق كل بديل، فإن متذبذب القرار سيعمل على اختيار البديل من عدة بدائل متاحة الذي يتسم بأدنى التكاليف ". $\text{Min } R_a$ ".

مثال توضيحي:

توفرت لدى متخذ القرار معلومات عن أربعة بدائل متاحة عن تكاليف إنتاج وتسويق أربع منتجات صيدلانية في ظل بيئة أعمال تتسم بالتأكد التام، حيث كانت تكاليف إنتاج كل منتج كما هو مبين في الجدول أدناه:

البدائل / التكاليف	تكاليف إنتاج وتسويق المنتوج
المنتج الصيدلاني 01	25.000
المنتج الصيدلاني 02	50.000
المنتج الصيدلاني 03	20.000
المنتج الصيدلاني 04	60.000

المطلوب: ما هو أفضل بديل من البدائل المتاحة أعلاه؟

الحل:

بما أن بيئة الأعمال تتسم بالتأكد التام ($P_1 = 1$) ولا يمكن أن تسود حالة طبيعة غيرها، وبما أن مصفوفة القرار تتضمن تكاليف إنتاج وتسويق المنتوج، فإن متخذ القرار سيعمل على تدريب تكاليفه المتاحة عن البدائل المبينة أعلاه كماليي:

بما أن $20.000 < 25.000 < 50.000 < 60.000$ فإن: أفضل بديل هو البديل 03 لأنه يحقق أدنى التكاليف الممكنة (20.000)، أي: $\text{Min } R_a = 20.000$

رابعاً: نماذج اتخاذ القرار في حالة عدم التأكد "Uncertainty"

يمكن لمتخذ القرار في حالة عدم التأكد الاستناد إلى معايير كمية تساعد في اتخاذ قراراته، نظراً لتنوع حالات الطبيعة وعدم توافر المعلومات الكافية عن المسألة القرارية المرتبطة بالبيئة، وتتمثل هذه المعايير في:

- معيار لابلاس "Laplace Criteria"؛
- معيار التفاؤل "Optimism Criteria"؛
- معيار التشاؤم "Pessimistic Criteria"؛
- معيار الواقعية "Coefficient Criteria"؛
- معيار الندم "Regret Criteria".

يمكن تلخيص أهم النماذج الكمية المستخدمة في اتخاذ القرار في حالة عدم التأكيد فيما يلي:

1. معيار لابلاس- بايزز "Laplace Criteria"؛

يعتمد معيار لابلاس في تقييمه لعملية اتخاذ القرار على مبدأ تساوي احتمالات تحقق كل حالة من حالات الطبيعة، كما يلي:

$$P_1 = P_2 = P_3 = \dots = P_n = 1/n$$

حيث:

- $P_1, P_2, P_3, \dots, P_n$: احتمال تحقق كل حالة من حالات الطبيعة؛

- n : عدد حالات الطبيعة.

○ دالة التقييم في معيار لابلاس:

وفقاً لمعيار لابلاس، يعتمد متى اتخاذ القرار طريقة حساب متوسط العوائد أو التكاليف الموجدة في خانات مصفوفة القرار لكل بديل على حدٍ، وفق المعادلة التالية:

$$V(a_j) = moy (a_j) = 1/n \sum R_{a_i, b_j}$$

حيث:

- $V(a_j)$: الوسط الحسابي لقيم كل بديل في مصفوفة القرار؛

- a_i : البديل (i) من جملة البديل المتاحة؛

- b_j : حالة الطبيعة (j) من جملة حالات الطبيعة الممكنة؛

- $R(a_i, b_j)$: عائد كل بديل " a_i " وكل حالة طبيعة " b_j " في مصفوفة القرار؛

○ طريقة المفاضلة بين البديل في معيار لابلاس:

يتم بعد حساب العوائد الوسطية لكل بديل ترتيب القيم الوسطية تصاعدياً في حالة مصفوفة الإيرادات، وتتزايا في حالة مصفوفة التكاليف، لتأتي بعدها عملية اختيار أعلى أو أدنى القيم الوسطية تبعاً لطبيعة المصفوفة على التوالي (العائد / التكاليف)، وهذا بتطبيق المتراجحة التالية:

$$A_k > a_j \leftrightarrow [V(a_k) = moy (a_k)] > [V(a_j) = moy (a_j)]$$

$$a^* \in \max V(a_j)$$

حيث:

- a^* : البديل الأمثل في المسألة القرارية؛

كما سبق ذكره أعلاه أن القرار النهائي وفقاً لمعيار لابلاس يكون تبعاً لطبيعة المصفوفة (عائد / تكاليف)، أين نميز بين الحالتين:

- في حالة مصفوفة الإيرادات: يتجه متخذ القرار في هذه الحالة إلى اختيار أفضل العوائد الوسطية عن كل بديل " $Max R$ " ، حيث يمثل: R : العائد الوسطي عن كل بديل.
- في حالة مصفوفة التكاليف: يتجه متخذ القرار في هذه الحالة إلى اختيار أدنى التكاليف الوسطية عن كل بديل " $Min R$ " ، حيث يمثل: R : التكلفة الوسطية عن كل بديل.
- مزايا وعيوب معيار لابلاس في اتخاذ القرار :
- ما يميز معيار لابلاس في تقييم القرارات أنها سهلة التطبيق والحساب، وتليق بشخصية وسلوك متخذ القرار التي تمثل إلى الحيدار التام إزاء المخاطر؛
- ما يعاب على معيار لابلاس هو بعده عن الواقع في غالب الحالات، على اعتبار اعتماده على مبدأ تساوي احتمالات تحقق كل حالة من حالات الطبيعة؛ إذ من الصعب في حالة تعذر أو صعوبة تقدير احتمال حالة طبيعة معينة، وبذلك سيتجه متخذ القرار إلى مساواة احتمالها المجهول باحتمالات بقية حالات الطبيعة المتماثلة؛
- يعتبر معيار لابلاس من المعايير التي تضفي الشرعية على التجميع الخطي؛ إذ من غير المعقول مثلاً تساوي احتمال تحقق الرواج الاقتصادي مع الكساد الاقتصادي.

مثال توضيحي:

لتكن لدينا مصفوفة القرار المبينة أدناه المتاحة عن كل بديل، تبعاً لتعدد حالات الطبيعة:

حالات الطبيعة / البدائل	حالة الطبيعة 01	حالة الطبيعة 02	حالة الطبيعة 03
البديل 01	25.000	20.000	10.000
البديل 02	50.000	35.000	15.000
البديل 03	100.000	40.000	20.000

المطلوب: ما هو أفضل بديل من البدائل المتاحة باستخدام معيار لابلاس ، وهذا في حالة كون:

- المصفوفة أعلى مصفوفة القرار للإيرادات؛
- المصفوفة أعلى مصفوفة القرار للتکالیف.

الحل:

أولاً: تطبيق معيار لابلاس في حالة المصفوفة أعلى مصفوفة إيرادات:

حالات الطبيعة / البدائل	حالة الطبيعة 01	القرار النهائي: "MaxR"
البديل 01	$/3 = 18.334$ $(10.000+20.000+25.000)$	$"MaxR" = 53.334$
البديل 02	$/3 = 33.334$ $(50.000+35.000+15.000)$	
البديل 03	$/3 = 53.334$ $(100.000+40.000+20.000)$	

القرار النهائي: أفضل بديل من البدائل المتاحة في هذه المسألة القرارية هو البديل الثالث(03)، لأنه يحقق أفضل أعلى العوائد الوسطية، والمقدمة: 53.334 و.ن.

ثانياً: تطبيق معيار لابلاس في حالة المصفوفة أعلاه مصفوفة تكاليف:

حالات الطبيعة / البدائل	حالة الطبيعة 01	القرار النهائي: "MinR"
البديل 01	$/3 = 18.334$ $(10.000+20.000+25.000)$	$"MinR" = 18.334$
البديل 02	$/3 = 33.334$ $(50.000+35.000+15.000)$	
البديل 03	$/3 = 53.334$ $(100.000+40.000+20.000)$	

القرار النهائي: أفضل بديل من البدائل المتاحة في هذه المسألة القرارية هو البديل الأول(01)، لأنه يحقق أدنى التكاليف الوسطية، والمقدمة: 18.334 و.ن.

2. معيار التفاؤل : "Optimism Criteria"

في ظل ظروف عدم التأكد، وبالنظر لكون متعدد القرارات متبايناً، فإنه يسعى إلى تعظيم العوائد من خلال اختيار أعلى الأرقام في مصفوفة العوائد، بما يُعرف بـ"MaxiMax".

- في حالة مصفوفة الإيرادات:

يتجه متذبذب القرار في حالة مصفوفة القرار للإيرادات إلى اختيار أفضل الأفضل "Maximize the Maximum"، وذلك باختيار كمرحلة أولى أعلى القيم في كل بديل، ومن ثم يختار ثانية أعلى تلك القيم "MaxiMax".

○ دالة التقييم في معيار التفاؤل في حالة مصفوفة الإيرادات:

وفقاً لمعايير التفاؤل، يعتمد متذبذب القرار طريقة الحدود القصوى "Max" في خانات مصفوفة القرار للإيرادات القرار لكل بديل على حدٍ، وفق المعادلة التالية:

$$V(a_j) = \text{Max } Ra_i, b_j$$

حيث:

- $\text{Max}(a_i, b_j)$: الحد الأقصى لكل بديل "a_i" في مصفوفة القرار؛

○ طريقة المفضلة بين البديل في معيار التفاؤل في حالة مصفوفة الإيرادات:

تتم عملية المفضلة بين البديل المتاحة في مصفوفة القرار للإيرادات وفق معيار التفاؤل بتطبيق المتراجحة التالية:

$$A_k > a_j \leftrightarrow V(a_k) > V(a_j)$$

$$a^* \in \text{Max } V(a_j)$$

○ دالة التقييم في معيار التفاؤل في حالة مصفوفة التكاليف:

وفقاً لمعايير التفاؤل، وفي حالة مصفوفة القرار للتكنولوجيا، فإن متذبذب القرار سيتجه نحو اختيار أدنى الأرقام في المصفوفة "MinMin"، وفق المعادلات:

$$V(a_j) = \text{Min } Ra_i, b_j$$

حيث:

- $\text{Min}(a_i, b_j)$: الحد الأدنى لكل بديل "a_i" في مصفوفة القرار؛

○ طريقة المفضلة بين البديل في معيار التفاؤل في حالة مصفوفة القرار للتكنولوجيا:

وفي المفضلة بين البديل في حالة مصفوفة القرار للتكنولوجيا، نطبق المتراجحة:

$$A_k > a_j \leftrightarrow V(a_k) > V(a_j)$$

$$a^* \in \text{Min } V(a_j)$$

خلاصة، يمكن تطبيق معيار التفاؤل في حالة مصفوفة القرار للإيرادات و مصفوفة التكاليف، كمالي:

- في حالة مصفوفة الإيرادات: يتجه متخذ القرار في حالة مصفوفة القرار للإيرادات إلى اختيار أفضل الأفضل "Maximize the Maximum"؛ وذلك باختيار كمرحلة أولى أعلى القيم في كل بديل، ومن ثم يختار ثانية أعلى تلك القيم "MaxiMax".

- في حالة مصفوفة التكاليف: يتجه متخذ القرار في هذه الحالة إلى اختيار أدنى أصغر القيم "Minimize the Minimum"؛ وذلك باختيار كمرحلة أولى أعلى القيم في كل بديل، ومن ثم يختار ثانية أعلى تلك القيم "MiniMin".

مثال توضيحي:

تعبر مصفوفة القرار المبينة أدناه عن صافي العوائد المتاحة عن كل بديل، تبعاً لعدد حالات الطبيعة:

حالات الطبيعة / البديل	رواج اقتصادي	اقتصاد وسطي طبيعي	انكماش اقتصادي
البديل 01	25.000	20.000	10.000
البديل 02	50.000	35.000	15.000
البديل 03	100.000	40.000	20.000

المطلوب: ما هو أفضل بديل من البديل المتاحة باستخدام معيار التفاؤل؟

الحل:

كمراحلة أولى، نختار في كل عمود يمثل بديل متاح أعلى القيم "Max"، كماليلي:

حالات الطبيعة / البديل	"Max"
البديل 01	25.000
البديل 02	50.000
البديل 03	100.000

بعدها وكمراحلةأخيرة، يقوم متخذ القرار باختيار أعلى القيم من القيم المختارة من كل بديل، كماليلي:

حالات الطبيعة / البديل	"Max"	"MaxMax"
------------------------	-------	----------

البديل 01	25.000	"MaxMax" = 100.000
البديل 02	50.000	
البديل 03	100.000	

القرار النهائي: أفضل بديل من البديل المتاحة في هذه المسألة القرارية هو البديل الثالث (03) لأنّه يحقق أفضل أعلى العوائد، والمقدّرة: 100.000 و.ن.

مثال توضيحي:

تعبر مصفوفة القرار المبينة أدناه عن التكاليف المتاحة عن كل بديل، تبعاً لعدد حالات الطبيعة:

حالات الطبيعة / البدائل	رواج اقتصادي	اقتصاد وسطي طبيعي	انكماش اقتصادي
البديل 01	100.000	200.000	100.000
البديل 02	150.000	135.000	150.000
البديل 03	200.000	120.000	250.000
البديل 04	300.000	400.000	500.000

المطلوب: ما هو أفضل بديل من البديل المتاحة باستخدام معيار التفاؤل؟

الحل:

كمراحة أولى، نختار في كل عمود يمثل بديل متاح أصغر القيم "Min"، كماليّ:

حالات الطبيعة / البدائل	"Min"
البديل 01	100.000
البديل 02	135.000
البديل 03	120.000
البديل 04	300.000

بعدها وكمراحلة أخيرة، يقوم متخذ القرار باختيار أدنى أصغر القيم من القيم المختارة من كل بديل، كمالي:

حالات الطبيعة / البديل	"Min"	القرار النهائي: "MinMin"
البديل 01	100.000	"MinMin" = 100.000
البديل 02	135.000	
البديل 03	120.000	
البديل 04	300.000	

القرار النهائي: أفضل بديل من البديل المتاحة في هذه المسألة القرارية هو البديل الأول (01) لأنه يحقق أدنى أصغر التكاليف ، والمقدمة: 100.000 و.ن.

3. معيار "ولد" للتشاؤم : "WALD Pessimistic Criteria"

في ظل ظروف عدم التأكد، وبالنظر لكون متخذ القرار متشائماً "Pessimist" ، فإنه سيسعى إلى اختيار أقل العوائد في حالة مصفوفة الأرباح، ويختار أعلى التكاليف في حالة مصفوفة تكاليف. وفيما يلي تفصيل لذلك:

- ففي حالة مصفوفة الإيرادات:

يتجه متخذ القرار في حالة مصفوفة القرار للإيرادات إلى اختيار **أفضل الأدنى "Maximize the Minimum"**؛ وذلك باختيار كمراحلة أولى قيم الإيرادات والأرباح في كل بديل، ومن ثم يختار ثانية أعلى تلك القيم **"MaxiMin"**.

- دالة التقييم في معيار التشاؤم في حالة مصفوفة الإيرادات:

وفقاً لمعيار التشاؤم، يعتمد متخذ القرار طريقة الحدود الدنيا "Min" في خانات مصفوفة القرار للإيرادات القرار لكل بديل على حدٍ، وفق المعادلة:

$$V(a_j) = \text{Min } Ra_{i,j}$$

حيث:

- (j): الحد الأدنى لكل بديل "a_j" في مصفوفة القرار؛

- طريقة المفاضلة بين البديل في معيار التشاؤم في حالة مصفوفة الإيرادات:

تم عملية المفاضلة بين البدائل المتاحة في مصفوفة القرار للإيرادات وفق معيار التشاوُم بتطبيق المتراجحة التالية:

$$A_k > a_j \leftrightarrow V(a_k) > V(a_j)$$

$$a^* \in \text{Max } V(a_j)$$

○ في حالة مصفوفة التكاليف:

يتجه متخذ القرار في حالة مصفوفة القرار للتكاليف إلى اختيار أفضل الأدنى "Maximize the Minimum"؛ وذلك باختيار كمرحلة أولى أدنى قيم الإيرادات والأرباح في كل بديل، ومن ثم يختار ثانية أعلى تلك القيم ".MaxiMin".

○ دالة التقييم في معيار التشاوُم في حالة مصفوفة التكاليف:

وفقاً لمعيار التشاوُم، وفي حالة مصفوفة القرار للتكاليف، فإن متخذ القرار سيتجه نحو اختيار أفضل أدنى الأرقام في المصفوفة "Minimin"، وفق المعادلة:

$$V(a_j) = \text{Max } R_{a_i, b_j}$$

حيث:

- (حد القصوى لكل بديل "a_i" في مصفوفة القرار؛

○ طريقة المفاضلة بين البدائل في معيار التفاؤل في حالة مصفوفة القرار للتكاليف:

وفي المفاضلة بين البدائل في حالة مصفوفة القرار للتكاليف، نطبق المتراجحة:

$$A_k > a_j \leftrightarrow V(a_k) > V(a_j)$$

$$a^* \in \text{Min } V(a_j)$$

خلاصة، يمكن تطبيق معيار التشاوُم في حالة مصفوفة القرار للإيرادات و مصفوفة التكاليف، كمايلي:

- وفقاً لمعيار التشاوُم، يتجه متخذ القرار في حالة مصفوفة القرار للإيرادات إلى اختيار أفضل الأدنى "Maximize the Minimum"؛ وذلك باختيار كمرحلة أولى أدنى قيم الإيرادات والأرباح في كل بديل، ومن ثم يختار ثانية أعلى تلك القيم ".MaxiMin".

- وفقاً لمعيار التشاوُم، يتجه متخذ القرار في حالة مصفوفة القرار للتكاليف إلى اختيار أدنى الأفضل "Minimize the Maximum"؛ وذلك باختيار كمرحلة أولى أدنى قيم الإيرادات والأرباح في كل بديل، ومن ثم يختار ثانية أعلى تلك القيم "Minimax".

مثال توضيحي:

لتكن لدينا مصفوفة القرار المعبّرة عن صافي العوائد المتاحة عن كل بديل، تبعاً لـ عدد حالات الطبيعة:

حالات الطبيعة / البديل	رواج اقتصادي	اقتصاد وسطي طبيعي
البديل 01	50.000	20.000
البديل 02	100.000	50.000
البديل 03	150.000	60.000

المطلوب: ما هو أفضل بديل من البديل المتاحة باستخدام معيار التشاور؟

الحل:

كمراحة أولى، نختار في كل عمود يمثل بديل متاح أدنى القيم "Min"، كمالي:

حالات الطبيعة / البديل	"Min"
البديل 01	20.000
البديل 02	50.000
البديل 03	60.000

بعدها وكمراحة أخرى، يقوم متخذ القرار باختيار أعلى القيم من القيم المختارة من كل بديل، كمالي:

حالات الطبيعة / البديل	"Min"	القرار النهائي: "MaxMin"
البديل 01	20.000	$"MaxMin" = 60.000$
البديل 02	50.000	
البديل 03	60.000	

القرار النهائي: أفضل بديل من البديل المتاحة في هذه المسألة القرارية هو البديل الثالث (03) لأنّه يحقق أعلى أدنى العوائد، والمقدّرة: 60.000 و.ن.

في حالة مصفوفة التكاليف: يتجه متذبذب القرار في هذه الحالة إلى اختيار أدنى الأعلى "Minimize"؛ وذلك باختيار كمرحلة أولى أدنى قيم الإيرادات والأرباح في كل بديل، ومن ثم يختار ثانية أعلى تلك القيم "MinMax".

مثال توضيحي:

لتكن لدينا مصفوفة القرار المعبرة عن تكاليف كل بديل، تبعاً لتنوع حالات الطبيعة:

حالات الطبيعة / البديل	حالة الطبيعة 01	حالة الطبيعة 02	حالة الطبيعة 03
البديل 01	100.000	20.000	50.000
البديل 02	60.000	30.000	150.000
البديل 03	50.000	10.000	120.000

المطلوب: ما هو أفضل بديل من البديل المتاحة باستخدام معيار التشاؤم؟

الحل:

كمراحلة أولى، نختار في كل عمود يمثل بديل متاح أعلى القيم "Max"، كمايلي:

حالات الطبيعة / البديل	"Max"
البديل 01	100.000
البديل 02	150.000
البديل 03	120.000

بعدها وكمرحلةأخيرة، يقوم متذبذب القرار باختيار أدنى القيم من القيم المختارة من كل بديل، كمايلي:

حالات الطبيعة / البديل	"Max"	القرار النهائي: "MinMax"
البديل 01	100.000	
البديل 02	150.000	"MinMax" = 100.000
البديل 03	120.000	

القرار النهائي: أفضل بديل من البدائل المتاحة في هذه المسألة القرارية هو البديل الأول (01) لأنّه يحقق أدنى أعلى التكاليف، والمقدّرة: 100.000 و.ن.

4. معيار الواقعية "HURKWITZ Coefficient Criteria"

يُعتبر معيار الواقعية وسطياً بين معياري التفاؤل والتشاؤم، وذلك باختيار أعلى القيم الواقعية المشكّلة من مجموع ضرب قيم المصفوفة في كل من معامل التشاوُم (α) ومعامل التشاوُم ($1-\alpha$)، على أن يتم اختيار البديل الأفضل تبعاً لنوعية مصفوفة القرار (عائد/ تكلفة)، وفيما يلي تفصيل لذلك:

- **في حالة مصفوفة الإيرادات:** يتجه متّخذ القرار في هذه الحالة إلى اختيار أعلى عائد واقعي كمالي*: $\text{Max}[\alpha(\text{MaxR}_{i,j}) + (1-\alpha)(\text{MinR}_{i,j})]$

حيث:

- α : معامل التفاؤل؛
- $(1-\alpha)$: معامل التشاؤم؛
- $R_{i,j}$: العوائد المتاحة في خانات مصفوفة القرار.

- **في حالة مصفوفة التكاليف:** يتجه متّخذ القرار في هذه الحالة إلى اختيار أدنى تكلفة واقعية كمالي:

$$\text{Min}[\alpha(\text{MinR}_{i,j}) + (1-\alpha)(\text{MaxR}_{i,j})]$$

- **مزايا وعيوب معيار الواقعية في اتخاذ القرار:**

- فيمالي ببيان لأهم مزايا وعيوب معيار الواقعية في اتخاذ القرار¹:
- تنسّم طريقة الواقعية بالتوازن والعدالة في الحكم على قرار من القرارات، كونه يمزج بين ظرف التفاؤل والتشاؤم؛
- يعتبر معيار الواقعية متّخذ القرار ذا أهمية بالغة بالنسبة لمتّخذ القرار المتفاوض في مستوى معين، والمتّسائم في بقية المستوى؛ فلا هو متفاوض جداً $\alpha = 0$ ولا هو متّسائم جداً $\alpha = 1$ ؛

* هناك من المراجع ما يعتمد فيه لحساب معيار الواقعية على العلاقة: $[\alpha(\text{MinR}_{i,j}) + (1-\alpha)(\text{MaxR}_{i,j})]$ ، لكن لا بد من الانتباه إلى أن "" هي درجة التشاؤم وليس درجة للتفاؤل.

¹ Lekadir Ouiza, économie de l'incertain et théorie du risque : fondements théoriques, polycopie de cours, faculté des sciences exactes, université A. Mira, Bejaia, PP : 21-22.

- يجب على متذبذب القرار من أجل تطبيق معيار الواقعية في اتخاذ قراراته أن يحدد مستوى تفاؤله "α"، ويستند في ذلك على خبراء علم النفس من خلال إجراء الاختبارات البسيكولوجية، ليبقى تقدير مقدار "α" من الأمور الصعبة والمتغيرة، مما يُقيّد من فعالية معيار الواقعية؛

مثال توضيحي: إذا توفرت لإحدى المجموعات الاستثمارية ثلاثة مقترحات للاستثمار، إذ يعبر الجدول الموالي عن صافي التدفقات النقدية والاحتمالات المرتبطة بتحققها.

الظروف	الطرف 2	الطرف 1	البدائل / الظروف
10.000	2.500	0	البديل الأول
7.500	5.000	2.500	البديل الثاني
5.000	5.000	5.000	البديل الثالث
0.4	0.3	0.3	الاحتمال

المطلوب:

على اعتبارك قائما بالأعمال أوكلت لك مهمة اتخاذ القرار بشأن المقترحات الاستثمارية الآتية الذكر، وكونك لا تعرف طبيعة مصفوفة العائد أعلاه (أكانت للأرباح أو للتکاليف)، أحسب معيار الواقعية في حالة: مصفوفة العائد للتکاليف أو مصفوفة العائد للأرباح? علماً أن: $\alpha = 0.7$

الحل:

أولاً: تطبيق معيار الواقعية في حالة المصفوفة أعلاه مصفوفة إيرادات:

نطبق في هذه الحالة القانون: $\text{Max}[\alpha(\text{MaxR}_{i,j}) + (1-\alpha)(\text{MinR}_{i,j})]$ كمالي:

حالات الطبيعة / البدائل	العائد الواقعى:	القرار النهائي: "MaxR"
البديل 01	$10.000 * (0.7) + 0 * (0.3) = 7.000$	
البديل 02	$7.500 * (0.7) + 2.500 * (0.3) = 6.000$	"MaxR" = 7.000
البديل 03	$5.000 * (0.7) + 5.000 * (0.3) = 5.000$	

القرار النهائي: أفضل بديل من البديل المتاحة في هذه المسألة القرارية هو البديل الأول(01)، لأنّه يحقق أعلى العوائد الواقعية، والمقدّرة: 7.000 و.ن.

ثانياً: تطبيق معيار الواقعية في حالة المصفوفة أعلاه مصفوفة تكاليف:

نطبق في هذه الحالة القانون: $\text{Min}[\alpha(\text{MinR}_{i,j}) + (1-\alpha)(\text{MaxR}_{i,j})]$ كمالي:

حالات الطبيعة / البدائل	العائد الواقعي:	القرار النهائي: "MaxR"
البديل 01	$10.000 * (0.3) + 0 * (0.7) = 3.000$	
البديل 02	$7.500 * (0.3) + 2.500 * (0.7) = 4.000$	"MinR" = 3.000
البديل 03	$5.000 * (0.3) + 5.000 * (0.7) = 5.000$	

القرار النهائي: أفضل بديل من البديل المتاحة في هذه المسألة القرارية هو البديل الأول(01)، لأنّه يحقق أدنى التكاليف الواقعية، والمقدّرة: 3.000 و.ن.

5. معيار الندم : "Regret Criteria"

يتم تطبيق معيار الندم في اتخاذ القرار تبعاً لطبيعة مصفوفة القرار (عائد / تكلفة) المعتمدة في استخراج مصفوفة الندم، كمالي:

- في حالة مصفوفة قرار للعوائد: يتم في ظل معيار الندم إعداد مصفوفة الندم "Regret Matrix" ، حيث يتم استخراجها من خلال اختيار أكبر قيمة في كل عمود مثل حالة الطبيعة (Max) (bj)، بعدها نطرح نفس القيمة العظمى كقيمة مطلقة من بقية قيم نفس العمود، وبعدها نختار أدنى أعلى قيمة في كل سطر مثل للبديل من مصفوفة الندم (MinMax ai).

- في حالة مصفوفة قرار للتکالیف: يتم في ظل معيار الندم إعداد مصفوفة الندم "Regret Matrix" ، حيث يتم استخراجها من خلال اختيار أصغر قيمة في كل عمود مثل حالة الطبيعة (Min bj) ، بعدها نطرح نفس القيمة الدنيا كقيمة مطلقة من بقية قيم نفس العمود، وبعدها نختار أكبر قيمة في كل سطر مثل للبديل، بعدها نختار أدنى أعلى قيم مصفوفة الندم (Min Maxai).

مثال توضيحي: باعتبارك مكلفاً بمهمة اتخاذ القرار بشأن ثلاثة بدائل استثمارية، في ظل ظروف حالات الطبيعة الثلاثة:

مصفوفة الإيرادات:

الظرف 3	الظرف 2	الظرف 1	البدائل / الظروف
10.000	100.000	10.000	البديل الأول
40.000	50.000	20.000	البديل الثاني
50.000	40.000	30.000	البديل الثالث

مصفوفة التكاليف:

الظرف 3	الظرف 2	الظرف 1	البدائل / الظروف
(50.000)	(20.000)	(20.000)	البديل الأول
(100.000)	(40.000)	(40.000)	البديل الثاني
(100.000)	(50.000)	(60.000)	البديل الثالث

المطلوب:

أحسب معيار الندم في حالة: مصفوفة العائد للتكاليف أو مصفوفة العائد للأرباح؟

الحل:**في حالة مصفوفة قرار للعوائد:**

يتم حساب معيار الندم وفق مرحلتين، كما يلي:

إعداد مصفوفة الندم انطلاقاً من مصفوفة القرار للعوائد:

مصفوفة الندم للايرادات

الظرف 3	الظرف 2	الظرف 1	البدائل / الظروف
$(10.000 - 50.000) = 40.000$	$100.000 - 100.000 = 0$	$10.000 - 30.000 = 20.000$	البديل الأول

(40.000- 50.000) = 10.000	(50.000- 100.000) = 50.000	20.000- 30.000) 10.000 = (البديل الثاني
(50.000- 50.000) = 0	(40.000- 100.000) = 60.000	30.000- 30.000) 0 = (البديل الثالث

القرار النهائي:	أعلى ندم	مصفوفة الندم للايرادات			
نختار أدنى أعلى ندم $Min MaxR_i$ = 40.000	$MaxR_i$	الظرف 3	الظرف 2	الظرف 1	البدائل / الظروف
	40.000	40.000	0	20.000	البديل الأول
	50.000	10.000	50.000	10.000	البديل الثاني
	60.000	0	60.000	0	البديل الثالث

القرار النهائي: أفضل بديل من البديل المتاحة في هذه المسألة القرارية هو البديل الأول(01)، لأنه يمثل البديل ذو الندم الأقل، والمقدار: 40.000 و.ن.

في حالة مصفوفة قرار للتکالیف:

يتم حساب معيار الندم وفق مرحلتين، كمايلي:

إعداد مصفوفة الندم انطلاقاً من مصفوفة القرار للتکالیف:

مصفوفة الندم للتکالیف			
الظرف 3	الظرف 2	الظرف 1	البدائل / الظروف
I50.000 -50.000 I 40.000 =	I20.000 -20.000 I = 0	I20.000 -20.000 I = 0	البديل الأول

$I50.000 - 100.000$ $I = 50.000$	$I20.000 - 40.000 I$ $20.000 =$	$I20.000 - 40.000 I$ $20.000 =$	البديل الثاني
$I50.000 - 100.000$ $= I$ 50.000	$I20.000 - 50.000 I$ $30.000 =$	$I20.000 - 60.000 I$ $=$ 40.000	البديل الثالث

القرار النهائي:	أعلى ندم	مصفوفة الندم للتكاليف			
نختار أدنى أعلى ندم $Min MaxR_i$ = 40.000	$MaxR_i$	الظرف 3	الظرف 2	الظرف 1	البدائل / الظروف
	40.000	40.000	0	0	البديل الأول
	50.000	50.000	20.000	20.000	البديل الثاني
	50.000	50.000	30.000	40.000	البديل الثالث

القرار النهائي: أفضل بديل من البديل المتاحة في هذه المسألة القرارية هو البديل الأول(01)، لأنه يمثل البديل ذو الندم الأقل، والمقدر: 40.000 و.ن.

مسألة قرارية 01:

طرحت أمام متذبذب القرارات مشكلة قرارية تتمثل بالأساس في انخفاض الطاقة الإنتاجية للمؤسسة، ولقد سطرت إدارة الكلية الاستراتيجيات التالية: اقتناء آلات حديثة، إستحداث خط إنتاجي جديد، إنشاء مصنع جديد، الرفع من ساعات العمل اليومية.

لقد توفرت المعلومات عن حالات الطبيعة التالية: الرواج الاقتصادي، الاقتصاد الطبيعي، الكساد، والجدول المواري يبين مصفوفة القرار للعوائد:

الكساد الاقتصادي	الاقتصاد الطبيعي	الرواج الاقتصادي	الاستراتيجيات / حالات الطبيعة
5.000-	33.000	42.000	اقتناء آلات حديثة
21.000	36.000	27.000	إس大酒店 خط إنتاجي جديد

17.000	16.000	13.000	إنشاء مصنع جديد
10.000	15.000	25.000	الرفع من ساعات العمل اليومية

المطلوب:

ما هو أفضل بديل باستخدام المعايير: لابلاس، الندم، الواقعية، التفاؤل، التشاؤم؟ علماً أن معامل التفاؤل = 0.7، ومعامل التشاؤم = 0.3.

الحل:

المعيار لابلاس:

حالات الطبيعة / البدائل	حالة الطبيعة 01	القرار النهائي: "MaxR"
اقتناء آلات حديثة	$(42.000+33.000-5.000) / 3 = 23.334$	
إستخدام خط إنتاجي جديد	$(27.000+36.000+21.000) / 3 = 28.000$	"MaxR" = 28.000
إنشاء مصنع جديد	$(13.000+16.000+17.000) / 3 = 15.334$	
الرفع من ساعات العمل اليومية	$(25.000+15.000+10.000) / 3 = 16.667$	

القرار النهائي:

أفضل بديل تبعاً لمعيار لابلاس هو البديل الثاني: إستخدام خط إنتاجي جديد، لأنّه يحقق أكبر عائد وسطي: 28.000 و.ن.

المعيار التفاؤل:

أعلى أعلى عائد	الكساد الاقتصادي	الاقتصاد الطبيعي	الرواج الاقتصادي	
42.000	5.000-	33.000	42.000	اقتناء آلات حديثة
36.000	21.000	36.000	27.000	إستخدام خط إنتاجي جديد
17.000	17.000	16.000	13.000	إنشاء مصنع جديد

25.000	10.000	15.000	25.000	الرفع من ساعات العمل اليومية
--------	--------	--------	--------	------------------------------

القرار النهائي:

أفضل بديل تبعاً لمعايير التفاؤل هو البديل الأول: اقتناء آلات حديثة، لأنّه يحقق أعلى أكبـر عائد: 42.000 و.ن.

معيار التشاوـم:

أعلى أدنى عائد	الكساد الاقتصادي	الاقتصاد الطبيعي	الرواج الاقتصادي	
5.000-	5.000-	33.000	42.000	اقتناء آلات حديثة
21.000	21.000	36.000	27.000	استحداث خط إنتاجي جديد
13.000	17.000	16.000	13.000	إنشاء مصنع جديد
10.000	10.000	15.000	25.000	الرفع من ساعات العمل اليومية

القرار النهائي:

أفضل بديل تبعاً لمعايير التشاوـم هو البديل الثاني: استحداث خط إنتاجي جديد، لأنّه يحقق أعلى أدنى عائد: 21.000 و.ن.

معيار النـدـم:

مصفوفة النـدـم للإيرادات			
الكساد الاقتصادي	الاقتصاد الطبيعي	الرواج الاقتصادي	
26.000	3.000	0	اقتناء آلات حديثة
0	0	15.000	استحداث خط إنتاجي جديد
4.000	20.000	29.000	إنشاء مصنع جديد

11.000	21.000	17.000	الرفع من ساعات العمل اليومية
--------	--------	--------	------------------------------

القرار النهائي:	مصفوفة الندم للايرادات			
	Min Max	الكساد الاقتصادي	الاقتصاد الطبيعي	الرواج الاقتصادي
26.000	26.000	3.000	0	اقتناء آلات حديثة
15.000	0	0	15.000	استحداث خط إنتاجي جديد
29.000	4.000	20.000	29.000	إنشاء مصنع جديد
21.000	11.000	21.000	17.000	الرفع من ساعات العمل اليومية

القرار النهائي:

أفضل بديل تبعاً لمعيار الندم هو البديل الثاني: استحداث خط إنتاجي جديد، لأنه يحقق أدنى أعظم ندم ممكن: 15.000 و.ن.

معيار الواقعية:

أقل عائد	أعلى عائد	الكساد الاقتصادي	الاقتصاد الطبيعي	الرواج الاقتصادي	
5.000-	42.000	5.000-	33.000	42.000	اقتناء آلات حديثة
21.000	36.000	21.000	36.000	27.000	استحداث خط إنتاجي جديد
13.000	17.000	17.000	16.000	13.000	إنشاء مصنع جديد
10.000	25.000	10.000	15.000	25.000	الرفع من ساعات العمل

حالات الطبيعة / البديل	العائد الواقعي:	القرار النهائي: "MaxR"
اقتناء آلات حديثة	$42.000 * (0.7) - 5.000 * (0.3) = 900$ 27.	"MaxR" =
استحداث خط إنتاجي جديد	$36.000 * (0.7) + 21.000 * (0.3) =$ 31.500	31.500
إنشاء مصنع جديد	$17.000 * (0.7) + 13.000 * (0.3) =$ 15.800	
الرفع من ساعات العمل	$25.000 * (0.7) + 10.000 * (0.3) =$ 20.500	

القرار النهائي:

أفضل بديل تبعاً لمعايير الواقعية هو البديل الثاني: استحداث خط إنتاجي جديد، لأنّه يحقق أكبر عائد واقعي: 31.500 و.ن.

مسألة قرارية 02:

لتكن لدينا مصفوفة قرار للتكليف، تتضمن ثلاثة استراتيجيات متاحة في ظل ثلاثة حالات طبيعية.

مصفوفة قرار للتكليف			
الحالات الطبيعية 03	الحالات الطبيعية 02	الحالات الطبيعية 01	البدائل / حالات الطبيعة
17.500	21.000	24.000	البديل 01
29.000	27.500	15.000	البديل 02
31.000	10.000	25.000	البديل 03

المطلوب: ما هو أفضل بديل باستخدام معايير اتخاذ القرار الخمسة؟ علماً أن معامل التفاؤل = 0.6

معيار التفاؤل:

أقل التكاليف	حالة الطبيعة 03	حالة الطبيعة 02	حالة الطبيعة 01	البدائل / حالات الطبيعة
17.500	17.500	21.000	24.000	البديل 01
15.000	29.000	27.500	15.000	البديل 02
10.000	31.000	10.000	25.000	البديل 03

القرار النهائي:

أفضل بديل تبعاً لمعيار التفاؤل هو البديل الثالث، لأنّه يحقق أقل التكاليف: 10.000 و.ن.

معيار التشاؤم:

أقل التكاليف	حالة الطبيعة 03	حالة الطبيعة 02	حالة الطبيعة 01	البدائل / حالات الطبيعة
24.000	17.500	21.000	24.000	البديل 01
29.000	29.000	27.500	15.000	البديل 02
31.000	31.000	10.000	25.000	البديل 03

القرار النهائي:

أفضل بديل تبعاً لمعيار التشاؤم هو البديل الأول، لأنّه يحقق أقل التكاليف: 24.000 و.ن.

معيار الواقعية:

حالات الطبيعة / البدائل	العائد الواقعي:	القرار النهائي: "MinR"
البديل 01	$17.500 * (0.6) + 24.000 * (0.4)$ $=20.100$	"MinR" =
البديل 02	$15.000 * (0.6) + 29.000 * (0.4) =$ 20.600	18.400

البديل 03	$10.000 * (0.6) + 31.000 * (0.4) = 18.400$	
-----------	--	--

القرار النهائي:

أفضل بديل تبعاً لمعايير الواقعية هو البديل الثالث، لأنّه يحقق أقل التكاليف: 18.400 و.ن.

معيار لابلاس:

حالات الطبيعة / البديل	التكلفة الوسطية 3	القرار النهائي: "MinR"
البديل 01	$(24.000+21.000+17.500) / 3 = 20.834$	$"MinR" = 20.834$
البديل 02	$(15.000+27.500+29.000) / 3 = 23.834$	
البديل 03	$(25.000+10.000+31.500) / 3 = 22.000$	

القرار النهائي:

أفضل بديل تبعاً لمعايير لابلاس هو البديل الأول، لأنّه يحقق أقل تكلفة وسطية: 20.834 و.ن.

معيار الندم:

مصفوفة الندم للتکالیف			
حالة الطبيعة 03	حالة الطبيعة 02	حالة الطبيعة 01	
0	11.000	9.000	البديل 01
11.500	17.500	0	البديل 02
13.500	0	10.000	البديل 03

القرار النهائي:	مصفوفة الندم للتکالیف			
Min Max	الكساد الاقتصادي	الاقتصادي الطبيعي	الرواج الاقتصادي	

11.000	0	11.000	9.000	البديل 01
17.500	11.500	17.500	0	البديل 02
13.500	13.500	0	10.000	البديل 03

القرار النهائي:

أفضل بديل تبعاً لمعايير الندم هو البديل الأول، لأنّه يحقق أقل على ندم ممكّن: 11.000 و.ن.

خامساً: نماذج اتخاذ القرار في حالة المخاطرة "Risky"

تطرّقنا في الصفحة 19 من هذه المطبوعة إلى أن ما يميّز حالة عدم التأكّد عن حالة المخاطرة هو أن بيئّة المخاطرة تميّز بتوافر المعلومات الكافية التي من شأنها أن تمكن متّخذ القرار من تحديد احتمال وقوع كل حالة من حالات الطبيعة المتوقّعة، ولذلك يمكن لمتّخذ القرار في حالة المخاطرة الاستناد إلى معايير كمية تساعده في اتخاذ قراراته، نظراً لتعدد حالات الطبيعة ولكن في ظل توافر المعلومات الكافية عن المسألة القرارية المرتبطة بالبيئة، وتتمثل هذه المعايير في:

- معيار القيمة المتوقّعة للعوائد "Expected Value" :
- معيار حالة الطبيعة الأكثر وقوعاً "Most Frequent State of Nature" :
- معيار القيمة المتوقّعة لخسارة الفرص "Expected Loss of Opportunity" :
- معيار القيمة المتوقّعة للمعلومات الإضافية الكاملة "Expected Value of Complete Additional Information" :

يمكن تلخيص أهم النماذج الكمية المستخدمة في اتخاذ القرار في حالة المخاطرة فيما يلي:

1. معيار القيمة المتوقّعة للعوائد "Expected Value" :

يعتمد معيار القيمة المتوقّعة للعوائد في حساباته على العوائد المتاحة عن البداول محل عملية اتخاذ القرار، بضرب قيمة عائد كل بديل وفي كل حالة طبيعة باحتمال وقوع كل حالة طبيعة، ثم تُجمع نواتج عملية الضرب لكل بديل من البداول المتاحة.

1.1 آلية حساب القيمة المتوقّعة للعوائد:

يتم احتساب القيمة المتوقّعة لعوائد كل بديل باستخدام العلاقة التالية:

$$E(V_{i,j}) = [\sum_{j=1}^n P_j * R_{i,j}]$$

حيث:

- $E(V_{i,j})$: القيمة المتوقّعة لعوائد كل بديل ؟

- P_j : احتمال تحقق كل حالة من حالات الطبيعة ولكل بديل؛
- $R_{i,j}$: العوائد المترتبة في خانات مصفوفة القرار.

2.1. قرار اتخاذ القرار باستخدام القيمة المتوقعة للعوائد:

على اعتبار أن متعدد القرارات يسعى دوماً كمثيله من القائمين بأعمال المؤسسات إلى تعظيم العوائد وتدنيه التكاليف إلى أقصى الحدود، لذلك يمكن اعتماد معيار القيمة المتوقعة للعوائد في عملية اتخاذ القرار، من خلال القاعدة التالية:

- في حالة كون مصفوفة القرار مصفوفة عوائد:

بعد حساب القيمة المتوقعة للعوائد لكل بديل، يمكن اختيار البديل الذي يمتلك أكبر عائد متوقع ضمن القيم المتوقعة التي تم حسابها، كما يلي:

$$\text{Max } E(V_{i,j}) = \text{Max} [\sum_{i,j=1}^n P_j * R_{i,j}]$$

- في حالة كون مصفوفة القرار مصفوفة تكاليف:

بعد حساب القيمة المتوقعة للتكنولوجيا لكل بديل، يمكن اختيار البديل الذي يمتلك أقل تكلفة متوقعة ضمن القيم المتوقعة التي تم حسابها، كما يلي:

$$\text{Min } E(V_{i,j}) = \text{Min} [\sum_{i,j=1}^n P_j * R_{i,j}]$$

مثال توضيحي 01:

توفرت أمام متعدد القرارات ثلاثة بدائل متاحة بهدف تعزيز الحصة السوقية للمؤسسة، من خلال: تكثيف الإشهار، تخفيض سعر السلعة، ترقية المنتوج السمعي. وقد توفرت أمام صانع القرار ثلاثة حالات طبيعية غير متحكّم فيها: طلب مرتفع، طلب متوسط، طلب منخفض. باحتمالات تتحقق على التوالي: 10%، 50%， 40%.

وإذا توافرت المعلومات المتعلقة بالعوائد المترتبة في كل بديل وتحت كل حالة من حالات الطبيعة، كما هو مبين في الجدول المولى:

طلب منخفض	طلب متوسط	طلب مرتفع	البدائل / حالات الطبيعة
10%	50%	40%	تكثيف الإشهار

20.000	40.000	30.000	تحفيض سعر السلعة
60.000	50.000	20.000	ترقية المنتج السلعي

المطلوب:

- ما هو أفضل بديل باستخدام معيار القيمة المتوقعة للعوائد؟
- لو كانت متفوقة القرار أعلاه هي مصفوفة تكاليف، ما هو أفضل بديل باستخدام معيار القيمة المتوقعة؟

الحل:

نقوم بحساب القيمة المتوقعة لكل بديل بضرب عائد كل بديل في احتمال تحققه ضمن كل حالة من حالات الطبيعة، كماليي:

- في حالة مصفوفة قرار للعوائد:

$$\mathbf{Max} E(V_{i,j}) = \mathbf{Max} [\sum_{i,j=1}^n P_j * R_{i,j}]$$

$E(V_{i,j}) =$	$(40.000 * 0.4) + (30.000 * 0.5) + (50.000 * 0.1) =$	36.000
	$(30.000 * 0.4) + (40.000 * 0.5) + (20.000 * 0.1) =$	34.000
	$(20.000 * 0.4) + (50.000 * 0.5) + (60.000 * 0.1) =$	39.000*
	$\mathbf{Max} E(V_{i,j}) = \mathbf{Max} [\sum_{i,j=1}^n P_j * R_{i,j}] =$	39.000

القرار النهائي: تبعاً لمعيار القيمة المتوقعة للعوائد، أفضل بديل هو البديل الثالث، أي ترقية المنتج السلعي؛ لأنها يحقق أكبر عائد واقعي: 39.000

- في حالة مصفوفة قرار للتکالیف:

$$\mathbf{Min} E(V_{i,j}) = \mathbf{Min} [\sum_{i,j=1}^n P_j * R_{i,j}]$$

$E(V_{i,j}) =$	$(40.000 * 0.4) + (30.000 * 0.5) + (50.000 * 0.1) =$	36.000
	$(30.000 * 0.4) + (40.000 * 0.5) + (20.000 * 0.1) =$	34.000*
	$(20.000 * 0.4) + (50.000 * 0.5) + (60.000 * 0.1) =$	39.000

$$\text{Min } E(V_{i,j}) = \text{Min} [\sum_{i,j=1}^n P_j * R_{i,j}] = 34.000$$

القرار النهائي: تبعاً لمعيار القيمة المتوقعة للعوائد، أفضل بديل هو البديل الثاني، أي تخفيض سعر السلعة؛ لأنّه يحقق أصغر تكلفة واقعية: 34.000.

2. معيار حالة الطبيعة الأكثر وقوعاً: "Most Frequent State of Nature"

يعتمد معيار حالة الطبيعة الأكثر وقوعاً في حساباته باختيار حالة الطبيعة التي تتضمن أكبر احتمال(P), وبعدها نختار البديل الذي يمتلك أكبر قيمة في حالة العوائد، وأقل قيمة في حالة التكاليف.

1.2. آلية حساب معيار حالة الطبيعة الأكثر وقوعاً:

يمكن اعتماد معيار حالة الطبيعة الأكثر وقوعاً باستخدام مايلي:

- المرحلة 01: نختار حالة الطبيعة التي تتضمن أكبر احتمال(P): Max(P)
- المرحلة 02: نختار البديل الذي يمتلك أكبر قيمة في حالة العوائد، وأقل قيمة في حالة التكاليف.

2.2. قرار اتخاذ القرار باستخدام معيار حالة الطبيعة الأكثر وقوعاً:

يمكن اعتماد معيار حالة الطبيعة الأكثر وقوعاً في عملية اتخاذ القرار، من خلال القاعدة التالية:

• في حالة كون مصفوفة القرار مصفوفة عوائد:

بعد حساب القيمة المتوقعة للعوائد لكل بديل، يمكن اختيار حالة الطبيعة التي تتضمن أكبر احتمال(P), وبعدها نختار البديل الذي يمتلك أكبر قيمة في حالة العوائد.

• في حالة كون مصفوفة القرار مصفوفة تكاليف:

بعد حساب القيمة المتوقعة للعوائد لكل بديل، يمكن اختيار حالة الطبيعة التي تتضمن أكبر احتمال(P), وبعدها نختار البديل الذي يمتلك أقل قيمة في حالة التكاليف.

مثال توضيحي 02:

لتكن لدينا المسألة القرارية المتضمنة ثلاثة حالات طبيعة، وثلاث بدائل، كما يلي:

البدائل / حالات الطبيعة	البديل 01	البديل 02	البديل 03
الحالات الطبيعية	الحالات الطبيعية 01	الحالات الطبيعية 02	الحالات الطبيعية 03
% 10	% 50	% 40	
50.000	30.000	40.000	البديل 01

20.000	40.000	30.000	البديل 02
60.000	50.000	20.000	البديل 03

المطلوب: ما هو أفضل بديل باستخدام معيار حالة الطبيعة الأكثر وقوعاً؟

الحل:

من خلال المثال التطبيقي أعلاه، نجد أن أكبر احتمال يقابل حالة الطبيعة 02، باحتمال قدره: 50%؛ ومعطياتها كمايلي:

الحالات الطبيعية	البدائل / حالات الطبيعة
حالة الطبيعة 02 %50	
30.000	البديل 01
40.000	البديل 02
50.000	البديل 03

القرار النهائي:

القرار النهائي:	الحالات الطبيعية	البدائل / حالات الطبيعة
	حالة الطبيعة 02 %50	
أفضل بديل هو:	30.000	البديل 01
	40.000	البديل 02
	50.000	البديل 03
البديل 03	50.000	في حالة مصفوفة عوائد
البديل 01	30.000	في حالة مصفوفة تكاليف

3. معيار القيمة المتوقعة لخسارة الفرص : "Expected Loss of Opportunity"

تعكس خسارة الفرص عماد يضيّعه متّخذ القرار جراء تجاوزه اعتماد بديل معين، فيما لو استثمر فيه سيحقق عوائد إضافية، إذ يمكن وفق معيار القيمة المتوقعة لخسارة الفرص، تبني الخطوات:

▪ في حالة مصفوفة قرار للعوائد:

في حالة كون المصفوفة مصفوفة عوائد، تتبع الخطوات التالية:

- الخطوة01: نختار أعلى قيمة في كل عمود ونطرحها من بقية القيم لنفس العمود كقيمة مطلقة؛

- الخطوة02: نحسب القيمة المتوقعة لكل بديل، ونختار الأصغر منها Min E(ai) ، لأننا نهدف إلى تدريب خسارة الفرصة.

▪ في حالة مصفوفة قرار للتکالیف:

في حالة كون المصفوفة مصفوفة تكاليف، تتبع الخطوات التالية:

- الخطوة01: نختار أصغر قيمة في كل عمود ونطرحها من بقية القيم لنفس العمود كقيمة مطلقة؛

- الخطوة02: نحسب القيمة المتوقعة لكل بديل، ونختار الأصغر منها Min E(ai) ، لأننا نهدف إلى تدريب خسارة الفرصة.

مثال توضيحي 03:

لتكن لدينا مصفوفة القرار التالية:

البدائل / حالات الطبيعة	طلب مرتفع %40	طلب متوسط %50	طلب منخفض %10
تكثيف الإشهار	40.000	30.000	50.000
تخفيض سعر السلعة	30.000	40.000	20.000
ترقية المنتوج السلعي	20.000	50.000	60.000

المطلوب:

- ما هو أفضل بديل باستخدام معيار القيمة المتوقعة لخسارة الفرص، في حالة كون مصفوفة القرار للعوائد وأخرى للتکالیف؟

الحل:

▪ في حالة مصفوفة قرار للعوائد:

- الخطوة 01: نختار أعلى قيمة في كل عمود ونطرحها من بقية القيم لنفس العمود كقيمة مطلقة؛ لذلك فأكبر قيمة في كل عمود هي على التوالي: 40.000، 50.000، 60.000، كماليي:

طلب منخفض % 10	طلب متوسط % 50	طلب مرتفع % 40	البدائل / حالات الطبيعة
10.000	20.000	0	تكثيف الإشهار
40.000	10.000	10.000	تخفيض سعر السلعة
0	0	20.000	ترقية المنتوج السمعي

- الخطوة 02: حسب القيمة المتوقعة لكل بديل، ونختار الأصغر منها $\text{Min } E(ai)$ ، لأننا نهدف إلى تدنية خسارة الفرصة.

القيمة المتوقعة لخسارة الفرص في حالة مصفوفة تكاليف: $EVLO(V_{i,j})$		
$EVLO(V_{i,j})$ =	$(0 * \mathbf{0.4}) + (20.000 * \mathbf{0.5}) + (10.000 * \mathbf{0.1}) =$	11.000*
	$(10.000 * \mathbf{0.4}) + (10.000 * \mathbf{0.5}) + (40.000 * \mathbf{0.1}) =$	13.000
	$(20.000 * \mathbf{0.4}) + (50.000 * \mathbf{0.5}) + (60.000 * \mathbf{0.1}) =$	39.000
$\text{Min } EVLO(V_{i,j}) = \text{Min} [\sum_{i,j=1}^n P_j * L_{i,j}] =$		11.000* $\text{Min } E(ai)$

القرار النهائي: تبعاً لمعايير القيمة المتوقعة لخسارة الفرص، أفضل بديل هو البديل الأول، أي تكثيف الإشهار؛ لأنه يحقق أقل خسارة فرصة ممكنة: 11.000.

▪ في حالة مصفوفة قرار للتکالیف:

- الخطوة 01: نختار أقل قيمة في كل عمود ونطرحها من بقية القيم لنفس العمود كقيمة مطلقة؛ لذلك فأكبر قيمة في كل عمود هي على التوالي: 30.000، 20.000، 20.000، كمالي: 20.000، 30.000، 20.000.

البدائل / حالات الطبيعة	طلب مرتفع %40	طلب متوسط %50	طلب منخفض %10
تكثيف الإشهار	20.000	0	30.000
تخفيض سعر السلعة	10.000	10.000	0
ترقية المنتوج السلمي	0	20.000	40.000

- الخطوة 02: حسب القيمة المتوقعة لكل بديل، ونختار الأصغر منها $\text{Min } E(ai)$ ، لأننا نهدف إلى تدنية خسارة الفرصة.

القيمة المتوقعة لخسارة الفرص في حالة مصفوفة تكاليف: $EVLO(V_{i,j})$		
$EVLO(V_{i,j})$ =	$(20.000 * 0.4) + (0 * 0.5) + (30.000 * 0.1) =$	11.000
	$(10.000 * 0.4) + (10.000 * 0.5) + (0 * 0.1) =$	9.000*
	$(0 * 0.4) + (20.000 * 0.5) + (40.000 * 0.1) =$	14.000
$\text{Min } EVLO(V_{i,j}) = \text{Min } [\sum_{i,j=1}^n P_j * L_{i,j}] =$		9.000* $\text{Min } E(ai)$

القرار النهائي: تبعاً لمعيار القيمة المتوقعة لخسارة الفرص، أفضل بديل هو البديل الثاني، أي تخفيض سعر السلعة؛ لأنه يحقق أقل خسارة فرصة ممكنة: 9.000.

٤. معيار القيمة المتوقعة للمعلومات الإضافية الكاملة "EVCAI":

يمكن حساب معيار القيمة المتوقعة للمعلومات الإضافية الكاملة بطريقتين مختلفتين تبعاً لطبيعة مصفوفة القرار، أكانت للعوائد أو للتکاليف، وفيما يلي تفصيل ذلك:

▪ في حالة مصفوفة قرار للعوائد:

تبعاً لمعيار القيمة المتوقعة للمعلومات الإضافية الكاملة، وفي حالة مصفوفة قرار للعوائد، يمكن اتباع الخطوات التالية:

- الخطوة 01: اختيار أكبر قيمة لكل بديل (Bj) Max؛
- الخطوة 02: حسب القيمة المتوقعة للقيم التي تم اختيارها تبعاً للاحتمالات التي تقابل كل حالة طبيعية؟
- الخطوة 03: حسب الفرق المطلق بين القيمة المتوقعة المحسوبة وبين القيمة المتوقعة للأرباح.

▪ في حالة مصفوفة قرار للتكليف:

تبعاً لمعايير القيمة المتوقعة للمعلومات الإضافية الكاملة، وفي حالة مصفوفة قرار للعوائد، يمكن اتباع الخطوات التالية:

- الخطوة 01: اختيار أصغر قيمة لكل بديل (Bj) Min؛
- الخطوة 02: حسب القيمة المتوقعة للقيم التي تم اختيارها تبعاً للاحتمالات التي تقابل كل حالة طبيعية؟
- الخطوة 03: حسب الفرق المطلق بين القيمة المتوقعة المحسوبة وبين القيمة المتوقعة للأرباح.

مثال تطبيقي:

لتكن لدينا المعلومات المتوفرة عن مسألة قرارية في شكل مصفوفة قرار، كما هو مبين في الجدول الموالي:

البدائل / حالات الطبيعة	طلب مرتفع % 15	طلب متوسط % 30	طلب منخفض % 30	طلب متدني جدا % 25
البديل 01	48.000	32.000	12.000	(4.000)
البديل 02	10.000	24.000	36.000	54.000
البديل 03	42.000	15.000	18.000	54.000

المطلوب: ما هو أفضل بديل باستخدام معيار القيمة المتوقعة للمعلومات الإضافية الكاملة في الحالتين:

- تمثل مصفوفة القرار مصفوفة عوائد؛
- تمثل مصفوفة القرار مصفوفة تكاليف؛

الحل:

- في حالة كون مصفوفة القرار مصفوفة عوائد:

الخطوة 01: اختيار أكبر قيمة لكل بديل (Bj) Max، كما يلي:

البدائل / حالات الطبيعة	طلب مرتفع % 15	طلب متوسط % 30	طلب منخفض % 30	طلب متدني جداً % 25
البديل 01	48.000	32.000	12.000	(4.000)
البديل 02	10.000	24.000	36.000	54.000
البديل 03	42.000	15.000	18.000	54.000
أكبر قيمة في كل بديل	48.000	32.000	36.000	54.000

الخطوة 02: حسب القيمة المتوقعة للقيم التي تم اختيارها تبعاً للاحتمالات التي تقابل كل حالة طبيعة كالتالي:

$E(V_{i,j})$	$(48.000 * 0.15) + (32.000 * 0.3) + (36.000 * 0.3) + (54.000 * 0.25)$ =	41.100
	$E(V_{i,j}) = [\sum_{i,j=1}^n P_j * R_{i,j}] =$	41.100

الخطوة 03: حسب الفرق المطلق بين القيمة المتوقعة المحسوبة وبين القيمة المتوقعة للأرباح، كما يلي:

قبل البدء في حساب القيمة المتوقعة للمعلومات الإضافية الكاملة، لزم بنا الحال حساب القيمة المتوقعة للعواائد، كما يلي:

$E(V_{i,j})$	$(48.000 * 0.15) + (32.000 * 0.3) + (12.000 * 0.3) + (-4.000 * 0.25)$ =	19.400
	$(10.000 * 0.15) + (24.000 * 0.3) + (36.000 * 0.3) + (54.000 * 0.25)$ =	33.000*
	$(42.000 * 0.15) + (15.000 * 0.3) + (18.000 * 0.3) + (54.000 * 0.25)$ =	29.700
	$\text{Max } E(V_{i,j}) = \text{Max } [\sum_{i,j=1}^n P_j * R_{i,j}] =$	33.000

إذن: القيمة المتوقعة للمعلومات الإضافية الكاملة = $33.000 - 41.100 = 8.100$
 الشرح الاقتصادي للقيمة: أقصى سعر يتم دفعه للجهة الموفرة للمعلومات الإضافية الكاملة هو: 81.00؛ لأن العائد الإضافي الذي ستحصل عليه الشركة في حالة حصولها على المعلومات الكاملة هو: 8.100 بحدة الأعلى.

▪ في حالة كون مصفوفة القرار مصفوفة تكاليف:

الخطوة 01: نختار أصغر قيمة لكل بديل ($\text{Min}(B_j)$ ، كمالي):

طلب متدني جدا %25	طلب منخفض %30	طلب متوسط %30	طلب مرتفع %15	البدائل / حالات الطبيعة
(4.000)	12.000	32.000	48.000	البديل 01
54.000	36.000	24.000	10.000	البديل 02
54.000	18.000	15.000	42.000	البديل 03
(4.000)	12.000	15.000	10.000	أكبر قيمة في كل بديل

الخطوة 02: نحسب القيمة المتوقعة للقيم التي تم اختيارها تبعاً للاحتمالات التي تقابل كل حالة طبيعة كالتالي:

$E(V_{i,j})$	$(10.000 * 0.15) + (15.000 * 0.3) + (12.000 * 0.3) + (-4.000 * 0.25) =$	8.600
	$E(V_{i,j}) = [\sum_{i,j=1}^n P_j * R_{i,j}] =$	8.600

الخطوة 03: نحسب الفرق المطلق بين القيمة المتوقعة المحسوبة وبين القيمة المتوقعة للأرباح، كمالي:

قبل البدء في حساب القيمة المتوقعة للمعلومات الإضافية الكاملة، لزم بنا الحال حساب القيمة المتوقعة للعوائد، كمالي:

E(V_{i,j})	$(48.000 * \mathbf{0.15}) + (32.000 * \mathbf{0.3}) + (12.000 * \mathbf{0.3}) + (-4.000 * \mathbf{0.25}) =$	19.400
	$(10.000 * \mathbf{0.15}) + (24.000 * \mathbf{0.3}) + (36.000 * \mathbf{0.3}) + (54.000 * \mathbf{0.25}) =$	33.000*
	$(42.000 * \mathbf{0.15}) + (15.000 * \mathbf{0.3}) + (18.000 * \mathbf{0.3}) + (54.000 * \mathbf{0.25}) =$	29.700
	Min E(V_{i,j}) = Min [Σ_{i,j=1}ⁿ P_j * R_{i,j}] =	19.400

إذن: القيمة المتوقعة للمعلومات الإضافية الكاملة = $8.600 - 19.400 = 10.800$.
الشرح الاقتصادي للقيمة: أقصى سعر يتم دفعه للجهة الموفرة للمعلومات الإضافية الكاملة هو: 10.800؛ لأن العائد الإضافي الذي ستحصل عليه الشركة في حالة حصولها على المعلومات الكاملة هو: 10.800 بحدة الأعلى.

سادساً: أهم الفروقات الجوهرية في حساب نماذج اتخاذ القرار
 نعرض من خلال هذا العنصر ملخصاً لأهم الفروقات الجوهرية بين معايير اتخاذ القرار بين مصفوفة العائد للأرباح أو التكاليف من خلال الجدول الموالي:

جدول: أهم الفروقات بين معايير اتخاذ القرار بين مصفوفة العائد للأرباح أو التكاليف:

في حالة مصفوفة التكاليف	في حالة مصفوفة الإيرادات	المعايير
1. معايير اتخاذ القرار الخمسة		
$\text{Min } R''$ العائد الوسطي للتکاليف : R''	$\text{Max } R''$ العائد الوسطي للأرباح : R''	لابلاس خوص
Min-Min	Max-Max	التفاؤل
Min-Max	Max-Min	التشاؤم
$\text{Min}[\alpha(\text{Min}R_{i,j}) + (1-\alpha)(\text{Max}R_{i,j})]$	$\text{Max}[\alpha(\text{Max}R_{i,j}) + (1-\alpha)(\text{Min}R_{i,j})]$	الواقعية
أولاً: اختيار أصغر قيمة في كل عمود مثل لحالة الطبيعة ($\text{Min } b_j$), بعدها نطرحها	أولاً: اختيار أكبر قيمة في كل عمود مثل لحالة الطبيعة ($\text{Max } b_j$), بعدها نطرحها	الندم

قيمة مطلقة من بقية قيم نفس العمود.	قيمة مطلقة من بقية قيم نفس العمود.	
ثانياً: اختيار أكبر قيمة في كل سطر ممثل للبديل، بعدها اختيار أدنى القيم ($\text{Min } a_i$).	ثانياً: اختيار أكبر قيمة في كل سطر ممثل للبديل، بعدها اختيار أدنى القيم ($\text{Max } a_i$).	
معايير القيم المتوقعة .2		
$\text{Min} [\sum_{i,j=1}^n P * R_{i,j}]$	$\text{Max} [\sum_{i,j=1}^n P * R_{i,j}]$	القيمة المتوقعة للعواائد
أولاً: اختيار حالة الطبيعة التي تتضمن أكبر احتمال ($\text{Max}(P)$). ثانياً: اختيار البديل الذي يمتلك أصغر قيمة.	أولاً: اختيار حالة الطبيعة التي تتضمن أكبر احتمال ($\text{Max}(P)$). ثانياً: اختيار البديل الذي يمتلك أكبر قيمة.	حالة الطبيعة الأكثر وقوعاً
أولاً: اختيار أصغر قيمة في كل عمود ونطيرها من بقية القيم لنفس العمود كقيمة مطلقة. ثانياً: حسب القيمة المتوقعة لكل بديل، وختار الأصغر منها [Min $E(ai)$] لأننا نهدف إلى تدنية خسارة الفرصة.	أولاً: اختيار أعلى قيمة في كل عمود ونطيرها من بقية القيم لنفس العمود كقيمة مطلقة. ثانياً: حسب القيمة المتوقعة لكل بديل، وختار الأصغر منها [Min $E(ai)$] لأننا نهدف إلى تدنية خسارة الفرصة.	القيمة المتوقعة لخسارة الفرص
أولاً: اختيار أصغر قيمة لكل بديل $\text{Min}(Bj)$ ثانياً: حسب القيمة المتوقعة للقيم التي تم اختيارها تبعاً للاحتمالات التي تقابل كل حالة طبيعة. ثالثاً: حسب الفرق المطلق بين القيمة المتوقعة المحسوبة وبين القيمة المتوقعة للأرباح.	أولاً: اختيار أكبر قيمة لكل بديل $\text{Max}(Bj)$ ثانياً: حسب القيمة المتوقعة للقيم التي تم اختيارها تبعاً للاحتمالات التي تقابل كل حالة طبيعة. ثالثاً: حسب الفرق المطلق بين القيمة المتوقعة المحسوبة وبين القيمة المتوقعة للأرباح.	القيمة المتوقعة للمعلومات الإضافية الكاملة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على ما تم التطرق إليه في الجانب النظري والتطبيقي للمادة.

المحور الخامس: حالات اتخاذ القرارات باستخدام الشبكات البيانية

نطرق في هذا المحور إلى إظهار وشرح الهيكل العام لمصفوفة القرار في ظل بيئات اتخاذ القرار المتعددة، بعدها سنتطرق إلى أهم نماذج ومعايير اتخاذ القرار في والتي التأكد التام، و عدم التأكيد، ومن بين هذه المعايير : " لابلاس- بايز ، التفاؤل، التشاؤم، الواقعية، الندم "، وفيما يلي تفصيلًّا لذلك:

- أولاً: شجرة القرار الاحتمالية
- ثانياً: طريقة تحليل الحساسية

المحور الخامس: حالات اتخاذ القرارات باستخدام الشبكات البيانية

إضافةً وتكميلًا لما تم التطرق إليه بشأن المعايير المستخدمة في اتخاذ القرار في ظل الخطر وعدم الأكادة، هناك من الأدوات البيانية التي تترجم العمليات الاستثمارية في شكل شبكي، ومثال ذلك: شجرة القرار، و الحساسية. وفيما يلي عرضٌ لها:

أولاً: شجرة القرار الاحتمالية:

تمثل شجرة القرارات تبسيطً للقرارات في شكل بيانيًّا موضحاً عليه الكثير من الأحداث "البدائل الممكنة" و حالات الطبيعة، بينما في حالة وجود صعوبة أمام متخذ القرار في بناء جدول النتائج الشرطية أكانت أرباحاً أو خسائر⁽¹⁾.

تشير المربعات في هذه الشجرة إلى النقاط التي يتخذ فيها القرار نتيجة اختيار بديلاً من البدائل، بينما تمثل العقد الدائرية إلى المستويات التي تظهر فيها حالات الطبيعة، أين يكون الرابط بين المرعات والعقد الدائرية بواسطة الأسهم التي تفترن بها جملة من الاحتمالات المتوقعة، لينتهي هذا السهم بالنتائج التي تحصل عليها من كل حالة من حالات الطبيعة.

- الواقع التي يتم اتخاذ قرار فيها؛
- العقد الدائرية هي التي تظهر فيها حالات الطبيعة؛
- ← سهم يوضع عليه الاحتمالات المتوقعة لحالات الطبيعة.

مثال تطبيقي:

نريد اتخاذ القرار في اختيار مشروع من بين المشروعين :

- ✓ **المشروع الأول:** كبير تكلفته 5000000 و.ن و عمره: 10 سنوات، أما عوائده فتتعدد تبعاً لحجم الطلب السوقى؛ فإذا كان الطلب مرتفعاً فسيتحقق عائداً قدره: 1000000 و.ن، أما إذا كان منخفضاً سيتحقق عائداً قدره: 300000 و.ن.
- ✓ **المشروع الثاني:** صغير تكلفته 2000000 و.ن و عمره: 10 سنوات، أما عوائده فتتعدد تبعاً لحجم الطلب السوقى؛ فإذا كان الطلب مرتفعاً خلال السنتين الأولى والثانية، فسيتحقق عائداً قدره: 250000 و.ن، أما إذا كان منخفضاً سيتحقق عائداً قدره: 200000 و.ن. نريد كذلك وبعد سنين القيام بتطويره إلى غاية نهاية عمره الافتراضي، بتكلفة تطوير قدرها: 4200000 و.ن، وبعد هذا التطوير وإذا كان الطلب مرتفعاً فإنه سيتحقق عائداً قدره: 900000 و.ن، وإذا كان الطلب منخفضاً فإنه سيتحقق عائداً بقيمة: 200000 و.ن.
- ✓ يكون الطلب مرتفعاً في حدود نسبة: 75 % ، أما الطلب المنخفض فهو بنسبة: 25 %.

المطلوب: ما هو القرار الأفضل باستخدام طريقة شجرة القرارات الاحتمالية؟

الحل:

⁽¹⁾ حسن علي مشرقي . نظرية القرارات الإدارية: مدخل كمي في الإدارة، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2005.

يمكن تلخيص مضمون هذه المسألة القرارية في الجدول الموالي:

الطلب المنخفض	الطلب المرتفع	التكلفة	العمر	البيان
300000	1000000	5000000	10 سنوات	المشروع الأول: كبرى
200000	250000	2000000	02 سنة	المشروع الثاني: قبل التطوير
200000	900000	4200000	08 سنوات	المشروع الثالث: بعد التطوير

نبدأ برسم الشجرة بالاعتماد على الجدول السابق ونص المثال :

الخطوة الأولى: نبدأ برسم عقدة القرار ثم تفرع بعدد البدائل ثم من كل بديل نرسم عقدة الحالات الطبيعية؛

الخطوة الثانية: بعد الرسم نرقم كل عقدة قرار وعقدة حالة ونرقم العقد من اليسار إلى اليمين ثم من الأعلى إلى الأسفل؛

الخطوة الثالثة: نحسب كل عقدة على حدة وذلك من النهاية أمن آخر عقدة إلى أول عقدة بالترتيب أي من اليمين إلى اليسار ونبدأ بالحساب من النقطة ذات الرقم الأعلى (الأعظمي)

- **عند الدائرة:** الاحتمال * النتائج ونأخذ مجموع حالات الطبيعة؛

- **عند المربع:** فنفضل بين حالات الطبيعة ونأخذ الأفضل؛

نبدأ بالحساب من النقطة (R6)، وهي حالة طبيعة، كما يلي:

$$R6 = [0.75 (250000) + 0.25 (200000)] * 8 = 1900000$$

- العقدة (5) عقدة حالة طبيعة:

$$R5 = [0.75 (900000) + 0.25 (200000)] * 8 = 5800000$$

نلاحظ بالمقارنة أن قرار بقاء المشروع دون تطوير يعطي عائد أكبر؛ أي ليس هناك جدوى من تطوير المشروع، إذًا القرار الأفضل هو عدم التطوير.

- العقدة (3) هي عقدة حالة طبيعة:

$$R3 = [0.75 (250000)] * 2 + [0.75 (1900000)] + [0.25 (200000)] * 10 = 2300000$$

- العقدة (2) هي عقدة طبيعية:

$$R2 = [(0.75 * 1000000) + (0.25 * 300000)] * 10 = 8250000$$

- العقدة (1) هي عقدة قرار:

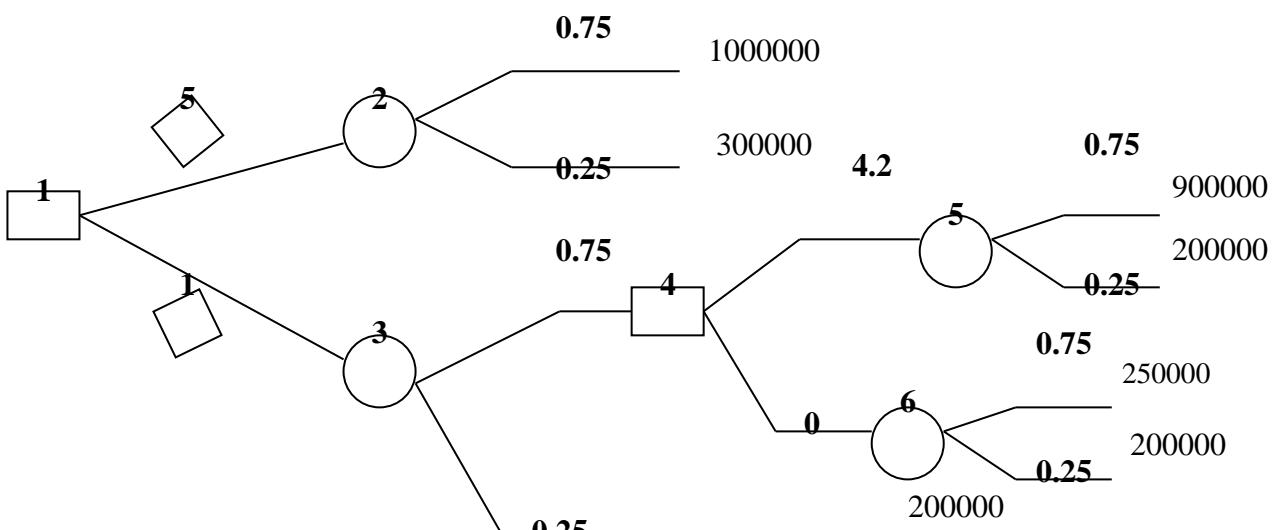
$$R'3 = 2300000 - 1000000 = 1300000 \text{ "المشروع الصغير"}$$

$$R'2 = 8250000 - 5000000 = 3250000 \text{ "المشروع الكبير"}$$

$$S1 = \text{MAX} [(2300000 - 1000000)] = 1300000 \text{ "المشروع الصغير"}$$

$$S2 = \text{MAX} [(8250000 - 5000000)] = 3250000 \text{ "المشروع الكبير"}$$

يمكن تلخيص نتائج هذه المسألة القرارية من خلال الشجرة الاحتمالية التالية:



من خلال المقارنة بين العقدتين 02 و 03، نلاحظ أن العائد المتتحقق من العقدة 02 و المقدر بـ: 3250000 و.ن أكبر من العائد المتتحقق من العقدة 03 والذي قدره: 300000 و.ن. لذلك فقرارنا سيقع على اختيار البديل الأول وهو إنشاء المشروع الكبير.

ثانياً: طريقة تحليل الحساسية: " Sensitivity Analysis "

يقصد بتحليل الحساسية مدى استجابة المشروع المقترن للتغيرات التي تحدث في أحد العوامل المستخدمة لتقديره أو مدى حساسيته للتغيرات التي تطرأ على العوامل المختلفة التي تؤثر على المشاريع؛ أي أن تحليل الحساسية يوضح كيف يمكن أن تتأثر قيمة المعيار المستخدم في عملية التقييم كمعيار صافي القيمة الحالية أو معدل العائد الداخلي بأي تغيير يحدث في إحدى قيم المتغيرات المستخدمة في قياس التدفقات النقدية الصافية، أين يجب الالتزام بمايلي:

- تحديد المتغيرات الرئيسية التي تؤثر على المعيار المستخدم؛
- تحديد العلاقة الرياضية بين المتغيرات؛
- تحديد القيم الأكثر تفاوتاً والأكثر تشاوئاً لتلك المتغيرات؛
- حساب المعيار المستخدم في عملية التقييم تحت ظروف عدم التأكد.

مثال تطبيقي:

ليكن لديك استثمار تقدر كلفته بقيمة: 140.000 د.ج، وبإنفاق مبدئي قدره: 150.000 د.ج وعمره 05 سنوات، فإذا علم أن معدل الخصم هو: 12% وأن صافي التدفقات النقدية كانت كما في الجدول:

صافي التدفق النقدي السنوي	السنوات
55.000	01
35.000	02

60.000	03
45.000	04
25.000	05

المطلوب:

نريد أن نختبر مدى تأثير تغيير سعر الخصم على النتائج المتوصّل إليها وذلك عند مستوى 15 % ، أحسب

صافي القيمة الحالية الموافقة لكل معدل خصم؟ مع بيان مدى التغيير في صافي القيمة الحالية عند تغيير سعر الخصم؟

الحل:

صافي التدفقات النقدية حسب معدلات الخصم المختلفة :

السنوات	صافي التدفقات النقدية	مع. الخصم %15	مع. الخصم عند 20%	مع. الخصم %30
1	25000	21739.1	20833.33	19230.77
2	30000	22684.31	20833.33	17751.48
3	35000	23013.07	20254.63	15930.81
4	40000	22870.13	19290.12	14005.11
5	45000	22372.95	18084.49	12119.81
6	40000	17293.10	13395.92	8287.05
7	35000	13157.80	9767.86	5577.82
8	30000	9807.05	6977.04	3677.68
القيمة الحالية للتدفقات النقدية الداخلة		152937.54	129436.73	96580.54
القيمة الحالية للتدفقات النقدية الخارجية		150.000	150.000	150.000
صافي القيمة الحالية		2937.54	-20563.27	-53419.46

يتضح من الجدول أعلاه أنه إذا ارتفع سعر الخصم من 10% إلى 15% فإنه يؤدي إلى انخفاض صافي القيمة الحالية؛ أي أنه إذا ارتفع سعر الخصم بمقدار 5% فإن ذلك سوف يؤدي إلى انخفاض صافي القيمة الحالية بقيمة: 54450 د.ج، وهو ما يوحي بوجود علاقة عكسيّة بين تغيرات سعر الخصم وصافي القيمة الحالية، وأن صافي القيمة الحالية تكون حساسة وبدرجة كبيرة للتغيرات التي تطرأ على أسعار الخصم.

يمكن تقدير مؤشر الحساسية بالعلاقة التالية:

$$\text{مؤشر الحساسية للاستثمار المبدئي} = \frac{\text{التغيير في ص.ق.ح / ص.ق.ح الابتدائية}}{\text{قيمة العنصر بعد التغيير - قيمة العنصر قبل التغيير / قيمة العنصر الابتدائية}}$$

$$\text{مؤشر الحساسية للاستثمار المبدئي} = \frac{15 - 15}{33613.39 / 2937.54} = \frac{15}{10} = 1,82$$

بما أن مؤشر الحساسية = 1,82 وهو أكبر من الواحد الصحيح، مما يدل على أن المعيار المستخدم في التقييم "ص.ق.ح" حساسٌ كثيراً للتغيرات التي تحدث في المتغير المستقل محل الدراسة "معدل الخصم"؛ مما يعني ضرورة الإحاطة بهذا العنصر بعناية فائقة في تحديد قيمته ذلك أن أي ارتياح بسيط فيه سيؤثر بدرجة كبيرة على قيمة صافي القيمة الحالية في هذه الحالة مما سيؤثر بالتبعية على القرار النهائي المتخذ ومدى صحته.

أسئلة نظرية وتمارين تطبيقية محلولة:

أسئلة المحور النظري الأول:

"مفهوم القرار والعوامل المؤثرة على اتخاذه "

أجب عن الأسئلة التالية:

✓ عرف المصطلحات الآتية؟

- القرار الإداري؛
- عملية اتخاذ القرار؛

✓ ما الفرق بين المصطلحات التالية؟

- بيئة التأكيد التام وبيئة عدم التأكيد؛
- عدم التأكيد والمخاطرة؛

✓ حدد أنواع القرارات تتبعاً لبيئات الأعمال التي تواجه سيرورة عملية اتخاذ القرار الإداري؟

✓ في حالة كون مصفوفة القرار تعكس مصفوفة عوائد، فرق في جدول توضيحي بين المعايير التالية: "التفاؤل، التشاوُم، الندم، الواقعية، لا بلاس"؟

✓ في حالة كون مصفوفة القرار تعكس مصفوفة تكاليف، فرق في جدول توضيحي بين المعايير التالية: "التفاؤل، التشاوُم، الندم، الواقعية، لا بلاس"؟

✓ "تعتبر عملية اتخاذ القرار من القرارات الاستراتيجية في المؤسسة"، حل؟

✓ ما هي دواعي اعتماد القائم بعملية اتخاذ القرار مبدأ العقلانية والرشادة والاتزان الشخصي في اتخاذ القرارات الإدارية؟

✓ ما هي مزايا وعيوب معايير اتخاذ القرار التالية: لا بلاس، الواقعية؟

حلول أسئلة المحور الأول:

⇨ التعريف بالمصطلحات:

- يمكن تعريف القرار على أنه: "الاختيار المدرك بين عدد من البديل الممكنة لتحقيق هدف أو أهداف محددة مصحوبة بتحديد إجراءات التنفيذ"، كما يعرف كذلك على أنه: "المفضلة بين عدة بديل متاحة و اختيار أفضلها وفق طرق علمية محكمة وفي ظل ظروف الإدراك والوعي".
- تعرف عملية اتخاذ القرار على أنها : "الإدراك الكامل للبدائل المتاحة و إمكانية المفضلة بينها و اختيار أفضلها لتحقيق أهداف المؤسسة و ذلك بتوفير جميع الموارد المالية و البشرية خلال فترة زمنية محددة في ظل معطيات كل من عوامل البيئة الداخلية و الخارجية و العمل على تنفيذه و متابعته" .

أنواع القرارات تبعاً لبيئات الأعمال التي تواجه سيرورة عملية اتخاذ القرار الإداري:

1. القرار في حالة التأكيد :

يعد القرار المتخذ في ظل حالة التأكيد من أسهل أنواع القرارات التي يمكن اتخاذها، حيث يكون لكل قرار يتم اتخاذه نتيجة واحدة فقط و ينعدم تأثير المحيط الخارجي و تتوافر المعلومات الكاملة عن الظروف التي يتم اتخاذ القرار فيها.

يكون متخذ القرار متأكد من نتيجة كل خيار من خياراته، و فيها تكون مصفوفة العوائد بعمود واحد فقط أو حالة طبيعية واحدة، فإذا كانت المسألة تتعلق بالوصول إلى أقصى مستوى من الربح، فإنه يتم اختيار البديل الذي يقابل أكبر العوائد أو أقل التكاليف.

2. القرار في حالة عدم التأكيد :

في حالة عدم التأكيد، نجد أن متخذ القرار يتوجه نحو المغامرة في قراراته المتخذة، لكنه يعلم أنه ربما يخسر و هذا يعود إلى أن الحقائق المؤثرة غير معروفة؛ أي أن على متخذ القرار أن يختار البديل من بين العديد من البديل المتاحة في ظل ظروف تتميز بعدم التأكيد سواء أدى هذا البديل المختار إلى الربح أو الخسارة ، و يمكن التمييز بين نوعين من القرارات في حالة عدم التأكيد:

3. القرار في حالة عدم التأكيد التام :

في حالة عدم التأكيد التام، نجد أن متخذ القرار لا يملك معلومات كافية تسمح له بالتنبؤ بالنتائج الممكنة، أي أن نتائج الأفعال عبارة عن مجموعة من الأحداث غير معروفة الاحتمالات.

و هذا النوع من القرارات لا يتم اتخاذها بصورة متكررة و لا تتوافر معلومات سابقة لتقدير احتمالات حدوث كل نتيجة من النتائج المتوقعة، كما أن الظروف المحيطة باتخاذ القرار تختلف بين فترة و أخرى.

4. القرار في حالة المخاطرة :

في ظل ظروف المخاطرة، يعطي متخذ القرار لمختلف الحالات معاملات ترجيح على شكل تكرارات نسبية "احتمالات" حسب الأهمية، حيث يكون للقرارات التي يتم اتخاذها بصورة متكررة

عدة نتائج محتملة الوقع، كما أن الظروف المحيطة باتخاذ القرار تكون دائمًا نفسها، و تتوافر معلومات و خبرات سابقة يمكن استعمالها في تحديد احتمال وقوع كل نتيجة ممكنة.

٥. القرار في حالة الاختلاف:

في حالة الاختلاف، فإن متخذ القرار يواجه واحد أو أكثر من المنافسين الأذكياء في السوق، و المشكلة الرئيسية هنا هي تحديد معيار للقرار و تحديد الاختلاف في المصالح بين المنافسين، و يتوجب على متخذ القرار أن لا يفكر بالإجراء الذي سيتخذه في موقف معين و إنما أن يفكر برد فعل الآخرين من المنافسين و للتعامل مع هذه الحالات غالباً ما نستخدم نظرية المباريات.

أهم الفروقات الجوهرية بين معايير اتخاذ القرار في جل ظروف البيئة:

المعايير	في حالة مصفوفة التكاليف	في حالة مصفوفة الإيرادات
1. معايير اتخاذ القرار الخمسة		
لابلاس غوص	العائد الوسطي للتكاليف : R''	العائد الوسطي للأرباح : R''
التفاؤل	Min-Min	Max-Max
التشاؤم	Min-Max	Max-Min
الواقعية	$\text{Min}[\alpha(\text{Min}R_{i,j}) + (1-\alpha)(\text{Max}R_{i,j})]$	$\text{Max}[\alpha(\text{Max}R_{i,j}) + (1-\alpha)(\text{Min}R_{i,j})]$
الندم	أولاً: اختيار أصغر قيمة في كل عمود مثل حالة الطبيعة ($\text{Min } b_j$), بعدها نظر لها قيمة مطلقة من بقية قيم نفس العمود. ثانياً: اختيار أكبر قيمة في كل سطر مثل للبديل، بعدها اختيار أدنى القيم ($\text{Min } a_i$). ثانياً: اختيار أكبر قيمة في كل سطر مثل للبديل، بعدها اختيار أدنى القيم ($\text{Max } a_i$).	أولاً: اختيار أكبر قيمة في كل عمود مثل لحالة الطبيعة ($\text{Max } b_j$), بعدها نظر لها قيمة مطلقة من بقية قيم نفس العمود.
2. معايير القيم المتوقعة		

$\text{Min} [\sum_{i,j=1}^n P * R_{i,j}]$	$\text{Max} [\sum_{i,j=1}^n P * R_{i,j}]$	القيمة المتوقعة للعوائد
<p>أولاً: اختيار حالة الطبيعة التي تتضمن أكبر احتمال $\text{Max}(P)$.</p> <p>ثانياً: اختيار البديل الذي يمتلك أصغر قيمة.</p>	<p>أولاً: اختيار حالة الطبيعة التي تتضمن أكبر احتمال $\text{Max}(P)$.</p> <p>ثانياً: اختيار البديل الذي يمتلك أكبر قيمة.</p>	حالة الطبيعة الأكثر وقوعاً
<p>أولاً: اختيار أصغر قيمة في كل عمود ونطرحها من بقية القيم لنفس العمود كقيمة مطلقة.</p> <p>ثانياً: ححسب القيمة المتوقعة لكل بديل، ونختار الأصغر منها $\text{Min}[\text{Min}(E(ai))]$ لأننا نهدف إلى تدنية خسارة الفرصة.</p>	<p>أولاً: اختيار أعلى قيمة في كل عمود ونطرحها من بقية القيم لنفس العمود كقيمة مطلقة.</p> <p>ثانياً: ححسب القيمة المتوقعة لكل بديل، ونختار الأصغر منها $\text{Min}[\text{Min}(E(ai))]$ لأننا نهدف إلى تدنية خسارة الفرصة.</p>	القيمة المتوقعة لخسارة الفرص
<p>أولاً: اختيار أصغر قيمة لكل بديل $\text{Min}(Bj)$</p> <p>ثانياً: ححسب القيمة المتوقعة للقيم التي تم اختيارها تبعاً للاحتمالات التي تقابل كل حالة طبيعة.</p> <p>ثالثاً: ححسب الفرق المطلق بين القيمة المتوقعة المحسوبة وبين القيمة المتوقعة للأرباح.</p>	<p>أولاً: اختيار أكبر قيمة لكل بديل $\text{Max}(Bj)$</p> <p>ثانياً: ححسب القيمة المتوقعة للقيم التي تم اختيارها تبعاً للاحتمالات التي تقابل كل حالة طبيعة.</p> <p>ثالثاً: ححسب الفرق المطلق بين القيمة المتوقعة المحسوبة وبين القيمة المتوقعة للأرباح.</p>	القيمة المتوقعة للمعلومات الإضافية الكاملة

ـ تحليلاً مقوله: " تعتبر عملية اتخاذ القرار من القرارات الاستراتيجية في المؤسسة ":

تنبئ أهمية نظرية اتخاذ القرار كمادة تعليمية ومنهج معرفي يندرج ضمن القرارات الاستراتيجية في المؤسسة، التي ترتبط نتائجها بالمستقبل غير المؤكد؛ إذ تعتبر من القرارات الاستراتيجية الصعبة التي تواجهها الإدارة المالية للمؤسسة، لأنها ينجر عنها إخراجاً لمبالغ مالية كبيرة خلال فترة زمنية قصيرة، أضف إلى أنها من القرارات التي مُعظمها لا يمكن الرجوع أو العدول عنها "Irreversible Decisions" ، بالإضافة إلى كون أن عملية تقييم المقترنات والبدائل في مجال

الأعمال لأجل اتخاذ القرار تسعى لإيجاد قاعدة قرار يعتمد من خلالها في الفصل النهائي بين عدة استراتيجيات ممكنة التطبيق.

أنت أهمية تطبيق نماذج اتخاذ القرار على جل عمليات وأنشطة المؤسسة محل الدراسة والتشخيص من خلال إدراج الطرق العلمية في إدارة القرارات، كونها تساعد على تحقيق الأهداف بأقل تكلفة ممكنة ضمن الوقت المحدد والمواصفات المطلوبة.

دوعي اعتماد القائم بعملية اتخاذ القرار مبدأ العقلانية والرشادة في اتخاذ القرارات الإدارية:

تتأثر عملية اتخاذ القرار في المؤسسة، علاوة على التأثيرات المتبادلة بين المحيطين الداخلي والخارجي للمؤسسة، بشخصية وسلوك متخذ القرار إزاء عملية المفاضلة والفصل في القرار النهائي بشأن مشكلة إدارية ما.

يعتبر القرار الإداري المتخذ دالة في شخصية المتخذ القرار؛ ذلك أنه من غير المعقول بلغة إدارة الأعمال وحتى في الحياة العامة، أن يتم اتخاذ القرار في ظل سلوكيات: الانفعال، الغضب، الخلفيات التاريخية، النهور، الاضطراب، ذلك أن الحالة النفسية لمتخذ القرار تؤثر لا محالة على طبيعة وسلامة القرار الإداري .

مزايا وعيوب معايير اتخاذ القرار التالية: لابلاس، الواقعية:

1.1. مزايا وعيوب معيار لابلاس:

- ما يميز معيار لابلاس في تقييم القرارات أنها سهلة التطبيق والحساب، وتليق بشخصية وسلوك متخذ القرار التي تمثل إلى الحيدر التام إزاء المخاطر؛

- ما يعاب على معيار لابلاس هو بعده عن الواقع في غالب الحالات، على اعتبار اعتماده على مبدأ تساوي احتمالات تحقق كل حالة من حالات الطبيعة؛ إذ من الصعب في حالة تعذر أو صعوبة تقدير احتمال حالة طبيعة معينة، وبذلك سيتجه متخذ القرار إلى مساواة احتمالها المجهول باحتمالات بقية حالات الطبيعة المتماثلة؛

- يعتبر معيار لابلاس من المعايير التي تضفي الشرعية على التجميع الخطي؛ إذ من غير المعقول مثلًا تساوي احتمال تحقق الرواج الاقتصادي مع الكساد الاقتصادي.

2.1. مزايا وعيوب معيار الواقعية:

- تتسم طريقة الواقعية بالتوزن والعدالة في الحكم على قرار من القرارات، كونه يمزج بين ظرفي التفاؤل والتشاؤم؛

- يعتبر معيار الواقعية متخذ القرار ذا أهمية بالغة بالنسبة لمتخذ القرار المتفائل في مستوى معين، والمتشنئ في بقية المستوى؛ فلا هو متفائل جدا " $\alpha = 1$ " ولا هو متشنئ جدا " $\alpha = 0$ "؛

- يجب على متخذ القرار من أجل تطبيق معيار الواقعية في اتخاذ قراراته أن يحدد مستوى تفاؤله " α "، ويستند في ذلك على خبراء علم النفس من خلال إجراء الاختبارات البيسكولوجية، ليبقى تقدير مقدار "" من الأمور الصعبة والمتغيرة، مما يُقيد من فعالية معيار الواقعية؛

تمارين تطبيقية:

تمارين تطبيقية محلولة عن نماذج ومعايير اتخاذ القرار:

المسألة القرارية 01 :

طرحت أمام متخذ القرار مشكلة قرارية تتمثل بالأساس في انخفاض الطاقة الإنتاجية للمؤسسة، ولقد سطرت الإدارة الاستراتيجيات وفقاً لحالات الطبيعة، كما تبينه مصفوفة القرار للعوائد والأرباح أدناه:

الكساد الاقتصادي	الاقتصاد الطبيعي	الرواج الاقتصادي	الاستراتيجيات / حالات الطبيعة
5.000-	33.000	42.000	اقتناء آلات حديثة
21.000	36.000	27.000	إستخدام خط إنتاجي جديد
17.000	16.000	13.000	إنشاء مصنع جديد
10.000	15.000	25.000	الرفع من ساعات العمل اليومية

❖ المطلوب:

1. ما هو أفضل بديل باستخدام المعايير: لابلاس، الندم، الواقعية، التفاؤل، التشاوُم؟ علماً أن معامل التفاؤل: 0.7.

2. في حالة كون المصفوفة أعلاه تمثل مصفوفة تكاليف، استنتج ما هو أفضل قرار باستخدام معياري التفاؤل، الواقعية؟ علماً أن معامل التفاؤل = 0.3.

المسألة القرارية 02:

الأسئلة النظرية: (04 ن)

- عرف النموذج القراري، واذكر مكوناته مع شرحها باختصار؟
- اذكر فرقاً واحداً بين حالات الطبيعة والاستراتيجيات في مصفوفة القرار؟
- تعتبر عملية اتخاذ القرار دالةً في ظروف اتخاذها، اشرح هذه الظروف مع إعطاء مثال من اقتراحك الخاص؟

- حدد "صحة" أو "خطأ" العبارات التالية، مع تصحيح الخطأ وتبريره في حالة وجوده:
 - تمثل معايير القرار الخمسة نماذج قرارية ديناميكية متعددة المراحل.
 - تُعبر حالة التأكيد التام عن الحالة التي توجد فيها أكثر من بيئة قرار واحدة.
 - تمثل قيمة المعلومات الإضافية الكاملة التكلفة التي يتحملها متخذ القرار عن حصوله عن تلك المعلومات.

التمرين الأول: (11 ن)

فيما يلي مصفوفة الأرباح لمسألة قرارية تتعلق بكمية المشتقات النفطية التي يُنتجها المجمع النفطي:

طلب مرتفع طن	طلب متوسط طن	طلب ضعيف طن	
300.000	350.000	400.000	إنتاج 10.000 طن
600.000	650.000	350.000	إنتاج 15.000 طن
900.000	600.000	300.000	إنتاج 20.000 طن

المطلوب:

1. ما هو أفضل البدائل أمام المجمع باستخدام معيار: التفاؤل، التشاور، الندم، الواقعية؟ علماً أن: $\alpha = 0.4$

2. يعتقد الخبراء في المجمع أن هناك حظاً أوفر لأن يكون الطلب مرتفعاً، ويعادل ضعف الحظ لأن يكون الطلب متوسطاً، أما أن يكون الطلب ضعيفاً فله نفس حظ الطلب المتوسط. فما هو أفضل بديل للمجمع باستخدام معياري: القيمة المتوقعة للعوائد، معيار القيمة المتوقعة لخسارة الفرص؟ أوجد بطريقتين قيمة المعلومة الإضافية الكاملة؟

3. إذا عبرت المصفوفة أعلاه عن التكاليف، مما هو أفضل بديل تبعاً: Savage و Hurkweitz ، علماً أن:

$$\alpha = \frac{2}{5} ?$$

التمرين الثاني: (05 ن)

لتكن لدينا مصفوفة الأرباح و مصفوفة الفرص الضائعة "الندم" لإحدى مسائل القرار:

مصفوفة الفرص الضائعة		مصفوفة الأرباح	
A _i ; b _j	b ₁	b ₂	b ₃
A _i ; b _j	b ₁	b ₂	b ₃

a₁	r₁₁	r₁₂	100		a₁	r₁₁	100	200
a₂	80	0	0		a₂	r₂₁	r₂₂	300
a₃	70	30	r₃₃		a₃	- 40	120	280
P(b_j)	P₁	P₂	P₃		P(b_j)	P₁	P₂	P₃

المطلوب:

- إذا علمت أن البديل الأمثل هو البديل الثاني، وأن قيمة أرباحه المتوقعة هي: 100، وقيمة المتوقعة لخسارة الفرص هي: 32، أوجد القيم الناقصة في الجدولين، ثم أعرض هذه المسألة في شكل شجرة قرار؟

المسألة القرارية 03:

واجه مجمع سوناطراك موقفاً استراتيجياً في تاريخه عندما كان عليه اتخاذ موقفاً حاسماً بشأن ما إذا كانت سيُقدم على زيادة حجم الإنتاج وحفر بئر جديد في حاسي مسعود بولية ورقلا، أو تخفيض حجم الإنتاج الحالي والمقدر بـ: مليون برميل. ولقد وقع على كافة المعلومات المتعلقة بتكلفة الحفر وأسعار النفط بالإضافة إلى التقارير التي رفعها مهندسو الجيولوجيا إلى المجمع حول احتمالات العثور على النفط. نفترض بأن التقارير قد أدت بالمجمع إلى الاعتقاد بأنه في حالة قيامها بحفر البئر فسوف يكون هناك احتمال 0.6 بعدم وجود نفط على الإطلاق، واحتمال 0.15 للعثور على 100.000 برميل فقط، واحتمال 0.15 للعثور على 200.000 برميل فقط، وأخيراً احتمال 0.10 للعثور على 300.000 برميل.

ما زال مجمع سوناطراك يحتاج للمزيد من المعلومات بشأن حجم الأرباح أو الخسائر التي تقع على المجمع في حالة تحقق أحد الاحتمالات؛ فإذا ما افترضنا أن المجمع على قناعة بأنها وفي حالة قيامها بحفر البئر ستتكبد خسارة قدرها: 700.000 دولاراً في حالة عدم العثور على النفط.

سيتحقق المجمع وفي حالة عثوره على النفط عوائد معتبرة تتوقف على حجم النفط وقيمة أسعار النفط في الأسواق العالمية بالإضافة إلى طبيعة الاستراتيجيات المنتهجة في المجمع؛ ففي حالة زيادة الإنتاج قد تشهد سوق النفط انتعاشًا باحتمال 0.3 ويرتفع حينها سعر البرميل إلى 75 دولاراً، وقد تستقر الأسعار في حدود 50 دولاراً باحتمال 0.5، بينما قد تتدحرج أوضاع السوق وتتحسن الأسعار إلى حدود 40 دولاراً. أما إذا قرر المجمع تخفيض حجم إنتاجه من النفط في حدود

900.000 برميل، فهناك احتمال 0.6 أن يواجه سوقاً متعددة بسعر 70 دولاراً للبرميل، أو مستقرة في حدود 55 دولاراً للبرميل.

المطلوب: بماذا تتصحّح مجمع سوناطراك؟

حلول التمارين التطبيقية

حلول تمارين المحور التطبيقي:

حل المسألة القرارية 01:

1. أفضل بديل باستخدام المعايير: لابلاس، الندم، الواقعية، التفاؤل، التشاوُم؟ علماً أن معامل التفاؤل = 0.7

▪ **معيار لابلاس:**

حالات الطبيعة / البديل	حالة الطبيعة 01	القرار النهائي: "MaxR"
اقتناء آلات حديثة	$(42.000+33.000-5.000) / 3 = 23.334$	
استحداث خط إنتاجي جديد	$(27.000+36.000+21.000) / 3 = 28.000$	"MaxR" = 28.000
إنشاء مصنع جديد	$(13.000+16.000+17.000) / 3 = 15.334$	
الرفع من ساعات العمل اليومية	$(25.000+15.000+10.000) / 3 = 16.667$	

القرار النهائي:

أفضل بديل تبعاً لمعيار لابلاس هو البديل الثاني: استحداث خط إنتاجي جديد، لأنّه يحقق أكبر عائد وسطي: 28.000 و.ن.

▪ **معيار التفاؤل:**

أعلى أعلى عائد	الكساد الاقتصادي	الاقتصاد الطبيعي	الرواج الاقتصادي	
42.000	5.000-	33.000	42.000	اقتناء آلات حديثة
36.000	21.000	36.000	27.000	استحداث خط إنتاجي جديد
17.000	17.000	16.000	13.000	إنشاء مصنع جديد

25.000	10.000	15.000	25.000	الرفع من ساعات العمل اليومية
--------	--------	--------	--------	---------------------------------

القرار النهائي:

أفضل بديل تبعاً لمعيار التفاؤل هو البديل الأول: اقتناء آلات حديثة، لأنّه يحقق أكبر أعلى عائد: 42.000 و.ن.

▪ معيار التشاوُم:

أعلى أدنى عائد	الكساد الاقتصادي	الاقتصاد الطبيعي	الرواج الاقتصادي	
5.000-	5.000-	33.000	42.000	اقتناء آلات حديثة
21.000	21.000	36.000	27.000	استحداث خط إنتاجي جديد
13.000	17.000	16.000	13.000	إنشاء مصنع جديد
10.000	10.000	15.000	25.000	الرفع من ساعات العمل اليومية

القرار النهائي:

أفضل بديل تبعاً لمعيار التشاوُم هو البديل الثاني: استحداث خط إنتاجي جديد، لأنّه يحقق أكبر أدنى عائد: 21.000 و.ن.

▪ معيار الندم:

مصفوفة الندم للإيرادات			
الكساد الاقتصادي	الاقتصاد الطبيعي	الرواج الاقتصادي	
26.000	3.000	0	اقتناء آلات حديثة
0	0	15.000	استحداث خط إنتاجي جديد

4.000	20.000	29.000	إنشاء مصنع جديد
11.000	21.000	17.000	الرفع من ساعات العمل اليومية

القرار النهائي:	مصفوفة الندم للإيرادات			
	Min Max	الكساد الاقتصادي	الاقتصاد الطبيعي	الرواج الاقتصادي
26.000	26.000	3.000	0	اقتناء آلات حديثة
15.000	0	0	15.000	استحداث خط إنتاجي جديد
29.000	4.000	20.000	29.000	إنشاء مصنع جديد
21.000	11.000	21.000	17.000	الرفع من ساعات العمل اليومية

القرار النهائي:

أفضل بديل تبعاً لمعيار التشاؤم هو البديل الثاني: استحداث خط إنتاجي جديد، لأنّه يحقق أدنى أكبر ندم: 15.000 و.ن.

▪ معيار الواقعية:

أقل عائد	أعلى عائد	الكساد الاقتصادي	الاقتصاد الطبيعي	الرواج الاقتصادي	
5.000-	42.000	5.000-	33.000	42.000	اقتناء آلات حديثة
21.000	36.000	21.000	36.000	27.000	استحداث خط إنتاجي جديد
13.000	17.000	17.000	16.000	13.000	إنشاء مصنع جديد

10.000	25.000	10.000	15.000	25.000	الرفع من ساعات العمل
--------	--------	--------	--------	--------	----------------------

حالات الطبيعة / البدائل	العائد الواقعي:	القرار النهائي: "MaxR"
اقتناء آلات حديثة	$42.000 * (0.7) - 5.000 * (0.3) = 900$ 27.	"MaxR" =
استحداث خط إنتاجي جديد	$36.000 * (0.7) + 21.000 * (0.3) =$ 31.500	31.500
إنشاء مصنع جديد	$17.000 * (0.7) + 13.000 * (0.3) =$ 15.800	
الرفع من ساعات العمل	$25.000 * (0.7) + 10.000 * (0.3) =$ 20.500	

القرار النهائي:

أفضل بديل تبعاً لمعيار الواقعية هو البديل الثاني: استحداث خط إنتاجي جديد، لأنه يحقق أكبر عائد واقعي: 31.500 و.ن.

2. أفضل قرار باستخدام معياري: التفاؤل، الواقعية، في حالة كون المصفوفة أعلاه تمثل مصفوفة تكاليف، علماً أن معامل التفاؤل = 0.6:

معيار التفاؤل:

أعلى أعلى عائد	الكساد الاقتصادي	الاقتصاد الطبيعي	الرواج الاقتصادي	
5.000-	5.000-	33.000	42.000	اقتناء آلات حديثة
21.000	21.000	36.000	27.000	استحداث خط إنتاجي جديد

13.000	17.000	16.000	13.000	إنشاء مصنع جديد
10.000	10.000	15.000	25.000	الرفع من ساعات العمل اليومية

القرار النهائي:

أفضل بديل تبعاً لمعيار التفاؤل هو البديل الأول: اقتناة آلات حديثة، لأنّه يحقق أدنى تكلفة: -5.000 و.ن.

▪ معيار الواقعية:

حالات الطبيعة / البدائل	العائد الواقعي:	القرار النهائي: "MinR"
اقتناة آلات حديثة	$42.000 * (0.7) - 5.000 * (0.3) = 900$ 27.	"MinR" =
إستخدام خط إنتاجي جديد	$36.000 * (0.7) + 21.000 * (0.3) =$ 31.500	15.800
إنشاء مصنع جديد	$17.000 * (0.7) + 13.000 * (0.3) =$ 15.800	
الرفع من ساعات العمل	$25.000 * (0.7) + 10.000 * (0.3) =$ 20.500	

القرار النهائي:

أفضل بديل تبعاً لمعيار الواقعية هو البديل الثالث: إنشاء مصنع جديد، لأنّه يحقق أدنى تكلفة واقعية: 15.800 و.ن.

حل المسألة القرارية 02:

الأسلمة النظرية:

- يعرف النموذج القراري بأنه تبسيط ل الواقع في شكل رياضي، ينمذج لمشكلة قرارية ما في بيئه ما. من مكوناته: **حالات الطبيعة** (خصوصية البيئة)، **البدائل** (مجموعة من الحلول والاستراتيجيات والأفعال الممكنة)، و النتائج متمثلة في **العواائد**، و **احتمالات** تحق الأحداث.

- لا يمكن لمن تخذل القرار التحكم في حالات الطبيعة، بينما يستطيع مواجهة الاستراتيجيات والتحكم فيها.
- الظروف هي: الأكادمة، عدم التأكيد، المخاطرة، ومثال ذلك على التوالي: شراء سند حكومي، التقسيب، شراء أسلحة.
- تمثل معايير القرار الخمسة نماذج قرارية динамيكية متعددة المرافق، (خطاً)؛ ساكنة وحيدة المرحلة
- تُعبر حالة التأكيد التام عن الحالة التي توجد فيها أكثر من بيئة قرار واحدة، (خطاً)؛ توجد فيها بيئة واحدة.
- تمثل قيمة المعلومات الإضافية الكاملة التكلفة التي يتحملها من تأخذ القرار عن حصوله على تلك المعلومات.
- صحيح:

 التمارين الأول:

4. أفضل البدائل أمام المجمع باستخدام معيار: التفاؤل، التشاور، الندم، الواقعية؟ علماً أن: $\alpha = 0.4$

معيار التشاور: $\max \min$	
a₁	300.000
a₂	350.000 (min)
a₃	300.000
أفضل بديل بالتشاور هو: a₂	

معيار التفاؤل: $\max \max$	
a₁	400.000
a₂	650.000
a₃	900.000 (max)
أفضل بديل بالتفاؤل هو: a₃	

معيار الواقعية: $\text{Max}[\alpha(\text{MaxR}_{i,j}) + (1-\alpha)(\text{MinR}_{i,j})]$	
a₁	$E(a_1) = (0.4 * 400.000) + (0.6 * 300.000) = 340.000$
a₂	$E(a_2) = (0.4 * 650.000) + (0.6 * 350.000) = 470.000$
a₃	$E(a_3) = (0.4 * 900.000) + (0.6 * 300.000) = 540.000$
أفضل بديل بالتفاؤل هو: a₃	

مصفوفة الندم				أفضل بديل تبعاً للندم هو: a3	معيار الندم : (Min a_i)	
	b₁	b₂	b₃		a₁	600.000
a₂	50.000	0	300.000		a₂	300.000
a₃	100.000	50.000	0		a₃	100.000

5. أفضل بديل باستعمال: القيمة المتوقعة للمعلومات الإضافية الكاملة، معيار القيمة المتوقعة لخسارة الفرص؟ مع استنتاج قيمة المعلومة الإضافية الكاملة؟

$$\Sigma(P_i) = 1 \Rightarrow P_1 = 0.25, P_2 = 0.25, P_3 = 0.5.$$

معيار القيمة المتوقعة للعوائد: $[\sum_{i,j=1}^n P * R_{i,j}]$	
a₁	$E(a_1) = (0.25 * 400.000) + (0.25 * 350.000) + (0.5 * 300.000) = 337.500$
a₂	$E(a_2) = (0.25 * 350.000) + (0.25 * 650.000) + (0.5 * 600.000) = 550.000$
a₃	$E(a_3) = (0.25 * 300.000) + (0.25 * 600.000) + (0.5 * 900.000) = 675.000$
أفضل بديل بالتفاؤل هو: a₃	

معيار القيمة المتوقعة لخسارة الفرص: $[\text{Min } E(ai)]$	
a₁	$E(a_1) = (0.25 * 0) + (0.25 * 300.000) + (0.5 * 600.000) = 375.000$
a₂	$E(a_2) = (0.25 * 50.000) + (0.25 * 0) + (0.5 * 300.000) = 162.500$
a₃	$E(a_3) = (0.25 * 100.000) + (0.25 * 50.000) + (0.5 * 0) = 37.500$
أفضل بديل بالتفاؤل هو: a₃	

- استنتاج قيمة المعلومة الإضافية الكاملة: اختيار أفضل عائد في كل حالة من حالات الطبيعة ونضر به في الاحتمال المقابل ونجمعه مع باقي أفضل البدائل، كماليٍ:

$E(a_1) = (0.25 * 400.000) + (0.25 * 650.000) + (0.5 * 900.000) = 712.500$ - الطريقة الأولى:

$$712.500 - 675.000 = 37.500$$

قيمة المعلومات الإضافية الكاملة = القيمة المتوقعة لخسارة الفرص = 37.500 - الطريقة الثانية:

6. علماً أن: $\alpha = \frac{2}{5}$ ، وإذا عبرت المصفوفة أعلاه عن التكاليف، فإن أفضل بديل تبعاً لـ Savage و Hurkweitz هو:

مصفوفة الندم				
	b ₁	b ₂	b ₃	
a ₁	100.000	0	0	
a ₂	50.000	300.000	300.000	
a ₃	0	250.000	600.000	

معيار الندم: (Min a _i)	
a ₁	
a ₁	100.000
a ₂	300.000
a ₃	600.000

معيار الواقعية:	
a ₁	$E(a_1) = (0.4 * 300.000) + (0.6 * 400.000) = 360.000$
a ₂	$E(a_2) = (0.4 * 350.000) + (0.6 * 650.000) = 530.000$
a ₃	$E(a_3) = (0.4 * 300.000) + (0.6 * 900.000) = 660.000$
أفضل بديل بالتفاؤل هو: a ₁	

التمرين الثاني: (05 ن)

- إتمام القيم الناقصة في الجدولين:

$$(0.5) * 06 =$$

مصفوفة الفرص الضائعة			
$A_i ; b_j$	b_1	b_2	b_3
a_1	0	50	100
a_2	80	0	0
a_3	70	30	20
$P(b_j)$	0.4	0.4	0.2

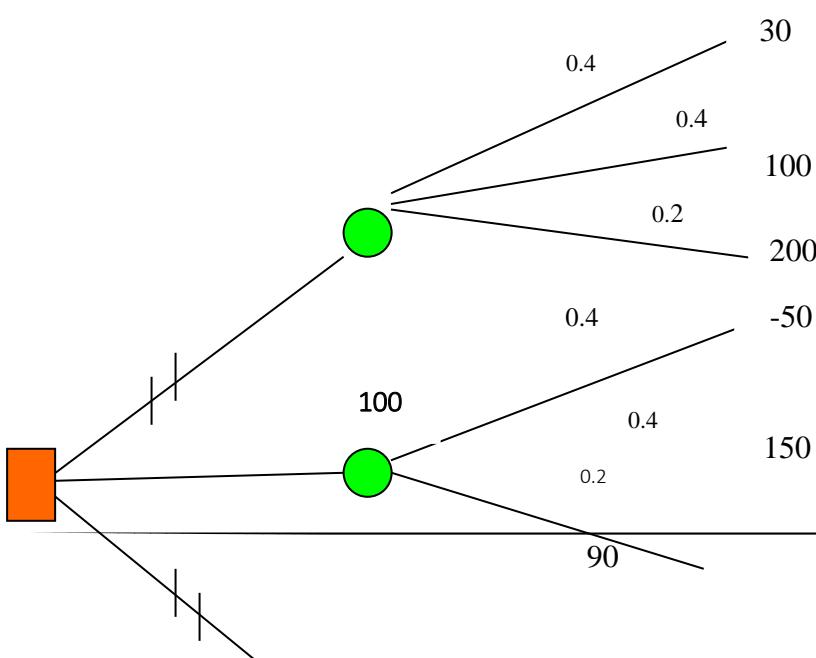
مصفوفة الأرباح			
$A_i ; b_j$	b_1	b_2	b_3
a_1	30	100	200
a_2	-50	150	300
a_3	- 40	120	280
$P(b_j)$	0.4	0.4	0.2

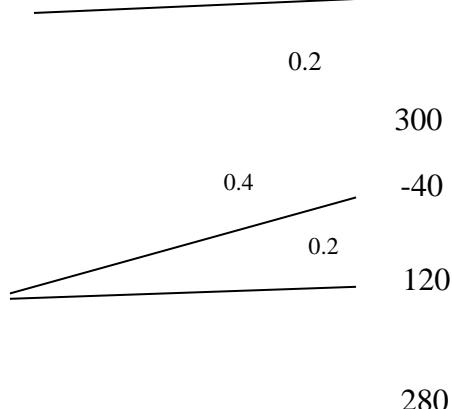
$$80 \text{ P}_1 = 32 \Rightarrow \text{P}_1 = 32 / 80 = 0.4 \Rightarrow \text{P}_2 = 0.6 - \text{P}_3$$

$$r_{21}(0.4) + r_{22}(\mathbf{0.6-P}_3) + 300(P_3) = \mathbf{100} \Rightarrow (-50)(0.4) + 150(\mathbf{0.6-P}_3) + 300(P_3) = \mathbf{100} \Rightarrow P_3 = \mathbf{0.2}, P_2 \equiv \mathbf{0.4}$$

....**لتحديد بقية القيم المجهولة في الجدول** بالعلاقة الحسابية المرتبطة بكيفية إيجاد مصفوفة الفرص الضائعة تبعاً لمصفوفة الأرباح.

- عرض هذه المسألة في شكل شجرة قرار؟





حل المسألة القرارية 03:

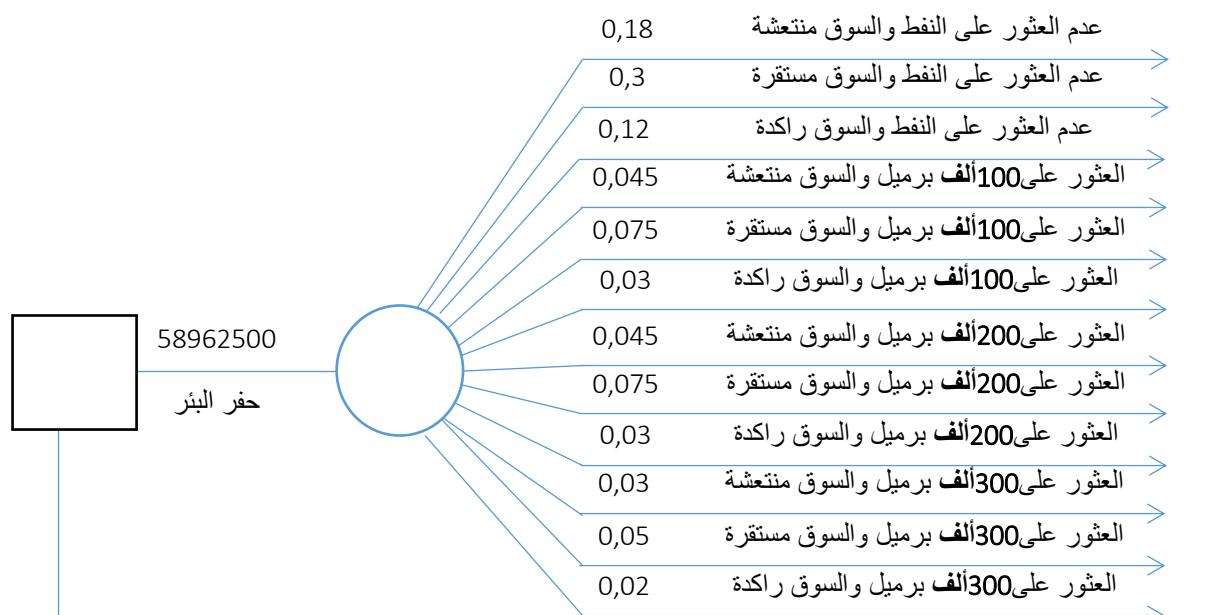
✓ جدول حالات الطبيعة والاحتمالات الشرطية الموافقة لها و القيمة المتوقعة لكل حدث في الشجرة

القيمة المتوقعة	الاحتمال الشرطي	العبارة
$E(X) = [(1.000 * 75 - 700)] * 1000$	$0.18 = 0.3 \times 0.6$	عدم العثور على النفط والسوق منتعشة
$E(X) = [(1.000 * 50 - 700)] * 1000$	$0.3 = 0.5 \times 0.6$	عدم العثور على النفط والسوق مستقرة
$E(X) = [(1.000 * 40 - 700)] * 1000$	$0.12 = 0.2 \times 0.6$	عدم العثور على النفط والسوق راكدة
$E(X) = [(1.100 * 75 - 700)] * 1000$	$= 0.3 \times 0.15$ 0.045	العثور على 100 ألف برميل والسوق منتعشة
$E(X) = [(1.100 * 50 - 700)] * 1000$	$= 0.5 \times 0.15$ 0.075	العثور على 100 ألف برميل والسوق مستقرة
$E(X) = [(1.100 * 40 - 700)] * 1000$	$0.03 = 0.2 \times 0.15$	العثور على 100 ألف برميل والسوق راكدة
$E(X) = [(1.200 * 75 - 700)] * 1000$	$= 0.3 \times 0.15$ 0.045	العثور على 200 ألف برميل والسوق منتعشة
$E(X) = [(1.200 * 50 - 700)] * 1000$	$= 0.5 \times 0.15$ 0.075	العثور على 200 ألف برميل والسوق مستقرة

$E(X) = [(1.200 * 40 - 700)] * 1000$	$0.03 = 0.2 \times 0.15$	العثور على 200 ألف برميل والسوق راكدة
$E(X) = [(1.300 * 75 - 700)] * 1000$	$0.03 = 0.3 \times 0.1$	العثور على 300 ألف برميل والسوق منتعشة
$E(X) = [(1.300 * 50 - 700)] * 1000$	$0.05 = 0.5 \times 0.1$	العثور على 300 ألف برميل والسوق مستقرة
$E(X) = [(1.300 * 40 - 700)] * 1000$	$0.02 = 0.2 \times 0.1$	العثور على 300 ألف برميل والسوق راكدة
$E(X) = [900.000 * 70]$	$0.6 = 0.6 \times 1$	السوق منتعشة
$E(X) = [900.000 * 55]$	$0.4 = 0.4 \times 1$	السوق مستقرة

بعد إتمام الحسابات المرتبطة بحالات الطبيعة والاحتمالات الشرطية الموافقة لها و القيمة المتوقعة لكل حدث، والتي تعتبر كمدخلات لإعداد وتصميم شجرة القرارات الاحتمالية، سنقوم برسم الشجرة الاحتمالية التي تلخص المشكلة القرارية لمجمع سوناطراك المرتبطة بحفر الآبار وزيادة الإنتاج، أو التخلي عن هذا الاتجاه.

الشجرة الاحتمالية لمشكلة النفط في مجمع سوناطراك



القرار الاستثماري:

بالمقارنة بين القيم المتوقعة للبدلين المتاحين أمام متذدي القرارات في مجمع سوناطراك والمتعلقين بـ: "حفر البئر البترولي أو تخفيض الإنتاج"، ننصح إدارة المجمع بحفر البئر البترولي كونه سيتحقق من خلاله أرباحاً متوقعة قدرها: 58.962.500 دولاراً، وهو يفوق بكثير الأرباح المتوقعة الناجمة عن تخفيض الإنتاج والتي قدرت بـ: 57.600.000 دولاراً.

تمارين تطبيقية غير محلولة عن نماذج ومعايير اتخاذ القرار:

النموذج الأول:

 أجب عن الأسئلة التالية:

1. ما هو الهدف الرئيس وراء الحاجة إلى اتخاذ القرار؟
2. ميز بين القرار وعملية اتخاذ القرار، مع بيان مراحل عملية اتخاذ القرار؟
3. تعتبر المعلومات مادة القرار الإداري، ما هي الموصفات الواجب توفرها في المعلومات الجيدة؟
4. ما هي المكونات الأساسية لنموذج اتخاذ القرار، مع شرح البيئات الخاصة باتخاذ القرار؟
5. أبرز أهم أنواع القرارات الإدارية تبعاً: طبيعة المشكلة، بيئة القرار، علاقتها بالنشاط، الهدف منها؟
6. "تعتبر عملية اتخاذ القرار الإداري دالة في الأساليب الكمية"، اشرح هذه المقوله؟
7. مثل لأنواع القرارات الإدارية بحالات عملية في مجال الأعمال والمال بخمس (05) أمثلة؟

 التمرين الأول:

يمتلك مجمع "بىتروناس البترولى" فضاء مكاني بطاقة استغلالية تقدر بـ **500.000** برميل، أو **200.000** برميل، أو **50.000** برميل، أو **0** برميل. وباعتبار القائم بالأعمال في هذا المجمع، وأوكلت لك مهمة المفاضلة بين البدائل التالية:

- القيام بأعمال التنقيب عن البترول في ذلك الفضاء المكاني "Petroleum Exploration"؟
- بيع الفضاء الاستغلالي بقيمة **90.000** و.ن؛
- منح رخصة الاستغلال بالمناولة "Subcontracting" لهذا الفضاء لمجمع "سوناطراك" مقابل **01** و.ن عن كل برميل مُنتج من قبل المؤسسة المستغلة للفضاء.

إذا كانت عملية التنقيب تكلف المجمع **150.000** و.ن، بينما تُكلف عملية استخراج "Petroleum Extraction" **0,00315** و.ن عن كل لتر من البرميل المستخرج، علماً أن بيع البترول يُقدر بـ **5** و.ن للبرميل الواحد.

المطلوب:

7. حدد الاستراتيجيات وحالات الطبيعة المرتبطة بمشكلة المجمع البترولي؟
8. صمم مصفوفة العائد للمجمع البترولي؟
9. ما هي أفضل استراتيجية استثمارية لمجمع "بىتروناس البترولى" تبعاً لمعيار "لابلاس Laplace"؟
10. ما هي أفضل استراتيجية استثمارية لمجمع "بىتروناس البترولى" تبعاً لمعيار التشاويم "Pessimism-Wald"؟
11. ما هي أفضل استراتيجية استثمارية لمجمع "بىتروناس البترولى" تبعاً لمعيار التفاؤل "Optimism"؟
12. ما هي أفضل استراتيجية استثمارية لمجمع "بىتروناس البترولى" تبعاً لمعيار الواقعية "Hurwicz"؟

النموذج الثاني:

أجب عن الأسئلة التالية:

8. ما هو الهدف الرئيس وراء الحاجة إلى إدراج معيار القيمة المتوقعة في عملية اتخاذ القرار؟
9. "عملية اتخاذ القرار ما بين المخاطرة والأكادة" ، اشرح هذه المقوله؟

التمرين الأول:

توصيل مجمع "أورو موتورز" إلى اكتشاف نوع جديد من المحركات في الأسواق العالمية، ي يريد المجمع زيادة مبيعاته عن طريق إدخال هذا المحرك الجديد في قائمة اختصاص أعماله، وبفرض أنه كان أمامه ثلاثة بدائل للاستفادة من هذا الاختراع.

- **البديل الأول:** أن يقوم بتركيب هذا المحرك في سيارة فاخرة؛
- **البديل الثاني:** أن يقوم بتركيب هذا المحرك في سيارة عاديّة؛
- **البديل الثالث:** أن يصمم سيارة جديدة لهذا المحرك.

تنوّع إدارة التسويق أن المبيعات ستتأثر بالتغييرات في أسعار البنزين، ومدى توافره، تبعاً للظروف التالية: انخفاض سعر البنزين، ارتفاع سعر البنزين، النقص المحتمل في البنزين.

هناك حظ أوفر لأن يكون سعر البنزين منخفضاً ويُعادل ضعفى الحظ لأن يكون سعر البنزين مرتفعاً، أما النقص المحتمل في البنزين فله نفس الحظ والفرصة المعاطة لارتفاع سعر البنزين.

- | | |
|---|----------------------------|
| <p>إذا قام المجمع بالإستراتيجية الأولى، فإن مبيعاتها حسب حالة البنزين ستكون على الترتيب:</p> <p>✓ الترتيب: 38.000 ون، 24.000 ون، 16.000 ون.</p> <p>✓ وفي حالة تنفيذ الإستراتيجية الثانية، ستكون المبيعات حسب حالة البنزين على التوالي: 27.000 ون، 36.000 ون، 21.000 ون.</p> <p>✓ وفيما حالة الإستراتيجية الثالثة، ستكون مبيعاته حسب حالة البنزين كالتالي: 41.000 ون، 20.000 ون، 29.000 ون.</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> |
|---|----------------------------|

المطلوب:

13. حدد الإستراتيجيات وحالات الطبيعة المرتبطة بمشكلة المجمع البترولي؟
14. صمم مصفوفة العائد للمجمع البترولي ؟
15. أوجد أفضل إستراتيجية باستعمال معايير القرار الخمسة ("لابلاس Laplace" ، "التباون Pessimism" ، " التفاؤل Optimism" ، " هرويكيز Hurwicz") ؟ مع العلم أن معامل التفاؤل $a = 0.7$.
16. ما هي أفضل إستراتيجية استثمارية لمجمع "أورو موتورز" تبعاً لمعايير القيمة المتوقعة للعوائد ؟

النموذج الثالث:

 أجب عن الأسئلة التالية:

10. ما هو الهدف الرئيس من إدراج المعلومات الكاملة الإضافية في عملية اتخاذ القرار في ظل المخاطرة؟

11. اشرح معيار "حالة الطبيعة الأكثر وقوعاً"، وهل يصلح لاتخاذ القرار بصفة شاملة؟

 التمرين الأول:

ثواجه إدارة مجمع "نفطاغاز" مسألة قرارية تتعلق بالكمية الواجب إنتاجها من المشتقات النفطية المصنوعة وفق المواصفات الأوربية وال媿جهة للتصدير إلى السوق الأوروبي، حيث أن الطلب السوفي في أوربا على هذه المشتقات النفطية يأخذ إحدى حالات التالية:

- طلب منخفض ويقدر بـ 10.000 طن؛
- طلب متوسط ويقدر بـ 15.000 طن؛
- طلب مرتفع ويقدر بـ 20.000 طن.

إن إنتاج السلعة وفق المواصفات الأوربية يزيد في تكلفة الإنتاج بـ 20% (تكلفة تعليب وتغليف إضافية) مقارنة بتكلفة إنتاج المشتقات النفطية العادي الموجهة للسوق المحلي والمقدرة بـ 100 ون عن كل طن.

يتحمل المجمع جراء عملية التصدير تكاليف ثابتة تقدر بـ 100.000 ون، وتكاليف إنتاج متغيرة تقدر بـ 50 ون عن كل طن. كما أن البضاعة التي لا يتمكن المجمع من تصديرها يُحولها إلى السوق المحلي ليبيعها بنصف سعرها، حيث أن السعر الذي تباع به في الخارج هو: 220 ون لكل 1 طن. يعتبر مجمع "نفطاغاز" طلب الزبائن غير الملبي خسارة قدرها 10 ون عن كل طن.

 المطلوب:

17. صمم مصفوفة العائد المناسبة لمجمع "نفطاغاز"؟

18. يعتقد الخبراء أن احتمالات الطلب السوفي في أوربا هو على الترتيب: 0.7، 0.1، 0.2، ما هو أفضل بديل للمجمع بالاعتماد على معيار القيمة المتوقعة للعائد؟

19. ما هو أقصى مبلغ يمكن أن يدفعه المجمع في مقابل الحصول على المعلومة الإضافية؟

 التمرين الثاني:

إذا توفّرت لـأحدى المجموعات الاستثمارية ثلاثة مقترحات للاستثمار، إذ يُعبر الجدول الموالي عن صافي التدفقات النقدية والاحتمالات المرتبطة بتحقّقها.

الطرف 3	الطرف 2	الطرف 1	
10.000	2.500	0	البديل الأول
7.500	5.000	2.500	البديل الثاني
5.000	5.000	5.000	البديل الثالث
0.4	0.3	0.3	الاحتمال

المطلوب:

على اعتبارك قائما بالأعمال أوكلت لك مهمة اتخاذ القرار بشأن المقترحات الاستثمارية الآنفة الذكر، وكونك لا تعرف طبيعة مصفوفة العائد أعلاه (أكانت للأرباح أو للتکاليف)، قم بحل المشكلة القرارية في هاتين، متبعا الخطوات التالية:

1. فرق بين طرق احتساب معايير القرار الخمسة في حالة: مصفوفة العائد للتکاليف أو مصفوفة العائد للأرباح؟

2. ما هي أفضل البدائل باستخدام معايير القرار الخمسة؟ علماً أن: $\alpha = 0.7$

3. حدد أفضل بديل باستخدام المعايير: القيمة المتوقعة للعوائد، القيمة المتوقعة لخسارة الفرص "EOL" ، حالة الطبيعة الأكثر وقوعا، القيمة المتوقعة للمعلومة الإضافية الكاملة "EVPI" ؟



النموذج الرابع:

النموذج الخامس:

أجب عن الأسئلة التالية:

ما هي الميزة التي أنت بها "شجرة القرار" كأداة للمفاضلة بين العديد من القرارات؟

التمرين الأول:

ترغب إدارة أحدى الشركات في اتخاذ قرار يتعلق بإنشاء مصنع عمره الإنتاجي: 10 سنوات لإنتاج سلعة معينة، إذ يمكن للشركة أن تُقيم مصنعاً كبيراً أو مصنعاً صغيراً، ويعتمد ذلك على حالة الطلب على السلعة.

فإذا أقام مصنعاً صغيراً ووجد أن الطلب مرتفع في السنتين الأولين، فإنه يمكن توسيع هذا المصنع الصغير، وإذا كان الطلب منخفضاً في السنتين الأولتين، فإنه سيتم الإبقاء على المصنع الصغير.

يُقدر خبير التسويق لدى الشركة ثلاثة حالات ممكنة للطلب المستقبلي:

- طلب مرتفع لمدة 10 سنوات باحتمال 0.5؛
 - طلب مرتفع لمدة سنتين ومنخفض لمدة 8 سنوات باحتمال 0.1؛
 - طلب منخفض لمدة 10 سنوات باحتمال 0.4.
- تبلغ تكلفة المصنع الكبير 12 مليون ون. ويعطي إيراداً سنوياً: 4 مليون ون. في حالة الطلب المرتفع، و 0.4 مليون ون. في حالة الطلب المنخفض.
- تبلغ تكلفة المصنع الصغير 5.2 مليون ون. ويعطي إيراداً سنوياً: 1.8 مليون ون. إذا كان الطلب مرتفعاً، و 1.6 مليون ون. إذا كان الطلب منخفضاً.
- تُقدر تكلفة توسيع المصنع الصغير بـ: 8.8 مليون ون، ويُدرّج بعد التوسيع إيراداً سنوياً قدره: 2.8 مليون ون. في حالة الطلب المرتفع، و 0.2 مليون ون. في حالة الطلب المنخفض.

إذا تم التوسيع من دونه، فإن خبير التسويق قد قدر حالتين ممكنتين للطلب المستقبلي لـ 08 سنوات الأخيرة:

- **الحالة 01:** طلب منخفض باحتمال 0.17؛
- **الحالة 02:** طلب مرتفع باحتمال 0.83؛

المطلوب:

1. صمم "شجرة القرار" المناسبة لتلخيص الناتج الصافي لهذه المشكلة القرارية؟
2. تبعاً لمخرجات شجرة القرار، ما هو أفضل بديل استثماري للشركة محل الدراسة؟

التمرين الأول:

يواجه مدير إحدى الشركات المفاضلة بين استراتيجيتين سعريتين لإحدى منتجات الشركة، فإذا تبنت الشركة استراتيجية السعر المرتفع فسوف يكون هناك احتمال قدره 70% أن يتبنى المنافسون استراتيجية عالية السعر مماثلة، أما إذا اختارت الشركة استراتيجية السعر المنخفض فسوف يقتصر احتمال قيام المنافسين بتبني استراتيجية منخفضة السعر بنسبة 40% فقط . وبغض النظر عن الاستراتيجية السعرية التي قد تتبناها الشركة فمن المؤكد أن حجم الطلب على منتج هذه الشركة في المستقبل سوف يتعرض للاحتمالات الثلاثة التالية دون غيرها :

- 1 حجم طلب مرتفع (20%) ؛
- 2 حجم طلب متوسط (50%) ؛
- 3 حجم طلب منخفض (30%) .

يوضح الجدول أدناه كلا من القيمة الحالية لأرباح الشركة في ظل الاستراتيجيتين السعريتين ورد فعل المنافسين إزاءها:

القيمة الحالية لأرباح الشركة	الوضع الاقتصادي السائد (مستوى الطلب)	رد الفعل السعري للشركة المنافسة	الاستراتيجية السعرية للشركة
50,000	مرتفع	سعر مرتفع	سعر مرتفع
40,000	متوسط		
30,000	منخفض		
40,000	مرتفع	سعر منخفض	سعر منخفض
30,000	متوسط		
20,000	منخفض		
50,000	مرتفع	سعر مرتفع	سعر منخفض
35,000	متوسط		
25,000	منخفض		
40,000	مرتفع	سعر منخفض	

35,000	متوسط		
30,000	منخفض		

المطلوب:

- بناء على ما تقدم، قم بإنشاء شجرة قرار توضح فيها الاستراتيجية السعرية التي يجب أن تنتهجها الشركة بفرض أن هذا المدير قد قام فعلياً بإدراج عنصر المخاطرة في تقديره لقيمة الحالية لأرباح الشركة في ظل كل من الاستراتيجية السعريتين ؟



النموذج السادس:

 أجب عن الأسئلة التالية:

- تعتبر عملية اتخاذ القرار دالةٌ في ظروف اتخاذها، اشرح هذه الظروف مع إعطاء مثالين عن كل منها؟
- أبرز أهم أنواع القرارات الإدارية تبعاً: طبيعة المشكلة، بيئة القرار؟ مع شرحها باختصار

 التمرين الأول:

يمتلك مجمع بترولي فضاء مكاني بطاقة استغلالية تُقدر بـ: **1000.000** برميل، أو **400.000** برميل، أو **100.000** برميل، أو **0** برميل. وباعتبارك القائم بالأعمال في هذا المجمع، وأوكلت لك مهمة المفاضلة بين البدائل التالية:

- القيام بأعمال التنقيب عن البترول في ذلك الفضاء المكاني؛
- بيع الفضاء الاستغلالي بقيمة **200.000** و.ن؛
- منح رخصة الاستغلال بالمناولة لهذا الفضاء لمجمع خارجي مقابل **1.5** و.ن عن كل برميل مُنتج من قبل المؤسسة المستغلة للفضاء.

إذا كانت عملية التنقيب تُكلف المجمع **200.000** و.ن، بينما تُكلف عملية استخراجه **0,00630** و.ن عن كل لتر من البرميل المستخرج، علماً أن بيع البترول يُقدر بـ: **12** و.ن للبرميل الواحد.

المطلوب:

- .20 صمم مصفوفة العائد للمجمع البترولي ؟
- .21 ما هي أهمية شجرة القرار كأداة لتفعيل عملية اتخاذ القرار مقارنة بالأساليب الكمية الأخرى؟
- .22 صمم شجرة القرار، مع تبيان أفضل القرارات؟

الخاتمة

خاتمة:

تدرج عملية اتخاذ القرارات الغدارية ضمن القرارات الاستراتيجية المهمة في عالم الأعمال؛ كونها تختص في البحث عن أفضل البدائل المتاحة من خلال اعتماد عدة معايير للتقدير، في ظل ظروف بيئات مختلفة، تتراوح بين التأكيد التام، وعدم التأكيد والمخاطر.

كذلك، تظهر أهمية اتخاذ القرار باستخدام نظرية التكميم بالاعتماد على البيانات والمخططات الشكلية من خلال طرق: شجرة القرار الاحتمالية، وتحليل الحساسية، ومخططات "قاطنط"، والمحاكاة.

تم بحمد الله، نسأله التوفيق والسداد.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

باللغة العربية

1. جلال كداوي، تقييم القرارات الاستثمارية، دار النشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2008.
2. حسن علي مشرقي . نظرية القرارات الإدارية: مدخل كمي في الإدارة، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2005.
3. علي علاونة، محمد عبيات، الأساليب الكمية في اتخاذ القرار ، مركز بزيد للنشر ، الأردن، ط1، 2006.
4. الفضل مؤيد عبد الحسين، بحوث عمليات محاسبية: مدخل أسلوبی موضوعی، مؤسسة إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008،
5. عبد المطلب عبد الحميد ، دراسات الجدوی الاقتصادية لاتخاذ القرارات الاستثمارية، الدار الجامعية، مصر ، 2002

باللغات الأجنبية

1. Beterson, C.M, Portfolio Theory, 3rd Ed, Mc-Graw, New York, 2000.
2. Brigham. E, Houston, J, Fundamentals of financial management, Harcourt College Publisher series in finance, 2nd Ed, USA, 2000.
3. Greiner, L .E, De l'utilité des crises dans l'entreprise, Harvard l'expansion, Groupe Expansion, Paris, N:5, été 1977.
4. Jacques Bravard, l'évaluation des entreprises, Dunod, Paris,1969.
5. Lekadir Ouiza, économie de l'incertain et théorie du risque : fondements théoriques, polycopie de cours, faculté des sciences exactes, université A. Mira, Bejaia
6. Pandey I. M, Financial Management, 4th Ed, Vikas publishing house, New Delhi, India,1983.
7. Robert Goffin, principes de finance moderne, 3^{ème} édition, Economica, Paris, 2001.

القيمة الحالية لدينار يسدد بعد مور(n) سنة $C_0 = (1+i)^{-n}$											

	i : معدل التصميم											
	n: السنوات											
n \ i	1%	2%	3%	4%	5%	6%	7%	8%	9%	10%	11%	12%
1	0,9901	0,9804	0,9709	0,9615	0,9524	0,9434	0,9346	0,9259	0,9174	0,9091	0,9009	0,8929
2	0,9803	0,9612	0,9426	0,9246	0,9070	0,8900	0,8734	0,8573	0,8417	0,8264	0,8116	0,7972
3	0,9706	0,9423	0,9151	0,8890	0,8638	0,8396	0,8163	0,7938	0,7722	0,7513	0,7312	0,7118
4	0,9610	0,9238	0,8885	0,8548	0,8227	0,7921	0,7629	0,7350	0,7084	0,6830	0,6587	0,6355
5	0,9515	0,9057	0,8626	0,8219	0,7835	0,7473	0,7130	0,6806	0,6499	0,6209	0,5935	0,5674
6	0,9420	0,8880	0,8375	0,7903	0,7462	0,7050	0,6663	0,6302	0,5963	0,5645	0,5346	0,5066
7	0,9327	0,8706	0,8131	0,7599	0,7107	0,6651	0,6227	0,5835	0,5470	0,5132	0,4817	0,4523
8	0,9235	0,8535	0,7894	0,7307	0,6768	0,6274	0,5820	0,5403	0,5019	0,4665	0,4339	0,4039
9	0,9143	0,8368	0,7664	0,7026	0,6446	0,5919	0,5439	0,5002	0,4604	0,4241	0,3909	0,3606
10	0,9053	0,8203	0,7441	0,6756	0,6139	0,5584	0,5083	0,4632	0,4224	0,3855	0,3522	0,3220
11	0,8963	0,8043	0,7224	0,6496	0,5847	0,5268	0,4751	0,4289	0,3875	0,3505	0,3173	0,2875
12	0,8874	0,7885	0,7014	0,6246	0,5568	0,4970	0,4440	0,3971	0,3555	0,3186	0,2858	0,2567
13	0,8787	0,7730	0,6810	0,6006	0,5303	0,4688	0,4150	0,3677	0,3262	0,2897	0,2575	0,2292
14	0,8700	0,7579	0,6611	0,5775	0,5051	0,4423	0,3878	0,3405	0,2992	0,2633	0,2320	0,2046
15	0,8613	0,7430	0,6419	0,5553	0,4810	0,4173	0,3624	0,3152	0,2745	0,2394	0,2090	0,1827
16	0,8528	0,7284	0,6232	0,5339	0,4581	0,3936	0,3387	0,2919	0,2519	0,2176	0,1883	0,1631
17	0,8444	0,7142	0,6050	0,5134	0,4363	0,3714	0,3166	0,2703	0,2311	0,1978	0,1696	0,1456
18	0,8360	0,7002	0,5874	0,4936	0,4155	0,3503	0,2959	0,2502	0,2120	0,1799	0,1528	0,1300
19	0,8277	0,6864	0,5703	0,4746	0,3957	0,3305	0,2765	0,2317	0,1945	0,1635	0,1377	0,1161
20	0,8195	0,6730	0,5537	0,4564	0,3769	0,3118	0,2584	0,2145	0,1784	0,1486	0,1240	0,1037
21	0,8114	0,6598	0,5375	0,4388	0,3589	0,2942	0,2415	0,1987	0,1637	0,1351	0,1117	0,0926
22	0,8034	0,6468	0,5219	0,4220	0,3418	0,2775	0,2257	0,1839	0,1502	0,1228	0,1007	0,0826
23	0,7954	0,6342	0,5067	0,4057	0,3256	0,2618	0,2109	0,1703	0,1378	0,1117	0,0907	0,0738
24	0,7876	0,6217	0,4919	0,3901	0,3101	0,2470	0,1971	0,1577	0,1264	0,1015	0,0817	0,0659
25	0,7798	0,6095	0,4776	0,3751	0,2953	0,2330	0,1842	0,1460	0,1160	0,0923	0,0736	0,0588

$n \mid i$	13%	14%	15%	16%	17%	18%	19%	20%	21%	22%	23%	24%
1	0,8850	0,8772	0,8696	0,8621	0,8547	0,8475	0,8403	0,8333	0,8264	0,8197	0,8130	0,8065
2	0,7831	0,7695	0,7561	0,7432	0,7305	0,7182	0,7062	0,6944	0,6830	0,6719	0,6610	0,6504
3	0,6931	0,6750	0,6575	0,6407	0,6244	0,6086	0,5934	0,5787	0,5645	0,5507	0,5374	0,5245
4	0,6133	0,5921	0,5718	0,5523	0,5337	0,5158	0,4987	0,4823	0,4665	0,4514	0,4369	0,4230
5	0,5428	0,5194	0,4972	0,4761	0,4561	0,4371	0,4190	0,4019	0,3855	0,3700	0,3552	0,3411
6	0,4803	0,4556	0,4323	0,4104	0,3898	0,3704	0,3521	0,3349	0,3186	0,3033	0,2888	0,2751
7	0,4251	0,3996	0,3759	0,3538	0,3332	0,3139	0,2959	0,2791	0,2633	0,2486	0,2348	0,2218
8	0,3762	0,3506	0,3269	0,3050	0,2848	0,2660	0,2487	0,2326	0,2176	0,2038	0,1909	0,1789
9	0,3329	0,3075	0,2843	0,2630	0,2434	0,2255	0,2090	0,1938	0,1799	0,1670	0,1552	0,1443
10	0,2946	0,2697	0,2472	0,2267	0,2080	0,1911	0,1756	0,1615	0,1486	0,1369	0,1262	0,1164
11	0,2607	0,2366	0,2149	0,1954	0,1778	0,1619	0,1476	0,1346	0,1228	0,1122	0,1026	0,0938
12	0,2307	0,2076	0,1869	0,1685	0,1520	0,1372	0,1240	0,1122	0,1015	0,0920	0,0834	0,0757
13	0,2042	0,1821	0,1625	0,1452	0,1299	0,1163	0,1042	0,0935	0,0839	0,0754	0,0678	0,0610
14	0,1807	0,1597	0,1413	0,1252	0,1110	0,0985	0,0876	0,0779	0,0693	0,0618	0,0551	0,0492
15	0,1599	0,1401	0,1229	0,1079	0,0949	0,0835	0,0736	0,0649	0,0573	0,0507	0,0448	0,0397
16	0,1415	0,1229	0,1069	0,0930	0,0811	0,0708	0,0618	0,0541	0,0474	0,0415	0,0364	0,0320
17	0,1252	0,1078	0,0929	0,0802	0,0693	0,0600	0,0520	0,0451	0,0391	0,0340	0,0296	0,0258
18	0,1108	0,0946	0,0808	0,0691	0,0592	0,0508	0,0437	0,0376	0,0323	0,0279	0,0241	0,0208
19	0,0981	0,0829	0,0703	0,0596	0,0506	0,0431	0,0367	0,0313	0,0267	0,0229	0,0196	0,0168
20	0,0868	0,0728	0,0611	0,0514	0,0433	0,0365	0,0308	0,0261	0,0221	0,0187	0,0159	0,0135
21	0,0768	0,0638	0,0531	0,0443	0,0370	0,0309	0,0259	0,0217	0,0183	0,0154	0,0129	0,0109
22	0,0680	0,0560	0,0462	0,0382	0,0316	0,0262	0,0218	0,0181	0,0151	0,0126	0,0105	0,0088
23	0,0601	0,0491	0,0402	0,0329	0,0270	0,0222	0,0183	0,0151	0,0125	0,0103	0,0086	0,0071
24	0,0532	0,0431	0,0349	0,0284	0,0231	0,0188	0,0154	0,0126	0,0103	0,0085	0,0070	0,0057
25	0,0471	0,0378	0,0304	0,0245	0,0197	0,0160	0,0129	0,0105	0,0085	0,0069	0,0057	0,0046

مثال: القيمة الحالية لبيان يسحق بعد 4 سنوات (n) بمعدل خصم (i) قدره 6 % نسلي 0,7921 .

(ولإيجاد القيمة الحالية لأي مبلغ (x) بنفس المعطيات يكفي ضرب هذا المبلغ في 0,7921)

Valeur actuelle, d'une suite d'annuités constantes												
$n \mid i$	القيمة الحالية لدينار يحقق كل سنة لمدة قدرها (n). عوائد سنوية ثابتة قدرها دينار لمدة (n))											
	2	2,5	2,75	3	3,25	3,5	3,75	4	4,25	4,5	4,75	5
1	0,9804	0,9756	0,9732	0,9709	0,9685	0,9662	0,9639	0,9615	0,9592	0,9569	0,9547	0,9524
2	1,9416	1,9274	1,9204	1,9135	1,9066	1,8997	1,8929	1,8861	1,8794	1,8727	1,8660	1,8594
3	2,8839	2,8560	2,8423	2,8286	2,8151	2,8016	2,7883	2,7751	2,7620	2,7490	2,7361	2,7232
4	3,8077	3,7620	3,7394	3,7171	3,6950	3,6731	3,6514	3,6299	3,6086	3,5875	3,5666	3,5460
5	4,7135	4,6458	4,6126	4,5797	4,5472	4,5151	4,4833	4,4518	4,4207	4,3900	4,3596	4,3295
6	5,6014	5,5081	5,4624	5,4172	5,3726	5,3286	5,2851	5,2421	5,1997	5,1579	5,1165	5,0757
7	6,4720	6,3494	6,2894	6,2303	6,1720	6,1145	6,0579	6,0021	5,9470	5,8927	5,8392	5,7864
8	7,3255	7,1701	7,0943	7,0197	6,9462	6,8740	6,8028	6,7327	6,6638	6,5959	6,5290	6,4632
9	8,1622	7,9709	7,8777	7,7861	7,6961	7,6077	7,5208	7,4353	7,3513	7,2688	7,1876	7,1078
10	8,9826	8,7521	8,6401	8,5302	8,4224	8,3166	8,2128	8,1109	8,0109	7,9127	7,8163	7,7217
11	9,7868	9,5142	9,3821	9,2526	9,1258	9,0016	8,8798	8,7605	8,6435	8,5289	8,4166	8,3064
12	10,5753	10,2578	10,1042	9,9540	9,8071	9,6633	9,5227	9,3851	9,2504	9,1186	8,9896	8,8633
13	11,3484	10,9832	10,8070	10,6350	10,4669	10,3027	10,1424	9,9856	9,8325	9,6829	9,5366	9,3936
14	12,1062	11,6909	11,4910	11,2961	11,1060	10,9205	10,7396	10,5631	10,3909	10,2228	10,0588	9,8986
15	12,8493	12,3814	12,1567	11,9379	11,7249	11,5174	11,3153	11,1184	10,9265	10,7395	10,5573	10,3797
$n \mid i$	5,5	6	6,5	7	7,5	8	8,5	9	9,5	10	10,5	11
	0,9479	0,9434	0,9390	0,9346	0,9302	0,9259	0,9217	0,9174	0,9132	0,9091	0,9050	0,9009
1	1,8463	1,8334	1,8206	1,8080	1,7956	1,7833	1,7711	1,7591	1,7473	1,7355	1,7240	1,7125
2	2,6979	2,6730	2,6485	2,6243	2,6005	2,5771	2,5540	2,5313	2,5089	2,4869	2,4651	2,4437
3	3,5052	3,4651	3,4258	3,3872	3,3493	3,3121	3,2756	3,2397	3,2045	3,1699	3,1359	3,1024
4	4,2703	4,2124	4,1557	4,1002	4,0459	3,9927	3,9406	3,8897	3,8397	3,7908	3,7429	3,6959
5	4,9955	4,9173	4,8410	4,7665	4,6938	4,6229	4,5536	4,4859	4,4198	4,3553	4,2922	4,2305
6	5,6830	5,5824	5,4845	5,3893	5,2966	5,2064	5,1185	5,0330	4,9496	4,8684	4,7893	4,7122
7	6,3346	6,2098	6,0888	5,9713	5,8573	5,7466	5,6392	5,5348	5,4334	5,3349	5,2392	5,1461
8	6,9522	6,8017	6,6561	6,5152	6,3789	6,2469	6,1191	5,9952	5,8753	5,7590	5,6463	5,5370
9	7,5376	7,3601	7,1888	7,0236	6,8641	6,7101	6,5613	6,4177	6,2788	6,1446	6,0148	5,8892
10	8,0925	7,8869	7,6890	7,4987	7,3154	7,1390	6,9690	6,8052	6,6473	6,4951	6,3482	6,2065
11	8,6185	8,3838	8,1587	7,9427	7,7353	7,5361	7,3447	7,1607	6,9838	6,8137	6,6500	6,4924
12	9,1171	8,8527	8,5997	8,3577	8,1258	7,9038	7,6910	7,4869	7,2912	7,1034	6,9230	6,7499
13	9,5896	9,2950	9,0138	8,7455	8,4892	8,2442	8,0101	7,7862	7,5719	7,3667	7,1702	6,9819
14	10,0376	9,7122	9,4027	9,1079	8,8271	8,5595	8,3042	8,0607	7,8282	7,6061	7,3938	7,1909
$n \mid i$	11,5	12	12,5	13	13,5	14	15	16	17	18	19	20
	0,8969	0,8929	0,8889	0,8850	0,8811	0,8772	0,8696	0,8621	0,8547	0,8475	0,8403	0,8333
1	1,7012	1,6901	1,6790	1,6681	1,6573	1,6467	1,6257	1,6052	1,5852	1,5656	1,5465	1,5278
2	2,4226	2,4018	2,3813	2,3612	2,3413	2,3216	2,2832	2,2459	2,2096	2,1743	2,1399	2,1065
3	3,0696	3,0373	3,0056	2,9745	2,9438	2,9137	2,8550	2,7982	2,7432	2,6901	2,6386	2,5887
4	3,6499	3,6048	3,5606	3,5172	3,4747	3,4331	3,3522	3,2743	3,1993	3,1272	3,0576	2,9906
5	4,1703	4,1114	4,0538	3,9975	3,9425	3,8887	3,7845	3,6847	3,5892	3,4976	3,4098	3,3255
6	4,6370	4,5638	4,4923	4,4226	4,3546	4,2883	4,1604	4,0386	3,9224	3,8115	3,7057	3,6046
7	5,0556	4,9676	4,8820	4,7988	4,7177	4,6389	4,4873	4,3436	4,2072	4,0776	3,9544	3,8372
8	5,4311	5,3282	5,2285	5,1317	5,0377	4,9464	4,7716	4,6065	4,4506	4,3030	4,1633	4,0310
9	5,7678	5,6502	5,5364	5,4262	5,3195	5,2161	5,0188	4,8332	4,6586	4,4941	4,3389	4,1925
10	6,0697	5,9377	5,8102	5,6869	5,5679	5,4527	5,2337	5,0286	4,8364	4,6560	4,4865	4,3271
11	6,3406	6,1944	6,0535	5,9176	5,7867	5,6603	5,4206	5,1971	4,9884	4,7932	4,6105	4,4392
12	6,5835	6,4235	6,2698	6,1218	5,9794	5,8424	5,5831	5,3423	5,1183	4,9095	4,7147	4,5327
13	6,8013	6,6282	6,4620	6,3025	6,1493	6,0021	5,7245	5,4675	5,2293	5,0081	4,8023	4,6106
14	6,9967	6,8109	6,6329	6,4624	6,2989	6,1422	5,8474	5,5755	5,3242	5,0916	4,8759	4,6755
15	7,1719	6,9740	6,7848	6,6039	6,4308	6,2651	5,9542	5,6685	5,4053	5,1624	4,9377	4,7296
16	7,3291	7,1196	6,9198	6,7291	6,5469	6,3729	6,0472	5,7487	5,4746	5,2223	4,9897	4,7746
17	7,4700	7,2497	7,0398	6,8399	6,6493	6,4674	6,1280	5,8178	5,5339	5,2732	5,0333	4,8122
18	7,5964	7,3658	7,1465	6,9380	6,7395	6,5504	6,1982	5,8775	5,5845	5,3162	5,0700	4,8435
19	7,7098	7,4694	7,2414	7,0248	6,8189	6,6231	6,2593	5,9288	5,6278	5,3527	5,1009	4,8696

مثال: القيمة الحالية لعوائد سنوية ثابتة قدرها 1 دج تتحقق لمدة 6 سنوات مخصومة بمعدل خصم (%) تساوي 4,4859

**ملحق: أهم الفروقات بين معايير اتخاذ القرار بين
مصفوفة العائد للأرباح أو التكاليف:**

في حالة مصفوفة التكاليف	في حالة مصفوفة الإيرادات	المعايير
1. معايير اتخاذ القرار الخمسة		
Min R'' العائد الوسطي للتکالیف : R''	Max R'' العائد الوسطي للأرباح : R''	لابلاس غوص
Min-Min	Max-Max	التفاؤل
Min-Max	Max-Min	التشاؤم
Min[$\alpha(\text{MinR}_{i,j}) + (1-\alpha)(\text{MaxR}_{i,j})$]	Max[$\alpha(\text{MaxR}_{i,j}) + (1-\alpha)(\text{MinR}_{i,j})$]	الواقعية
أولاً: اختيار أصغر قيمة في كل عمود ممثل لحالة الطبيعة ($\text{Min } b_j$), بعدها نطرحها كقيمة مطلقة من بقية قيم نفس العمود.	أولاً: اختيار أكبر قيمة في كل عمود ممثل لحالة الطبيعة ($\text{Max } b_j$), بعدها نطرحها كقيمة مطلقة من بقية قيم نفس العمود.	الندم

<p>ثانياً: نختار أكبر قيمة في كل سطر مثل للبديل، بعدها نختار أدنى القيم $(\text{Min } a_i)$.</p>	<p>ثانياً: نختار أكبر قيمة في كل سطر مثل للبديل، بعدها نختار أدنى القيم $(\text{Max } a_i)$.</p>	
---	---	--

2. معايير القيم المتوقعة

$\text{Min} \left[\sum_{i,j=1}^n P * R_{i,j} \right]$	$\text{Max} \left[\sum_{i,j=1}^n P * R_{i,j} \right]$	القيمة المتوقعة للعوائد
أولاً: نختار حالة الطبيعة التي تتضمن أكبر احتمال $\text{Max}(P)$. ثانياً: نختار البديل الذي يمتلك أصغر قيمة.	أولاً: نختار حالة الطبيعة التي تتضمن أكبر احتمال $\text{Max}(P)$. ثانياً: نختار البديل الذي يمتلك أكبر قيمة.	حالة الطبيعة الأكثر وقوعاً
أولاً: نختار أصغر قيمة في كل عمود ونطرحها من بقية القيم لنفس العمود كقيمة مطلقة. ثانياً: نحسب القيمة المتوقعة لكل بديل، ونختار الأصغر منها Min E(ai) ، لأننا	أولاً: نختار أعلى قيمة في كل عمود ونطرحها من بقية القيم لنفس العمود كقيمة مطلقة. ثانياً: نحسب القيمة المتوقعة لكل بديل، ونختار الأصغر منها Min E(ai) ، لأننا	القيمة المتوقعة لخسارة الفرص

نهدف إلى تدنية خسارة الفرصة.	نهدف إلى تدنية خسارة الفرصة.	
<p>أولاً: اختيار أصغر قيمة لكل بديل $\text{Min}(B_j)$</p> <p>ثانياً: حسب القيمة المتوقعة للقيم التي تم اختيارها تبعاً للاحتمالات التي تقابل كل حالة طبيعة.</p> <p>ثالثاً: حسب الفرق المطلق بين القيمة المتوقعة المحسوبة وبين القيمة المتوقعة للتکاليف.</p>	<p>أولاً: اختيار أكبر قيمة لكل بديل $\text{Max}(B_j)$</p> <p>ثانياً: حسب القيمة المتوقعة للقيم التي تم اختيارها تبعاً للاحتمالات التي تقابل كل حالة طبيعة.</p> <p>ثالثاً: حسب الفرق المطلق بين القيمة المتوقعة المحسوبة وبين القيمة المتوقعة للأرباح.</p>	القيمة المتوقعة للمعلومات الإضافية الكاملة

Tableau : Valeur actuelle de 1 DA payable au bout de n années $C_0 = (1+i)^{-n}$												
القيمة الحالية لدينار يسدد بعد n سنة بعده (ن)												
: معدل التصميم												
i : Taux d'actualisation											السنوات	
n : Année de disponibilité initiale du capital de 1 DA												
$n \setminus i$	1%	2%	3%	4%	5%	6%	7%	8%	9%	10%	11%	12%
1	0,9901	0,9804	0,9709	0,9615	0,9524	0,9434	0,9346	0,9259	0,9174	0,9091	0,9009	0,8929
2	0,9803	0,9612	0,9426	0,9246	0,9070	0,8900	0,8734	0,8573	0,8417	0,8264	0,8116	0,7972
3	0,9706	0,9423	0,9151	0,8890	0,8638	0,8396	0,8163	0,7938	0,7722	0,7513	0,7312	0,7118
4	0,9610	0,9238	0,8885	0,8548	0,8227	0,7921	0,7629	0,7350	0,7084	0,6830	0,6587	0,6355
5	0,9515	0,9057	0,8626	0,8219	0,7835	0,7473	0,7130	0,6806	0,6499	0,6209	0,5935	0,5674
6	0,9420	0,8880	0,8375	0,7903	0,7462	0,7050	0,6663	0,6302	0,5963	0,5645	0,5346	0,5066
7	0,9327	0,8706	0,8131	0,7599	0,7107	0,6651	0,6227	0,5835	0,5470	0,5132	0,4817	0,4523
8	0,9235	0,8535	0,7894	0,7307	0,6768	0,6274	0,5820	0,5403	0,5019	0,4665	0,4339	0,4039
9	0,9143	0,8368	0,7664	0,7026	0,6446	0,5919	0,5439	0,5002	0,4604	0,4241	0,3909	0,3606
10	0,9053	0,8203	0,7441	0,6756	0,6139	0,5584	0,5083	0,4632	0,4224	0,3855	0,3522	0,3220
11	0,8963	0,8043	0,7224	0,6496	0,5847	0,5268	0,4751	0,4289	0,3875	0,3505	0,3173	0,2875
12	0,8874	0,7885	0,7014	0,6246	0,5568	0,4970	0,4440	0,3971	0,3555	0,3186	0,2858	0,2567
13	0,8787	0,7730	0,6810	0,6006	0,5303	0,4688	0,4150	0,3677	0,3262	0,2897	0,2575	0,2292
14	0,8700	0,7579	0,6611	0,5775	0,5051	0,4423	0,3878	0,3405	0,2992	0,2633	0,2320	0,2046
15	0,8613	0,7430	0,6419	0,5553	0,4810	0,4173	0,3624	0,3152	0,2745	0,2394	0,2090	0,1827
16	0,8528	0,7284	0,6232	0,5339	0,4581	0,3936	0,3387	0,2919	0,2519	0,2176	0,1883	0,1631
17	0,8444	0,7142	0,6050	0,5134	0,4363	0,3714	0,3166	0,2703	0,2311	0,1978	0,1696	0,1456
18	0,8360	0,7002	0,5874	0,4936	0,4155	0,3503	0,2959	0,2502	0,2120	0,1799	0,1528	0,1300
19	0,8277	0,6864	0,5703	0,4746	0,3957	0,3305	0,2765	0,2317	0,1945	0,1635	0,1377	0,1161
20	0,8195	0,6730	0,5537	0,4564	0,3769	0,3118	0,2584	0,2145	0,1784	0,1486	0,1240	0,1037
21	0,8114	0,6598	0,5375	0,4388	0,3589	0,2942	0,2415	0,1987	0,1637	0,1351	0,1117	0,0926
22	0,8034	0,6468	0,5219	0,4220	0,3418	0,2775	0,2257	0,1839	0,1502	0,1228	0,1007	0,0826
23	0,7954	0,6342	0,5067	0,4057	0,3256	0,2618	0,2109	0,1703	0,1378	0,1117	0,0907	0,0738
24	0,7876	0,6217	0,4919	0,3901	0,3101	0,2470	0,1971	0,1577	0,1264	0,1015	0,0817	0,0659
25	0,7798	0,6095	0,4776	0,3751	0,2953	0,2330	0,1842	0,1460	0,1160	0,0923	0,0736	0,0588

$n \mid i$	13%	14%	15%	16%	17%	18%	19%	20%	21%	22%	23%	24%
1	0,8850	0,8772	0,8696	0,8621	0,8547	0,8475	0,8403	0,8333	0,8264	0,8197	0,8130	0,8065
2	0,7831	0,7695	0,7561	0,7432	0,7305	0,7182	0,7062	0,6944	0,6830	0,6719	0,6610	0,6504
3	0,6931	0,6750	0,6575	0,6407	0,6244	0,6086	0,5934	0,5787	0,5645	0,5507	0,5374	0,5245
4	0,6133	0,5921	0,5718	0,5523	0,5337	0,5158	0,4987	0,4823	0,4665	0,4514	0,4369	0,4230
5	0,5428	0,5194	0,4972	0,4761	0,4561	0,4371	0,4190	0,4019	0,3855	0,3700	0,3552	0,3411
6	0,4803	0,4556	0,4323	0,4104	0,3898	0,3704	0,3521	0,3349	0,3186	0,3033	0,2888	0,2751
7	0,4251	0,3996	0,3759	0,3538	0,3332	0,3139	0,2959	0,2791	0,2633	0,2486	0,2348	0,2218
8	0,3762	0,3506	0,3269	0,3050	0,2848	0,2660	0,2487	0,2326	0,2176	0,2038	0,1909	0,1789
9	0,3329	0,3075	0,2843	0,2630	0,2434	0,2255	0,2090	0,1938	0,1799	0,1670	0,1552	0,1443
10	0,2946	0,2697	0,2472	0,2267	0,2080	0,1911	0,1756	0,1615	0,1486	0,1369	0,1262	0,1164
11	0,2607	0,2366	0,2149	0,1954	0,1778	0,1619	0,1476	0,1346	0,1228	0,1122	0,1026	0,0938
12	0,2307	0,2076	0,1869	0,1685	0,1520	0,1372	0,1240	0,1122	0,1015	0,0920	0,0834	0,0757
13	0,2042	0,1821	0,1625	0,1452	0,1299	0,1163	0,1042	0,0935	0,0839	0,0754	0,0678	0,0610
14	0,1807	0,1597	0,1413	0,1252	0,1110	0,0985	0,0876	0,0779	0,0693	0,0618	0,0551	0,0492
15	0,1599	0,1401	0,1229	0,1079	0,0949	0,0835	0,0736	0,0649	0,0573	0,0507	0,0448	0,0397
16	0,1415	0,1229	0,1069	0,0930	0,0811	0,0708	0,0618	0,0541	0,0474	0,0415	0,0364	0,0320
17	0,1252	0,1078	0,0929	0,0802	0,0693	0,0600	0,0520	0,0451	0,0391	0,0340	0,0296	0,0258
18	0,1108	0,0946	0,0808	0,0691	0,0592	0,0508	0,0437	0,0376	0,0323	0,0279	0,0241	0,0208
19	0,0981	0,0829	0,0703	0,0596	0,0506	0,0431	0,0367	0,0313	0,0267	0,0229	0,0196	0,0168
20	0,0868	0,0728	0,0611	0,0514	0,0433	0,0365	0,0308	0,0261	0,0221	0,0187	0,0159	0,0135
21	0,0768	0,0638	0,0531	0,0443	0,0370	0,0309	0,0259	0,0217	0,0183	0,0154	0,0129	0,0109
22	0,0680	0,0560	0,0462	0,0382	0,0316	0,0262	0,0218	0,0181	0,0151	0,0126	0,0105	0,0088
23	0,0601	0,0491	0,0402	0,0329	0,0270	0,0222	0,0183	0,0151	0,0125	0,0103	0,0086	0,0071
24	0,0532	0,0431	0,0349	0,0284	0,0231	0,0188	0,0154	0,0126	0,0103	0,0085	0,0070	0,0057
25	0,0471	0,0378	0,0304	0,0245	0,0197	0,0160	0,0129	0,0105	0,0085	0,0069	0,0057	0,0046

مثال: القيمة الحالية لدينار يستحق بعد 4 سنوات (n) بمعدل خصم (i) قدره 6 % نسليوي . 0,7921
 وإيجاد القيمة الحالية لأي مبلغ (x) بنفس المعطيات يكفي ضرب هذا المبلغ في (0,7921)

Valeur actuelle, d'une suite d'annuités constantes											القيمة الحالية لدينار يتحقق كل سنة لمدة قدرها (n).	
n i	2	2,5	2,75	3	3,25	3,5	3,75	4	4,25	4,5	4,75	5
1	0,9804	0,9756	0,9732	0,9709	0,9685	0,9662	0,9639	0,9615	0,9592	0,9569	0,9547	0,9524
2	1,9416	1,9274	1,9204	1,9135	1,9066	1,8997	1,8929	1,8861	1,8794	1,8727	1,8660	1,8594
3	2,8839	2,8560	2,8423	2,8286	2,8151	2,8016	2,7883	2,7751	2,7620	2,7490	2,7361	2,7232
4	3,8077	3,7620	3,7394	3,7171	3,6950	3,6731	3,6514	3,6299	3,6086	3,5875	3,5666	3,5460
5	4,7135	4,6458	4,6126	4,5797	4,5472	4,5151	4,4833	4,4518	4,4207	4,3900	4,3596	4,3295
6	5,6014	5,5081	5,4624	5,4172	5,3726	5,3286	5,2851	5,2421	5,1997	5,1579	5,1165	5,0757
7	6,4720	6,3494	6,2894	6,2303	6,1720	6,1145	6,0579	6,0021	5,9470	5,8927	5,8392	5,7864
8	7,3255	7,1701	7,0943	7,0197	6,9462	6,8740	6,8028	6,7327	6,6638	6,5959	6,5290	6,4632
9	8,1622	7,9709	7,8777	7,7861	7,6961	7,6077	7,5208	7,4353	7,3513	7,2688	7,1876	7,1078
10	8,9826	8,7521	8,6401	8,5302	8,4224	8,3166	8,2128	8,1109	8,0109	7,9127	7,8163	7,7217
11	9,7868	9,5142	9,3821	9,2526	9,1258	9,0016	8,8798	8,7605	8,6435	8,5289	8,4166	8,3064
12	10,5753	10,2578	10,1042	9,9540	9,8071	9,6633	9,5227	9,3851	9,2504	9,1186	8,9896	8,8633
13	11,3484	10,9832	10,8070	10,6350	10,4669	10,3027	10,1424	9,9856	9,8325	9,6829	9,5366	9,3936
14	12,1062	11,6909	11,4910	11,2961	11,1060	10,9205	10,7396	10,5631	10,3909	10,2228	10,0588	9,8986
15	12,8493	12,3814	12,1567	11,9379	11,7249	11,5174	11,3153	11,1184	10,9265	10,7395	10,5573	10,3797
n i	5,5	6	6,5	7	7,5	8	8,5	9	9,5	10	10,5	11
1	0,9479	0,9434	0,9390	0,9346	0,9302	0,9259	0,9217	0,9174	0,9132	0,9091	0,9050	0,9009
2	1,8463	1,8334	1,8206	1,8080	1,7956	1,7833	1,7711	1,7591	1,7473	1,7355	1,7240	1,7125
3	2,6979	2,6730	2,6485	2,6243	2,6005	2,5771	2,5540	2,5313	2,5089	2,4869	2,4651	2,4437
4	3,5052	3,4651	3,4258	3,3872	3,3493	3,3121	3,2756	3,2397	3,2045	3,1699	3,1359	3,1024
5	4,2703	4,2124	4,1557	4,1002	4,0459	3,9927	3,9406	3,8897	3,8397	3,7908	3,7429	3,6959
6	4,9955	4,9173	4,8410	4,7665	4,6938	4,6229	4,5536	4,4859	4,4198	4,3553	4,2922	4,2305
7	5,6830	5,5824	5,4845	5,3893	5,2966	5,2064	5,1185	5,0330	4,9496	4,8684	4,7893	4,7122
8	6,3346	6,2098	6,0888	5,9713	5,8573	5,7466	5,6392	5,5348	5,4334	5,3349	5,2392	5,1461
9	6,9522	6,8017	6,6561	6,5152	6,3789	6,2469	6,1191	5,9952	5,8753	5,7590	5,6463	5,5370
10	7,5376	7,3601	7,1888	7,0236	6,8641	6,7101	6,5613	6,4177	6,2788	6,1446	6,0148	5,8892
11	8,0925	7,8869	7,6890	7,4987	7,3154	7,1390	6,9690	6,8052	6,6473	6,4951	6,3482	6,2065
12	8,6185	8,3838	8,1587	7,9427	7,7353	7,5361	7,3447	7,1607	6,9838	6,8137	6,6500	6,4924
13	9,1171	8,8527	8,5997	8,3577	8,1258	7,9038	7,6910	7,4869	7,2912	7,1034	6,9230	6,7499
14	9,5896	9,2950	9,0138	8,7455	8,4892	8,2442	8,0101	7,7862	7,5719	7,3667	7,1702	6,9819
15	10,0376	9,7122	9,4027	9,1079	8,8271	8,5595	8,3042	8,0607	7,8282	7,6061	7,3938	7,1909
n i	11,5	12	12,5	13	13,5	14	15	16	17	18	19	20
1	0,8969	0,8929	0,8889	0,8850	0,8811	0,8772	0,8696	0,8621	0,8547	0,8475	0,8403	0,8333
2	1,7012	1,6901	1,6790	1,6681	1,6573	1,6467	1,6257	1,6052	1,5852	1,5656	1,5465	1,5278
3	2,4226	2,4018	2,3813	2,3612	2,3413	2,3216	2,2832	2,2459	2,2096	2,1743	2,1399	2,1065
4	3,0696	3,0373	3,0056	2,9745	2,9438	2,9137	2,8550	2,7982	2,7432	2,6901	2,6386	2,5887
5	3,6499	3,6048	3,5606	3,5172	3,4747	3,4331	3,3522	3,2743	3,1993	3,1272	3,0576	2,9906
6	4,1703	4,1114	4,0538	3,9975	3,9425	3,8887	3,7845	3,6847	3,5892	3,4976	3,4098	3,3255
7	4,6370	4,5638	4,4923	4,4226	4,3546	4,2883	4,1604	4,0386	3,9224	3,8115	3,7057	3,6046
8	5,0556	4,9676	4,8820	4,7988	4,7177	4,6389	4,4873	4,3436	4,2072	4,0776	3,9544	3,8372
9	5,4311	5,3282	5,2285	5,1317	5,0377	4,9464	4,7716	4,6065	4,4506	4,3030	4,1633	4,0310
10	5,7678	5,6502	5,5364	5,4262	5,3195	5,2161	5,0188	4,8332	4,6586	4,4941	4,3389	4,1925
11	6,0697	5,9377	5,8102	5,6869	5,5679	5,4527	5,2337	5,0286	4,8364	4,6560	4,4865	4,3271
12	6,3406	6,1944	6,0535	5,9176	5,7867	5,6603	5,4206	5,1971	4,9884	4,7932	4,6105	4,4392
13	6,5835	6,4235	6,2698	6,1218	5,9794	5,8424	5,5831	5,3423	5,1183	4,9095	4,7147	4,5327
14	6,8013	6,6282	6,4620	6,3025	6,1493	6,0021	5,7245	5,4675	5,2293	5,0081	4,8023	4,6106
15	6,9967	6,8109	6,6329	6,4624	6,2989	6,1422	5,8474	5,5755	5,3242	5,0916	4,8759	4,6755
16	7,1719	6,9740	6,7848	6,6039	6,4308	6,2651	5,9542	5,6685	5,4053	5,1624	4,9377	4,7296
17	7,3291	7,1196	6,9198	6,7291	6,5469	6,3729	6,0472	5,7487	5,4746	5,2223	4,9897	4,7746
18	7,4700	7,2497	7,0398	6,8399	6,6493	6,4674	6,1280	5,8178	5,5339	5,2732	5,0333	4,8122
19	7,5964	7,3658	7,1465	6,9380	6,7395	6,5504	6,1982	5,8775	5,5845	5,3162	5,0700	4,8435
20	7,7098	7,4694	7,2414	7,0248	6,8189	6,6231	6,2593	5,9288	5,6278	5,3527	5,1009	4,8696

مثال: القيمة الحالية لعوائد سنوية ثابتة قدرها 1 دج تتحقق لمدة 6 سنوات مخصومة بمعدل خصم (i = 9%) (تساوي 4.4859)

تم بحمد الله وب توفيقه إتمام العمل،

مع وافر النجاح والتوفيق والرقي

العنوان:	أسلوب حل المشكلات وعلاقته بنوعية الحياة دراسة نظرية
المصدر:	المؤتمر السنوي السادس - جودة الحياة - مصر
المؤلف الرئيسي:	الغندور، العارف بالله محمد
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	1999
مكان انعقاد المؤتمر:	القاهرة
رقم المؤتمر:	6
الهيئة المسئولة:	مركز الإرشاد النفسي - جامعة عين شمس
الشهر:	نوفمبر
الصفحات:	1 - 177
رقم:	31437
نوع المحتوى:	بحوث المؤتمرات
قواعد المعلومات:	EduSearch, AraBase, HumanIndex

القدرات العقلية ، أسلوب حل المشكلات، السلوك، مهارات التفكير ، التفكير الابتكاري، التفكير الابداعي، التحليل النفسي، الارشاد النفسي، القياس النفسي ، الحياة، التنشئة الاجتماعية ، ضغوط العمل، علم النفس الاجتماعي، الاضطرابات النفسية ، فئات العمر، التوافق الاجتماعي ، التوافق النفسي، الانفعالات النفسية، الاكتئاب، القلق، العلاقات الاجتماعية

<http://search.mandumah.com/Record/31437>

رابط:

أسلوب حل المشكلات وعلاقته بنوعية الحياة دراسة نظرية

أ.د. العارف بالله محمد القدور.

مقدمة **:

هل يمكن أن تتغير نوعية حياة الإنسان ويبدل أسلوبه في حل المشكلات بما يتلاءم مع التحولات الجوهرية التي يشهدها العالم في عصر المعلومات والاتصالات؟ وهل نحن مقبلون على نوعية مختلفة من الحياة مع بداية القرن الحادي والعشرين الذي ظهرت بوادره في العولمة والشخصنة والإنترنت والسماءات المفتوحة؟

* هل سقطت القاعدة التي تقول أن من لا ينتج لا يأكل، لتحول محلها القاعدة التي تؤكد أن من لا يبدع لن يجد له مكاناً على خريطة العالم الجديد؟

- إن المحل لنتائج الأدبيات الحديثة في مجال البحث العلمي على اختلاف موضوعاته ذات الصلة، سيجد أن نتائج البحث تؤكد هذه الحقيقة. فلم تعد الحياة بمعناها البسيط هي طعام وشراب وموئل، ولم تعد مشكلات الحياة تجد طريقها إلى الحل عبر الطرق التقليدية التي كانت صالحة لسنوات مضت ولحياة خلت، كانت البساطة أسلوبها المميز، وكان التعاون أهم سماتها، وكان الاستمتاع غايتها.

- لقد أصبح من المؤكد - على مستوى الواقع المعاش على الأقل

* أستاذ علم النفس - كلية الأداب - جامعة عين شمس.

** هذا التقرير يمثل تلخيصاً لبعض العناصر الواردة في الدراسة التي أعدها الباحث. علماً بأن الدراسة الأصلية قد وردت في عدد (١٣٨) صفحة، وقد تم إعداد هذا التقرير ليتناسب مع متطلبات مؤتمر جودة الحياة.

أن ثمة علاقة وثيقة بين أسلوب الإنسان في حل مشكلاته ونوعية الحياة التي يحياها ويمارسها فيسعد بها أو يشقى فيها. هذا رغم أننا لا ندعى أن ذلك يمكن أن يحدث على مستوى واحد أو بدرجة واحدة لدى جميع البشر على اختلاف خصائصهم الشخصية والاجتماعية المميزة لهم، فلا شك أن ثمة تباين قد يزيد أو يقل فيما يتعلق بدرجة ارتباط أسلوب حل المشكلات ونوعية الحياة، رغم أن القاعدة تبقى لنقرر أن أسلوب الفرد في حل مشكلاته يتأثر بنوعية الحياة، كما أن نوعية الحياة في أحد مستوياتها هي نتيجة لأسلوب الفرد في حل مشكلاته.

- ونحن لا نفترض بداية أن العلاقة بين أسلوب حل المشكلات ونوعية الحياة هي علاقة ارتباطية بالمعنى الإحصائي، بل أن الباحث أقرب إلى اعتبارها علاقة تفاعلية بالمعنى النفسي. فهذه العلاقة يكون فيها التأثير متبادل بين المتغيرين، فقدر ما تتأثر نوعية الحياة سلباً أو إيجاباً بما يتخذه الفرد من حلول لمشكلاته، فإن هذه الحلول في الواقع ما هي إلا انعكاس لما يحياه الفرد من حياة بنوعية خاصة، بما يشكل هذه الحياة من متغيرات نوعية مثل المستوى الاقتصادي للفرد (وارد ومنصرف) ومستوى تعليمي معين، وحالة صحية أو مرضية، وظروف اجتماعية أسرية ومجتمعية، ومتغيرات بيئية، إضافة إلى مجموعة هائلة من المتغيرات النفسية التي منها على سبيل المثال.. مفهوم الفرد عن ذاته، ومستوى طموحه، ودافعاته للإنجاز، واتجاهات الفرد نحو موضوعات الحياة المختلفة ونوعية القيم التي تحكمه، إضافة لما يتمتع به هذا الفرد من قدرات عقلية ومستوى ذكاء ونوعية التفكير الخاصة به ... إلى آخر ذلك من الجوانب النفسية التي تؤثر بدرجات مختلفة على سلوك الفرد وعلى نوعية حياته بشكل عام.

- ونظراً لما يحمله مفهوم نوعية الحياة من الجوانب المتعددة

والمتقاعلة مع بعضها، ورغم أن هذه الجوانب هامة بدرجات قد تكون متساوية، بشكل لا يتسع المقام لعرضها جمِيعاً، فسوف يحاول الباحث في الأطروحة الحالية أن يركز على أهم النقاط التي تظهر العلاقة التفاعلية بين أسلوب الفرد في حل المشكلات ونوعية الحياة وذلك من خلال بعض الدراسات العلمية التي أجريت على المستويين العربي والعالمي من خلال المحاور التالية:

١- المفاهيم الأساسية.

٢- أهم البحوث والدراسات المتعلقة بالمتغيرات المدروسة.

٣- نتاج واستنتاج ونوصيات عشر.

- وبعد، فالباحث إذ يتقدم بهذه الأطروحة العلمية التي تتناول واحداً من الموضوعات حديثة الطرح على المستوى النفسي بشكل خاص، وأعني بالطبع موضوع نوعية الحياة، فالمرجو أن تكون هذه الأطروحة دافعاً للباحثين في التخصص إلى العمل على تفعيل علم النفس بموضوعاته المتعددة و مجالاته المختلفة لتحقيق الهدف الأسماى للعلم والذى يتمثل في تحسين نوعية الحياة للإنسان على ظهر الأرض. كما يدعو الباحث في مقدمة دراسته إلى توحيد جهود الباحثين ليقدم كل منهم من واقع تخصصه ما يحقق النفع لخير البشر من خلال تكامل الرؤى بين تخصصات العلم جمِيعاً.

أسلوب حل المشكلات .. المفهوم :

لقد حظي أسلوب حل المشكلات باهتمام علمي ملحوظ من قبل العديد من العلماء والباحثين على المستوى العربي والعالمي، وقد بدأ هذا الاهتمام منذ سنوات بعيدة، وخاصة مع تبلور النظرية المعرفية على يد مجموعة من العلماء المشهورين، من أمثال بياجيه وبرونر، وقد زاد الاهتمام بهذا الموضوع مع اتساع دائرة علم النفس التطبيقي، في مجالات الصناعة والتربية والتعليم، إضافة لعلم النفس الاجتماعي.

وفي بحثنا عن تحديد لمفهوم حل المشكلة، فقد لوحظ وجود العديد من التعاريف التي تصدت لتحديده، غير أن هذه التعاريف لا تأخذ اتجاهًا واحداً من حيث الشكل على الأقل - أو المفردات اللغوية المتضمنة في التعريف، فبعض هذه التعاريف ينحو بالمعنى إلى الاتجاه العقلي والعمليات العقلية التي تتضمنها أساليب حل المشكلة، بينما يأخذ البعض الآخر من الإجراءات السلوكية، التي يقوم بها الفرد لحل المشكلة، سبيلاً للتعريف بالمفهوم، وهناك فئة ثالثة تضمن الجانبين العقلي والسلوكي معاً. وبناء على ذلك فسوف يتم عرض التعاريف الخاصة بحل المشكلة في مجموعات ثلاثة هي:

أ - تعريف أسلوب حل المشكلة على أنه عملية عقلية:

تستند هذه المجموعة من التعاريف على أساس أن أسلوب حل المشكلة عملية عقلية في الأساس، وفي ذلك يرى هابرلاند Haberlandt. 1994، أن حل المشكلة يشير إلى بلوغ الفرد أو الجماعة هدفاً ما ضمن مجموعة من القيود والمربيات، وذلك بتطوير تصورات ذهنية، تولد حلاً يمر به الفرد من الوضع الراهن وصولاً إلى الهدف. (Haberlandt. K.1994. Pp.265-366)، أما سولسو، فيعرف سلوك حل المشكلة بأنه (التفكير الموجه نحو حل مشكلة بعينها، ويتضمن القيام بنوعين من النشاط العقلي هما: التوصل إلى استجابات محددة وصياغتها، ثم اختيار الاستجابات الملائمة من بينها لحل هذه المشكلة) (ترجمة-محمد نجيب الصبوة وأخرون ١٩٩٦ ص ٦٨٣). ويتفق كل من بياجيه وتورانس مع هذا الاتجاه العقلي في تعريف سلوك حل المشكلة، حيث يرى بياجيه Piaget أن أساس حل المشكلة يتم استناداً إلى الإبداع الذهني. (الفقي والشناوي ١٩٩٥ ص ٣٢٧). كذلك يتضمن تعريف تورانس للإبداع ما يشير إلى أن حل المشكلات يعتمد على الإبداع كما يعتمد الأخير على الأول. فهو يرى أن الإبداع، عملية إدراك التغيرات وأوجه القصور، يليها

عملية تكوين الفروض، ثم اختبار صحتها وتعديلها بحسب ما يتطلبه الموقف. (عن: هبة سري ١٩٩٤ ص ٧). وكذلك يؤكد جيلفورد، على أن سلوك حل المشكلة وثيق الصلة بالتفكير الإبداعي، لأن حل المشكلة يحدث عندما نكون بحاجة لأن نذهب أبعد من المعلومات المتاحة، مما يتطلب معه نشاط فكري وذكائي جديد. (Scott, G. 1987.p.8).

ب - تعريف أسلوب حل المشكلة من خلال الإجراءات السلوكية:

يعرف زكي صالح ١٩٧٢، حل المشكلة بأنه (نوع من الأداء الذي يمكن الفرد من التغلب على المعوقات الخارجية التي تحول بينه وبين الوصول إلى أهدافه). (في: محمد الصبوة ١٩٩٠ ص ٤٠٤)، ويرى سيد خير الله ١٩٨٢، أن حل المشكلة يتمثل في، إزالة حالة عدم الرضا والتوتر التي أدت إلى الشعور بالمشكلة. وأنه تقرير بين الواقع والمفترض. ويرى خير الله أن هناك أكثر من أسلوب يمكن اتباعه في ذلك. (سيد خير الله ١٩٨٢ ص ٣٤). أما بارون ١٩٨٩ Baron ، فيعرف حل المشكلة بأنه (العملية التي يتم من خلالها تحديد الوسائل التي تبلغ بها الهدف الصعب) (Baron 1989.Pp.315) (368)، ويتفق تعريف مارزانو، مع هذا الاتجاه، حيث يرى أن سلوك حل المشكلة يمثل نشاطاً يمارسه كل إنسان طوال يومه، وهو سلوك يحتاجه كل شخص عندما يكون أمامه هدف يسعى إلى تحقيقه، ولكن توجد عقبات تحول دونه، أو عثرة أمام تحقيقه. (في: ماجي يوسف ١٩٩٩ ص ٥٠)

ج - أسلوب حل المشكلة، جماع للعمليات العقلية والإجراءات السلوكية:

يؤكد إنجلش وإنجلش English & English 1979، على أن حل المشكلة يمثل مهارة وقدرة للفرد على الانتقاء من بين البديلات التي تؤدي للهدف المطلوب، مع إدراك أعمق وجديد للموقف، وكفاءة معرفية جيدة، وهي مهارة يجب أن يتعلمها التلميذ ويتقنها. ويتفق كل من كروليك و رودنتش Krulik & Rudnick 1980، مع هذا المعنى، ويضيفا أنه يمكن حل المشكلة

في أوضاع مختلفة قد تحوي إيداعات فنية أو علمية أو عملية أو أدبية، ويجب أن يتصف القائم بحل المشكلة بالجدية وأن يكون الحل قابل للتطبيق والعمل به، وأن تتوافر المحكّات التي تصحبه وتجعل له مكانة كبيرة. (في: اعتدال عباس ١٩٩٤ ص ٥٧).

ذلك يعرف تولمان 1993 حل المشكلة، بأنه (نشاط عقلي أو حركي، غير تقليدي، يلوم القيام به في ظل ظروف تتسم بعد التحديد، ويووجه هذا الأسلوب للتغلب على عائق ما، لبلوغ هدف ما، وذلك من خلال تطبيق أثر إزالة هذا العائق، ومن ثم العودة للطرق المتفق عليها لبلوغ الهدف). (Tallman,L., Et, Al.1993, Pp.157-177)

ويضع كل من الفقي والشناوي ١٩٩٥، تعريفاً لسلوك حل المشكلة على أنه (عملية يحاول الفرد أو الأفراد الخروج بها من مأزق، وهذا الحل يخضع لقواعد معرفية ترتبط بالتعلم). (الفقي والشناوي ١٩٩٥ ص ٣٢٧)

ويرى أنور الشرقاوي (١٩٨٩، ١٩٩٥، ١٩٩٦) الأساليب المعرفية، بأنها الطرق أو الأساليب التي تكشف عن الفروق بين الأفراد في طريقة التعامل مع المثيرات التي يتعرضون إليها ليس فقط في المجال الإدراكي المعرفي، وال المجالات المعرفية الأخرى كالذكرا والتفكير وتكوين المفاهيم، وتجهيز ومعالجة المعلومات، ولكن كذلك في المجال الوجداني والمجال الاجتماعي دراسة الشخصية. وأن هذه الأساليب تفسر في ضوء أساليب النشاط التي يمارسها الأفراد في المواقف التي يوجدون فيها أكثر مما تفسر في ضوء هذا النشاط.

والحقيقة أنه إذا جاز لنا المفاضلة بين هذه الأنواع الثلاثة، فإننا نميل إلى اعتبار النوع الثالث هو الأكثر اقتراباً من المعنى العلمي والعملي في الوقت نفسه، فأسلوب حل المشكلة أياً كانت وجهته، يعبر بالدرجة الأولى عن

نطْر تفكير المستخدم لهذا الأسلوب أو ذاك، وبالتالي تظل العملية العقلية هي الأساس الذي ينطلق منه الفرد. ولكن هذا التفكير لن يترجم إلى واقع ملموس إلا من خلال سلوك إجرائي عملي يتعامل به الفرد مع المشكلة الواقعية، والنتيجة إما حل، وإما مزيداً من التعقد. ولا شك أن نتيجة ما يتبعه الفرد من أسلوب لحل مشكلاته سوف يظهر في نوعية حياته بشكل أو بآخر، فإما هدوء واستقرار نسبي على المستوى الشخصي والاجتماعي، وإما مشقة وصراع شخصي أو اجتماعي أو كلاهما معاً.

وطالما أن أسلوب حل المشكلة يرتبط بالتفكير، فلعله من المناسب أن نقف بعض الوقت أمام هذه العلاقة لنتعرف على بعض ملامحها. وهذا ما سنعرض له في الفقرات التالية.

د - التفكير وحل المشكلات:

انطلاقاً من التأكيد على العلاقة بين أسلوب حل المشكلة، وعملية التفكير، فقد ذهب البعض إلى ما هو أبعد من ذلك، حينما اعتبروا التفكير وحل المشكلة، شيء واحد. وفي ذلك يتفق كل من هنفري Humphery 1951 وجونسون Johnson 1972، ثم سولسو، علىمعنى واحد يشير إلى أن التفكير هو باختصار ما يحدث عندما يحل الفرد مشكلة. (في ناديا السرور ١٩٩٦ ص ٦٧ & سولسو ١٩٩٦ ص ٦٨٣).

وفي مقابل الرأي السابق، يذهب البعض في تعريفه للتفكير إلى أبعد من كونه ما يحدث أثناء حل المشكلة، ويؤكدون بأن التفكير بوصفه سلسلة من التصورات العقلية المترابطة والناشئة عن خبرات إدراكية، له علاقة وثيقة بحل المشكلة، ولكنه يتسع ليشمل إضافة للعمليات العقلية الازمة لحل المشكلات، الأساس المعرفية لكل من الوجودان والمهارات النسحرية. (Evans, J.1983.p.4).

أسلوب حل المشكلات وعلاقته ب النوعية الحية - دراسة نظرية

كما يميز البعض بين تفكير تقليدي، يتم مع المشكلات التقليدية، وتفكير إبداعي يستخدم إزاء المشكلات الجديدة والأكثر تعقيداً. (في: محمد الصبوة ١٩٩٠ ص ٤٠٧) وكل نوع من أنواع التفكير هذه أقسام مختلفة.

يشتمل التفكير التقليدي على قسمين أو شكلين أساسين هما:

- ١ - التفكير المنداعي الحر Free associative thought، أو الخيالي.
- ٢ - التفكير الهداف Purposive thought

ويمكن تقسيم التفكير الهداف إلى أنواع أربعة رئيسة:

- التفكير التباعي /التقاربي.
- التفكير الرأسي /الأفقي.
- التفكير العياني /التجريدي.
- التفكير الاستقرائي/الاستدلالي.

ولكل نوع من الأنواع السابقة خصائصه المميزة، كما أن له استخداماته المناسبة له، وعليه فليس هناك أفضلية مطلقة لنوع معين من التفكير دون نوع آخر، إلا في ضوء التفكير المناسب للموقف المناسب. فعلى سبيل المثال نجد أن التفكير التقاربي، يعرف بأنه تفكير تقليدي لا يخرج عن المألوف، إلا أن الأنسب في التعامل مع المشكلات ذات الطابع الروتيني المتكرر. وذلك في مقابل التفكير التباعي الذي يتميز بالانطلاق في اتجاهات متعددة ويأتي بأفكار جديدة ومبكرة ويعتمد عليه في حل المشكلات الجديدة والمعقدة. إلا أنه مع ذلك قد لا يناسب الكثير من مواقف ومشكلات الحياة اليومية^(١).

(١) لمزيد من التفاصيل انظر :

- محمد الصبوة ١٩٩٠ ص ٣٨٨-٣٩٧

- Evans,j 1984. Pp.451-468
- Gallotti, K.1989. Pp.331-351

وأحسب أن كل نوع من هذه الأنواع يمثل متصل، وأن كل فرد له موقع ما على هذا المتصل، ويتحدد نمط تفكيره من خلال قربه أو بعده عن أحد طرفي هذا المتصل.

وأحسب أيضاً أن موقع الفرد على متصل أنواع التفكير، بقدر ما يتسم بقدر من الثبات إلا أنه قابل للتحرك أيضاً في حدود معينة قد تزيد أو تقل استناداً إلى مجموعة من المحددات الذاتية والموضوعية في الوقت نفسه.

وأخيراً فإنني أحسب أيضاً أن أسلوب الفرد في حل ما يواجهه من مشكلات، يعتمد بشكل مباشر على نمط تفكيره.

هـ - أساليب حل المشكلات.. الطرق:

والسؤال الآن ما هي أهم أساليب حل المشكلات التي يمكن لفرد استخدام واحد أو أكثر منها ؟

طالعنا نظريات التعلم على اختلاف منطلقاتها العلمية، بالعديد من الأساليب الخاصة بحل المشكلات، ومن ذلك:

١ - أسلوب المحاولة والخطأ Trial and Error

يعتمد هذا الأسلوب على نظرية ثورنديك (Thorndike) 1874-1949 والتي اهتم بالدراسة التجريبية المعملية، وكانت أغلب تجاربه تقوم على حل المشكلات، وتعد دراسته (ذكاء الحيوان) 1898، من أهم الدراسات الأساسية في نظريته، وكانت اهتماماته تدور حول الأداء والتواهي العملية وحل المشكلات. وقد اعتبر ثورنديك أن تعلم الأداء يمثل عملية تدعيم تدريجي للارتباط بين المثير والاستجابة، ولذلك فإن المحاولات العشوائية الأولية التي يقوم بها الكائن تتلاشى من الموقف لأنها لا تؤدي إلى الوصول للهدف (الحصول على المكافأة) بينما الاستجابة الصحيحة التي توصل للحل، تقوى تدريجياً بالتدريب لأنها الاستجابة المعززة. وقد أدى ذلك إلى وضع

قانون الأثر Law of Effect، وهو من أهم قوانين هذه النظرية. (أنور الشرقاوي ١٩٩١ ص ٧٣-٨٥).

ويعد أسلوب المحاولة والخطأ في رأي Evans, L. & Murdoff 1978 بمثابة الأسلوب الأساسي لحل المشكلة (Evans, L. & Murdoff, R. 1978) (Durkin 1945, P.369)، فـيعتبرها مجرد استفادة من الخبرات السابقة لهم كيف يمكن حل المشكلة. وهي أسلوب يعتمد على تجرب عدد من الاستجابات المختلفة، التي قد يفيد إدراها في الوصول للهدف، ولكن دون ضمان للوصول إلى حل مناسب، ويمكن اللجوء إليها في حالة عدم توفر معلومات كافية لاستخدام طريقة أخرى أكثر منهجرية. (Baron, R. A. 1989, P.216)

وأحسب أن هذه الطريقة تصلح أكثر ما تكون للفئران، والأطفال، وقليلى الخبرة من الكبار.

٢ - الاستبصار Insight، كأسلوب لحل المشكلات:

يستند هذا الأسلوب على الأسس والمبادئ الخاصة بنظرية الجشطالت، ومن أشهر علمائها ماكس فرتهimer (١٨٨٠-١٩٤٣)، ودنكر، وكوفكا، وكوهلر.

وقد جحظت عملية تعلم حل المشكلة على العديد من الدراسات التي تعتمد على فكرة الاستبصار. وعلى عكس نظريات السلوكية التي تؤكّد على أن التعلم يتم بالتدريج من خلال تتبع المحاولات التي يتم فيها الارتباط بين المثير والاستجابة، فإن التعلم بالاستبصار يحدث فجأة، بمعنى أنه قد يحدث من محاولة تسبقها فترة تأمل وانتظار. ويكون التعلم في هذه الحالة من القوة بحيث لأنه يقاوم النسيان، كما أنه يتميز بسهولة الانتقال إلى المواقف الجديدة المشابهة للموقف الذي حدث فيه التعلم. وعلى ذلك فإن خاصية التعميم إلى

الموافق الأخرى، تعد من مميزات التعلم بالاستبصار. ويتميز هذا النوع من التعلم بخصائص هما.. الفم وإدراك العلاقات. وعلى هذا الأساس فإن الحكم على مدى جودة الحل لمشكلة معينة، يستند على ما إذا كان هذا الحل قد تضمن فهماً حقيقياً وإدراكاً متكاملاً صحيحاً أم لا. ويعتبر فرتهيرم أن الحل الإبداعي لل المشكلة يجب ألا يقتصر على الموافق (الذكائية البحتة) ولكن يمكن توظيفه في الموافق الاجتماعية كذلك.(أنور الشرقاوي ١٩٩١ ص ١٤٥ - ١٨٥)

ويشير سولسو، إلى أن الاستبصار ينشأ عن تمثل المشكلة عقلياً وتصورها جيداً بالدرجة التي تدعم قدرات الفرد على ايجاد حل لها، ويحدث الحل بصفة عامة، في لحظة تنوير تتم داخل الوعي، بحيث يواصل الضوء انتشاره داخل العقل ويستمر، حتى تكتمل أجزاء اللغز، فيبرز الحل فجأة، أو يتم اكتشاف المعنى أو الفكرة الأساسية.(محمد الصبوة وأخرون، ١٩٩٦، ص ٦٩٠).

٣ - الاستعانة بالاستراتيجيات الواقعية أو الهاديات الملائمة:

يعرف فتحي الزيات ١٩٩٦، الاستراتيجيات المعرفية، بأنها التكتيكات التي تحكم الفرد فيها شعورياً، ويقوم بتوظيفها في التعلم والحفظ والتغيير وحل المشكلات وتجهيز ومعالجة المعلومات.

وتنتمي هذه الهاديات في ما لدى الفرد من معلومات وخبرات سابقة توجه تفكيره وترشده بهدف اختصار الوقت والجهد للوصول إلى حلول عملية مناسبة، ويتم ذلك عن طريق أحد أسلوبين رئисيين هما.. تحليل الوسائل والأهداف أو الغايات، والانتظار الوظيفي.

تحليل الوسائل والغايات: Means-ends Analysis

يشير إلى تحليل الهدف العام إلى أهداف فرعية، وتحليل المشكلة الأساسية إلى مشكلات فرعية، ثم التعامل مع كل مشكلة فرعية على حدة

أسلوب حل المشكلات وعلاقته بنوعية الحياة - دراسة نظرية

وبلوغ الحل المناسب لها وتحقيق الهدف منها، مما يقلل الفجوة بين الوضع الراهن للمشكلة والغاية النهائية المطلوب الوصول إليها، فتتلاشى المشكلة خطوة خطوة. (Baron, 1989, P.118)

وتعرفها أمينة شلبي ١٩٩٩ بأنها استراتيجية تقوم على تحليل محددات المشكلة في صورتها المقدمة والغايات المستهدفة وتنطوي على استخدام الوسائل وتوظيفها للوصول إلى الغايات والحكم على مدى ملاءمة كل من الوسائل المتاحة والغايات التي يتعين الوصول إليها أو تحقيقها، أي اختزال الفرق بين ما هو كائن وما يجب أن يكون (الحل). (أمينة شلبي ١٩٩٩، ص ٩١)

أما عن التنازير الوظيفي : Analogy

فيشير إلى إدراك التشابه بين المشكلة الراهنة وما سبقها من مشكلات. مما يسهل الاستفادة بالأسلوب السابق الذي حقق نجاحاً، في حل المشكلة الراهنة. (Baron,R. A.1989.Pp.217-218)

٤ - أسلوب (الاعتماد / الاستقلال) عن المجال الإدراكي:

ويعرفه أنور الشرقاوي ١٩٨٩، بأنه (الأسلوب الذي يهتم بالطريقة التي يدرك بها الفرد الموقف أو الموضوع وما به من تفاصيل. أي أنه يتناول قدرة الفرد على إدراكه لجزء من المجال كشيء مستقل أو منفصل عن المجال المحيط ككل، أي يتناول قدرة الفرد على الإدراك التحليلي. فالفرد الذي يتميز باعتماده على المجال في الإدراك، يخضع إدراكه للتنظيم الشامل الكلي للمجال، وأن إدراكه أجزاء من المجال، يكون مبهماً في حين يدرك الفرد الذي يتميز بالاستقلال عن المجال أجزاء المجال في صورة منفصلة أو مستقلة عن الأرضية المنظمة لها).

(أنور الشرقاوي ١٩٨٩ ص ١١).

أما عبد العال عجوة ١٩٨٩ فيعرفه بشكل أكثر تحديداً، فيقول أن الاعتماد في مقابل الاستقلال عن المجال، هو القدرة على النظرة الشمولية مقابل القدرة التحليلية للوظائف المعرفية، أي أن الفرد يتعامل تعاملاً كلياً مع الموقف أو يميل إلى التعامل مع أجزاءه وتفاصيله (عبد العال عجوة ١٩٨٩) وإضافة لما سبق فإن هناك العديد من الأساليب الخاصة بحل المشكلات والتي تستند على أسس نظرية مختلفة، ويكتفى أن نشير في هذا المقام إلى بعض مسميات هذه النظريات لنقف على حجم الاهتمام العلمي بهذا الموضوع، فهناك الأسس العلمية لنظرية الاقتران (جاثيري Edwin Guthrie 1889-1959)، ونظرية المجال لكيرت ليفين Kurt Lewin (1947-1980)، وإسهامات العديد من أصحاب النظرية المعرفية، ومنهم أوزبل Ausubel صاحب نظرية التعلم ذو المعنى، والتي طورها بالاشتراك مع روبنسون Robinson عام ١٩٦٣، إضافة لإسهامات كل من بياجيه وبرونر ومعهم جيلفورد، صاحب الدراسات المعروفة في مجال الابتكار. وغير هؤلاء كثير مثل روتير أحد أصحاب نظرية التعلم الاجتماعي، وواضع نظرية وجهة الضبط أو بؤرة التحكم Focus of control. وجميع هؤلاء العلماء أسهموا بفكرهم ونظرياتهم في تفسير الأسس العلمية والعملية لأسلوب حل المشكلات، على أساس نظرية مختلفة.

٥ - استراتيجية العمل بين الأمام والخلف:

Combination of Working Forward and Working Backward

وهي الاستراتيجية التي تمكن القائم بالحل من التحرك الأمامي (من المعطيات إلى الأهداف) والتحرك الخلفي (من الهدف متوجهًا نحو المعطيات لبناء الاستنتاجات للحل). (فتحي الزيات ١٩٩٥)

و - خطوات حل المشكلة :

يشتمل مجال علم النفس المعرفي على عدد من النماذج لخطوات حل

المشكلة، ومن ذلك:

- ١ - نموذج الخطوات الثلاث، الذي يقول عنه ماتلين Matline 1983 أنه الشكل الذي اتفق عليه معظم علماء النفس، وهذه الخطوات الثلاث هي:
 - أ - فهم المشكلة وتحديدها بدقة.
 - ب - صياغة أكبر عدد من الحلول الممكنة في اتجاهات متعددة.
 - ج - تقييم البديل والنتائج المتربطة عليها في ضوء (أفضل الحلول، وعوائق الاستخدام، والخسائر غير المباشرة).
- ٢ - هناك نماذج أخرى رباعية الخطوات، مثل ما قدمه كل من Mae Nair & Elliott.T.R.1992 Tallman Et.Al.1993 خطوة لجمع المعلومات والحقائق المتعلقة بالمشكلة. هذا في الوقت الذي يهتم فيه آخرون بخطوة اتخاذ القرار ضمن النموذج الرباعي، ومن هؤلاء سيد خير الله ١٩٨٢ ص ٣٦، وعبد المجيد نشواني ١٩٨٤ ص ٤٥٣.
- ٣ - ويقترح علماء آخرين نماذج خماسية الخطوات، بإضافة خطوة، التوجه نحو المشكلة، ومن هؤلاء، جولدفيلد ١٩٧١، إيربان ١٩٧١، كانفر ١٩٨٢، جلوفر ١٩٨٤.
- ٤ - وأخيراً وصل النموذج إلى ست خطوات، كالذي اقترحه سولسو، ويتضمن:
 - *تحديد المشكلة.
 - *تمثيل المشكلة عقلياً.
 - *الخطيط العملي.
 - *تنفيذ الخطة.
 - *تقييم الخطة.
 - *تقييم الحل. (روبرت سولسو ١٩٩٦ ص ٦٨٤)

كذلك يقترح عبد المجيد عبد الرحيم ١٩٨١، نموذجاً لحل المشكلة من ست خطوات:

* الشعور بوجود المشكلة.

* جمع المعلومات عن المشكلة.

* حصر المشكلة في أضيق مجالاتها وتكوين الفروض.

* اختبار تماسك الفروض منطقاً وعملياً.

* اختبار مدى صحة كل فرض واستبعاد الخاطئ.

* الانتهاء إلى أصح الفروض واعتباره حلّاً نهائياً وتطبيقه عملياً.

(عبد المجيد عبد الرحيم ١٩٨١ ص ٢٢٥)

واستخلاصاً مما سبق، يتضح:

- أن تعريف أسلوب حل المشكلات على مستوى المفهوم، يختلف بدرجة من باحث لآخر، فمنهم من يركز في التعريف على العمليات العقلية المؤثرة في الأسلوب، ومنهم من يهتم بكون أسلوب حل المشكلات هو تعبير عن ما يتخذه الفرد من إجراءات عملية أو سلوكية في الحل، بينما اتجه فريق ثالث بالجمع بين الجانبين، العقل والسلوك، باعتبارهما مكملان لبعضهما، فما يحدث في العقل من عمليات تفكير وتنظيم وتجهيز للأفكار والمعلومات السابقة مع تحليل لظروف الموقف الراهن ... يظهر فيما يقوم به الفرد من سلوك لحل المشكلة.

- كما يتبيّن أن أسلوب حل المشكلات، بقدر من يعتمد على العمليات العقلية المنظمة للتفكير، والوجهة لطريقة الحل، فهو يتأثر كذلك بالحالة الوجدانية للفرد، كما يتأثر بعوامل شخصية واجتماعية متعددة.

- كما يتبيّن أن طرق الحل تختلف أيضاً بحسب نمط تفكير الفرد،

فإما محاولة وخطأ، وإما استبصار بعناصر الموقف الكلي كوسيلة لاختصار الوقت والجهد وللوصول إلى حل ملائم لطبيعة المشكلة بعناصرها الواقعية. إضافة لطرق أخرى عرضنا لها في السابق.

- وأخيراً فإن خطوات حل المشكلة قد اختلفت أيضاً في تصورات الباحثين لها، فتراوح عددها بين ثلاثة خطوات وست خطوات كما اتضح في العرض السابق أيضاً.

وتظل محاولات البحث العلمي مستمرة، في سبيل تحقيق المزيد من الفهم العلمي الدقيق لهذا المفهوم.

مفهوم نوعية الحياة .. التاريخ والهدف :

يستند التعريف بالمفاهيم على قاعدة الموافقة والاتفاق بين المستخدمين للغة، موافقة على أن هذه الكلمة أو تلك تعني معناً محدداً، والاتفاق على استخدام هذه الكلمة للتعبير عن المعنى ذاته متى كان ذلك مناسباً. والسؤال الآن إلى أي مدى ينطبق ذلك على مفهوم نوعية الحياة؟ المشكلة أن مستخدمي هذا المفهوم لم يتفقوا بعد على معنى محدد لهذه الكلمة، وقد يرجع ذلك لأحد سببين، أولهما حداثة المفهوم على مستوى التناول العلمي الدقيق. أما السبب الثاني المحتمل أيضاً فيتمثل في أن هذا المفهوم (حمل أوجه) كما سبق أن ذكرنا، فهو يستخدم أحياناً للتعبير عن الرقي في مستوى الخدمات المادية والاجتماعية التي تقدم لأفراد المجتمع، كما يستخدم أحياناً أخرى للتعبير عن إدراك الأفراد لمدى قدرة هذه الخدمات على إشباع حاجاتهم المختلفة. كما أن استخدام هذا المفهوم لا يرتبط بمجال محدد من مجالات الحياة، أو بفرع معين من فروع العلم وإنما هو مفهوم موزع بين الباحثين والعلماء على اختلاف تخصصاتهم بل وحتى على اختلاف اهتماماتهم البحثية داخل التخصص الواحد، والمفت للنظر أن أصحاب كل

تخصص يرون أنهم الأحق باستخدام هذا المفهوم والبحث في متغيراته من داخل تخصصهم، سواء كان هؤلاء من أصحاب تخصص علم الاجتماع، أو كانوا من المتخصصين في الطب بفروعه المختلفة، أو كان هؤلاء من المتخصصين في العلوم البيئية أو الاقتصادية. والملفت للنظر حقاً أن هؤلاء جميعاً لم يستطيعوا الوصول إلى تعریف محدد لمفهوم نوعية الحياة، وهم يبررون ذلك باستناد هذا المفهوم على العديد من المتغيرات السيكولوجية الذاتية التي يصعب قياسها أو تحديدها بدقة، والملفت للنظر أكثر أن أصحاب التخصص في علم النفس يكاد أن يكونوا غالبيّة بحوثهم المتخصصة في هذا المجال إلا فيما ندر. وحتى تتضح هذه المعانى سناحاً، فيما يلي أن نتعرف على بعض ما قام به الباحثون من مجهودات بحثية للتعریف بمفهوم نوعية الحياة.

نوعية الحياة.. التاريخ:

نادرًا ما حظي مفهوم بالتبني الواسع سواء على مستوى الاستخدام العلمي أو الاستخدام العملي العام في حياتنا اليومية وبهذه السرعة مثلاً حدث لمفهوم نوعية الحياة، وعلى الرغم من هذا النمو السريع في استخدام المفهوم، إلا أن التعریف بالمفهوم أو محاولة تحديده لم يلقى إلا القليل من الاهتمام.

ومن الملاحظ أن محاولات التعریف بمفهوم نوعية الحياة قد تباينت بتباين الأطر النظرية التي خرجت منها هذه التعاريف، وهو ما يستوجب هنا تبعاً لذلك أن نعرض لهذه التعاريف في ظل الاتجاهات النظرية التي خرجت منها، ويمكن تصنيف هذه الاتجاهات إلى مناحي ثلاثة رئيسية:

- ١- المنحي الاجتماعي والأنثروبولوجي.
- ٢- المنحي النفسي.
- ٣- المنحي الطبي.

أولاً : المنحى الاجتماعي :

يرى إلمير هانكيس Elemer Hankiss ١٩٨٤، أن الاهتمام بدراسات نوعية الحياة قد بدأ منذ فترة تاريخية طويلة، فمن الثابت تاريخياً أن المدن الصغيرة في العصور الوسطى كانت تتبادل الآراء والأنطباعات ووجهات النظر المتعلقة برفاهية الأفراد الذين يعيشون في هذه التجمعات وطبيعة الحياة الملائمة لهم. كذلك نشأت في المدن الكبرى والدول المتقدمة شبكات هائلة لجمع المعلومات لتقدير رفاهية الأفراد وطبيعة الحياة الملائمة لهم. ولم يكن الهدف آنذاك تحسين نوعية الحياة بقدر ما تمثل في استكشاف الموارد البيئية في محاولة لاستغلالها من ناحية ودرء الكوارث ومواجهة الاضطرابات الاجتماعية من ناحية أخرى. وقد شكلت كنيسة العصور الوسطى والإدارة التنفيذية والتشريعية والعلاقات الإقطاعية والمؤسسات البرلمانية في هذه الفترة القنوات الرئيسية التي انسابت من خلالها المعلومات المتعلقة بنوعية الحياة. (هنا الجوهري ١٩٩٤ : ٩-٨).

وكان من الطبيعي أن يظهر مفهوم نوعية الحياة في ظل التوجهات الاقتصادية التي شهدتها المجتمعات الغربية عامة والصناعية بشكل خاص كنوع من تدعيم الخطاب السياسي للقائمين على أمر هذه المجتمعات، حيث كان السؤال الرئيس المطروح آنذاك.. كيف يحافظ النظام السياسي على نفسه في ظل نوعية معينة من الحياة التي يحياها أفراد المجتمع؟ إن طرح السؤال بهذه الكيفية يعني أن الساسة يهتمون بكل ما من شأنه الحفاظ على نوعية معينة لحياة الأفراد، سواء من حيث الارتفاع بالمستوى الاقتصادي والوفرة السلعية أو توفير الخدمات الاجتماعية والصحية .. الخ تلك النوعية التي تدعم بقاء النظام وتحافظ على استمراره. والسؤال الذي يفرض نفسه هنا.. هل يمكن أن يعني الكم هنا عن الكيف؟ بمعنى هل يمكن أن تتحقق الزيادة

الكمية في إنتاج السلع وتوفير الخدمات والارتفاع بالمستوى الاقتصادي على مستوى المجتمع (الدخل القومي) وعلى مستوى الفرد (نصيب الفرد من الدخل)، هل يمكن أن تتحقق هذه الزيادة الكمية تحسناً في كيف الحياة أو كما تعرف حالياً بنوعية الحياة؟ نقول ناہد صالح ١٩٩٠ أن مصطلح نوعية الحياة قد طرح في منتصف السبعينات، ليعني نزوعاً نحو نمط الحياة التي تتميز بالترف، هذا النمط من الحياة الذي لا يستطيع تحقيقه سوى مجتمع الوفرة، ذلك المجتمع الذي استطاع أن يحل كافة المشاكل المعيشية لغالبية سكانه، وفي الوقت نفسه أمكنه التأكيد على استمرار نموه الاقتصادي لسنوات عديدة قادمة. ومن ثم فمفهوم نوعية الحياة في تلك الفترة، يمثل إضافة لمفهوم الكم Quantity، فهو كيف يضاف إلى كم، وليس بديلاً عن هذا الكم. وتوّكّد ناہد صالح أن مضمون مفهوم نوعية الحياة، لم يكن يتعارض بالضرورة مع النمو الكمي أو تعاظم السلع، أو مع التسارع في إنتاجها، ولكنه يعني الأفضل، والمتميز والمتفوق في الأشياء والسلع، وبالتالي في نمط الحياة.

وإذا كان مفهوم نوعية الحياة في منتصف السبعينات، قد ظهر ليعبر عن مرحلة ما بعد المرحلة الصناعية، وما تطلّبته من استخدام الوفرة الاقتصادية في إشاعة الطموحات الرفيعة، التي أوجدها التقدم السريع في التنمية الاقتصادية وإلى استخدام ناتج النمو الاقتصادي، لتمويل تدابير لمواجهة الآثار السيئة الناجمة عنه، فإن المفهوم في بداية السبعينات قد اتخذ منحى آخر ليعبر عن عدم الرضا عن الوضع القائم، وطرح مصطلح، أو كهدف لتحقيق طريقة للحياة، تختلف تماماً عن تلك التي يقرها مجتمع الاستهلاك، ومن ثم طرحت فكرة نوعية أو كيفية Quality الحياة، فكرة معارضة وليس فكرة مكملة لكم Quantity، التي يطرحها النظام الاقتصادي. (هناه صالح ١٩٩٠ :٥٤-٥٦).

إن المحلول الواقع المجتمع الغربي في الوقت الراهن، يجد أن سعي السلطات الحاكمة للارتفاع بنوعية الحياة لدى أفراد المجتمع وذلك عن طريق الاهتمام بالمستويات الاقتصادية، لم يحقق الأهداف التي يسعى إليها، وليس أقل على ذلك أكثر من انتشار مظاهر الانحراف سواء على المستوى السياسي أو الاجتماعي أو النفسي، ومنها على سبيل المثال حالات الاعتداء بالقتل على تلاميذ المدارس في أمريكا أو العاملين والمعاملين في البورصة، وحالات الانتحار الفردي والجماعي، وانتشار الإدمان بأشكاله ومستوياته المختلفة والمترابطة. أضاف إلى ذلك ما تشهده بعض دول العالم المتقدم اقتصادياً من التقلبات السياسية التي يمكن أن تعترى النظام في أكثر الدول تقدماً من المنظور الاقتصادي.

نوعية الحياة والمتطلبات الحضارية:

إن السؤال الذي يطرح نفسه بقوة هنا.. مؤداه هل مصطلح نوعية الحياة منعزل الصلة عن جملة الظروف والمتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية للمجتمع؟ يجيب Lanmiles عن هذا السؤال في كتابه المعروف Social Indicator for Human Development، حيث يرى أن مفهوم نوعية الحياة ارتبط منذ البداية بسعى المجتمعات الصناعية نحو التنمية والارتفاع بمتطلبات الأفراد عن طريق تحقيق الكثرة الاقتصادية لمواجهة إشباعات الأفراد ونطاقاتهم وطموحاتهم (Lan-Miles: 1985). ويختلف هذا الرأي مع ما توصلت إليه دراسة أخرى أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية، تلك الدراسة التي قامت على تحديد العلاقة بين الزيادة في الدخل الفردي في الفترة ما بين ١٩٤٥-١٩٦٥ وبين التغيرات في نوعية الحياة، وقد أظهرت النتائج إلى وجود علاقة عكسية بين الدخل ونوعية الحياة، ففي الوقت الذي وصلت فيه معدلات الزيادة في الدخل إلى حوالي (٤٠٪)، فإن من وصفوا أنفسهم بأنهم سعداء

(وفقاً لاستجاباتهم على مقاييس السعادة المستخدم في هذه الدراسة)، قد تناقض بنسبة من (٣٠ - ٢٠٪). وتشير المؤشرات الإحصائية إلى زيادة هذه الفجوة بين زيادة مستويات الدخل والشعور بالسعادة وبشكل مستمر على المدى البعيد مما يصعب معه التنبؤ بحدوث تغيير ملحوظ على شكل هذه العلاقة. (UNESCO, 1983)، ويبدو أن الإنسان كلما نما اقتصادياً وانتقل إلى مرحلة جديدة على السلم الاقتصادي فإن متطلبات وحاجات جديدة لهذه المرحلة تفرض نفسها عليه وتطالبه بإشباعها مما يستنزف معه كم أكبر من الدخل، يستتبعه شعور الفرد بعدم القدرة على مواجهة متطلبات الحياة في الوضع الجديد، فيظهر السخط وعدم الرضا مما يقلل بالتالي الشعور بالسعادة، وتتلاطم بذلك نوعية الحياة. ولا يملأ عين ابن آدم إلا التراب.

ولعل التناقض الواضح بين معدلات التنمية الاقتصادية ونوعية الحياة، هو ما أدى إلى ظهور جماعات الضغط والمعارضة في دول العالم المتقدم عامة وفي أمريكا بشكل خاص، تلك الجماعات التي لا تعترف بالكم كسبيل أوحد للارتفاع بكيف أو بنوعية الحياة، ومن هنا ظهرت الأفكار المتمردة على الأنماط الاستهلاكية السائدة، مع البحث عن بدائل يمكن من خلالها تحقيق نوعية أفضل من الحياة، بعيداً عن فكرة الوفرة والكثرة العددية للمتطلبات الحياتية، ويكفي للتدليل على ذلك ما ذهب إليه الباحث هورست Horst 1987 في كتابة المعنون Quality of life in the Soviet Union، حيث يرى أنه في الوقت الذي تعتقد فيه الحكومات أن ما تقيمه من مشروعات لرفاهية الأفراد (استناداً إلى مبدأ المنفعة العامة) باعتباره السبيل الأوحد لتحقيق الرفاهية للفرد والارتفاع بنوعية الحياة لديه، فإن الآثار السلبية الناجمة عن تلك المشروعات قد تسهم في الإقلال من تلك النوعية المستهدفة، وخاصة إذا كانت هذه المنفعة العامة قائمة أساساً على أنقاض المصالح الفردية الخاصة، مما سيؤدي حتماً إلى الإقلال من جودة هذه الحياة لدى

الأفراد المتضررين - على الأقل - ويضرب مؤلف الكتاب مثالاً لما يذهب إليه، حيث يرى أن إنشاء الطرق الجديدة قد يbedo للوهلة الأولى أنه محاولة للإقلال من معاناة البشر والارتفاع بنوعية الحياة الخاصة بهم، إلا أن الآثار المترتبة على ذلك من قبيل (انتزاع ملكية الأراضي الخاصة بهذه الطرق و الآثار البيئية الضارة الناجمة عن زيادة وسائل المواصلات وما يصاحبها من عادم الوقود الذي يؤدي حتماً إلى تلوث الهواء، وما يتبعه من زيادة فرصة انتشار الأمراض ... الخ)، سوف تؤثر بالسلب على نوعية الحياة لدى العديد من الأفراد المتضررين بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر، الأمر الذي يؤدي في النهاية - وفقاً لرأي المؤلف - أن الارتفاع المادي بنوعية الحياة لا يحقق دائماً الأهداف المرجوة منه على مستوى أفراد المجتمع أو غالبيتهم على الأقل (Herleemann , Horst . 1987).

ويكاد يجمع المستغلون بالبحث في العلوم الإنسانية عامة وعلم الاجتماع بشكل خاص على حقيقة هامة مفادها أن المؤشرات الموضوعية بكل مظاهرها المادية القابلة للرصد والإحصاء والقياس، لم تعد كافية للتعبير عن نوعية الحياة بمعناها الدقيق. وينضم إلى فريق المؤكدين على هذه الحقيقة كل من جيلنجهام R. Gellingham ، و رئيس W.S. Reece، حيث يؤكdan على أن البحث التي تركز على الجوانب الموضوعية لا تقدم إلا القليل جداً فيما يتعلق بجودة الحياة أو نوعية الحياة المدركة بالنسبة للفرد. (Chamberlain , Kerry.1985.p.346)، وتتفق ناهد صالح ١٩٩٠ مع هذا المعنى و تؤكد، حيث ترى أنه أصبح من المؤكد أن تحقيق الأهداف الاجتماعية للسياسات، أو السير في طريق تحقيقها، لا يعني بالضرورة تحسناً لنوعية الحياة أو في حالة الأفراد، فزيادة الدخل القومي، أو زيادة نصيب الفرد منه، أو ارتفاع مستوى المعيشة أو زيادة التقدم العلمي والتكنولوجي ... الخ لا يدل

على أن المجتمع قد انتقل إلى حالة أفضل، أو أن الأفراد قد أصبحوا أكثر سعادة ورضا عن حياتهم. (ناهد صالح ١٩٩٠: ص ٥٨)

إن هذا المنظور التفسيري لنوعية الحياة بدأ يبحث في الجانب الآخر عن محددات هي أقرب للمحددات الذاتية منها إلى المؤشرات الموضوعية المترافق عليها.. حيث بدأ البحث عن نوعية الحياة المدركة، كما يدركها الفرد نفسه.. ولهانا نجد في إسهامات كل من دالكي Norman-Dalky ورورك Daniel Rourke ما يشير إلى هذا المعنى، حيث يرى الأول أنه لا بد من النظر إلى مفهوم نوعية الحياة من خلال إحساس الفرد بالرضا والقناعة وجودة المعيشة والسعادة، أو الإحباط والقنوط. كذلك فإن الباحث Erik Allardt، فهو يربط نوعية الحياة بمحددات ذاتية أخرى من قبيل مشاعر الحب وتحقيق الذات، كذلك نجد Michalos يؤكد على فكرة إدراك الفرد لقيمة الحياة (Schuessler, & Fisher 1985. P.131)

ويتضح من خلال العرض السابق، ظهور بدايات التركيز على الجوانب الذاتية (النفسية) كمحددات لنوعية حياة الإنسان، باعتبار أن الحياة النهاية هي ما يدركه الفرد منها، وما يشعر بقيمة فيها من خلال معايشته لها.

السكان ونوعية الحياة : Population and The Quality of life :

هل يمكن للمعلومات السكانية أن تصف نوعية الحياة في المجتمع؟ لا شك أن معدلات المواليد والوفيات يمكن أن تشير إلى مقدار الدعم والخدمات التي تقدم لحياة المواطنون، كما أن المعلومات الخاصة بهجرة المواطنين توضح ما تتمتع به مجتمعات معينة من خدمات وأمن، مما يجعلها مناطق جذب من مناطق أخرى لا تتوفر فيها هذه العناصر الهامة للحياة. إن المعلومات السكانية يمكن إن تفسر أيضاً الأسباب التي تؤدي إلى نوعية معينة من الحياة في مجتمع معين، فإذا عرفنا أن معظم السكان من المسنين

أسلوب حل المشكلات وعلاقته ب نوعية الحياة - دراسة نظرية

أو كبار السن، فإن ذلك يحدد مقدار ونوعية الخدمات التي يجب أن تقدم إلى هؤلاء المسنين. غير أن هذه الخدمات يمكن أن تكون أو لا تكون متوفرة، وذلك اعتماداً على عوامل هامة منها ثروة المجتمع، وحجم الأسرة وإمكانياتها، إضافة إلى المستوى التكنولوجي الذي وصل إليه المجتمع، فالسكان الذين يقطنون مناطق جغرافية وعرة قليلة المصادر الطبيعية للمياه، من المتوقع أن يواجهوا حياة شاقة، ويحتاجوا إلى بذل مجهودات كبيرة لتحسين مستوى المعيشة.

إن علماء الاجتماع عند اهتمامهم بدراسة نوعية الحياة، يركزون على المؤشرات الموضوعية في هذه الحياة، من قبيل.. معدلات المواليد والوفيات، صحايا الأمراض المختلفة، نوعية المساكن، المستويات التعليمية لأفراد المجتمع، مستوى الاستيعاب والقبول في مراحل التعليم المختلفة، إضافة إلى مستوى الدخل ... الخ. ومن المعروف أن هذه المؤشرات تختلف من مجتمع إلى آخر، كما تختلف من جماعة إلى أخرى داخل المجتمع الواحد، وإذا افترضنا أن هذه المؤشرات سوف تؤثر بدرجة على نوعية حياة الأفراد داخل المجتمع، فسوف يظل هذا التأثير نسبياً، كما أن مفهوم الرفاهية Well-Being يظل نسبياً أيضاً، وعلى سبيل المثال، فإن المرأة الأمريكية عادة لا تتوقع موت أولادها في مرحلة الطفولة المبكرة والمتوسطة، بينما نجد المرأة الفقيرة في كثير من بلدان العالم الثالث يمكن أن تتوقع ذلك (Federico . & Schwartz 1983 pp604-605)

نوعية الحياة والعمل: Quality of life and work

يرتبط مفهوم نوعية الحياة ما يقوم به الفرد من عمل أو ما يشغله من وظيفة، وثمة محددات هامة يمكن اعتبارها في هذا الصدد، يمكن أن يكون لها تأثير على تحقيق هذا المفهوم إجرائياً، مثل.. أوضاع العمل نفسه،

وما يجنيه الفرد من عائد من وراء عمله، وما يمكن أن يوفره العمل من فرص للحرك المهني Career mobility opportunities، والمكانة المهنية للفرد مما يكون له تأثيره على حياة الفرد في علاقته بالمهنة. ويرى البعض أن نوعية الإشراف Supervision، وعلاقات الزملاء Peer relationships، تعد من العوامل الفعالة في تحقيق هذا المفهوم، فهي تؤثر بدرجة ملحوظة على رضا أو عدم رضا العامل عن عمله.

ويرى والتون 1974 Walton أن تعريف نوعية الحياة تشير إلى الدرجة التي يستطيع معها أعضاء مؤسسة ما تحقيق حاجاتهم الشخصية الهامة استناداً إلى خبراتهم في هذه المؤسسة. ويشير والتون إلى عشرة مظاهر للمفهوم يمكن النظر إليها بعين الاعتبار في الجهد المبذول لتحسين نوعية الحياة في هذه المؤسسات، ومن هذه المظاهر:

- ١ - الأجر المناسب والعادل.
- ٢ - توفر الخدمات العينية، مثل (البرامج الترفيهية - التأمين الصحي - برامج التأهيل لقبول الإحالة للتقاعد لأسباب مختلفة).
- ٣ - توفير بيئة عمل صحية وآمنة.
- ٤ - الأمن والاستقرار الوظيفي.
- ٥ - الحق في عضوية النقابات والمؤسسات.
- ٦ - الحق في النمو المهني المستمر Continuing Professional Growth.
- ٧ - التكامل الاجتماعي Social integration، ويعبر عنه بمناخ العمل الذي يؤكد على وجود شعور أو إحساس بين العاملين بالانتماء إلى العمل، وأن العمل في حاجة إليهم.

ويناقش دروكر Drucker 1976، قضية نوعية الحياة في العمل من

منظور قيم العمل وتوقعات الفرد نفسه لحياته في العمل، كما يشير إلى الأهمية الخاصة للمعلومات وحجم ما لدى العاملين من معرفة وكذلك ما يحصلون عليه من درجات علمية، من حيث تأثير ذلك كله على نوعية حياة العمل، ويؤكد على أننا إذا لم يكن باستطاعتنا الاستجابة للمتطلبات المترابطة من المعرفة، خاصة بالنسبة للمهنيين، فإننا سنواجه تحدياً يمكن أن يعصف بنوعية حياة العمل، لاسيما مع صغار السن من الموظفين وبشكل خاص الموهوبين منهم. (James & Peter Drucker 1976 pp. 12-19) . (W.Walker 1980, pp.33-34)

والسؤال الهام الآن، إلى ما يشير مفهوم نوعية حياة العمل ؟

Quality Work Life

يشير هذا المصطلح إلى العناصر المرغوب أو غير المرغوب فيها في بيئة العمل، وذلك بالنسبة للأفراد العاملين، وذلك بهدف تحقيق أعلى مستوى من رضا العاملين عن العمل، وفي الوقت نفسه تحقيق أعلى مستوى من الإنتاجية. (Keith Davis 1981 p.330) .

ضغوط الوظيفة: Employee Stress

إذا كان تحسين نوعية الحياة في العمل يعد أمراً هاماً، فإنه يجب التعرف على العوامل التي يمكن أن يكون لها تأثير على ذلك. وتعد الضغوط من أهم العوامل المؤثرة على بيئة العمل، حيث يمكن أن تعصف بقدرة الفرد على التوافق أو التكيف مع الوظيفة وببيئة العمل بشكل عام.

والضغط كمصطلح عام، ينطبق على ما يشعر الأفراد من مصادر ضاغطة في الحياة، وبناء على وجود تلك المصادر، يكون الفرد أعراض مختلفة يمكن أن يكون لها تأثير سلبي على أداء وظيفية على الوجه المناسب. وتشير نتائج الدراسات، أن الأفراد الذين يقعون في هذه الضغوط، يمكن أن

يصبحوا سريعي الغضب، بل يستثاروا سريعاً ويتميزون بعدم القدرة على الاسترخاء، كما يتميزون بعدم التعاون، وهم أكثر عرضة لإدمان الكحوليات. ويميل البعض إلى التأكيد على أن علاج الضغوط لا يكون حتماً بتجنبها، فذلك أمر شبه مستحيل، وإنما العلاج الأمثل يتمثل في حسن التعامل معها، تطبيقاً لمبدأ (تفاعل ولا تفعل)، بل ويدرك البعض الآخر إلى ضرورة توظيف الضغوط بما يخدم حياتنا ويسهم في تطور خبراتنا الحياة. (مارك ر. ماكين ١٩٩٩).

أسباب الضغوط:

تتعدد أسباب الضغوط في حياة الإنسان في العمل، ومن أهم هذه الأسباب:

- ١ - الحمل الزائد في العمل Work overload
- ٢ - ضغط الوقت Time Pressures، والذي ينتج عن طلب إنجاز مهمة في وقت محدد، قد لا يمكن إنجازها فيه.
- ٣ - نوعية الإشراف غير الجيد Poor quality of supervision
- ٤ - المناخ السياسي غير الآمن Insecure Political Climate
- ٥ - سوء توزيع المسؤوليات Inadequate authority to match responsibilities
- ٦ - غموض الدور Role ambiguity
- ٧ - الاختلافات في القيم الخاصة بين المستخدمين، ومؤسسة العمل.

Differences between company and employee values

- ٨ - الإحباط Frustration

تعريف نوعية الحياة من المنظور الاجتماعي :

تعتبر منظمة اليونسكو، نوعية الحياة مفهوماً شاملًا يضم كل جوانب الحياة كما يدركها الأفراد، وهو يتسع ليشمل الإشباع المادي للحاجات

الأساسية، الإشباع المعنوي الذي يحقق التوافق النفسي للفرد عبر تحققه ذاته وعلى ذلك فنوعية الحياة لها ظروف موضوعية ومكونات ذاتية.

(Erwin Solomon 1980. P.224)

ومن التحديات الإجرائية التي وضعت للمفهوم، ذلك التحديد الذي يرى أن نوعية الحياة هي:

"ذلك البناء الكلي الشامل الذي يتكون من مجموعة من المتغيرات المتعددة التي تهدف إلى إشباع الحاجات الأساسية للأفراد الذين يعيشون في نطاق هذه الحياة، بحيث يمكن قياس هذا الإشباع بمؤشرات موضوعية تقيس القيم المندفقة، وبمؤشرات ذاتية تقيس قدر الإشباع الذي تحقق" (هنا الجوهري ١٩٩٤: ص ٤٦).

ثانياً: مفهوم نوعية الحياة من المنحى النفسي:

١ - الإدراك كمحدد أساسي للمفهوم:

رغم قلة ما كتب في نوعية الحياة من المنظور النفسي، إلا أن المدقق في مباحث علم النفس ونظرياته، إضافة إلى ما كتبه الباحثون في العلوم الإنسانية والاجتماعية عامة، سوف يجد أن علم النفس له السبق في فهم وتحديد المتغيرات المؤثرة على نوعية حياة الإنسان، ويرجع ذلك بالدرجة الأولى، لكون نوعية الحياة في النهاية هي تعبر عن الإدراك الذاتي لنوعية الحياة Perceived Quality of Life، فالحياة بالنسبة للإنسان، هي ما يدركه منها. حتى أن تقييم الفرد للمؤشرات الموضوعية في حياته، كالدخل والمسكن والعمل والتعليم ... الخ، يمثل في أحد مستوياته انعكاس مباشر لإدراك هذا الفرد لجودة الحياة في وجود هذه المتغيرات على هذا المستوى، والذي يتوقف بدرجة على مدى أهمية كل متغير من هذه المتغيرات بالنسبة لهذا الفرد، وذلك في وقت محدد وفي ظل ظروف معينة، ويظهر ذلك

بوضوح في مستوى السعادة أو الشقاء الذي يكون عليه، والذي يؤثر بدوره على تعاملات هذا الإنسان مع كافة المتغيرات الأخرى التي تدخل في نطاق تفاعلاته ما في ذلك أسلوبه في حل المشكلات ومواجهة المواقف الضاغطة.

٢ - ارتباط نوعية الحياة بالمفاهيم النفسية:

ويعتمد هذا المنظور على عدة مفاهيم نفسية أساسية، منها.. مفهوم القيم، ومفهوم الإدراك الذاتي، ومفهوم الحاجات، ومفهوم الاتجاهات، ومفهوم الطموح ومفهوم التوقع، إضافة إلى مفاهيم الرضا، والتواافق، والصحة النفسية الخ. أما عن مفهوم القيم، فقد اعتبره ميلتون روكيتش Milton Rokeach مفهوماً أساسياً ويجب أن يحتل مكان الصدارة، لما له من دور هام في حياة الأفراد، إضافة لأهميته في تفسير الطموحات Aspirations، والتوقعات Expectations الخاصة بالأفراد، كما أن متغير القيم يسهم في تحديد مستويات الأهمية النسبية لمجالات الحياة المتعددة، وطبيعة تدرجها وفقاً للنسق القيمي الخاص بالفرد. ويتفق عدد من علماء النفس على أهمية القيم كمؤشر نفسي دال على تقدير الفرد لقيمة الحياة في جوانبها المختلفة، ومن هؤلاء العلماء، نجد كل من أندروز F. Andrews، وكامبل A. Kampell، وكنفيرس S. Converse، وآلبورت T. Alport، وستيفن ويثي Withy، وروجرز W. Rodgers.

وتأكيداً للمعنى السابق فإن ليستر Lester W. 1980، يرى أن الفرد الذي يضع العمل على قمة المدرج القيمي، يكون أكثر سعادة، كلما كان راضياً عن عمله، ويؤثر ذلك بشكل إيجابي على حياته ككل، فيصبح راضياً عنها، وينطبق ذلك على كافة القيم الأخرى في حياة الإنسان مثل قيم، المال والصدقة والعلم والحب ... إلى آخر قائمة القيم التي وصفها ليستر في دراسته، والتي بلغت نحو (٣٢) قيمة، تؤثر جميعها بطريقة غير مباشرة في

التقدير النفسي لنوعية الحياة.(Milbrath. Lester w. 1980)

وإذا كانت القيم قد شكلت مركز الدائرة التي تتمحور حولها كافة مؤشرات نوعية الحياة، فإن إشباع الحاجات، والمسافة أو الهوة التي تفصل بين الحاجة والإشباع، أو بين الطموح والإنجاز، ومن ثم تحقيق الذات، قد شكلت الخلفية العلمية التي تستند إليها عملية بناء مؤشرات نوعية الحياة.
(هنا صالح ١٩٩٠: ص ٧٤).

٣ - إشباع الحاجات كمكون أساسي لنوعية الحياة:

يرى البعض أن لب موضوع نوعية الحياة يكمن في دراسة ماسلو عن الحاجات الإنسانية، والنظرية الاقتصادية عن المتطلبات الإنسانية (Znam, Oleg, 1989, P55).

ومن المعلوم لدى أهل التخصص في على النفس أن تصنف ماسلو للحاجات الإنسانية بـشتم على خمسة مستويات متدرجة حسب أولويتها، وهذه الحاجات هي:

- ١ - الحاجات الفسيولوجية.
- ٢ - الحاجة للأمن.
- ٣ - الحاجة للانتماء.
- ٤ - الحاجة للمكانة الاجتماعية.
- ٥ - الحاجة لتقدير الذات.

٤ - تحليل مدرج الحاجات النفسية، مازلو:

في تحليله لهذه الحاجات، وتطبيقاتها في مجالات العمل (الصناعي خاصة)، يقول قدرى حفني ١٩٩٨، أن المستوى الأول هو مستوى الحاجات الأساسية اللازمة لبقاء الفرد حياً، ونادرًا ما يكون لمثل هذه الحاجات السيادة في موقف العمل إلا في ظروف شاذة ونادرة، فهي تشبع بطريقة معقولة

لا تثير مشكلة في الظروف العادية، أما في حالات الماجاعة والكوارث أو ما إلى ذلك فإن حاجات البقاء تحتل المقدمة سواء كنا داخل جدران المصنع أو خارجه.

وفي المستوى الثاني من الترتيب تأتي الحاجة إلى الأمن والسلامة، والمفترض وفقاً لترتيب مازلو أن الفرد بعد أن يشبع حاجاته الفسيولوجية الراهنة بدرجة معقولة، يتطلع إلى المستقبل، راغباً في التأكد من أن هذه الحاجات سوف تجد لها إشباعاً فيما بعد، وأن الإشباع سوف يتم بأقل جهد ودون ألم أو قلق أو معاناة. ومن هنا كانت جهود البشر من أجل ضمان الأمن الغذائي، والأمن القومي والأمن الاقتصادي...الخ، وفيما يتعلق بالعاملين في المصنع، فإن إشباع هذه الحاجة يتمثل في نظم المكافآت والتعويضات والمعاشات والتأمين الصحي وضمانات عدم فصل العاملين تعسفاً...

ويؤكد قدرى حفني أن ثمة خاصية تميز بشكل خاص تلك الحاجة إلى الأمن، وهي أن علاقتها بالكفاءة تتذبذب شكلاً منحنياً، فإذا انخفض إحساس العاملين بالأمن عبر الحد المعقول، ولم يعودوا مطمئنين على غدهم، ازداد قلقهم، وقل استقرارهم النفسي، ومن ثم اختلت إنتاجيتهم. وفي المقابل، فإنه إذا ما تزايد إحساس الفرد بالأمن متتجاوزاً الحد المعقول، بحيث أصبحت لا تراوده أية شكوك أو مخاوف بالنسبة للمستقبل، فإن ذلك قد يؤدي إلى خفوت دوافعه نحو العمل والإنجاز والتفوق، وأصبح خاماً متواكلاً معتمداً، عازفاً عن بذل أي مجهود حقيقي. وعليه فمن الضروري توفير الأمن والسلامة للعاملين بالقدر الكاف لطمأنتهم، ولكن ليس إلى الحد الذي يؤدي إلى ضعف حماسهم.

أما فيما يتعلق بحاجات الانتماء والمكانة الاجتماعية، وتحقيق الذات،

فمثمة خاصية فريدة تميزهم مقارنة بال حاجات السابقة (ال حاجات الفسيولوجية وال حاجة للأمن)، حيث يوجد حدود مثل لإشباع كل منهما بحيث إذا تجاوزه المرء انقلب الإشباع إلى ت خمة ضارة، أما الحاجات الثلاث الأخرى فإن الخاصية المميزة لهم تمثل في أن المصنوع ليس الموضع الوحيد المؤهل لإشباعها. فانتفاء الإنسان يتوزع عادة على جماعات متعددة دون أن يقتصر على جماعة واحدة، سواء كانت جماعة العمل أو الأسرة أو جماعة الأصدقاء... الخ. وغنى عن البيان أنه كلما ازداد انتفاء الفرد لجماعة معينة كلما لعب هذا الانتفاء دوراً إيجابياً في تطوير العلاقات الإنسانية داخل الجماعة.

أما عن الحاجة إلى التقدير والمكانة الاجتماعية، فرغم أن المرء يسعى بطبيعة الحال لإشباع تلك الحاجة من خلال عضويته في مختلف جماعات الانتفاء، إلا أن لجماعة العمل وضعًا خاصاً في هذا الصدد، فدخول مجال العمل يعد في حد ذاته مؤشرًا من مؤشرات المكانة الاجتماعية، فهو يعد اعترافاً من جانب المجتمع بقيمة الفرد واستقلاليته الاقتصادية الاجتماعية، ومن ثم فإن جماعة العمل تعد مصدراً رئيساً لإشباع تلك الحاجة.

أما عن الحاجة الخامسة، والتي يعتبرها مازلو أرقى الحاجات الإنسانية، فهي لل الحاجة إلى تقدير الذات، وهي تعني نجاح الفرد في أن يصبح على الصورة التي يبتغيها لنفسه، وأن يمارس العمل الذي يحبه، ويحظى من خلاله في الوقت نفسه بتحقيق كافة الحاجات الأخرى. (قدري حفني ١٩٩٨: ١٤-١٧).

وفي كلمات محددة، يتضح أن مفهوم نوعية الحياة من الناحية النفسية، هو جماع لعدد كبير من المفاهيم الفرعية الأساسية ن وأولها الإدراك،

وال حاجات النفسية، إضافة إلى القيم والطموح وتقدير الذات وغير ذلك من المفاهيم والمتغيرات التي سننعرض لها بالتفصيل في تناولنا للمؤشرات النفسية لنوعية الحياة، بينما نعرض للدراسات والبحوث النفسية في هذا الموضوع.

ثالثاً : مفهوم نوعية الحياة من المنظور الطبي:

إن أول ما يصادف الباحث أثناء سعيه لجمع المعلومات الخاصة بنوعية الحياة، من المنظور الطبي، وجود أحد المراكز العلمية المتخصصة في دراسات نوعية الحياة في كوبنهاغن بالدنمارك، والمسمى بمركز أبحاث نوعية الحياة The Quality of Life Research Center، وعلى الرغم من أن الهدف المعلن لهذا المركز، يتمثل في إجراء البحوث التي تستهدف تحسين نوعية حياة الأفراد الذين يعانون من أمراض مختلفة (جسمية، أو نفسية، أو عقلية) وذلك عن طريق البرامج الإرشادية والعلاجية، إلا أن الواضح أن هذه البحوث تقىد إلى الإطار النظري ، الأمر الذي ترتب عليه قصور واضح في تعريف المفهوم وإجراءات قياسه، وتوقف أهداف الدراسات المنشورة بالمركز عند تطبيق أدوات قياس نوعية الحياة بغض النظر على مدى فاعليّة البرامج الإرشادية والعلاجية في تحقيق أهدافها.. دون أن نزودنا تلك البحوث والدراسات وما يتبعها من برامج، بتعريف علمية دقيقة عن المقصود بمفهوم نوعية الحياة، بل أن القائمين على أمر هذا المركز يعلنون صراحة - أن معظم البحوث التي تتناول هذا الموضوع لا تتعامل مباشرة مع المفهوم، حيث أن هذا المفهوم لا زال في مرحلة التكوين.

ويعرض مركز كوبنهاغن لبحوث نوعية الحياة، لأحد الكتب المتخصصة في الموضوع^(٢)، وهو الكتاب المعنون (قياس نوعية الحياة من

(٢) تم الحصول على المعلومات الخاصة بنوعية الحياة في مركز كوبنهاغن لبحوث

النظرية إلى التطبيق) تأليف سورين فينتيجوت Soren Ventegodt ، ويمكن بلورة أهم نقاطه في الآتي:

لقد أصبح مفهوم نوعية الحياة Q.O.L، موضوعاً هاماً في مجال الصحة والخدمات الاجتماعية والجدل السياسي، فكثير من الأطباء والمتخصصين في الشؤون الاجتماعية والسياسية ومديرو المستشفيات والباحثون في مجال العلوم الاجتماعية، يهتمون بتعزيز ودفع نوعية الحياة لتصبح هدفاً واقعياً في التعامل مع المرضى، وتوفير الدعم النفسي والاجتماعي لهم. وثمة دليل متزايد على أن المرض يرتبط ارتباطاً وثيقاً بكيفية تصور الفرد إلى أي حد يتمتع بحياة جيدة. ومنذ ثلاثون عاماً مضت، كان هناك حديثاً عن تأثير الاكتتاب وتكون مرض السرطان، ولكن لم يعد هذا هو الحال الآن، وتشير المسوح إلى أن المصابين بالاكتتاب في مرحلة منتصف العمر M. Age يتضاعف عدهم أكثر من المصابين بالسرطان من غير المكتتبين في المرحلة نفسها. (Shekel, Et. Al. 1981)

نوعية الحياة وكذلك كتاب (قياس نوعية الحياة من النظرية إلى التطبيق لسورين فينتيجوت، من خلال شبكة الإنترنت.

الدراسات السابقة :

أولاً : دراسات أسلوب حل المشكلات وعلاقته بنوعية الحياة :

لعله من الجدير بالذكر في مستهل عرض الدراسات التي تناولت أسلوب حل المشكلات في علاقتها بنوعية الحياة، أن حجم الدراسات المتعلقة بهذا المحور قليلة بشكل ملحوظ، أما عن الهدف الأساسي لهذه الدراسات فيمكن تحديده في نوعين من الأهداف، يتعلق الأول بدراسة العلاقة بين المتغيرين، بينما يهتم الهدف الآخر بعملية إكساب مهارات حل المشكلات المناسبة في سبيل تحسين نوعية الحياة في مجملها العام، أو لأحد المتغيرات الوسيطة المكونة لنوعية الحياة.

- في دراسة أجراها Addington , and Others, 1999 ، تضمنت رصد العلاقة بين عدد من المتغيرات منها العلاقة بين أسلوب حل المشكلات ونوعية الحياة، إضافة إلى العلاقة بين بعض الوظائف المعرفية العصبية Neurocognitive والوظائف الاجتماعية، وذلك على عينة من الفحصاميين من مرتدى العيادة الخارجية (متوسط أعمارهم ٣٦ سنة)، والذين تم تشخيص حالاتهم طبقاً لدليل التخمين الثالث المعدل (DSM111R)، وقد تم تطبيق بطارية اختبارات الوظائف المعرفية العصبية، لقياس كل من (القدرات اللفظية والذاكرة اللفظية والذاكرة البصرية والوظائف التنفيذية والتآزر البصري - المكاني واليقظة والعمليات الأولية في تكوين المعلومات)، كما استخدم اختبار زمرة الأعراض الإيجابية والسلبية لتقييم الأعراض، كما تم تقييم بعض السلوكيات الاجتماعية باستخدام مقياس الوظائف الاجتماعية (SFS) ومقياس نوعية الحياة (QLS)، واختبارات الفيديو، واختبار تقييم مهارات حل المشكلات البنية الشخصية (AIPSS) . وقد أظهرت النتائج وجود ارتباط بين الدرجات الضعيفة على مقياس المرونة المعرفية،

والدرجات الضعيفة على مقياس نوعية الحياة ودرجات مقياس تقييم مهارات حل المشكلات المستخدم. وكان هناك ارتباط أيضاً بين كل من القدرات اللغوية والذاكرة اللفظية بشكل دال مع مهارات حل المشكلات. بينما أظهرت النتائج عدم وجود ارتباط بين الوظائف الاجتماعية والوظائف المعرفية العصبية. (Addington, and Others 1999.Pp.173-182)

إن النتائج التي خرجت بها هذه الدراسة يمكن أن تكون خاصة فقط بالفئة النوعية التي أجريت عليها الدراسة (فئات مرضية).. وبالتالي لا يمكن الانطلاق إلى تعميمها إلى غيرها من فئات الأفراد العاديين، وذلك ببساطة لأن هناك أفراد يعانون من العديد من صعوبات الحياة وضغوطها، ومع ذلك يتمتعون بمرونة عقلية جيدة، والدليل على ذلك أن أحد المكونات الأساسية الإبداع كعملية عقلية معرفية (المرونة)، ذلك المتغير الذي قد لا يرتبط بصعوبات الحياة ومشاكلها لدى المبدعين الذين تخارج أعمالهم الإبداعية، ومع ذلك يعيشون أجواء يغلفها الإحباط والمشاكل سواء كانت اجتماعية أو ثقافية أو حتى شخصية. وكيفي أن نسوق في هذا الصدد نماذج مثل شكسبير وبيكاسو وغيرهم الكثير. أما عن الجزئية الثانية الخاصة بوجود علاقة ارتباطية بين نوعية الحياة ومهارات حل المشكلات البنخشصية، فهذا أمر تؤكده الأدبيات في الصحة النفسية، فالفرد الذي يعاني من الاضطرابات سواء كانت عقلية أو شخصية، يجد صعوبة في التعامل مع مشكلاته وتختلف أساليبه في حلها على المستوى الذاتي، الأمر الذي يدفعه تباعاً لالتماس سبيل العلاج والإرشاد لدى المتخصصين في على النفس والطب النفسي. وإذا كان بحث آدننجتون وأخرون قد ركز بشكل مباشر على نوعية الحياة لدى فئات المرضى الفصاميين، أحد فئات المرض العقلي، وهناك العديد من الدراسات التي تناولت نوعيات أخرى من المرض مثل السرطان والإيدز والتهاب المفاصل وألم أسفل الظهر ... الخ ، ولعل المبرر الكامن وراء ذلك التناول،

يتمثل في أن المرض الجسمى بما يصاحبه من آلام وضعف في القدرة على التعامل بكفاءة مع محددات العالم الخارجى، بما لذلك من أثر على إفساد نوعية الحياة، واضطراب في القدرة على حل المشكلات لدى هؤلاء الأفراد، كما يظهر في سوء التوافق سواء داخلياً (ذاتياً) أو خارجياً (اجتماعياً).. وإشارة إلى هذا المنحى من الدراسات، فقد قام مجموعة من الباحثين برأسمهم هيريك 1994 , Herrick، بإجراء دراسة على مجموعة من المصابين بإصابة الحبل الشوكي، وذلك بعرض التعرف على الآثار التي يمكن أن يحدثها المرض وتداعياته المرضية من قبيل التهابات مجرى البول المتكرر وقرح الفراش، على إفساد نوعية الحياة لديهم، على اعتبار أن هذه الأعراض المرضية يمكن أن تكون عاملاً مهدداً للحياة، وقد أشار القياس القبلي لهؤلاء الأفراد إلى أن نوعية الحياة لديهم كانت منخفضة، وذلك استناداً إلى درجات الاختبار المطبق لنوعية الحياة (Q.L.)، وبعد إجراء أحد البرامج التأهيلية على تلك المجموعة، اتضح أن قدرتهم على حل المشكلات التقييم الشخصي لديهم أصبحت مرتفعة مما أدى بدوره إلى تحسين درجاتهم على اختبار نوعية الحياة.(Herrick, Et. AL. 1994. Pp. 269-289)

دراسة 1994 Herring وزملائه، تشير إلى أن الاضطرابات العضوية يمكن أن تختلف لدى المرضى إحساساً باليأس وتتسرب في إفساد نوعية الحياة، إلا أن التدخل المقصد من قبيل إخضاع الفرد للبرامج العلاجية والإرشادية المتخصصة يمكن أن تحدث تغييراً في إدراك الفرد للمرض ومن ثم زيادة حدة الاستئصال بالحالة المرضية، وبالتالي القدرة على حل ما يواجهه من مشكلات، الأمر الذي يصب في النهاية في بونقة الحياة، ودفعها من الجانب السبئ إلى الجانب الأكثر كفاءة.. فالنتائج الخاصة بهذه الدراسة تشير بوضوح إلى أنه يمكن تغيير نوعية الحياة لدى الفرد ليس فقط بتغيير الظروف الخارجية الملائمة بالضغط، وإنما أيضاً بإحداث التغيير الذاتي

(الداخلي) للفرد، لتصبح القضية في مجملها العام تغيير الإدراكات الشخصية التي يمكن أن يترتب عليها تغيير نوعية الحياة. ولنا في التراث الديني عامة، والإسلامي خاصة ما يشير إلى ذلك، فالشخص الذي يعاني من بعض الصعوبات الخارجية ولا يقوى على تحملها، عليه أن يأخذ بالأسباب التي يستطيع أن يغير بها هذه الظروف، إن استطاع، فإن لم يستطع فعليه بالصبر، الأمر الذي يجعله في النهاية يشعر بنوع من الرضا والارتياح. ويقول الله غز وجل (إنما يوفى الصابرون أجرهم بغير حساب)، فالتغيير هنا ليس على المستوى الخارجي للأحداث، وإنما على المستوى الذاتي الشخصي.

- وفي إطار هذه النوعية من الدراسات فقد قام Michael، 1992، بإلقاء دراسة على مجموعة من المكتتبين بهدف التعرف على مدى فاعلية البرامج العلاجية المعرفية في التأثير على نوعية الحياة لدى هؤلاء المرضى.. وقد أشارت الدراسة إلى أن مجرد تعرض وتدریب الفرد على كيفية التعامل مع الأحداث والضغوط، كفيل بأن يحقق نتائج إيجابية في مفهومه وإدراكه لنوعية الحياة الخاصة به (Michael B. 1992. p.395).

إن نتائج دراسة Michael، 1992، تشير إلى أن تعرض الفرد للبرامج العلاجية المعرفية التي تتضمن كيفية حل المشكلات والتدريب على المهارات اللازمة بهذا الخصوص تؤدي تباعاً إلى الارتفاع بنوعية الحياة، وذلك ببساطة لأن هذا الوعي والاستبصار المعرفي يساعد الفرد لأن يكون أكثر تنظيماً في مواجهة المشكلات وحلها، وبالتالي الإقلال من حدة الضغوط المرتبطة بها، وهنا يبرز على السطح العلاقة الوثيقة بين أساليب حل المشكلات ونوعية الحياة، فكلما كان الفرد قادراً على التصدي بكفاءة لما يواجهه من مشكلات بغض النظر عن نوعيتها، مما يعكس بالإيجاب

على إحساس الفرد بالرضا عن نفسه وترسيخ إدراكه الإيجابي لنوعية حياته.

- وفي دراسة أخرى أجريت على عدد (١٨٢) من المكتتبين، الذين أكملوا برنامج علاج بعقار الفلوكستين Flouxetine، من المترددين على العيادة الخارجية، كان هدفها المقارنة بين الذين أكملت البرامج العيادي والذين لم يكملوه، وكان عددهم (٢٨) مريضاً من الفئة نفسها، وذلك على عدد من المتغيرات هي .. كيفية قضاء وقت المعيشة Life time، والقابلية المرضية، ودرجة الحساسية للقلق، والاكتئاب، والقلق والعدائية Hostility، ومستوى القدرة على حل المشكلات، ودرجة نوعية الحياة. وقد أظهرت النتائج أن الذين أكملوا البرنامج قد تحسنت حالتهم بشكل دال مقارنة مع من لم يكملوا البرنامج، وخاصة فيما يتعلق بالقدرة على حل المشكلات، ودرجة نوعية الحياة. (Tedlow, and Others 1996. Pp. 668-670).

التدخل العلاجي الطبيعي لا يقل تأثيره وفعاليته عن العلاج النفسي، وذلك في الإقلال من حدة الأعراض المرضية التي تؤدي وبالتالي إلى تحسن في القدرة على مواجهة الضغوط النفسية وحل المشكلات، وزيادة كفاءة نوعية الحياة. وتبدو هذه النتيجة معنونة في المنطقية، فالتدخل العلاجي الطبيعي قد يسهم في الارتفاع بنوعية الحياة من خلال إزالة العلل المرضية، فالشخص الذي يعاني من الاكتئاب، أو حتى الذي يعاني من تضخم الجيوب الأنفية مثلاً (مع الفارق بين الحالتين) قد يشعر بزمرة من الأعراض المعوقة لتفاعلاته الطبيعية من قبل الصداع وألم الحلق والحنجرة والأسنان وصعوبات التنفس ... الخ، وجميعها تعرقل الفرد عن مواصلة التفاعل الجيد، وبالتالي تتأثر نوعية الحياة بدرجة تعادل حجم المعاناة المصاحبة للمرض.

وإذا كان الاكتئاب يعبر بصورة واضحة عن إدراك الفرد لسوء الحياة، فإن مجرد الإقدام على الانتحار يعد في حد ذاته رفضاً تاماً لهذه

الحياة بكل ما فيها من محددات، الأمر الذي دفع بكل من Zechetmayr, Monika, Swabey and Karen 1998 ، إلى دراسة سبل حل المشكلات لدى الشباب الذي يفكر في الانتحار ، ونوعية الحياة في علاقتها بالإقدام على الانتحار لدى شرائح من الشباب، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب التدوّات لمناقشة سبل منع الانتحار ، وقد اشتملت الدراسة على عدد (٤٧٥) من طلاب الجامعة والمدارس الثانوية في استراليا، وقد تركز الهدف الأساسي للدراسة في التعرف على الأساليب المناسبة لتعزيز قيمة الحياة وتحسين نوعيتها لدى الشباب الذي يفكر في الانتحار ، وقد توصل الباحثون إلى أن تدريب الشباب على كيفية مواجهة المشكلات والقدرة على إيجاد الحلول البديلة يمكن أن يقلل من الضغوط الملقاة على عانقهم ، وبالتالي زيادة فرص تحسين نوعية الحياة لديهم . (Zechetmayr. and others 1998. Pp. 145-163)، ولعله يتأكد من خلال هذه الدراسة الصلة الوثيقة بين أسلوب حل المشكلات نوعية الحياة، لدرجة تجعل من امتلاك الفرد للأسلوب المناسب لحل المشكلات، ضماناً قوياً للحياة .

وبالدرجة نفسها لخطورة الاكتتاب ، والتفكير أو الإقدام على الانتحار ، يأتي الاعتماد على المخدرات، ذلك الذي يمثل في صورته النهائية عملية تدريجية، يدمر فيها الإنسان حياته عضوياً ونفسياً أيضاً، ومن هذا المنطلق لجأت بعض الدراسات إلى بحث شرائح من المدمنين، وقد تعددت أهداف هذه الدراسات بين رصد الأسباب المؤدية لتعاطي أو إدمان المخدر ، والآثار المترتبة على هذا الإدمان بدرجاته المختلفة ، وصولاً إلى إجراء البرامج العلاجية التأهيل النفسي والسلوكي للأفراد من هذه النوعية، ومن الدراسات التي سنعرض لها في هذا المجال، تلك الدراسة التي قام بها Deisabella, Et. Al 1985، وقد قام الباحثون بتصميم البرنامج ليشمل العديد من تقنيات العلاج، الفردي والأسري، إضافة للعلاج بالعقاقير ، وقد اشتمل البرنامج

التدريب على الجوانب الآتية :

- ١ - الميل للتوكييد Assertiveness، والمهارات الاجتماعية.
- ٢ - مهارات الاتصال غير اللفظي.
- ٣ - المهارات العملية للحياة اليومية.
- ٤ - التمارين البدنية والاسترخاء Relaxation

وقد تم خلال البرنامج، تدريب الأفراد على عمليات حل المشكلات، ونوجيههم إلى الحد من إقامة علاقات مع الأشخاص المنحرفين. وقد كان الدافع Motivation، لدى الأفراد ن يمثل عاملًا حيوياً في إعادة المرضى - كطلبة أو عاملين - إلى المجتمع، ولتحسين نوعية الحياة الخاصة بهم.

(Dc Isabella, Et. Al. 1985, Pp. 1243-1253.)

وفي مجال البحث في موضوع المخدرات ثمة العديد من البحوث والدراسات العربية والعالمية، التي لا يتسع المقام لحصرها أو تناول نتائجها فيما يتعلق بتأثيرها على نوعية الحياة، وعلى أسلوب الفرد في حل مشكلاته، وتكتفي الإشارة هنا إلى الجهود البحثية التي يقودها عالم النفسي المصري مصطفى سويف ابتداء من البحث الذي أجراه المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية في مصر عن ظاهرة تعاطي الحشيش ١٩٦٠، ووصولاً إلى البحث التي تجرى حالياً تحت إشراف هذا العالم المتميز، وجميع هذه البحوث تشير إلى الأثر الدمر للمخدرات على حياة الفرد، وعلى طريقة مواجهته للمشكلات سواء الشخصية أو الاجتماعية أو تلك المتعلقة بالعمل أو الدراسة، سواء كان هذا الفرد طفلاً أو مراهقاً أو راشداً عاملأً كان أو عاطلاً متعلماً كان أو غير ذلك^(١). ويضاف إلى ذلك جهود العديد

(١) لمزيد من التفاصيل عن هذه البحوث، يمكن الرجوع إلى منشورات المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية في بحوث المخدرات والمجلة الاجتماعية القومية التي يصدرها المركز القومي لبحوث الاجتماعيات الجنائية بالقاهرة.

من الباحثين العرب في مصر والعالم العربي، وقد تعرض بعض هؤلاء الباحثين وبشكل غير مباشر إلى بعض المؤشرات الاجتماعية والنفسية المرتبطة بتعاطي المخدرات، والتي تؤثر بدرجة على نوعية حياة الفرد، ومن ذلك ما توصل إليه محمد وهبي، من ارتباط تعاطي المخدرات بوهم زيادة الباقة والنشاط الجنسي، حيث يعتقد غالبية مدمني المخدرات - الذين يعانون من مشكلات جنسية تتراوح بين قلة الإفرازات، وبين قلة الرغبة الجنسية أو انعدامها نهائياً - أن المخدرات سوف تحقق لهم مزيداً من النجاحات في مجال العلاقة الجنسية (محمد وهبي. ب.ت. ص ٣٥)، كما أن الميل للمغامرة والتقليد، والاعتقاد بعدم الحرمانية دينياً، والمشاكل الأسرية والاجتماعية، وانخفاض المستويات الاجتماعية والتعليمية والاقتصادية، جميعها تعد من العوامل الموضوعية للإقبال على المخدرات (رفعت الضبع ١٩٩٨) و (سامي عبد القوي & إيمان محمد صبري ١٩٩٧) و (محمد السلاكاوي ١٩٩١) و (علي السمرى ١٩٩٠) و (مصطفى سويف وأخرون ١٩٦٠)، وذلك إلى جانب العديد من العوامل الشخصية التي تؤدي إلى التعاطي منها.. تخفيف حالات الفكر والانقباض (مصطفى سويف وأخرون ١٩٦٠)، والألام الجسمية والنفسية المرتبطة بالتوقف عن تناول المخدر، والرغبة الشديدة التي قد تصل إلى حد القهر لتناول المسكر للحصول على الإثارة (عبد المنعم السنهوري ١٩٩١).

-وفي بحثه لتغيير الاتجاهات إزاء تعاطي المخدرات، يضع محبي الدين حسين ١٩٩١، في مقالة له بعنوان (في سيكولوجياتي الاتجاهات وتعاطي المخدرات) عدداً من المبادئ التي يمكن العمل بها في مجال الوقاية والعلاج لحالات تعاطي المخدرات، نذكر منها :

- ١ - الرسالة المقنعة التي تتعامل مع دافعية الفرد المستهدف. فالمتعاطي يتوجه إلى التعاطي بفعل دوافع معينة، ولا سبيل إلى تغيير اتجاهاته

إلا إذا تحركت المعلومة المقدمة في اتجاه بيان عدم فاعلية سلوك التعاطي في إثبات هذه الدوافع.

٢ - لابد للرسالة المقنعة من التعامل بموضوعية مع وجهي الموضوع (بمعنى توضيح كل من الوجه السلبي والوجه الإيجابي للسلوك المطلوب تغييره أو تعديله).

٣ - عدم الاعتماد على إثارة الخوف في برامج تغيير الاتجاه. بمعنى التحرك بمبداً توجيه الأفراد إلى كيفية التعامل مع آليات الضبط الوقائي والعلاجي، إذا كان للمعلومة المقدمة القراءة على إثارة الخوف لديهم.

٤ - يمكن التعامل مع موضوع الاتجاه، في برامج تغيير الاتجاه، إما بطريقة مباشرة أو بطريقة غير مباشرة. وتشكل نتائج البحث أن المعالجة غير المباشرة أكثر توفيقاً في إحداث التغيير من المعالجة المباشرة.

٥ - إذا ما استمر ذكر المضمنون والمصدر معاً زادت إمكانات إحداث التغيير في الاتجاه، ويمكن ذلك من خلال برنامج علمي يقدم بصفة منتظمة الحقائق العلمية المتعلقة بالمخدرات وتعاطيها.

٦ - يحقق لعب الأدوار إمكانية أكبر في تغيير الاتجاهات مقارنة بما يتحقق مجرد التقى للمعلومة. ويمكن أن يستخدم هذا الأسلوب في إطار مقرر دراسي يخصص لهذا الغرض. (محبي الدين حسين ١٩٩١ صص ١٠٧-١٣٤). ويتفق عبد المنعم السنهوري ١٩٩١ مع ما ذهب إليه محبي الدين حسين، في هذا المجال، حيث يؤكد على أهمية تضمين المناهج الدراسية المعلومات الكافية عن مخاطر التعاطي والإدمان للمسكرات والعقاقير، مع تنمية قدرات الشباب على مواجهة مشكلات الحياة وتوجيه طاقاتهم وشغل أوقات فراغهم وإرشادهم للابتعاد عن رفقاء السوء. ويؤكد

أسلوب حل المشكلات وعلاقته بنوعية الحياة - دراسة نظرية

السنهوري على ضرورة الاعتماد على منطقات دينية، واستثمار الدافع الديني ليكون الدين هو الملجأ الطبيعي للفرد في صراعه مع الحياة وخوفه من المجهول.(عبد المنعم السنهوري ١٩٩١ ص ص ٩١-١٠٣).

ويرى الباحث أن تطبيق هذه المبادئ في مجالات العلاج النفسي، والداعم الاجتماعي، إضافة للتربية والتعليم، والإرشاد الأسري، من شأنه أن يحد من ظاهرة تناول المخدرات، وأن يحسن من نوعية حياة الأفراد المستهدفين بالعلاج وذلك حينما يصبحوا قادرون على مواجهة مشكلاتهم بأسلوب إيجابي، وعدم الارتكان إلى المخدرات كوسيلة لإنكار هذه المشكلات أو الهروب من مواجهتها.

-وفي إطار العلاقة بين المهارات الخاصة بحل المشكلات ونوعية الحياة، أجرى Berendt, John William 1994 دراسة على الأشخاص المصابين بألم أسفل الظهر، وتوصل إلى نتيجة هامة مؤداها، أن نوعية الحياة (QL) تعد أدلة تقييم سيكولوجية هامة، وأنها تشتراك في ذلك مع أدلة أخرى هي أسلوب حل المشكلات (PS)، وأن كلاهما يعد بمثابة المرأة التي تبين الأسباب المؤدية لظهور الآلام لدى هؤلاء الأفراد، وأن الوصول إلى علاج لهذه الآلام يتوقف بدرجة كبيرة على مدى إذعان هؤلاء المرضى للبرامج العلاجي الذي يتضمن العلاج البدني إضافة إلى تعديل أسلوب الحياة وطريقة التعامل مع المشكلات الحياتية. (Berendt, John William 1994. P. 3374).

-وفي دراسته عن العلاقة بين نوعية الحياة وأسلوب حل المشكلات في الأنظمة البيئية المتباينة (بيئة العمل كنموذج)، يرى de Greene.K.B. 1974، أنه لا يوجد نماذج عملية محددة للإنسان تاريخياً أو تطويرياً يصلح لوصف السلوك البشري أو التبعُّ به على المستوى الفردي أو السلوك الجماعي لجماعات بشرية متباينة، بقدر وجود محددات جزئية للسلوك

الإنساني تصلح لبناء هذا النموذج المطلوب بشدة، ليستخدم في المجالات العسكرية، والصناعية، والتطبيقات الحضارية المختلفة، ويقتصر deGreene، أن تتضمن محكّات بناء النموذج، كل من نوعية الحياة، ومؤشرات التطور، بما في ذلك من التكليف الاقتصادية، ومستوى الفاعلية في الأداء، ويجب أن يعكس هذا النموذج كل من الواقع والاتجاهات والقيم ومستوى التعليم، وطرق حل المشكلات، وأساليب التدرج في الدرجات العليا في المؤسسات.

(DeGreene.K.B.1974. Pp. 437-446).

- وفي دراسة أخرى لبعض العاملين في إحدى مستشفيات الصحة

العقلية في كندا، طرح الباحثان J. Hiscott, Robert D.; & Connop, Peter 1996، سؤالاً موداه، لماذا يترك العاملين في مستشفيات الصحة العقلية أعماله؟ وقد قاموا في سبيل الإجابة عن هذا السؤال، بمقابلة عدد (٣٠) مبحوثاً من الذين تركوا العمل، وقارنوا استجاباتهم مع عدد (١٢٣) من العاملين بالفعل في المستشفى. وقد توصل الباحثان إلى نتيجة موداهها أن العاملين الذين تركوا العمل قد واجهوا مشكلات تتعلق بالعمل لم يستطعوا حلها، وأنهم شعروا إزاء ذلك بالإحباط وسوء الأحوال لدرجة أفسدت عليهم حياتهم. وقد أكد الباحثان أن هؤلاء العاملين يمكن أن يعودوا للعمل بعد أن يقوم فريق علاجي بمساعدة عدد من موظفي الشؤون الإدارية بالمستشفى بتطبيق مقاييس حل المشكلات على هؤلاء الأفراد، لمساعدتهم على إعادة التكيف المفقود مع بيئه العمل، مما يساعد وبالتالي على تحسين نوعية حياتهم (Hiscott, Robert. D.; & Connop, Peter J.1996 Pp.7-11)

-وفي إطار التصدي للأزمات الخاصة بحيز الحياة لدى مجموعة من الأفراد الذين يواجهون خطر الاضطرابات العقلية والسلوكية، أجرى Cederblad, Et. Al. 1995 دراسته على عدد (١٤٨) فرداً من عائلات تتوفّر

لديها عوامل للاضطرابات العقلية والسلوكية، وقد أجريت مقابلات شخصية كان هدفها التعرف على أسلوب العامل مع حيز الحياة، وقد تم تصنيف وترتيب عدد (٢٢) أسلوب للتعامل مع الحياة، والتي تسهم بشكل ملحوظ في الصحة العقلية ونوعية الحياة، ومن هذه الأساليب، التفاؤل Optimism، وحل المشكلات، والاعتماد على النفس Self-reliance، والقبول Acceptance وتكيف الشخص مع الأوضاع الجديدة، والدعم الاجتماعي، وتفوية وتدعم القيم، والحد من الكحوليات والعقاقير، وتلقى المساعدة المتخصصة، والجلد والاحتمال Endurance. وقد تم استخدام كل من أسلوب حل المشكلات، والعلم الاجتماعي، وأسلوب التفاؤل، أكثر من مرة في هذه الدراسة. وقد أسفرت النتائج عن وجود ارتباطات إحصائية بين هذه الأساليب، والصحة العقلية الإيجابية Positive mental health (Cederblad, M. Et. Al. 1995 Pp.322-330)، ولعل ما أسفرت عنه نتائج هذه الدراسة يثبت بما لا يدع مجالاً للشك أن نوعية حياة الفرد وصحته العقلية، تتوقفان في درجة سوائهما على أسلوب الفرد في التعامل مع مفردات حياته بشكل عام، وعلى أسلوب تعامله مع المشكلات وطريقة حلها لها. وأنه لا بديل للإنسان إذا أراد العيش في ظل نوعية جيدة لحياته، إلا أن يتقاول، ويعتمد على نفسه، حتى في وجود الدعم الاجتماعي، وأن يدعم بنائه القيمي، وأن يتحلى بالجلد وقوة الاحتمال في مواجهة الضغوط، وألا يتخذ من الهروب والإنكار عن طريق الكحوليات والعقاقير، سبيلاً للتخييل وبديلاً عن الواقع.

إذا كانت الدراسات التي تم عرضها، قد ركزت في معظمها بشكل مباشر على نوعية الحياة لدى فئات المرضى، فثمة دراسات أخرى قد تصدت لنوعية الحياة ليس فقط لدى المرضى وإنما كذلك لدى القائمين على أمر رعاية المرضى، وهؤلاء هم الآباء والأمهات، وذلك ببساطة لأن نوعية الحياة لدى الفرد لا ترتبط بمحدداته الشخصية فقط، وإنما كذلك بطبيعة

المحددات والضغوط المرتبطة بالأفراد الذين يقعون في دائرة إدراكاته الشخصية الذاتية، فنوعية الحياة لدى الآباء والأمهات تعد في كثير من الأحيان حجر الزاوية في تشكيل الطبيعة النوعية للحياة في سوائها أو عدم سوائها لدى الآباء والأمهات، وفي هذا الصدد يذكر Kirkham 1986 وآخرون، في الدراسة التي أجروها للتعرف على كيفية الارقاء بنوعية الحياة لدى الأمهات اللاتي يتولين رعاية الأطفال المعاقين، من حيث مهاراتهن في التصدي للمشكلات، وكذلك مهارات الاتصال لديهن وقدرتهم على الدعم الاجتماعي، أن الأمهات اللاتي خضعن للبرامج الإرشادية كن أكثر تحسناً في نوعية الحياة كما تمثل ذلك في أساليب تفاعلهم وتعاملهن مع أطفالهن المعاقين، وكذلك في أساليبهن في حل المشكلات الخاصة بهؤلاء الأطفال. (Kirkham, Et. Al. 1986. Pp.313-323)، إن نتائج البحث السابق تشير بوضوح إلى ذلك التأثير والتأثر المتبادل في نوعية الحياة بين الآباء والأمهات والأبناء، فالآباء اللاتي حدث لهن تغيراً مقصوداً في نوعية حياتهن.. أصبحن أكثر قدرة على التعامل مع أطفالهن المرضى، وهذا في حد ذاته يمكن أن يؤثر بالإيجاب على نوعية الحياة لدى هؤلاء الأبناء، وهنا يظهر حجم التأثير والتأثر في هذا المفهوم التفاعلي المتبادل، فلا يمكن أن نتحدث عن نوعية الحياة لدى الفرد دون الأخذ في الاعتبار نوعية الحياة لدى من يقعون في دائرة تفاعلات هذا الفرد بغض النظر عن انشغالنا بتحديد السبب والنتيجة في هذه الحالة.

-وفي سبيل إيجاد آلية مناسبة لطرق حل المشكلات الخاصة بأحداث الحياة الواقعية، كتب Speel, Piet-Heim; & Aben, Manfred 1997، عن أهمية إنشاء مكتبة لطرق حل المشكلات، تكون قادرة على تقديم نماذج تشخيصية لأحداث الحياة الشاقة الواقعية، ويفترض أن الطرق الخاصة بحل المشكلات (P S M s) يجب أن تتخذ منحى عملي شامل في بناء مفاهيم نموذجية خاصة

بأنظمة قواعد المعلومات (N B S S) ، وقد تمت مناقشة استخدام نماذج المفاهيم المعرفية التي توضح كيفية التكيف مع المهام، ووجد أن مكتبة حل المشكلات يمكن أن تساعد تماماً في هذا المشروع. ولأن عملية استخدام محتويات المكتبة في التطبيقات العملية في الحياة، ليس بالشيء الهين أو السهل، فإن المؤلفين يؤكدون على الحاجة إلى مساعدة أخصائي المكتبة في تطبيق فنيات حل المشكلات التي تقابل الأفراد في مراحل حياتهم المختلفة.

(Speel, Et. Al. 1997.Pp.627-652)

والحقيقة أن الفكرة التي يطرحها سبييل Speel، وزملائه، جديرة بالتقدير، غير أنها تؤكد أن الإنسان باعتباره كائن سيكولوجي، يفرض خصوصية غير متكررة - حرفيًا على الأقل - فيما يتعلق بمدى مناسبة النماذج المقترحة لكل الأفراد في تعاملهم مع مشكلات اليومية، مما يناسب فرداً في ضوء محدداته الشخصية وظروفه الاجتماعية، قد لا يناسب آخر حتى إذا تشابهت المشكلات في طبيعتها، وبالتالي فإن صلاحية فكرة مكتبة نماذج حل المشكلات تقف عند حدود التزود بالمعلومات العامة التي يمكن أن يستفيد منها الفرد في طرق التعامل مع المشكلات بشكل عام، من قبيل التفكير في حجم المشكلة الراهنة ومحاولة تحديد أسبابها بدقة وموضوعية، ثم طرح بدائل الحلول الممكنة ومناقشتها ذاتياً للوقوف على النتائج المحتملة لتطبيق كل بديل، واختيار البديل الأنسب وتطبيقه في الواقع، وعلاج ما قد يظهر من نتائج سلبية أو لا بأول، في ضوء الظروف الشخصية والاجتماعية الخاصة بالفرد. ولكن هذه المعلومات العامة لا تغنى بكل تأكيد عن الأخذ بطرق الإرشاد النفسي التي يتولى أمرها مرشدون متخصصون قادرون بما لديهم من علم وخبرة على مساعدة كل فرد على أن يفهم ذاته ويحدد مشكلته، ويناقش أسبابها ويتخذ البديل الأنسب في ضوء ما تسفر عنه العملية الإرشادية الصحيحة.

-وفي إطار اكتساب مهارات حل المشكلات لتحسين حياة الأفراد من ذوي صعوبات التعلم Learning Disabilities، ناقش Sturomski, Neil 1996 المشكلات التي تواجه الراشدين من ذوي صعوبات التعلم، أثناء انتقالهم من الدراسة إلى العمل، أو من عمل إلى آخر، حيث يوجد لدى الغالبية منهم، نقص في التعليم الأساسي، إضافة لضعف المهارات الاجتماعية اللازمة لتنيسير عملية الانتقال، مما يتربّط عليه الفشل في الحصول على عمل دائم ومناسب يحقق لهم الأمان الاقتصادي، مع قدر معقول من تقدير الذات. ويطلب الأمر تخطيط استراتيجية لتدريب هؤلاء على مهارات الحياة الأساسية من قبيل تحديد الأهداف الواقعية، وأساليب حل المشكلات، بما يحقق لهم قدرة على التعلم المستمر وبما يلائم متطلبات الحياة لديهم، وما يحفظ لهم فرصة التكيف مع متطلبات وبيئة العمل الجديد والاستمرار في العمل. (Sturomski, Neil 1996. Pp.37-51).

ولعل مناقشة Neil، السابقة لمهارات حل المشكلات وعلاقتها بتحسين نوعية الحياة، يؤكد أن قضية نوعية الحياة لا يجب أن يتم معالجتها في حيز المرض بنوعياته المختلفة فقط، فثمة فئات أخرى يجب أن تلقى الاهتمام نفسه، سواءً من لديهم اضطرابات لا ترقى إلى حد المرض، أو لدى الأفراد العاديين (بالمعنى النسبي) الذين يمارسون حياتهم بشكل طبيعي فيما عدا أن قدرتهم على مواجهة المواقف الضاغطة ناقصة بدرجة ما، مع الأخذ في الاعتبار بعض المتغيرات الشخصية المميزة للفرد من قبيل الجنس أو العمر أو المستوى التعليمي. وفي هذا الإطار تأتي دراسة رجب على شعبان ١٩٩٥، التي يتعرض فيها لدراسة الفروق الجنسية وال عمرية في أساليب التكيف مع المواقف الضاغطة. وقد اشتغلت الدراسة على عدد (٦٩٤) فرداً تراوحت أعمارهم بين (٣٨-١٤) سنة، وكان عدد الذكور (٣٨٤) والإإناث (٣١٠)، وقد تراوحت المستويات التعليمية لأفراد العينة بين

المرحلة الإعدادية، والدراسات العليا، إضافة إلى العاملين في وظائف ومهن متعددة، وقد استخدم الباحث في دراسته مقياس الأساليب التكيفية من تأليف رودلف موس R.H. Moos 1988 ، الذي قام رجب بإعداده بالعربية بالاشتراك، عام ١٩٩٠، وقد أسفرت نتائج البحث عدة نتائج منها.. أن متغير الجنس لم يكن متغيراً فارقاً فيما يتعلق باستخدام الأساليب الإقدامية، وكذلك الحال فيما يتعلق باستخدام الأساليب الإحاجامية، حيث أن الفروق في المتوسطات بين الجنسين لم تصل إلى مستوى الدلالة الإحصائية. أما فيما يتعلق بتأثير العمر على أساليب مواجهة المواقف الضاغطة، فقد اتضح أن العمر متغير مؤثر في الأساليب الإقدامية لمواجهة الضغوط، وينطبق ذلك على كل من استخدام أسلوب التحليل المنطقي (خاصة عندما ترتفع درجة الفرد عن وسيط المجموعة التي ينتمي إليها) بغض النظر عن فئة عمره، مراهقاً أو شاباً أو راشداً. كما ينطبق ذلك على أسلوب إعادة التقييم الإيجابي للموقف الضاغط، عندما تكون درجة المفحوص أقل من الوسيط، أما إذا كانت درجة الفرد أكبر من الوسيط فلا توجد فروق دالة بين المجموعات العمرية، وتتطبق هذه النتيجة أيضاً على أسلوب البحث عن المساعدة والمعلومات. ومن ناحية أخرى فقد أوضحت النتائج عدم وجود فروق دالة بين المجموعات العمرية في أسلوب حل المشكلة أثناء الموقف الضاغط، فالآفراد يتشابهون في أساليب حل مشكلاتهم بغض النظر عن أعمارهم. وقد عرض الباحث للفروق بين المجموعات (تبعداً) لمتغير العمر فيما يتعلق باستخدام الأساليب الإحاجامية، حيث أوضح أن الفروق بين متوسطات المجموعات العمرية الثلاث في الأساليب الإحاجامية لم تصل إلى مستوى الدلالة الإحصائية سواء كانت درجات المجموعة أقل أو أكبر من الوسيط. ويفسر الباحث ما توصل إليه من نتائج تشير في أحد مستوياتها إلى انعدام الفروق بين الجنسين في الأساليب التكيفية للأزمات، بالرجوع إلى تشابه أساليب التنشئة الأسرية والاجتماعية

في مجتمعنا التي تخلق نوعاً من الأساليب الأندروجينية المتحررة من الدور الجنسي، مما يقلل من التكهن بالدور الجنسي في تأثيره على كيفية تعامل الفرد مع مواقف حياته الضاغطة، أما فيما يتعلق بتأثير العمر على أسلوب المواجهة، فيفسر الباحث هذا التأثير بالرجوع إلى ما يطرأ على الفرد في انتقاله من مرحلة المراهقة إلى الشباب إلى الرشد من نمو في الخصائص الشخصية التي يميل إلى الاستقرار على المستوى المعرفي والسلوكي مما لا يجد معه الفرد حرجاً في استقبال المساعدات أو طلبها من المؤسسات أو الأفراد ذوي العلاقة بال موقف الضاغط. (رجب على شعبان ١٩٩٥ ص ص ١١٠-١٢٣).

وفي نظره تحليلية لما أسفرت عنها الدراسة السابقة من نتائج، وما ذهب إليه الباحث من تفسير لها، نقول أننا نتفق مع ما ذهب رجب فيما يتعلق بأساليب التنشئة الأسرية والاجتماعية السائدة في مجتمعنا في الوقت الراهن، والتي تعكس في أحد مستوياتها مدى العمومية والتشابه وذوبان الفوارق وانهاء الصوصية التي كانت تميز كل طبقة فيما يتعلق بأساليب تنشئتها لأبنائها، وعلى ذلك فقد أصبح جميع أفراد المجتمع على اختلاف مستوياتهم يمثلون المعادلة التي تقول .. الكل في واحد إلا أنه على الجانب الآخر، فإن ما أسفرت عنه الدراسة السابقة فيما يتعلق بالجنس وعلاقته بأسلوب مواجهة المواقف الضاغطة وحل المشكلات، فإن معد هذه الورقة قد توصل في دراسة له نشرت عام ١٩٩٦، تناول فيها أساليب طلاب الجامعة في حل مشكلاتهم، وقام بالمقارنة بين المجموعات تبعاً لبعض المتغيرات الشخصية والاجتماعية، وخرج بعدة نتائج، لعل من أهمها ارتباطاً بحديثنا الراهن، أن المتغيرات الشخصية المدروسة (الجنس ونوع التعليم .. عام وأذهري) كانا بمثابة المتغيرات الفارقة في أساليب مواجهة المواقف الضاغطة وحل المشكلات، وبمستوى دال إحصائياً، بينما لم يكن من بين

المتغيرات الاجتماعية المدروسة تأثيراً على أساليب أفراد العينة في مواجهة الضغوط وحل المشكلات، سوى مستوى تعليم الأب. أما المتغيرات الاجتماعية الأخرى مثل، مستوى تعليم الأم و عمل كل من الأب والأم، مستوى الحي السكني، وعدد حجرات السكن، وعدد الأخوة...، (العارف بالله الغندور ١٩٩٦ ص ٩٠-٩). وبالطبع فإن الاختلاف بين نتائج البحوث الإنسانية أمر وارد طالما كان الإنسان موضوعاً للدراسة.

ثانياً: دراسات تناولت نوعية الحياة:

تبعاً للتصنيف الموضوعي لهذه الدراسات، فسوف يتم عرض الدراسات التي تناولت نوعية الحياة على مستوىين تبعاً للأهداف الخاصة بها.. وهي:

- أ -** دراسات قامت لرصد وتحديد المؤشرات المرتبطة بنوعية الحياة.
- ب -** دراسات تناولت وسائل قياس وتحسين نوعية الحياة.

أولاً : وقبل أن يشرع في عرض هذه النوعية من الدراسات، ينبغي الإشارة إلى عدة ملحوظات هي:

- سوف نلاحظ من خلال العرض القادم، أن الدراسات التي اهتمت برصد وتحديد المؤشرات المرتبطة بنوعية الحياة، وطرق قياسها وأساليب تحسين نوعية الحياة، تقسم إلى ثلاثة أنواع رئيسة على أساس الإطار النظري لهذه الدراسات، وهي كما سنعرض لها بالترتيب:

- ١ -** يمثل النوع الأول.. الدراسات الاجتماعية، وقد اتسمت هذه النوعية من الدراسات بالتحديد الواضح للموضوع، بمعنى الإعلان صراحة عن دراسة المؤشرات الاجتماعية المرتبطة بنوعية الحياة، وقد أطلق الباحثون في هذا المجال اسم المؤشرات الموضوعية على المتغيرات الاجتماعية المدروسة، وذلك انطلاقاً من قابلية هذه المؤشرات للرصد الكمي، مثل (المستوى الاقتصادي، والدخل القومي، وحجم الإنتاج السمعي مقابل الاستهلاك، ومستوى التعليم، وما إلى ذلك من المؤشرات الاجتماعية موضوع البحث والدراسة في هذا المجال) والتي تعتمد غي الأغلب الأعم على البيانات الإحصائية الرسمية، وذلك تميزاً لها أيضاً عن المؤشرات

الذاتية النفسية التي يتم الحصول عليها من واقع الاستجابات الميدانية التطبيقية على مجموعات واقعية من الأفراد.

٢ - أما النوع الثاني، فيتمثل الدراسات النفسية...، والمدقق في التراث البحثي على المستوى النفسي، سوف يجد أن كافة الدراسات التي تناولت المتغيرات النفسية المرتبطة بنوعية الحياة، لم تشر تصرحاً أو تلميحاً، لمفهوم نوعية الحياة Quality of Life، رغم أن الصلة بين هذه المتغيرات المدروسة من ناحية ونوعية الحياة من ناحية أخرى، ويكتفي أن نذكر مفاهيم نفسية مثل مفهوم الذات وتقدير الذات وال حاجات النفسية ومستوى الطموح ومستوى التوقع و الإنجاز، والتحصيل الدراسي والصحة النفسية، والرضا النفسي، والتكيف والتوافق النفسي، والضغط النفسي، ثم ميكانيزمات ووسائل الدفاع المتعددة مثل (الكبت والإسقاط والإنكار والتقويم العكسي والإعلاء والتسامي ...) ومفاهيم الكفاية الإنتاجية وظروف العمل الطبيعية وتأثيرها على الحالة النفسية للفرد، ثم مفاهيم الانتفاء والولاء والاغتراب والتوكيدية وأحادية الرؤى والقيم والاتجاهات والمساعر والسعادة... إضافة إلى مفاهيم القلق خاصة والعصاب عاممة، واضطرابات الشخصية على تعدداتها، والأمراض الذهانية على اختلافها، وما أكثر الدراسات النفسية التي تناولت هذه المفاهيم سواء في المظاهر الدالة عليها أو الأسباب المؤدية إلى تشكيلها على صورة معينة وبدرجة ما، أو في علاقة هذه المفاهيم ببعضها البعض أو بغيرها من المتغيرات، إلا أن الباحث لم يعثر على دراسة نفسية واحدة في حدود ما تم حصره تعلن صراحة أن هدفها دراسة نوعية الحياة في علاقتها بأحد أو بعض هذه المتغيرات، ولا يستثنى من ذلك إلا أسلوب حل المشكلات، حيث تناولته بعض الدراسات القليلة نسبياً والتي عرضنا لها في الجزء الأول من الدراسات السابقة، وأغلبها كما اتضح دراسات أجنبية.

ولعل السؤال الذي يفرض نفسه هنا.. إذا كان الوضع كذلك بالنسبة للدراسات النفسية الخاصة بمؤشرات نوعية الحياة.. فما هي الدراسات التي سيتم عرضها في هذا الجانب؟ وإجابة عن هذا السؤال نقول، أنه إيماناً من الباحث بالصلة الوثيقة للعديد من الدراسات التي تناولت بعض المتغيرات النفسية المطروحة سابقاً، بنوعية الحياة، فسوف يعرض بعض هذه الدراسات في محاولة لرصد بعض المؤشرات النفسية المرتبطة بنوعية الحياة، عسى أن تكون هادئة لمن يرغب من الباحثين في تناول هذه المتغيرات في علاقتها بنوعية الحياة بشكل مباشر وصريح، ومن المتوقع أن يؤدي هذا الطرح إلى رد على الادعاءات التي ترى أن المؤشرات النفسية المرتبطة بنوعية الحياة غير قابلة لقياس الكمي الدقيق.

٣ - أما النوع الثالث لدراسات مؤشرات نوعية الحياة (وسائل قياسها وإمكانيات تحسينها)، فيتمثل الدراسات الطبية والطبنفسية. والملاحظ في هذه النوعية من الدراسات أنها واضحة الموضوع، محددة الهدف فيما يتعلق بالمؤشرات الصحية/ المرضية المرتبطة بنوعية الحياة من المنظور الطبيعي.

وتجدر بالذكر أن تصنيف الدراسات السابقة على هذه المحاور الثلاثة، سوف يتم بالنظر إلى المتغيرات الرئيسية في الدراسة، فعلى سبيل المثال إذا كانت الدراسة تتناول التعليم أو الدخل أو العمل أو حجم الخدمات الاجتماعية، في علاقتها بالرضا عن الحياة لدى فئة مرضية معينة، سوف تصنف الدراسة في هذه الحالة باعتبارها دراسة اجتماعية، أما إذا تناولت الدراسة نوعية الحياة لدى المصابين بمرض باركنسون، فسوف تصنف الدراسة ضمن الدراسات الطبية... وهكذا. ولن يستثنى من ذلك إلا عدد قليل من الدراسات التي تدخل في نطاق الأمراض السيكويوماتية التي يمكن

تصنيفها على اعتبار أنها دراسات طبية، أو باعتبارها دراسات نفسية، وسوف تكون الأخيرة هي المعمول بها في هذه المراجعة. كما سيتم تصنيف الدراسات التي تتناول الأمراض العصابية بأنواعها المعروفة، ضمن دراسات النفسية.

ولعله من المناسب بعد هذه الملحوظات، أن نتعرف على أهم الدراسات التي اهتمت بدراسة نوعية الحياة سواء على مستوى رصد المؤشرات ذات الصلة، أو على مستوى القياس وإمكانية تحسين نوعية الحياة:

١ - الدراسات الاجتماعية^(٢):

تشير الأدبيات إلى وجود عدد كبير من الدراسات الاجتماعية التي تناولت نوعية الحياة على الصعيد العالمي، مقابل عدد قليل على المستوى العربي، وفي واحدة من أهم الدراسات العربية في هذا المجال نجد دراسة بعنوان، المتغيرات الاجتماعية - الثقافية المؤثرة على نوعية الحياة في المجتمع المصري في السبعينيات، وقد اتخذت هناء الجوهرى ١٩٩٤ لدراستها الميدانية عينة من الأسر (ثلاثة أحياء متباينة) في مدينة القاهرة مجتمعاً للدراسة، التي كان الهدف الرئيسي فيها، يتمثل في تطوير مجموعة من المؤشرات التي يمكن بواسطتها التعرف على الجوانب المختلفة لنوعية

(٢) ردًا على السؤال.. لماذا تم البدء بالدراسات الاجتماعية، رغم انتماء الباحث لعلم النفس؟ نقول أن ذلك يرجع لما تنسم به هذه الدراسات من ارتباط مباشر بنوعية الحياة، سواء من حيث موضوعاتها أو أهدافها، إضافة إلى أن المؤشرات الاجتماعية تمثل الأرضية الأساسية والدخلات الرئيسية التي تبني عليها الحياة، أما الوجه الآخر فيمثل المؤشرات النفسية التي تمثل المخرجات المعبرة عن طبيعة وشكل الإدراك الذاتي للمؤشرات الموضوعية الاجتماعية، والثقافية والاقتصادية... الخ.

- الحياة. وقد حاولت إنجاز هذه الهدف في ثلاثة أبعاد رئيسة هي:
- ١ - تحديد المتغيرات الأساسية لنوعية الحياة مجتمعات البحث الميداني الثلاثة، في ظل افتراض تباين نوعية الحياة في هذه المجتمعات الثلاثة، من حيث المدخلات التي تقدمها هذه المتغيرات.
 - ٢ - تأسيس مجموعة من المؤشرات الموضوعية من خلال البيانات المتوفرة عن الأحياء الثلاثة موضوع الدراسة.
 - ٣ - تطوير مجموعة من المؤشرات الذاتية لقياس قدر الإشباع الذي تحقق ومستويات الرضا الناتجة عنها.

وقد خرجت الدراسة بنتائج تفصيلية عديدة وهامة أيضاً، ويكفي أن نشير هنا إلى بعض النتائج على سبيل المثال لا الحصر، فيما يتعلق بمستويات الرضا عن الحياة العامة في مجتمعات الدراسة، حيث اتضح تباين هذه المستويات بما يشير إلى علاقة شبه ارتباطية بين مستوى الرضا عن الحياة ومستوى الحياة الواقعية في الحي، ففي الوقت الذي أعرب ٥٣,٣٪ من أفراد عينة منشية ناصر عن عدم رضاه عن الحياة الخاصة بهم في هذا الحي، نجد أن ٢٤,٧٪ فقط قد أعربوا عن ذلك في حي السيدة زينب، أما في حي النزهة بمصر الجديدة فقد بلغت نسبة غير الراضين عن حياتهم ٥,٣٪ فقط مقابل ٩٤,٧٪ راضون عن سكنائهم في الحي. وتفسر هناء الجوهرى هذه النتيجة، بأن الظروف الواقعية والموضوعية التي يعيش في ظلها الفرد هي التي تشكل وعيه وإدراكه لهذا الواقع. وفيما يتعلق بمستويات الرضا التي تحققت لأعضاء الأسر في نطاق ظروفهم الأسرية، فقد أوضحت النتائج أن ما يقرب من نصف إفراد العينة ككل كانوا راضين عن حياتهم الأسرية، ولم تكن هناك فروق دالة بين الأحياء الثلاثة، كما لم تظهر علاقة دالة بين الرضا عن الحياة الأسرية وبين كل من التعليم أو المهنة أو السن أو

النوع.(هنا الجوهري ١٩٩٤)، ويجدر الإشارة إلى أننا سوف نعرض بعض نتائج الدراسة خاصة ما تعلق منها بأداة القياس التي قامت الباحثة بتصميمها، خلالتناولنا بالتعليق على الدراسات التي تتعلق بموضوع قياس نوعية الحياة، ونظرا لأن دراسة هنا الجوهري تعد واحدة من المصادر الهامة في هذا الموضوع.

وفي مقال سابق بعنوان مؤشرات نوعية الحياة (نظرة عامة على المفهوم والمدخل)، تناولت ناہد صالح ١٩٩٠، نشأة مفهوم نوعية الحياة في السياق السياسي والاقتصادي لعوقي السبعينات والستينات، كتعبير عن رفض نمط الحياة السائدة، والسياسات التي اتخذت النمو الكمي غاية لها، ومؤشرًا للدلالة على نجاحها، كما تناولت ناہد صالح مفهوم نوعية الحياة كمفهوم علمي مع توضيح علاقته بالمفاهيم الأخرى المرتبطة به، مثل مفهوم المؤشرات الاجتماعية، ومفهوم مستوى المعيشة، ومفهوم طريقة الحياة، إضافة لتوضيحها للمداخل الموضوعية والذاتية المرتبطة بنوعية الحياة، والمدخل التكاملی بين البعد الموضوعي والبعد الذاتي، والمنظور العلمي لبناء مؤشرات نوعية الحياة، بما في ذلك المدخل البيئي والمدخل الاقتصادي والمدخل النفسي الاجتماعي والمدخل السوسيولوجي، وأخيراً مدخل تكامل العلوم وتفاعلها في بناء مؤشرات نوعية الحياة. وفي عرضها لتعريف مفهوم نوعية الحياة من المداخل المختلفة توضح أن تعريف الاقتصاديين لنوعية الحياة يعكس مدخلهم في بناء مؤشراتها، حيث يعبر المفهوم من الوجهة الاقتصادية عن (ما يتبقى لدى الفرد من أكبر قدر من المال، بعد إشباع الضرورات الأساسية، وأن يكون لديه الوقت الكافي، مع فرص قضائه بطريقة سارة، مما يعني توافر مدى واسع من الاختيارات لطريقة الحياة) وبحسب هذا التعريف، فإنه على حد قولهم، يمكن قياس نوعية الحياة بالدولار، بحساب الاستهلاك المتوقع، وتحديد قيمة نقدية لوقت الفراغ.

أما عن المفهوم من منظور علم النفس الاجتماعي، فقد تميز علمائه برصد الحالة الحسنة Well-being أو الحالة السيئة Ill-being باعتبارها تمثل مستوى نوعية الحياة. ومن هنا كان اهتمام علماء النفس الاجتماعيين بالمؤشرات الذاتية لنوعية الحياة أو المؤشرات الإدراكية Perceptual Indicators، تأكيداً على البعد الذاتي لنوعية الحياة، فمؤشرات نوعية الحياة من المدخل النفسي تتركز على مدى إشباع الحاجات، والتي يتوقف عليها شعور الفرد بأن الحالة جيدة أو سيئة. كما تستند نوعية الحياة لدى الفرد إلى إدراكه الذاتي الذي يعبر عن مشاعره واتجاهاته واستجابته وتقييمه للحياة ككل، أو لجوانبها المتعددة أو لبعض هذه الجوانب، ومن هنا كان الاهتمام بإبراز الجانب المعرفي والجانب الوجداني في تحديد مؤشرات نوعية الحياة. وترى ناهد صالح في ختام مقالها، أن المدخل النفسي الاجتماعي قد أثرى البحث العلمي الاجتماعي في بناء مؤشرات نوعية الحياة، ابتداءً من الأساس النظري للمفهوم وانتهاءً بفهم وتفسير نوعية الحياة ومروراً ببناء النموذج الذي يساعد على بناء وفهم وتفسير مؤشرات نوعية الحياة. وأنه إذا كان قد نجح في أن يؤكد البعد الذاتي في المؤشرات الذاتية لنوعية الحياة، بحيث أصبح مفهوم مؤشرات نوعية الحياة، يعني المؤشرات الذاتية، فإن الغياب النسبي لعلماء الاجتماع عن ميدان مؤشرات نوعية الحياة قد أسهم في سيادة هذا المدخل والذي يغلب عليه الانحياز للمؤشرات الذاتية على حساب المؤشرات الموضوعية، وإلى الاكتفاء بمؤشرات تعالج نوعية الحياة على مستوى المايكرو Micro ، وليس على مستوى الماكرو Macro . (ناهد صالح ١٩٩٠ ص ص ٥٣-٨١).

والحقيقة أن مقال ناهد صالح الذي تم عرض بعض الفقرات المرتبطة بالمفهوم وتطوره وإسهام العلوم المختلفة في دراسته وتحديده، قد قدم معلومات نظرية غاية في الأهمية وخاصة فيما يتعلق بالمفهوم، من

جوانبه المتعددة، وبشكل يفيد الباحثين المصريين والعرب في هذا المجال، إلا أنه ثمة تعلق على ما اختتمت به ناشر صالح مقالها في اتهام علم النفس بالتحيز للمؤشرات الذاتية لنوعية الحياة على حساب المؤشرات الموضوعية، فذلك من وجهة نظرنا ليس تحيزاً من أهل التخصص، بقدر ما هو إعمالاً للتخصص في دراسة موضوع نوعية الحياة، وعلى ذلك فاستخدام كلمة التحيز لم تكن دقيقة علمياً، وإلا كان علينا بالمثل أن نصف الاقتصاديين بالتحيز إلى بالدولار ، أو للجنيه المصري ، الذي يعتبره الاقتصاديون مقاييس لنوعية الحياة، في مقابل تحيز الباحثون في المجال الطبي الذين يتحيزون للعرض المرضي الذي يمثل من وجهة نظرهم مؤشراً على نوعية الحياة. ولذلك نحن نعتبر أن الاهتمام بالتخصص في الدراسة، بمثابة الأساس في تطور هذه التخصصات، بما يتيح لها في مرحلة تالية التكامل في خدمة الإنسان.

وفي إطار دراسة مؤشرات نوعية الحياة بين البعد الموضوعي والبعد الذاتي، قدمت هبة جمال الدين ١٩٩١، بحثاً يهدف إلى استجلاء هذين البعدين، محاولة الكشف عن العلاقة التي تربطهما ومدى قوتها أو ضعفها متى وجدت هذه العلاقة. وفي مستهل عرضها لموضوع دراستها، تقول هبة جمال الدين، أنه قد يتبادر إلى الأذهان، عند الحديث عن نوعية الحياة وجودة المعيشة، أننا نسعى لطرح بدعة ابتكرتها المجتمعات المتقدمة، أو الممتنعة برفاهاية نسبية، وذلك بغرض إبراز نوع من التفوق وإبراز مكانه أعلى في سلم التصنيف العالمي، تضاف إلى المكانة التي أحرزتها باستخدام المؤشرات الاجتماعية الاقتصادية، والتي أسهمت في تقسيم العالم إلى دول متقدمة، وأخرى في طور النمو، وثالثة دون هذه وتلك. وعلى الرغم من العلاقة التي تربط مؤشراً نوعية الحياة بالمؤشرات الاجتماعية، إلا أن استخدام مؤشرات خاصة لمفهوم نوعية الحياة، ربما كان ذا إسهام عكسي، بمعنى أنه لا يؤدي

إلى احتلال الدول المتقدمة اجتماعياً واقتصادياً للصفوف الأولى في القائمة، بل قد يترتب عليه أن يصعد مجتمع بدني لا يتمتع بأي قدر من الرفاهية بالمقاييس الموضوعية ليحتل مكانة أعلى لمجرد أن أفراده يتمتعون بمشاعر الرضا الذاتي عن أوضاعهم المعيشية. وترى الباحثة هبة، في ختام تناولها لهذا الموضوع أنه إذا كان هناك من يطلق على نوعية الحياة، أنه مسمى للمخرجات المبتغاه من البرامج والسياسات الاجتماعية، فإنه بذلك يشير إلى اهتمام نظم الاقتصاد الموجه بتنمية البحث في هذا المضمار، كما يلفت النظر إلى عامل الرغبة في إحداث التنمية بمفهومها القومي، بهدف إحداث تغير مرغوب ذي طبيعة بنائية موجهة لرفع مستوى الرفاهية الاقتصادية والاجتماعية، وتوسيع مجالات تحقيق الذات لدى الأفراد في المجتمع. لذا فإن مفهوم التنمية القومية لا يتضمن فقط النمو الاقتصادي ولننه تغييراً كيفياً وكيفياً في مستوى المعيشة نحو تحسين نوعية حياة الأفراد. (هبة جمال الدين ١٩٩١ ص ٦٧-٨٧).

ولعل أبرز ما جاء في الدراسة السابقة يتمثل في أن مفهوم التنمية القومية يجب أن يستند إلى محورين لا انفصام بينهما، حيث يمثل المحور الأول الجانب الموضوعي في التنمية، والذي يتمثل في هو محدود أو قابل للعد البسيط أو المركب بما في ذلك من دولارات أو ملايين الجنيهات، وعدد الوحدات السكنية التي يتم إنشاؤها في العام، مضافاً إليه حجم التوسيع في الرقعة الزراعية، وعدد الأبنية التعليمية، وعدد الوحدات الصحية .. إلى آخر ذلك مما يمكن أن يحصى ويعد، ولكن يبقى المحور الآخر في هذه التنمية، ويقصد به المستهدف والمستفيد الأول من هذا الكم التنموي المتعدد، فما هو اتجاه الإنسان نحو هذا الكم التنموي، وكيف ينظر إليه، وهل يعتبره سبيلاً لسعادته أم عبنا يضاف على أعباته، هل يعتبره مناسباً لحاجاته ومكملاً لاحتياجاته، أم يحزن على ما أنفق فيه دون عائد يذكر في حاضره ومستقبله.

القريب. فلنا أن نتصور أن دولة ما قررت إنشاء مجتمعاً حضارياً في قلب الصحراء، وقام المنفذون باستخدام قوالب الخرسانة المسلحة في تشييد المبني دون مراعاة لطبيعة البيئة من ناحية والخصائص النفسية والاجتماعية والديموغرافية للسكان، ماذا ستكون النتيجة؟ النتيجة باختصار أن المبني لن يستفيد منها من أعدت من أجلهم، وستظل خاوية على عروشها تنتظر أن يستفيد منها كائن من كان. وغالباً ستكون الطيور والزواحف والحشرات. أما إذا تصورنا العكس، حيث أخذ الجانب الذاتي النفسي للإنسان في الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ لمشروعات التنمية، فإن النتيجة المؤكدة أن تتعاظم فرص التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتترقى نوعية الحياة بمؤشراتها الذاتية والموضوعية معاً. فالذات والموضوع وجهاً لوجهان لعملة واحدة، فإذا طمس أحد وجهيهما، بارت هذه العملة وانعدمت فوائدتها الحقيقة. وتؤكد هناء الجوهري ١٩٩٦ هذه الرؤية في بحث لها بعنوان «الذات والموضوع في تشكيل نوعية الحياة» حيث ترى أن الاهتمام بدراسة نوعية الحياة يعد اهتماماً بحقيقة كلية شكلتها كل متغيرات الواقع الاجتماعي. فهي نتاج كلي لمجموعة من المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والت الثقافية والسياسية والبيئية والنفسية. وتسلم نوعية الحياة إلى مرحلة كلية جديدة، تتكامل فيها الجوانب الموضوعية التي تشكل مدخلات نوعية الحياة مع الجانب الذاتية التي تتحدد بمخر جاتها. فالأفراد قد يتفاعلون وينتجون ويراكمون الثروة ويشاركون في تفاعلات الحياة ب مجالاتها المتنوعة، ويعيشون في الوقت نفسه في نطاق نوعية حياة يفترض أن تتوافق مدخلاتها مع مخرجاتها. ولكن أحياناً تتناقض المخرجات بالنظر إلى المدخلات فيسود شعور بالحرمان أو بعدم الرضا عن نوعية الحياة ككل، وأحياناً أخرى تتوافق المخرجات بالنظر إلى المدخلات أو تعظم، فيسود الإحساس بالرضا عن نوعية الحياة ويزداد الارتباط بها والانتماء لها. (هناء الجوهري ١٩٩٦ ص ٧٣)

وفي مقال له عن ارتباط كل من المتغيرات الموضوعية والذاتية Subjective & objective بنوعية الحياة كما تظهر في المؤشرات السلبية والإيجابية للصحة العقلية، يرى Lawton, M. Powell; et. al. 1999، أن كل من المؤشرات الاجتماعية الموضوعية، والسلوكية الذاتية، يمكن أن تعزز أو تزيد من التأثير الإيجابي على نوعية الحياة كما تظهر في الصحة العقلية، ولكنها لا ترتبط بالاكتئاب على نحو خاص. وقد نطّو عدداً (٦٠٢) من المسنين من بيانات سكنية مختلفة لتطبيق استبيان وإجراء مقابلات عن جوانب حياتهم المختلفة، وأسفرت نتائج هذا الاستطلاع عن أن المشاركة في الأنشطة الاجتماعية ونوعية الصداقات، إضافة للاستخدام الذاتي الجيد لوقت كان لها أثر إيجابي على الصحة العقلية، بينما كان سوء استخدام الوقت أكثر ارتباطاً مع الاكتئاب. وقد أشار المؤلف إلى ضرورة تقييم كلاً من المؤشرات الموضوعية والمؤشرات الذاتية عند قياس نوعية الحياة (Lawton, M. Powell; et. al. 1999, pp.169-198)

ويتسائل باحث آخر، هل هناك فروق تبعاً لكل من التعليم والسن والجنس، في مستوى الإدراك الصحي؟ أن هذا السؤال هو ما حاولت الدراسة التي قام بها Regidor, Enrique; et. al. 1999 بفحص الفروق بين الصحة المدركة ومستوى التعليم لدى السكان الراغبين في إسبانيا، وقد اعتمد الباحثون في الحصول على البيانات، على الاستجابات الخاصة بالمسح القومي لاستخدام العقاقير الذي تم إجرائه عام ١٩٩٦، كما تم تحليل هذه البيانات باستخدام المسح الصحي رقم ٣٦ (sf-36 Health survey) الذي يغطي ثمانية أبعاد، منها إدراك الصحة الشخصية، بما في ذلك الصحة العقلية، كما يشتمل المسح أيضاً على تحليل للوظائف الاجتماعية. وقد أوضحت النتائج أن الضعف في مستوى الإدراك الصحي مرتبط بانخفاض مستوى التعليم. ولا يُستثنى من هذه النتيجة إلا النساء من مستوى التعليم الثاني

اللائي كانت لديهن مستويات أعلى في مختلف الأبعاد الصحية مقارنة بالنساء في المستوى التعليمي الثالث. كما ظهرت أكبر الفروق في المستوى التعليمي (لدى كل من النساء والرجال) في الصحة العقلية والصحة العامة لدى الأشخاص في السن من (٤٤-٢٥ سنة)، وفي الوظائف الجسمية والصحة العامة في السن من (٦٤-٤٥ سنة)، أما في فئة السن من (٦٥ فأما فوق) فقد كانت أكبر الفروق التي وجدت في الوظائف الجسمية والحيوية لدى الرجال، وألام الجسم والدور العاطفي الانفعالي لدى النساء.

إن الدراسة السابقة بما أسفرت عنه من نتائج، تشير بوضوح إلى الارتباط الجوهرى بين المؤشرات الموضوعية، التي يمثلها التعليم، والسن والنوع، وغيرهم، والعديد من المؤشرات الذاتية التي يمثلها هنا، العاطفة والمشاعر والانفعالات، إضافة للمؤشرات الجسمية والعقلية الأخرى محل البحث في هذه الدراسة. وهذه في رأينا نتيجة منطقية يؤكدها البحث العلمي، ويترجمها الإنسان في الواقع حياته العملية على المستويين الشخصي والاجتماعي.

وإذا كان الاتجاه العام في هذا المجال يميل إلى تأكيد العلاقة بين المؤشرات الموضوعية من ناحية والمؤشرات الذاتية لتنوعية الحياة من ناحية أخرى، فإنه في المقابل، ثمة من يميل إلى تأكيد ضعف هذه العلاقة، ويفسر العلماء ذلك، استناداً إلى مجموعة من المبادئ العلمية منها^(٣):

(٣) لمزيد من التفاصيل يمكن الرجوع إلى :

- Schneider, M. (1975): The Quality of life in Large American cities, Objective and Subjective social Indicators, in Social Indicators Research, Vol.1, pp.495-509.
- Campbell, A. (1976): Converse P.E. and Rogers, W.L., The Quality of American Life ,New York: Sage Publications.

- ١ - تأثير الخبرة الفردية على إدراك جوانب نوعية الحياة، حيث يظل الفرد حبيس الخبرة التي مر بها، مهما تغير الظرف الموضوعي.
- ٢ - تأثير مستوى الطموح، وتوقعات الفرد على إدراكه للواقع، وهو ما يفسر ارتفاع معدلات الرضا لدى الشرائح الدنيا في المجتمع.
- ٣ - تأثير المعيار الذي يستخدمه الفرد للمقارنة، على إدراكه للواقع، فيرتفع مستوى الرضا إذا كان الفرد يقارن نفسه بمن هو أقل منه في جماعته المرجعية. لذا يسود القول (إحنا أحسن من غيرنا).
- ٤ - تعكس قيم المجتمع وعاداته على نظرة الفرد للظروف الموضوعية، التي تتأثر أيضاً بالظواهر والسمات الاجتماعية السائدة في المجتمع الذي يعيش فيه.
- ٥ - اختلاف إدراك الأفراد للموقف أو الظرف الموضوعي نفسه.
- ٦ - أن الرضا بظروف الحياة الموضوعية وبالحياة ككل يرتبط طردياً بالسن.
- ٧ - أن الدخل كمقاييس موضوعي ليس مؤشراً صادقاً للرفاهية بالنسبة للشرائح العليا في المجتمع، وذلك لأن إشباع الحاجات الأساسية يظهر حاجات أخرى جديدة مثل تحقيق الذات واحترام الذات^(٤).

- Veenhoven, Ruut, (1991): Is Happiness Relative ? in: Social Indicators Research, Vol.24, pp.1-34
- Lee, Trevor and Marans Robert W. (1980). Objective and Subjective Indicators, Effects of Scale Discordance, in interrelationships, in Social Indicators Research, Vol. 8, pp.47-64.

(٤) المبادئ من (٧-٩) ترتبط بتفسير ضعف العلاقة بين المؤشرات الموضوعية والذاتية لنوعية الحياة، على المستوى المنهجي.

- ٨ - افتقد الدقة في المقاييس الموضوعية والذاتية بصفة عامة.
- ٩ - وجود بعض العوامل المؤثرة على الاستجابات الذاتية للأفراد، والتي لا ترتبط بالظروف الموضوعية التي يتم تقييمها، من قبيل، تأثر الاستجابات اللغوية للمبحوثين بالمرغوبية أو الجاذبية الاجتماعية، والتسرع في الإجابة عن أشياء لم يفكروا فيها من قبل، وبعد ذلك من العيوب المنهجية لمقابلة كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالبحث.
- ١٠ - تعد المرغوبية الاجتماعية من السلوكيات الشائعة، ويتمثل ذلك في إظهار الرضا، وإنكار عدم الرضا، حيث أن التعبير عن الرضا جزء من التنشئة الثقافية في المجتمع، بصرف النظر عن الخبرة الشخصية^(٥).
- ١١ - أن الشرائح العليا تكون مستويات حياتها أكثر مرونة، لذلك تميل إلى النقد والتعبير عن عدم الرضا، أما الشرائح الأدنى فهي تتسلّم للضرر وتكتيف نفسها مع موقف الفقر الموضوعي.
- ١٢ - الناس على اختلاف مستوياتهم يميلون إلى تقادم الضغوط الذهنية الناتجة عن الإحساس بعدم الرضا الدائم، أو عدم الشعور بالسعادة، مما يدفعهم لتغيير تقييمهم الذاتي لموقف الموضوعي للوصول إلى نتائج أكثر تقبلاً ورضا، مما يعني التكيف مع الواقع أو الاستسلام له. فيظهرها وكأن لسان حالهم يقول (ليس في الإمكان أبدع مما كان).
- (هنا الجوهري ١٩٩٦ ص ص ٨٤-٨٥ بتصريف).

(٥) المبادئ من (١٢-١٠) ترتبط بتفسير ضعف العلاقة بين المؤشرات الموضوعية والذاتية لنوعية الحياة على المستوى السلوكي.

ومع التأكيد على أهمية هذه المبادئ العلمية التي استخدمها البعض في تفسير ضعف العلاقة بين المؤشرات الموضوعية والمؤشرات الذاتية لنوعية الحياة، إلا أننا نرى أن جميعها لا يؤكد إلا حقيقة واحدة مؤداتها أن الأدوات المستخدمة في قياس نوعية الحياة بمؤشراتها الموضوعية والذاتية، لازالت دون المستوى المطلوب من الصدق، الذي يمكن معه قبول ما تسفر عنه هذه الأدوات من نتائج، ولننظر القضية المطروحة، هي قضية قياس بالدرجة الأولى، ولعل هذا - درجة أو بأخرى - ما تعاني منه العلوم الإنسانية عامة، مقارنة بغيرها من العلوم الطبيعية والبيولوجية والطبية، التي استطاعت أن تحقق لنفسها تطورات محسوبة وواضحة، من خلال ما تمتلكه من أدوات قياس دقيقة وصادقة بدرجة أكبر. وسوف تكتشف حقيقة ذلك عن تناول بعض الدراسات السابقة عن نوعية الحياة من المنظور الطبي، الذي سنعرض له بعد أن نتجول مع الدراسات النفسية التي تناولت بعض المتغيرات النفسية ذات الصلة بنوعية الحياة.

وفي إطار خلق مدن صحية قوية قادرة على توفير نوعية جيدة من الحياة لأفراد المجتمع، قدم Flynn, et. al. 1994 دراسة، أوضحوا فيها أن هناك خمسة مفاهيم ترتبط بتقوية المجتمعات، وبحوث الفعل Action research، وهذه المفاهيم هي: المجتمع - مشاركة المواطن - المعلومات وحل المشكلات - المشاركة في السلطة - ونوعية الحياة.

ووضرب الباحثون مثالاً للمدن الصحية، ممثلة في ولاية إنديانا بالولايات المتحدة الأمريكية، التي يتتوفر فيها البرنامج الاستكشافي، المسمى (شبكة المدينة) CITYNET، كما أكد البحث على أهمية المشاركة الاجتماعية، وإظهار ما يعترضها من عوائق. وقد أظهرت النتائج وجود فروق بين المدن الكبيرة والصغرى فيما يتعلق بالخطط الموضوعة لهذا الشأن، وما يسفر عنها

من نتائج كما أكد البحث على أن برنامج المدن الصحية يمكن أن يسهم في تقليل الإحساس بالحرمان لدى أفراد المجتمع في كل ما يتصل بحياتهم، بما في ذلك حفهم في التصويت. (Flynn, et. al. 1994 pp.395-405)

وفي محاولة للإجابة على السؤال، هل هناك علاقة بين الحراك الاجتماعي Social mobility والرضا الشخصي personal satisfaction ؟ أجرى مارشال 1999, Marshall، مسحًا في سبعة مجالات مختلفة عن الحياة اليومية (المجتمع السكني، والأسرة، والنظام السياسي، والدخل، ومستوى الحياة الشامل، والحياة بصفة عامة) على عينات ممثلة من الرجال والنساء الذين يعيشون في عشر دول صناعية هي (بلغاريا، وتشيكوسلوفاكيا (سابقاً)، وأستونيا، وألمانيا الشرقية والغربية، وبولندا، وروسيا، سلوفينيا، وبريطانيا العظمى، والولايات المتحدة). وقد أوضحت النتائج أن الأشخاص الذين يتحركون أن ينتقلون من أصول طبقية عاملة، إلى الطبقة الوسطى، لا تبدو عليهم دلالات مميزة للرضا أو عدم الرضا عن الحياة بشكل منتظم، ولم تكن هناك فروق بين جماعات التحرك الاجتماعي المرتفع أو المحدود أو الأدنى فيما يتعلق بالرضا عن الجوانب المختلفة للحياة. وتؤكد هذه النتيجة أن الارتباط بين الخبرة الطبقية والرضا عن الحياة، يعد ارتباطاً ضعيفاً، ويصدق ذلك على كل الأمم التي شملتها الدراسة على الأقل (Marshall, Gordon; Firth, David, 1999. pp.28-48)

وإذا اعتبرنا أن البيئة تعد واحدة من أهم المؤشرات الاجتماعية ذات الصلة بحياة الإنسان، فإن ذلك يفرض علينا تبعاً لذلك محاولة التعرف على بعض الجهود البحثية والعلمية التي قام بها بعض العلماء في هذا المجال، ومن هذا ما قام به Bill Sims في وضع تصوراته بشأن تصميم البحوث البيئية، فهو يحدد ثلاثة جوانب لبحوث البيئة، التي من شأنها تطوير

الأطر البيئية التي يمكن أن تدعم نوعية الحياة لمن يعيشون في هذه البيئات، ويوصي الكاتب بضرورة أن يحدد الباحث الحاجات البيئية لمستخدم هذه البيئة، وأن يضع في الاعتبار الخصائص السلوكية والمعرفية والانفعالية للأفراد الموجودين في هذه البيئة، إضافة لخصائص المكان والخصائص الشخصية للبشر الموجودين في هذا المكان، بما في ذلك دورة الحياة الخاصة بهم، ونوع العلاقات الموجودة بينهم. ويجب أن تهتم البحوث الإجرائية بتحسين الأدوات المنهجية التي يستخدمها الباحثون الاجتماعيون وممارسي بحوث التصميم البيئي، بما في ذلك وضع النماذج المناسبة لحل المشكلات، ووضع التنظيمات المنهجية المتكاملة والصالحة للاستخدام في المواقف التي تحتاج إلى تصميمات خاصة، واتخاذ الإجراءات العملية المناسبة لكل مرحلة من مراحل التصميم، ووضعها في إطار عمل متكامل، يخدم كلاً من الجانب المادي والجانب الاجتماعي، بما يوفر فرص أكبر لتوفير بيئة صالحة لحياة أفضل. (Sims , Bill. 1978, pp. 67-74)

ولا يتسعى أن نختتم عرضنا للدراسات الاجتماعية، قبل أن نعرض بعض إسهامات واحد من أبرز علماء الاقتصاد، والذي قدم العديد من الدراسات الخاصة بنوعية الحياة، وهو بن شى ليو Ben-chieh liu، وجدير بالذكر أنه رغم تأكيد ليو، على أن نوعية الحياة تمثل تسمية ذاتية تتضمن المؤشرات النفسية الخاصة بالإنسان والتي تعكس دورها إدراك هذا الإنسان لمجموعة المؤشرات الموضوعية لهذه الحياة كما توجد في الواقع، إلا أن الملفت للنظر أن دراساته عن نوعية الحياة قد قامت استناداً على المؤشرات الموضوعية وحدها، دون النظر إلى طبيعة إدراكات البشر الحقيقة، وكما تعكسها مشاعرهم واستجاباتهم لهذه المؤشرات الموضوعية. وهذه الملحوظة هي استخلاص من واقع البيانات التي استندت عليها دراسته، وما أسفرت عنه هذه الدراسات من نتائج. ويبعدو أن تكوينه الشخصي كعالم

اقتصاد قد وجه تفكيره ودراساته رغمَ عنه.

ومن خلال نظرة تحليلية تركيبية لدراسات ليو، يتضح أنه استند في دراساته لنوعية الحياة في عدد من دول العالم (الصناعي غالباً) البيانات الإحصائية الرسمية، والمؤشرات الموضوعية الخاصة بنوعية الحياة في المدن والدول موضوع الدراسة، بما في ذلك.. المراكز الاجتماعية للأفراد ومستوى المعيشة والتعليم والصحة والزراعة والتكنولوجيا والرفاهية والمساواة والحكومة (Liu, 1975. P.17)، ثم أضاف الأنشطة السياسية والتلوث البيئي والاهتمامات الفردية، وأكد أنه يعتبر كل من الدخل والثروة والأنشطة الاقتصادية المحلية، بمثابة مؤشرات للرفاهية الاقتصادية للأفراد، أما العوامل الأخرى السياسية والبيئية والاجتماعية فهي مؤشرات غير اقتصادية. (Liu, 1977. pp. 225-240)، ثم أضاف إلى المؤشرات السابقة، كل من الأمان والحيوية الاجتماعية كما تعكسها المؤشرات الموضوعية، في دراسة خاصة بتايوان ومجموعة أخرى من الدول الاقتصادية بلغ عددها (٣٢) دولة. (1980. pp.1-). وفي عام ١٩٨٣، ركز ليو على متغير الهجرة الداخلية في علاقتها بجوانب نوعية الحياة (Liu, 1983. pp.431-440)، وفي دراسته التي أجراها عام ١٩٨٨، ركز ليو على المؤشرات الاقتصادية لنوعية الحياة ممثلة في الدخل وتكليف الاستهلاك، في علاقتها بدور الشرطة في الحد من معدلات الجريمة، في معدلات التحضر المتزايدة في الولايات المتحدة الأمريكية. (Liu. 1988. pp.167-175)

ومن الملاحظ بالطبع أن دراسات بن شي ليو، قد ركزت على المؤشرات الموضوعية لنوعية الحياة، وخاصة ما تعلق منها بالجانب الاقتصادي وتأثيره على نوعية الحياة في المجتمع، ولا غرابة في ذلك، فمن المتوقع أن يولي كل باحث مزيداً من الاهتمام إلى الجانب الذي يرى أنه

الأكثر أهمية من وجهة نظره ومن زاوية تخصصه، دون أن يقلل ذلك بالطبع من أهمية الجوانب الأخرى في الموضوع نفسه، ونعني به هنا على وجه التحديد الجوانب النفسية ل نوعية الحياة. وهذا هو ما سنترى عليه من خلال إسهامات العلماء والباحثين في علم النفس.

ولعل ما سبق يعد خير ختام لعرض الدراسات الاجتماعية الخاصة بنوعية الحياة، حيث يقدم تذكرة دعوة لكل فرد لأن يحسن نوعية حياته بقليل من الأنشطة الاجتماعية التي لا تتطلب منه مجهود فائق، خاصة إذا كان هذا الفرد من المسنين.

ونستطيع أن نجزم باطمئنان على أن الدراسات الاجتماعية بأهدافها وبنتائجها، قد أسمحت إسهاماً كبيراً في فهم وتحديد ملامح نوعية الحياة، ليس فقط على مستوى المفهوم، وإنما على مستوى المؤشرات الموضوعية المرتبطة بنوعية الحياة والمؤثرة فيها بدرجات. ومن ذلك على ما توصلت إليه هناء الجوهرى ١٩٩٤، ١٩٩٦، في دراساتها عن المؤشرات الاجتماعية والثقافية لنوعية الحياة، وكذلك عن الذات والموضوع في نوعية الحياة، والتي أكدت فيها على أن نوعية الحياة نتاج لكل من العوامل الاجتماعية (دخل وخدمات وصحة ومسكن وتعليم ...) والعوامل التي أسمتها ذاتية (وهي نفسية بالطبع) والتي تتبلور بدرجة كبيرة في نوعية إدراك الفرد لمدى مناسبة هذه العوامل الاجتماعية له، وبالتالي فالإدراك ومعه بقية المؤشرات النفسية تمثل المخرجات التي تظهر من خلالها نوعية حياة الفرد. وهي نتيجة منطقية بدرجة كبيرة.

ثانياً : الدراسات النفسية ذات الصلة بنوعية الحياة :

نظراً لأن الدراسات التي تناولت متغيرات نفسية ذات صلة بنوعية حياة الإنسان، تتعدد من حيث موضوعات البحث فيها، كما تختلف من حيث

الأهداف البحثية التي قامت من أجلها، بشكل يجعل تصنيفها على مستوى الموضوعات أو على مستوى الأهداف أمر قد يجعل القارئ يحار في تتبع هذه الأهداف أو في حصر الموضوعات التي تتناولها هذه البحوث، فسوف تعرض لهذه الدراسات تبعاً للتصنيف السنوي لفئات العينة المستهدفة بالدراسة، وعليه فإن الدراسات النفسية ذات الصلة بنوعية الحياة التي ستناولها بالعرض والتقييم في هذه الورقة، تنقسم إلى أنواع ثلاثة رئيسة هي:

١ - دراسات خاصة بالأطفال.

٢ - دراسات خاصة بالمرأهقين والشباب.

٣ - دراسات خاصة بالراشدين والمسنين.

ونظراً لكثرة الدراسات العربية التي تناولت المتغيرات النفسية ذات الصلة بنوعية الحياة، فسوف يختار الباحث ما يراه منها، بما يحقق الهدف المتعلق بحصر المؤشرات النفسية الخاصة بنوعية الحياة، إضافة إلى الهدف الخاص بأساليب قياس وتحسين نوعية الحياة، وذلك خلال المدة الزمنية من ١٩٩٥ - ١٩٩٩. أما فيما يتعلق بالدراسات الأجنبية فسوف لا ينفي الباحث بهذه المدة^(٦).

أ - ولنبدأ الآن في عرض الدراسات الخاصة بالأطفال، في محاولة لرصد المؤشرات النفسية المؤثرة على نوعية الحياة لديهم، ووسائل وإمكانيات تحسين حياة هؤلاء الأطفال:
- توافق الأطفال في ظل طلاق الوالدين، عنوان للدراسة التي

(٦) يجدر الإشارة أن بعض الدراسات قد تضمنت عينات مختلفة الشرائح من حيث الفئات السنوية، ففي هذه الحالة، سوف تصنف الدراسة بالنظر إلى الفئة السنوية الأقل، إلا إذا أشارت الدراسة في العنوان إلى الفئة السنوية الرئيسية للدراسة أطفال، شباب أو مسنين.

أجرتها Chung, Hyun sook 1993، في كوريا بهدف، تحديد الأساليب والطرق السلوكية التي يتميز بها أطفال الوالدين المطلقين، في حل مشكلاتهم، والعوامل التي ترتبط بالتوافق لدى الأطفال بعد الطلاق. وقد أجريت الدراسة على (١٥٨) طفل من الذكور والإثاث الكوريين في سن المدرسة، وقد تم تطبيق العديد من الأدوات في هذه الدراسة، منها مقياس أزمات الشخصية الموجه (إعداد ماك كوبن وأخرون ١٩٨٢ H.McCubbin et. al.) ومقاييس نوعية الحياة، من إعداد أولسين وبارنسن ١٩٨٢ Olsen and H.Barnes ، إضافة لاختبارات أخرى منها اختبار فكرة الطفل نحو طلاق الوالدين، من إعداد كورديك وبرج ١٩٨٧ Kurdek and B.Berg.. وقد تم تقييم النتائج في ضوء مؤشرات متعددة منها جنس الطفل، وتكرار الزيارة من الوالدين غير الأوصياء، ونوعية حياة الآباء الأوصياء، ومدة الطلاق ... وأسفرت الدراسة عن نتائج متعددة في جوانب مختلفة تعكس في مجملها درجة عالية من سوء التوافق لدى أطفال الوالدين المطلقين انعكست بوضوح في درجاتهم على الاختبارات وخاصة فيما يتعلق بالحالة الانفعالية، واتجاهات الأطفال نحو الأسرة، ودرجة الاتصالات والتفاعل الخاص بالأطفال. (Chung, Hyun Sook. 1993, pp.59-75)

واضحة على ما ستكون عليه نوعية حياة الأطفال في حاضر هم ومستقبلهم في ظل مؤشر نفسي واجتماعي خطير، ألا وهو طلاق الوالدين، فليس خافياً على أحد سواء من المتخصصين في العلم، أو العامة من الناس، ما للأسرة بمفهومها المتعارف عليه من أهمية بالغة في بناء كل ما يتعلق بشخصية الأبناء، قيمهم واتجاهاتهم نحو الذات والآخر والمجتمع، ونظرتهم للحاضر ونطليعاتهم للمستقبل، إضافة لعلاقاتهم وأسلوب مواجهتهم للضغوط، وطرق حلهم للمشكلات، حيث يلعب الوالدان بشكل خاص وأفراد الأسرة بشكل عام أدواراً هامة ومتکاملة في حياة الأبناء وخاصة في طور التكوين عندما يتطلعون

الطفل إلى من يلقنه فنون الحياة على اختلاف مستوياتها و مجالاتها . ولا شك أن كثير من مظاهر انحراف الأحداث تنشأ عن أسرة مفككة أو منقسمة على نفسها كما هو الحال في طلاق الوالدين .

- هذا هو حال الأطفال الذين انفصل والديهم بالطلاق، فترى ما هو حال أبناء المتفقين وغير المتفقين زواجياً دون طلاق؟ سوف نتعرف على إجابة هذا السؤال من خلال الدراسة التي قامت بها فؤاده محمد علي هدية ١٩٩٨ ، على مجموعة من الأطفال في فئة السن من (١٢-١٠ سنة) ووالديهم، وقد قامت الدراسة لتحقيق عدة أهداف، يأتي في مقدمتها رصد الفروق بين أبناء المتفقين زواجياً وغير المتفقين، في كل من درجة العدوانية ومفهوم الذات . وقد تكونت العينة من (١٠٧) طفل، إضافة لعدد مماثل لكل من الزوج والزوجة، كل على حدة . أما عن أدوات الدراسة . فهي اختبار التوافق الزواجي (إعداد سوزان إسماعيل ١٩٨٩)، وقياس السلوك العدوانى للأطفال (إعداد مدحى العزبي ١٩٨١)، وقياس مفهوم الذات للأطفال (إعداد عادل عز الدين الأشول ١٩٨٤)، وقد توصلت الباحثة في دراستها إلى أن أبناء غير المتفقين كانوا أكثر عدوانية، كما أن مفهوم الذات لديهم كان سلبياً مقارنة مع أبناء المتفقين زواجياً . ومن ناحية أخرى وجدت الباحثة أن الإناث من أبناء المتفقين قد حصلن على درجة عدوانية منخفضة، بينما حل معظم الإناث لغير المتفقين على درجات متوسطة، وحصلت واحدة منهن فقط على درجة عدوانية مرتفعة . كذلك كان مفهوم الذات، حيث تميز البنات في مجموعة المتفقين بمفهوم ذات إيجابي أكثر من بنات غير المتفقين . أما الأبناء الذكور فكانت الفروق في درجة العدوانية في اتجاه أبناء غير المتفقين، والحال نفسه كان في مفهوم الذات، حيث تميز أبناء المتفاقون بمفهوم ذات إيجابي مقارنة بأبناء غير المتفقين . وعند مقارنة الأبناء الذكور والإإناث داخل كل مجموعة، اتضح أن الذكور من أبناء

غير المتفقين كانوا أشد عداونية مقارنة بالإثنين في المجموعة نفسها. بينما كانت الفروق بينهم في مفهوم الذات غير دالة. (فؤادة محمد هدية ١٩٩٨ ص ص ٦-١٩) والحقيقة أن ما توصلت إليه فؤادة في دراستها ينبع إلى ما يتعرض له الأبناء من الجنسين من مخاطر كبيرة نتيجة لما يحدث بين الآبوين من صراعات، ليست ناتجة في الأغلب عن وجود مشكلات، وإنما بالدرجة الأولى عن أساليبهم غير الصحيحة في التعامل مع هذه المشكلات، فوجود المشكلات في حيز العلاقات الزوجية أمر لا مفر منه، وهو لا يمثل ظاهرة خطيرة، استناداً إلى طبيعة الحياة ذاتها وما يحدث فيها، ولكن الأخطر هنا كما ذكرنا، يمكن في الطريقة التي يتعامل بها الآباء مع هذه المشكلات سواء كانت تلك المشكلات متعلقة بأبنائهم (مستواهم الدراسي أو مشكلاتهم التعليمية عامة، أو حتى مشكلات التفاعل بين الأبناء وبعضهم أو بينهم وبين أقرانهم ... الخ) وغالباً ما ينتج سوء التوافق عن الأساليب الخاطئة في حل المشكلات، تلك التي ترك آثاراً سلبياً على الأبناء وقد تعصف بهم إلى العديد من مظاهر التمرد، أو الانحراف، أو على أقل تقدير ظهور عداونية نحو الآخر، كان من كان، مع تشوه في مفهوم الطفل عن الحياة بشكل الحياة بشكل عام وعن الذات بشكل خاص.

- والسؤال الآن، إذا كانت الأحداث المؤلمة التي قابلها الطفل في حياته، من قبيل طلاق الوالدين، أو سوء توافقهما في حياتهما الزوجية، يؤثر على نوعية حياة هذا الطفل سلبياً نتيجة ما يعانيه من جراء الإحساس بعدم الأمان والشعور بالوحدة والخوف من المجهول، إضافة إلى عدم وجود طرق واضحة للتعامل مع المشكلات الراهنة. فهل يمكن أن يمتد تأثير ذلك إلى مستقبل حياة هذا الطفل، وبالتالي يصبح عرضة للوقوع فريسة للأمراض النفسية أو العقلية، وبالتالي تتحقق المقوله الفرويدية الشهيرة (أنه لا عصاب في الرشد دون عصاب في الطفولة)؟ أم أن الأمر في الرشد تحكمه أحداثه

الخاصة ومتغيراته المستقلة؟ يحاول سادوسكي وأخرون et. al. 1999 الإجابة على هذا السؤال من خلال البيانات التي جمعت من عدد (٢٢٦) مفحوصاً من دراسة على (١٠٠٠) أسرة من بلدة نيوكاستل Newcastle، وقد تم الحصول على معلومات عن الأحداث الضارة أو المؤلمة التي عاشها المشاركون في الدراسة عندما كانوا في سن خمس سنوات، ثم تم تطبيق اختبارات أخرى للصحة العقلية في وقت البحث وكان سنهم (٣٣) سنة. وبتحليل البيانات الخاصة بمرحلة الطفولة والبيانات الخاصة بالصحة العقلية في مرحلة الرشد، وجد الباحثون أن ثمة علاقة قوية بين الأحداث الضارة والخبرات السيئة التي عاشها هؤلاء الأفراد في طفولتهم وبين الإصابة بمرض الاكتئاب. وقد أوضحت الدراسة أن من أهم الأحداث الشاقة والخبرات السيئة في الطفولة قد تمثلت في ن عدم الاستقرار الأسري عامه، وبين الأب والأم خاصة، وضعف في رعاية الأمومة Poor mothering، وضعف في الرعاية الجسمية Physical care. كما أظهرت الدراسة أن الاكتئاب الرئيسي لدى الإناث – كما تم تشخيصه وفقاً لمحكّات التشخيص السيكباتري الثالث المراجع (DSM111R)، كان مرتبطاً بشكل خاص بنوعية معاملة الوالدين لهن في مقتبل العمر.

- ويمكن أن نجد الإجابة على هذا السؤال الخاص بارتباط أحداث الطفولة وما يميز الطفل فيها من سمات، مع ما يظهر عليه من اضطرابات بعد ذلك، من خلال إحدى نتائج الدراسة التي قام بها محبي الدين حسين ١٩٩٤، والتي أوضحت أن، من كشفوا عن درجة عالية من التعبير العدوانى في سنوات العمر المبكر، صاروا بعد ذلك رجالاً تسهل استثارتهم ضربهم ويسهل عليهم إصدار ضرب وأشكال مختلفة من العداون، وأنه يمكن التنبؤ من سلوك الذكور العدوانى في عمر معين بسلوكهم العدوانى في عمر لاحق، وإن كان ذلك غير ممكن بالنسبة للإناث. (محبي الدين حسين، ١٩٩٤)

ص (٢٤٣).

- ويتبين من نتائج الدراسات السابقة، أن مشكلات مرحلة الرشد ترتبط بما يمكن أن يحدث للإنسان في مرحلة الطفولة من أحداث، قد تصل في قمتها إلى الإصابة بالأمراض العقلية. ورغم هذه النتيجة المنطقية على المستوى العلمي والعملي، إلا أن ذلك لا يمثل نهاية المطاف في هذا الموضوع، فقد أكد بعض علماء النفس التحليلي في مصر أن هذه العلاقة قد شهدت تغيراً، بشكل لم يعد من الممكن معه التسليم باحتمالية الارتباط بين أحداث الطفولة وصحة الإنسان النفسية والعقلية في رشده أو شيخوخته، لدرجة ذهب معها هذا العالم إلى تأكيد هذا التفسير، إلى القول بأن أحد الأطفال في جيله لم يسلم من الضرب المبرح أحياناً من الوالدين في سبيل تعليمه وإلزامه بقواعد الخلق القويم، وأن ذلك كان له أثر شديد آنذاك، إلا أنه وغيره من أفراد جيله لازموا يتذمرون بصحبة عقلية ونفسية تؤهلهم للفيام بأعمالهم والوفاء بالتزاماتهم في هذا السن المتأخرة نسبياً. ويبدو أن هذا الأمر يدعونا لتخصيص حيز مناسب من الجهد البحثية في علم النفس، لدراسة هذا الموضوع.

- وفي واحدة من أحدث الدراسات التي اهتمت بنوعية الحياة لدى الأطفال، كما تشير إليها تقديراتهم لمستوى الرضا عن الحياة وتقدير الذات، قام Huebner, E. et. al. 1999 بتطبيق كل من استبيان وصف الذات - Self Description (SDQ-11) ومقياس الرضا عن الحياة Life Satisfaction Scale (SLSS) على عدد (٢٩٠) من تلاميذ المرحلة المتوسطة، وقد تم استخدام ثلاثة طرق مختلفة للكشف عن الصدق التميزي لتقدير الذات الكلي، والرضا العام عن الحياة لدى الأطفال. وأشارت نتائج التحليل العاملی إلى وجود اختلافات جوهرية في أسس الرفاهية لدى الأطفال، وقد أكد ذلك أيضاً

نتائج التحليل الهيراركي المتعدد الارتداد، كما أكدت النتائج وجود ارتباط بين تقدير الذات والرضا العام عن الحياة، ومن أهم النتائج في هذه الدراسة، يتمثل في أن إدراك الأطفال للمنافسة الأكاديمية (التعليمية)، قد ارتبط بشكل أكثر قوّة بتقدير الذات، أكثر من ارتباطه بالرضا العام عن الحياة، بينما كان الرضا العام عن الحياة مرتبطاً بنوعية العلاقات الأسرية لديهم. وفي إعادة لهذه الدراسة على عدد (١٨٣) من تلاميذ المرحلة الابتدائية (من الصف الثالث إلى الخامس)، تأكّد صدق وثبات الأبعاد الخاصة بالرضا عن الحياة بشكل عام، وتعدديّة الأبعاد المرتبطة بالرفاهية والسعادة الشخصية لدى الأطفال.

(Huebner, E. et. al. 1999, pp.1-22)

- الملاحظ في جميع الدراسات السابقة التي اهتمت بدراسة بعض المؤشرات النفسية لنوعية حياة الأطفال، كما ظهرت في هذه الدراسات، من قبيل مفهوم الذات وتقدير الذات والعدوانية والتوافق ... الخ، قد اعتمدت في قياسها لهذه المتغيرات على أدوات موضوعية إذا صح التصنيف، من حيث كون هذه الأدوات تقوم على توجيهه أسئلة الطفل الذي يدلّي بدوره باستجابة لفظية يكتبها بنفسه، أو يملّيها على الباحث. دون تقليل أو تشكيك في مصداقية هذه الأدوات في إظهار مشاعر الطفل أو اتجاهاته أو استجاباته، إلا أن بعض الباحثين في هذا المجال، لهم رأي آخر مفاده أن الكلمات بالنسبة للطفل أداة تواصل لم يتمكن بعد من كل مفرداتها، وحتى إذا افترضنا أنه قد بلغ القدرة على استخدام الكلمات، فإن وضعه ك طفل في مواجهة الباحث يحول دون استطاعة الطفل على أن يعبر صراحة عن مشاعره واتجاهاته وأفكاره، خاصة إذا كانت هذه المشاعر مرتبطة بأشخاص مقربين إليه مثل الأب والأم أو أحدهما، وأن لم يكن ذلك خوفاً منهم أو من الباحث ذاته، فقد يكون ذلك خوفاً عليهم، أو على فقدان حبهم له. وتلك عوامل يجبأخذها في الاعتبار عند قياس المؤشرات النفسية المرتبطة بحياة الطفل. ولكن إذا كانت

هذه الاعتراضات تمثل محاذير من استخدام الأساليب التقليدية المعروفة في الدراسات النفسية المختلفة، عند دراسة الأطفال، فما هو البديل الذي يمكن أن يحقق الفهم الواعي لمشاعر الطفل واتجاهاته نحو ذاته ونحو الآخرين أيضاً؟ هذا ما سنتعرف عليه عند الحديث عن قياس المؤشرات النفسية لنوعية الحياة. ولكن قبل ذلك يتبقى لنا في هذا الجزء أن نعرض لدراسة أخرى اتخذت من العلاج النفسي بالقراءة، أداة لتلبية الحاجات النمائية لدى طفل ما قبل المدرسة. تلك الدراسة التي قام بها عبد الرحمن سليمان ١٩٩٨، بهدف بيان أهمية التراث القصصي المكتوب خصيصاً للأطفال في استخدامه كأداة فعالة في معاونة أطفال ما قبل المدرسة في التعامل مع التغيرات النمائية ذات الصلة بعلاقتهم داخل الأسرة، ذلك الأسلوب الذي يمكن أن يطلق عليه عند استخدامه بهذه الطريقة - العلاج النفسي بالقراءة، والذي يمكن استخدامه من وجهة نظر نمائية في مجال رعاية الطفل في مرحلة الطفولة المبكرة. وفي تناول الباحث لاستخدام التراث الأدبي كأداة للمعالجة، من المنظور التاريخي. يقول الباحث أن استخدام الآثار الأدبية والتراث القصصي الروائي في معاونة الأشخاص في التعامل مع المشكلات والتصدي لها أو التوافق معها، يعد من الأمور المعروفة منذ أمد بعيد يصل إلى العصور اليونانية القديمة. فقد أشار كل من Schrank and Engels 1981، إلى أن ممارسة العلاج النفسي بالقراءة يمكن أن يرجع في قدمه إلى العصور اليونانية، وأنه منذ ذلك الحين يستخدم للتعليم والعلاج، وقد بدأ العلاج بالقراءة في العصر الحديث على يد اثنين من أكثر المدافعين بقوة عن استخدامه كأداة علاجية وهما، كارل ووليم ميننجر Karl and William Menniger، واستمر التطور في هذا المجال حتى قام كل من هانيجان وهندرسون Hannigan and Henderson في عام ١٩٦٣ ببحث ميداني واسع النطاق للتعرف على أثر العلاج النفسي بالقراءة على عينة من الشباب صغار السن ممن يسيئون

استخدام العقاقير Drug abusers، وقد شمل بحثهما الإشارة إلى بعض الجهود الباكرة لاختبار فاعلية العلاج النفسي بالقراءة كأداة علاجية، ومنذ السبعينات، أجريت نحو أربع وعشرين دراسة قررت جميعها أن العلاج النفسي بالقراءة يمكن أن يكون أداة فعالة لمساعدة الناس في التعامل مع المشكلات الانفعالية والنمائية. هذا بالإضافة إلى المقالات التي كتبت خلال السبعينات والثمانينات عن جدوى وفعالية العلاج النفسي بالقراءة.

وقد عرض الباحث للخطوات العملية للعلاج النفسي بالقراءة، ابتداء من الخطوة الأولى التي يجанс فيها المعالج بين القارئ (المسترشد) والتراث القصصي المكتوب، وذلك بمساعدة الطفل على رؤية أوجه الشبه أو التمايز بين الذات والشخصية التي يقرأ عنها في التراث القصصي. وفي هذه المرحلة فإن الطفل يقوم بعمليتين نفسيتين هما التوحد والإسقاط، مما يهيئ لعملية التفريغ Abreaction والتتفيس Catharsis الانفعالي، وأن ذلك يحدث من خلال مرحلة الانطلاق الانفعالي التي يمكن أن يعبر عنها الطفل بطريقة لفظية أو غير لفظية. أما عن المرحلة النهائية في العلاج النفسي بالقراءة فتمثل في الاستبصار Insight والتتكامل Inegration، تلك المرحلة التي يصل إليها الفرد حين يتعرف على ذاته ويميز الآخرين ذوي الأهمية في الشخصيات التي يطالعها في التراث القصصي المكتوب. وهذه المعرفة تساعد الطفل على تنمية أساليب وطرق جديدة لحل المشكلات التي يواجهها في حياته العادمة. أما عن عناصر عملية العلاج النفسي بالقراءة كما بينها الباحث فيمكن تحديدها في الآتي:

- ١ - انتقاء الكتاب المناسب لعملية العلاج النفسي بالقراءة. وذلك في ضوء فهم حاجات طفل ما قبل المدرسة.
- ٢ - استخدام النص القصصي لتلبية حاجات الطفل النمائية.

٣ - القراءة للأطفال بصوت عال (القراءة الجهرية).

٤ - ملاحظة استجابات الطفل.

٥ - استخدام أنشطة المتابعة. بما في ذلك من أنشطة الرسم ولعب الأدوار والتمثيل إضافة للاستجابات المكتوبة. غير أنه من الضروري أن يختار المعالج من الأنشطة التبعية ما يتناسب منها مع سن الطفل وقدراته المختلفة حتى تحقق الفائدة منها. وقد عرض الباحث إلى إمكانيات وإجراءات توظيف العلاج النفسي بالقراءة في مجال العلاقات الأسرية التي تشمل العلاقة بالوالدين والأشقاء. (عبد الرحمن سيد سليمان ١٩٩٨ ص ٢٢-٣٩)

لا غبار على أن الباحث عبد الرحمن سليمان، قد قدم في دراسته السابقة لأسلوب عمله مفيد في مجال العلاج النفسي، وبعد هذا الأسلوب استمراراً لكثير من فنون العلاج النفسي التي تعتمد على الأساليب غير التقليدية في العلاج النفسي للأطفال وخاصة ما تعلق منها بفنون اللعب والرسم والسرد القصصي، ناهيك عن العلاج بالعمل، والسيكودراما التي تستخدم عادة كأساليب علاجية للكبار، وفي أحيان قليلة للصغرى أيضاً.

والمدقق في أسلوب العلاج النفسي بالقراءة، سوف يجد جماع بين أسلوبين معروفيين في علم النفس، ألا وهم التحليل النفسي الذي يعتمد في كثير من فنون علاجه على التداعي الطليق الذي يتيح للفرد فرصة التعبير عن انفعالاته وإخراجها من حيز الكبت ومنطقة اللاشعور إلى حيث الوعي في منطقة الشعور مما يساعد المريض والمعالج النفسي على التعرف على هذه الانفعالات وتحديد مناطق الصراع المسببة للمرض أو الاضطراب النفسي، كما أنه من المعروف أن التحليل النفسي يعتمد أيضاً على مفهوم الإسقاط الذي يساعد المريض على التخلص من المشاعر السلبية بإسقاطها على

النموذج الذي يتعامل معه دون خوف أو تردد خاصة أن المريض عادة لا يعرف دلالة ما يسقطه - وقد يكون هذا النموذج متخيلاً في الشخصيات التي يجسدها في بطاقات الاختبارات الإسقاطية مثل النات، أو الكات، أو بلاكي... الخ، أو قد يتخذ الإسقاط طريقه إلى نموذج واقعي أمامه كما يتمثل في شخصية المعالج نفسه. وسوف يترتب على استخدام هذه الأساليب نوع من التفريح الانفعالي الذي يمكن المريض من استعادة توازنه النفسي بدرجة تمكنه من مواصلة طريق العلاج النفسي بلوغاً إلى السواء المنشود.

وإلى جانب استفادة العلاج النفسي بالقراءة، من مفاهيم واستراتيجيات التحليل النفسي، فهو يوظف أيضاً بعض فنون ومفاهيم نظريات التعلم وخاصة ما يقوم منها على التعلم بالمحاكاة والتقليد (التعلم الاجتماعي) والتعلم بالاستبصار (نظريّة الجسـطـالـت) والتعلم بالتعزيز (سـكـنـرـ).

ويبقى في النهاية أن نؤكد أن الباحث يقدم لنا بدراساته هذه أسلوباً مفيداً ليس فقط في العلاج النفسي بما يترتب عليه من نتائج تتعلق بتحسين نوعية الحياة، كما يتبدى في بعض المؤشرات النفسية للحياة من قبيل التوافق النفسي والاجتماعي، وتدعيم صورة الذات وتكوين الاتجاهات الإيجابية نحو البيئة، وتنمية الحاجات النمائية للطفل، وإنما أيضاً باكتساب أسلوب ومهارة حل المشكلات استرشاداً بالنماذج القصصية المطروحة للقراءة.

خلاصة المؤشرات النفسية لنوعية حياة الطفل:

- لقد أصبح من المؤكد الآن، وفي ظل ما أسفرت عن الدراسات التي تناولت بعض المتغيرات النفسية لشخصية الطفل، أن نوعية حياة الطفل تتشكل نتيجة لمجموعة من العوامل النفسية والاجتماعية الخاصة بالكبار، وعلى نحو أدق الوالدين، فالطفل بالفعل في هذه الحالة، هو مشروع وجود، لا يتحقق إلا في علاقته بالآخر. وبقدر ما يكون هذا الآخر سوياً، سيتحدد

سواء الطفل، وبقدر ما تكون عليه نوعية حياة الكبار، ستتأتي نوعية حياة الصغار، وصدق من قال، أنتا نحن الكبار ننقل أمراضنا إلى صغارنا، و يحدث ذلك غالباً دون أن ندري نحن الكبار أنه يحدث. والغريب في الأمر أن هؤلاء الكبار يعاقبون الصغار على ما يقومون به من سلوكيات يعتبرها الكبار خروجاً على الأدب والأخلاق وحسن المعاملة. وعلى سبيل المثال، فإن اعتداء الزوج على زوجته أمام أطفالهم، يعلم الأطفال الاعتداء على الآخرين من أجل الحصول على ما يريدونه. كما أن ذكر الآخرين بالنميمة والتشويه أمام الصغار، يبيح للطفل أن يأكل لحم أخيه ميتاً، بالغبية والنعيمة، وهو بالطبع لا يعرف أن ذلك أسلوب مرضي في التعامل مع الآخرين، أو في حل ما يواجههم من مشكلات. يضاف إلى ذلك ما ينفعه الكبار للصغار من أمراض سلوكية مثل الغش والكذب والنفاق وغيرها من مظاهر سوء التوافق النفسي والاجتماعي التي تظهر آثارها على نوعية حياة الأطفال، وأسلوبهم في حل المشكلات، سواء كان ذلك في حاضرهم أو مستقبلهم القادم.

- وبعد فإن أراد الكبار لصغارهم نوعية جيدة من الحياة، فعليهم أن يعالجو مشكلاتهم الشخصية والاجتماعية والاقتصادية على أساس من الحكمة والعقل والدين، حتى يعيش هؤلاء الكبار نوعية حسنة من الحياة، تتعاظم معها فرص الحياة الجيدة للأطفال، وهنا ستحقق القاعدة التي مؤداها، أن الوقاية خير من العلاج . أما إذا وقع المحظور، وساعت نوعية حياة الأطفال، لأسباب أو لأخرى، فسيكون البديل في هذه الحالة، الأخذ بأساليب العلمية في الإرشاد والعلاج النفسي على أيدي الأخصائيين النفسيين المؤهلين لذلك.

المؤشرات النفسية لنوعية الحياة لدى الشباب والمرأهقين:

- في نطاق دراسة الشباب والمرأهقين، توجد عدة دراسات تتعرض للمؤشرات النفسية المرتبطة بنوعية الحياة، نبدأها بالمراجعة البحثية التي

أجراها، 1999 McGrath, Patrick J. لمجموعة العوامل النفسية والاجتماعية المرتبطة بالصداع المتكرر لدى المراهقين، ويوضح الباحث أن هذه المؤشرات النفسية والاجتماعية المرتبطة بالصداع لدى المراهقين لم يتم التعرف عليها بشكل جيد، حتى يمكن التحكم فيها، ويرى مك جرا ثم McGrath أن صداع المراهقين يمكن أن يكون أكثر من مجرد ظاهرة بسيطة، يمكن التعامل معها بمسكناً بسيطة، كما يؤكد أن التدخل المبكر في التعامل مع هذه الظاهرة، قد يمنع المشكلات المستقبلية، ويقترح أن يتكامل البحث البيولوجي النفسي الاجتماعي في هذا المجال حتى يمكن الوصول إلى نتائج حاسمة تصلح للاستخدام في علاج هذه المشكلة أو الحد من آثارها على الشباب والمراهقين. (McGrath, Patrick J. 1999. pp.25-27)

- وفي دراسة أخرى عن العلاقة بين الصداع ونوعية الحياة لدى المراهقين، تناول لانجيفيلد جوهانيس وأخرون Langeveld, Johannes H.; et al. 1999، العلاقة بين الصداع والصحة المرتبطة بنوعية الحياة لدى مجموعة من المراهقين في فئة السن (١٢-١٨) سنة. وقد تم اختيار المشاركون من ذوي الصداع النصفي، من مدرستين من المدارس الثانوية، وقد بلغ حجم العينة المختارة (٥٦٦) فرد. وخلال أربعة أسابيع، أكمل فيها المفحوصون كتابة يوميات خاصة بالصداع وقاموا بالاستجابة على استبيان الصداع ونوعية الحياة (HQL)، بالإضافة لمقياس للعصاب Neuroticism scale لتقيير التأثير السلبي NA. وقد وجد الباحثون أن نشاط الصداع لدى المراهقين يؤدي إلى مستويات أدنى في الرضا عن الحالة الصحية خاصة، والحياة عامة، وأن تأثير الصداع على مستوى الرضا عن الحياة لدى المراهقين يرتفع، بينما يمر هؤلاء المراهقين بخبرات ضاغطة عالية الشدة. High level of stress (Langeveld, Johannes H.; et. al. 1999. pp.1-11)

- وفي دراسة للمؤشرات النفسية لنوعية الحياة لدى المراهقات، اهتمت هذه المرة بالمراهقات الحوامل، قام مجموعة من الباحثين Stevenson, et. al. 1999، بدراسة كل من الدعم الاجتماعي، ونوعية العلاقة بالآخر، ومعدل الرفاهة، لدى عدد (١١٠) من الحوامل المراهقات صغيرات السن (١٣-١٨) سنة، وقد تم تطبيق بطارية مقاييس للدعم الاجتماعي Social Support من الوالدين والأصدقاء، والعلاقة الحميمة بأخر، إضافة لمقابلة الشخصية التي تم فيها الاستفسار عن خبرة الحمل لدى هؤلاء الفتيات، والأهمية المoshكّة، ومدى التغيير المتبادل للدعم بين الوالدين والمراهقات الذي كان مرتبطة بالرضا عن الحياة ذلك الذي كان يتناقض بشكل ملحوظ في حالات القلق والاكتئاب. وفي الوقت الذي لم يكن فيه ارتباط ظاهر بين الإحساس بالسعادة وما يقدمه الأصدقاء من دعم، وجد أن العلاقة المميزة مع شخص معين كانت ترتبط بتقدير الذات لدى المراهقات الحوامل الثاني سمين آباء أطفالهن، مما يعني أن تقدير الذات لدى المراهقات الحوامل كان مرتبطة أكثر ما يكون بالعلاقة مع الشريك (Stevenson, Wendy; et. al.. Partner 1999. pp.109-121)

- وعن عواقب العلاقة بين المراهقين من الأزواج السود من طيبة الفصول المتوسطة، وعلاج ما ينتج عنها من مضلات، قدم Coner-Edwards, et. al. 1988، فصلاً في كتاب بعنوان، مشاكل الأسر السوداء من الطبقة الوسطى، كشف فيه عن بعض المشكلات الأساسية في علاقات الذكر بالأُنثى من السود، وذلك من خلال عرض بعض الحالات ممن واجهوا عواقب شديدة لمثل هذه العلاقات. وتتصل هذه العواقب المشكلة بكل من العلاقات الوالدية، وقواعد تغيير الجنس، والصراعات الخاصة بالعمل، والمشكلات المترتبة على الزواج في سن مبكرة، والانغلاق الذاتي، والألفة أو الصدقة الحميمة، والتوحد العاطفي، والحب المشروط، وال الحاجة إلى

التحرر. وقد ارتبطت هذه العواقب في نوعها وحدتها، بأسلوب حل هؤلاء مشكلاتهم، وبنوعية العلاقات الأولى في حياتهم. (Coner –Edwards, et. al. 1988, pp.227-238)

وفي إطار الدراسات التي اهتمت بعمل المرأة، أجرت Bullers, Susan 1999 دراسة عن العلاقة بين حالة المرأة الشابة في العمل وفي الأسرة، وبؤرة التحكم. وقد استخدمت الباحثة في دراستها بيانات مستمدّة من الدراسة الطولية القومية عن خبرة المرأة الشابة في القوى العاملة. وتكشف هذه الدراسة عن الارتباط بين حالة المرأة في العمل والأسرة، ووجهة الضبط أو بؤرة التحكم لديها، وكذلك الارتباط بين نوعية عمل المرأة ووجهة الضبط أو بؤرة التحكم. إضافة إلى دراسة دور وجهة الضبط في اختيار نوع العمل ذاته. وقد اشتملت مقاييس الدراسة على بعض البنود من مقياس روتل للضبط الداخلي والخارجي Rotter Internal / External control scale. وقد خرجت هذه الدراسة بعدة مؤشرات منها أن حالات العمل/الأسرة، ونوعية العمل الحالي يرتبطان بقوة، بوجهة الضبط الحالية لدى المرأة، مما يشير إلى أهمية كل من العمل الأسرة معاً في تحديد وجهة الضبط التي تلعب دوراً هاماً في رفاهية المرأة وسعادة الفرد بشكل عام. (Bullers, Susan. 1999. pp. 181-188)

وفي دراسته عن العلاقة بين الخجل والأعراض السيكوسومانية في مرحلة المراهقة من الجنسين، استخدم حسين فايد ١٩٩٧، كل من مقياس التحفظ الاجتماعي وقائمة مراجعة الأعراض، على عينة من طلاب المرحلة الثانوية، بلغ عددها (٢١٠)، بواقع (١٠٥) ذكور، و (١٠٥) إناث. في مدى السن (١٥-١٨ سنة)، وقد أسفرت النتائج عن:

١ - وجود فروق جوهرية بين الذكور والإإناث في الخجل، وكانت الفروق

في اتجاه مجموعة الإناث.

٢ - وجود فروق جوهرية بين الذكور والإإناث في الحساسية التفاعلية والاكتئاب، والفرق في اتجاه مجموعة الإناث، بينما كانت الفروق في العدائية في اتجاه مجموعة الذكور.

٣ - وجود ارتباط دال موجب بين كل من الخجل والحساسية التفاعلية لدى مجموعة الإناث فقط، ووجود ارتباط دال موجب بين الخجل وكل من العدائية والبارانويا التخيلية لدى الذكور فقط. (حسين على فايد ١٩٩٧ ص ص ٢٣١-٢٧٥)

- وفي دراسة أخرى عن إدراك الفرد للبيئة الأسرية ودورها في تدعيم الذات، قام عبد العزيز المنيع ١٩٩٧، باختيار عينة التي بلغ عددها (١٨٢) فرد من طلاب المدارس المتوسطة بالرياض في فئة السن (١٢-١٧ سنة)، وكان اختيار هذه الفئة السنوية، باعتبارها تمثل مرحلة المراهقة التي يسعى فيها المراهق إلى تكوين صورة محددة وإيجابية عن الذات، وقد راعى الباحث عند اختياره لعينة دراسته، تباين حجم الأسر بين الصغير والمتوسط والكبير طبقاً لحجم الأسر السعودية. مع اختلاف في الترتيب الميلادي بين الأخوة. وقد أسفرت نتائج دراسته عن:

١ - أن إدراك الأفراد لأبعاد المناخ الأسري والعلاقات بين أفراد الأسرة لا يختلف تبعاً لمتغير العمر.

٢ - أن صورة الذات تتغير بصورة دالة مع تغيير العمر.

٣ - لا توجد فروق بين أدراك الأبناء للمناخ الأسري تبعاً لحجم الأسرة. فيما عدا بعد الخاص بمدى التزام الأسرة بالتحطيط لأنشطتها المستقبلية.

٤ - أن مفهوم الذات لدى أفراد العينة لا يرتبط بالمناخ الأسري.

- ٥ - يختلف تأثير أبعاد المناخ الأسري على مفهوم الذات لدى الفرد، ويحتل الضبط الأسري المرتبة الأولى.
- ويختتم الباحث دراسته قائلاً أن مستويات الدلالة الخاصة بالنتيجة الأخيرة تدعى لإجراء دراسات أخرى للتأكد من هذه النتيجة.
- وثمة سؤال هام يتعلق بشخصية الإنسان ويرتبط على نحو مباشر بنوعية حياته، ما الدور الذي يمكن أن يلعبه كل من، التطرف - عدم تحمل الغموض - التصلب - الدجماطية - المسيرة - واستجابة عدم الجسم، كمنفيات لمقدار توتر الشخصية، فيما يتعلق بنوعية حياة الإنسان؟ تعالوا نتعرف على إجابة هذا السؤال من خلال نتائج الدراسة التي أجراها مجدي حبيب ١٩٩٦.
لقد خرج الباحث في دراسته التي أجراها على عينة من طلاب كلية التربية (٨٨) ذكور، (٨٧) إناث، بمتوسط سن (٢٠،٣٥ سنة) واستخدم فيها عشر أدوات، ذكر منها، اختبارات التوتر، والقابلية للاستثارة، والتصلب، والصدقة الشخصية، وأسلوب عدم الجسم ... بنتائج متعددة.. من أهمها:
- ١ - أن جوانب التوتر المختلفة تتنظم لتشكل بناءً عاماً مختلفاً خصائصه ومكوناته باختلاف الجنس، وقد أمكن لبعض أبعاد هذا البناء التبؤ بمقدار توتر الشخصية لدى طلاب المرحلة الجامعية.
- ٢ - أن التوتر ليس بعامل عام ولكنه يتضمن مكونات خاصة تختلف باختلاف الجنس (استجابة الجسم، التطرف، القابلية المرتفعة للاستثارة، المسيرة، عدم الاستقلالية عند الذكور، وذلك في مقابل.. التصلب، النفور من الغموض، القابلية المرتفعة للاستثارة، المسيرة عند الإناث). (مجدي حبيب ١٩٩٦ ص ٤٤-٦٩).
- وعن الارتباط بين نوعية الحياة ومستوى التحسن في أعراض

الوسواس القهري، أجرى Bystritsky, Alexander; Et.Al. 1999 على عدد (٣٠) مريض يقاومون العلاج، في فئات السن من (١٨-٥٦)، ممن تم تشخيص حالتهم باضطرابات عقلية أولية Primary mental disorders، وذلك وفقاً لدليل التشخيص الرابع (DSM-IV) في فئة اضطراب الوسواس القهري، وقد تم تقييم حالتهم بموافقة وتحت مسؤولية برنامج الرعاية الصحية، بهدف تحديد ما إذا كان التحسن في أعراض المرض يرتبط بالتحسين في نوعية الحياة لهؤلاء المرضى. وقد تم قياس شدة الأعراض باستخدام مقياس يل-براؤن للوسواس القهري (YBOCS) Yale-Brown obsessive compulsive scale، كما تم قياس نوعية الحياة باستخدام اختبار ليهمان (Lehman's A.F. 1996) ، والذي يتضمن قوائم مؤشرات موضوعية وشخصية لنوعية الحياة. وقد أظهرت النتائج تحسناً ملحوظاً على اختبار نوعية الحياة، مع سير العلاج، وكذلك بالنسبة لمعظم المؤشرات الشخصية لنوعية الحياة، والمؤشرات الاجتماعية الموضوعية، والنشاط، والصحة. ولم يوجد ارتباط دال بين التغييرات في درجات يل للوسواس القهري ودرجات نوعية الحياة. (Bystritsky, Alexander; et. al.1999.pp.412-414)

نوعية الحياة لدى الشباب، في ضوء النموذج أو المثل الأعلى:

- في دراسة عن القيادة والمثل الأعلى لدى عينة من طلاب الجامعة، من الجنسين (١٧٦ ذكور & ٢٣٧ إناث)، توصل محمد غانم ١٩٩٩، إلى أن شخصية الأب تحت المرتبة الأولى لنموذج لدى الطلاب من الذكور، بينما تأتي الأم باعتبارها النموذج في المرتبة الأولى لدى الإناث، بليها الأب الذي يظل يحتل هذه المكانة حتى يحل الزوج محله بعد ذلك. وبعد ذلك تأتي الشخصيات الدينية والرياضية لتعمل أدواراً مختلفة في حياة هؤلاء الشباب. وقد توصل الباحث إلى أن اختيار النموذج أو المثل الأعلى يتأثر بدرجة بالمرحلة السنية للفرد، إضافة للظروف الموقفيّة التي يعيش فيها،

وعلى ذلك كان اختيار الطلاب من الذكور لأستاذ الجامعة كمثل أعلى يؤثر بدرجة على نوعية حياة هؤلاء الطلاب سواء في حاضرهم المعاش أو مستقبلهم القريب على الأقل.

- وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أفراد العينة قد اتفقوا على رفض صفة (عدم الالتزام بأي قيم)، وتعكس هذه النتيجة مدى وعي الشباب وإيمانهم بضرورة وجود قيم ومعايير تحكم الحياة وتحدد علاقات الأفراد داخل المجتمع (محمد حسن غانم ١٩٩٩ ص ١١٦-١٣٢).

التذوق الجمالي كمؤشر لنوعية الحياة :

لقد اتخذت بعض الدراسات النفسية من التذوق الجمالي موضوعاً للبحث، وفي عرضنا لمثل هذه الدراسات في هذه المراجعة، إنما نهدف بالدرجة الأولى، إلى استشراف علاقة مثل هذا المتغير الوجداني بنوعية الحياة، وما إذا كان هذا التذوق يختلف باختلاف نوعية الحياة. وفي هذا المجال، قدم عبد السلام الشيخ مجموعة من الدراسات (١٩٨٥، ١٩٨٧، ١٩٩٥)، وفي دراسته التي نعرض لها الآن قام الباحث بالمقارنة بين المشاعر الجمالية في حالات التذوق الجمالي وفي حالات الإدمان عند الأسواء والمدمنين. وقد ذكر الباحث في مقدمة دراسته، أنه وجد في دراسات سابقة له، أن المفحوصين حينما يتذوقون مثيراً جمالياً سواء كان فنياً أو طبيعياً أو برياً أو نفرياً، فإنهم يحكمون عليه بالجمال أو التقبيل أو عكس ذلك طبقاً لمشاعر وجاذبية يشعرون بها مثل أن تستثير لديهم الشعور بالسرور أو النشوة أو الأمل. (عبد السلام الشيخ ١٩٩٥ ص ١١-٦)

ولعل أهم ما يلفت النظر فيما خرجت به الدراسة السابقة من نتائج، يتمثل في اختلاف مشاعر التذوق الجمالي لدى الإنسان تبعاً لمستوى الوعي النفسي والعصبي، والذي يتأثر بدوره بتعاطي المخدرات، مما يجعل الفرد

أميل في حالة التعاطي إلى كل ما من شأنه تدعيم الخيال والإحساس بالانطلاق بعيداً عن الأرض وما فيها من ضغوط ومشاكل، وهو يستجلب لنفسه النسوة المتخيّلة والشعور بالعظمة والزهو، مع إنكار كل ما من شأنه تذكّره بالواقع أو بمشكلات الماضي. وهو بذلك يتّخذ من الإنكار والهروب والانسحاب عن الواقع أسلوباً في التعامل مع مشكلات حياته اليومية. ولكن مع زوال أثر المخدر تعود الذكريّات إلى دائرة حواسه، ويشعر من جديد بعظامه الله. ولا شك أن نوعية الحياة وأسلوب حل المشكلات سيختلفان لدى الفرد باختلاف الحالة النفسيّة والعصبية والجسمية التي سيكون عليها، فإما يقظة وانتباه ومواجهة فعلية للمشكلات وفق أساليب تدعم القدرة على معايشة الواقع والتعامل معه وبالتالي تحسين نسيبي في نوعية الحياة، وإما انسحاب وإنكار لكل هذا الواقع بمشكلاته واتخاذ الخيال بدليلاً للحياة.

السلوك العدواني في علاقته بتوكيد وتقدير الذات، والتوافق، كمؤشرات نفسية لنوعية الحياة:

- لقد كان العدوان والسلوك العدواني محط اهتمام العديد من الباحثين منذ فترة زمنية بعيدة، في محاولة لفهم أسباب هذا السلوك ودوافعه، ومظاهره ومستوياته، إضافة للآثار المترتبة عليه فيما يتعلق بنوعية حياة الإنسان بمؤشراتها النفسيّة والاجتماعيّة، والمتبع لسمار الأدباء في هذا الموضوع سوف يجد العديد والعديد من النظريات النفسيّة والاجتماعيّة والطبيّة، التي اتّخذت من موضوع العدوان هدفاً لدراساتها، وقد تبع هذه النظريات المفسرة للعدوان والسلوك العدواني كم هائل من البحوث والدراسات العلمية، التي تناولت العدوان من زوايا مختلفة وبأهداف متعددة، وباستخدام نويعات متباعدة من الأفراد، مجتمعاً للدراسة، سواء كان هؤلاء من الأطفال أو المراهقين أو الراشدين، مرضى كانوا أو مضطربين أو أسواء بالمعنى النسبي بالطبع. ويكتفي أن نعرض لنموذج أو اثنين من هذه

الدراسات للوقوف على ما يحدثه العدوان والسلوك العدوانى من آثار على نوعية حياة الإنسان.

- ومن الدراسات التي أجريت في هذا المجال، دراسة عن علاقة السلوك العدوانى ببعض متغيرات الشخصية، وقد أجرتها معتز عبد الله ١٩٩٨، التحقق من وجود علاقة ارتباطية بين السلوك العدوانى وكل من توکید الذات وتقدير الذات. وقد خرج الباحث في دراسته بمجموعة من النتائج التي يمكن تحديدها في الآتي:

- ١ - ارتبطت أبعد السلوك العدوانى إيجابياً مع نمط السلوك (أ)، وسلبياً مع تقدير الذات، بينما لم يرتبط السلوك العدوانى بتوكيد الذات.
- ٢ - تبين أن كلاً من نمط السلوك (أ) وتقدير الذات، ينبعان بالسلوك العدوانى، حيث اتفقت نتائج الانحدار المتدرج مع نتائج الارتباطات الخطية.
- ٣ - لم يكشف تحليل التباين ذي التصنيف في اتجاهين، عن تفاعل بين نمط السلوك (أ) وتقدير الذات، مما يؤكّد الأثر المستقل لكل منها. (معتز عبد الله، ١٩٩٨ ص ٦٤-٨٧).

- أما عن الدراسة الثانية التي سنعرض لأهم مؤشراتها هنا، فهي الدراسة التي أجرتها معد هذه الورقة، بالاشتراك ١٩٩٨، وهي بعنوان العدوانية العلنية وعدوانية العلاقات وعلاقتها بالتواافق النفسي والاجتماعي، وقد قامت الدراسة لتحقيق عدة أهداف، منها رصد الفروق في نوعية العدوانية بين الجنسين (عدوانية علنية / عدوانية العلاقات) في مراحل سنية متتالية في المرحلتين الإعدادية والثانوية، مع بيان مدى توافق الشخص العدوانى مع نفسه ومع الآخرين. وقد أسفرت الدراسة عن عدة نتائج، نذكر منها:

- ١ - وجود فروق دالة بين متوسطات الدرجات لكل من الذكور والإإناث في التوافق الانفعالي، وكانت هذه الفروق في صالح الإناث.
 - ٢ - وجود فروق بين متوسطات الدرجات لكل من الذكور والإإناث في العدوانية البدنية (كأحد مظاهر العدوانية العلنية) وكانت الفروق في اتجاه الذكور.
 - ٣ - وجود فروق في متوسطات الدرجات الخاصة بكل من الذكور والإإناث في العدوان العام، وكان الفروق في اتجاه الذكور.
 - ٤ - عدم دلالة الفروق بين متوسطات درجات الذكور والإإناث في كل من التوافق المنزلي، والتواافق الصحي والتواافق الاجتماعي والتواافق العام، وفي بعض أبعاد العدوانية (العدوان النفطي، والغضب، والعداية).
- وقد تناولت النتائج أيضاً الفروق في متغيرات الدراسة الفرعية لكل من التوافق والعدوانية بنوعيها، لدى أفراد عينة الدراسة تبعاً للمستوى الدراسي، وتبعاً لمتغير النوع في كل مستوى..، وقام الباحثان بتفسير ما أسفرت عنه الدراسة من نتائج في ضوء النظريات النفسية المفسرة للعدوان بأنواعه، وبيان مدى اتفاق النتائج مع ما أسفرت عنه الدراسات الأخرى في المجال نفسه.

وبعد.. فلعله يتضح أن نوعية الحياة لدى فئات الشباب والراشدين، ترتبط بمجموعة من المؤشرات النفسية ذات الصلة بطبيعة المرحلة السنوية التي يمر بها هؤلاء المراهقين بكل ما يعرف عن هذه المرحلة من خصائص ومميزات، وعلى سبيل المثال، فإن البحث عن الهوية وتوكييد الذات وتقديرها، والسعى إلى إشباع الحاجات الشخصية التي تعبّر في أحد أهم مستوياتها عن رغبة شديدة في الاستقلالية، وإثبات القدرة على اتخاذ رأي خاص بعيداً عن القيود الاجتماعية والمعايير الأخلاقية في بعض الأحيان، كل

ذلك وغيره مما لا يخفى على أهل الاختصاص، يؤثر حتماً على نوعية الحياة في هذه المرحلة الحرجة في عمر الإنسان. ولكن من الجدير أن نؤكد أن كل ما يذهب الشباب إليه لتأكيد هويتهم المستقلة، واندفاعهم الذي قد يجرف أمامه بعض المعايير، إلا أنهم مع ذلك كلهم، فإنهم يتوقعون أن يغفر لهم المجتمع ما وقعوا فيه من تجاوزات، لم تكن إلا تعبيراً عن طبيعة مرحلة من مراحل النمو، ولم يكن الدافع رواه ما في هذه المرحلة من تجاوزات، هو إيماء الآخر بالضرورة أو تحطيمه، بقدر ما كان الدافع هو.. البحث عن الذات.

ولذلك فنحن نرى من واقع التخصص في عم النفس أولاً، ومن خلال ما أسفرت عنه المراجعة العلمية لنوعية الحياة أيضاً، أن نوعية حياة الشباب عامة والراهقين بشكل خاص، تتحدد في ضوء ما يحصلون عليه من مساندة اجتماعية من الأسرة خاصة، ومن المجتمع بشكل عام. فإذا كانت الأسرة تمثل الراعي الرسمي الأول لأبنائها من الشباب والراهقين، وهو أمر طبيعي ومنطقي كذلك، وهو دور قامت به الأسرة على مدار السنين، ولازال الت تقوم به بدرجة، قلت أو كبرت. إلا أن ثمة مؤسسات أخرى في المجتمع لها دور لا يقل أهمية وخطورة في رعاية الشباب والراهقين، ويجد أن يشترك في ذلك كل من امتلك حق اتخاذ القرار، وكل من لديه من العلم والخبرة في أمور الدين والدنيا، وكل من له تأثير بشكل أو بآخر على حياة الشباب والراهقين، سواء كان هؤلاء في دور العلم أو دور العبادة، أو في مجال الإعلام والتغذيف أو الدفاع الاجتماعي والأمني، والرعاية الصحية.. وما إلى ذلك من مؤسسات المجتمع، فكل مسؤول، وكل راع، وكل مسؤول عن رعيته، من أجل نوعية حياة جيدة يسعد فيها الفرد، ويأمن بها المجتمع.

ج - أما فيما يتعلق بالدراسات التي اهتمت بشريبة الراشدين

والمسنين، فتشير الأدبيات إلى زيادة واضحة في حجم ونوعية الدراسات والبحوث التي تتخذ من هذه الفئة، وبشكل خاص المسنين مجالاً للدراسة، في محاولة لتحقيق أهداف متعددة، يتعلّق البعض منها برصد المؤشرات المرتبطة بنوعية الحياة لديهم، أو بتحديد الوسائل والبرامج المناسبة لتحسين نوعية الحياة لديهم. وفي هذا المعنى قدم كل من ماجاي كارول وأخرون (Magai, Carol E.d). et. al. 1996) ، كتاباً بعنوان، الانفعالات ونمو الراشدين والمسنين Hand book of emotion, adult development, and aging. ويمدنا المؤلف في هذا الكتاب بنظرة شاملة ومحددة للوضع الذي يحتله هذا المجال اليوم، وعلى وجه الخصوص بالنظر إلى دورة الحياة وتقدم السن، كما يقدم نظرة متعددة الأبعاد لموضوع الانفعالات ونموها وتطورها والأسس التئيرية لتأثير المعرفة والضغوط في هذه المراحل العمرية. Magai, carol . ed. et. al. 1996, p.470)

- وفي الإطار نفسه، قدم Thorman, George. 1995، كتاباً متخصصاً في إرشاد المسنين، أكد فيه أن ثمة اهتمام متزايد في علم الشيخوخة Gerontology، بالاتجاهات الجديدة في موضوع التقدّم في السن، التي تحوّل إلى الفهم الأفضل لحاجات المسنين، وتطوير أساليب جديدة لمساعدةهم في التعامل مع المشكلات الجسمية والعقلية والانفعالية الحادة، وقد أصبح إرشاد المسنين يمثل الأسلوب الفعال والمؤثر في تقليل الآثار السلبية للتقدّم في السن، ومساعدة هؤلاء الأشخاص على تحقيق مستوى عالٍ من نوعية الحياة quality of life، والاحتفاظ بها. وقد أعد المؤلف هذا الكتاب ليكون موجهاً للمرشدين النفسيين والعاملين في مجال الصحة العقلية والعاملين في هذا المجال الهام، حتى يصبحوا قادرين على مساعدة المسنين في التعامل مع المشاكل التي تصاحب التقدّم في السن. (Thorman, George. 1995. V.104)

- أما فيما يتعلق بالدراسات الخاصة بالمسنين وكبار السن، فلا شك أنه من أكثر المشكلات التي ترتبط بالتقدم في السن، تأتي مشكلة العمل أو التوقف عن العمل (لفئة الموظفين أو من على شاكلتهم في الأعمال التي ترتبط بدرجة أو بأخرى بعامل السن)، نتيجة بلوغ سن التقاعد أو كما يعرف في مصر بسن المعاش، وما يترتب عن ذلك من تحول الإنسان من فرد قادر على العمل والإنتاج، بكل ما يرتبط بذلك من إيجابية في التعامل مع الذات والآخر، والإحساس بصيرورة الحياة وتدفقها.. إلى إنسان عاطل عن العمل مع ما يصاحب ذلك من مشاعر الضعف وفقدان الحيوية، لدرجة تصل لدى البعض إلى فقدان القيمة بالنسبة للآخرين، وبالتالي فقدان قيمة الحياة نفسها.

ويشهد الواقع المعاش العديد من التماذج التي تحولت من حالة الصحة النفسية والجسدية بمعناها النسبي - إلى حالة أخرى تظهر فيها أعراض المرض وبشكل مفاجئ، ويظهر هذا الإنسان وكأن لسان حاله يقول، لقد أصبحت عديم الفائدة، والدليل على ذلك أنني مريض لا أقوى على القيام بما كنت أقوم به من مظاهر متعددة للحياة، بمعناها العام، لذلك فأنا أنتظر الموت الذي سيأتي قريباً. والملاحظ بعض هذه الحالات سوف يجد أن أعراض المرض، إما أن تأخذ منحى جسمى، فتظهر أعراض ضعف القلب، أو أعراض مرض السكر، أو ارتفاع ضغط الدم، أو ضعف عام في عضلات الجسم عامة والقدمين بشكل خاص ... أو أن تتخذ هذه الأعراض منحى نفسي، فيسود الاكتئاب بمظاهره المتعددة، ويظهر القلق بمستوياته المختلفة، ويغلف قلق الموت كثير من سلوكيات هذه الفرد، ويظهر هذا الإنسان وكأن حياته قد انتهت بالفعل وأنه قد غاب عن الحياة بشكلها الواقعي ومعناها المعاش، أو تتبدل نوعية حياته لنوعية أخرى سيئة تفتقد إلى الشعور بالسعادة أو الرفاهية، ومهما كان حجم ما يمتلكه هذا الإنسان من مقومات أخرى للحياة بمؤشراتها المادية والاجتماعية.

- وتأكيداً لاهتمام الباحثين في العلوم الإنسانية عامة وعلم النفس بشكل خاص بشرىحة المسنين، نعرض في الآتي لرأي أحد الباحثين في هذا المجال. فقد ناقشت هيلين سميث Smith-Helen 1986 عامل التقدم في السن، في علاقته بالعمل، وأثر ذلك على جميع جوانب دورة الحياة، هذا في الوقت الذي أكد فيه كثير من المنظرين على أهمية الانشغال بالعمل في السيطرة والتحكم في الشعور بالكفاءة الذاتية. وأكدت هيلين على أن السن المتقدمة يصاحبها الإحساس بالخسارة، مع الحساسية للغضب، وعدم وجود دور في الحياة، مع زيادة في الاعتمادية، وأن ذلك كله يؤدي إلى ضعف قدرة الفرد على مساعدة نفسه، وظهور الأعراض الاكتئابية. كما تؤكد الباحثة على أن إعطاء الفرصة لهؤلاء الناس بالقيام بدور في البيئة التي يعيشون فيها، يؤدي إلى تحسن ملحوظ في حالتهم، كما تزداد قدرتهم في التغلب على الشدائد الحقيقية التي يعيشونها بالفعل. وقد تم تصميم برنامج تضمن هذا المنحى العلاجي، لتطبيقه في بيوت رعاية المسنين، وقد أدى تطبيق هذا البرنامج إلى تحسن الاتجاهات والمهارات الخاصة الحياة اليومية، مع تحقيق مستوى مرتفع من نوعية الحياة Quality of life، لكل من المقيمين في مؤسسات للرعاية العلاجية، أو المقيمين في جماعات المسنين. (Smith-Helen 1986.

pp.35-46)

- ولاشك أن للعمل دوراً هاماً في حياة الإنسان، لدرجة جعلت الكثير من العامة والمتخصصين في العلم، يساوون بين العمل والحياة، فالعمل بالنسبة للإنسان الراسد العاقل وسلة وهدف في الوقت نفسه لحياة طبيعية جيدة ومستقرة. ولكن السؤال الهام هنا.. هل العمل، والعمل وحده هو السبيل لحياة طبيعية مستقرة خالية من قدر كبير من المعاناة الجسمية والنفيسية؟ في هذا الأمر يؤكد زمرة من الباحثين وأهل التخصص المهتمين بشرىحة المسنين، ومنهم، Marinelli, Rosalie D.; Plummer, Olena K. 1999

أكدوا في دراسة لهما بعنوان صحة كبار السن: ما بعد التدريب. على أن أحد مفاتيح أو أسرار الاحتفاظ بالصحة والحيوية هو التمارين، فالتمرينات يمكن أن تزيد من قوة العضلات، والاحتمال والمرنة الجسمية والعضلية، كما تعمل على الإقليل من السمنة. وهم مع ذلك يتتساءلون، إذا كانت الصحة الجسمية تعتبر أحد أهم أبعاد الصحة العامة، فهل للتمارين أي تأثير على أبعاد الانفعالية والعقلية والاجتماعية والروحية والبيئية للصحة؟ وفي سبيل الإجابة عن هذا السؤال الهام، قاموا بإجراء دراسة على عدد من المفحوصين (في فئة السن من ٥٥ فما فوق) مقسمين إلى أربع مجموعات يمارسون نشاطاً جسدياً منظماً، بهدف بحث تأثير هذا النشاط الجسمي على هذه الأبعاد الستة (الجسمية والانفعالية والعقلية والاجتماعية والروحية والبيئية) للصحة، ومساهمتها في نوعية الحياة الكلية (Total Q L) لمؤلفي المشاركين. وقد أكدت النتائج أن المشاركة في النشاط الجسمي قد أفاد في كل من الأبعاد الجسمية Physical، والاجتماعي Social، والانفعالي Emotional، والعقلية Intellectual. وقد أوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في اكتشاف الأنشطة المرتبطة بالصحة الجيدة، والأبعاد التي تسهم في تحقيق نوعية جيدة للحياة.

(Marinelli, Rosalie D.: Plummer, Olena K. 1999. pp.1-11)

- وإذا كانت الدراسات السابقة قد أكدت على أهمية العمل وفائدة التمارين الرياضية في تحسين نوعية الحياة لدى شريحة المسنين، فثمة من يؤكّد أيضاً على أهمية التفاعل الاجتماعي بين المسنين بما يحقق لهم الإحساس بالوجود وكوسيلة فعالة لتبادل الآراء والخبرات الشخصية في الحياة بشكل عام، وفي مجال مواجهة الضغوط وحل المشكلات بشكل خاص. ولا يقتصر هذا الأمر على الأسواء من المسنين بل يمتد ليشمل الفئات المرضية على اختلاف أنواعها ومستوياتها. وفي هذا الإطار قام Moore, Keith Diaz 1999، بدراسة للتفاعل الاجتماعي في وحدة رعاية خاصة

(SCU) لكبار السن ممن لديهم اضطرابات أو إعاقات معرفية، وتم استخدام أسلوب الملاحظة غير المشاركة non participant، لجمع بيانات عن عدد (٢٤) من ساكنى هذه الوحدة من المصايبين بالعنة المبكر Dementia. وتمت الدراسة لبيان الرعاية العلاجية للنواحي الجسمية والاجتماعية والشخصية في ضوء الأنظمة الموضوعة. وقد وجد الباحث أن الأنظمة الموضوعة للرعاية داخل الوحدة كانت تحد - بدون قصد - من فرص التفاعل الاجتماعي والتواصل المعرفي بين الأفراد كبار السن داخل غرفة الطعام، وأن ذلك كان له أثر سلبي على نوعية الحياة كما أسفر عنها حجم الضعف أو التلف المعرفي cognitive impaired لدى ساكنى الوحدة. وتتبّنى الدراسة منظور بيئي سلوكي environment-behavior، يعتبر أن المكان وحدة كافية ترتبط بنوعية الحياة. (Moor, Keith Diaz. 1999. pp.133-155)

- وتأكيداً على أن دراسة كبار السن أو المسنين، لم تعد تمثل مجرد اهتمام بحثي في جانب من جوانب التخصص سواء في علم النفس أو الاجتماع والخدمة الاجتماعية أو حتى في العلوم الطبية، وإنما هو علم قائم بذاته، له موضوعاته ومجالات البحث التي تعتمد على طرق ومناهج خاصة تتناسب مع طبيعة هذه الفئة المتميزة في كل ما يتصل بحياتها في سوانها ومرضها. لذلك نجد مجموعة من الباحثين Crespo-Facorro, Benedicto; et. al. 1999 ، يطرحون سؤالاً، وهو بقصد دراسة ذهان السن المتاخر، فيقولون كيف يكون وضع هذه الحالة في الاتجاهات التشخيصية الحالية؟ Psychosis in late life: How does it fit into current diagnostic criteria ؟

الباحثون حالة مريضة (عجز يبلغ سنها ٧٦ سنة)، من خلال زمرة الأعراض الاكتئابية الذهانية التي بدأت في سن (٤٥)، إضافة إلى الشكاوى الجسمية المتعددة من النوعية النهائية Multiple somatic complaints of a delusional quality ، ومن المفترض توخي الحيوة في تشخيص زملة

أسلوب حل المشكلات وعلاقته ب نوعية الحياة - دراسة نظرية

أعراض الحياة المتأخرة والمعقدة والمتناهية في طبيعتها. وفي ضوء هذه الحالة لماذا يجب أن يعاد تقييم أنظمة التشخيص الحالية. (Crespo-Facorro.

Benedicto; et. al. 1999. Pp624-629)

- واستمراراً لرصد المؤشرات النفسية المرتبطة بنوعية الحياة لدى كبار السن، ووسائل تحسينها، أجرى مجموعة من الباحثين Gagnon, Michelle D.; et. al. 1999 مراجعة نقدية لمجموعة من الدراسات المعاصرة التي تناولت العوامل النفسية والبيئية الشخصية التي ترتبط بعد الرضا عن الحياة في الزيجات التي استمرت مدة زمنية طويلة. وتشير الدراسات الحالية إلى أن الزيجات الأقدم تتسم بانخفاض مستوى الصراع مع ارتفاع قدر المتعة المشتركة بين الزوجين وذلك عند التخلص من تربية الأطفال. كما وجد الباحثون أن الدراسات الخاصة بالدعم الاجتماعي للزيجات طويلة الأمد، تؤكد أن الإدراكات الخاصة بالدعم الزوجي Spousal support ترتبط بقوة بالرضا الزوجي والرفاهية العامة لدى النساء أكثر من الرجال. وقد أسفرت نتائج دراسات قليلة من التي أجريت على عينات من البالغين الأكبر سنًا، عن وجود علاقة دالة بين الاكتئاب والخلافات الزوجية كما وجد أن الاكتئاب متغير يتوسط العلاقة بين الضغوط الخاصة بالتقدم في السن ومستوى التوافق الزوجي. وعلى الرغم من أن التحليل المبدئي للتوازن الزوجي لعينة من كبار السن المترددين على العيادة الخارجية، لم تؤكّد نتائجها وجود ارتباط بين النزاع الزوجي والأعراض الاكتئابية، إلا أن هذه النتيجة يمكن إرجاعها إلى أن العينة المستخدمة كانت محدودة للغاية. ومع ذلك فقد وصف معظم المكتتبين زيجاتهم بأنها من النوع المليء بالنزاعات. (Gagnon, Michelle D.; et. al. 1999. pp.359-378)

- وسوف نخصص الجزء التالي لعرض بعض الدراسات التي

تناولت نوعية الحياة لدى الأفراد في شريحة الراشدين، في محاولة للوقوف على بعض المؤشرات النفسية المرتبطة بنوعية الحياة لدى هذه الشريحة السنوية التي يمكن تحديد مداها السنوي بين (٦٠ - ٣٠)، أقل من، أخذين في الاعتبار الملاحظة سابقة الذكر، أنه في حالة اشتمال الدراسة على شرائح سنوية مختلفة، فسوف يتم تصنيف الدراسة بحسب الفئة السنوية الأصغر. ومن هذه المؤشرات نجد:

قلق الموت وعلاقته بنوعية الحياة :

- في دراسة أجرتها Hinton, John. 1999 على مجموعة من مرضى السرطان، وأقاربهم الذين يقومون على رعايتهم، بهدف قياس كل من القلق، والمزاج الشخصي ونوعية الحياة، وذلك باستخدام المقابلة الشخصية المنظمة، وقد اشتملت الدراسة على عينة عشوائية من مرضى السرطان الكامل أو النهائي Terminal، في فئات السن (من ٣٣-٤٨ سنة) من الذين تقدم لهم خدمات الرعاية المنزلية، إضافة إلى مجموعة من أقاربهم الذين يتولون رعايتهم. وقد أظهرت الدراسة عدة نتائج، يمكن تحديدها في الآتي:

١ - ارتبط الاكتئاب (لدى الأقارب) بأكبر درجات الوعي بالموت المقدر للمرضى.

٢ - كان المرضى أكثر قلقاً في حالة ظهور الموت، كمجرد احتمال قائم.

٣ - زادت نسبة القبول Acceptance، للموت لدى المرضى إلى (٥١٪) مع زيادة مستوى الوعي، كما ارتفعت هذه النسبة إلى (٦٩٪) لدى الأقارب. مما يدل على وجود ارتباط بين مستوى الوعي ودرجة القبول.

٤ - كان هناك ارتباط بين درجة تقبل الأقارب لموت مرضاهما، وسن هؤلاء المرضى. حيث كانت درجة التقبل لدى الأقارب أعلى إذا كان مرضاهما في سن فوق السبعين، ومن يتسمون بالضعف العام وعدم القدرة على التركيز، أو من سجلوا نوعية حياة أقل من خمس درجات.

٥ - كان المرضى الإناث أكثر تقبلاً للموت، مقارنة بالمرضى الذكور.

٦ - لم يكن للألم Pain علاقة مباشرة بتتحديد درجة التقبل.

- وقد تم وصف عامل القبول في ضوء كل من، حتمية الموت

Death's inevitability، والعقيدة، والقيم الروحية Spiritual values ، وأعراض

الحياة الزائلة، إضافة لروح الدعاية Humor، ومجموعة أخرى من العوامل.

(Hinton, John. 1999.pp.19-35)

- ولا شك أن هذه الدراسة، وما أسفرت عنه من نتائج، تؤكد أن الوعي في أحد مستوياته يشكل عاملًا أساسياً في تحسين نوعية الحياة أو حتى ما تبقى منها، فالإنسان منذ أن خلقه الله وهو يسعى إلى المعرفة التي تعني هنا إزالة الغموض عن الأشياء التي تقع في دائرة حواسه بشكل خاص، ودائرة حياته بشكل عام، وبعض النظر عما سينتبع هذه المعرفة من نتائج، رغم أن هذا الإنسان يتوقع أن تكون نتائج معرفته هذه حسنة دائمًا، أو غالباً على الأقل. فالطفل لا يهدأ حتى يمسك ما في داخل الصندوق المغلق بيديه بعد فتحه أو تمزيقه، أيهما أسهل - كما لا يتوقف الفرد عن مطالبه بمعرفة الأخبار حتى إذا كانت سيئة. فالمجهول والغامض يشكل دائمًا تحدياً فكريًا، وعاملًا للضغط النفسي الذي يؤثر سلبيًا على نوعية حياة هذا الفرد، والذي غالباً ما يزول أو يقل حدته، إذا ظهر ما وراء الحواجز، وانكشف ما تحجبه الغيوم من أسرار. وقد يلماً قالوا إذا عرف السبب، بطل العجب. وتلك خاصية إنسانية من الدرجة الأولى، فالإنسان في أحد تعاريفاته أنه كائن مستقر، مستكشف ومفكر بطبعه.

- ونؤكد لنا الدراسة السابقة بما أنت به من نتائج أيضًا، على أهمية

القاعدة الأساسية التي ينطلق منها الإرشاد النفسي، وما يتبعه من إجراءات

وبرامج عملية في سبيل تحسين حياة الفرد، أو تطوير جانب أو أكثر من جوانب هذه الحياة. فالإرشاد النفسي ينطلق في تعريفه بأنه، مساعدة الفرد في تحديد وفهم قدراته وإمكاناته وميوله ومشكلاته، واستخدام هذا الفهم بصورة مفيدة تمكن الفرد من العيش بسعادة بين أقرانه ومجتمعه. كما يعرفه حامد زهران ١٩٧٧ بأنه (عملية بناءة تهدف إلى مساعدة الفرد لكي يفهم ذاته وشخصيته ويعرف خبراته ويحدد مشكلاته وينمي إمكاناته لحل هذه المشكلات في ضوء معرفته ورغباته وتدريبه لكي يصل إلى تحقيق أهدافه وتحقيق الصحة النفسية على الصعيد الشخصي والتربوي والمهني والأسري والزواجي). (حامد زهران ١٩٧٧ ص ١١)

- وأخيراً فإن هذه الدراسة وما اشتغلت عليه من نتائج تعد تمهيداً جيداً لعرض مجموعة أخرى من الدراسات التي اهتم الباحثون فيها، ليس بقياس مؤشرات، وتحديد وسائل تحسين نوعية الحياة، وإنما هذه المرة، بقياس وتحسين نوعية نهاية الحياة. وهذا ما سنتعرف عليه بمزيد من التفصيل، بعد الانتهاء من عرض الدراسات الخاصة بشريحة الراغبين.

التوافق النفسي الاجتماعي كمؤشر لنوعية الحياة :

- في دراسة أخرى عن التأثير النسبي للأعراض Symptoms، والاستبصار Insight، والوظائف المعرفية العصبية Neurocognition على التوافق Adjustment، لدى مرضى الفصام واضطرابات الفصام التفاعلي Adjustment، استخدم الباحثون Schitzo-affective disorders، Smith, Thomas E.; et al. 1999 عينة تتكون من (٤٦) مفحوصاً من يتراوح سنهما بين (٣٠ - ٥٠ سنة) من الفصاميين أو المصابين باضطراب الفصام التفاعلي، ومن يقيمون في المستشفيات الذين تفاقمت لديهم أعراض الذهان الحاد. وقد تم تسجيل مستوى الأعراض، والوظائف المعرفية العصبية (NCF)، كما تم تقييم التكيف

الاجتماعي، وقياس الاستبصار باستخدام مقياس الإحاطة بالمرض العقلي، إضافة لمجموعة من الاختبارات الأخرى مثل مقياس السلوك الاجتماعي ومقياس تقييم الأعراض الإيجابية، ومقياس تقييم الأعراض السلبية. وقد أظهر التحليل الخطي المتتابع، ارتباطات مختلفة بين الخصائص المرضية ونواتج المجالات المختلفة. وكان الإذعان للمرض أكثر ارتباطاً بعامل الاستبصار، كما ارتبط ضعف السلوك الاجتماعي باضطرابات التفكير والخلل في الوظائف المعرفية العصبية (الذاكرة العاملة، والبصرية والمكانية) وارتبطت نوعية الحياة عكسياً باضطرابات المزاج

.(Smith, Thomas E.; et. al. 1999. pp.102-108) Mood disturbances

هل ترتبط نوعية الحياة بعدد ساعات النوم، نوعيتها؟

يجيب. Khaleque, A.1999 ، من خلال نتائج الدراسة التي أجريت بهدف تقييم ومقارنة كمية Quantity، ونوعية Quality النوم، في تأثيرها على الصحة، والرفاهية، وقد تشكلت عينة الدراسة من عدد (٦٠) من عمال الورديات (متوسط السن ٣٥ سنة) ممن يعملون في صناعة السجائر في وردبات صباحية ومسائية. وقد أظهرت النتائج أن النوبة الليلية Night-shift، هي أكثر النوبات إزعاجاً من حيث علاقتها بعد كفاية النوم، والشكاوي الصحية، كما وجد أن أنظمة الورديات، وخاصة وردبات المساء بنوعيها، بعد الظهر والنهار الليلي، ترجع عائلة العامل وتفسد حياتهم الاجتماعية. وأن الأفضل من ذلك يتمثل في ضبط جداول العمل بالجمع والتوفيق ما بين الخصائص النهارية والليلية للعمال، لأن من شأن ذلك تحسين نوعية التكيف لديهم. (Khaleque, A.1999. pp.181-189)

إن الدراسة السابقة وما أسفرت عنه من نتائج، يجعلنا تبعاً نطرح سؤالاً هاماً يتعلق بأهمية النوم في حياة الإنسان بشكل خاص، والسؤال هو..

لماذا ننام؟ ورغم أن الإجابة على هذا السؤال تبدو بديهية ومعروفة للعام من الناس قبل المتخصص منهم، إلا أن الإجابة العلمية على هذا السؤال قد شغلت العديد من العلماء، في محاولتهم لتقسيم ظاهرة النوم وعلاقتها بنوعية حياة الإنسان. وفي ذلك فقد خرجت العديد من النظريات العلمية التي تفسر هذه الظاهرة والتي تجيب على السؤال لماذا ننام. ومن هذه النظريات على سبيل المثال لا الحصر، وبما يتفق مع هدف هذه المراجعة وحدودها، نجد:

١ - نظرية التجديد : Restorative theory :

تؤكد هذه النظرية على أن النوم وظيفة يزيل بها الكائن تعبه، ويستعيد بها حيويته ونشاطه، ويجدد بها وظائفه العقلية. فالحاجة للنوم ليست لمجرد الراحة للجسم، وإنما هي راحة للمخ أيضاً. وبعد ساعات معينة من النشاط يكون المخ قد وصل إلى حالة من التعقد، والنوم يعيد حالة الراحة للشبكات العصبية التي ظلت تعمل لفترات طويلة، وخاصة تلك التي تسهم في عمليات التعلم.

وتميز هذه النظرية بين وظائف كل من النوم العميق، الذي يستعيد فيه الجسم نشاطه، والذي يعتبر الأساس في المحافظة على حياة الكائن. والنوع الثاني للنوم (الخفيف) الذي يستعيد المخ فيه نشاطه، وهو نوم الأحلام والذي يعمل على غسل ونظافة المخ من كل المعلومات عديمة الجدوى التي دخلته.

٢ - نظرية التعود:

تفترض هذه النظرية أن النوم نوع من الإيقاع السير كادي (الدوري) للمخ. وأنHalluci النوم واليقظة تتم في شكل دورات ثابتة، تحدث بشكل منتظم خلال ساعات اليوم الأربع والعشرين. فالجسم يعمل وفق هذه الساعة

البيولوجية، وتتغير وظائفه مع ساعات النهار والليل. وأقرب مثال على ذلك زيادة إفراز هرمون النمو، ونقص إفراز الكورتيزون في الساعات الأولى من الليل، كما أن هرمونات الغدة الكظرية بعامة تتغير من وقت لآخر. وخلايا الجسم مهيئة للعمل وفق هذا الإيقاع.

٣ - نظرية التكثيف:

تعتمد هذه النظرية على الأساس البيولوجي الذي تقوم عليه عمليات التعلم والذاكرة، والذي يحتاج إلى تدعيم أو تكثيف. ويرى أصحاب هذه النظرية أن ما نتعلمه يحتاج إلى فترة من الوقت ليتم تدعيمه أو تكثيفه في المخ ويصبح ذاكرة يمكن الاحتفاظ بها. وعلى ذلك أفضل التعلم ما نقوم به ونخلد بعده إلى النوم. (سامي عبد القوي ١٩٩٩ ص ٢٧٣-٢٧٥).

واستناداً إلى ما تقدم من نظريات مفسرة لظاهرة النوم وأهميته لحياة الإنسان، واحتفاظه بالقدر المناسب من الصحة الجسمية والعقلية والنفسية. يصبح الحرمان من النوم أو اضطراب مواعيده خلال اليوم الواحد، سبباً هاماً في إصابة الإنسان بالعديد من الأعراض المرضية الناتجة عن اختلال الساعة البيولوجية في جسم الإنسان، وغالباً ما يظهر ذلك الاضطراب في الخداعات البصرية التي تتحول بالتدرج إلى هلاوس مع صعوبات في التركيز الذي تتطلبه عمليات التعلم ومهارات العمل المختلفة، ثم ما تثبت أن تظهر الضلالات ويضطرب الإدراك بشكل عام. مما قد يفسد نوعية حياة الإنسان في جميع مظاهرها ومجالاتها، إن لم يكن معظمها على الأقل.

وفي دراسته عن أحداث الحياة الضاغطة: أثارها وأساليب التعامل معها، قام الباحث / النابغة فتحي محمد ١٩٩٩ بالمقارنة بين مجموعتين من عينة دراسته (١٨٠ فرد) الذين تم اختيارهم من المقيمين بأكشاك خشبية والمقيمين بحجرة بمساكن الإيواء بمدينة المنيا (من الجنسين) و بمتوسط السن

(٣٤,٨٤)، وقد أجرى الباحث عملية التقسيم على أساس التصنيف الذي اسفل عنه تطبيق مقياس النمط السلوكى (أ). وقد توصلت النتائج إلى وجود فروق جوهرية دالة بين الأفراد المقيمين بالأكشاك والخبيبة والأفراد المقيمين في حجرة بمساكن الإيواء، حيث كانت مجموعة الأكشاك الخبيبة أكثر شعوراً بعدم الأمان والأمان، والضيق المستمر، وعدم الرضا عن المعيشة، والأرق وقلة النوم، والشعور بالظلم من المجتمع، وكبت الحرية في التصرفات داخل المسكن، وعدم القدرة على اتخاذ قرار، في مقابل أن الأفراد المقيمين في حجرة كانوا أكثر تعاطي للمخدرات بفارق دال مقارنة بالمقيمين بالأكشاك الخبيبة. أما فيما يتعلق بالفروق بين الجنسين في الآثار النفسية المترتبة على فقدان المسكن وضيقه بساكنيه، فقد جاء الرجال أكثر عصبية وشعور بالنقص أما الآخرين وتعاطي المخدرات، مقارنة بالنساء. أما فيما يتعلق بأساليب التعامل مع أحداث الحياة الضاغطة، فقد كان الرجال أكثر محاولة للوصول لحل مباشر للمشكلة، مقارنة النساء اللائي كانوا أكثر تقبل واستسلام، مع الميل للتزويج عن النفس بالحديث مع الآخرين، أو الاختصار والبعد عن الناس والبكاء من أجل الراحة، والتفيس الانفعالي ولكن أكثر ميلاً للإنكار في التعامل مع الأحداث. ويبقى أن نشير إلى أثر هذه الأحداث على الحالة النفسية ونوعية الحياة المترتبة عليها، فقد كان الإناث أكثر شعور بالوحدة النفسية مقارنة بالذكور، وكان الجميع يعيش في ظل نوعية سيئة للحياة نتيجة الأحداث الضاغطة والظروف البيئية التي تحيط بهم من كل جانب. (النابغة فتحى ١٩٩٩).

وبعد، فإذا كانت الدراسات السابقة في أغلبها، قدر صبت جل اهتمامها بنوعية الحياة Quality of life، سواء كان الهدف، رصد المؤشرات المرتبطة بنوعية الحياة، أو كان هدف الدراسة هو تحسين نوعية الحياة، فإن ثمة نوعية أخرى من الدراسات التي ركزت اهتمامها هذه المرة على تحسين

نوعية نهاية الحياة .Quality of End life
أو كما يعرف في مجتمعنا العربي، بحسن الختام، الذي يدعوه كل إنسان
عقل مؤمن بالله ورسله وكتبه واليوم الآخر.

تحسين نوعية نهاية الحياة :

في إطار تأكيد الأهمية على ضرورة توجيه المزيد من الاهتمام
العلمي والعملي لتحسين نوعية نهاية الحياة، ناقش مجموعة من الباحثين
Shuster, John L.; et. al. 1999 ، الأسباب الداعية للدعوة إلى تقديم الرعاية
المتميزة لنهاية الحياة. ومن أهم هذه الأسباب كما نستخلصها من حديثهم
حول هذا الموضوع، تتمثل في الآتي:

- ١ - أن الأعراض السيكباتيرية للمرض في نهاية الحياة، تأخذ شكلاً مميزاً
تضاعف فيه الآلام المادية والضمنية، كما تزداد المعاناة للمرضى
الذين يوشكون على الموت، وعائلاتهم أيضاً.
- ٢ - قلة الخدمات التي تقدم لهذه الفئة حالياً سواء على مستوى الرعاية
المسكنة أو الملطفة Palliative، أو على مستوى رعاية النزل الخاصة
Hospice

ولهذه الأسباب فإن مريض نهاية العمر يستحق المزيد من الاهتمام
من قبل المستشرين والممارسين والباحثين في هذا المجال. (Shuster, John
L.; et. al. 1999, pp.1-4)

وإذا كانت المناقشة السابقة قد دعت الباحثين والمستشارين
والممارسين إلى توجيه المزيد من الاهتمام لتحسين نوعية نهاية الحياة، فما
هي أهم الجهود البحثية التي تمت في هذا المجال؟ ذلك ما سنعرف عليه في
الفقرات التالية:

- لعل البداية الأفضل في عرض الدراسات الخاصة بتحسين نوعية

نهاية الحياة، أن نبدأ بالتعرف على عناصر الرعاية الخاصة بنوعية نهاية الحياة، كما يحددها المرضى بأنفسهم. وذلك من خلال الدراسة النوعية Qualitative study التي أجرتها Teno, Joan M.; et. al. 1999 على وجهة نظر المرضى في هذا الموضوع، وقد استخدم الباحثون المقابلات الشخصية المتمعقة والحررة، إضافة لعلاقة الوجه للوجه، وكذلك أسلوب تحليل المضمون. وقد شارك في هذه الدراسة عدد (١٢٦) مريض من ثلاث فئات مرضية هي .. مرضى الانفصال العشائري Dialysis وعدهم (٣٨)، وممرض (HIV) ، عددهم (٤٠) مريض، إضافة لمجموعة من المرضى الذين يتلقون رعاية طويلة الأجل من الحالات الحرجة Long-term care facility وعدهم (٣٨) مريض. وقد حدد المرضى المشاركون في هذه الدراسة خمسة مظاهر لنوعية الرعاية الخاصة بنهاية الحياة.. وهي:

- ١ - الإرشادات المتعلقة بكيفية التحكم في الألم والأعراض.
- ٢ - كيفية تفادي التفكير والتوقع الدائم، غير الصحيح، للموت.
- ٣ - تحقيق قدر من الشعور بضبط النفس.
- ٤ - التخلص من الأعباء المرهقة.
- ٥ - تقوية العلاقات مع الأشخاص المحبوبين لديهم.

- وقد أكد الباحثون على أن هذه العناصر التي تمثل خصائص نظرية المرضى في نهاية العمر، يمكن الاستفادة بها كنقطة أساسية لتحسين نوعية الحياة في نهاية العمر. (Singer, Peter A.; et. al. 1999. pp. 163-168)

والسؤال الآن، إذا كان المرض قد حددوا بأنفسهم ما يحتاجون إليه لتحسين نوعية نهاية حياتهم، فهل عملت الدراسات والبحوث في هذا الاتجاه؟ هذا ما سنتعرف عليه من خلال الدراسات التالية:

- لقد بدأ الباحثون عملهم، بتطوير بطارية مقاييس للعمل بها في

مجال قياس نوعية الرعاية Quality of care، ونوعية الحياة Quality of life، لدى المرضى الذين يحتضرون Dying، والأشخاص المحبوبين أو المقربين إليهم. وقد حرص الباحثون على أن تراعي الأدوات الخاصة بهذه الدراسة، كل من درجة تركيز المريض Patient Focused، ومركزية العائلة Family centered، إضافة إلى الهدف الإكلينيكي، وأسلوب التأول الإداري، وأسس القياس الصحيح. أما فيما يخص الجوانب المتضمنة في قياس نوعية الرعاية، فيجب أن تعتمد على دخل المستفيد بها أو المستهلك لها. مع ضرورة الاستمرار في الجهود الداعبة لتكوين التوجهات والمقننات المناسبة للرعاية.

- وقد أكد الباحثون على أنه بالنسبة لهذا المجتمع الحساس، فإنه يجب مراعاة التوقيت المناسب واختيار المصادر المناسبة أيضاً في عملية جمع البيانات والحصول على المعلومات اللازمة للدراسة. كما يجب الاستفادة بالمقاييس المطفرة في إعداد تقارير غير تقليدية وغير شكلية، بما يسهم في اتخاذ القرار المؤسسي لتحسين نوعية الرعاية المقدمة لنهاية الحياة.

(Teno, Joan M.; Et.Al. 1999. pp.75-81)

استخلاصاً مما سبق، يمكن التأكيد على أن نوعية الحياة الخاصة بالراغدين والمسنين، تتأثر بمحددات نفسية كثيرة، غير أنه يظل هناك مؤثرين نفسيين رئيسيين يمكن تحديدهما في الآتي:

- ١ - القدرة على مواصلة العمل بنجاح.
- ٢ - الاستقرار في الحياة الزوجية خاصة، والعلاقات الأسرية عامة.

- ونستطيع أن نجزم بقيناً في ضوء الخبرة العملية والإكلينيكية للباحث، واستناداً إلى ما أسفرت عنه الدراسات والبحوث العلمية في المجال، أن حدوث أي خلل في أحد هذين البعدين، سوف يؤثر بصورة سيئة

على نوعية الحياة. لذلك يسعى كل إنسان عاقل راسد للمحافظة على الحد الأدنى - على الأقل - من التوازن في حياته العملية والأسرية على حد سواء. أما إذا ما أصاب الفرد شيء ما، يعكر صفو حياته الزوجية، أو حتى في محيط علاقاته الأسرية، نجده يتخذ من بعد الآخر (العمل) سبيلاً للتعويض، مما أصاب الجانب الأول من خلل دائم أو مؤقت.

٣ - الدراسات الطبية والطب النفسية:

يُزخر المجال الطبي، بعدد وافر من الدراسات التي استهدفت نوعية الحياة لدفع فئات متنوعة من المرضى على المستوى العضوي مثل آلام أسفل الظهر، والعمليات الجراحية في أجزاء مختلفة من الجسم، وصولاً إلى الأمراض الأقل قابلية للشفاء حتى الآن - مثل السرطان والإيدز ...، إضافة للمرضى على المستوى النفسي والعقلي، وهي الشريحة التي تتعامل بشكل مباشر أو غير مباشر مع الطب النفسي، وتتعدد أهداف الدراسة في هذا المجال بين رصد المؤشرات الصحية لنوعية الحياة في ارتباطها بنوع ومستوى المرض، والأثار المترتبة على برامج العلاج بالعقاقير أو نظائره الطبية، وكذلك البرامج العلاجية النفسية التي تعتمد على فنون العلاج النفسي المتعددة، والتي يمكن أن تؤدي إلى تحسين نوعية الحياة لدى هؤلاء المرضى، وسوف نتعرف من خلال العرض التالي على أي الوسائل أنجح في تحقيق نوعية أفضل للحياة، هل يكون ذلك من خلال استخدام العقاقير وأخواتها، أم من خلال العلاج النفسي السلوكي أو العقلي الانفعالي .. وغيرهم من طرق العلاج النفسي المعروفة، أم أن ذلك يحدث كنتاج للتزاوج بين الوسائلتين ؟ هذا ما سنتعرف عليه في العرض القادم للدراسات والبحوث في هذا المجال.

- في دراسة عن تأثير عقار، فينلافاكسين Venlafaxine على مستوى

النشاط الاجتماعي لدى مرضى الاكتئاب، قام Lenderking, William R.; et. al. 1999 بفحص تأثير العقار على النشاط الاجتماعي ((SA)، ووظائف الحياة العامة (GLF))، والأعراض الاكتئابية (DSS)، في محاولتين أكلينيكيتين لأعطاء العقار كمهدئ لمرض الاكتئاب، وقد تكونت عينة الدراسة من عدد (٦٠٠) مريض من العيادة الخارجية (ترواحت أعمارهم بين ١٨-٦٥ سنة)، وقد تم تشخيص الاكتئاب وفقاً لمحكات التشخيص الإحصائي الثالث المراجع (DSM111R) فيما يخص الأضطرابات العقلية، وقد تم تطبيق كل من مقاييس هاملتون للأكتئاب (HAM-D)، واختبار وظائف الحياة العامة (GLF)، واستبيان النشاطات (AQ) ، وقد أظهرت النتائج أن عقار الفينلافاكسين يحسن في كل من مستوى النشاط الاجتماعي ووظائف الحياة العامة، بالإضافة لتأثيراته الإيجابية على الأعراض الاكتئابية. (Lenderking, William R.; et. al. 1999)

pp.157-163)

- ورغم أن الدعاية الطبية لاستخدام العقاقير في علاج الاكتئاب، تسير في الاتجاه الإيجابي المؤيد لاستخدامه، والمؤكد على النتائج الإيجابية في الحد من الأعراض المرضية، وسبق أن عرضنا لاستخدام عقار Survector، المضاد للأكتئاب، من خلال الدراسة التي قام بها Henry J.H. 1993. ولكن على الجانب الآخر، نجد من يؤكد على أن حجم تأثير العلاج لكثير من مضادات الاكتئاب يعتبر متواضعاً، إضافة إلى أنه لم التحكم في أضرار الأعراض الجانبية لهذه العقاقير حتى الآن، ولا توجد بيانات عن طبيعة نوعية الحياة (QOL) أثناء العلاج بها، وهذا بالضبط ما يؤكد دافيد David 1999، في تعليق نقدي له بعنوان الوجوه الثلاثة لمضادات الاكتئاب The three faces of the antidepressants: A critical commentary on the clinical-economic context of diagnosis الأخطار التي يتوقعونها في علاج الاكتئاب، يعد جزءاً من جهودهم لتقليل

الأخطار التي يتعرض لها المرضى في العلاج بالعقاقير. وينادي بضرورة الإشراف على التذاكر العلاجية التي تتضمن أدوية مضادة للاكتئاب، حيث أن ذلك يحتاج إلى تشخيص خاص، مع ضرورة النظر في إمكانية أن تصرف هذه العقاقير في تذاكر خاصة منفردة، أو أن تصرف ضمن العلاجات الأخرى. ويؤكد أن التطور الجاري في الصيدلة والعلوم العصبية يحمل إمكانية وضع أطر عملية بديلة للرعاية الصحية في هذا المجال. (Healy, David 1999, pp.174-180) ، ويظل السؤال مطروحاً.. هل يمكن تحسين نوعية الحياة باستخدام العقاقير ؟

- إن سؤالاً آخر يطرحه تولفسون جاري وأندرسون Tollefson, Gary D.; Andersen, Scott W.1999 في الفحص محدداً مهماً لنوعية الحياة؟، وللإجابة عن هذا السؤال، أجروا دراسة على عدد (٣٣٩) مريضاً فصامياً، استغرقت ٢٨ أسبوع، وقد تم التوزيع العشوائي في العلاج أما بعقار الأولانزابين OLANZAPINE ، أو عقار الريسبيريدون RISPERIDON على مجموعات الشكل الفصامي schizoaffective ، أو مجموعة التأثير الفصامي schizophreniaform ٢٤-١٦-٨ أسبوع، كما تم تجميع نتائج مقياس زمرة الأعراض الإيجابية والسلبية PANSS (positive negative syndrom scale) الذي كان يطبق في كل زيارة، ثم تم حساب الارتباطات بين التغيرات في نوعية الحياة ودرجات اختبار الأعراض السلبية والإيجابية الخاصة بالمزاج mood وقد أظهرت النتائج أن استخدام عقار الأولانزابين olonzapine كان له تأثيراً عالجياً كبيراً وبشكل دال على نتائج اختبار الأعراض الإيجابية والسلبية للمزاج (PANSS)، وذلك مقارنة مع تأثير عقار الريسبيريدين Risperidene. ومع ذلك، فإن تحسن المزاج بالنسبة لاستخدام العقاريين قد أظهر ارتباطاً بين درجات

(Tollefson, Gary D.; Andersen, Scott W. 1999 pp.23-29) اختبار الأعراض السلبية والإيجابية مع اختبار نوعية الحياة. كسب من أسباب إزالة الأسباب وتخفيف الأعراض، إلا أنه يظل هناك سؤال هام، هل يمكن أن تتوفر وسائل أخرى للعلاج لا تحتاج معها إلى استخدام الأدوية؟ أو على أقل تقدير الحد من استخدامها وبما لا يؤثر سلبياً على صحة الإنسان ونوعية حياته؟ هذا ما سنتعرف عليه من خلال مجموعة من الدراسات التي اهتمت بوضع برامج علاجية غير دوائية، ولكن قبل ذلك دعونا نطرح سؤالاً آخر مؤداه.. هل تختلف نوعية حياة المرضى باختلاف طبيعة المرض نفسه؟ هذا ما سنحاول الإجابة عليه من خلال الدراسة التي قام بها دافيدسون وأخرون Davidson, Timothy A.; et. al. 1999، حيث أجروا مقارنة في نوعية الحياة بين مجموعة من المرضى الباقين على قيد الحياة من مرضى اضطرابات التنفس الحادة، وعددهم (٧٧) زوجاً، ومجموعة أخرى ضابطة من مرضى الحالات الحرجة وعددهم (٧٣)، وبعد تطبيق مسح صحي مكون من (٣٦) بند، واستبيان سان جورج للتنفس. أوضحت النتائج أن مرضى اضطرابات التنفس الحادة الباقين على قيد الحياة يعانون من انخفاض دال إحصائياً ومميز إكلينيكياً في نوعية الحياة المرتبطة بالصحة، بما في ذلك الجوانب الجسمية والانفعالية والاجتماعية. (Davidson, Timothy A.; et. al. 1999. pp.354-360)

- وعودة إلى السؤال السابق، هل يمكن العلاج بدون أدوية، أو في وجود الحد الأدنى منها؟ فقد خلصت نتائج البحث التالي إلى تدعيم الأسس الخاصة بالنظرية الاجتماعية المعرفية Social-cognitive theory، وأشارت إلى أن برنامج التأهيل الرئوي الخارجي (خارج المستشفيات) يمكن أن يقدم فوائد فسيولوجية وسيكولوجية لمرضى الانسداد الرئوي المزمن. وقد كان الهدف من الدراسة التي أجرتها كل من Lox,Curt L.; Freehill, Adam J. 1999، يتمثل

في فحص التغيرات الحادثة في عدد من المتغيرات النفسية والفسيولوجية، والأداء السلوكي، كنتيجة لإعادة التأهيل التدريسي للرئتين. وقد اشتملت الدراسة على عدد (٤٠) مريض ممن شخصت حالاتهم بمرض الانسداد الرئوي المزمن، وقد تم تجهيزهم لبرنامج التأهيل الرئوي الخارجي لمدة ١٢ أسبوع، وقد تضمن البرنامج عدد من الإجراءات والمقاييس، منها (٦ دقائق مشي مسافات، للتدريب على التحمل - ٦ دقائق مشي مسافات للكفاءة الذاتية، ومقاييس نوعية الحياة العامة، وعسر التنفس، والتعب والوظيفة الانفعالية). وقد أظهرت النتائج تحسينات ملحوظة خلال دورة البرنامج في كل المقاييس المستخدمة وبغض النظر عن حدة المرض، إضافة لذلك فقد ارتبط التحسن في تدريبات التحمل بشكل دال بالزيادة في الكفاءة الذاتية Self-efficacy، والتي ارتبطت بدورها بشكل دال مع تحسن نوعية الحياة. (Lox, Curt L.;

Freehill, Adam J. 1999. pp.208-221)

- وتدعيمًا لما سبق عن دور الوسائل غير الدوائية في التحسن الحادث في الحالات المرضية، أجريت دراسة أخرى اهتمت هذه المرة بتدريب المديرين المسؤولين عن إدارة الحالات المرضية على استخدام نموذج للإدارة التدريسية، وتمت مقارنة بنموذج عام آخر. وقد تم ذلك في الدراسة التي أجرتها Stanard, Rebecca Powell 1999، بهدف تحديد المؤشرات على نتائج العلاج التي تأتي عن طريق تدريب الأطباء المسؤولين عن إدارة الحالات، على نموذج تقوية لإدارة الحالة والتحكم فيها، وقد تضمنت العوامل محط الاهتمام كل من نوعية الحياة، والمهنة والتعليم، والحياة السكنية، ومستوى الإيواء، وأيام الإقامة بالمستشفى، ونوعية الأعراض، وقد اشتملت الدراسة على مجموعتين من المتدربين، حصلت المجموعة التجريبية من الأطباء على النموذج المقترن، بينما حصلت المجموعة الضابطة على نموذج عام تقليدي. أما المجموعة التجريبية للمرضى فقد تكونت من (١٩ أنثى، ١١

ذكر) في مقابل المجموعة الضابطة من المرضى التي تكونت (١٥) مريض. وقد تم جمع البيانات قبل بدء التدريب وبعد ثلاثة شهور منه، وأظهرت النتائج في المجموعة التجريبية تحسناً في كل من نوعية الحياة ودرجة الأعراض، كما ظهر تحسن في أدائهم المهنية والتعليمية، وذلك بشكل دال (Stanard, Rebecca Powell. 1999. pp.169-179)

- وفي إطار تحسين نوعية الحياة لمريضات سرطان الثدي، قام Royak-Schaler, Renee. 1991 بمراجعة التراث النظري في مجال المؤثرات النفسية في علاج سرطان الثدي (BC)، فوجد أن غريزة البقاء Survival، وبعض العوامل البنخشصية Interpersonal تؤثر بدرجة على التوافق مع المرض، وقد أظهرت نتائج المراجعة أن النساء من مريضات سرطان الثدي اللائي أخذن أدواراً نشطة في الاعتناء بصحتهن خلال مراحل التشخيص والعلاج والشفاء، قد حققن نتائج أو نواتج أفضل في نوعية الحياة، وقد تضمنت الأدوار النشطة التي قمن بها النساء المريضات، كل من حل المشكلات والتعبير عن الانفعالات وإعادة بناء نمط الحياة الخاص بكل منهن. (Royak-Schaler,Renee. 1991pp.71-89)

والسؤال الآن، هل هناك علاقة بين أحداث الحياة الشاقة والمحن، وسرطان الثدي ؟ إن هذا السؤال هو ما يحاول Petticrew, Mark;et. al. 1999 الإجابة عليه من خلال المراجعة العلمية لعدد من الدراسات التي تصدت لرصد هذه العلاقة. وقد أكد الباحثون في هذه المراجعة أن الدراسات التي تصدت لدراسة هذه العلاقة قد أدت إلى نتائج متعارضة. فمن خلال قاعدة البيانات الألكترونية للدراسات الخاصة بهذا الموضوع، في لغات مختلفة، وقد اتضح أن ثمة نوعان من الدراسات - على أساس الجودة - ففي دراسات قليلة من النوع الذي لا يعتد به، كانت هناك إشارات لوجود علاقة بين

الأحداث المناوئة والمحن، وسرطان الثدي. أما الدراسات عالية النوعية High quality، فلم يوجد علاقة دالة بين سرطان الثدي وأي من فقدان أو الحرمان أو أي أحداث مناوئة أخرى للحياة. (Petticrew, Mark: et. al. 1999) pp.1-17

ولعل أهم ما يلفت النظر في الدراسة السابقة وما قبلها، يتمثل في اختلاف النتائج المتعلقة بموضوع واحد في دراسات مختلفة، ومع افتراضنا لجدية القائمين على أمر هذه الدراسات والتزامهم بأخلاقيات البحث العلمي، فإن التفسير الأقرب إلى الموضوعية في اختلاف نتائج هذه الدراسات التي تصدت لرصد العلاقة بين سرطان الثدي وأحداث الحياة، يمكن أساساً في اختلاف طبيعة عينات الدراسة من حيث الثقافة التي يعيش كل جماعة مرضية في ظلها، تلك الثقافة التي تلعب دوراً محورياً في النظر إلى أحداث الحياة باعتبارها نفمة، أو باعتبارها نعمة، كذلك اختلاف الثقافات في النظر إلى المرض ذاته بين اعتباره وباء أو كارثة أو اعتباره بلاء واعتبار يجب الصبر عليه. وقد يرى البعض أن هذا التفسير يخرج عن نطاق العلم المادي المحسوس والقابل للملاحظة والقياس إلى حيز الخرافات أو التأويلات الغيبية التي لا يحكمها منهج علمي واضح. غير أنه في المقابل يجدر بنا أن نعترف أن مثل هذه التأويلات تمثل واقعاً تحيى عليه الكثير من الجماعات والمجتمعات، تتأثر به مثلاً تؤثر فيه. هذا من جانب، ومن جانب آخر فإن مشكلة القياس واختلاف الأدوات المستخدمة فيه، ومدى صدقها وصلاحيتها لقياس ما صممته من أجله، ومدى موضوعية الباحث في رصده للمتغيرات وتفسيره لها. كلها عوامل قد تؤدي بدرجة أو بأخرى إلى اختلاف نتائج الدراسات في موضوع واحد.

- وفي إطار دراسة نوعية الحياة في ظل الأمراض المختلفة، أجرى

Koplas, Patricia A; et. al. 1999 دراسة بعنوان نوعية الحياة ومرض باركنسون Quality of life and Parkinson disease، وقد تمثلت أهداف هذه الدراسة في الآتي:

- ١ - فحص العلاقة بين العجز الجسمي والاكتئاب ونوعية الحياة لدى الأفراد المصابين بمرض باركنسون.
- ٢ - تحديد كيفية اختلاف المتغيرات النفسية والاجتماعية في مرحلة المرض.

وقد تم إجراء مقابلات شخصية مع عدد (٨٦) فرداً يمثلون خمس مراحل من العجز الإكلينيكي، لسن يتراوح بين (٥١-٨٧ سنة). وقد تم استخدام أدوات مقننة لقياس العجز الجسمي والاكتئاب، مما تم تصنيف نوعية الحياة وفقاً لمقياس الرتب (ليكرت) الخماسي 5 point Likert scale، وقد تم استخدام محكّات تنبؤية لنوعية الحياة. تمثلت في: نموذج نكوص متعدد الأبعاد يتضمن كل من العجز الجسمي، مرحلة المرض، الاكتئاب، والسيطرة، ومركز الضبط أو بؤرة التحكم، مع اعتبار عامل السيطرة، عامل منبه predictor دال وحيد. وقد أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في مرحلة المرض (باركنسون) بالنسبة لكل المتغيرات. وتبايناً عامل السيطرة بنوعية الحياة لدى الأفراد المصابين بالمرض حتى مع تضمين النموذج لكل من العجز الجسمي والاكتئاب. وقد أظهرت الفروق في المتغيرات النفسية والاجتماعية لدى مرضى باركنسون، أن البروفيل النفسي الاجتماعي لهؤلاء المرضى يتغير مع تقدم المرض لديهم. . (Koplas, Patricia A.; et. al . pp.197-202)

قياس نوعية الحياة :

- لقد تسائل الباحثون المهتمون بدراسة نوعية الحياة، هل يمكن

قياس نوعية الحياة؟ واحتللت الإجابات بين الإمكانيّة وعدم الإمكانيّة، فمن يرى منهم بعدم إمكانية هذا القياس يستند إلى أن القياس الموضوعي يكون للأشياء الكميّة التي يكون لها وزن أو مقدار كمي محدد، ففي هذه الحالة يكون الأمر ميسوراً وتكون النتائج دقيقة. وفي المقابل فقد ذهب البعض إلى قياس نوعية الحياة من خلال المظاهر أو المؤشرات الدالة على نوعية الحياة أو المرتبطة بها بدرجة أو بأخرى، وقد بدأ هذا الفريق بقياس المؤشرات التي أسموها مؤشرات موضوعية، من قبيل مستوى الدخل ونصيب الفرد من الدخل القومي، والمستوى التعليمي، وحجم الخدمات الاجتماعيّة التي يقدمها المجتمع بما في ذلك من خدمات تعليمية وصحية وأمنية وترفيهية ... إلى آخر ذلك مما عرف بالمؤشرات الاجتماعيّة الموضوعية. غير أن العلماء المهتمون بمثل هذه القياسات، ما لبثوا أن أدركوا أن البيانات التي تخرج بها هذه القياسات، لا تعبّر عن نوعية الحياة بقدر ما هي تعبير عن كم الحياة (Quantity of life) (بمعنى كم ما يقدم من خدمات لحياة أفراد المجتمع) أما نوعية الحياة (Quality of life) فهي شيء آخر يعبر في الغالب عن إدراك الفرد لهذا الكم واتجاهاته نحوه واستجابة له بشكل قد يتحقق / لا يتحقق له الرضا العام عن حياته أو عن مجال معين أو أكثر من مجالات الحياة المتعددة والمختلفة.

- ولم ينته الأمر عند هذا الحد، بل أن الخلاف تجدد بين العلماء في جدوى الأخذ بالمؤشرات الذاتية كدالة على نوعية الحياة، في ظل ما تنسّم به هذه المؤشرات من ذاتية المستجيب الذي قد تتغير استجاباته من وقت لآخر ومن ظرف لآخر في الوقت نفسه. وأخيراً، وليس آخر، توصل الباحثون إلى حتمية الجمع بين المؤشرات الموضوعية كما تحدّدها البيانات المستمدّة من الواقع، والمؤشرات الذاتية كما يعبّر عنها الإنسان الذي يعيش هذا الواقع وينتفع بحجم ما يقدم فيه من خدمات.

أسلوب حل المشكلات وعلاقته بنوعية الحياة - دراسة نظرية

- وعلى هذا الأساس ظهرت أدوات ومقاييس وأدلة قام العلماء والباحثون، كل في تخصصه، بتصميمها للاستفادة بها في قياس نوعية الحياة

Quality of life

- ولعلة من المنسب قبل التعرف على محاولات الباحثين في التخصصات المختلفة، أن ننظر إلى ما قدمته منظمة الصحة العالمية (WHO) ، في مجال قياس نوعية الحياة. فيتناولها للاعتبارات الخاصة بالقياس والمفاهيم الخاصة عند اختيار بنود قومية لمفهوم نوعية الحياة. وفي هذا يقول Skevington, S. M.; et. al. 1999 أن منظمة الصحة العالمية قد وضع مجموعة من البنود الجوهرية لنوعية الحياة، مكونة من (٢٧٦) بند، تغطي (٢٩) جانباً لنوعية الحياة، مقسمة إلى (٦) حقول أو ميادين رئيسة، وقد تم تقييم هذه البنود استناداً إلى مفاهيم القياس النفسي psychometric terms، وتسمح هذه البنود بضم المفردات القومية، من أجل جعل مفهوم نوعية الحياة قابلاً للمزيد من المفردات الخاصة بكل لغة وثقافة، وبما يحقق توازناً في المفهوم بين اللغات المختلفة. وقد تم تقييم خصائص البنود القومية باستخدام بيانات تم الحصول عليها من عدد (٣٧٤٠) مشاركاً (السننتر اوح بين ١٦-٥٦) في عشرة مراكز خاصة بنوعية الحياة بمنظمة الصحة العالمية. وقد خضعت هذه البيانات للمعالجات الإحصائية (العدد ١٤٤ بندأً قومياً) لمقارنة الأداء عليها مقارنة بالبنود العالمية المتفق عليها في المجال نفسه. وفي هذا فقد تم استخدام كل من المقاييس متعددة الأبعاد، لاختبار العلاقة البنائية بين البنود القومية، Multidimensional Scaling، وتحليل الشرائح أو المجموعات cluster analysis، في الوجهة الخاصة بها، وتضميناتها الموجة.

- وقد أسفرت التحاليلات عن اختيار عدد (٤٠) بند قومي.

وأوضحت الدراسة بالأمثلة كيفية تضمين بنود جديدة إلى هذه البنود الجوهرية لنوعية الحياة التابعة لمنظمة الصحة العالمية. (Skevington, S. et al. 1999, pp.374-847)

ذلك هي وجهة نظر منظمة الصحة العالمية فيما يخص قياس نوعية الحياة وجهودها في هذا الشأن، تلك الوجهة التي أكدت على خصوصية المفهوم من الناحية الثقافية والقومية. بما يعني أن نقل أية أدوات أو مقاييس خاصة بنوعية الحياة في مجتمع لاستخدامها في مجتمع آخر دون النظر إلى المفردات الخاصة بطبيعة هذا المجتمع وثقافته، تظل عملية محفوفة بالشك في صلاحيتها، ويقلل من جدوى نتائجها. ولعل ذلك يحمل في أحد أهم مستوياته دعوة للباحثين في علم النفس خاصه والعلوم المعنية بدراسة نوعية الحياة في جوانبها الاجتماعية والاقتصادية والطبية، إلى بذل الجهود لتصميم الأدوات والمقاييس التي تعبر عن خصوصية المجتمع وتتبني مفراداته، بما يؤهل هذه الجهدات العلمية لأن تخدم في خدمة المجتمع وتحسين نوعية الحياة لأفراده في ضوء ما تسفر عنه بيانات أدواتهم ونتائج دراساتهم.

ب - قياس المؤشرات النفسية المرتبطة بنوعية الحياة :

- تتعدد الأدوات والمقاييس المستخدمة في قياس نوعية الحياة بتنوع المؤشرات النفسية المرتبطة بها، فالمدقق في نوعية الدراسات النفسية سوف يجد تنوع هائل يصل إلى حد الصخامة في كم ونوع هذه المقاييس، وبناءً على ذلك فسوف يركز الباحث في عرضه هذا، على المقاييس التي تتناول أهم المتغيرات النفسية وأكثرها ارتباطاً بنوعية الحياة.. ويأتي في مقدمة هذه المتغيرات، الرضا عن الحياة Satisfaction with life بصفة عامة، أو الرضا بصفة خاصة عن بعض ميادين الحياة Life domains. وال حاجات النفسية. وسوف نلاحظ أن ثمة نوعين أساسين للأدوات المستخدمة في

الدراسات النفسية ذات العلاقة، الأول موضوعي من حيث طريقة تقييم الاستجابة عليه، والآخر إسقاطي يستند على مفهوم الإسقاط المعروف في التحليل النفسي. وهذا ما سيتضح من خلال العرض التالي:

- قياس الرضا عن الحياة، كأحد المؤشرات النفسية لنوعية الحياة:
 - اختبار مانشستر للتقييم المختصر لنوعية الحياة Manchester Short (Assessment of Quality of Life MANSA). وقد تم تطوير اختبار مانشستر للتقييم المختصر لنوعية الحياة، ليكون بمثابة أداة مكتفة ومعدلة قليلاً بغرض تقييم نوعية الحياة بالتركيز على عامل الرضا عن الحياة بصفة عامة، ومعها ميادين الحياة. وقد تم ذلك استناداً إلى الخبرة والأدلة الواقعية المكتسبة من الدراسات التي استخدمت اختبار (لانشستر) لبروفيل نوعية الحياة (LQLP). وقد تم تقييم خصائص الاختبار (MANSA) على عينة مكونة من عدد (٥٥) من المرضى السيكاتيريين، المصابين باضطرابات عقلية مختلفة، والذين يتم رعايتهم اجتماعياً (متوسط السن ٤٠,٩ سنة). وقد تم إجراء مقابلات شخصية مع المفحوصين، لتطبيق كل من اختبار لانشستر، واختبار مانشستر، المشار إليها سابقاً، بالإضافة لاختبار ترتيب الأفضليات السيكاتيري المختصر .B. psych. R. S.
 - وقد أسفرت المعالجات الإحصائية عن وجود معامل ارتباط (٠,٨٣)، بين درجات نوعية الحياة الموضوعية المأخوذة من اختبار مانشستر للتقييم المختصر لنوعية الحياة، واختبار لانشستر لبروفيل نوعية الحياة، وارتباطاً أكبر (٠,٩٤) للدرجات الخاصة بعنصر الرضا عن الحياة، كما بلغ معامل الارتباط (٠,٧٤) مع اختبار كرونباخ ألفا لدرجات الرضا. وقد أظهرت النتائج الخاصة باختبار لانشستر لبروفيل الحياة، ترابط بين علم النفس المرضي ونوعية الحياة، ما تم تسجيلها في التراث النظري. كما

أظهر اختبار مانشستر أنه أداة تمتاز بمعدلات صدق مرتفعة في الحصول على بيانات محددة ودقيقة عن نوعية الحياة..(Priebe, Stefan; et. al.1999).

pp.7-12)

قياس الحاجات النفسية :

لقد استخدمت نظرية ماسلو الخاصة بالترتيب الهراري لل حاجات، في التبعي بنمو وتطور نوعية الحياة القومية عبر التطور الزمني - ولم يكن لقوائم البيانات السابقة لهذه النظرية، القوة أو القدرة الكافية لاختبار مظاهر النمو في الدول المختلفة. ولهذا فقد تم تطوير نظام بيانات أساسية جديدة تتضمن سلسلة زمنية لنوعية الحياة QOL time-series، لعدد (٨٨) دولة من عام ١٩٦٠ وحتى عام ١٩٩٤ ، وهي تغطي مقاييس لكل مستويات الحاجات الخمس لماسلو five of Maslow's need levels ، وقد أظهرت النتائج اتفاقاً مع بعض تنبؤات ماسلو بما في ذلك التسلسل الذي أورده في الحاجة للإنجاز، وأجزاء من المسار الذي يأخذ شكل حرف S (S-shaped) في نوعية الحياة (QOL). ومع ذلك، فإن ميكانيزم النمو Mechanism of growth من النمو في جانب أو منطقة معينة حتى تزيد هذا النمو في جانب أو منطقة أخرى. غير أن لم يحظى بالإثبات أو التأييد في الدراسات التي أجريت بهذا الهدف. (Hagerty, Michael R.1999. pp.249 - 271)

وفي إجابة على السؤال، هل يمكن أن تتغير حاجات الإنسان مع التقدم الحادث في حالته المرضية؟ يقول Whelton, Charles; et. al.1999 أنه أثناء فترة الشفاء تتغير الحاجات الخاصة بمرضى الفصام، وعلى ذلك يجر أن تعد برامج التأهيل الخاصة بهم مراعية هذه التغيرات، وفي الدراسة التي قام بها هذا الفريق البحثي، تم وصف برنامج علاج نفسي جمعي، ويقدم هذا

البرنامج خدمات إدارة الحالة طويلة الأمد للبالغين من الفصاميين. ومنذ بداية عام ١٩٧٧، فقد تطور هذا البرنامج ليواجه الحاجات المتغيرة لكافة حالات العجز السيكاني.

وستستخدم فنيات إعادة التأهيل Rehabilitation، لوضع وتحقيق أهداف تأهيلية ناجحة للأفراد المهتمين بذلك. وعندما تم قياس جدوى الاستخدام المستقبلية (على مدار ثلاثة سنوات)، لوحظ انخفاض الفترة الزمنية المطلوبة لإعادة التأهيل، مع إحراز نتائج أفضل. وقد تحسنت نوعية الحياة، نتيجة تطوير البرنامج العلاجي بما يتاسب مع تغير الحاجات النفسية للمرضى من مرحلة المرض إلى مرحلة الشفاء. (Whelton, Charles; et. al. 1999, pp.290-293).

وقد رأينا فيما سبق عرضه من دراسات سابقة بشكل عام، والدراسات النفسية بشكل خاص أن أدوات القياس المستخدمة جميعها قد أخذت بالأسلوب الموضوعي في القياس، مع تنوع المتغيرات المدروسة من قبيل مفهوم الذات أو تقدير الذات أو التوافق أو التكيف أو العدوان أو القلق أو الاكتئاب ... إلى آخر المتغيرات النفسية التي عرضنا لها من خلال لبعض الدراسات والبحوث الخاصة بها. وقد سبق أن ذكرنا عند الحديث عن المؤشرات النفسية المرتبطة بنوعية حياة الطفل أن بعض الباحثين يرون أن الأدوات الموضوعية بكل ما تتميز به من صدق وثبات، لا تستطيع الكشف عما يعتمل في داخل الطفل من مشاعر واتجاهات لأسباب تتعلق بامتلاك المفردات اللغوية، كما تتعلق بمقاومة الطفل ومخاوفه من فقدان الحب من والديه أو أقرانه، إذا عبر بشكل صريح و مباشر عن عداوه لهم أو صراعه معهم. لذلك يرى البعض أن الأساليب الإسقاطية تمثل الأسلوب الأكثر ملاءمة لقياس المتغيرات النفسية الخاصة بحياة الطفل وشخصيته، وفي هذا

المجال سوف يجد الباحث العديد من الأدوات التي يمكن استخدامها، مثل الرسم والتلوين ولعب الأدوار، واللعب الحر، إضافة إلى العديد من الأساليب التي تعتمد على مبدأ الإسقاط.

- وفي إطار دراسة المؤشرات النفسية لشخصية الطفل ونوعية حياته، باستخدام الأسلوب الإسقاطي، قدم عادل كما حضر ١٩٩٨ دراسة بعنوان رسوم الأطفال لشكل الإنسان ودلائلها النفسية، وقد أشار الباحث في مقدمة دراسته إلى جودة الرسوم وأهميتها كأداة لفهم نفسية الطفل ومشاعره وقياس اتجاهاته ودوافعه وتصوره لنفسه ولآخرين..، ونظرًا لأن الطفل لا يستطيع أن يطوع الكلمات وفق مقاصده وما يكتتبه من أحاسيس ومشاعر ورغبات وإحباطات، ومن ثم فلغة الكلام بها من القصور ما يجعل تواصلنا مع الأطفال ضعيفاً وفي أضيق الحدود، مما يستوجب البحث عن مدخل آخر لإقامة الحوار وتحقيق التواصل مع الطفل من خلال لغة بديلة، يفتح من خلالها الطفل بأسمى التعبيرات البلاغية التي تتبع من أعماقه ومشاعره، إلا وهي لغة الرسم. ويؤكد الباحث على أن دراسة الرسوم المبكرة للأطفال أظهرت تطوراً دالاً ومنتظماً ن فقد وجد أن رسوم الطفل التي تبدو من الوهلة الأولى غير هادفة ولا قيمة لها، فهي في الحقيقة تعد مؤشر يوضح لنا مدى نمو الطفل في القدرة على الرسم وزيادة السيطرة على الخط والشكل، إضافة إلى رصد التقدم في التعبير عن التفتح التدريجي لعقل الطفل. وقد عرض الباحث لمراحل تطور الرسم عند الطفل مع التقدم في السن الذي يصاحبه نمو في المهارات والقدرات. مع بيان للدلائل التي تعبر عنها الرسوم في كل مرحلة من مراحل النمو. كما عرض الباحث إلى الدلائل النفسية للتفاصيل التي يحتوي عليها رسم الطفل للشخص المرسوم، بما في ذلك من تفاصيل للرأس وملامح الوجه، ونسب الأذرع إلى الجسم واتجاهاتها، وحركة الأيدي والأصابع والأرجل والأقدام والجذع. ثم طريقة

استخدام المنظور في الرسم، والذي يكشف الكثير مما يتصل باتجاهات ومشاعر الطفل نحو بيئته، وفهمه للعلاقات المعقّدة التي يتعين عليه إقامتها مع تلك البيئة. وما إذا كان الطفل قد استغل المساحة كلها في الرسم أم ركز على جزء منها، وما لذلك من دلالات نفسية هامة، فقد ثبت أن الطفل المتأ pari الذي يحس بالضبط الاجتماعي، والذي ينزعز عن البيئة ولا يستطيع أن يواجه جماعته، كثيراً ما تكون علاقته بالفراغ علاقة خوف وتردد، فنراه يرسم في الركن وعلى الحافة، تاركاً بقية الصفحة دون استغلال، وهذا يختلف عن الطفل الشجاع والمتكيف اجتماعياً، حيث يستغل فراغ الصفحة بل جرأة، ويقوم بوضع عناصره مبكراً دون أن يشعر بأي نوع من التردد.

- وعن رسم الشخص في وضع بروفييل، يقول الباحث أن كثيراً من المفحوصين يفسرون تفضيلهم للبروفيلات بالقول (أنه أسهل إذ لا أكون مضطراً لرسم النصف الآخر) (كارلين ماكوفر ١٩٨٧ ص ١٢٤)، أما هان ديلر Han-dler 1985، فيرى أن وضع البروفيل ربما يدل على التملص أو المراوغة أو كراهيّة التواصل مع الآخرين والتحفظ في العلاقة بالآخرين.

وفي ختام دراسته، يؤكد عادل كمال على أن أسلوب رسم الشخص الإنساني، يبقى من بين أساليب الرسم الإسقاطي المتعددة، من أهم الفنون التي يمكن أن يلجأ إليها الأخصائي لفهم الحالة النفسية للطفل، ومدى توافقه ومفهومه عن ذاته. (عادل كمال خضر ١٩٩٨ ص ٤٠-٦٢)

ج - قياس نوعية الحياة من المنظور الطبي:

استخدم الباحثون العديد من النماذج والأساليب لتحديد مدى التقدّم لحدث في نوعية الحياة نتيجة للبرامج العلاجية المختلفة، تذكر منها دليل ويسكونسن لتنوعية الحياة The Wisconsin Quality of Life Index:

هذا الدليل الذي أعده Multidimensional model for measuring q.o.l M. Becker & R.Diamond 1997، والذي يعتبره المؤلفان، نموذج متعدد الأبعاد لقياس نوعية الحياة، والذي يتضمن رصد جوانب الاختلاف في وجهات نظر كل من (المريض والمعالج والأسرة) في كل من الوقت الحالي وفي المستقبل. ويرى مع معاً هذا الدليل أنه يمكن استخدام تقرير تنصيفي عن حالة المريض، في المجال الإكلينيكي لتحديد أهداف المريض، وقدرة على تنظيم تحقيق هذه الأهداف مع الوقت، وأيضاً لإظهار مدى الانفاق والاختلاف بين المريض والمعالج من حيث رؤية كل منهما لنقدم الحالة المرضية. كما يمكن استخدام اختبار ويسكنسون لنوعية الحياة، إضافة لمحكمات التنصيف وتقرير الحالة، كأدوات إرشادية، كما يمكن استخدامها أيضاً في فحص نتائج البرنامج العلاجي. ويضيف الكاتب، أنه عن طريق تعريف نوعية الحياة (QOL) كأبعاد تجميعية محددة comprising certain dimensions يمكن القيام بمقارنة النتائج الخاصة بالبرامج المختلفة. (Diamond, Ronald; Becker, Marion. 1999.pp.29-31)

من خلال التراث السابق في مجال قياس نوعية الحياة من المنظور الطبيعي، يتضح السعي الدؤوب للباحثين في هذا المجال إلى استخدام الأدوات الصالحة للفئات النوعية المختلفة للمرض، مما يعني تبعاً لذلك أن الأداة التي تصلح لقياس نوعية الحياة الخاصة بمرضى الفصام، ليست صالحة لقياس المتغير نفسه (نوعية الحياة) لدى مرضى العته، أو غيرهم من فئات المرض النفسي المختلفة، إضافة لفئات المرض العضوي مثل السرطان أو الإيدز أو غيرهم. وهو أمر منطقي تماماً ويتناقض مع أصول القياس والبحث العلمي التي تنص على أن صلاحية الأداة تتحدد بمدى مناسبتها لفئة المستهدفة بالدراسة.

كما يلاحظ أن القياس الموضوعي باستخدام الاستبيانات، يمثل الأغلبية في نوعية أدوات القياس المستخدمة في هذا المجال. وأن استخدام الاختبارات والمقاييس المفتوحة، كان في حدود ضيق، غير أن ذلك لا يمنع من وجود بعض الدراسات التي اعتمدت المقابلات، وأدلة الملاحظة، إضافة للبيانات الرسمية.

وفي هذا المجال فقد ناقش لورانس Lawrence 1989، بعض المشكلات المنهجية في قياس أحداث الحياة، وحددها في عدة جوانب أو مشكلات، هي:

- ١ - مشكلة الصياغة أو التأليف للبنود المتضمنة في مقاييس أحداث الحياة.
- ٢ - مشكلات الصدق والثبات الخاصة بمقاييس أحداث الحياة.
- ٣ - مشكلة التقدير أو وضع الدرجات الخاصة بمقاييس أحداث الحياة.
- ٤ - مدى قابلية استخدام المقابلة كأداة منهجية لتقدير أحداث الحياة.

(Lawrance 1989.pp.11-27)

والحقيقة أتفق مع وجهات النظر السابقة المتعلقة ببعض المشكلات المنهجية الخاصة بالقياس في هذا المجال، وأدعوا إلى بذل مزيد من الجهد العلمي المنظم المشترك بين الباحثين في هذا المجال، ووضع الحلول الكفيلة بتطوير أدوات صالحة بالمعنى العلمي والمنهجي لقياس، ليس فقط أحداث الحياة، وإنما نوعية الحياة، وخاصة ما تعلق منها بالمؤشرات النفسية.

غير أنني أختلف في استخدام تعبير أحداث الحياة كمرادف للضغوط النفسية المرتبطة على هذه الأحداث، فالعبرة من المنظور النفسي، ليست في أحداث الحياة في حد ذاتها، وإنما العبرة بإدراك الفرد لهذه الأحداث، وهذا ما

يتربّب عليه نشوء الضغط النفسي من عدمه.

قياس نوعية نهاية الحياة:

- طالما أن الباحثين قد اهتموا بدراسة العوامل المساعدة على تحسين نوعية نهاية الحياة، كما اتضح في الدراسات التي عرضنا لبعضها سابقاً، كان من الطبيعي أن نجد اهتماماً موازياً في مجال قياس نوعية نهاية الحياة. وسوف نعرض الآن لنموذج من هذه المقاييس بهدف التعرف على أهم العناصر التي يشتمل عليها القياس في هذا الموضوع.

- يتضح من الدراسة التي قام بها Stewart, Anita L.; et. al. 1999، أن إطار العمل في هذا المجال يتضمن عدد من المفاهيم المتخصصة، والمكملة في الوقت نفسه لنوعية الحياة، ونوعية مؤشرات الرعاية المسكنة. وأن القياس لنوعية نهاية الحياة يجب أن يتضمن جوانب خمسة رئيسة تتحدد في:

- ١ - المريض / الأسرة.
- ٢ - بناء ومحتوى الرعاية.
- ٣ - طبيعة إجراءات الرعاية.
- ٤ - مستوى الرضا عن الرعاية.
- ٥ - نوعية وطول الحياة.

ويتمثل الهدف الأساسي للعمل في هذا المجال في تطوير نظام قياس شامل لوصف نوعية الحياة للأشخاص المحتضرين، وتقدير الرعاية التي يتلقونها، لاستخدامه في تحسين الرعاية الخاصة بنهاية الحياة End of life Care.

ولا شك أن هذا البعد الأخير في قياس نوعية نهاية الحياة، إنما يعكس في أحد مستوياته مدى الفارق في الاهتمام العلمي والبحثي بين المجتمعات وتطبيقات ذلك في خدمة الأفراد، حيث لم يتوقف الأمر في هذه

أسلوب حل المشكلات وعلاقته ب النوعية الحية - دراسة نظرية

المجتمعات العلمية الأكثر تقدماً عند البحث عن وسائل تحسين الحياة بعد قياسها، فهذا أمر مسلم بأهميته لديهم، وإنما أصبح الاهتمام الجديد موجة بدرجة إلى قياس وتحسين نوعية نهاية الحياة، وهو أمر أكدته الأديان السماوية جميعاً، ولكن يبقى الفرق في التطبيق. ولا تعليق أكثر من ذلك.

ثالثاً : الدراسات والبحوث المتعلقة بأساليب حل المشكلات :

لقد أسرف تحليل الأدبيات المتعلقة بالبحوث والدراسات العلمية لأساليب حل المشكلات، أنها متعددة الأهداف، فمنها ما تعرض لتحقيق أهداف علمية نظرية تتعلق بأساليب أو إستراتيجيات حل المشكلات من حيث طبيعة كل أسلوب ومكوناته ومشكلات تطبيقه وتطويره ... إضافة للمقارنة بين فئات نوعية من الأفراد من حيث استخدامها لأنواع معينة من هذه الأساليب، ومنها ما انصب هدفه على تنمية أساليب حل المشكلات بأنواعها باستخدام البرامج المختلفة. كما تتعدد الشرائح البشرية المستهدفة بالدراسة، سواء على مستوى العمر (أطفال، مراهقين، راشدين ومسنون) أو على مستوى النوع (ذكور وإناث) أو على مستوى الحالة والظروف الاجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق، منفصل ... الخ) أو على مستوى التوافق النفسي والاجتماعي للفرد والأسرة وفي محيط العمل، أو للفئات المرضية /السوية.

وسوف يعرض الباحث لبعض الدراسات المتعلقة بأسلوب حل المشكلات، استناداً إلى تصنيفها من حيث هدف الدراسة، وعليه يصبح لدينا نوعان من الدراسات:

- ١ - دراسات خاصة بالبحث في أساليب وإستراتيجيات حل المشكلات.
- ٢ - دراسات تهدف إلى تنمية أساليب حل المشكلات.

أما عن النوع الأول من الدراسات الخاصة بأساليب حل المشكلات، فمن أمثلتها:

- دراسة أمينة شلبي ١٩٩٩ ، بعنوان الاعتماد /الاستقلال وأثره على الاستراتيجيات المعرفية المتعلقة بالاسترجاع وحل المشكلات لدى طلبة المرحلة الجامعية، وقد قامت الدراسة للإجابة عن سؤالين رئисيين هما:

- ١ - هل تختلف الاستراتيجيات المعرفية المتعلقة بالاسترجاع

(السمع - التنظيم) باختلاف نمط الأسلوب المعرفي، الاعتماد / الاستقلال عن المجال لدى أفراد العينة من طلاب الجامعة ؟

٢ - هل تختلف الاستراتيجيات المعرفية المتعلقة بحل المشكلات (تحليل الوسائل / الغايات - العمل بين الأمام والخلف) باختلاف الأسلوب المعرفي الاعتماد / الاستقلال عن المجال لدى أفراد العينة ؟

وللإجابة عن هذه الأسئلة، استخدمت الباحثة عينة ممثلة من طلاب كليات التربية، والتربية النوعية جامعة المنصورة بالفرقة الرابعة من الجنسين، بلغ عددها (١٨٩) فرد. وقد قامت الباحثة بتطبيق كل من، اختبار الأشكال المتضمنة (الصورة الجمعية) (تأليف أولمان، ووينكن، وتورييب وإعداد أنور الشرقاوي وسلامن الخضري ١٩٨٩)، إضافة لمقاييس الاستراتيجيات المعرفية (إعداد أمينة شلبي ١٩٩٧). وقد توصلت الباحثة في دراستها إلى أن:

أ - المعتمدين أكثر ميلاً لاستخدام استراتيجية التسميع، بينما كان المستقلون أكثر ميلاً لاستخدام استراتيجية التنظيم في الاسترجاع. مما يشير إلى الانفاق مع منظور تجهيز المعلومات لمستخدمي استراتيجية التسميع، حيث يتم تجهيز المعلومات بصورة كلية كما يتم عرضها على المتلقى. ومن ثم فإن استراتيجية التسميع تعتبر سلبية لأنها لا تتطلب إعادة تركيب أو تفصيل للمادة العلمية المتعلمة. وتقوم على استرجاع المفاهيم والحقائق دون الخضوع لأية أنماط متقدمة من التجهيز والمعالجة، مع التكرار الآلي أو الصم للمعلومات دون تركيز أو فهم أو إقامة علاقات بين المادة المتعلمة ومعرفتهم السابقة.، وغياب ما يعرف بالخطوة المعرفية. وينتفق ذلك مع ما تؤكده الدراسات من حيث تتمتع المستقلون عن المجال، بذاكرة عاملة على درجة عالية من الكفاءة في تجهيز ومعالجة المعلومات، وهو ما يعتبره علماء النفس

المعرفي من الوسائل Mediates ذات الدرجة الكبيرة من الأهمية في الفروق الفردية بين المستقلين والمعتدين على المجال في الأداء على المهام المعرفية المعقدة.

ب - المعتدين أكثر ميلاً أو تفضيلاً لاستخدام تحليل الوسائل/ الغايات، بينما كان المستقلون أكثر تفضيلاً لاستخدام العمل بين الأمام والخلف فيما يتعلق بحل المشكلات. ويمكن تفسير ذلك على أساس أن المستقلين عن المجال يمتلكون خطة معرفية في تناولهم للمهام المختلفة، تلك التي تمكنهم من دمج المعلومات المكتسبة بصورة طبيعية ونشطة وفعالة، إضافة لامتلاكهم للمعرفة في أبنية هيراركية أو على أساس فئات، والبعض الآخر يحتفظ به منفصلاً أو في صورة تنظيمات متكاملة تمكنهم من سهولة دمج المعلومات الجديدة مع تلك المماثلة لها في البناء المعرفي لهم. (أمينة شلبي ١٩٩٩ صص ٨٤-١١٦)

- وفي دراسته عن أساليب طلاب الجامعة في حل مشكلاتهم، توصل العارف بالله الغندور ١٩٩٦، إلى أن المشكلات الشخصية سواء كانت تعليمية أو نفسية أو عاطفية أو اقتصادية أو في العلاقة بالأقران، قد احتلت المرتبة الأولى لدى طلاب الجامعة قبل المشكلات الأسرية والمشكلات المجتمعية العامة. أما عن أسلوب حل المشكلات التي يستخدمها طلاب الجامعة، فقد اتضح أن الطلاب الذكور أكثر ميلاً للأساليب الإيجابية في حل المشكلة من قبيل التحليل المنطقي وإعادة التقييم الإيجابي والبحث عن المساعدة واستخدام أسلوب حل المشكلة. وبفارق دال مقارنة بالطلاب اللائي كن أكثر ميلاً للأساليب السلبية في الحل من قبيل التقبل والاستسلام للمشكلة والتفيس الانفعالي. وقد تميز الذكور عن الإناث في أسلوب البحث عن إثباتات بديلة، وبفارق دال إحصائياً. وعند المقارنة بين طلاب الجامعة تبعاً لنوع التعليم (جامعي عام / أزهري)، كانت الفروق في استخدام الأساليب

الإيجابية في حل المشكلة لصالح طلاب الأزهر مقارنة بطلاب التعليم الجامعي العام.

- وفي مناقشته لنتائج الدراسة، يوضح الباحث أن المعرفيين يفترضوا أن موقف حل المشكلة، هو موقف يواجه الفرد، ويتفاعل معه، ويستحضر فيه خبراته، ويستثير ما تجمع لديه من مخزون معرفي بهدف أن يرتفي في معالجته الذهنية لعناصر الموقف الذي يتعرض له، حتى يتمكن من الوصول إلى صورة جديدة يدرك من خلالها موقف المشكلة ويشكل خبرة جديدة يضيفها الفرد إلى خبراته وتساعده على تطوير أبنيته المعرفية. أما السلوكيين ويمثلهم في ذلك (أيزنك) فيIRO أن الأسلوب المعرفي في مواجهة الموقف المشكلة، هو الأسلوب المميز لفئة الانطوائيين الذين يفضلون الحلول العقلية، في مقابل الانبساطيون فإنهم يفضلون المواجهة السلوكية الجريئة التي قد تصل إلى حد الاندفاعية أحياناً. فالنشاط الغالب سلوكى لدى المنبسط، بينما يغلب التوجه الداخلي والنشاط العقلي لدى المنطوي.

ويتفق معظم علماء النفس على أن الإنسان مدفوع بدوافع مختلفة لممارسة العمل العقلي الخاص بعملية حل المشكلات. وهذه الدوافع الشعورية أو اللاشعورية، تهدف إلى خفض التوتر واستعادة التوازن، سواء كانت هذه الدوافع نفسية داخلية، كما تؤكد نظرية التحليل النفسي، أو كانت عقلية كما يرى أصحاب النظرية المعرفية، أو كانت خارجية كما يذهب أصحاب النظرية السلوكية ... (العارف بالله الغندور ١٩٩٦ ص ٩٠-٩)

- وفي بحثه عن الأساليب المعرفية في البحوث العربية (بحوث التخصص والاختيار الدراسي والمهني)، تناول أنور الشرقاوي ١٩٩٥ بالعرض والتحليل للبحوث العربية التي تناولت الأساليب المعرفية في مجال التخصص والاختيار الدراسي والمهني، وعلاقتها نتائج هذه البحوث بنتائج

البحوث الأجنبية في هذا المجال. وبعد استعراضه للبحوث والدراسات العربية والأجنبية، توصل الباحث إلى أن النتائج التي الخاصة بالبحوث سواء العربية أو الأجنبية في هذا المجال تؤكد أن الأسلوب المعرفي يؤدي دوراً هاماً يمكن الاعتماد عليه في الكشف عن الميول المهنية والاختيارات المهنية واتخاذ القرارات المهنية. حيث تبين أن الأفراد يعبرون عن اختياراتهم المهنية التي تنسق مع الأساليب المعرفية التي يتميزون بها. (أنور الشرقاوي ١٩٩٥ صص ١٠-١٨)

والحقيقة أن المنتفع للدراسات العلمية في هذا المجال، سوف يجد كم كبير كم، ينوه المجال بعرضه جميماً، لذلك فسوف نكتفي بالإشارة إلى أهم ما يحويه التراث، آمل في مواصلة هذه المسيرة في المستقبل بمشيئة الله.

- ففي دراسة عن أسلوب حل المشكلات لدى المراهقين المكتتبين وأبائهم، قام Natasha Slesnick & Holly B. Waldron. 1997، ببحث أنماط التفاعل بين الآباء والمراهقين المكتتبين، كما اختبر عمليات الضبط أثناء القيام بمهام حل المشكلات ذات الطابع الحاد، وتم مقارنة سلوك أداء المراهقين غير المكتتبين بسلوك آباء المراهقين المكتتبين، فوجدوا أن التواصل الفعال/غير الفعال داخل الأسرة، يؤثر في درجة الاكتئاب لدى الأبناء. (Natasha Slesnick & Holly B. Waldron. 1997. P.234)

وتفق نتائج الدراسة السابقة مع ما أسفرت عنه دراسة Samuel Vuchinich & Joseph Angelelli, 1996 أسلوب حل المشكلات داخل (٦٣) من الأسر التي بها أبناء في مرحلة المراهقة المبكرة، وعمليات التفاعل والتواصل والمناقشة بين أعضاء الأسرة، وما يمكن أن يؤدي إليه ذلك من آثار على مستقبل هذه المشكلات، ونوعية الحياة الخاصة بهؤلاء الأفراد. (Samuel & Joseph, 1996, p.127).

- كما اخبرت الدراسة التي قام بها Capaldi, D.M. & Forgatch, M.S. 1994، دور عشرة من المؤثرات الواقعية، على أسلوب حل المشكلات داخل مجموعة من الأسر (٢٠٠ أسرة) ممن لديهم أولاء مخاطرين (في مستوى الصف الثامن - الحادي عشر)، وقد اتضح أنه من المتغيرات المؤثرة في ذلك، العلاقة بين الآباء وهؤلاء المراهقين، وتقدير الذات، إضافة إلى بنية الأسرة. (Capaldi D.M.; Forgatch, M.S. 1994. P.28)

- كما اخبرت دراسة أخرى العلاقة المتبادلة بين الآباء والمراهقين من الأبناء، وأسلوب حل المشكلات، وتأثير الاتفاق/ التصادم في الرأي بين الآباء والأبناء على أسلوب حل المشكلة ونواتجها. (Vuchinich, Samuel:

Vuchinich,Regina 1993.P.1389)

ولعله يتضح من خلال العرض السابق لبعض الدراسات والبحوث، أن نتائجها تؤكد على أهمية الأساليب العرفية كمكون أساسي في حل المشكلات، كما يتضح أن هذه الأساليب تتتنوع بين الإيجابية والسلبية في معالجة الفرد لمشاكله، وأن جوانب متعددة من حياة الفرد مثل الدراسة والعمل وال العلاقات، تتوقف بدرجة كبيرة على الأسلوب الذي يفضل استخدامه في حل المشكلات، كما اتضح أيضاً أن ثمة عوامل شخصية تؤثر أو ترتبط بأسلوب الفرد في حل المشكلة مثل نوع تعليم الفرد، وحجم خبراته، إضافة للنوع. ولا شك أن هذا النوع من الدراسات هام ومطلوب خاصة في مجال الدراسات الوصفية التي تتطرق من رصد الواقع وتحليل أبعاده ومتغيراته المختلفة. غير أن الأمر لا يجب أن يقف عند هذا الحد وإنما إضافة لذلك، يجدر أن نهتم بالدراسات التي ينصب هدفها على تعديل السلوك أو تغيير الاتجاهات والأساليب أو على الأقل تطوير الأساليب الإيجابية في التعامل مع المشكلات، وهذا ما سنتناوله في النوع التالي من الدراسات.

الدراسات الخاصة بتنمية أساليب حل المشكلات:

- في دراستها التجريبية عن مدى فاعلية برنامج لتنمية التفكير الإبداعي لحل المشكلات وتدعم النظرة المستقبلية، تستهل ماجي يوسف ١٩٩٩، بحثها بمجموعة من التساؤلات، مثل، هل من الممكن أن يتعرض الإنسان والحضارة أو كلاهما للانفراط في المستقبل؟ هل يمثل دخول الإنسان إلى القرن الحادي والعشرين تحدياً؟ هل سيواجه إنسان القرن الحالي صعوبات في القرن الجديد؟ وتجيب.. بنعم. وذلك استناداً على ما اتفق عليه البعض من باحثي الغرب والشرق. وإذا كان لنا أن نختلف مع الباحثة فيما استهلت به بحثها، نقول أن الإجابة بنعم قد تكون مناسبة للإجابة عن السؤال الثاني والثالث. أما عن الإنسان معرض للانفراط، فهذا تعبير غير دقيق، ولا يوجد ما يؤكده علمياً. خاصة في ظل ما أشارت إليه الباحثة، ويؤكد ذلك الواقع، من أن السعي إلى تنمية مهارات التفكير التي تساعد الأفراد على أن يكونوا أكثر توائماً مع المواقف الجديدة والمتغيرة. وبالطبع في حدود ما حباه الله للإنسان مع علم وقدرة.

وعودة إلى هدف البحث الذي حددته الباحثة في اختبار نموذج (cps) كبرنامج لتنمية التفكير الإبداعي لحل بعض مشكلات المستقبل لدى عينة (٨٢ طالبة) من طالبات كلية البنات، بمتوسط السن (١٩,٥ سنة) موزعات على مجموعتين، تجريبية (٥٢) وضابطة (٣٠) طالبة، وذلك سعياً لتحقيق أهداف التربية السيكولوجية الثلاثة (المعرفي والوجداني والسلوكي). وقد استخدمت عدة أدوات هي.. مقياس الاتجاه نحو بعض المكتشفات العلمية المستقبلية (تعريب صفاء الأعسر)، وبرنامج تنمية مهارات التفكير الإبداعي لحل المشكلات، واستئمارة تقويم جلسات البرنامج، إضافة لسؤال مفتوح بعد الانتهاء من البرنامج (أن يذكرون الطالبات ما استطعن استيعابه من مضمون المحاضرة). وقد كانت مدة البرنامج (١٢) ساعة موزعة على (٦) جلسات.

وقد أسفرت التجربة عن عدة نتائج، من أهمها.. وجود فروق دالة بين درجات الطالبات (المجموعة التجريبية) على المقياس قبل البرنامج وبعد البرنامج، وهذه الفروق (التي أسمتها الباحثة، نقلة) لصالح درجاتهن بعد البرنامج، مما يشير إلى الأثر الخاص بالبرنامج المستخدم. وفي نتائج المتابعة بعد مرور أربعة أشهر على انتهاء البرنامج، اتضح وجود انخفاض دال في درجات الطالبات بعد مرور أربعة أشهر (التطبيق البعدى بعدي) مقارنة بدرجاتهم بعد انتهاء البرنامج مباشرة. (ماجي يوسف، ١٩٩٩، ص ٤٧-٧٩).

وإذا كانت الدراسة السابقة قد استهدفت طالبات الجامعة من أجل تتميم التفكير الإبداعي لديهن، وأكّدت الباحثة أنها قد توصلت إلى نتائج إيجابية فيما يتعلق باتجاه الطالبات نحو المكتشفات العلمية المستقلة كما ظهر ذلك من خلال عمليات المقارنة التي عقدتها بين المجموعتين التجريبية والضابطة، وبين المجموعة التجريبية نفسها في التطبيقات، القبلي والبعدى، وأنّ أثار البرنامج بدأت تخفّت بعد أربعة أشهر ... نقول لها أن البرنامج جيد بشكل عام والنتائج مقبولة، ولكن يجب أن يكون معلوماً أنّ تغيير الاتجاه موهون بالعديد من المتغيرات الذاتية والموضوعية، منها على سبيل المثال مدى أهمية موضوع الاتجاه عامة، ثم مدى اهتمام الأفراد المستهدفين بالبرنامج بموضوع الاتجاه، فقد يكون الموضوع هام جداً في ذاته، لكن أهميته هذه تختلف من حيث الشدة من فرد لآخر، كما قد تختلف لدى الفرد نفسه من وقت لآخر، هذا مع افتراض سلامة إجراءات تطبيق البرنامج ومناسبة توقيته بالنسبة لأفراد العينة، رغم أنّ الباحثة ذكرت أنّ التطبيق البعدى قد صادف أوقات الامتحان النهائي وبررت بذلك انخفاض درجات الطالبات على القياس البعدى، خاصة بالنسبة للطالبات في المجموعة

الضابطة. إلا أن محاولة الباحثة في هذا الموضوع الهمام تمثل إضافة جيدة في مجال تنمية التفكير الإبداعي في حل المشكلات.

- وفي دراسة أخرى استهدفت هذه المرة الأمهات، حيث استخدم راشد السهل ١٩٩٩، الإرشاد السلوكي الجمعي مع الأمهات اللاتي لديهن أطفال يعانون من مشكلات سلوكية في مرحلة الروضة. وتمثل هدف الدراسة في تعديل سلوك الأمهات في تعاملهن مع أطفالهن المشكلين في مرحلة الروضة. وتحديد مدى فاعلية الإرشاد السلوكي الجمعي مع الأمهات كوسيلة لتقليل المشكلات السلوكية عند أطفالهن في مرحلة الروضة.. ويتم ذلك من خلال:

- ١ - تزويد الأمهات بالمهارات السلوكية الازمة في تعاملهن مع الأطفال.
- ٢ - تزويد الأمهات ببعض المعلومات والمعارف حول السوابق واللواحق وأثرها على نوع السلوك الذي يصدر عن الأطفال.
- ٣ - حصول الأمهات على تغذية راجعة من المرشد والعضوات الآخريات في المجموعة بهدف إحداث تغيير سلوكي بعد انتهاء عمل الجماعة.

وقد عرف الباحث المشكلات السلوكية المستهدفة بالحل، بأنها، نوع من السلوك غير المرغوب فيه يصدر عن الطفل ويسبب إزعاج وقلق للمحيطين به، ويؤثر على تقديراته لذاته وعلاقته بالآخرين، ويأخذ هذا السلوك طابع من الثبات ويظهر بشكل متكرر في المواقف المتشابهة، ولا يمكن للأباء والمعلمين علاج هذه المشكلات دون مساعدة من متخصصين في مجال العلاج والإرشاد النفسي. وقد اشتملت الدراسة على عينة قوامها (١٦) أم من لديهن أطفال يعانون من مشكلات سلوكية، وكان

عشر منهن أمهات لأطفال ذكور ، وست أمهات لأطفال إناث ، وقد تم اختيار العينة بواسطه الأخصائى النفسية العاملة بالمدرسة لمعرفتها بالأطفال ذوي المشكلات السلوكية ، وقد تم توزيع استبيان على الأمهات للتأكد من أن أطفالهن يعانون من مشكلات وللحصول على موافقهن على الاشتراك في البرنامج ، وقد تم تقسيم العينة إلى مجموعتين (تجريبية وضابطة) بواقع عدد (٨) لكل مجموعة . وقد اشتملت أدوات الدراسة على كل من الاستبيان والبرنامج الإرشادي . وقد أسفرت الدراسة عن النتائج التالية : أ - الفروق السابقة على تطبيق البرنامج :

- ١ - عدم وجود فروق دالة بين المجموعتين التجريبية والضابطة ، قبل تطبيق البرنامج من حيث الوضع النفسي (مشاعر وانفعالات) عندما يصدر عن أطفالهن سلوكيات غير مرغوب فيها .
- ٢ - عدم وجود فروق دالة بين المجموعتين قبل تطبيق البرنامج فيما يصدر عنهن من تصرفات إزاء سلوكيات أطفالهن غير المرغوب فيها .
- ٣ - عدم وجود فروق في متطلبات السلوكيات غير المرغوب فيها عن أطفال الأمهات في المجموعتين قبل البرنامج .

الفروق اللاحقة على تطبيق البرنامج :

- ١ - تحسن الوضع النفسي (انفعالات ومشاعر) للأمهات في المجموعة التجريبية ، عندما يصدر عن أطفالهن سلوكيات غير مرغوب فيها ، بالمقارنة بالمجموعة الضابطة .
- ٢ - اختلاف تصرفات الأمهات في المجموعة التجريبية عن الضابطة في مواجهة السلوك غير المرغوب فيه من الأطفال .
- ٣ - وجود فروق دالة في السلوكيات غير المرغوب فيها التي تصدر عن الأطفال ، وكانت الفروق لصالح أمهات المجموعة التجريبية .

الفروق قبل وبعد تطبيق البرنامج:

- ١ - وجود فروق دالة في الوضع النفسي للأمهات في المجموعة التجريبية عندما يصدر عن الأطفال سلوك غير مرغوب فيه، قبل وبعد البرنامج وكانت الفروق لصالح الوضع بعد تطبيق البرنامج.
- ٢ - وجود فروق دالة في تصرفات الأمهات حيال سلوك أطفالهن غير المرغوب فيه، قبل وبعد البرنامج الإرشادي، لصالح القياس البعدي.
- ٣ - وجود فروق دالة بين سلوكيات أطفال الأمهات في المجموعة التجريبية مقارنة بسلوكياتهم قبل حصول الأمهات على الإرشاد، وكان الفرق لصالح السلوكيات بعد البرنامج.

وقد اختتم الباحث دراسته بالتأكيد على أن هذه الدراسة قد أثبتت الفرصة لإثارة الانتباه نحو أهمية استخدام الإرشاد السلوكي الجمعي مع العديد من الحالات، خاصة عندما لا يتتوفر العدد الكافي من المرشدين النفسيين بما يتلائم مع الأعداد الكبيرة للتلاميذ الذين يعانون من مشكلات نفسية وترابوئية وأسرية. (راشد السهل ١٩٩٩ ص ٥٩-٨٣)

- وفي دراسة أجراها Van,W. & Hosman,C. 1996، لتقييم أثر التدخل الإرشادي لخفض مخاطر الضغوط الناتجة عن العلاقة / الطلاق بين الزوجين، وقد تضمنت عينة الدراسة (٦٧) من الأزواج، الذين يعيشون مع بعضهم، ليس لديهم أطفال، ولديهم ضغوط زوجية، وكانت مدة الزواج (٦ سنوات) تقريباً، وقد تم تقسيم العينة إلى مجموعتين (تجريبية وضابطة)، وقد استخدم الباحثان عدة أدوات منها.. استبيان التاريخ الشخصي (PHQ)، واستبيان العلاقة الزوجية (MMQ)، ومقاييس الصراع (CTIS)، وبروتوكول البرنامج الزوجي (MAP)، واختبار حل المشكلات المتعدد (IPSI)، وقائمة علاقات التوافق والصحة (SCL-90)، إضافة لمقاييس البيئة الأسرية. وقد

أظهرت النتائج أن المجموعة التي خضعت لبرنامج خفض التوتر وضغط العلاقة، كانوا قبل البرنامج، لديهم إحساس بصعوبة استمرار العلاقة، وكان تقييمهم للعلاقة سلبي، كما أظهروا أعراض نفسية سلبية، وعدم رضا عن الحياة. وقد أدى تطبيق البرنامج إلى تناقص حدة العلاقة، وبدأ التقييم السلبي للعلاقة يتغير. ولم تظهر فروق بين المجموعتين (التجريبية والضابطة، على مقياس تقدير الذات، وقد أظهرت الأسر في المجموعة التجريبية مستوى مرتفع من الصحة النفسية بعد البرنامج. (Van Widenfelt, B.; Hosman, Clemens,; 1996.P.156)

- وفي دراسة عن تأثير التخطيط لصنع القرار على تنمية قدرة البنات على رعاية أمهاتهن المسنات، أجرى C. Pratt, & دراستهم، بهدف رصد التأثير السلبي أو الإيجابي لعملية التخطيط على اتخاذ القرار وحل المشكلات. وقد استملت عينة الدراسة على (٤٨) ابنة وأم، يعشن معاً ويعانين من صعوبات شديدة في اتخاذ القرارات، مقابل مجموعة أخرى (٦٧) ابنة وأم يستطعن اتخاذ القرارات بسهولة، متوسط سن البنات ٤٨ سنة تقريباً، ٧٠٪ منها متزوجات، ٦٠٪ منها عاملات. وكان متوسط سن الأمهات ٧٨ سنة تقريباً، حالاتهن الاجتماعية بين أرامل ومطلقات. وقد استخدم الباحثان كل من، المقابلة، ومقاييس صنع القرار (RDS)، ومقاييس إدراك الشريك لوضع الخطط (PPDS)، وقد وجد الباحثان أن العاطفة تلعب دور في التأثير على عملية التخطيط. فالعاطفة السلبية للأم تجاه ابنتها يجعلها تخطط سلبية، فضلاً عن مظاهر الغضب والانزعاج وتوجيه النقد. أما العاطفة الإيجابية فتؤدي إلى تخطيط بشكل إيجابي يظهرن فيه الأمهات اهتمام ببناتها ومشاعرها، كما وجد أن مستوى عاطفة الابنة يؤثر على قدرتها على تفهم سلوكيات أمها. وقد وجدوا علاقة بين صحة الأم ومستوى السلبية/ الإيجابية في التخطيط، فحينما تكون صحة الأم ضعيفة،

تظهر علامات السلبية لدى كل من الأم والابنة في عملية التخطيط، كما يظهر القلق والانزعاج والغضب. وأخيراً وجد الباحثان أن عملية اتخاذ القرار ترتبط بالعديد من المؤشرات الشخصية، كما ترتبط في الوقت نفسه بمدى كفاءة التخطيط. (Pratt, C. & Jones. 1993. P.376)

- وفي إطار دراسة أثر البرامج الإرشادية على اكتساب مهارة أسلوب حل المشكلات، أجرى Lauire Williamson. دراسته التي ركزت هذه المرة على الآباء، وكيف أنهم يعدوا المصدر الهام في تدريب أطفالهم. وتقوم الدراسة على بحث فاعلية برنامج مقترن لتدريب الأطفال عن طريق الآباء، في أستراليا. وعن هذه الدراسة، يقول الباحث، بعد هذا البرنامج من البرامج الهامة جداً التي يمكن أن تقوم بها الأسرة في أستراليا، حيث يعطي النظام الأسترالي تأييد واهتمام كبير، بدور الآباء نحو أولائهم وخاصة من الذين يعانون من صعوبات تربوية، ومشكلات سلوكية، والأمر الذي يثير الإعجاب في ظل النظام الأسترالي التقديمي Progressive المتجدد Innovative، أنه تم تدريب الآباء على إدارة الأطفال، مع تزويدهم بطريق التدريس لهم داخل المنزل باستخدام برامج خاصة. وثمة اتجاه واسع النطاق لقبول تعليم الآباء لأبنائهم، لاسيما إذا كان الأبناء يعانون من صعوبات في العلم Learning difficulties. وهذا البرنامج الذي يخضع لإشراف فني دقيق، يهدف إلى إدارة السلوك Behavior Management، وتنمية المهارات Skills — development، كما يساعد البرنامج مجموعة الأطفال على تنمية الثقة بالنفس والقدرة على التعلم المستقل Independent learning.

وصف البرنامج^٧:

يعتمد البرنامج على أربع خطوات رئيسة:

- ١ - جمع المعلومات وتقييم الواقع الحالى، يتم في هذه المرحلة تقييم مدى تكيف الآباء مع اهتمامات التلاميذ ومشكلات التعلم الخاصة بهم، وأنماط التفاعل المتبادل بينهم في الأنشطة المختلفة.
- ٢ - مرحلة التدريب على المهارات الفردية، حتى بهدف التمكن من حل المشكلات، وذلك باستخدام طرق التدريس والنمذجة والممارسة تحت التدريب والتغذية الراجعة.
- ٣ - التعميم Generalization، فعندما يحدث التمكن من الإجراءات الأساسية في مجال معين، فإنه يتم تعميم المهارة إلى المجالات الأخرى لل المشكلة. وعملية التعميم هنا هامة من أجل استمرار التغيير والتطور في الأداء حتى النهاية.
- ٤ - الخطوة الأخيرة، توفير نوع من الدعم المستمر للأباء حتى يكتسبوا الثقة في استخدام المهارات المتعددة اللازمة لنجاح البرنامج، وبما يساعدهم على الانخراط في دورات آخر في هذا البرنامج لمزيد من التمكن.

التضمينات التربوية للبرنامج: Implementation

- ١ - يمكن استخدام هذا البرنامج في أي مدرسة، وفي أي مستوى دراسي.
- ٢ - المتطلب الأساسي هنا، يكمن في الاعتقاد بأن كل الأطفال راغبون في التعلم وقدرون عليه.

(٧) لقد أثر معد هذه المراجعة، عرض تفاصيل هذا البرنامج، كنموذج يصلح لتجربته في المجتمع المصري في حل مشكلات الأطفال ذوي صعوبات التعلم.

٣ - يتضمن هذا البرنامج، الرغبة من قبل المعلمين والمشيرين والأباء في أن يعملا معاً كفريق واحد، ليس فقط من أجل تحديد نوعية صعوبات التعلم التي يواجهها الطلاب، ولكن أيضاً في توجيه سلوكهم هم في دفع وتعزيز اعتقاد الطلاب وسلوكهم نحو إمكانية وسهولة التعلم.

خلاصة الدراسة :

- لقد استخلص الباحثان من دراستهما، أن نظام استراليا التربوي، نظام مبادر في تعليم وتربية الأطفال ولا سيما ذوي صعوبات التعلم. وذلك من خلال توفير برامج مكثفة لآباء الأطفال ذوي صعوبات التعلم التربوية والمشكلات السلوكية.

- ولما كانت شخصية الطفل قابلة للتشكل، ويتعلم غالباً من خلال المحاكاة والتقليد، ولما كان الأب يعتبر (قبل ذهاب الطفل للمدرسة)، والمعلم (عند ذهاب الطفل للمدرسة)، نماذج تحتذي، كان لهذا البرنامج أهمية كبيرة في إعداد النموذج من الجانب التربوي، مما يؤثر بدرجة كبيرة على نوعية حياة الفرد. فكلما كان الفرد حاصلاً على قيم الأسرة والمجتمع ومزوداً بالمهارات المطلوبة، كان ذا نوعية أفضل.

- لاستخدام الآباء أنفسهم ليكونوا نماذج تحتذي، له مردود هام جداً، لأن الأب عندما يلعب دور المعلم لطفله، سيقوم بهذا الدور على الوجه الأكمل، وبدرجة قد تفوق أي معلم، لأن الأب، والأب وحده هو الذي يرغب في أن يكون طفله متقدماً عليه. وعلى ذلك فإن تدريب الأب ليصبح هو المعلم للطفل، تعد فكرة ذكية بدرجة كبيرة.

- وأخيراً فإن هذا البرنامج يوفر مدخلاً وصيغة للمعلمين والآباء والمشيرين، ليتعاونوا معاً تجاه هدف واحد وهو رياادة فاعلية وإنجاو الطلاب. ويمكن للمدارس التي ترغب في زيادة فاعلية طلابها، تبني هذا

النمط من البرامج. (Lauire Williamson. 1997.Pp.6-7)

وفي تعليقي، على هذا النموذج التطبيقي الجيد في إكساب مهارات أسلوب حل المشكلات، أقول أن قيمة البرنامج في أحد مظاهرها، تتمثل في التأكيد على ضرورة المواجهة بين أسلوب حل المشكلات المستخدم، وقدرات الأفراد وإمكاناتهم وما يواجهوه من صعوبات تتطلب حل أو علاج. وبمعنى ذلك تباعاً، أنه لا يمكن وضع برنامج لتعليم أسلوب واحد لحل جميع أنواع المشكلات، فبعض الأفراد لديهم / ليس لديهم الإمكانيات الكافية للانخراط في هذا البرنامج، وذلك انطلاقاً من مبادئ الفروق الفردية بين الأفراد في اكتساب المهارات، وخاصة ما تعلق منها بمهارة حل المشكلات بطريقة واحدة.

ولكن إذا أخذنا بالهاديات العامة في هذه البرامج فإن الأمر يكون في هذه الحالة قابل لتعيم، ومن ذلك أن البرنامج يشجع على العلاقة الموجبة بين الآباء والأطفال، ويوفر للأباء استراتيجية لاستخدامها لدعم أطفالهم في التغلب على صعوبات التعلم. ويحث على العلاقة التعاونية بين البيت والمدرسة والمجتمع المحلي.

وأخيراً فإن تأكيد أهمية أبوة المعلم لتلميذه، تتفق مع ما أكده الإمام الغزالى في كتابه (المنقذ من الضلال) فيما يجب توافره في المعلم من صفات، حيث يرى ضرورة أن يعامل المعلم تلاميذه كما يعامل بع أعز أبناءه.

والصدق في الأدبيات سوف يجد العديد من الدراسات والبحوث التي استهدفت تنمية مهارة وأسلوب حل المشكلات، بما يصعب عرضه، وبعد أن تم حصره بالفعل. ومن هذه الدراسات، على سبيل الإشارة لا التفصيل، نجد دراسة (Rettig, Katheyn D., 1993)، التي تناولت تنمية أسلوب حل المشكلات

وأثره على اتخاذ القرارات التي تواجه الأسرة، في أمور متعددة مثل إدارة مصادر الدخل في الأسرة، مع المقارنة بين أنظمة أسرية مختلفة (Rettig, Kathryn D.1993. P.187)

وفي مجال الأسلوب الإكلينيكي لحل المشكلات، عرضت الدراسة التي قام بها كل من، (Paukner, S.G.; Kopelman, R.I.1992)، لخطوات حل المشكلات الإكلينيكية، والتي تتضمن دراسة حالات مرضية مثل أمراض التهابات وسرطان البروستاتا. (Paukner, S.G.; Kopelman, R.I.1993. P.40). ودراسة مقارنة أخرى قام بها (Barkley, R.; Guevremont, D.C.1992) فارنوا فيها بين برامج علاجية ثلاثة للتعامل مع المشكلات الناجمة عن الصراعات الأسرية بين المراهقين. ودراسة أخرى، وليس آخر، عن تنمية قدرات الأطفال على التكيف مع التحولات والتحديات المستقبلية، من خلال عدد من الطرق والأساليب التي تساعد الأطفال على إحداث هذا التكيف، وبما يجعلهم في الوقت نفسه قادرين على التمييز بين مظاهر التحول والتغيير المختلفة، وجعلهم أكثر قوة في مواجهة هذه التغيرات الحاضرة والمستقبلية في حياتهم. (Jabs, Carolym; 1994.p.46)

ولازال هناك الكثير والكثير بما لا يسع لعرضه ومناقشه، في هذا المجال. ويبقى أن نؤكد على أن أساليب حل المشكلات على اختلاف منطقتها النظرية، وتعدد إجراءاتها العملية، تشهد في كل يوم الجديد والجديد من محاولات الباحثين وجهودهم نحو توفير النماذج الأكثر فعالية في حل المشكلات سواء على المستوى الشخصي أو الأسري أو الاجتماعي العام.

ولا أحسب أن هذه الجهود سوف تتوقف بل أنها في تقدم مستمر مادامت الحياة. ويبقى أن تستفيد منها الإنسانية من أجل حياة أفضل.

خاتمة:

استنتاجات وتوصيات عشر:

خرج الباحث بمجموعة من الاستنتاجات، واتبعها بتوصيات عشر، سوف يتم تحديدها في الآتي:

- ١ - يتحدد أسلوب الفرد في حل مشكلاته في ضوء مجموعة من العوامل الشخصية العقلية (القدرة العقلية، والسرعة المعرفية، ومستوى الذاكرة بأنواعها ونمط التفكير...). إضافة لمجموعة من السمات الانفعالية، والخبرات السابقة، ومستوى ونوع التعليم، ومستوى الصحة العامة، والصحة النفسية بشكل خاص. وتوصية الباحث في هذا الجزء، موجهة للباحثين في علم النفس بشكل خاص، ومن المهتمين ببحث أساليب حل المشكلات، أن يوجهوا قدر من الجهد البحثي لدراسة العوامل الوجدانية والانفعالية المرتبطة أو المؤثرة على أسلوب حل المشكلات، بقدر الاهتمام الموجه حالياً لدراسة العوامل المعرفية الهامة أيضاً.
- ٢ - قابلية أساليب حل المشكلات للتنمية والتطوير باستخدام البرامج التدريبية والإرشادية الخاصة. وبناء على ذلك فليعمل كل باحث أياً كان موقعه إلى التخطيط لتدريب الأطفال والمعلمين في المدرسة على استخدام الوسائل الفعالة وأساليب العلمية في حل المشكلات داخل الصف وخارجها وعلى نطاق دائرة الحياة التي يحياها.
- ٣ - يختلف مفهوم نوعية الحياة بحسب المدخل النظري للتناول، نفسياً أو اجتماعياً أو طبياً. وعلى ذلك فالتوصية موجهة إلى مراكز البحث المتخصصة في مصر والعالم العربي إلى توحيد الجهود في المجال الطبي والنفسي والاجتماعي لإيجاد صيغة واحدة وشاملة لمفهوم نوعية الحياة بما يخدم البحث العلمي سواء في قياس المفهوم أو في دراسة وتحسين نوعية الحياة.

- ٤ - يرتبط مفهوم نوعية الحياة من المنظور النفسي، بعدد من المفاهيم الأساسية الأخرى، مثل الإدراك، والاتجاه، والقيم، ومستوى الطموح، وال حاجات، ومستوى الرضا العام عن الحياة، ومستويات الرضا الخاص بجوانب الحياة المختلفة، بما في ذلك العمل والحياة الأسرية. والتوصية في هذا الشأن موجهة إلى المختصين بعلم النفس والباحثين فيه، أن يوجهوا اهتمامهم بشكل مقصود إلى دراسة المتغيرات النفسية المرتبطة والمؤثرة بدرجة على نوعية الحياة.
- ٥ - يرتبط مفهوم نوعية الحياة من المنظور الاجتماعي بعدد من المؤشرات الاجتماعية الموضوعية، التي تعكسها البيانات والإحصاءات الرسمية، مثل مستوى الدخل، والحالة الاجتماعية، ونوع ومستوى الخدمات المتاحة، ومستوى الحي السكني، وعدد أفراد الأسرة، ونوع وطبيعة العمل، والمستوى الصحي العام في المجتمع. أما عن التوصية الموجهة هنا في، بشكل خاص للباحثين في مجال الاجتماع، في تغيير النظرة إلى المؤشرات الذاتية التي يستخدموها في دراساتهم الاجتماعية لنوعية الحياة، حيث أن المسمى الصحيح لهذه المؤشرات أنها مؤشرات نفسية، كما أنها قابلة للفياس باستخدام الأدوات النفسية الخاصة بالبحث في علم النفس، وليس كما يرووا أنها غير قابلة للفياس.
- ٦ - يرتبط مفهوم نوعية الحياة من المنظور الطبي، بالمرض، أنواعه، مدته، قابليته للعلاج، وتأثير الأدوية على الحالة الجسمية، وعلى المزاج الشخصي للفرد، ومدى قدرة المريض على مزاولة نشاطات الحياة العادية، والتكلفة الاقتصادية للعلاج، ومستوى الخدمة العلاجية للأفراد، ومدى قدرة الفريق المعالج على القيام بدوره نحو المريض...، وتوصية الباحث في هذا الجزء موجهة بالدرجة الأولى إلى المشتغلين

بالطب وعلومه و مجالات البحث فيه. حيث من المتفق عليه أن الجسم والنفس وجهان لعملة واحدة (الإنسان) والأمر يتطلب تنسيق الجهود بين المشتغلين بالطب والمشتغلين بعلم النفس، مع تحديد أدق للأدوار التي تساعد على التكامل في تحقيق الأهداف ولا تؤدي إلى سيطرة أحد الطرفين على الآخر من منطلق تخصصه. ومن ناحية أخرى فقد أثبتت بحوث نوعية الحياة أن تحسين الحياة لا يرتبط بالضرورة بالعلاج العقاقير، وإنما قد يكون العلاج في حسن الاستماع إلى شكوى المريض ومساعدته إلى تغيير نظرته ذاته أو نظرته للأخر، أو في أسلوب تعامله مع مشكلات حياته اليومية، وهذا هو دور علم النفس بالدرجة الأولى، دون أن يقلل ذلك من دور الطبيب في التشخيص والعلاج بالعقاقير إذا لزم الأمر.

٧ - قابلية نوعية الحياة لقياس باستخدام الأدوات المناسبة والصالحة لقياس، شرطية أن يقوم بعملية القياس أشخاص مدربون قادرون على رصد المؤشرات المرتبطة بنوعية حياة الفرد، ويمكن أن تستخدم البيانات الإحصائية في قياس المؤشرات الموضوعية لنوعية الحياة، كما يمكن استخدام الأدوات النوعية مثل المقابلة الشخصية، والملاحظة، والملاحظة بالمشاركة، إضافة لاستبيانات للمقاييس والاختبارات النفسية، في تقييم المؤشرات النفسية لنوعية الحياة شرطية أن تكون هذه الاختبارات صادقة. والتوصية هنا إلى كل متخصص في مجال القياس النفسي، وإلى كل باحث في علم النفس عامه ونوعية الحياة بشكل خاص، في ضرورة التأكد من صلاحية الأداة المستخدمة في قياس السمة المراد قياسها. فقد أوضحت الدراسة العلمية أن تضارب نتائج بحوث كثيرة، كان مرده الأول إلى عدم صلاحية الأداة المستخدمة في قياس السمة المستهدفة بالقياس، ويكون الأمر أكثر

أهمية إذا كان متعلقاً بقياس نوعية الحياة، أو بعض المؤشرات المرتبطة بها أو المؤثرة فيها، كما ثبت أن نوعية حياة الإنسان قابلة للتحسين، باستخدام البرامج الإرشادية والعلاجية أحياناً، إضافة لممارسة الأنشطة الجسمية والرياضية والاجتماعية، بما يتناسب مع الظروف الشخصية للفرد، والتي تأكّد أثراها الإيجابي على الحالة النفسية، وبالتالي على نوعية الحياة، بمعناها الطبيعي، والنفسي أيضاً. وطالما أن حياة الإنسان قابلة للتحسين فإن التوصية موجهة هذه المرة إلى كل مشتغل بالبحث العلمي في علم النفس والطب النفسي والخدمة الاجتماعية، لتوجيهه مزيد من الجهد لدراسة وسائل تحسين نوعية الحياة لدى الإنسان طفلاً كان أو مراهقاً أو مسناً، مريضاً كان أو سرياً أو مضطرباً. ويكون من الأفضل أن تتكافف الجهود العلمية المختلفة لتحقيق هدف واحد، وهو تحسين نوعية الحياة للإنسان متى كان.

- لم يعد الاهتمام قاصراً على قياس وتحسين نوعية الحياة الخاصة بالفرد، وإنما امتد الاهتمام ليشمل أيضاً قياس وتحسين نوعية نهاية الحياة، وذلك سعياً من العلماء لتوفير أفضل الظروف لتحقيق نهاية سعيدة لحياة الإنسان، أو تطبيقاً للحكمة التي تقول إذا كان لابد أنك ميت، فالموت سعيداً راضياً. والتوصية في هذه المرة موجهة إلى كل باحث ومتخصص في مجالات الطب والعلاج الجسمي والنفسي، أن يتخد من الأساليب النفسية الفعالة سبيلاً في مساعدة كل فرد طنه المرض وأخذ منه البهجة واستبدلها بالتعاسة والشقاء، كي يخطط لاستغلال ما تبقى من حياته بشكل يحقق له قدر من السعادة النسبية بالطبع. ونهاية اهتمام متزايد بهذا الأمر على نطاق واسع غالباً ما تتولاه المراكز العلمية والبحثية المتخصصة في مجال نوعية الحياة، ومن أمثلتها من سبق ذكره في كندا، وكوبنهاجن.

٩ - أن العلاقات الأسرية وخاصة بين الوالدين وأبنائهما من الأطفال والمرافقين، تلعب دوراً أساسياً في تخفيف الضغوط النفسية التي يواجهها الأبناء الذين لا قبل لهم بمواجهتها أو بحل ما ينجم عنها من مشكلات، وحدهم، وبالتالي فإن على الآباء أن يوفروا لأبنائهم فرص الحوار والتفاعل معهم من حين لآخر، إن لم يكن بشكل مستمر، مع تزويدهم بخبرات التعامل مع الذات والأخر، وخلق فرص للتدريب على مهارات حل المشكلات التي تقع في محيط الأسرة أو في علاقاتها الخارجية، مع تشجيعهم على التفكير الإيجابي في المشكلات وعلى الأخذ بالحلول غير التقليدية للمشكلات، متى كان ذلك ممكناً. أما التوصية التي نوجهها هنا للأباء أولاً ولكل راغب لشئون الأسرة والأبناء أيضاً إلى يتذدوا من الحوار سبيلاً لفهم مشكلات أبنائهم، وأن يكون العقل والتفكير سابقاً على الانفعال والرفض المسبق، وأن يكونوا قدوة في سلوكهم ليتعلموا منهم أبنائهم، وليتحلى كل أب في دعوة ابنائه إلى التوافق، بالحكمة والموعظة الحسنة والجدال بالتي هي أحسن.

١٠ - أن العلاقة بين أسلوب حل المشكلات ونوعية الحياة، هي علاقة تفاعلية نفسية وعقلية، أكثر منها علاقة ارتباطية موضوعية أو مادية بالمعنى الإحصائي الرياضي. فسعادة الفرد تتحدد بدرجة كبيرة على قدرته على حل ما يواجهه من مشكلات بأسلوب عقلي منطقي وواقعي، بما يتتيح الفرصة أمام هذا الفرد لإزالة التوتر النفسي الناتج عن وجود مشكلات لم تحل أو كان حلها هروبياً غير واقعياً أو تخيلياً مرضياً. فالإنسان في مواجهة مشكلات حياته أمام أحد بدائل ثلاثة، اثنان منها سلبي مرضي لا يؤدي لحل المشكلة، ثالث إيجابي سوي يؤدي إلى حل المشكلة في كثير من المشكلات. أما عن البديل الأول، فيتمثل فيما يلجأ إليه بعض الأفراد من ضعاف الذات، كما سماها

روجرز، أو الأنما كما عرفها فرويد، تلك الأنما التي لا تستطيع أن تواجه صراعاً، أو تعيش مشكلة، فتلتجأ إلى أساليب مرضية غالباً، لدرء التوتر الناتج عن هذا الصراع، أو الذي أدى إليه المشكلة، وتبدأ هذه الأساليب عادة بالكبت أو تحويل المشكلة من حيث الشعور إلى اللاشعور، ظناً منه أنه بذلك يتخلص من مواجهة المشكلة، أو أن يلجأ إلى إنكار وجود هذه المشكلة من أساسها رغم وجودها نصب أعينه وبين جنباته، أو قد يلجأ إلى إسقاط هذه المشكلة على الآخرين، فيصبح الآخر هو المسؤول عن المشكلة، وبالتالي المسؤول عن حلها. وقد يكون رد الفعل العكسي أو التعويض الزائد، أساليب دفاعية مرضية أخرى يلجأ إليها ضعيف الأنما، وقد يصل الأمر إلى استخدام النكوص بما يعني الهروب النفسي من الواقع المعاش إلى مرحلة سابقة من مراحل النمو، يتوقع أن يجد فيها الفرد خلاصاً من واقعه المشكل إلى عالم أقل إشكالاً.. وقد يكون النكوص إلى عالم الطفولة بمراحله المتعاقبة، ومعنى ذلك الوصول إلى المرض النفسي كوسيلة أخيرة لتجنب الصراع الناتج عن مشكلات واقعية لم تجد لها سبيلاً طبيعياً للحل. وقد يختار الإنسان ضعيف الأنما سبيلاً آخر للهروب من المشكلة وإنكارها ولو بشكل مؤقت، فيتخذ أحلام اليقظة، وسيلة للهروب المؤقت من المشكلة وما يتبعها من صراع وتوتر، فيتخذ من التخييل بدليلاً للواقع المحبط بالنسبة له، ولكن قد تعجز أحلام اليقظة في إبعاد الفرد عن مواجهة المشكلات التي يواجهها من جديد في الواقع الذي يعود عليه، فلا يكون من سبيل في هذه الحالة أمام هذا الفرد ضعيف نفسياً إلا اتخاذ المخدرات بأنواعها سبيلاً آخر يحقق له استمرارية أكبر في الهروب من الواقع المشكل والحياة السيئة التي يحياها. ولنا أن نتوقع ما ستؤول إليه مشكلاته في هذه الحالة وما ستصبح عليه حياته آنذاك.

أما البديل الثالث السوي الإيجابي العاقل الوعي، وهو الذي يتمتع بذات قوية أو أنا قادرة على مواجهة الصراع وتحمل التوترات الناتجة عنه، واتخاذ السبل المناسبة في التعامل الإيجابي مع مشكلات الواقع مهما كانت صعوبته، ومهما كان حجم الضغط الواقع عليه، فهو في كل مرة لديه من الأساليب المنطقية في التفكير، مع قدر مناسب من التفاعل مع المشكلات دون انفعال سلبي معطل للعقل، مع قدرة مناسبة للاستفادة من الخبرات السابقة و اختيار م يتفق منها من المشكلات الراهنة، ولا يأس من طلب المشورة من الآخرين في إطار نفسي واجتماعي متوازن ومتافق مع الذات والآخر. وتبعد التوصية الأخيرة في هذا المقام، موجهة إلى كل إنسان بالغ عاقل ناشد لحياة ذات نوعية جيدة. أن يعمل عقله وأن يواجه مشكلاته بقدر من التفكير المنطقي الذي يهدف إلى تحليل المشكلة الراهنة وتحديد أسبابها الواقعية وطرح بدائل الحل المناسبة و اختيار البديل الأكثر مناسبة في ظل ظروف هذا الفرد الشخصية والاجتماعية وإمكانات الواقع المعاش.

المراجع

- ١ - العارف بالله محمد الغندور (١٩٩٦) : أساليب طلاب الجامعة في حل مشكلاتهم - دراسة للفروق تبعاً لبعض المتغيرات الشخصية والاجتماعية. **المجلة العلمية لكلية الآداب - جامعة المنيا. مجلد (٢٢) ج (٢) أكتوبر، ص ص ٩٠-٩.**
- ٢ - العارف بالله محمد الغندور & سمير عبد الفتاح : العدوانية العلنية وعدوانية العلاقات وعلاقتها بالتوافق النفسي الاجتماعي. **المجلة العلمية لكلية الآداب جامعة المنيا العدد (٣٠) أكتوبر ١٩٩٨ ص ص ٦٧-١١.**
- ٣ - أمينة شلبي (١٩٩٩) : الاعتماد / الاستقلال عن المجال وأثره على الاستراتيجيات المعرفية المتعلقة بالاسترجاع وحل المشكلات لدى طلاب المرحلة الجامعية. **المجلة المصرية للدراسات النفسية، العدد (٢٣) مجلد (٩)، إبريل.**
- ٤ - أنور محمد الشرقاوي (١٩٩٥) : **الأساليب المعرفية في بحوث علم النفس العربية وتطبيقاتها في التربية، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.**
- ٥ - أنور محمد الشرقاوي (١٩٩٢) : **علم النفس المعرفي المعاصر، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.**
- ٦ - أنور محمد الشرقاوي (١٩٨٩) : **الأساليب المعرفية في علم النفس ، مجلة علم النفس، العدد (١١)، ص ص ٦-١٧.**

- ٧ - أنور محمد الشرقاوي (١٩٩٦) : الأساليب المعرفية : التفسير النظري والتطبيقات ، المجلة المصرية للدراسات النفسية، العدد (١٥)، مجلد (٦) يوليو.
- ٨ - إيمان محمد صبرى (١٩٩٩) : العلاقة بين الإصابة بالبلهارسيا والقدرة العقلية والتحصيلية وسمات الشخصية لدى الأطفال (دراسة مقارنة). مجلة علم النفس - يناير - مارس، ص ص ٩٨-١١٤.
- ٩ - جمعة سيد يوسف (١٩٩٤) : الفروق بين الذكور والإإناث في إدراك أحداث الحياة المثيرة للمشقة. مجلة علم النفس، العدد (٣٠) إبريل - يونيه، ص ص ٦٠-٧٤.
- ١٠ - حامد عبد السلام زهران (١٩٧٧) : التوجيه والإرشاد النفسي. القاهرة: عالم الكتب.
- ١١ - حسين على فايد (١٩٩٧) : العلاقة بين الخجل والأعراض السيكوبانولوجية في المراهقة. دراسات نفسية - إبريل، العدد (٢) ص ص ٢٣١-٢٧٥.
- ١٢ - راشد السهل (١٩٩٩) : استخدام الإرشاد السلوكي الجماعي مع الأمهات اللاتي لديهن أطفال يعانون من مشكلات سلوكية في مرحلة الروضة، المجلة المصرية للدراسات النفسية، العدد (٢٢) مجلد (٩) إبريل.
- ١٣ - راوية محمود دسوقي (١٩٩٦) : النموذج السببي للعلاقة بين المساندة الاجتماعية وضغط الحياة والصحة النفسية لدى المطلقات. مجلة علم النفس، العدد (٣٩) يوليه - سبتمبر، ص ص ٤٤-٥٩.
- ١٤ - رجب على شعبان (١٩٩٥) : الفروق الجنسية في أساليب التكيف مع المواقف الضاغطة. مجلة علم النفس، العدد (٣٤) إبريل - يونيه، القاهرة : الهيئة المصرية العامة للكتاب.

- ١٥ - رفعت عارف محمد الضبع (١٩٩٨) : دور السنديما في علاج مشكلة المخدرات والتصدى لها. **مجلة الآداب والعلوم الإنسانية**، جامعة المنيا. مجلد (٢٨) ج. (٢)، ص ص ١١-٩٥.
- ١٦ - روبرت سولسو (١٩٩٦) : علم النفس المعرفي (ترجمة محمد نجيب الصبوه وآخرون) الكويت : دار الفكر الحديث.
- ١٧ - سامي عبد القوى (١٩٩٩) : علم النفس الفسيولوجي. ط٣، غير مبين دار التشر.
- ١٨ - سامي عبد القوى & إيمان محمد صبرى (١٩٩٧) : سوء استخدام المواد المتطايرة لدى الأطفال - دراسة نفسية اجتماعية استطلاعية - **مجلة علم النفس ، الهيئة المصرية العامة للكتاب**. العدد (٤٢) إبريل - يونيو ص ص ٩٢-١٢٤.
- ١٩ - سيد خير الله (١٩٨٢) : علم النفس التعليمي - أسسه النظرية والتجريبية، الكويت : مكتبه الفلاح.
- ٢٠ - عادل كمال خضر (١٩٩٨) : رسوم الأطفال لشكل الإنسان ودلائلها النفسية. **مجلة علم النفس**، العدد (٤٧) يوليوا - سبتمبر، ص ص ٤٠-٦٦.
- ٢١ - عبد السلام أحمدى الشيخ (١٩٩٥) : المقارنة بين المشاعر الجمالية فى حالات التذوق الجمالى وفي حالات الإدمان عند الأسوبياء والمدمنين، **مجلة علم النفس** - الهيئة المصرية العامة للكتاب العدد (٣٣) يناير - مارس، ص ص ٦-١١.
- ٢٢ - عبد العال عجوة (١٩٩٨) : الأساليب المعرفية وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية - دراسة عاملية - رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية - جامعة المنوفية.

- ٢٣ - عبد الرحمن سيد سليمان (١٩٩٨) : العلاج النفسي بالقراءة كأداة لتلبية الحاجات النمائية لدى أطفال ما قبل المدرسة. مجلة علم النفس، العدد (٤٧) يوليوب - سبتمبر، ص ص ٢٢-٣٩.
- ٢٤ - عبد المجيد نشواني (١٩٨٤) : علم النفس التربوي، بيروت: مؤسسة الرسالة.
- ٢٥ - عبد المنعم يوسف السنهورى (١٩٩١) : تعاطي المسكرات كمشكلة اجتماعية وطرق الوقاية والعلاج منها . المجلة العربية للدراسات الأمنية، مجلد (٦) العدد (١١) ص ص ٩١-١٠٥.
- ٢٦ - عثمان عبد العزيز المنبع (١٩٩٧) : البيئة الأسرية كما يدركها الفرد ودورها في تدعيم الذات. دراسات نفسية - يناير، العدد (١)، ص ص ١٧-٣٨.
- ٢٧ - على عبد السلام على (١٩٩٧) : المساعدة الاجتماعية ومواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات . دراسات نفسية - إبريل، ص ص ٢٠٣-٢٣٢.
- ٢٨ - فتحى الزيات (١٩٩٦) : سيكولوجية التعلم بين المنظور الارتباطي والمنظور المعرفي. القاهرة: دار النشر للجامعات المصرية.
- ٢٩ - فؤاد أبو حطب (١٩٩٦) : القدرات العقلية. ط٥، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- ٣٠ - فؤادة محمد هدية (١٩٩٨) : الفروق بين أبناء المتفقين زواجاً وغير المتفقين في كل من درجة العدوانية ومفهوم الذات. مجلة علم النفس، العدد (٤٧) يوليوب - سبتمبر، ص ص ٦-١٩.

- ٣١ - قدرى محمود حفى (١٩٩٨) : **م الموضوعات فى علم النفس الصناعى** ، دار آتون للنشر .
- ٣٢ - ماجى يوسف (١٩٩٩) : مدى فاعلية برنامج لتنمية التفكير الإبداعى . حل المشكلات وتدعيم النظرة المستقبلية بحث تجريبى . المجلة المصرية للدراسات النفسية ، العدد (٢٣) - المجلد (٩) يوليه .
- ٣٣ - مارك ر. ماكين (١٩٩٩) : **الحل الأمثل للضغط .. كيف نستفيد من ضغوط الحياة اليومية** (ترجمة/ سلام منير حبيب) ط١ ، القاهرة : دار الثقافة .
- ٣٤ - معتز سيد عبد الله (١٩٩٨) : علاقة السلوك العدواني ببعض متغيرات الشخصية . مجلة علم النفس ، العدد (٤٧) يوليو - سبتمبر ص ص ٦٤-٨٧ .
- ٣٥ - محمد الشناوى واسماعيل الفقى (١٩٩٥) : أسلوب حل المشكلة ووجهه الضبط وتقدير الذات . مجلة كلية التربية ، جامعة عين شمس العدد (١) ج (٤) ، ص ص ٣٢٣-٣٥٠ .
- ٣٦ - محمد حسن غانم (١٩٩٩) : **القدوة والمثل الأعلى لدى الشباب** - دراسة نفسية استطلاعية . مجلة علم النفس ، الهيئة المصرية العامة للكتاب العدد (٤٩) ، يناير / مارس ، ص ص ١١٦-١٣٢ .
- ٣٧ - محمد نجيب الصبوة : **التفكير وحل المشكلات** ، فى عبد الحليم محمد السيد وآخرون (محرر) علم النفس العام . ط٣ ، القاهرة : مكتبة غريب ، ص ص ٣٧٥-٤١٣ .
- ٣٨ - محمد وهبى (١٩٩٠) : **علم المخدرات بين الواقع والخيال الخادع** - بيروت: دار الفكر .

- ٣٩ - محمود عبد الفضيل (١٩٩٠) : تطور مؤشرات نوعية الحياة فى الوطن العربي: نظرة مسحية. مجلة المستقبل العربى، العدد (١٣٨) مجلد (٨)، ص ٦٠.
- ٤٠ - محى الدين حسين (١٩٩١) : فى سيكولوجى الاتجاهات وتعاطى المخدرات - المجلة الاجتماعية القومية، المركز القومى للبحوث الاجتماعية والجنائية. القاهرة.
- ٤١ - محى الدين حسين (١٩٩٤) : فى علم النفس الجنائى، كلية شرطة دبي.
- ٤٢ - نادر فرجانى : عن نوعية الحياة فى الوطن العربى. بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية.
- ٤٣ - ناديا السرور (١٩٩٦) : فاعلية برنامج (الماسترتكر) لتعليم التفكير فى تنمية المهارات الإبداعية لدى عينة من طلبة كلية العلوم التربوية فى الجامعة الأردنية، مجلة مركز البحوث التربوية بجامعة قطر، عدد (١٠)، ص ص ٦٥-١٠١.
- ٤٤ - ناهد صالح (١٩٩٠) : مؤشرات نوعية الحياة ... نظرة عامة على المفهوم والمدخل، المجلة الاجتماعية القومية، مجلد (٢٧) العدد (٢) مايو، ص ٥٣-٨١.
- ٤٥ - هبة جمال الدين (١٩٩١) : مؤشرات نوعية الحياة بين البعد الموضوعى والبعد الذاتى، المجلة الاجتماعية القومية، المجلد (٢٨) العدد (٣) سبتمبر، ص ٦٧-٨٧.

٤٦ - هبة سرى (١٩٩٤) : أساليب التفكير الإبداعى لدى شرائح من المجتمع المصرى وعلاقته ببعض المتغيرات الانفعالية : دراسة استطلاعية - رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية البنات للأداب والعلوم والتربية - جامعة عين شمس.

٤٧ - هناء محمد الجوهرى (١٩٩٤) : المتغيرات الاجتماعية - الثقافية المؤثرة على نوعية الحياة في المجتمع المصري في السبعينيات دراسة ميدانية على عينة من الأسر بمدينة القاهرة - رسالة دكتوراه كلية الآداب - جامعة القاهرة.

٤٨ - هناء محمد الجوهرى (١٩٩٦) : الذات والموضوع في تشكيل نوعية الحياة. في الذات والمجتمع في مصر. ضمن أعمال الندوة السنوية الثالثة لقسم الاجتماع بكلية الآداب - جامعة القاهرة (١٣-١١) مايو، ص .٩٦-٧٠

- 49 - Addington, Jean, Addington, Donald, (1999): Neurocognitive and Social functioning in schizophrenia. **Schizophrenia Bulletin**. Vol 25 (1), PP.173-182.
- 50 - Allen, David & Hill - Tout, Jan (1999): A day in the life : Day activities for People with intellectual disabilities and challenging behavior in two English counties. **Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities**. vol. (12) PP.30-45.
- 51 - Barkely, R.& Guevremant, D.C., (1992): A comparison of three family therapy programs for treating family conflicts in adolescents. **Journal of consulting & Clinical Psychology** , Jun., Vol (60) P. 450.

- 52 - Baron, R.A. (1989) : **Psychology: The Essential science** Boston. Allyn and Bacon. PP.315 -331.
- 53 - Borge, Lisbet; et. al. (1999): **Quality of life, loneliness, and social contact among long-term psychiatric patients.** psychiatric services. Jan Vol 50 (1) 81-84.
- 54 - Berendt, John William. (1994): The relationship of problem solving skills. **Dissertation Abstracts International Section A** : Humanities & Social Sciences. Vol 54 (9-a), 3374.
- 55 - Brod, Meryl ; et. al. (1999): **Conceptualization and measurement of quality of life in dementia** : The Dementia Quality of life Instrument (DQOL). Gerontologist. Feb vol 39 (1) 25-35.
- 56 - Bullers, Susan (1999): Selection effects in the relationship between women's work family status and perceived control. Family relations : **Journal of Applied Family Studies** Apr. Vol (48) PP. 181-188.
- 57 - Bystritsky, Alexander; et. al (1999): Quality of life changes among patients with obsessive - compulsive disorder in a partial hospitalization program. **Psychiatric services**. Mar vol 50 (3) 412 -414.
- 58 - Capaldi, Deborah M. & Forgatch, Marion S. (1994): Affective expression in family problem - salving discussions with adolescent boys. **Journal of Adolescent Research**, Jan, vol. (9), P.28.

- 59 - Cederblad, M. Dahlin, L. Hagnell, O. Hansson, K., (1995): **Coping with life span crises a groop atrisk of mental and behavioral disorders** : From the lurd by study . Acta psychiatrica a scan dinavica. Vol. 91 (5), May, PP. 322-330.
- 60 - Chamberlain, Kerry, **Value dimention, cultural differences and the prediction of Perceived Q.O.F.**, : Social Indicators Research, Vol. (17) N (4) P. 364.
- 61 - Christine M. Harrington & A pril E. Metzler (1997): " Are Adult children of dysfundional families with alcoholism different from adult children of non - alcoholism. **Journal of counseling psychology**. Jan., vol (44) p. 102.
- 62 - Chung, Hyun sook. Children's (1993): A djustement to their parent's divorce. [Korean]. Konean. **Journal of child studies**. Vo. 14 (1) May, 59-75.
- 63 - Cockerham C.W., Abel T., Iuschen G., (1994): Max Weber, Formal Rationality, and Heath lifestyles, **sociological Quarterly**, 34 (3).
- 64 - Costigan, Catherine L. et. al., (1997): Family process and adaptation to children with mental retardation. **Journal of Family psychology**. Dec., Vol. (11) P. 515.
- 65 - Coner - Edward, Alice F. Edwards, Henry E. (1988): **Relationship issues and treatment dilemmas for black middle class**. Couples. Coner. Edwards, Alice F.(ED), Spurlock, Jeanne (ED), et. al Blacl families incrisis. The Middle class. PP. 227-238) New York. NY. USA. Brunner (Mazel. P. 305).

- 66 - Crespo - Facorro, Benedicto. et. al. (1999): Psychosis in late life: How does it fit into current diagnostic criteria? **American Journal of Psychiatry**. Apr., Vol (156) P.P.624-629.
- 67 - Davidson, Timothy A.; et. al., (1999): Reduced quality of life in survivors of acute respiratory distress syndrome compared with critically ill control patients. **JAMA : Journal of the American Medical Association**. Jan Vol 281 (4) 354-360.
- 68 - De Isabella, Giorgio. Mcnaghelli, Anna (1985) Chronicity in young people: **A few treatment programs**. (Italian). Rivista Sperimentale di Freniatria e Medicina Legale Delle Alienazioni Mentali, Vol. 109 (6), Dec, 1243-1253.
- 69 - De Greene, K.B. (1974): **Models of man in systems in retrospect and prospect**. Ergonomics. Vol. 17 (4), Jol, P.P. 437-446.
- 70 - Diamond, Ronald; at. al (1999): The Wisconsin Quality of life Index : A multidimensional model for measuring quality of life. **Journal of clinical psychiatry**. Vol 60 (Suppl 3) 29-31.
- 71 - Engebretson, Tilmer O., et. al. (1999): **Quality of life and anxiety in a phase II cardiac rehabilitation program**. Medicine & Science in Sports & Exercise. Feb vol 31 (2) 216-223.

- 72 - Erwin Solomont et al., (1980): **UNESCO'S Policy - relevant quality of life research program in Szalai and Andrews**, Op. Cit.
- 73 - Evans, J. (1984): Heuristic and Analytic Processed in Reasoning. British. **Journal of Psychology**. vol. (75), P.p. 451-468.
- 74 - Fabre, C., et. al (1999): **Evaluation of quality of life in elderly healthy subjects after a erolic and / or mental training**. Archives of Gerontology & Geriatrics. Jan - Feb, Vol. (28) P.P. 9-22.
- 75 - Evans, I. & Murdoff, R. (1978): **Psychology for A chaning worl**. 2ed., New York. John wiltey & sons. p.p. 369-370.
- 76 - Evans, J. (1983): **Thinking and easoning. Psychological Approaches**. London. Routledge & Kegan Paul, P.P.1-13.
- 77 - Faser, Mark W. (1996): **Cognitive problem soling and aggressive behavoir among children**. Families in society, Jan. vol. (77) P.19.
- 78 - Federico & Schwartz, (1983): **Sociology**. 3rd Edition, Addison - Wesley Publishing company, Yonkers, New York January.
- 79 - Felce, David. the Gerry simon Lecture , 1998 : Enhanaing the quality of life of people receiving residential support. British **Journal of Learning Disabilities**. 1999, Vol 27 (1) 4-9.

أسلوب حل المشكلات وعلاقه ب النوعية الحياه - دراسة نظرية

- 80 - Flynn, Be very collora et. al. (1994): Empowering communities : Action research though healthy cilies. **Health education Quarterly**. Vol (21), PP. 395-605 .
- 81 - Frisch, Michael B. (1992) : **Use of the Quality of life inventory in problem assessment and treatment plainining for cognitive therapy of depression.** Freeman, Arthur (Ed), Frank M. (Ed), et. al., - Comprehensive case book of cognitive therapy - (pp. 27-52) New York, Ny, USA : Plenum Press. Xvi, 395 PP.
- 82 - Gagnon, Michelle D., et. al. (1999): **Interpersonal and psychological correlates of marital dissatis faction in late life:** A review. clinical psychology Review. Apr., vol. (19), P.P. 359-378.
- 83 - Gallotti, K. (1989): Approaches to studing, formal and Everday Reasoning. **Psychological Bulletin**. Vol (105), U. (3), P.P. 331-351.
- 84 - Gene H. Brody & Solinda Sloneman, (1996): "Parent - child relationships, family problem so lving behavior and sibling relationship quality. **Child Development**, June. Vol.(67) P. 1289.
- 85 - Gustafson, David H., et. al (1999): Consumers and evaluation of interactive health communication applications. **American Journal of preventive Medicine**. Jan Vol 16 (1) 23-29.

- 86 - Haber landt, K. (1994): **Cognitive psychology**. Boston. Allyn and Bacon, P.P. 265-366.
- 87 - Hagerty, Michael R. (1999): **Testing Maslow's hierarchy of needs** : National quality of life across time. Social Indicators Research. Mar Vol 46 (3) 249-271.
- 88 - Hankiss, Elemer, Cross (1983): **Cultural Quality of life research, an outline for conceptual framework in Quality of life , problems of assessment & measurement**, Paris, UNESXCO.
- 89 - Healy, David. (1999): The three faces of the antidepressants : A critical commentary on the clinical economic context of diagnosis. **Journal of Nervous & Mental Disease**. Mar., Vol (187) P.P. 174-180.
- 90 - Henry J. H. (1993): Quality of life : The Ultimate aim of anti Depress and treatment - British. **Journal of Psychiatry**... 163 (Supply. 20) : 33-39.
- 91 - Heriemann, Horst (1987): **Quality of life in the Soviet Union**, : West View Press, Bauider and London. , P. 2.
- 92 - Herrick, Stephen - Elliott, Timothy R. Crow. Frank (1994): Self - appraised problem - Solving skills and the prediction of secondary complications among persons with spinal cord injuries. **Journal of clinical psychology in medical setting**, Vol. 1 (3), Sep. pp. 269-283.

- 93 - Hinton, Jahn. (1999): **The progress of awareness and acceptance of dying assessed in cancer patients and their caring relatives.** Palliative Medicine Jan vol . 13 (1) 19-35.
- 94 - Hiscott, Robert D. (1996); Connop, Peter. : **Why hospital mental health staff terminate employment.** Perspective in Psychiatric Care. Jan - Mar 32 (1) 7-11.
- 95 - Huebner, E. Scott; et. al. (1999): **A multimethod investigation of the multidimensionality of children's well- being reports :** Discriminant validity of life satisfaction and self - esteem. social Indicators Research - jan. vol. (46) p.p. 1-22.
- 96 - Inglhart. Ronald, (1977): **The silent revolution**, Princeton Univ. Press, New Jersey, p. 116.
- 97 - Isaksen Scott, G. (1987): **Frontiers of creativity Reseach Beyond the Basics.** Bearly limited. Buffalo. New York..
- 98 - Jabs, Carolyn (1994): **The adaptable child** . Working Mother, Jun, Vol. (17) p. 46.
- 99 - Jacob. et. al. (1997) : Parent - Child interaction among depressed fathers and motheres. Impact on child Qunctioning. **Journal of family Psychology**. Des. Vol. (11) P. 391.
- 100 - James W.Walker (1980): **Human Resource planing.** U.S.A McGraw - Hill, Inc. (16).

- 101 - Janssen, C.G.C; et. al (1999): Quality of life of people with mental retardation - Residential versus community living. **British Journal of Developmental Disabilities.** Jan Vol. 45 (88, Pt1) 3-15.
- 102 - Keith Davis, (1981) : **Human Behavior at Work :** Organizational Behavior. 1977, 1972, Mc Graw- Hill, Inc.
- 103 - Khaleque, A. (1999): **Sleep deficiency and quality of life workers.** Social Indicators Research. Feb Vol 46 (2) 181-189.
- 104 - Kirkham, Maura A. Schilling, Robert F. et. al. (1986): **Developing styles and social support Network :** An intervention outcome study with mothers of handicapped children. Child : Care, Health and Development. Vol. 12 (5), Sep-Oct. P.p 313-323.
- 105 - Koplas, Patricia A.; et. al. (1999): Quality of life and Parkinson's disease. **Journals of Gerontology : Series A : Biological sciences & Medical Sciences.** Apr. Vol 54 A (4) M 197-M202.
- 106 - Langeveld, Johannes H.; et. al. (1999): Do experienced stress and trait negative affectivity moderate the relationship between headache and quality of life in adolescents? **Journal of pediatric psychology.** Feb Vol 24 (1) 1-11.
- 107 - Lauire Williamson (1997): **Parents as teachers for children program (PATCH).** professional school counseling. Dec., Special Issues, Vol. (I) P.P. 6-7.

- 108 - Lawton, M. Powell; et. al, (1999): Affect and quality of life : Objective and subjective. **Journal of Aging & Health**. May Vol. 11 (2) 169-198.
- 109 - Lehrner, Johann; et. al. (1999): **Health-related quality of life (HRQOL)** activity of daily living (ADL) and depressive mood disorder in temporal lobe epilepsy patients. seizure. Apr Vol 8 (2) 88-92.
- 110 - Lenderking, William R., et. al. (1999): The effects of venlafaxine on social activity level in depressed out patients. **Journal clinical Psychiatry**. Mar vol. 60 (3) 157-163.
- 111 - Liu, Ben Chieh, (1980): Economic Growth and the Quality of life : A comparative Indicators Analysis between China (Taiwan), U.S.A. and other Developed countries, in American. **Journal of Economic and Sociology**, V. (39). Pp. 1-21.
- 112 - Lox, Curt L.; et. al. (1999): Impact of pulmonary rehabilitation on self - efficacy, quality of life, and exercise tolerance. **Rehabilitation Psychology**. May vol. 44 (2) 208-221.
- 113 - Maas, Arne. (1991): **A model for quality of life after. Social science & Medicine**. Vol. (33). P.P. 1373-1377.
- 114 - Magai, Caral. (Ed). Mc Fadden, Susan H. (ED). (1996): **Hand book of emotion, adult development, and aging**. San Diego, CA, USA. Academic press, Inc., P. 470.

- 115 - Marshall, Godon; Firth, David (1999) : Social mobility and personal satisfaction : Evidence from ten countries. **British journal of sociology**. Mar., Vol (50) P.p. 28-48.
- 116 - Malcolm shookner (1999): **The quality of life in ontario**. Ontario Social Development, Social Planing Network of Ontario. Spring.,
- 117 - McGrath, Patrick J. Commentary (1999) : Headaches in adolescents are a significant prallen. **Journal of pediatric psychology**. Feb vol 24 (1) 25-27.
- 118 - moore, Keith Diaz (1999): **Dissonance in the dining room** : A study of social interaction in a special care unit. Qualitative Health Research. Jan, vol. (9) pp. 133-155.
- 119 - Natasha slesnick & Holly B. Waldron (1997): Depression in adolescence. Parent and child psychology. **Journal of Family psychology**. Jun.. vol. (11) P.234.
- 120 - Neighbors, Harald W., (1996) : **Mental health in Black America**. Thousand oaks, CA, USA : Sage Publications, Inc.. P. 265.
- 121 - Paukner, S.G & Kopelman, R. I. (1992): Clinical problem - Solving. New England. **Journal of Medicine**, vol. (326) P. 40.
- 122 - Perbech (1997): **Quality of life in the Psychiatric patient - Provided as serves to medicine by servier**.

أسلوب حل المشكلات وعلاقته بنوعية الحياة - دراسة نظرية

- 123 - Perlman, Susan G. at. al. (1990): **Dance - Based aerobic exercise for rheumatoid arthritis.** *Arthritis care & Research.* Vol. (3) Mar. p.p. 29-35.
- 124 - Peter Drucker (1976): **What Results should you Expect? A Users Guide to MBO ...** *Public Administration Review.* V. 36 N (1) Jan. Febr. p.p.12-19.
- 125 - Petticrew, Mark; et. al. (1999): Adverse life - events and risk of breast cancer : Ameta- analysis. *British. Journal of Health Psycholgy.* Feb., vol. (4) p.p. 1-17.
- 126 - Pratt, chara C.; Jones - Aust, Laura (1993): **Decision- making influence strategies of care giving daughters and their elderly mothers.** *Family Relations,* Oct., vol. (42) P. 376.
- 127 - Priebe, siefan; et. al., (1999): Application and results of Manchester short Assessment of Quality of life (MANSA). **International Journal of social psychiatry.** spr vol. 45 (1) 7-12.
- 128 - Regidor, Enrique; et. al. (1999): Association between educational level and health related quality of life in spanish adults. **Journal of Epidemiology & community Health.** Feb., vol. (53) P.P. 75-82.
- 129 - Rettig, Kath ryn D. (1993): **Problem - solving and decision - making as central processes of family life :** An ecological study. *Marrige & Family Review,* vol. (18). P. 187.

- 130 - Reuig, Kathryn D., et. al. (1991): **Family life Quality**, Assessment in Economically erased farm Families, Social Indicators Research, V. (24) N. (4). P. 271.
- 131 - Richard Walton (1974): **Improving the quality of work life**, Harvard Business Review. May June.. p.p. 12ff.
- 132 - Rohner, R., (1975): **They love me and they love me not** : A world wide study of the effects of parental acceptance and rejection. .. New Haven and Hrof Press Publisher, USA.
- 133 - Rovak - Schaler, Renee. (1991): Psychological processess in breast concer: A review of selected research. **Journal of Psychosocial Oncology**. Vol (9) p.p 71-89.
- 134 - Saalai, Alexander and Andrews, Frank M., (1980): **The Quality of life**, SAGE studies in International sociology, International sociological Association U.S.A.
- 135 - Sadowski, Hartwin S.; et. al. (1999): Early life family disadvantages and major depression in adulthood. **British Journal of Psychiatry**. Feb. vol. (174) P.P. 112-120.
- 136 - Salisbury, C.; Bosanquet, N.; et. al. (1999): **The impact of different models of specialist palliative care on patients quality of life** : A systematic titerature review. Palliative Medicine. Jan vol. 13 (1) 3-17.

- 137 - Samuel vuchinich & Joseph Avgelelli, (1996): "Context and development in family problem solving with preadolescent" **child development**, June. vol. (67) P. 127.
- 138 - Santons, M.E.; et. al. (1999): **Problems of patients with chronic aphasia different perspectives of husbands and wives?** Brain Injury. Jan vol 13 (1) 23-29.
- 139 - Schuessler, K.F., Fisher, G. A. (1985): **Quality of life Research and sociology**, Ann. Rev. Sociology, N (11) PP. 131-132.
- 140 - Shuster, John L. et. al. (1999): **Psychiatric aspects of excellent end - of life care - psycho so matics**. Jan - Feb. vol. (40) P.P. 1-4.
- 141 - Sims, Bill. Gnvironm- enta (design research) (1978): **Some emerging directions. Man Environment systems**. vol.8 (2) Mar, 67-74.
- 142 - Singer, Peter A.; et. al., (1999): Quality and of life care : patients' perspectives. JAMA : **Journal of the America Association** . Jan vol. 281 (2) 163-163.
- 143 - Skevington, S.M.; et. al. (1999): **Selecting national items for the WHOQOL** : Considerations. Social science & Medicine. Feb vol 48 (4) 473-487.
- 144 - Slolbach, Leo L. Lorman, Constance E. (1994): **Further comments on counseling people with cancer** : Pursuing the perfect paradigm. Advances. vol. (10), P.P. 57-58.

- 145 - Smith - Helen : **Mastery and achievement** : Guidelines using clinical problem solving with depressed elderly clients. Physical and occupational therapy in Geriatrics. vol. (5) p.p.35-46.
- 146 - Smith , Thomas E.; et. al. (1999): The relative influences of symptoms, insight, and neurocognition on social adjustment in schizophrenia and schizoaffective disorder. **Journal of Nervous & Mental Disease**. Feb vol. 187 (2) 102-108.
- 147 - Smith , Thomas E., et. al. (1999): Dimensions of social adjustment in schizophrenia : A factor analysis . **Journal of Nervous & Mental Disease**.
- 148 - Speel, Piet - Heim; Aben, Manfred. (1997): Applying a library of problem - solving methods on a real - life task. **International Journal of Human- Computer studies**. May. Vol. 46 (5) P.P.627-652.
- 149 - Steven son, Wendy; et. al. (1999): Social support , relationship quality, and well - being among pregnant adolescents. **Journal of Adolescence**. Feb, vol. (22) p.p. 109-121.
- 150 - Stewart, Anita L., et. al. (1999) : The concept of quality of life of dying persons in the context of health care. **Journal of Pain & Symptom Management**. Feb vol. 17 (2) 93-108.
- 151 - Sullivan, Gris M.; et. al. (1999): Reducing violence using community based advocacy for women with abusive partners. **Journal of consulting & Clinical Psychology**, Feb., vol. 67 (1) 43-53.

- 152 - Sturomski, Neil (1996): **The transition of individuals with learning disabilities into the work setting.** topics in language disorders. May. vol. 16 (3) P.p. 37-51.
- 153 - Tallman, I. et. al. : A theory of problem solving Behavior. **Social Psychology Quarlery.** vol. (56), N. (3) p.p. 157-177.
- 154 - Tedlow, Joyce R. Fav, Maurizio, Uebelacker, LisaA. Alpert, Jonathane (1996): **Are study dropouts different dorm completes.** Biological psychiatry. vol. 40 (7), Oct. p.p. 668-670.
- 155 - Teno, Joan M., et. al. (1999): Groming with people with a psychiatric in a psychosocial rehabilitation program. **Psychiatric Rehabilitation Journal.** Win vol. 22 (3) 290 -293.
- 156 - Thorman, George (1995): **Counseling older person :** A professional Hand book spnng field, Il, USA : Charles C thomds, Publisher. vol (41) p.p. 266-283.
- 157 - Tollefson, Gary D. (1999): Should we consider mood disturbance in schizophrenia as an important determinant of quality of life? **Journal of clinical psychiatry.** vol. 60 (Suppl5) 23-29.
- 158 - UNESCO (1983): **Socio - economic studies :** Quality of life , problems of assessment and measurement, Paris, , pp. 16-17.
- 159 - Van slrien, Pielerz (1997): **Towards amethodology of psychological practice.** theory and psychology. vol. (7) Oct, pp. 683-700.

- 160 - Van widenfelt, Brigit; Hosman, c;e.ems (1996): **The prevention of relationship distress for couples at risk family relations**, Apr., vol. (45) P. 156.
- 161 - Vuchinich, samuel. & Vuchinich, Regina (1993): The interparental relationship and family problem solving with preadolescent males. **child development** , Oct., vol. (64) p. 1389.
- 162 - Williams, Carl D. et. al (1999): Psychosocial and demographic correlates of television viewing. **American Journal of Health promotion**. Mar - Apr., vol. (13) P.p. 207-214.
- 163 - Zechetmayr, Monika, Swabey, Karen (1998): Parallel communication and problem solving with young people on suicidality. **International Journal of Adolescence and Youth**. Vol. 7 (2). p.p. 145-163.
- 164 - Znam, Oleg, (1998): Quality of life, Quality of the Individual, **American Journal of Economics and Sociology**, V. (48)N (1) P. 55.