Mohammed BOURICHE¹ & Linda Latifa BENMOHRA²

**THE ROLE OF SOCIAL SERVICE IN CARING FOR THE
ELDERLY : A FIELD STUDY IN THE NURSING HOME OF AIN
TÉMOUCHENT, ALGERIA**

<http://dx.doi.org/10.47832/2717-8293.5-3.1>

Research Article

Received:

11/04/2021

Accepted:

29/04/2021

Published:

01/06/2021

This article has been
scanned by iThenticat
No plagiarism detected

Copyright © Published
by Rimak Journal,
www.rimakjournal.com

Rimar Academy, Fatih,
Istanbul, 34093 Turkey
All rights reserved

Abstract:

Social service is one of the humanitarian professions, and an important topic, which carries in its folds, handling of many aspects, including, the elderly category and the reality of their livelihood in social care institutions and centers. This phenomenon has emerged in several societies, including the Algerian society.

Through this study, we will try to know the role of social service in caring for the elderly residing in social shelters, or what is known as the home for elderly persons, in addition to identify the skills provided by social service owners for the elderly in the care center, and the reality of their life in these centers as well as most of the methods used by social service In helping the elderly, so that the forms were posed as follows: How can the social service play its effective role in caring for the elderly? What are the methods and methods used?

From the aforementioned, it must be pointed out that any study cannot be scientific except on the basis of a specific and clear methodological method in order to complete the research. We have relied in our study on two important aspects, one that includes the origins and definitions, principles and characteristics, as well as the theories of social service The second part dealt with the field study, as well as presenting and analyzing the findings.

Key words: Role, Social Service, Elderly Person, Nursing Home.

¹ Dr. ,Belhadj Bouchaib University, Algeria, mbouriche73@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-8609-2246>

² Dr. ,Belhadj Bouchaib University, Algeria, benmohralinda@yahoo.fr, <https://orcid.org/0000-0002-0306-3635>.

دور الخدمة الاجتماعية في رعاية المسنين دراسة ميدانية بدار العجزة لولاية عين تموشنت. الجزائر

محمد بوريش³
ليندة لطيفة بن مهرة⁴

الملخص

تعد الخدمة الاجتماعية من المهن الإنسانية ومن المواضيع الحساسة لما تحمله من أهمية في طياتها وذلك لتناولها العديد من الجوانب نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر فئة المسنين وواقع عيشهم في مؤسسات ومراكز الرعاية الاجتماعية، وقد برزت هذه الظاهرة في عدة مجتمعات من بينها المجتمع الجزائري. حاولنا من خلال هذه الدراسة معرفة دور الخدمة الاجتماعية في رعاية المسنين المقيمين بمراكز الإيواء الاجتماعي أو ما تعرف بدار الأشخاص المسنين إضافة إلى التعرف على المهارات التي يقدمها أصحاب الخدمة الاجتماعية للمسنين بمركز الرعاية وعلى واقع حياة المسنين في دار العجزة وكذا جل الأساليب التي تستخدمها الخدمة الاجتماعية في مساعدة المسنين بحيث كان طرح الإشكال على النحو التالي: كيف يمكن للخدمة الاجتماعية أن تقوم بدورها الفعال في رعاية المسنين؟ وماهي الأساليب والطرائق المستخدمة؟ مما سبق ذكره فلا بد من الإشارة إلى أن أي دراسة لا يمكن أن تكون علمية إلا على أساس طريقة منهجية محددة وواضحة من أجل انجاز البحث فلقد اعتمدنا في دراستنا على شقين هامين، شق يتضمن النشأة والتعاريف، المبادئ والخصائص وكذا نظريات الخدمة الاجتماعية والشق الثاني تناول الدراسة الميدانية وكذا عرض وتحليل النتائج المتوصل إليها.

الكلمات المفتاحية: الدور، الخدمة الاجتماعية، الشخص المسن، دار العجزة.

المقدمة:

يعتبر موضوع المسنين من القضايا الإنسانية والاجتماعية متعددة الجوانب والأوجه التي فرضت نفسها على مر التاريخ وازداد الاهتمام بها أكثر في الوقت الراهن من قبل جميع المجتمعات على اختلاف درجة تقدمها ورفقها، حيث أخذت هذه الظاهرة مكانا بارزا في البحوث والدراسات العلمية في السنوات القليلة الماضية حتى أضحت من موضوعات الساعة التي تستدعي الاهتمام بهذه المرحلة العمرية الحساسة جدا والتي يجب ان ينادي بها المختصون في العلوم الاجتماعية والإنسانية للتفكير في مختلف الجوانب والصيغ المتاحة لرعاية المسنين. ونتيجة لذلك برزت مهنة الخدمة الاجتماعية بوصفها من أهم المهن الإنسانية التي تقدم مساعدة و مساندة للمسن من أجل اشباع احتياجاته ومواجهة مشكلاته وكذا تحقيق مكانته الاجتماعية.

الاقتراب المنهجي للدراسة وعرض الإشكالية:

عرف المجتمع الجزائري بعض التغيرات في القيم والمبادئ و طرأت عليه تحولات مست العادات والتقاليد المجتمعية نتيجة التصادم الثقافي و عندما لم تعد تقوم المؤسسة الاجتماعية (الأسرة) بدورها للتكفل بكل الفئات المحرومة في المجتمع صار من الضروري تشييد مؤسسات الرعاية والخدمة الاجتماعية كدار العجزة والشيخوخة و دار المسنين. و من المعلوم ان لهذه الفئة الاجتماعية نوع خاص من المؤسسات التي تتكفل بها ، فإذا تحدثنا عن دار العجزة فقد أصبحت ملجأ لفئة معتبرة من المسنين ليكملوا بها ما تبقى من حياتهم. فلم تعد النظرة إلى كبار السن في المجتمعات الحديثة نظرة إهمال، أو حتى نظرة شفقة، بل أصبحت النظرة إلى هذه الفئة نظرة اهتمام ورعاية متميزة ، خاصة و ان ظاهرة طول العمر التي تعتبر ظاهرة متميزة في وقتنا الحالي تفرض على مجتمعنا التزاما تتفوق ما تم القيام به لحد الآن.

³ د.، جامعة بلحاج بوشعيب، الجزائر، mbouriche73@hotmail.com

⁴ د. ، جامعة بلحاج بوشعيب، الجزائر، benmohralinda@yahoo.fr

فمجال رعاية المسنين يمكن أن ننظر إليه من أكثر من زاوية فكبر السن هو مرحلة من مراحل النمو وهي آخرها، ومن ناحية أخرى فإن المسنين يعتبرون طاقة بناءة يمكن استثمارها والاستفادة منها وإلا فإنهم سيصبحون عوامل هدم بدلا من أن يصيروا عوامل بناء (عبد الحميد عبد المحسن، 1983، ص93).

ولقد تأثرت هذه الفئة كثيرا من كل النواحي لأن العالم يشهد تغيرات ديمغرافية واجتماعية واقتصادية تعم أثارها على كل سكان العالم بكل فئاته العمرية وخاصة كبار السن الذين سيصبحون في عام 2025 حوالي مليار و مئة مليون نسمة، حيث إن السكان من المسنين هو الأسرع في النمو كما تشير إحصائيات الأمم المتحدة. (فيصل محمد الزراد، 2003، ص125).

هذا وقد اعترف العالم المتمدن بحق المسنين على المجتمع، فأعطاهم حقوقهم من الرعاية والحب مما يخفف عنهم عبء أزمة التقاعد وفقدان العمل الذي يشعر المرء بأهميته وسط الجماعة، ولذلك عملوا على رعايتهم معيشيا وصحيا ونفسيا، و قدموا لهم كل ما يساعدهم على جعل هذه الفترة أو الحلقة الأخيرة من حياتهم فترة مريحة وممتعة، ليستعيدوا ثقتهم بأنفسهم. (محمد نبيل عبد الحميد، بدون سنة، ص5).

وكباقي الدول، الجزائر كذلك تعمل على تحسين الواقع المعيشي للمسنين ومحاولة التكيف مع متطلبات العصر، وتشير الدراسات الوطنية أن المجتمع الجزائري يتجه نحو الشيخوخة بنسبة 50 في المائة سنة 2050 وهذه النتائج جاءت بناء على دراسات معدل الحياة الذي وصل سنة 2011 إلى 76 سنة، لتصل الجزائر سنة 2030 إلى تسجيل نسبة 20 بالمائة من الجزائريين في مرحلة الشيخوخة. ورغم أن الشيخوخة ظاهرة عالمية لا تخص الجزائر وحدها، إلا أنه لا بد من دراسة هذه الظاهرة نظرا للتحديات التي تفرضها ظاهرة الشيخوخة من حيث تأثيرها على المجتمع من مختلف الجوانب. الموقع الرسمي لوزارة التضامن والأسرة الجزائرية، 2013)

ولأن فئة المسنين لا زالت تعاني من مشاكل جمة وخاصة الفئة المحرومة من الدفء الأسري والتي تقيم بدار العجزة ارتأينا ان تكون هذه الفئة موضوع دراستنا مع التركيز على ظاهرة انتقال المسنين إلى الإقامة بدور العجزة ولذا حاولنا تسليط الضوء على هذا الموضوع في الجزائر عموما وبمدينة عين تموشنت على وجه الخصوص.

فالشيخوخة ليست مجرد عملية بيولوجية بحتة تظهر اثارها في التغيرات النفسية و الفيزيولوجية التي تطرأ على الفرد حين يصل إلى تلك السن المتقدمة، وانما تتمثل في موقف المجتمع من الفرد حين يصل إلى سن معينة بالذات يحددها المجتمع بطريقة تعسفية دون أن يأخذ بعين الاعتبار الحالة الفيزيائية أو العقلية. (عبد اللطيف محمد خليفة، المرجع السابق، ص5).

فلقد تغيرت وضعية المسن في المجتمع الجزائري، حيث لم يعد غريبا أن يقوم أحد الأفراد بتسجيل أحد والديه في إحدى دور العجزة للإقامة بها، كما لم يعد اشكالا أن يتقلص دور الأقارب من فروع المسن في التكفل به أو العناية به في حال تخلي أولاده عنه أو في حال عدم وجودهم أصلا، كل هذه المظاهر المتعددة و المعقدة جعلتنا نطرح التساؤلات التالية:

- هل يساهم الاخصائيين الاجتماعيين العاملين داخل دار العجزة في توفير الرعاية الصحية الجسدية منها والنفسية لكبار السن ؟
- كيف هي ظروف الاشخاص المسنين المقيمين داخل دار العجزة ؟
- فيما يتمثل دور الخدمة الاجتماعية في مؤسسة رعاية المسنين ؟
- وهل الاساليب و الامكانيات المستخدمة داخل دار العجزة كافية كي تساهم في تقديم الخدمة الاجتماعية تجاه المسن ؟

الفرضيات:

بناء على التساؤلات المطروحة توصلنا إلى صياغة الفرضيات الآتية:

- يعاني المسن بدار العجزة من تدهور في الرعاية الاجتماعية.
- يرتبط مستوى رضا المسنين بنوعية تقديم الخدمة الاجتماعية .
- أهداف الدراسة:
- التعرف على دور الخدمة الاجتماعية تجاه المسنين.
- التعرف على واقع المسنين داخل دار العجزة.
- التعرف على الطرق التي توظفها الخدمة الاجتماعية لمساعدة المسنين.

أهمية البحث :

تتجلى أهمية البحث في أنه تناول فئة من أفراد المجتمع وهي فئة المسنين، هذه الفئة التي لم تزل الاهتمام والدراسة بالشكل الكافي، كما يتناول البحث فئة المسنين المحرومين من أسرهم والذين يعيشون في مراكز الإيواء وهو فرصة للاطلاع على جوانب أخرى من حياة المسنين بصفة عامة.

مصطلحات و مفاهيم الدراسة:

الدور:

يستخدم هذا المفهوم للدلالة على سلوك معين يقوم به شاغل مركز اجتماعي معين، يحدد الأنماط السلوكية التي يجب أن ينتهجها الآخرون الذين يتفاعل معهم واضعاً في اعتباره الحقوق والالتزامات التي يفرضها عليه مركزه (خليل إبراهيم عبد الرزاق، 2016، ص 326) (نقلا عن عبد العالي، 2009، ص 45).

الخدمة الاجتماعية:

فن و علم و مهنة لمساعدة الناس على حل مشكلاتهم الفردية والأسرية والجماعية و المجتمعية، وتحقيق علاقات مُرضية بينهم على أساس التخفيف من المشكلات المرتبطة بالعلاقات الإنسانية، وتحسين التفاعل الإنساني من خلال تركيز الأخصائيين الاجتماعيين على مساعدة الناس لتحسين أدائهم الاجتماعي على أساس تحسين قدرتهم على التفاعل والارتباط بالآخرين (على، 2000، ص 46).

المسن:

هو كل فرد ذكر أو أنثى بلغ الستين من عمره أو أكثر وظهرت عليه مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية والاجتماعية والاقتصادية، وأعجزته الشيخوخة عن العمل والقيام بشؤون نفسه بحيث يحتاج إلى رعاية ومساعدة الآخرين. لذا تعدد مظاهر الشيخوخة بين البيولوجية والنفسية والاجتماعية، فهي فترة يحس خلالها الفرد بضعف وانهايار في الجسم واضطرابات في الوظائف العقلية، و يصبح الفرد اقل كفاءة وليس له دور محدد ومنسحب اجتماعيا و سيء التوافق ومنخفض الدافعية وغير ذلك من التغيرات. (عبد اللطيف محمد خليفة، المرجع السابق، ص 11).

و نقصد بالمسنين اجرائيا في هذه الدراسة:

- هو كل شخص تجاوز 60 عاما .
- من تقاعد عن العمل و فقد دوره الاجتماعي داخل المجتمع.
- هم من الذكور و الإناث

دار العجزة:

هي إحدى المراكز والمساكن الاجتماعية المخصصة لإيواء الأشخاص الذين يتميزون بصفة الضعف والعجز، أو أناس وصلوا سن الشيخوخة و الذين تتجاوز أعمارهم الستين عاما فأكثر على الأغلب، ففيها يقطنون و يعيشون حياتهم ويتلقون خلال وجودهم هناك المأوى والمأكل و المشرب واللباس والعلاج الطبي والنفسي وبرامج الترفيه عن النفس (غنام صليحة، 2019، ص 307).

المنظور المفهوماتي للدراسة:

الشيخوخة كظاهرة اجتماعية

تعتبر ظاهرة الشيخوخة معقدة أساسا وقد يتم تناولها من عدة منظورات، ونجد أن العلوم المختلفة يعطي كل منها أولوية لجانب معين من عملية الشيخوخة.

و يقدم بيرن و رينر تعريفا للشيخوخة بقوله " تشير الشيخوخة إلى التغيرات المنتظمة التي تحدث في الكائنات العضوية الناضجة وراثيا والتي تعيش في ظل الظروف البيئية الممتلئة، وذلك مع تقدمهم في العمر الزمني."

وهذا التعريف يركز على الشيخوخة كعملية نمو والتي من خلالها يتم تحديد فترة النضج من خلال الهرم مع تغير الاهتمام تجاه الأحداث التقليدية التي قد تؤثر على بعض الأفراد بأسلوب لا يمثل أي نوع، كما أن هذا التعريف يركز أيضا على الحقيقة التي مؤداها أن التأثيرات البيئية يمكن أن تتفاعل مع عملية الشيخوخة وفي بعض الحالات نجد أن التدخلات قد تغير إلى حد كبير من مسار عملية الشيخوخة العادية والهرم.

و الشيخوخة كما يحددها أليكس كمفرت " ليست إلا عملية إفساد وتلف تدريجي وأنما يقاس فيها-عندما نريد قياسها- إنما يظهر على هيئة نقص في الحيوية أو زيادة في العطب. " (عبد اللطيف محمد خليفة، المرجع السابق، ص 28).

يستخدم الباحثون في مجال دراسة المسنين أحيانا مفهوم الشيخوخة وأحيانا أخرى مفهوم التقدم في العمر على أنهما مترادفان ويشيران إلى نفس المعنى وكلاهما قد استخدمتا بأشكال مختلفة، فمفهوم التقدم في العمر هو أحد المفاهيم المروعة إلى درجة جعلت منه غير المستطاع لعدد كبير من الباحثين تناوله تجريبيا وتعددت المقاييس المستخدمة في تحديد مرحلة الشيخوخة شملت: العمر البيولوجي، العمر السيكلولوجي، العمر الاجتماعي.

- العمر البيولوجي: ويستخدم في تحديد بداية الشيخوخة العفوية وهو مقياس يقوم على أساس المعطيات البيولوجية لكل مرحلة مثل معدل نشاط الغدد الصماء، قوة دفع الدم، التغيرات العصبية.

- العمر السيكولوجي: يستخدم هذا المقياس في تحديد الشيخوخة النفسية وهو مقياس وصفي يقوم على جملة الخصائص النفسية والتغيرات في سلوك الفرد ومشاعره وأفكاره.

- العمر الاجتماعي: ويشير إلى الأدوار الاجتماعية وعلاقة الفرد بالآخرين ومدى توافقه الاجتماعي (عبد المنعم الميلادي، 2014، ص 41).

ولقد تعددت تعريفات المسن تبعا لتعدد التخصصات العلمية وكذلك تنوع المترادفات لكلمة المسن ما بين الشيخوخة، التقدم في العمر، أزدل العمر وعموماً يمكن تعريف المسن في اللغة بأنه الكُبر، يقال سن الرجل أي كُبر. وقد ركزت بعض التعريفات على المدى العمري في تحديد مفهوم المسن

فيعرف بأنه "من يصل إلى سن 66 عامًا ويشعر بالتغيرات المادية أو الجسدية وهذه التغيرات تختلف من فرد لآخر".

- وعرف قانونيًا بأنه: "الفرد البالغ من العمر 60 أو 65 عامًا فأكثر والذي وصل إلى مرحلة من العمر تجعله غير قادر على الإنجاز والابتكار لظروف صحية وبيئية ونفسية تحول دون تحقيق ذلك" ولهذا فقد تناول مفهوم المسن العديد من التخصصات.

- كما عرف من المنظور النفسي بأنه: « ذلك الفرد الذي لا يستطيع عند تقدّمه في العمر أن يتوافق بطريقة ناجحة باعتبار أن التوافق الذاتي هو التغير في السلوك من أجل التوافق بنجاح مع تغير الموقع الاجتماعي ».

- كما عرف من المنظور الاجتماعي بأنه: " من بلغ سن الشيخوخة وافتقد المكانة والفاعلية الاجتماعية ليواجه مرحلة ضعف الارتباط بينه وبين المجتمع الأسري أو المجتمع الخارجي" (مصطفى محمد احمد الفقي، 2008، ص ص 23-26).

ماهية الخدمة الاجتماعية:

ليس من السهل تعريف الخدمة الاجتماعية تعريفاً شاملاً نظراً لتباين تعريفات علماء الخدمة الاجتماعية نسبة لحدّة عهدها كمهنة إضافة لاتساع وشمول خدمتها في عدة ميادين.

تتناول الخدمة الاجتماعية الأفراد والجماعات والمجتمعات وما يصاحبها من حركة ديناميكية تفرضها طبيعتها لذلك سنستعرض بعض التعاريف لمفهوم الخدمة الاجتماعية وهي كالتالي:

تعريف مؤتمر باريس الدولي للخدمة الاجتماعية:

هي جهوداً مقصودة من اجل الوصول إلى تخفيف الآلام عن الناس، توفير حياة معيشية لائقة لأفراد المجتمع الوقاية من الامراض الاجتماعية. (غني ناصر حسين القريشي، 2012، ص 19)

تعريف الكتاب السنوي للخدمة الاجتماعية الأمريكية:

خدمة و مهنة تقدم للناس بغرض مساعدتهم كأفراد وجماعات ... على الوصول إلى علاقات ومستويات معيشية ... تتفق مع رغباتهم وقدراتهم ... والمجتمع الذي يعيشون فيه. (غني ناصر حسين القريشي، المرجع نفسه ص 20)

تعريف الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين:

مهنة متخصصة في تسهيل تنمية العلاقات الاجتماعية للأفراد والجماعات مع النظم الاجتماعية، وتقع المسؤولية الاجتماعية على الخدمة الاجتماعية في معرفة الظروف الاجتماعية للمجتمع حاضره ومستقبله ... وتقدم النهج للمسؤولين في المؤسسات الحكومية والطوعية وقادة المجتمع أيضًا ... من أجل التعاون لإزالة المعوقات ... وابتكار خدمات تواءم احتياجات مواطني المجتمع. (فلاح جابر جاسم الغربي، ص 23)

الخدمة الاجتماعية و احتياجات المسنين :

يمكننا تحديد الحد الأدنى من المعارف التي يجب الإلمام بها لمن يعمل مع هذه الفئة مثل:

- معرفة الظواهر النفسية والفسولوجية لعملية كبر السن، و ادراك ظروف المتقدمين في السن كفئة من فئات المجتمع.
- خبرات في العلاقات الإنسانية، وفي أساليب العمل مع الجماعات .
- معلومات عن الموارد والإمكانات المختلفة التي يمكن أن تستخدم في مواجهة و حل مشكلات المسنين في المجتمع.
- إلمام واف بالنواحي التربوية ودورها في مواجهة احتياجات المتقدمين في السن، و في حل مشكلات الإقامة و الدخل والصحة و العمل.(عبد الحميد عبد المحسن عبد الحميد، المرجع السابق، ص 24).

مهنة الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية المسنين:

لقد اختلفت وجهات النظر في تحديد تعريف لمهنة الخدمة الاجتماعية في مجال المسنين ومن تلك التعريفات:

- هي الأنشطة المهنية لمساعدة كبار السن كأفراد وأزواج وكمجموعات وكمجتمعات لتقوية أو استعادة قدراتهم للأداء الاجتماعي وتحقيق علاقات مرضية في مختلف الخبرات الاجتماعية وتغيير أوضاع البيئة التي يعيش فيها كبار السن بما يساعدهم على تنمية قدراتهم على الأداء الاجتماعي الذي يحقق لهم التكيف السوي.
- مجال من مجالات الخدمة الاجتماعية التي تتعامل مع كبار السن لإشباع احتياجاتهم ومساعدتهم على مواجهة مشكلاتهم وتحقيق حياة أفضل لهم.
- تلك الجهود والإجراءات الفنية التي يمارسها الأخصائيون الاجتماعيون في مؤسسات رعاية المسنين لتحقيق أفضل تكيف ممكن لهم مع بيئاتهم الاجتماعية.
- ومن جانبنا وبناء على ما سبق يمكننا أن نشير إلى تعريف للخدمة الاجتماعية في مجال المسنين بأنها أحد مجالات الخدمة الاجتماعية يقوم بها الأخصائيون الاجتماعيون لتقديم خدمات رعاية المسنين وتحسينها في مؤسسات رعايتهم أو في بيئتهم الطبيعية وفق أسس معرفية ومهارية وقيمية بمساعدتهم كأفراد أو جماعات أو مجتمعات لإشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم وزيادة قدرة الأداء بما يساهم في تحقيق أفضل تكيف مع بيئاتهم. (أحمد إبراهيم حمزة، 2015، ص 411).

المنهج و تقنيات البحث:

تتعدد مناهج البحث العلمي و تختلف باختلاف موضوع البحث الذي يحدد المنهج والتقنيات الملائمة للكشف عن حقائق هذا الموضوع وتقصي وتشخيص مشكلة البحث، ولهذا لجأنا إلى استخدام منهج وتقنيات تتكامل فيما بينها للوصول إلى الحقيقة، و طبيعة الموضوع كان لها دور في توجيهنا إلى اختيار واستخدام المنهج الوصفي وفيما يخص التقنية التي اعتمدنا عليها في دراستنا للموضوع و لا سيما في الدراسة الاستطلاعية هي تقنية المقابلة وطبعاً طبيعة المنهج فرضت علينا ذلك إضافة إلى ذلك استندنا على الملاحظة التي كانت أداة أساسية في تحديد مجتمع البحث بدقة و قد استعملت هذه الاداة أثناء اجرائنا للمقابلات .

وقد تمت صياغة أسئلة المقابلة بشكل منظم على حسب ما ورد وما جاء في الإشكالية وطبعاً الفرضيات و تم ترتيبها منهجياً تم طرحها على المبحوثين وتضمنت جزئين فكان الجزء الأول عبارة عن مجموعة من الأسئلة حول البيانات الشخصية وهي ستة (06) أسئلة بينما الجزء الثاني كان يحتوي إحدى عشر (11) سؤالاً حول الخدمة الاجتماعية المقدمة للمسنين النزلاء بذلك المركز.

مجتمع وعينة البحث:

الدراسة التي قمنا بها في مؤسسة الرعاية الاجتماعية للمسنين تحتوي على 66 عاملاً و قد كان اختيارنا على عشرة (10) عمال من الجنسين و هذا من اجل الاحاطة بجوانب الموضوع جيداً.

المجال المكاني والجغرافي:

لقد أجرينا دراستنا الميدانية بـ حي مولاي مصطفى بولاية عين تموشنت أي المكان الذي توجد فيه مؤسسة الرعاية الاجتماعية والتي تسمى بـ دار الأشخاص المسنين ولقد تم اختيار هذه المؤسسة بسبب طبيعة الدراسة التي تدرس فئة المسنين.

المجال الزمني: لقد انطلقت دراستنا بداية السداسي الأول في أواخر 2019 واستمر هذا العمل من الناحية النظرية إلى غاية شهر ديسمبر من نفس السنة ثم الجانب التطبيقي أو ما يعرف بالدراسة الميدانية وهذا ما أدى بنا إلى النزول إلى الميدان كل مرة فكانت أول مرة بتاريخ 2020/01/13 وذلك كله من أجل جمع البيانات والإحصائيات وبطبيعة الحال الملاحظات المستمرة لبعض المواقف التي كنا نراها ونلمحها داخل المؤسسة، وهذا كله كان عملاً استطلاعياً مستمراً و غير محدود. لتأتي في الأخير مرحلة جد مثيرة وهامة بالنسبة لنا ألا وهي مقابلة العمال وطرح عليهم بعض الأسئلة وجمع البيانات، وبالرغم من ضيق الوقت و تزامن الدراسة مع الظرف الصحي الحساس نتيجة جائحة كورونا (COVID 19) و مع ذلك قمنا بمقابلة المستخدمين في هذا المجال.

المجال البشري: تتسع هذه المؤسسة اجمالاً لـ 70 مسن و لكن يستقطب حالياً 35 مسن.

أفراد المؤسسة الذين يقومون بخدمة المسنين والذين يتراوح عددهم إلى 66 عامل منقسمين إلى:

- التقنيين والبيداغوجيين 07 عمال
- الإداريين 05 عمال
- المهنيين والمتعاقدين 34 عامل
- عقود الإدماج 18 عامل
- الطاقم الطبي عاملين (02)

عرض و تحليل نتائج بيانات الدراسة الميدانية :

محور البيانات الشخصية :

اشتمل مجتمع بحثنا على فئة الاخصائيين الاجتماعيين بدار العجزة لولاية عين تموشنت، وقد كان حجم العينة يضم 10 مفردة تحصلنا على البيانات الشخصية الخاصة بهم و المتعلقة بالدراسة، و قد قمنا بتحليل هذه البيانات كالتالي:

- جنس المبحوثين:

العدد الكلي للمبحوثين 10 مبحوثا من بينهم 04 ذكور و 06 إناث، لذا يمكننا القول أن العمل في دار العجزة لا يقتصر على جنس معين نظرا لوجود حالات من كلا الجنسين، و هذا لأن رعاية كبار السن تخص كلا الجنسين. كما أن عدد الإناث كان أكثر تمثيلا في مجتمع البحث و هذا راجع إلى طبيعة المهنة و هيمنة دور الإناث فيها مقارنة بالذكور .

- سن المبحوثين:

فيما يخص أعمار المبحوثين فتشير البيانات الإحصائية بأن غالبيتهم تتجاوز أعمارهم الأربعين سنة ، وتؤكد الأرقام بأن هذه الفئة تمتلك أقدمية في العمل بهذا القطاع تسمح لهم بممارسة أدوارهم في مجال رعاية المسنين. محور الظروف و الوضعية المهنية للمشتغلين بدار المسنين

- دور و مهام العمال المشتغلين بدار العجزة

في هذا المحور حاولنا تسليط الضوء على أدوار و مهام المشتغلين داخل دار المسنين، فحسب المقابلات فإن جلّ العاملين قد صرحوا بوجود مهام وأنهم يمارسون أدوارهم و يرافقون كبار السن المقيمين ، هذا في الخطاب الرسمي ، لكن ما هو خفي و في الخطاب الغير معلن عنه تجسد في ما لمسناه من خلال مقابلاتنا معهم في طرح انشغالات تخص أكثر فرص الترقى و تطلعاتهم إلى ممارسة السلطة في مناصب ذات مسؤولية قد تعيق أداء مهامهم الأساسية تجاه المسنين ، علاوة على التعبير عن إحساسهم بوجود نوع من التمييز و المفاضلة بينهم لاسيما من قبل المشرفين ما يؤثر أكثر على دورهم المنوط بهم .

فبعد المعاينة و الملاحظة خلال زيارتنا للمؤسسة لم نلمس من الناحية العملية حقيقة ما ذكر أي سجلنا كل ما يقوم به هؤلاء على عكس ما أقره لنا فهم يتظاهرون على أنهم يقومون بمهامهم على أكمل وجه لكن في الحقيقة وجدنا غياب تام للدور الحقيقي لمهنة الخدمة الاجتماعية إتجاه النزلاء المسنين.

وسجلنا أيضا نوعا من التفرقة و التمييز بين المشتغلين داخل مؤسسة رعاية المسنين مما يولد الصراع نتيجة التعسف في استعمال السلطة و الإكراه وهذا ما أقرته لنا إحدى المبحوثات من خلال تصريحها التالي:

"يُخسّني بعض المسؤولين بنقص وأنهم أحسن مني".

ينتقد كارل ماركس كثيرا في كتاباته كل أشكال الهيمنة والسيطرة التي كانت تمارس على الطبقة العمالية ويدافع عنها و هذا النوع من السلطة والقوة والسيطرة كان نتيجته الاستلاب وليس هذا فقط بل أيضا طردهم من أعمالهم ووظائفهم ومناصبهم" (جميل حمداوي ، 2015، ص 74).

لم تختف للأسف الشديد هذه السلوكيات بل ما زالت موجودة في الممارسات التسييرية داخل أغلب المؤسسات إن لم نقل كلها بما فيها مؤسسات رعاية المسنين.

- درجة شعور المشتغلين بالرضا أثناء تأدية مهامهم

حسب تصريحات المبحوثين حول شعورهم بالراحة أثناء قيامهم بأعمالهم فكانت معظم إجاباتهم ايجابية إلا مبحوثة واحدة لا تشعر بذلك إطلاقا وما لاحظناه من خلال معايشتنا لها لاحظنا تقصير بالغ منها من خلال تشاجرها مع المسنين حتى أنها من حين إلى آخر كانت تقوم بتهديدهم بالطبيب الجراح (chirugien) و هذه نماذج من تصريحاتها :

تقول المبحوثة: (هـ. ممرضة - 43 سنة - متزوجة - 17 سنة من العمل)

"تسكتنوا ولا تديكم عند الجراح" "غدي يولدوني بلا وقت"

ترجمة المقطع :

"تسكتون أو أخذكم عند الطبيب الجراح" "سوف يولدوني قبل الوقت"

إضافة إلى ذلك تشاؤمها وخوفها من عواقب الحياة من خلال قولها :

"بلاك ولدي يكبروا ويقسوني في دار العجزة" "بلاك راجلي يتزوج ويسمح فيا".

ترجمة المقطع:

" أخش أن يكبر طفلي و يرميني في دار العجزة" " أخشى أن يتركني زوجي و يتزوج علي "

ما يدل على عدم إحساس هذه المبحوثة بالراحة أثناء عملها، صحيح نراي ظروف كونها في فترة صعبة ألا وهي فترة الحمل لكن التشاؤم من الحياة والخوف يدل أنها ليست راضية بهذا.

- عراقيل و معوقات الخدمة الاجتماعية:

حسب تصريحات المبحوثين فإن عدد معتبر منهم كانوا يعانون من مشاكل و عراقيل تعيقهم و تمنعهم من القيام بالخدمة الاجتماعية و هذه نماذج من التصريحات:

تقول المبحوثة (ف. 45 سنة - متزوجة - مراقبة عامة للعمال والمسنين - 19 سنة من العمل) "يوجد عراقيل منها الغيرة"

يقول المبحوث (ر. 31 سنة أعزب - وسيط اجتماعي - سنتين من العمل) "عراقيل من خلال بطئ استخراج الأوراق للمسنين"

تقول المبحوثة (54 سنة - مساعدة مربية - مطلقة - 11 سنة من العمل) "عدم تقدير المسؤولين و عدم الاحساس بالاعتبار منهم".

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين أن هناك بعض الضغوط و المشاكل التي تعرقل أداء المشتغلين في هذا المجال العمال ما يؤثر و ينعكس على الخدمة الاجتماعية تجاه المسنين ، بحيث يؤدي بهم إلى عدم التكيف والانزعاج و شعورهم بعدم الراحة ، هذا الطرح يؤكد لنا أيضا أن البيئة غير مناسبة ، وهذا ما أقره أحدهم (ر. 31 سنة - وسيط اجتماعي - أعزب - سنتين من العمل) من خلال تصريحه:

"أنا نخدم خدمتي بصح البيئة عيانة"

وعلى حسب ملاحظتنا لهؤلاء العاملين تبين لنا وجود رغبة لديهم و سعي لكسب منازل و مراتب وظيفية عليا فلمسنا بعض الأثنية لديهم ، فهمهم الوحيد تحقيق حاجاتهم ومصالحهم الذاتية على حساب النزلاء.

تعتبر نظرية سلم الحاجات لأبراهام ماسلو من أكثر النظريات شيوعاً وذلك لقدرتها على تفسير السلوك الإنساني وسعيه لإشباع حاجاته المختلفة، افترض ماسلو أن حاجات الإنسان دائماً ما أشبعت فإنها لا تعدد دافعاً للسلوك لذا فالحاجات الغير مشبعة هي التي تؤثر على سلوك الفرد وأن الحاجات التي في أسفل الهرم يجب أن تشبع أولاً، إذ صنف ماسلو الحاجات الإنسانية إلى 5 فئات. (سليماني حبيبة، 2017-2018، ص 29-30).

فمن خلال قراءتنا لهم ماسلو كونه يتصنف إلى 5 خمس فئات ، ففي القاعدة نجد الحاجات الفسيولوجية التي تتمثل في الأكل والشرب ... الخ ولكي تتشبع هذه الحاجات يجب على الفرد العمل من أجل الحصول على الأجر.

وهذا ما صرحت به أحد المبحوثين (41 سنة - مطلقة - مربية - سنتين من العمل) (أنا راني نخدم باش نوكل ولادي) ، إذن العمل من أجل الأجر وتحقيق الحاجات.

ومن الأسئلة المطروحة أيضا على المبحوثين والتي كانت تدور حول الرضا عن الخدمة جاءت إجاباتهم كالتالي:

تقول المبحوثة 01 (هـ. ممرضة-43 سنة - 17 سنة من العمل)

"راضية بعملتي وعلى ما قدمته للمسنين لأنني أحس نفسي جيدة"

تقول المبحوثة 02 (ف. مراقبة عامة للعمال والمسنين - 45 سنة - 19 سنة من العمل)

"راضية بالعمل وعلى ما قدمته للمسنين في السابق وما أقدمه اليوم"

يقول المبحوث 03 (ر. وسيط اجتماعي - 31 سنة - سنتين من العمل)

"نعم أنا راضي"

يعتبر الرضا أحد المفاهيم الأساسية في تحليل علاقة الفرد بالعمل وبيئة العمل، ويعرف الرضا على أنه « حالة من الشعور الذاتي بالارتياح يتبين من خلال السلوك والتصرفات التي يسلکها العامل أثناء عمله ونلمسها في تقبله ورضاه عن علاقاته بزملائه وكذلك رضاه عن الأجر ».(بن مهرة ليندة، 2010-2011، ص، 86)

فمن خلال دراستنا الاستطلاعية المتكررة للمركز والتي كنا نقوم بها من حين لآخر، فقد تبين لنا أن العمال راضون عن عملهم وهذا ما أقره أغلبية المبحوثين من خلال مقابلتهم فكانت إجاباتهم كلها تدل على الرضا المهني إلا إجابتين تؤكد عدم الرضا لما قدموه إتجاه المسنين.

فمن خلال ما قاله العمال على أنفسهم كونهم راضون عن عملهم إلا أن هناك من يحس بالتقصير إتجاه أولئك النزلاء المسنين.

- طبيعة العلاقات الاجتماعية داخل مؤسسة الرعاية و الخدمة الاجتماعية

حسب إجابات المبحوثين حول إذا كان هناك اتصال فيما بينهم كونهم عاملين في مجال الخدمة الاجتماعية فبالرغم مما أقرّوه لنا إلا أن إجاباتهم كان يكتنفها بعضا من الشكوك فمن خلال معاشتنا لهم سجلنا ضعفا وتذبذب في الاتصال عكس ما ذكر في السابق وهذا ما لمسناه من خلال تصرفاتهم وطريقة كلامهم وملاحمهم أثناء المقابلة فهناك من كان يقوم بقطعة أصابعه وهذه الإشارة لها دلالة و معنى في لغة الجسد وهناك من كان يظهر عليه التوتر و العصبية وهناك من كان يرتجف ولا ينظر إلينا ما يدل على الخوف من البوح بالحقيقة. إذن نفهم من كل هذا أنه لا يوجد أي اتصال.

إن عملية الاتصال من خلالها تنتقل الحقائق والآراء والأفكار والمهارات وطرق الأداء المختلفة من شخص إلى آخر ومن جماعة إلى أخرى». (عصام عبد الرزاق فتح الباب، 2017-2018، ص 40-41)
إذن نفهم من هذا التعريف وجوب الاتصال فيما بينهم و ضرورته من أجل ممارسة الخدمة الاجتماعية بطريقة صحيحة إتجاه المسنين.

مناقشة النتائج على ضوء الفروض:

الفرضية الأولى: يعاني المسن بدار العجزة من تدهور في الرعاية الاجتماعية

و من خلال نتائج تحليل البيانات تبين وجود حالات ضعف أداء الخدمة الاجتماعية لدى المشتغلين بمؤسسة رعاية المسنين نظرا لعدم الالتزام بالقواعد و المعايير الخاصة بمهنة الخدمة الاجتماعية وعدم إدراكهم للطرق والآليات التي تساعد على رعاية الأشخاص المسنين و ضعف لدور الأخصائي الاجتماعي داخل المجتمع الناتج عن النظرة السلبية. وهذا راجع كله إلى الأقوال التي قمنا بجمعها من خلال مقابلتنا لبعض العاملين وكذلك من خلال تسجيلنا للملاحظات طيلة فترة توافدنا عليهم تبين لنا ملاحظة مظاهر البؤس ، الحزن ، التوتر لدى المسنين علاوة على ظروف الإقامة السيئة مع غياب أحيانا للقيم الإنسانية و الاحترام الذي أيضا كان يعاني منه بعض عاملات النظافة و المربين ، فلقد سجلنا واقعا مرا و ميؤوسا منه

وبهذا يمكننا القول بأن الفرضية الأولى تحققت أي أن العمال هم فعلاً لا يؤدون أدوارهم لمساعدة أولئك النزلاء المسنين في تحقيق التكيف لديهم بداخل المركز الاجتماعي.

الفرضية الثانية: يرتبط مستوى رضا المسنين بدرجة تقديم الخدمة الاجتماعية

تبين لنا من خلال هذه الفرضية استناداً على ملاحظتنا أن الواقع المعاش داخل هذا المركز في حالة ضياع لأنه فعلاً يعاني فيه المسنين من سوء المعاملة من طرف بعض العاملين الذين يشتغلون في هذا القطاع. إذ سجلنا إلى افتقارهم إلى الرعاية الصحية السليمة ، و لاحظنا التعنيف تارة و العزلة تارة أخرى.

فيمكننا القول إن المشتغلين في هذه المؤسسة بحاجة إلى تأهيل نظري وعملي حتى يتسنى لهم تطبيق مبادئ الخدمة الاجتماعية في مجالات عملهم. فهم في حاجة إلى تنمية مهاراتهم و خبراتهم و زيادة معارفهم للتعامل مع الأشخاص المسنين مع مزيد من المعلومات المتعلقة بالتطوير المهني للأخصائي الاجتماعي و جهود تطوير البرامج الاجتماعية. إذن يمكننا القول بأن الفرضية الثانية تحققت و ضعف درجة الرضا لدى الأشخاص المسنين.

الاستنتاجات العامة:

من خلال دراستنا الميدانية التي قمنا بها على العمال بدار الأشخاص المسنين اللذين يشتغلون بقطاع الرعاية الاجتماعية توصلنا إلى مجموعة من النتائج وأهمها ما يلي:

- أكدت هذه الدراسة على تعثر معظم المشتغلين في القيام بدور الخدمة الاجتماعية مع جهل للطرق والآليات التي تساعد النزلاء في تحقيق التكيف داخل المركز.
- أسفرت هذه الدراسة على معاناة المسنين من سوء المعاملة واللامبالاة ما يؤدي إلى عدم تحقيق الاستقرار للنزلاء.
- ضعف الاتصال والاحترام المتبادل بين العمال المشتغلين ما ينعكس سلبياً على المسنين النزلاء بالمركز.
- عدم ارتياح المسنين داخل مركز الرعاية بسبب العراقيل التي تواجه العمال المشتغلين في المركز.

قائمة المراجع والمصادر

كتب:

- احمد ابراهيم حمزة ، المدخل إلى الخدمة الاجتماعية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الطبعة الاولى، 2015.
- جميل حمدادي، نظريات علم الاجتماع، دار الورق للنشر و التوزيع و الطباعة، الطبعة الأولى، عمان الأردن 2015.
- عبد اللطيف محمد خليفة، دراسات في سيكولوجية المسنين، دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة 1997 .
- عبد المنعم الميلادي، سيكولوجية الشيخوخة و كبار السن "نفسياً" اجتماعياً"، مؤسسة شباب الجامعة للنشر و التوزيع و الطباعة ، ط1، الإسكندرية، مصر 2014.
- عصام عبد الرزاق، فتح الباب و آخرون، نظريات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية ، جامعة الملك سعود ، جامعة حلوان، المكتب الجامعي الحديث للنشر و التوزيع و الطباعة، الطبعة الأولى، 2017-2018
- علي ماهر ، الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مصر، 2000.

غني ناصر حسين القريشي ، الخدمة الاجتماعية في المؤسسات العدلية ، دار صفاء للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، الأردن، 2012.

فيصل محمد الزراد، الرعاية الأسرية للمسنين في دولة الإمارات، مركز الدراسات والبحوث الإستراتيجية ابو ظبي، 2003.
محمد نبيل عبد الحميد، العلاقات الأسرية للمسنين وتوافقهم النفسي، الدارالفنية للنشر والتوزيع، الاسكندرية من دون سنة.

مصطفى محمد أحمد الفقي، رعاية المسنين بين العلوم الوضعية و التصور الاسلامي، قسم الخدمة الاجتماعية و تنمية المجتمع، كلية التربية، جامعة الازهر ، المكتب الجامعي الحديث للنشر و التوزيع والطباعة، الطبعة الاولى، 2008.

مجلات و دوريات:

خليل ابراهيم عبد الرزاق، دور الخدمة الاجتماعية في التخفيف من حدة مشكلة العلاقات الاجتماعية للمسنين ، مجلة جامعة الاقصى (سلسلة العلوم الانسانية) ، المجلد العشرين، العدد الثاني، ص321-351 يونيو 2016.
غنام صليحة، واقع رعاية المسنين في دار العجزة بالجزائر " دراسة ميدانية على عينة من المسنين بدار العجزة بباتنة"، مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية و الانسانية، مجلد 18، عدد 02 جوان 2019.

مذكرات:

بن مهرة ليندة، ثقافة الشباب في العمل غير الرسمي دراسة ميدانية بسوق الخضار و الفواكه للتجزئة بابوتشفين تلمسان، ماستر في علم الاجتماع، جامعة تلمسان، الجزائر ، 2011.
سليمان حبيبة، نظام التحفيز و اثره على الاداء الوظيفي دراسة ميدانية بنفطال GPL، مذكرة الماستر في علم الاجتماع العمل و التنظيم ، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر ، 2017-2018.

مؤتمرات:

عبد الحميد عبد المحسن، الرعاية الاجتماعية للمسنين في المجتمع المصري، المؤتمر الثامن الدولي للإحصاء والحسابات العلمية والبحوث الاجتماعية والسكانية، القاهرة ، 1983.

محاضرات :

فلاح جابر جاسم الغربي، محاضرات في مادة الخدمة الاجتماعية للمراحل الأولى، كلية الأدب، قسم الاجتماع جامعة القادسية.

مواقع الكترونية:

الموقع الرسمي لوزارة التضامن و الأسرة الجزائرية - <http://www.msncf.gov.dz/ar> - يوم 2013/12/15.