

دور الخدمة الاجتماعية في رعاية المسنين

دراسة ميدانية بدار العجزة لولاية عين تموشنت. (الجزائر)

The Role of social service in caring for the elderly A Field study in the nursing home of Ain Témouchent, Algeria

بوريش محمد*

جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت (الجزائر).

البريد الإلكتروني: mbouriche73@hotmail.com

تاريخ النشر

2021/06/01

تاريخ القبول

2021/05/11

تاريخ الإيداع

2021/04/22

المخلص:

يهدف هذا البحث إلى معرفة دور الخدمة الاجتماعية في رعاية المسنين المقيمين بمراكز الإيواء الاجتماعي أو ما تعرف بدار الأشخاص المسنين ومعرفة 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؟ وما هي الوسائل والطرائق المستخدمة؟

لجانا في دراستنا إلى المنهج الوصفي وتمت الاستعانة بتقنية المقابلة واستندنا أيضا على الملاحظة بحكم طبيعة موضوع الدراسة للحصول على البيانات .

وقد تم التوصل الى النتائج التالية:

- تعثر معظم المشتغلين في مجال رعية المسنين في تحقيق تكيف النزلاء داخل المركز.
- سوء المعاملة واللامبالاة وعدم تحقيق استقرار النزلاء.
- عدم ارتياح المسنين داخل مركز الرعاية بسبب العراقيل التي تواجه العمال المشتغلين.

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

* المؤلف المرسل

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

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

مقدمة:

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 ورقبها، 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 ومساندة للمسن من اجل اشباع احتياجاته ومواجهة مشكلاته وكذا تحقيق مكانته الاجتماعية.

الاقترب المنهجي للدراسة وعرض الإشكالية:

عرف المجتمع الجزائري بعض التغيرات في القيم والمبادئ وطرات عليه تحولات مست العادات والتقاليد المجتمعية نتيجة التصادم الثقافي وعندما لم تعد تقوم المؤسسة الاجتماعية (الأسرة) بدورها للتكفل بكل الفئات المحرومة في المجتمع صار من الضروري تشييد مؤسسات الرعاية والخدمة الاجتماعية كدار العجزة والشيخوخة ودار المسنين.

ومن 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 وان ظاهرة طول العمر التي تعتبر ظاهرة متميزة في وقتنا الحالي تفرض على مجتمعنا التزاما تتفوق ما تم القيام به لحد الآن.

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

لقد 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 ومئة مليون نسمة، حيث إن السكان من المسنين هو الأسرع في النمو كما تشير إحصائيات الأمم المتحدة. (الزراد، 2003، ص125).

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

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

والجزائر كذلك -كباقي الدول- 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 الدفاع 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 والفيزيولوجية التي تطرأ على الفرد حين يصل الى تلك السن المتقدمة، وانما تتمثل في موقف المجتمع من الفرد حين يصل الى سن معينة بالذات يحددها المجتمع بطريقة تعسفية دون أن يأخذ بعين الاعتبار الحالة الفيزيائية أو العقلية. (خليفة، ص5).

- فقد 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 والمعقدة 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 والامكانيات المستخدمة داخل دار العجزة كافية كي تساهم في تقديم الخدمة الاجتماعية تجاه المسن ؟

الفرضيات:

بناء على التساؤلات المطروحة توصلنا الى 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 تتل الاهتمام والدراسة بالشكل الكافي، كما يتناول البحث فئة المسنين المحرومين

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

من أسرهم والذين يعيشون في مراكز الايواء 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 (عبد الرزاق، 2016، ص326) (نقلا عن عبد العالي، 2009، ص45).

الخدمة الاجتماعية:

فن وعلم ومهنة لمساعدة الناس على حل مشكلاتهم الفردية والأسرية والجماعية والمجتمعية، وتحقيق علاقات مرضية 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، ص46).

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 تتعدد مظاهر الشيخوخة بين البيولوجية والنفسية والاجتماعية، فهي فترة يحس خلالها الفرد بضعف وانهيار في الجسم واضطرابات في الوظائف العقلية، ويصبح الفرد اقل كفاءة وليس له دور محدد ومنسحب اجتماعيا وسيء التوافق ومنخفض الدافعية وغير ذلك من التغيرات. (خليفة، ص 11).

ونقصد بالمسنين اجرائيا في هذه الدراسة:

- هو كل شخص تجاوز 60 عاما .
- من تقاعد عن العمل وفقد دوره الاجتماعي داخل المجتمع.
- هم من الذكور والإناث

دار العجزة:

هي إحدى المراكز والمسكن الاجتماعية المخصصة لإيواء الأشخاص الذين يتميزون بصفة الضعف والعجز، أو أناس وصلوا سن الشيخوخة والذين تتجاوز أعمارهم الستين عاما فأكثر على الأغلب، ففيها يقطنون ويعيشون حياتهم ويتلقون خلال وجودهم هناك المأوى والمأكل والمشرب واللباس والعلاج الطبي والنفسي وبرامج الترفيه عن النفس (غنام، 2019، ص307).

1. المنظور المفهوماتي للدراسة:

1.1 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. ويقدم بيرن وريزر تعريفا للشيخوخة بقولهما: "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.

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

والشيخوخة 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." (خليفة، ص 28).

يستخدم الباحثون في مجال دراسة المسنين أحياناً مفهوم الشيخوخة وأحياناً أخرى مفهوم التقدم في العمر على أنهما مترادفان ويشيران إلى نفس المعنى وكلاهما قد استخدمتا بأشكال مختلفة، فمفهوم التقدم في العمر هو أحد المفاهيم المراوغة إلى درجة جعلت منه غير المستطاع لعدد كبير من الباحثين تناوله تجريبياً وتعددت المقاييس المستخدمة في تحديد مرحلة الشيخوخة شملت: العمر البيولوجي، العمر السيكولوجي، 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 (الميلادي، 2014، ص41).

ولقد تعددت تعريفات المسن تبعاً لتعدد التخصصات العلمية وكذلك تنوع المترادفات لكلمة المسن ما بين الشيخوخة، التقدم في العمر، أرذل 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 عاماً ويشعر بالتغيرات المادية أو الجسدية وهذه التغيرات تختلف من فرد لآخر".

- وعرف قانونياً بأنه: " الفرد البالغ من العمر 60 أو 65 عاماً 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 التغيير في السلوك من أجل التوافق بنجاح مع تغير الموقع الاجتماعي".
- كما عرف من المنظور الاجتماعي بأنه: "من بلغ سن الشيخوخة وافتقد المكانة والفاعلية الاجتماعية ليوافه مرحلة ضعف الارتباط بينه وبين المجتمع الأسري أو المجتمع الخارجي" (الفي، 2008، ص ص 23-26).

1. 2 ماهية الخدمة الاجتماعية:

ليس من السهل تعريف الخدمة الاجتماعية تعريفاً شاملاً نظراً لتباين تعريفات علماء الخدمة الاجتماعية نسبة لحدثة عهدها كمهنة إضافة لاتساع وشمول خدماتها 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 أجل الوصول الى تخفيف الآلام عن الناس، توفير حياة معيشية لائقة لأفراد المجتمع الوقاية من الامراض الاجتماعية. (القريشي، 2012، ص 19).

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

تعريف الكتاب السنوي للخدمة الاجتماعية الأمريكية:

خدمة ومهنة تقدم للناس بغرض مساعدتهم كأفراد وجماعات... على الوصول إلى علاقات ومستويات معيشية... تتفق مع رغباتهم وقدراتهم... والمجتمع الذي يعيشون فيه. (القرشي، ص20).

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 أيضاً... من أجل التعاون لإزالة المعوقات... وابتكار خدمات توائم احتياجات مواطني المجتمع. (الغربي، ص23)

1. 3 الخدمة الاجتماعية واحتياجات المسنين :

- يمكننا تحديد الحد الأدنى من المعارف التي يجب الإلمام بها لمن يعمل مع هذه الفئة مثل:
- معرفة الظواهر النفسية والفسولوجية لعملية كبر السن، وإدراك 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 وحل مشكلات المسنين في المجتمع.
 - إلمام واف بالنواحي التربوية ودورها في مواجهة احتياجات المتقدمين في السن، وفي حل مشكلات الإقامة والدخل والصحة والعمل. (عبد الحميد، ص24).

1. 4 مهنة الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية المسنين:

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

- هي الأنشطة المهنية لمساعدة كبار السن كأفراد وأزواج وجماعات 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 الى تعريف للخدمة الاجتماعية في مجال المسنين بانها أحد مجالات الخدمة الاجتماعية يقوم بها الأخصائيون الاجتماعيون لتقديم خدمات رعاية المسنين وتحسينها في مؤسسات رعايتهم أو في بيئتهم الطبيعية وفق أسس معرفية ومهارية وقيمة بمساعدتهم كأفراد أو جماعات أو مجتمعات لإشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم وزيادة قدرة الأداء بما يسهم في تحقيق أفضل تكيف مع بيئاتهم. (حمزة، 2015، ص411).

1. المنهج وتقنيات البحث:

تتعدد مناهج البحث العلمي وتختلف باختلاف موضوع البحث الذي يحدد المنهج والتقنيات الملائمة للكشف عن حقائق هذا الموضوع وتقصي وتشخيص مشكلة البحث، ولهذا لجأنا الى استخدام منهج وتقنيات تتكامل فيما بينها للتوصل إلى الحقيقة، وطبيعة الموضوع كان لها دور في توجيهنا الى اختيار واستخدام المنهج الوصفي. وفيما يخص التقنية التي اعتمدنا عليها في دراستنا للموضوع ولا سيما في الدراسة الاستطلاعية هي تقنية المقابلة وطبعاً طبيعة المنهج فرضت علينا ذلك إضافة إلى ذلك استندنا على الملاحظة التي كانت اداة اساسية في تحديد مجتمع البحث بدقة وقد استعملت هذه الاداة

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

أثناء اجرائنا للمقابلات. وقد تمت صياغة أسئلة المقابلة بشكل منظم على حسب ما ورد وما جاء في الإشكالية وطبعاً الفرضيات وتم 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.

1.2 مجتمع وعينة البحث:

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

2.2 المجال المكاني والجغرافي:

لقد أجرينا دراستنا الميدانية بحي مولاي مصطفى بولاية عين تموشنت أي المكان الذي توجد فيه مؤسسة الرعاية الاجتماعية والتي تسمى بدار 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 وغير محدود. لتأتي في الأخير مرحلة جد مثيرة وهامة بالنسبة لنا ألا وهي مقابلة العمال وطرح عليهم بعض الأسئلة وجمع البيانات، وبالرغم من ضيق الوقت وتزامن الدراسة مع الظرف الصحي الحساس نتيجة جائحة كورونا (COVID 19). ومع ذلك قمنا بمقابلة المستخدمين في هذا المجال.

المجال البشري: تتسع هذه المؤسسة اجمالاً لـ 70 مسن ولكن 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 والمتقاعدين 34 عامل
- عقود الإدماج 18 عامل
- الطاقم الطبي عاملين (02)

3. عرض وتحليل نتائج بيانات الدراسة الميدانية:

1.3 محور البيانات الشخصية:

شمل مجتمع بحثنا على فئة الإحصائيين الاجتماعيين بدار العجزة لولاية عين تموشنت، وقد كان حجم العينة يضم 10 مفردة تحصلنا على البيانات الشخصية الخاصة بهم والمتعلقة بالدراسة، وقد قمنا بتحليل هذه البيانات كالتالي:

1.1.3 جنس المبحوثين:

العدد الكلي للمبحوثين 10 مبحوثاً من بينهم 04 ذكور و06 إناث، لذا يمكننا القول أن العمل في دار العجزة لا يقتصر على جنس معين نظراً لوجود حالات من كلا الجنسين، وهذا لأن رعاية كبار السن تخص كلا الجنسين. كما أن عدد الإناث كان أكثر تمثيلاً في مجتمع البحث وهذا راجع إلى طبيعة المهنة وهيمنة دور الإناث فيها مقارنة بالذكور .

2.1.3 سن المبحوثين:

فيما يخص أعمار المبحوثين فتشير البيانات الإحصائية بان غالبهم تتجاوز أعمارهم الأربعين سنة، وتؤكد الأرقام بأن هذه الفئة تمتلك أقدمية في العمل بهذا القطاع تسمح لهم بممارسة أدوارهم في مجال رعاية المسنين.

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

2.3 محور الظروف والوضعية المهنية للمشتغلين بدار المسنين

1.2.3 دور ومهام العمال المشتغلين بدار العجزة

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

فبعد المعاينة والملاحظة خلال زيارتنا للمؤسسة لم نلمس من الناحية العملية حقيقة ما ذكر أي سجلنا كل ما يقوم به هؤلاء على عكس ما أقرّوه لنا فهم يتظاهرون على أنهم يقومون بمهامهم على أكمل وجه لكن في الحقيقة وجدنا غياب تام للدور الحقيقي لمهنة الخدمة الاجتماعية اتجاه النزلاء المسنين. وسجلنا أيضا نوعا من التفرقة والتمييز بين المشتغلين داخل مؤسسة رعاية المسنين مما يولد الصراع نتيجة التعسف في استعمال السلطة والإكراه وهذا ما أقرّته لنا إحدى المبحوثات من خلال تصريحها التالي:

"يُحَسِّنِي بعض المسؤولين بنقص وأنهم أحسن مني".

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

2.2.3 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 إطلاقاً 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) وهذه نماذج من تصريحاتها :

تقول المبحوثة: (هـ. ممرضة - 43 سنة - متزوجة - 17 سنة من العمل): "تسكتوا ولا نديكم عند الجراح" غدي يولدوني بلا وقت". **ترجمة المقطع:** "تسكتون أوأخذكم 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: "أخسر أن يكبر طفلي ويرميني في دار العجزة". "أخشى أن يتركني زوجي ويتزوج علي".

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

3.2.3 عراقيل ومعوقات الخدمة الاجتماعية:

حسب تصريحات المبحوثين فان عدد معتبر منهم كانوا يعانون من مشاكل وعراقيل تعيقهم وتمنعهم من القيام بالخدمة الاجتماعية وهذه نماذج من التصريحات:
تقول المبحوثة (ف. 45 سنة - متزوجة - مراقبة عامة للعمال والمسنين - 19 سنة من العمل): "يوجد عراقيل منها الغيرة "

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

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 وعدم الاحساس بالاعتبار منهم".

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين أن هناك بعض الضغوط والمشاكل التي تعرقل أداء المشتغلين في هذا المجال العمال ما يؤثر وينعكس على الخدمة الاجتماعية تجاه المسنين، بحيث يؤدي بهم إلى عدم التكيف والانزعاج وشعورهم 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 عيانه".

وعلى حسب ملاحظتنا لهؤلاء العاملين تبين لنا وجود رغبة لديهم وسعي لكسب منازل ومراتب وظيفية عليا فلمسنا بعض الأنانية 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 دائما ما أشبعت فإنها لا تعدُّ دافعاً للسلوك لذا فالحاجات الغير مشبعة هي التي تؤثر على سلوك الفرد وأن الحاجات التي في أسفل الهرم يجب أن تشبع أولاً، اذ صنف ماسلو الحاجات الإنسانية إلى 5 فئات. (سليمانية، 2018، ص 29-30).

فمن خلال قراءتنا لهرم ماسلو كونه يتصنف إلى 5 خمس فئات، ففي القاعدة نجد الحاجات الفسيولوجية التي تتمثل في الأكل والشرب... الخ ولكي تشبع 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 بعلمي 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 يسلكها العامل أثناء عمله ونلمسها في تقبله ورضاه عن علاقاته بزملائه وكذلك رضاه عن الأجر ». (بن مهرة، 2011، 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 اتجاه المسنين. ومن خلال ما قاله العمال على أنفسهم كونهم راضون عن عملهم إلا أن هناك من يحس بالتقصير اتجاه أولئك النزلاء المسنين.

4.2.3 طبيعة العلاقات الاجتماعية داخل مؤسسة الرعاية والخدمة الاجتماعية

حسب إجابات المبحوثين حول إذا كان هناك اتصال فيما بينهم كونهم عاملين في مجال الخدمة الاجتماعية فبالرغم مما أقرّوه لنا إلا أن إجابتهم كان يكتنفها بعضا من الشكوك فمن خلال معاشتنا لهم سجلنا ضعفا وتذبذبا في الاتصال عكس ما ذكر في السابق وهذا ما لمسناه من خلال تصرفاتهم وطريقة كلامهم وملامحهم أثناء المقابلة فهناك

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

من كان يقوم بقطعة أصابعه وهذه الإشارة لها دلالة ومعنى في لغة الجسد وهناك من كان يظهر عليه التوتر والعصبية 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». (فتح الباب، 2018، ص40-41).

إذن نفهم من هذا التعريف وجوب الاتصال فيما بينهم وضرورته من أجل ممارسة الخدمة الاجتماعية بطريقة صحيحة اتجاه المسنين.

4. مناقشة النتائج على ضوء الفروض:

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

من خلال نتائج تحليل البيانات تبين وجود حالات ضعف أداء الخدمة الاجتماعية لدى المشتغلين بمؤسسة رعاية المسنين نظرا لعدم الالتزام بالقواعد والمعايير الخاصة بمهنة الخدمة الاجتماعية وعدم إدراكهم للطرق والآليات التي تساعد على رعاية الأشخاص المسنين وضعف 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 والاحترام الذي أيضا كان يعاني منه بعض عاملات النظافة والمربين، فلقد سجلنا واقعا مرًا وميؤوسا منه.

وبهذا يمكننا القول بأن الفرضية الأولى تحققت أي أن العمال هم فعلاً لا يؤديون 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 افتقادهم إلى الرعاية الصحية السليمة، ولا حظنا التعنيف تارة والعزلة 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 وخبراتهم وزيادة معارفهم للتعامل مع الأشخاص المسنين مع مزيد من المعلومات المتعلقة بالتطوير المهني للأخصائي الاجتماعي وجهود تطوير البرامج الجماعية. إذن يمكننا القول بأن الفرضية الثانية تحققت وضعف درجة الرضا لدى الأشخاص المسنين.

5. 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 العرافيل التي تواجه العمال المشتغلين في المركز.

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

قائمة المراجع

- احمد ابراهيم حمزة، المدخل الى الخدمة الاجتماعية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الاولى، 2015.
- جميل حمداوي، نظريات علم الاجتماع، دار الورق للنشر والتوزيع والطباعة، 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 وكبار السن "تفسيرا" اجتماعيا"، مؤسسة شباب الجامعة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، الإسكندرية، مصر 2014.
- عصام عبد الرزاق، فتح الباب وآخرون، نظريات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية، جامعة الملك سعود، جامعة حلوان، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، 2017-2018
- علي ماهر، الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مصر، 2000 .
- غني ناصر حسين القرشي، 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، الدار الفنية للنشر والتوزيع، الاسكندرية من دون سنة.
- مصطفى محمد أحمد الفقي، رعاية المسنين بين العلوم الوضعية والتصوير الإسلامي قسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع، كلية التربية، جامعة الازهر، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الاولى، 2008.
- 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 والانسانية، مجلد 18، عدد 02 جوان 2019.

بن مهرة ليندة، ثقافة الشباب في العمل غير الرسمي دراسة ميدانية بسوق الخضار والفواكه للتجزئة بابوتشفين تلمسان، ماستر في علم الاجتماع، جامعة تلمسان، الجزائر، 2011.

سليمانى حبيبة، نظام التحفيز واثره على الاداء الوظيفي دراسة ميدانية بنفطال GPL، مذكرة الماستر في علم الاجتماع العمل والتنظيم، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر، 2017-2018.

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

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

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