

Ministère de l'enseignement supérieur
et de la recherche scientifique

Université 8 mai 1945 - Guelma

Faculté: des sciences humaines

Département de sociologie



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم الاجتماع

لنيل شهادة

مذكرة مقدمة

الماستر

تخصص علم اجتماع اتصال

استراتيجيات الاتصال في مؤسسات الرعاية الاجتماعية

دراسة ميدانية بدار الأشخاص المسنين - حمام دباغ - قالمة

إشراف الأستاذ:

د. لعموري مهدي

إعداد الطلبة:

بوعلاق ملاك

سواحلية بثينة

أمام اللجنة المشكلة من

الاسم واللقب	الرتبة	مؤسسة الانتماء	الصفة
زقوفي فوزية	أستاذ محاضر أ	جامعة 08 ماي 1945	رئيسا
د/ لعموري مهدي	أستاذ محاضر أ	جامعة 08 ماي 1945	مؤظرا
محبوبي رفيق	أستاذ مساعد أ	جامعة 08 ماي 1945	عضوا

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر



الشكر والعرفان أولا وأخيرا لله تعالى الذي رزقنا من العلم ما لم نكن نعلم
فالحمد لله الذي أعطانا القوة والمقدرة مما مكنا من الوصول إلى هذا المستوى،
وإتمام هذا العمل المتواضع.

نتقدم بالشكر الخاص إلى أستاذنا الفاضل الدكتور

لعموري مهدي

الذي كان نعم الأستاذ، وإلى كل من ساعدنا في إتمام هذا العمل ولو بكلمة
طيبة وابتسامة صادمة، وتخص بالذكر أهالينا الذين لم يملوا من الوقوف إلى
جانبنا طوال المسار الدراسي ماديا ومعنويا.



إلى من هي أندى من قطرات الندى وأصفى من ماء الدجى، إلى المثل العالى والقدوة الصارخة
رمز الإرادة المتجددة إلى من رافقتني دعواتها في كل خطوة من خطوات حياتي إليك

"أمي الغالية"

إلى والدي تحية تقدير وإجلال

إلى من يفرحون لفرحي ويحزنون لحزني ويشاركونني همومي على مصاعب الدنيا إخوتي وأخواتي

إلى قرّة عيني زوجي "سفيان" أشكرك على صبرك عليا ودعمك الدائم

إلى كل من يتمنى لي النجاح

أهدى ثمرة جهدي المتواضع وأسأل الله عز وجل أن يوفقني لما فيه الخير

تحياتي الخالصة

بشينة



الذي قال فيهم ذو الجلال والإكرام " ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا "

إلى قرة عيني وسندي في الحياة إلى من سهرت وتعبت إلى من كان دعائها سبب نجاحي إلى المرأة الوحيدة التي تتمنى بأن أكون أحسن وأفضل من الجميع الغالية ذات المقام العالي **أمي سعاد** إلى من أفنى حياته من أجلي، إلى من كان داعمي الأول و سندي في كل خطوة إلى أعظم الرجال **أبي عاشور الغالي** أطال الله في عمره، الذي لو شكرته العمر كله لن أفيه حقه.

إلى من قاسموني رحم أمي وأغلى ما أملك إلى أضلعي الثانية إخوتي:

محمد أمين، أميرة، إسلام.

إلى من سأكمل معه حياتي ، ومن رافقني طيلة مشواري الدراسي، إلى سندي وشريك حياتي ، له كل الاحترام والتقدير زوجي الغالي شمس الدين

إلى من يحمل لقب **بوعلاق** صغيرا وكبيرا

إلى كل من نساهم قلمي ويتذكروهم قلبي من الأهل والأحباب

تحياتي الخالصة

ملاك

المخلص

استهدفت الدراسة التعرف على أبرز الإستراتيجيات الاتصالية المتبعة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية (دار العجزة) نموذجاً، دراسة ميدانية تم تطبيقها على عينة من دار الأشخاص المسنين بحمام دباغ للتعرف على الإستراتيجيات والإجراءات والطرق المتبعة في الاتصال بين مختلف أعضاء المركز خصوصاً مع المسنين المقيمين هناك، تصنف هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية التي اعتمدت على المنهج الوصفي والمقابلة التي تمت مع مختلف أعضاء المركز وتم استخدام الملاحظة كتنقية لجمع البيانات إلى جانب الاستبيان، وجاءت أهم النتائج كالتالي:

- أن المركز يتبع إستراتيجيات اتصالية معينة (إستراتيجية الحوار والإقناع) من أجل تسيير مختلف الشؤون والتواصل مع المسنين وأن إتباعها يساعد في تنظيم العمل ومنه أن الإستراتيجية الاتصالية تلعب دور مهم وكبير داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- وجود اتصال دائم بين العمال والمسنين من خلال تقديم الرعاية الاجتماعية والنفسية لهم يوميا والاحتكاك بهم.
- أن الاتصال اللفظي المباشر هو الاتصال المناسب لتحقيق الهدف من الاتصال بين العمال والمسنين.
- أنه توجد ثقافة اتصالية داخل المركز وذلك بتنظيم مختلف النشاطات الاتصالية الترفيهية للمسنين مما يزيد التفاعل والاتصال لديهم.

الكلمات المفتاحية: إستراتيجيات الاتصال، مؤسسات الرعاية الاجتماعية، دار المسنين.

Résumé

L'étude visait à identifier les stratégies de communication les plus importantes dans les institutions de protection sociale (hospice) Un modèle, étude de terrain appliquée à un échantillon de la maison d'une personne âgée dans une salle de bains dabbag pour en apprendre davantage sur les stratégies, procédures et moyens de communication entre les différents membres du centre, en particulier avec les personnes âgées qui y vivent; Cette étude est classée parmi les recherches descriptives qui se sont appuyées sur le programme descriptif et l'entretien avec les différents membres du centre. L'observation a servi de technique de collecte de données avec le questionnaire. Les résultats les plus importants sont les suivants:

- Le Centre suit certaines stratégies de communication (Dialogue et stratégie de persuasion) afin de gérer diverses affaires et communiquer avec les personnes âgées et son suivi aide à organiser le travail. La stratégie de communication joue un rôle important au sein des institutions de protection sociale
- Contact constant entre les travailleurs et les personnes âgées par des soins et des contacts sociaux et psychologiques quotidiens
- La communication verbale directe est la communication appropriée pour atteindre l'objectif de contact entre les travailleurs et les personnes âgées.
- Il existe une culture de communication au sein du centre en organisant diverses activités de communication récréatives pour les personnes âgées, ce qui augmente leur interaction et la communication.

Mots clés : Stratégies de communication, Institutions de protection sociale, Maison de retraite.

Summar

The study aimed to identify the most important communication strategies in social protection institutions (hospice) A model, field study applied to a sample of a senior's home in a dabbag bathroom to learn about strategies, procedures and means of communication between the different members of the center, This study is classified among the descriptive research that was based on the descriptive program and the interview with the various members of the centre. Observation was used as a data collection technique with the questionnaire. The most important results were:

- The Centre follows certain communication strategies (Dialogue and Persuasion Strategy) in order to manage various affairs and communicate with the elderly and its follow-up helps to organize the work. Communication strategy plays an important role in social protection institutions
- Constant contact between workers and the elderly through daily social and psychological care and contact
- Direct verbal communication is the appropriate communication to achieve the objective of contact between workers and the elderly.
- There is a culture of communication within the centre by organizing various recreational communication activities for seniors, which increases their interaction and communication.

Keywords: Communication strategies, Social protection institutions, Retirement home.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر
	الإهداء
	الملخص
	قائمة الجداول
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
4	أولاً: إشكالية الدراسة
5	ثانياً: فرضيات الدراسة
5	ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع
6	رابعاً: أهمية الدراسة
6	خامساً: أهداف الدراسة
6	سادساً: مفاهيم الدراسة
13	سابعاً: الدراسات السابقة
22	ثامناً: النظريات المفسرة للدراسة
27	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: ماهية استراتيجيات الاتصال	
29	تمهيد
30	أولاً: خصائص إستراتيجيات الاتصال
31	ثانياً: أنواع إستراتيجيات الاتصال

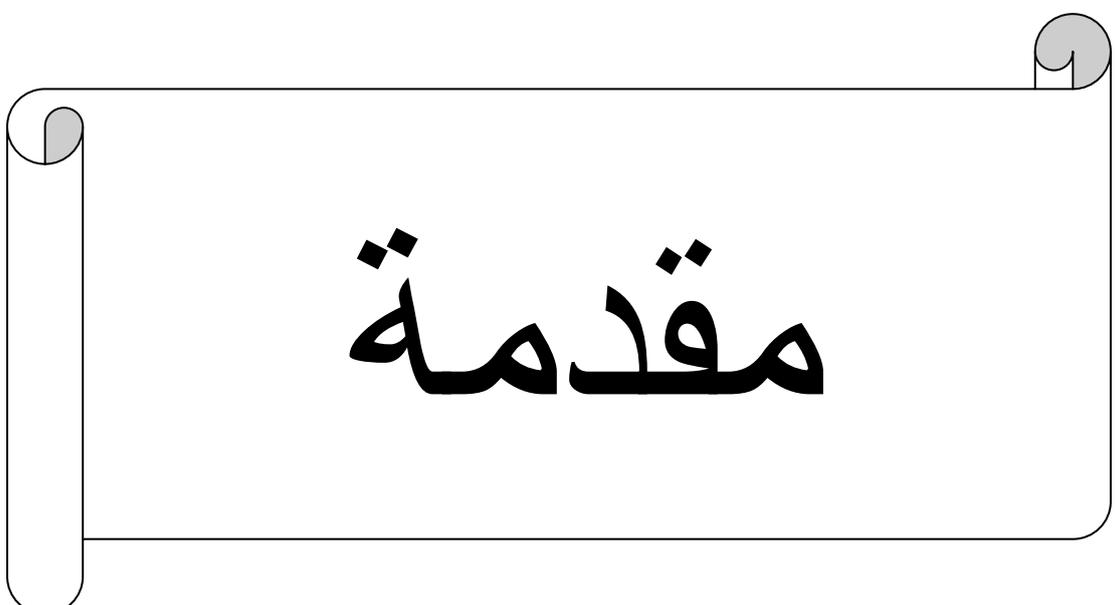
36	ثالثا: أهداف إستراتيجيات الاتصال
38	رابعا: أهمية وجود الإستراتيجية الاتصالية في سياسة المنظمة
39	خامسا: مراحل سيرورة الإستراتيجية الاتصالية
43	سادسا: معوقات الإستراتيجية
45	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: ماهية مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين	
47	تمهيد
48	أولا: نشأة الرعاية الاجتماعية
49	ثانيا: أهمية الرعاية الاجتماعية للمسنين
50	ثالثا: مبادئ الرعاية الاجتماعية للمسنين
54	رابعا: أهداف الرعاية الاجتماعية
54	خامسا: برامج الرعاية الاجتماعية للمسنين
58	سادسا: نظرة الإسلام للمسنين
59	سابعا: النظريات المفسرة للمسنين
64	ثامنا: المشكلات التي تواجه المسنين
66	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية	
69	تمهيد
70	أولا: الإجراءات المنهجية للدراسة
71	1. مجالات الدراسة
68	2. المنهج المستخدم في الدراسة
70	3. أدوات جمع البيانات

73	4. مجتمع الدراسة والتحليل
75	ثانيا: تفسير وتحليل البيانات
75	1. عرض وتحليل البيانات
92	2. النتائج العامة للدراسة
92	3. مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات
96	خلاصة الفصل
98	الخاتمة
100	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	الجنس	75
02	السن	76
03	المستوى التعليمي	76
04	الأقدمية في العمل	77
05	العلاقة بين الموظف والمسرن ذات طابع مهني	78
06	يواجه الموظف مشكل في التواصل مع المسن	78
07	يوجد تواصل بين المدير والعمال بصفة منتظمة	79
08	علاقة الموظف بالمسرن داخل المركز	79
09	يتواصل المسن مع غيره من المسنين داخل المركز	80
10	يتم تنظيم أوقات لزيارة المسن مع أفراد أسرته	80
11	تحاولون ربط المسن بعائلته وإعادة العلاقة مع أسرته	81
12	وجود إستراتيجيات أو برنامج اتصالي داخل المركز	82
13	وجود إستراتيجية اتصالية في المؤسسة له دور في تنظيم العمل	82
14	تقديم المركز الرعاية النفسية والاجتماعية	83
15	متى يتلقى المسن هذه الرعاية	84
16	يحتوي هذا المركز على مكتب لأخصائي النفسي والاجتماعي	84
17	التجهيزات المادية واللامادية المقدمة من قبل المؤسسة كفيلة بمنح المسن القدر الكافي من الراحة	85
18	تتصل المؤسسة بجمعيات أخرى من أجل المساعدة المادية	86
19	فيما تتمثل هذه المساعدات	86

87	توجد ثقافة اتصالية بين العامل والمسن	20
88	تقومون بطرح أسئلة للمسنين على أبرز احتياجاتهم	21
88	نوع الاتصال الذي يساعد في تحقيق الهدف من الاتصال مع المسنين	22
89	ينظم المركز نشاطات ترفيهية اتصالية	23
89	ما هي هذه النشاطات	24
90	يتفاعل المسن مع هذه النشاطات	25
91	المشكلات التي تواجههم عند التواصل مع المسن	26

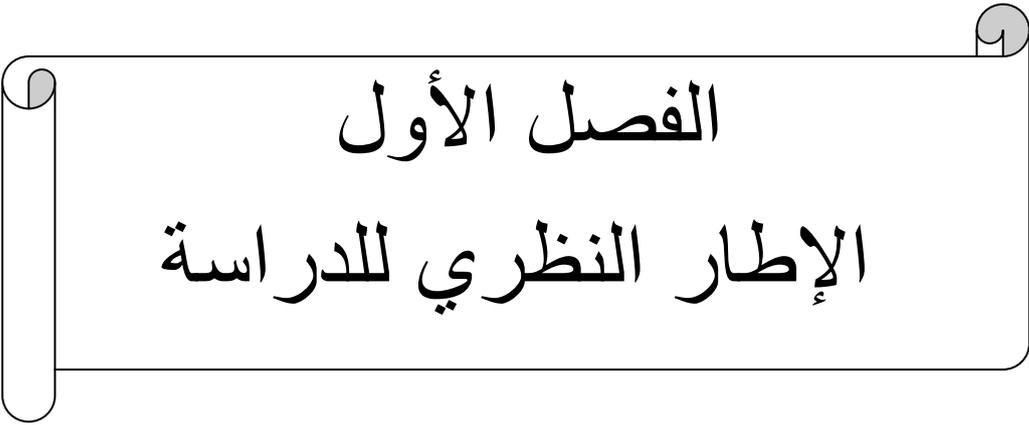


مقدمة

يعتبر الاتصال داخل المؤسسات من الضروريات المهمة لسير الحسن لمختلف الشؤون الداخلية والخارجية للمؤسسة وبذلك يكون تبادل للأفكار والآراء والمعلومات، فهو عملية التفاعل اجتماعي بين الأشخاص، ويتم الاتصال الداخلي للمؤسسة ضمن إستراتيجية اتصالية وأساليب وبرامج من أجل تنظيم محيط العمل والدراية بكل ما يجري فيه وهذا ما سنقوم بطرحه كإشكال في بحثنا أي محاولة معرفة مختلف الطرق والأساليب والإستراتيجيات الاتصالية المتبعة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية وقد تم اختيار دار العجزة كنموذج لهذه المؤسسات من أجل الإجابة على إشكالية بحثنا من خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها داخل هذه المؤسسة.

ونظرا لأهمية موضوع البحث الذي تمثلت في إثراء البحوث القادمة بدراستنا التي قد أجريت في دار العجزة ومعرفة الظروف والأساليب الاتصالية والإستراتيجية المتبعة داخل المؤسسة حيث يهدف موضوعنا إلى التعرف على الدور الذي تلعبه الإستراتيجية الاتصالية داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية (دار العجزة) كنموذج، ومعرفة الظروف العامة للمؤسسة وإذا كانت هناك ثقافة اتصالية بين مختلف أعضائها وطبيعة العلاقات السائدة هناك، وهذا بإتباع إجراءات منهجية علمية للوصول إلى إجابة على إشكالية البحث المطروحة، فكان مجال الدراسة متمثل في المجال المكاني والبشري، حيث أجريت الدراسة بدار الأشخاص المسنين -الشهيد بوحسان اسماعيل المدعو المروكي- بحمام دباغ، قالمة كما تم اختيار عينة تقدر بـ 30 فرد لإجراء هذه الدراسة معهم من أصل 72 عامل، باستخدام المقابلة والاستبيان والملاحظة في جمع البيانات والمنهج الوصفي لتحليلها، حيث تم مقابلة العمال من أجل استطلاع آرائهم عن موضوع بحثنا ثم توزيع الاستبيان من أجل الحصول على الإجابات وذلك باستخدام تقنية الملاحظة من أجل معرفة حقيقة ظروف العامل عند إجابته عن الأسئلة المطروحة كما تمت الاستعانة بدراسات سابقة حول موضوع البحث والتي تمثلت في دراسة غانم غالب عبد المحسن بعنوان رعاية المسنين في الإسلام، ودراسة د.إسماعيل محمد الزيود تحت عنوان واقع رعاية المسنين في دار العجزة بالجزائر، ودراسة حنان عشري عبد الحفيظ محمد، تحت عنوان معوقات الاتصال الجمعي في تحقيق جودة الحياة لدى المسنين حيث تم الاستفادة منهم في بناء الإطار النظري وما أضافته دراستنا عن هذه الدراسات هو أنه معرفة الإستراتيجية الاتصالية وأنواع الاتصال المتبعة والمستخدمة داخل هذه المؤسسات بين العمال في بعضهم البعض ومع المسنين، حيث تم التناول في الفصل الأول للدراسة الإطار النظري والفصل الثاني بعنوان ماهية إستراتيجيات الاتصال حيث تم التطرق

إلى أنواع الإستراتيجيات الاتصالية وأهدافها، خصائصها، وأهمية وجودها في سياسة المنظمة، ومراحل سيرورتها إلى المعوقات التي تواجهها، أما بالنسبة للفصل الثالث فتمحور حول الرعاية الاجتماعية للمسنين، فتناول نشأة الرعاية وأهميتها وأهم المبادئ التي تقوم عليها، كذلك الأهداف من هذه الرعاية وبرامج الرعاية للمسنين ونظرة الإسلام للمسنين وأبرز المشكلات التي تواجههم، والنظريات التي تفسر مرحلة الشيخوخة، أما بالنسبة للفصل الرابع تمحور حول الإطار المنهجي والدراسة الميدانية، حيث تم التناول فيه للإجراءات المنهجية للدراسة وتضم مجالات والدراسة الميدانية تحتوي على عرض وتحليل البيانات والنتائج على ضوء الفرضيات والنتائج العامة.



الفصل الأول
الإطار النظري للدراسة

أولاً: الإشكالية

أصبح مجال الاتصال اليوم عامل ضروري ومهم في جميع المجالات والبيئات لتسيير مختلف الشؤون الحياتية، حيث أنه يفتح المجال أمام الأفراد من أجل طرح أفكارهم وانشغالاتهم وتبادلها مع بعضهم البعض وأنه يساهم في تطوير علاقتهم وزيادة الترابط بينهم، " فجوهر عملية الاتصال هو المشاركة في الأفكار والمعاني أو الانتشار أو الشيوخ لفكرة أو موضوع أو نشاط أو قضية، عن طريق انتقال المعلومات والأفكار أو الآراء والاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات"¹.

حيث يطبق هذا الاتصال من أجل تنفيذ إستراتيجيات ما في المنظمة وتحقيق أهدافها وغاياتها المطلوبة، وتحقيق هذه الأهداف يكون عبر تطوير العلاقات البشرية داخل المنظمة من أجل ضمان سيرها واستمراريتها، باعتبار الإستراتيجية أنها تعطي توجيهات واضحة للمستقبل، وتساعد المنظمة على التعرف على أبرز المشكلات الرئيسية التي قد يتعرض لها، وخلق مدخل لكيفية التعامل معها وإيجاد الحلول المناسبة لها وطريقة تجنب مثل هذه المشاكل والصعوبات في المستقبل القريب.

وتعتبر مؤسسات الرعاية الاجتماعية من بين المؤسسات التي تحتاج إلى إستراتيجية اتصالية معينة من أجل تسيير شؤونها الداخلية، حيث يكون الرضا بين مختلف الأعضاء وتحقيق الأهداف والغايات المرجوة من هذه المؤسسات وهي حماية الأشخاص المعوزين وغير القادرين على تلبية احتياجاتهم المادية والمعنوية ويمرون بوضعيات صعبة وغير مستقرة كالمسنين مثلاً.

وتعتبر دار المسنين من مؤسسات الرعاية الاجتماعية التي تحتوي كبار السن من جميع النواحي الحياتية، حيث تسعى إلى تقديم الجو العائلي لهم والتقرب منهم والاتصال بهم من أجل تعويضهم على أهاليهم ورعايتهم، وفي هذا السياق سنقوم في دراستنا بتسليط الضوء على دار العجزة نموذج لمؤسسات الرعاية الاجتماعية باعتبار فئة المسنين فئة حساسة جداً في المجتمع ومعرفة الظروف السائدة هناك وأساليب التعامل مع هذه الفئة والطرق والإستراتيجيات التي من خلالها يتم التواصل بين مختلف أعضاء هذه المؤسسة وخصوصاً تواصلهم مع المسنين ومن هنا جاءت إشكالية بحثنا: ما هي الإستراتيجيات والأساليب المتبعة في الاتصال بين مختلف أعضاء مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين؟

1. محمد العربي بن ياسين بوش، وسائل الاتصال الحديثة وأثرها على أحكام العلاقة بين الجنسين في الفقه الإسلامي، الأصاله للنشر، د ط، الجزائر، 2021، ص 39.

الأسئلة الفرعية:

1. ما هي طبيعة العلاقات داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين؟؟
2. ما هو دور الإستراتيجية الاتصالية داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين؟
3. هل توجد ثقافة اتصالية بين العامل والمسن داخل مؤسسة الرعاية الاجتماعية للمسنين؟

ثانياً: الفرضيات

1. العلاقات داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين تكون ذات طابع مهني.
2. تلعب الإستراتيجية الاتصالية دوراً كبيراً في تسيير شؤون مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين.
3. توجد ثقافة اتصالية بين مختلف أعضاء مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين.

ثالثاً: أسباب اختيار الدراسة

تختلف أسباب هذا الموضوع باختلاف رغبة كل باحث ونظرتة لبحثه، ومنه فإن أسباب اختيارنا لهذا الموضوع له دوافع ذاتية وموضوعية ولم يكن لغرض علمي فقط وأهم هذه الأسباب ما يلي:

أ. الأسباب الذاتية

- رغبتنا في اكتشاف معارف جديدة حول دار العجزة،
- معرفة الظروف التي يعيشها المسن داخل دار العجزة،
- التعرف على الإسهامات التي تقوم بها دار العجزة في التكفل بالمسنين،
- كيفية الاتصال بالمسن وما هي الاستراتيجيات المستخدمة في عملية التواصل،
- معاناة فئة المسنين في المجتمع.

ب. الأسباب الموضوعية

- أن الموضوع قابل للدراسة العلمية السوسولوجية والميدانية،
- باعتبار الموضوع يتماشى مع تخصص علم اجتماع الاتصال،
- محاولة معرفة إذا كانت المؤسسة المستهدفة تستخدم تقنيات للاتصال،
- لتحصيل معرفة أكبر حول الإستراتيجية الاتصالية داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية منها دار العجزة.

رابعاً: أهمية الدراسة

تستهدف هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تعالجه، حيث أصبح الكثير من الباحثين و المختصين يهتمون بالاتصال باعتباره أساس تبنى عليه المؤسسة هيكلها التنظيمي، كما أن هذه الدراسة تستقي أهميتها من خلال دور الإستراتيجية الاتصالية بالنسبة لمؤسسة الرعاية الاجتماعية للمسنين ونوع الاتصال الذي يجري داخل هذه المؤسسة وما مدى فعاليتها داخل المؤسسة والكشف عن واقع الاتصال الداخلي من خلال معرفة الطرق والأساليب المستخدمة في التواصل، كما أن أهمية بحثنا تتمحور حول الفئة الحساسة في المجتمع المتمثلة في المسنين، باعتبارها لم تتل الاهتمام والدراسة بشكل كافي، كما أن هذا البحث سيعرفنا بالجوانب المخفية و الظروف الحقيقية التي يعيشها المسنون داخل هذه المراكز.

خامساً: أهداف الدراسة

- معرفة طبيعة العلاقات السائدة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين.
- التعرف على الدور الذي تلعبه الإستراتيجية الاتصالية داخل مؤسسة الرعاية الاجتماعية للمسنين.
- معرفة ما إذا كان هناك ثقافة اتصالية بين أعضاء مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين.
- معرفة الفروق العامة لمؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين.
- الإجابة عن التساؤلات المطروحة وإشكالية الدراسة.

سادساً: مفاهيم الدراسة

الإستراتيجية

يرجع أصل كلمة إستراتيجية " Strategy " إلى الكلمة اليونانية إستراتيجوس " Strategos " وتعني فنون الحرب وإدارة المعارك...
ويشير قاموس المورد "Al mawrid" إلى الإستراتيجية على أنها تعني علم وفن الحرب أو وضع الخطط وإدارة العمليات الحربية"¹.

1. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة الإستراتيجية، الأصول العلمية والتوجهات المستقبلية والتطبيقات العملية، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، جامعة الطائف، سنة 2013، ص 24.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

يشير قاموس إكسفورد "Oxford-Dictionary" إلى معنى الإستراتيجية باعتبارها الفن المستخدم في تعبئة وتحريك المعدات الحربية يمكن من السيطرة على الموقف بصورة شاملة¹.

وقد جاءت الإستراتيجية في هذا القاموس بمفهوم في مجال الحرب، حيث يعتبر كل من Sun-tzu و Clausewitz أول من قام باستخدام مصطلح الإستراتيجية في كتاباتهم العسكرية ويمكن القول أن هذا المصطلح ظهر أولاً في المجال العسكري.

كما جاء في قاموس وبستر أن مصطلح الإستراتيجية يشير إلى مجال التخطيط وترشيد العمليات العسكرية.

جاء في المعجم العربي الشرقي أن الإستراتيجية هي " فن من الفنون العسكرية يتناول وسائل التي يجب الأخذ بها في قيادة الجيوش"².

الاتصال:

" الاتصال هو عملية يقوم بها الشخص في ظرف ما، بنقل رسالة ما تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر إلى الآخرين عن طريق الرموز لتحقيق أهداف معينة"³.

يعرفها بيرلو على أنها: "...العملية التي يتم بها نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات من شخص لآخر... الاتصال هو نشاط إنساني يؤدي إلى التواصل بين البشر الهدف منه تبادل المعلومات وهو نشاط ذو طبيعة خاصة لأنه متواصل غير منقطع لا يمكن إعادته كما لا يمكن محوه أو عكسه"⁴.

كما تعرف كلمة اتصال في عدة لغات، ففي الحقل اللغوي العربي وجدت أن "كلمة اتصال مشتقة من كلمة التواصل" واصل على وزن فاعل وكلمة تواصل جاءت على صيغة تفاعل، مصدرها وصال مواصلة

1. صونية كيلاني، مساهمة في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية بتطبيق الإدارة الإستراتيجية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع الاقتصاد تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية، وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 16.

2. المنجد الأبجدي، دار المشرق، ط/ الخامسة، المكتبة الشرقية للتوزيع، بيروت، لبنان، 1986، ص 76.

3. فهد بن عبد الرحمان الشميري، التربية الإعلامية، مكتبة الملك فهد للنشر، ط1، الرياض، 2010، ص 48.

4. سناء محمد سليمان، سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته، عالم الكتب ط1، القاهرة 2014، ص 28-29.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

وتشير كلمة تواصل إلى حدود المشاركة في الفعل ما بين الطرفين ويكون نقيض تواصل في تهاجر وتنافر وتقاطع¹.

جاءت كلمة اتصال في الإنجليزية بأن " كلمة اتصال (Communication) مشتقة في لفظها الإنجليزي من الأصل اللاتيني (Communis) أي (Common) ومعناها مشترك أو عام فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة (Commonness) مع شخص أو جماعة أخرى أي أننا نحاول أن نشرك سوبا في المعلومات والأفكار والمواقف².

التعريف الإجرائي: الاتصال هو مجموعة أفكار متبادلة بين طرفين أو أكثر من أجل إيصال معلومة أو إقناع الطرف الآخر بها.

الإستراتيجية الاتصالية:

" تعرف الإستراتيجية الاتصالية على أنها المخطط العام للسياسة الاتصالية للمؤسسة أو المنظمة، مشروع إجمالي متوسط أو طويل الأمد يحدد الأهداف ويختار الرسائل والإستراتيجية الاتصالية هي مجموعة من القرارات التي تستخدم من أجل التعريف بالاختيارات المهمة في الاتصال تحديدا للأهداف المرجوة منه والوسائل المستعملة فيه³.

" تعرف الإستراتيجية على أنها أحسن الطرق المتبعة من أجل إبقاء الزبون راض ولنجاح الإستراتيجية لآبد من تحديد أساسيات والمواقف التي تتماشى مع خصوصيات كل عملية⁴.

جاء في تعريف آخر للإستراتيجية الاتصالية بأنها "هي مجموعة من القرارات الكبرى التي تتخذ من بين الاختيارات الهامة في الاتصال، تحديد الأهداف الموجودة منه والوسائل المستعملة فيه، أي أن الإستراتيجية

1. بسام عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2015، ص 21.

2. المرجع نفسه، ص 22.

3. خالد عبد العزيز عبد الكريم الفريح، الإستراتيجيات الاتصالية المستخدمة في إدارة الأزمات بالمؤسسة الكويتية، مجلة إتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، العدد السابع، جامعة حلوان، القاهرة، ص 175.

4. سعد بلمداني، إستراتيجية الاتصال في تنمية السياحة بالجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال إستراتيجي، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 03-2010/2011، ص 52.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

الاتصالية تتعلق بكل ما له صفة الارتباط والتنسيق في أداء عمل ما أو السعي لتحقيق غاية مشتركة، إضافة إلى استعمالها كافة أشكال اتصال الشخصية والجماعية¹.

"تعتبر إستراتيجية الاتصال من بين العوامل العامة المساعدة في عملية تحديد الطرق والوسائل المساهمة في تطبيق وأداء الإستراتيجية العامة للمنظمة وإذا كانت هذه الإستراتيجية تعد بعا بالنسبة للإستراتيجية العامة للمنظمة فإن التطورات المتسارعة في المجال التكنولوجي وفي مختلف الميادين الأخرى، ونظرا للخصائص التي تميز المحيط المتغير للمنظمة جعل الاتصال اليوم جزء لا يتجزأ من التفكير الإستراتيجي².

المؤسسة:

لغة:

" ورد في معجم لسان العرب لابن المنظور في الفعل أسس والأسس والأساس: كل شيء مبتدأ والأسس والأساس أصل البناء وأسس الإنسان قلية لأنه أول متكون في الرحم وأسس البناء يؤسسه أسا وأسسه أستار إذ بنيت حدودها ورفعت قواعدها³

اصطلاحا:

- " هي هيكل إداري بشري تقدم خدمات لزيائنها، وتعمل على تحسين صورتها على الصعيد الداخلي والخارجي معتمدة في ذلك على كرق مختلفة
- وهي وحدة اقتصادية واجتماعية مستقلة لها شخصية معنوية تأخ ذ منها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية والمادية والمالية والإعلامية بهدف إنتاج سلعة أو تادية خدمة تهدف إلى تحقيق الربح وتنشط ضمن إطار قانوني⁴.
- يعرفها ماكس فيبر على أنها: تركيب بيروقراطي وظيفي يحتوي على مجموعة من القواعد والإجراءات التي تحدد شكل المؤسسة في كل مكتب وفي كل منظمة، بالإضافة إلى وجود هيكل تركيب معين يحدد

1. عيسى بوكروش، إستراتيجية الاتصال في الحملات الإعلامية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، فرع اتصال إستراتيجي، قسم الاتصال، كلي الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، ص 13.

2. ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دراسة نظرية وتطبيقية، الجزائر، ب. م. ن، 2004، ص 71.

3. عباس وردة، خلدون خديجة وآخرون، إستراتيجية الاتصال داخل المؤسسة العمومية (دراسة ميدانية- مؤسسة سونلغاز)، مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ص 11.

4. أمال زروقي، محمد طولة، إستراتيجية الاتصال داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، ص 17.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

العلاقات وتدفقات السلطة وحدود كل قسم. فهي حسب تعريفه عبارة عن بناء مجموعة من القوانين والمبادئ والقيم التي تمثل خصوصيتها وفلسفتها الخاصة، وثقافتها التي تمثل بدورها هويتها التي تميزها وتتميز بها عن غيرها من المؤسسات الأخرى¹.

التعريف الإجرائي:

المؤسسة هي عبارة عن وحدة اقتصادية وقانونية واجتماعية تجمع مختلف الوسائل المادية والبشرية والإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق الزمان والمكان.

الرعاية الاجتماعية:

لغة:

" مصطلح مشتق من (رعى)، (يرعى)، فهو (راع)، ويقال رعى الأمير رعيته أي ساسها وتدبر شؤونها ورعى الأمر أي حفظه. والرعاية بمعنى الكفالة والمسؤولية وتدبير الأمور. و (الرعاية) بكسر الراء عينا بغير وحفظ حقوقه ورعى أمره حفظه ورعاه عند المعاصرين شمله برعايته فهو مرعي والفاعل راعي. و (رعي) الأمير رعيته (رعاية) وكذا (رعى) عليه حركته (رعاية)².

اصطلاحا:

- " هي نظام لإحداث التغيير، ويضم هذا النظام العديد من الوظائف والخدمات التي تقابل الاحتياجات الاجتماعية، هذا بجانب الإمكانيات التي توفرها الأسرة وجماعات المجتمع. أمها تهدف إلى تأمين مستوى مناسب من الحياة لكافة أفراد وجماعات المجتمع، أنها وسيلة أساسية لتحقيق التوازن والاستقرار الاجتماعي ولكن من خلال منظور دينامي يؤمن بأهمية التغيير الاجتماعي عن طريق التنظيم البناء الهادف لنمط الضبط الاجتماعي في المجتمع لكافة جماعات المجتمع"³.

1. دلال جابري، إشكالية ثقافة المؤسسة في المؤسسة الجزائرية بين الثقافة التقليدية والتصنيع، مجلة أفكار وأفاق، المجلد 10، العدد 3، السنة 2022، جامعة سوق أهراس، الجزائر، ص 240.

2. مهدي عباس قادر، السياسة الاجتماعية (دراسة ميدانية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية)، دار النهضة العربية، بيروت، 1988م، ص 30.

3. أحمد مصطفى خاطر، الرعاية الاجتماعية (التطور التاريخي، إسهامات الحضارات المختلفة) بحوث في مجالاتها، المكتبة الجامعية الإسكندرية، 2000، ص 3.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

- تعرفها هيئة الأمم المتحدة بأنها: " النشاط المنظم الذي يهدف إلى إحداث التكيف الناضج بين الأفراد وبين بيئتهم الاجتماعية ويتحقق هذا الغرض عن طريق استخدام الأساليب والوسائل التي تصمم من أجل تمكين الأفراد والجماعات والمجتمعات من مقابلة حاجاتهم وحل مشكلاتهم عن طريق العمل المتعاون لتطوير وتنمية الظروف الاقتصادية والاجتماعية"¹.
- يعرفها فريد لاندر (Feied Lander): الرعاية الاجتماعية نسق منظم من الخدمات وأجهزة التي يتم إعدادها لمساعدة الأفراد والجماعات على تحقيق مستويات مناسبة للصحة والمعيشة وتدعيم العلاقات الشخصية والاجتماعية بما يمكنهم في تنمية قدراتهم وتحسين مستوى حياتهم بما يتماشى مع احتياجاتهم ومجتمعاتهم².

التعريف الإجرائي

ومن خلال هذه التعريفات يمكن استخلاص هذا التعريف حول الرعاية الاجتماعية بأنها نظام منسق من الخدمات التي هدفها تقديم مساعدة لأفراد المجتمع ككل والنهوض بمستوى حياتهم، للوصول بهم إلى أرقى مستوى.

كما أنها مجموعة من المساعدات التي تقدمها للأفراد المحتاجين و بالأخص المسنين من أجل تحسين المستوى المعيشي لهمن ومراعاة ظروفهم الاجتماعية والنفسية والصحية.

أما بالنسبة لمؤسسات الرعاية الاجتماعية فهي عبارة عن هيئات ومنظمات ذات تنظيم رسمي تعمل على توفير مختلف أوجه الرعاية التي تحتاجها الفئات المستهدفة.

مفهوم دار العجزة:

لغة:

" في قاموس اللغة نجد الدار هي جمع دور، ديار، وهي المحل والمسكن، البلد، القبيلة، ويقول دار بني فلان أي قبيلتهم.

1. سلمى كوندرة، دور مؤسسات الرعاية الاجتماعية في التكفل بفتة المكفوفين (دراسة ميدانية بمدرسة الأطفال المعاقين بصريا بسطيف)، مجلة الدراسات والبحوث الجامعية، العدد 22، جوان 2018، جامعة محمد لمين دباغين سطيف2، الجزائر، ص 214-228.

2. محمد سيد فهمي، الرعاية الاجتماعية والنفسية للمسنين، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2012، ص 29.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

أم العجزة فلغويا هي أصل عجز، عجز وهي الكبر وصار يفقد القدرة وانتسب للعجزة¹.

اصطلاحا:

" هي إحدى المراكز والمسكن الاجتماعية المخصصة لإيواء الأشخاص الذين يتميزون بصفة الضعف والعجز أو أناس وصلوا سن الشيخوخة والذين تتجاوز أعمارهم سن الستين عاما فأكثر على الأغلب، ففيها يقطنون ويعيشون حياتهم ويتلقون. خلال وجودهم هناك المأوى والمأكل والمشرب واللباس والعلاج الطبي والنفسي وبرامج لترفيه عن النفس².

وقد ورد مفهوم دار المسنين طبقا للقانون الجزائري 10/12 على أنها: " مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقرار المالي وتوضع تحت وصاية وزير الصحة، تتخصص في قبول الأشخاص الذين يزيد عمرهم عن 65 سنة ولا معيل لهم ولا مورد، والمعترف بعدم قدرتهم على العمل عدم قابليتهم لإعادة التربية"³.

التعريف الإجرائي:

دار العجزة تعرف على أنها مؤسسة اجتماعية تقدم الرعاية للمسنين ومخصصة لإيواء الأشخاص الذين وصلوا سن الشيخوخة ممن يبلغون العمر 60 سنة أو أكثر.

مفهوم المسن:

لغة:

يمكن تعريف المسن لغة على أنه: "من كبرت سنه وطال عمره". فالمسن اسم فاعل من أسن، تقول: أسن أي كبرت سنة وطال عمره. وهذا أسن من هذا أي أكبر سنا منه، وسن الرجل أي قدر له بالتخمين⁴.

1. نجاه شبشون، منى لعينوس، دور العجزة ودورها في الرعاية الاجتماعية للمسنين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع التربية، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي، بجبل، الجزائر، ص 8.
2. صليحة غنام، واقع رعاية المسنين في دار العجزة بالجزائر، مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية و الإنسانية، مجلد 18، عدد 2، جوان 2019، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باتنة 1، الجزائر، ص 307.
3. الخامسة مذكور الرعاية الأسرية للمسن طبقا لأحكام القانون 10/12، مجلة الإحياء، المجلد 22، العدد 30، جانفي 2022، كلية العلوم الإسلامية، جامعة باتنة 1، الجزائر، ص 703.
4. نجاه شبشون، منى لعينوس، مرجع سابق، ص 37.

اصطلاحا:

" أنها فئة لا تحدد بعمر زمني معين، ولكنهم أناس أثقلت عنهم القدرة على النمو والمساهمة في إضافة شيء للحياة، ولكن بدعوا في الانحدار نحو الاستهلاكية والمطالبة بأن يرد لهم المجتمع ما يعتقدون أنهم ساهموا به"¹.

تم تعريفها من خلال المنظور النفسي أنها: " ذلك الفرد الذي لا يستطيع عند تقدمه في العمر أن يتوافق بطريقة ناجحة باعتبار أن التوافق الذاتي هو التغيير فر السلوك من أجل التوافق بنجاح مع تغير الموقع الاجتماعي".

عرف من خلال المنظور الاجتماعي أنه: "من بلغ سن الشيخوخة وافتقد المكانة والفاعلية الاجتماعية ليواجه مرحلة ضعف الارتباط بينه وبين المجتمع الأسري أو المجتمع الخارجي"².

- يعرفه أبو المعاطي بأنه: "من تخطى سن الستين ويعاني من التدهور التدريجي في قدرته على التكيف مع المتغيرات التي يواجهها وتفرضها عليه ظروف الحياة"³.

التعريف الإجرائي:

يعرف بأنهم الأشخاص الذين تجاوزوا سن الستين والمحاليين للتقاعد عن العمل والمقيمين بدار الرعاية، ويعرف أيضا على أنه ذلك الشخص الذي تحدث له تغيرات فيزيولوجية وضعفت قدراته نتيجة التقدم في السن فأصبح بحاجة إلى رعاية نفسية واجتماعية وعقلية، وهو كل من تعدى سن 60 و 65 سنة.

سابعا: الدراسات السابقة

في هذا الجانب (الدراسات السابقة) سنقوم بعرض عدة دراسات لها علاقة بموضوعنا، وبالجانب الميداني لدراستنا والتي ستكون فر دار العجزة، حيث سنقوم بتقييم كمية المعلومات التي بإمكانها المساهمة في معالجة إشكالية بحثنا وهي كالاتي:

1. أحمد عبد الفتاح ناجي، سياسة الرعاية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، د. ط، ، 2012 ص 236.
2. محمد بوريش، دور الخدمة الاجتماعية في رعاية المسنين، مجلة روافد، المجلد 5 (1)، جوان 2021، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تيموشنت، الجزائر، ص 414.
3. محمد سيد فهمي، مرجع سابق، ص 33.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

- دراسة صليحة غنام : واقع رعاية المسنين بدار العجزة بالجزائر، دراسة ميدانية على عينة من المسنين بدار العجزة بباتنة¹.

حيث حاولت الباحثة من خلال هذه الدراسة التوصل إلى الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: **ما هم ا خصائص وظروف المسنين المتواجدين بدار العجزة بالجزائر؟**

يندرج تحت هذا التساؤل جملة من الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هي خصائص المسنين المتواجدين بدار العجزة من حيث (السن، الجنس، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي)؟
 2. ما هي أسباب دخول المسنين إلى دار العجزة؟
 3. ما هي الأمراض التي يعاني منها المسنين بدار العجزة؟
 4. ما مدى استفادة المسنين من الراتب الشهري؟
 5. ما طبيعة العلاقة الاجتماعية للمسنين المتواجدين بدار العجزة؟
 6. ما مدى استفادة المسنين بالنشاطات الترفيهية؟
- تهدف هذه الدراسة إلى:

- الإطلاع ومعرفة خصائص وظروف المسنين في دار العجزة من حيث (الجنس ، السن، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي).
- التعرف على أسباب دخول المسنين إلى دار العجزة.
- التعرف على الأمراض التي يعاني منها المسنون.
- التعرف على مدى استفادة المسنين من الراتب الشهري.
- التعرف على طبيعة العلاقات الاجتماعية للمسنين المتواجدين بدار العجزة.
- التعرف على مدى استفادة المسنين من الأنشطة الترفيهية.

طبقت صليحة غنام في دار العجزة المتواجدة بحي بوعقال 3 باتنة. تمت على أربعة مراحل زمنية، تمثل مجتمع الدراسة في الأشخاص المسنين المقيمين في دار العجزة ذكور أو إناث والبالغ عددهم خمسون شخصا مستبعدة الأشخاص المتأخرين ذهنيا وكذلك الأشخاص الأقل من ستين سنة، وبذلك تم استخدام المنهج

1. صليحة غنام، مرجع سابق.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

الوصفي لدراسة الموضوع، مستعملة الملاحظة البسيطة، المقابلة والاستمارة كأدوات لجمع البيانات. تم التواصل إلى النتائج التالية:

- أكدت الدراسة أن أغلب المسنين في سن كبيرة ،
- خلصت الدراسة إلى أن نسبة المسنين من الإناث أكبر من الذكور،
- أسباب دخول المسنين إلى دار العجزة هو ضعف العلاقات الإنسانية بيد المسنين وأسرهم، وظهور تفكك أواصر المحبة بين الآباء والأبناء، كذلك مع الإخوة والأقارب، طغيان الاهتمامات الشخصية على أفراد الأسرة.
- أفادت الدراسة عن وجود علاقات اجتماعية حسنة بين المسنين والمقيمين بالدار وبين الموظفين أيضا، كذلك مع الجمعيات الخيرية التي تقوم بزيارته من حين لآخر.

تعقيب:

تناولت دراسة صليحة غنام واقع رعاية المسنين بدار العجزة حيث توصلت إلى مجموعة من النتائج المهمة التي بإمكانها إفادة البحوث العلمية، من خلال دراستها نلاحظ أن هناك بعض نقاط التشابه مع دراستنا من بينها: أن كلتا الدراستين استهدفت المسنين وكلاهما تسعى إلى معرفة وطبيعة الظروف السائدة في هذه المؤسسات. كما تشابهت مع دراستنا في استخدامها للمنهج الوصفي.

لكن هناك بعض النقاط التي لم تتطرق إليها الباحثة غنام في مجال رعاية المسنين وستتطرق إليه في دراستنا وهو جانب الاتصال والتواصل ومختلف الإستراتيجيات المعتمد عليها داخل هذه المؤسسات.

تم الاستفادة من دراسة صليحة غنام في بناء الإطار المنهجي لدراستنا ومساعدتنا في حل مشكلة بحثنا والإجابة عن مختلف الأسئلة المرتبطة بواقع المسنين في دار العجزة ومختلف الظروف السائدة هناك.

• **دراسة حنان عشري عبد الحفيظ محمد:** معوقات الاتصال الجمعي في تحقيق جودة الحياة لـ دى

المسنين¹، سعت الدراسة إلى الإجابة: **ما معوقات الاتصال الجمعي في تحقيق جودة الحياة لـ دى**

المسنين؟

من خلال التساؤل الرئيسي سعت هذه الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

1. حنان عشري، عبد الحفيظ محمد، معوقات الاتصال الجمعي في تحقيق جودة الحياة لدى المسنين، كلية الخدمة الاجتماعية التنموية، جامعة بني سويف، النيل للنشر.

1. ما أهمية الاتصال الجمعي في تحقيق جودة الحياة لدى المسنين؟
2. ما أنماط الاتصال التي تساهم في تحقيق جودة الحياة لدى المسنين؟
3. ما مهارات الاتصال التي يطبقها لتحقيق جودة الحياة لدى المسنين؟
4. ما المعوقات التي تعوق الاتصال الجمعي في تحقيق جودة الحياة لدى المسنين؟
5. ما المقترحات التي تساهم في تحسين الاتصال الجمعي لتحقيق جودة الحياة لدى المسنين؟

كما جاءت أهداف الدراسة كالآتي:

- تحديد أهمية الاتصال الجمعي في تحقيق جودة الحياة لدى المسنين.
- تحديد أنماط الاتصال التي تساهم في تحقيق جودة الحياة لدى المسنين.
- تحديد أساليب الاتصال التي يطبقها لتحقيق جودة الحياة لدى المسنين.
- تحديد المعوقات التي تعيق الاتصال الجمعي لتحقيق جودة الحياة لدى المسنين.
- تحديد المقترحات التي تساهم في تحسين الاتصال الجمعي لتحقيق جودة الحياة لدى المسنين.

طبقت دراسة حنان عشري عبد الحفيظ محمد في دور رعاية المسنين بإدارة شمال الجيزة وعددهم سبعة، كانت أسماءهم كالتالي: الجمعية العامة لرعاية المسنين، دار التعارف الإسلامي، دار أم هاني أميابة، دار الحكمة أميابة، مجمع الروضة الشريف أميابة، دار السلمانية أميابة ودار فقاء النبي أميابة.

تم تحديد إجمالي الأخصائيين في هذه الدور بسبعة عشرين أخصائي وأجريت هذه الدراسة وتم جمع البيانات من بداية شهر مارس إلى منتصف شهر أبريل 2017 وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بطريقة الحصر الشامل للأخصائيين بدور الرعاية بالجيزة.

كما تم الاعتماد على استمارة الاستبيان والاستبيان لفهم الأسئلة والقدرة على الإجابة عليها.

وتم التوصل إلى النتائج العامة التالية من خلال الإجابة على الأسئلة المطروحة سابقا:

- بالنسبة لأهمية الاتصال الجمعي في تحقيق جودة الحياة لدى المسنين فتمثلت في إكساب جماعة المسنين نظرة تفاؤلية للحياة، الثقة بالنفس، كذلك إكساب المسن بمعلومات صحية.
- أما بالنسبة لأنماط الاتصال الجمعي المستخدمة لتحقيق جودة الحياة لدى المسنين تحددت فيه أنه يوجد اتصال بين الأخصائي و المسن وبين الزملاء وأوضح الأخصائيين أنه عدم وجود أي نوع من الاتصال

بينهم وبين الأكاديميين ولا توجد مؤهلات للاتصال بأعضاء جماعة المسنين ولا توجد أي لقاءات علمية تعمل على تطوير العمل و الاتصال مع المسنين.

- بالنسبة لمهارات الاتصال الجمعي فتحددت في ثلاثة مهارات الأولى مهارة الإنصات والثانية مهارة التحدث والإقناع والثالثة هي فن التعامل مع المسنين.
- أما بالنسبة للأساليب الاتصال الجمعي المستخدمة في تحقيق جودة الحياة لدى المسنين فكانت: الحفلات، الموسيقى والغناء.
- عدم الإقبال على العمل بدور رعاية المسنين بسبب ضعف الرواتب وعدم الفصل بين المشاعر الخاصة و المشاعر المهنية من أبرز المعوقات التي تعوق الاتصال الجمعي في تحقيق جودة الحياة لدى المسنين بالنسبة لهذه الدراسة.

تعقيب:

تناولت دراسة حنان عشري مشكلة معوقات الاتصال الجمعي في تحقيق جودة حياة المسنين وهي مشكلة يمكنها إضافة الكثير إلى إشكالية بحثنا والبحوث العلمية بصفة عامة، قبل الإضافات سنتطرق إلى بعض نقاط التشابه في هذه الدراسة التي تتوافق مع دراستنا والتي تمثلت في النقاط التالية:

- هدفت الدراسة إلى تحديد أساليب الاتصال التي تحقق جودة الحياة لدى المسنين وهو ما يتوافق مع دراستنا في تحديد أساليب الاتصال داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية،
- توصلت دراسة حنان عشري إلى نتائج مهمة من شأنها إفادة البحوث العلمية وإفادة دراستنا في بناء الإطار المنهجي وتحديد أبرز المعوقات والصعوبات التي تواجه الاتصال في تحقيق جودة الحياة للمسنين.

كما اختلفت دراسة حنان عشري عن دراستنا كونها استخدمت منهج المسح الاجتماعي بطريقة الحصر الشامل وتم تطبيق الدراسة على الإحصائيين أم فيما يخص دراستنا فاستخدامنا المنهج النصفي وتطبيق الدراسة على جميع عمال المؤسسة أو دار العجزة.

أما بالنسبة للإضافة التي تضيفها دراستنا إلى هذه الدراسة هي الإستراتيجيات المتبعة في تحقيق جودة حياة المسنين في الاتصال، كونها لم تتطرق لهذه الإستراتيجيات الاتصالية.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

- دراسة غانم عبد المحسن غانم: دعاية المسنين في الإسلام مع دراسة ميدانية لدور المسنين في منطقة وسط الضفة الغربية¹.

قام الباحث بطرح إشكاليته حول أن مشكلة الرئيسية لهذا البحث أن المجتمع الذي نعيش فيه قد غير وبدل، وضعف التزام الناس بتعاليم الإسلام وأحكامه حتى عند الكثير من الناس لا يعرف للكبير حقه، عدا عن كون البعض لا يعرف حق والديه وأن البعض الآخر يجهل النصوص الكثيرة أم القرآن الكريم والسنة الشريفة التي تأمر باحترام المسن كعنصر أساسي أي مجتمع.

تتفرع عن هذه الإشكالية التساؤلات التالية:

1. ما هي أسباب تواجد كبار السن في دور المسنين؟
2. ما مدى ارتياح كبار السن لمعاملة المسؤولين في دور المسنين لهم؟
3. ما مدى توفير دور المسنين للخدمات الصحية لنزلاتها؟
4. ما مدى توفير المسنين للخدمات النظافة للنزلاء فيها؟
5. ما مدى توفير دور المسنين لوسائل الترفيه والتنظيف لنزلاتها؟

هدفت الدراسة إلى بيان رعاية الإسلام للمسنين بشكل عام وقد انبثق عن الهدف العام أهداف فرعية نذكر منها:

- بيان التغيرات التي تطرأ على مرحلة الشيخوخة.
- بيان الأسس التي تقوم عليها رعاية المسنين في الإسلام.
- زيارة الباحث لدور المسنين وإطلاعه على أحوال المسنين فيها، وما يلاقونه من عناية ورعاية تليق بهم أو لا تليق.
- بيان اهتمام الإسلام بالوالدين كمظهر من مظاهر الرعاية والمسنين في الإسلام.

وبالنسبة للدراسة الميدانية لدور المسنين في منطقة وسط الضفة الغربية هدفت إلى بيان مدى رعاية كبار السن في دور المسنين المتواجدين في كل من محافظات القدس، رام الله، البيرة وبيت لحم من وجهة نظر كبار السن أنفسهم.

1 . غانم غالب عبد المحسن غانم، رعاية المسنين في الإسلام مع دراسة ميدانية لدور المسنين في منطقة وسط الضفة الغربية، رسالة ماجستير، عمادة الدراسات العليا، جامعة القدس، فلسطين.

اعتمد الباحث في دراسة رعاية المسنين في الإسلام على المنهج الوصفي التعليلي أما فيما يخص الدراسة الميدانية بعنوان دور المسنين في منطقة وسط الضفة الغربية، فقد اعتمد على المنهج الوصفي والمنهج الإجرائي للكشف عن وضع كبار السن في دور المسنين في كل من رام الله، البيرة، بيت لحم والقدس، وقد اعتمد تقسيم الدراسة إلى مجالين يبحث في الناحية الإجرائية والآخر يبحث في الناحية النظرية.

أما بالنسبة لمجتمع الدراسة فقد اختار الباحث جميع نزلاء دور المسنين من كبار السن في كل من رام الله، بيت لحم والقدس، البالغ عددهم (247) نزيلة من المسلمين والنصارى المتواجدين فر هـ ذه الدور. أما عينة الدراسة فقد اعتمد الباحث على طريقة الطبقة العشوائية.

تمثلت أهم النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة أن المرء يزداد إيمانا بعلوم الشريعة الإسلامية، وأنها تصلح لكل زمان ومكان، لم يكن هذا ليخفى على العوام ولكن كلما ازداد الإنسان تبحر وغاص في أعماقها زادت ثقته بربه منزل هذه الشريعة، كما قال سبحانه وتعالى " إنما يخشى الله من عباده العلماء إن الله عزيز غفور".

و أما أهم النتائج التفصيلية للبحث نذكر بعضها:

1. الشيخوخة مرحلة من عمر لا يصل إليها كل الناس، إلا من أنعم الله عليهم بطول العمر.
2. يتلقى المسنون في دور الرعاية العناية الكبيرة ويتعامل المسؤولون معهم بكل احترام.
3. يوجد بعض المخالفات الشرعية التي تحدث في دور المسنين.
4. في مرحلة الشيخوخة يطرأ على الإنسان تغيرات كبيرة أهمها الضعف العام في الحسم والحواس والشعور بالحاجة إلى الآخرين.
5. المجتمع الفلسطيني بشكل عام ينبذ إيداع المسنين في دور المسنين، يدل هذا على قلة فئة من المجتمع التي تذهب بمسنيها لهذه الدور مقارنة مع عدد سكان المجتمع.

تعقيب:

تناولت دراسة غانم غالب عبد المحسن غانم رعاية المسنين في الإسلام مع دراسة ميدانية كدور المسنين في منطقة وسط الضفة الغربية، حيث توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تفيد البحث العلمي، حيث تشاركت هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير التابع " الرعاية الاجتماعية للمسنين بدار العجزة"، وكذلك انفقوا في المنهج الوصفي التحليلي، ولكن هنالك نقاط تختلف فيها الدراستين وتمثلت في

مجتمع البحث، حيث اعتمدت هذه الدراسة جميع نزلاء دور المسنين من كبار السن، أما دراستنا فكان مجتمع الدراسة يخص الموظفين بدار العجزة، واختلفت أيضا في العينة حيث تمثلت هذه الدراسة على العينة التطبيقية العشوائية على عكس دراستنا اعتمدنا على العينة القصدية. وقد استفدنا من هذه الدراسة في معرفة الرعاية الصحية المقدمة للمسنين وكذلك مكنتنا من الاستفادة من معطياتها خاصة في الجانب النظري، حيث قمنا بتناول نظرة الإسلام للمسنين، والذي ينص على اهتمام الإسلام بالوالدين كمظهر من رعاية المسنين في الإسلام.

• دراسة د. إسماعيل محمد الزيود: واقع حياة المسنين في الرعاية الاجتماعية الحكومية والخاصة في عمان (دراسة ميدانية)¹.

ترتكز إشكالية الدراسة حول تحليل أوضاع المسنين في دور الرعاية الحكومية والخاصة في مدينة عمان ومقارنتها من خلال دراسة ميدانية على عينة من المسنين المقيمين بهذه الدور.

تتفرع عنها تساؤلات التالية:

1. ما الخصائص الاقتصادية والاجتماعية والديمغرافية (السكانية) للمسنين في دور الرعاية الاجتماعية التابعة للقطاعين: الحكومي والخاص، وما أوجه الاختلاف في تلك الخصائص؟
2. ما طبيعة الواقع الصحي والنفسي والاجتماعي للمسنين في دور الرعاية الاجتماعية الحكومية والخاصة؟
3. هل تختلف أساليب حل مشكلات المسنين ومعالجتها في دور الرعاية التابعة للقطاع الحكومي عنها في دور الرعاية التابع للقطاع الخاص؟
4. هل تختلف معالجة مشكلات المسنين في دور الرعاية التابع للقطاع الحكومي عنها في دور الرعاية التابعة للقطاع الخاص باختلاف: الجنس، الحالة الاقتصادية والحالة الاجتماعية للمسنين؟
5. ما الصعوبات والتحديات التي تواجه المسنين في دور الرعاية التابعة للقطاع الحكومي وفي دور الرعاية التابعة للقطاع الخاص؟

1 . إسماعيل محمد الزيود، واقع حياة المسنين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية والخاصة إلي عمان، قسم علم الاجتماع، كلية الآداب والعلوم، جامعة البترا، الأردن.

هدفت دراسته إلى:

- التعرف على واقع حياة المسنين في كمؤسسات الرعاية الاجتماعية التابعة للقطاعين الحكومي والخاص من النواحي النفسية والاجتماعية والصحية،
 - التعرف على طرق معالجة مشكلات المسنين في دور الرعاية الاجتماعية التابعة للقطاعين الحكومي والخاص.
 - تحديد صعوبات وتحديات التي تواجه المسنين فيور الرعاية التابعة للقطاعين الحكومي والخاص.
- اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي والمقارن المنسق وأهداف الدراسة وذلك باستخدام أسلوب المسح الميداني لعينة من المسنين في دور الرعاية التابعة للقطاعين الحكومي والخاص، من خلال تطبيق استبانة خاصة تشتمل على الأسئلة المغلقة والمفتوحة التي أعدت بما يتسق وأهداف الدراسة وتساؤلاتها، وأما فما يخص العينة فقد سحبت عينة طبقية عشوائية.

وخلص الباحث إلى النتائج التالية من أهمها:

1. توفير الرعاية الصحية اللازمة للمسنين في دور الرعاية والتي تعد من أعم المتطلبات التي يجب أن توفرها دور الرعاية، حيث أنهم يعانون من العديد من الأمراض المزمنة ال تي تحتاج إلى مراقبة ومتابعة مستمرة من قبل أطباء مختصين، وإعطائهم الأولوية في الحصول على الخدمات الصحية.
2. وضع حلول ناجحة لمعالجة المشكلات النفسية عند المسنين، على رأسها مشكلة الاكتئاب والشعور بالعزلة والتغلب على حالة الاغتراب النفسي عند المسن.
3. أشارت النتائج إلى انه رغم توفر الخدمات ووسائل الترفيه المختلفة في دور الرعاية الحكومية والخاصة، إلا أن معظم المسنين يشعرون بالمعاناة نتيجة انقطاع علاقاتهم الاجتماعية مع أسرهم وأصدقائهم مع ضرورة إنشاء منتزهات ومراكز للترفيه.
4. أهمية عمل برامج، لقاءات وجلسات الحوار، عمل اتصالات مع المؤسسات الحكومية والخاصة كافة لاطلاعهم على أوضاع المسنين في دور الرعاية للعمل على معالجة المشكلات التي يعانون منها وأن يشكل مجلس دائم تشترك فيه وزارة التنمية الاجتماعية وحماية الأسرة ومركز حقوق الإنسان ومتخصصين في علم الاجتماع وعلم النفس ليتولى هذا المجلس مسؤولية ومتابعة دور العناية الاجتماعية الحكومية والخاصة.

تعقيب:

تناولت دراسة د. إسماعيل محمد الزيود، واقع في حياة المسنين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية و الخاصة، حيث توصلت إلى مجموعة من النتائج المهمة تفيد البحث العلمي، لكن من خلال هذه الدراسة ودراستنا التي تمحورت حول استراتيجيات الاتصال في مؤسسات الرعاية الاجتماعية هناك نقاط تشابه ونقاط اختلاف، حيث تتشابه مع دراستنا في النقاط التالية: هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع حياة المسنين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية وهو ما يتوافق مع دراستنا كما أنها تشابهت مع دراستنا في استخدامها المنهج الوصفي، أما فيما يخص نقاط الاختلاف بين دراستنا وهذه الدراسة أن الباحث لم يتطرق إلى طرق الاتصال داخل دار العجزة، أما فيما يخص العينة قد اعتمدت هذه الدراسة على العينة الطبقية العشوائية على عكس دراستنا التي اعتمدت على عينة قصدية، استفدنا من هذه الدراسة من مشكلات المسنين في دار الرعاية الاجتماعية حيث سهلت علينا التعرف على بعض المشكلات التي تعترض المسن داخل دور الرعاية الاجتماعية.

ثامنا: النظريات المفسرة للدراسة

لا يمكننا الشروع في المقاربات النظرية دون التعريف بمصطلح النظرية الذي يعني بالنسبة للعديد من الناس يشير إلى البرج العاجي، أو الشيء الغير حقيقي أو الشيء ذو القيمة العلمية الضعيفة¹.

يمكن القول كذلك بأن النظرية طائفة أو مجموعة من الأفكار والآراء التي نفسر الوقائع العلمية، كما أنها تعني التصورات والفروض والمفاهيم التي تعطينا نظرة شاملة على ظاهرة ما عن طريق تحديد العلاقة بين متغيرات تلك الظاهرة، مما يجعلها قابلة لتفسير والتنبؤ للمستقبل².

كما يدل مفهوم النظرية العلمية في الاستعمال الشائع لها على أنها الآراء والتخمينات والتأملات التي لا تستند في بناءها على الواقع، وتدل النظرية العلمية في المجال العلمي على نموذج أو جملة من الأفكار

1. أحمد بدر، أصول البحث العلمي ومناهجه، المكتبة الأكاديمية، ط9، الدوحة، 1994، ص 104.

2. عبد الرزاق محمد، الدليمي، نظريات الاتصال في القرن الحدي والعشرون، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص 8.

يحكمها منطق قوي كما أنها تستخدم في وصف مختلف الظواهر الاجتماعية والطبيعية وتفسرها وتعمل على تطويرها في المستقبل البعيد وتبنى النظريات على تجارب وبناء فكري ومفاهيم علمية¹.

✓ النظرية البنائية الوظيفية

عرفت البنائية الوظيفية عدة تسميات: نظرية التحليل الوظيفي، النظرية المحافظة وغيرها من التسميات الأخرى، يطلق عليها أيضا اسم النظرية الهيكلية الوظيفية، تستمد هذه النظرية أصولها الفكرية العامة من آراء مجموعة من علماء الاجتماع التقليديين والمعاصرين الذين ظهوروا على الأرض على وجه الخصوص في المجتمعات الغربية الرأسمالية، حيث اهتمت بدراسة كيفية حفاظ المجتمعات على الاستقرار الداخلي والبقاء عبر الزمن².

"تستند البنائية الوظيفية إلى مفهوم البناء Struktur والوظيفة Function في تفكيكها لبنية المجتمع والوظائف التي يقوم بها وفي تحليلها للظواهر الاجتماعية وترابط الوظائف للمتولدة عن ذلك حيث يشير المفهوم الأول إلى الجزء أو العنصر الذي يتكون منه أي نظام أو وحدة أو بناء اجتماعي، أما الوظيفة فيشير بها إلى ور والإسهام الذي يقدمه كل جزء ضمن البناء الكلي"³.

يتفق الباحثون على عدد من المسلمات الخاصة بهذه النظرية و هي:

- تنظر البنائية الوظيفية إلى المجتمع على أنه نسق من الأفعال المحددة المنظمة ويتألف هذا النسق على مجموعة من المتغيرات أو الأبعاد المترابطة بنائيا والمتساند وظيفيا،
- يتجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن، ينظر البنائيين إليه كهدف رئيسي يساعد المجتمع على أداء وظائفه وبقائه واستمراره ومجموع عناصره تضمن استمرار ذلك تحسبا لأي خلل في هذا التوازن، فإن القوى الاجتماعية سوف تنشط لاستعادة ها التوازن.

1. المرجع نفسه، ص 09.

2. عبد الكريم بلحراش، طبية حسن، مكانة الإستراتيجية الاتصالية في بناء مؤسسة فاعلة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في اتصال وعلاقات عامة، العلوم الإنسانية، العلوم والاجتماعية، ابن خلدون، تيارت، الجزائر، ص 12.

3 محمد غربي، إبراهيم قلواز، النظرية البنائية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 18، 18 أكتوبر 2016، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، ص 185.

- يعتبر المجتمع نظام اجتماعي فإن أي خلل يطرأ على هذا النظام يؤدي إلى اختلال النظام بالكامل والنظام عند دور كايم هو مجموعة القواعد والضوابط الاجتماعية التي تضبط سلوك الفواعل لتحقيق أهداف ومقاصد المؤسسة الاجتماعية.

- المجتمع أو الجماعة أو المؤسسة يمكن تحليلها تحليلًا بنيويًا وظيفيًا إلى أجزاء وعناصر لكل منها ووظائفها الأساسية¹، ومن تحليل بارسونز للأنساق الاجتماعية من الناحية البنائية نجد أنه يتركز بصورة أساسية على الأدوار والمراكز الأمر الذي جعله يهتم بتحديد المتطلبات الوظيفية في ذلك وهي التي تتمحور حول: أنه لا بد أن تتوفر لكل نسق اجتماعي وسيلة اتصال حتى يمكن لعناصره أن يتصلوا أو بمعنى آخر أنه من المهم أن تتوفر اللغة حتى يسهل عمليات التواصل مع أعضاء النسق².

أما بالنسبة لدراستنا وجب علينا الاعتماد على هذه النظرية البنائية الوظيفية كونها من أكثر النظريات الاجتماعية شيوعًا واستخدامها في علم الاجتماع على أنها شبكة من العلاقات الاجتماعية، أما في مجال رعاية المسنين تستخدم كإطار لفهم الدور والإسهام الذي تقدمه مؤسسات الرعاية الاجتماعية من أجل الحفاظ على بقاء أفراد هذه الفئة من المجتمع، تستخدم أيضًا لفهم مشكلات المسنين داخل هذه المراكز والتأثيرات المستمدة من الأنساق الاجتماعية الأخرى في المجتمع.

✓ نظرية التفاعلية الرمزية

يعرف هيربرت بلومر التفاعل الرمزي على أنه: "خاصية مميزة وفريدة للتفاعل الذي يقع بين الناس وما يجعل هذا التفاعل فريدًا هو أن الناس يؤولون أفعال بعضهم بدلًا من الاستجابة المجردة لها، إن استجاباتهم لا تصنع مباشرة وبدلًا من ذلك تستند إلى المعنى الذي يلصقونهم بأفعالهم" لقد جاء هذا التعريف في كتاب بلومر التفاعلية الرمزية Symbolic Interactionism³.

تعد التفاعلية الرمزية من أقدم تقاليد التحليل السوسولوجي القصير المدى تعود إلى هيربرت بلومر في مقال بعنوان علم النفس الاجتماعي وفي مقال آخر بعنوان المجتمع والتفاعل الرمزي سنة 1962 حيث يؤكد بلومر أن ميد من لأكثر المساهمين في وضع أساس هذا الاتجاه⁴.

1. م.ي عبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، ط1، بيروت، لبنان، 2006 ص 174-175.

2. شحاتة صيام، النظرية الاجتماعية من لمحة الكلاسيكية إلى ما بعد الحداثة، مصر العربية للنشر والتوزيع، ط1، 2009، ص 68.

3. محمد عبد الكريم الحوراني، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008، ص 28.

4. المرجع نفسه، ص 28.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

تهتم النظرية التفاعلية الرمزية بالدرجة الأولى بعملية التفاعل الاجتماعي القائم على الرموز وتركز بشكل مباشر على الاتصال. كان لهيريت بلومر تأثير كبير في تقديم أعمال أستاذه ميد في علم الاجتماع، يصف بلومر بعض مقاومات هذا المدخل:

- الفعل الاجتماعي من منظور التفاعلية يكون ثابت بين الأفراد الفاعلين الذين يكيّفوا ويعدّلوا أفعالهم نحو الآخرين من خلال عملية التفسير.
 - يؤكد بلومر على أن الفرد حر في اختيار الفعل داخل إطار النظام الاجتماعي، حيث من وجهة نظر النظرية فإن تنظيم المجتمع الإنساني يمثل المحيط الذي تحدث داخله الأفعال الاجتماعية¹.
- من أبرز فروض هذه النظرية:

- أهم حقائق الحياة الاجتماعية هي المعتقدات الذاتية لدى الناس على أنفسهم وعن الآخرين.
- أن ينظر للمجتمع على أنه نظام للمعاني.
- يتوقف السلوك الفردي على مضمون والمعنى الذي يربط الناس بهذا الموقف، أي أن السلوك ليس رد فعل أوتوماتيكي، بل هو ثمرة البنية الذاتية حول النفس والآخرين للموقف².

من خلال العرض السابق للنظرية نرى بأن التفاعلية الرمزية من النظريات المهمة التي يعتمد عليها في تفسير مختلف القضايا والمشكلات والظواهر الاجتماعية السائدة في المجتمع الإنساني، حيث تهتم هذه النظرية بالتفاعل الاجتماعي الذي يقوم على الرموز وتركز على الاتصال داخل المجتمع.

مما جعلها مرجع أساسي معتمد عليه في دراستنا كونها تنظر المؤسسة على أنها شبكة من العلاقات تقوم داخلها العملية التفاعلية كالاتصال مثلا بين مختلف أعضائها وتفاعلاتهم ورد فعلهم تجاه عملية الاتصال القائمة بينهم المكونة من مرسل ومستقبل، فالمستقبل يتفاعل مع رسالة المرسل بفهمها وإدراكها والإجابة عن الإشكال المطروح من خلالها، ففي دراستنا تساعدنا النظرية في التعرف على كيفية الاتصال والتفاعل بين مختلف أعضاء المؤسسة وفهم مختلف الإستراتيجيات الاتصالية القائمة داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية عامة ودار العجزة خاصة، خاصة مع المسنين الذين يعانون من نقص السمع أو نقص في البصر والقدرات

1. مي عبد الله، المرجع السابق، ص 50-51.

2. حسن عماد مكاي، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، 1998، ص 153-154.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

العقلية، كما تساعدنا في فهم كيفية الوصول إلى مرحلة الإدراك وتحقيق الهدف من الاتصال ومن الرسالة المقدمة من طرف المستقبل الذر يمثل المسنين القاطنين بهذه المؤسسة (دار العجزة).

خلاصة الفصل

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى إشكالية الدراسة وتناولنا فيها أهمية الاتصال داخل المنظمة كما تطرقنا فيها إلى مؤسسات الرعاية الاجتماعية ومدى فعالية الإستراتيجية الاتصالية داخلها وكما أشرنا أيضا إلى المسنين وطريقة التعامل والتواصل معهم ومن خلال هذه الإشكالية قمنا بطرح التساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية وأشرنا كذلك إلى فرضيات الدراسة ثم أسباب اختيار الموضوع من أسباب ذاتية وموضوعية وبعد ذلك إلى أهمية الدراسة، وفي الأخير ختمنا بصياغة أهداف ومفاهيم والدراسات السابقة للدراسة وبعد ذلك تطرقنا إلى النظريات المفسرة للدراسة التي كانت ختام هذا الفصل.

الفصل الثاني

ماهية استراتيجيات الاتصال

تمهيد

للاتصال دور كبير في تنظيم حياة الأفراد وسياسات مختلفة المؤسسات الاجتماعية، وهي عملية تبادل للأفكار والمعلومات والآراء والمشاعر، حيث يقوم الفرد بالاتصال لتحقيق مختلف احتياجاته الطبيعية متبعاً إستراتيجية معينة في تحقيق مبتغاه وإيصال رسالته وتحقيق هدفه المسطر ونعني هنا بالإستراتيجية الطريقة أو الأسلوب المعتمد لتحقيق هدف ما وتكون مبنية على خطة طويلة المدى تمكن من إنشاء قرارات صائبة وهادفة ومتوافقة مع أهداف الإستراتيجية المتبعة.

ومنه سنتناول في هذا الفصل ونسلط الضوء على مفهوم الإستراتيجية الاتصالية ونذكر أبرز خصائصها وأبرز أنواعها ومراحل القيام بها والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها وأخيراً سنذكر أبرز المعوقات والصعوبات التي تواجه الإستراتيجية الاتصالية.

أولاً: خصائص استراتيجيات الاتصال

- أ - الشمولية: بما أن الإستراتيجية تعتبر الوضعية المستقبلية التي تحققه المؤسسة مستقبلاً، فيجب أن يعطي هذا التصور جميع جوانب المؤسسة و السلوكيات والممارسات الصادرة عنها.
- ب موجهة لنظام مفتوح: فالمؤسسة عبارة عن نظام مفتوح يتواجد داخل بيئة خارجية ويتكون من أنظمة تحتية (تسويق، إنتاج، موارد بشرية... إلخ) تعمل فيما بينها بطريقة مترابطة، فتأتي الإستراتيجية بتصورها المستقبلي فتعمل على دراسة وتمحيص هذا النظام وتوجيهه بما يضمن تحقيق هذا التصور.
- ج مجموع من القرارات: تتمثل هذه القرارات الإستراتيجية من قرارات خاصة بالتوجهات الأساسية ولها دور في تحديد مستقبلها، وقرارات روتينية وهي التي تتخذها على المستوى التشغيلي وتكون يومية.
- د إلزامية الوقت: في الإستراتيجية يجب احترام الوقت إذ يجب صياغة الإستراتيجية في الوقت المناسب، وإن أي تغيير سيؤدي إلى أن تصبح هذه الإستراتيجية لا جدوى منها.
- ه الوضوح والاقناع: يجب أن تكون الإستراتيجية واضحة من حيث الصياغة والأهداف وأيضاً يجب أن تكون مقنعة ليتم تطبيقها بصورة فعالة ولا يكون هناك مقاومة أو تعارض في الأهداف.
- و أسلوب المشاركة: لنجاح الإستراتيجية يجب إشراك جميع الكفاءات في المؤسسة واستشارتهم في الأمور الخاصة بها، ثم تقوم الإدارة العليا باتخاذ القرار بشأن الإستراتيجية المناسبة، إذ تعد هذه الاستشارة حافزاً لتطبيقها و تحسيسهم بأنهم ينتمون للمؤسسة ويقومون بدورهم داخلها.
- ز محددة من حيث المراحل: هناك اختلاف في هذه النقطة فهناك من يقول بأنها تمر بثلاث مراحل وهي: الصياغة، التطبيق، الرقابة، والبعض الآخر يقول بأنها تمر بمرحلتين فقط وهما: الصياغة و التطبيق، على أساس أن الرقابة لا تتم كمرحلة أخيرة بل تتم على مستوى الصياغة والتطبيق، أي أنها مستمرة وتخص كل المراحل.
- ح المرنة: الإستراتيجية ليست عملية ثابتة وإنما هي عملية مرنة تعتمد على التغيير مما تستدعي من المؤسسة تحضير سيناريوهات ملائمة لهذه التغيرات، تطبق متى حدثت للتقليل من الأخطاء.

الفصل الثاني: استراتيجيات الاتصال

ط تخصيص الموارد: تعمل الإستراتيجية على تخصيص موارد المؤسسة حسب الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.¹

ثانيا: أنواع إستراتيجيات الاتصال

تعمل كل مؤسسة على تفعيل إستراتيجيات اتصالية على مستويات مختلفة لضمان تحقيق الأهداف المسطرة، وتتنوع إستراتيجيات الاتصالية بتنوع التصنيف فهناك من يصنفها إلى إستراتيجية داخلية أي أنها تتم داخل المؤسسة تستهدف جمهور داخلي يتمثل في العمال والقائمين عليها، وبتنوع الاتصال الإنساني وبتنوع استخداماته من حيث الشكل أو المحتوى.

1/ أنواع الاتصال

تأخذ أنواع الاتصال تصنيفين مختلفين، الأول: يقوم على أساس اللغة المستخدمة من حيث الاتصال اللفظي وغير اللفظي ، والثاني يعتمد على مستوى الاتصال من حيث: هو ذاتي وشخصي (مواجهي) جماهيري وتنظيمي.

✓ نوع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة

يوجد الاتصال الذي يتعلق بنوع اللغة المستخدمة من طرف المرسل والمتلقي ومنه ما هو متعلق بما يلي:

أ - الاتصال اللفظي:

" هي تلك العملية التي تهدف إلى التعبير المباشر واللفظي عن صعوبات التسيير سواء كانت شخصية أو جماعية أو تتعلق بالرضا أو عدم الرضا عن العمل أو عن أخطاء معينة في التسيير أو عن أحد جوانب الصراع التنظيمي"².

1 . صونية كيلاني، مساهمة في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية بتطبيق الإدارة الإستراتيجية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع الاقتصاد، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 19.

2. ناصر قاسمي، الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية تطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط2، 2011، ص 11.

الفصل الثاني: استراتيجيات الاتصال

ب - الاتصال غير اللفظي:

" هو الاتصال الأقدم والأكثر صدقا إذا توفر لرموزه عنصر الخبرة المشتركة بين المرسل والمستقبل أو المتلقي، من وسائله تعبيرات الوجه والإشارات باستخدام أجزاء الجسم البشري بالأشياء المادية التي تعمل معنى مشترك بين المرسل والمستقبل، تأتي الفنون التشكيلية فر مقدمة وسائل الاتصال الغير لفظي التي تحظى بجاذبية خاصة لدى فئات جماهيرية معينة، من بين هذه الفنون: النحت، الرسم، الزخرفة، الرقص الإيقاعي، التمثيل الصامت وأيضا الصور التي تكون في حالات كثيرة أكثر إقناعا وتأثيرا من آلاف الكلمات"¹. يقسم بعض علماء الاتصال الغير لفظي إلى ثلاث لغات هي:

- لغة الإشارة: تتكون من الإشارات البسيطة أو المعقدة التي يستخدمها الإنسان في الاتصال مع غيره.
- لغة الحركة أو الأفعال: هي جميع الحركات التي يأتيها الإنسان لينقل إلى الغير الذي يريده من معاني أو أحاسيس، من أمثلة ذلك ما يؤديه الممثل من حركات على المسرح دون أن يصاحبها ألفاظ، رغم ذلك تستطيع أن تفهم ما يعنيه فإن كان على المسرح دون أن يصاحبها ألفاظ رغم ذلك تستطيع أن تفهم ما يعنيه، فإن كان يمسك بيده شبكة ويقوم بأداء حركات بها يمكن أن يفهم منها أن يقوم بدور أحد صيادي السمك غير ذلك من الأمثلة.

ويذهب راندال هاريسون Randall Harrison إلى أن الاتصال الغير لفظي يمتد ليشمل تعبيرات الوجه والإيماءات والأزياء، الرموز، الرقص والبروتوكولات الدبلوماسية، يقسم هاريسون أنواع الإشارات الغير لفظية إلى أربعة هي:

- رموز الأداء: تشكل حركات الجسد مثل تعبيرات الوجه، حركات العيون، الإيماءات وكذلك ما أطلق عليه "شبه اللغة" مثل نوعية الصوت، الضحك، البكاء.
- رموز اصطناعية: مثل نوع اللباس، أدوات التجميل، الأثاث، المعمار والرموز المعبرة هن مكانة الإنسان.
- رموز إعلامية: نتيجة الاختبارات والترتيب والابتكارات من خلال استخدام وسائل الاتصال الجماهيرية مثل: نوع الصورة، الضلال، وأسلوب استخدام الموسيقى والمؤثرات الصوتية.

1. عماد مكاوي حسن، المرجع السابق، ص 27.

- رموز ظرفية: تتبع من استخدامها للوقت والمكان من خلال ترتيب المتصلين والأشياء حولهم مثل: ترتيب جلوس الزوار حسب أهمستهم الاجتماعية، أو تجاهل شخص بطريقة معتمدة¹.

✓ الاتصال من حيث حجم المشاركين في العملية الاتصالية

1. الاتصال الذاتي:

تتم عملية الاتصال الفردي في داخل نفس الإنسان وذلك عندما يتحدث إلى نفسه متحيرا بين بعض الأشياء أو متخذا قرارا ما في أحد الأمور ويمكن أن نشرح ذلك بعملية بسيطة وهي أن يقف المعلم في غرفته قبل الذهاب إلى الفصل الدراسي ويبدأ في محاوره نفسه هل يا ترى أد هذا القلم الأحمر أم ذلك الأسود؟ وبعد قليل يقرر أن يأخذ القلمين معا لأن توضيح بعض نقاط الدرس يحتاج إليهما معا

هذا الاتصال مرتبط بذاتية الفرد وهي تلك الحوارات الداخلية التي يجربها الفرد مع نفسه ويكون هذا المرسل وفي نفس الوقت المستقبل وهي نتاج ردات الفعل للرسائل التي يستقبل من محيطه الخارجي في أي شكل من أشكال الاتصال الأخرى.

يعتبر فهم هذه العملية التي تحدث بين الفرد وذاته أساس فهم عملية الاتصال ذلك أن أي رد فعل يقوم بها الفرد اتجاه أي رسالة يستقبلها يتوقف على ناتج هذه العملية التي نحدث ذاتيا في جميع المواقف، ويتأثر بمخزوم الإدراكي لدى الفرد عن الأشخاص والرموز التي يتعرض لها الفرد في عملياته الانفعالية².

2. الاتصال الشخصي (المواجهي):

" يعتبر أفدر أنواع الاتصال تأثيرا في المتلقي وأنسبها لتغيير الأفكار والاتجاهات والسلوكيات، الأمر الذي شجع على استخدامه في مختلف أنواع الحملات الإعلامية كالحملات الدعائية والانتخابية... إلخ وتدل التجارب على أن الأشكال التقليدية للاتصال تكون فعالة في مكافحة الأشكال غير العلمية للسلوك، إذ يستخدم أصحاب هذه الرسائل أشكالا بارعة من الإقناع بصيغ محلية أو فنية أشبه بفن الخطابة حيث يتفاعل

1. عماد مكايي حسن، المرجع السابق، ص 28.

2. عوض إبراهيم عوض، مدخل الإعلام، ط1، دار المؤتمن للطباعة والتأليف، الخرطوم، السودان، ص 29.

الفصل الثاني: استراتيجيات الاتصال

الجمهور الخطيب مع جمهوره حسب نوعية الاستجابات، وفي كثير من الأحيان يكون الاتصال الشخص أقدر على التأثير¹.

"ويتميز الاتصال الشخصي عن غيره من أشكال الاتصال الأخرى بما يلي:

- انخفاض تكلفة الاتصال بالقياس إلى الوسائل الأخرى.
- تحديد جمهور صغير محدد بدقة وبالتالي يسهل الوصول إليه، وإمكانية توجيه الرسالة إلى الجمهور المستهدف مباشرة.
- اختيار اللغة المناسبة والشكل المناسب للحديث مع الجمهور المستهدف.
- سهولة التعرف على حجم التعرض للرسالة الموجهة.
- الحصول الفوري على رجع الصدى، مما يمكن المصدر من التغيير الفوري للرسالة².

3. الاتصال الجمعي:

"يحدث الاتصال الجمعي بين مجموعة من الأفراد مثل: أفراد الأسرة، زملاء الدراسة أو العمل، جماعات الأصدقاء لقضاء وقت الفراغ أو التحدث أو اتخاذ قرار أو حل مشكلة، حيث تتاح فرصة المشاركة للجميع في الموقف الاتصالي"³.

يعتبر واحد من أشكال الاتصال، يتحقق بوجود شخص يتكلم أمام الجمهور مع الناس سواء داخل قاعة أو مبنى أو في الفضاء الواسع، يتحقق بحالات المحاضرات الأكاديمية أو الخطب السياسية، أو خطب المنابر في المساجد أو الكنائس أو الأديرة المختلفة، ولا يقدح في كونه اتصالا جمعيا إذا كان المتحدث واحدا أو أكثر من شخص، وهو أسلوب يتيح التعلم بالتلقي المباشر للرسالة.

4. الاتصال الجماهيري:

يعتبر من أهم أشكال الاتصال لأنه يتطلب وجود عدد كبير من المتلقين للرسالة الإعلامية التي تأتي من المرسل وله ثلاث خصائص تميزه عن الاتصال الفردي والجمعي وهي السرعة ووجود وسيط وكذلك التزامن مع المتلقي⁴.

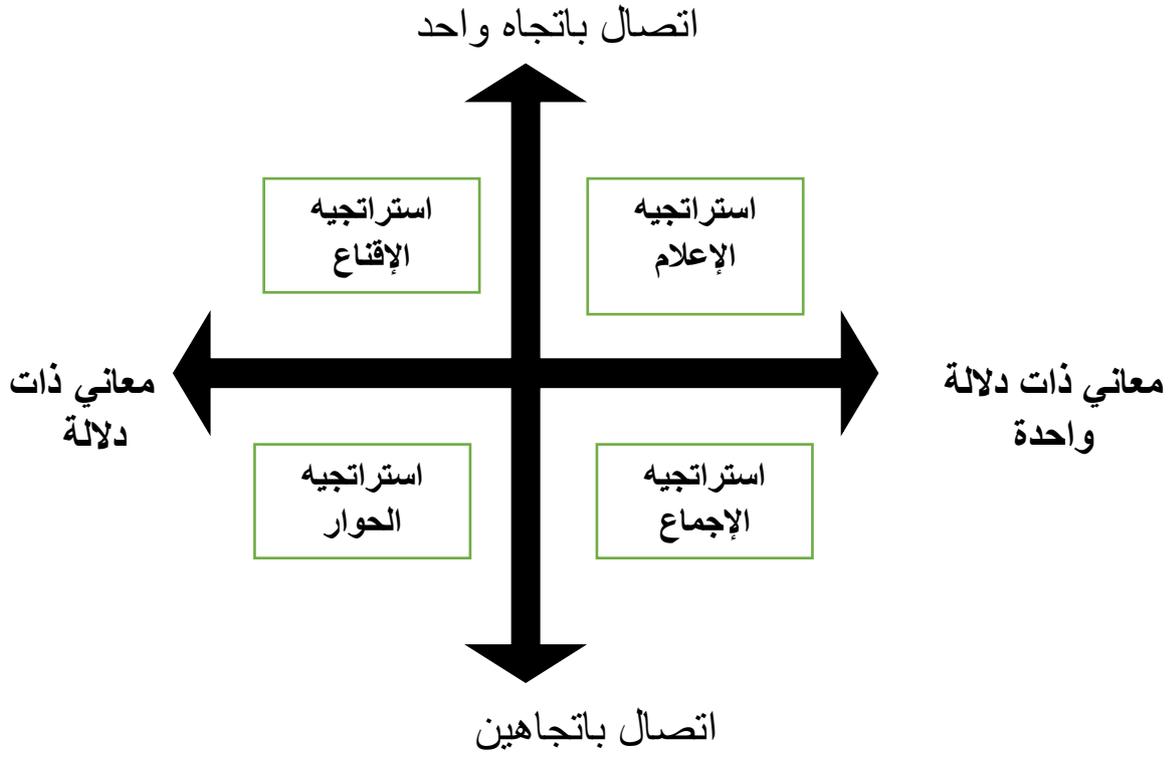
1. فضيل دليو وآخرون، الاتصال في المؤسسة، مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية، د. ط، قسنطينة الجزائر، 2003، ص 18.
2. خضرة بلعزيمة سعاد ساكر، إستراتيجية الاتصال بمديرية الحماية المدنية لأم الوافي.
3. حسن عماد مكاي، المرجع السابق، ص 31.
4. عوض إبراهيم عوض، المرجع السابق، ص 33.

الفصل الثاني: استراتيجيات الاتصال

1/ نموذج رولر لإستراتيجيات الاتصال:

لقد قدمت رولر أربع إستراتيجيات اتصالية لممارسة العلاقات العامة، تعد القاعدة والأساس في إدارة اتصالات المؤسسة والمنظمة أو " صندوق الأدوات" تستخدم هذه الإستراتيجيات في حل المشكلات الاتصالية التي تواجه المؤسسة وأطلق على هذه الإستراتيجيات شبكة الاتصال Communication Grid كما هو موضح في الشكل التالي:

شكل رقم 1 : استراتيجيات في العلاقات العامة¹



1 . شيماء عبد العاطي سعيد، الإستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة ودورها في تعزيز الثقافة التنظيمية للمؤسسات عبر مواقع التواصل الاجتماعي، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، العدد 17، أكتوبر/ ديسمبر 2017، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، الجيزة، مصر، ص 213.

الفصل الثاني: استراتيجيات الاتصال

1. إستراتيجية الإعلام:

ويكون الاتصال في هذه الإستراتيجية اتصال أحادي أو اتصال ذو اتجاه واحد يعبر عن رؤى المنظمة، بإضافة إلى تقديم معلومات للجماهير الأساسية لمساعدتهم في تكوين الرأي و اتخاذ القرارات وتكون فيها المضامين تحمل معاني ودلالات ذات معنى واحد: Danotative وتتطلب جمهورا يبحث عن المعلومات.

2. إستراتيجية الإقناع:

تجمع هذه الإستراتيجية بين الاتصال في اتجاه واحد والمضمون الاتصالي الذي يعبر عن رؤى كل من المؤسسة والجماهير، ويحمل دلالات تعكس وجهة نظر الطرفين وتسعى هذه الإستراتيجية إلى إنشاء قاعدة العلاقات مع الجماهير لإحداث التغيرات في الاتجاهات والسلوكيات.

3. إستراتيجية الحوار:

هذه الإستراتيجية تجمع بين المضمون الاتصالي الذي يعكس وجهة نظر الطرفين والاتصال في اتجاهين، حيث تعتمد هذه الإستراتيجية على استشارة الجمهور في سياسات وشؤون المؤسسة والأخذ برأيه في مختلف القضايا، حيث يتم اشتراك الجمهور في صنع القرارات مما يزيد في التفاعل.

4. إستراتيجية بناء الإجماع:

يتم الاستعانة بهذه الإستراتيجية لتحقيق الاتفاق بين الأطراف عندما يكون هناك اختلاف أو تضارب في الآراء والمصالح، حيث أن هذه الإستراتيجية تقوم على الاتصال في اتجاهين من المؤسسة إلى الجماهير المستهدفة وبالعكس¹.

ثالثا: أهداف إستراتيجيات الاتصال

إن أي عملية اتصالية داخل المؤسسة لا تكون إلا من خلال وجود هدف معين تسعى لتحقيقه فيمكن الاتصال من أجل التنسيق أو من أجل جمع المعلومات والرعاية والمتابعة وذلك من أجل نشاطات مبرمجة أو طارئة أو من أجل التسيير اليومي للمؤسسة والوضع الإستراتيجي داخل المؤسسة وتنفيذها ومن أهدا ف الاتصال داخل المؤسسة نذكر:

1. خالد عبد لعزیز عبد الكريم الفريح، مرجع سابق، ص 70.

الفصل الثاني: استراتيجيات الاتصال

- البحث عن آليات تنشيط المؤسسة وتوجيهها نحو أهدافها المختلفة.
- يعمل الاتصال على تسهيل سير المعلومات وجلب مشكلات الاتصال في أوانها ومشاكل التسيير عن طريق مختلف أنماط الاتصال وأيضا يعمل على حل اختلافات الآراء وكل أشكال الصراع في الدرجات السلمية المختلفة
- يعمل الاتصال على إمداد الإدارة بمختلف المعلومات التي يحتاجها سواء هذه المعلومات داخلية أو خارجية للمؤسسة، فهي تكون معلومات خاصة بتحسين الجودة.
- إشراك العاملين في كل ما يجري داخل المؤسسة بطريقة تبني العلاقات والثقة والتفاهم وتزليل الشكوك والعوائق النفسية، فدور الاتصال هنا هو استباق المشاكل قبل حدوثها وإزالة كل الأسباب التي تؤدي إلى سوء التفاهم ويقدم التوصيات والمعلومات في وقتها المناسب.
- مراقبة سير العمل ومتابعته واحترام تنفيذ المهام والبحث عن الخطط الجديد.
- زيادة درجة قبول الأدوار التنظيمية من خلال التركيز على معالجة الصراع وتخفيض التوتر¹.
- التركيز على توفير البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات: من خلال التركيز على معالجة المعلومات ونظرية اتخاذ القرار.
- توضيح الواجبات والسلطة والمسؤولية: وذلك من خلال التركيز على التصميم التنظيمي وهذا يبدو خاصة في وظيفة الرقابة².
- تحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات: يقوم الاتصال بالتنسيق بين التصرفات وأفعال أقسام المؤسسة المختلفة، فبدونه تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة من الموظفين يعملون منفصلين بعضهم بعض لأداء مهام مستقلة عن بعضها البعض.
- المشاركة في المعلومات: يساعد الاتصال على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف التنظيم وتساعد هذه المعلومات بدورها على:
 - أ - توجيه سلوك الأفراد ناحية تحقيق الأهداف
 - ب توجيه الأفراد في أداء مهامهم وتعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم.
- اتخاذ القرارات: يلعب الاتصال دورا كبيرا في عملية اتخاذ القرارات، فاتخاذ قرار معين يحتاج الموظفون إلى معلومات معينة لحل المشاكل وتقييم البدائل وتنفيذ القرارات وتقييم نتائجها

1. ناصر قاسمي، المرجع السابق، ص 16-17.

2. نفس المرجع، ص 18.

- التعبير عن المشاعر الوجدانية: يساعد الاتصال الموظفين أو العاملين على التعبير عن سعادتهم و أحزانهم ومخاوفهم وثقتهم بالآخرين، مما يجعل الموظف يبدي رأيه في موقف دون حرج أو خوف.
- كما يمكن أن ندرج هدف آخر للاتصال الفعال لا يقل أهمية عن سابقه والمتمثل في التقليل من الشائعات والدور السلبي الذي تلعبه الشائعات في الوسط العالمي كونها تنتشر بسرعة ويكون مفعولها كارثيا داخل المؤسسة¹.

رابعا: أهمية وجود الإستراتيجية الاتصالية في سياسة المنظمة

لقد أصبح الاتصال بمثابة الركيزة الأساسية أو الدعامة الأولى في نجاح المؤسسة حيث يعتبر أساس النظام الاجتماعي وحلقة وصل للعلاقات المهنية من خلال الربط بين أعضاء المؤسسة من أجل تحقيق الانسجام والتكامل والاستمرارية وتحقيق الأهداف وباعتبار الإستراتيجية الاتصالية أنها مجموعة من الأساليب والطرق والقرارات المهمة والوسائل التي تطبق من أجل الغاية داخل إدارة المؤسسة.

لضمان نجاح العملية الاتصالية من الضروري تطبيق إستراتيجية اتصالية نساهم في نجاح الاتصال الداخلي في الإدارة، والذي يقصد به "عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها وهو وسيلة لتبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضائها وذلك يساعد على الارتباط والتماسك"².

تمكن أهمية الاتصال داخل إدارة المؤسسة وأهمية وضع وجود إستراتيجية اتصالية من خلال تبادل المعلومات والآراء والخطط والسياسات، فالالاتصال الفعال بين أعضاء المؤسسة يمكنهم من القيام بمهامهم وإعطاء الهيكل التنظيمي والتخطيطي من أجل إصدار التوجيهات والتعليمات من أجل أن يعرف كل عامل دوره وأدوار زملائه وماذا يجري داخل المؤسسة مما يكون التنسيق بين الأفراد والتعاون بينهم، مما يؤدي إلى استمرار المؤسسة وعدم انهيارها باعتبار الاتصال ضرورة الاستمرارية العملية الإدارية.

1. فضيل دلبو وآخرون، المرجع السابق، ص 87- 88.

2. منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001، ص22.

خامسا: مراحل سيرورة الإستراتيجية الاتصالية

1. تحديد الأهداف والجمهور المستهدف:

أ - تحديد الأهداف:

"إن إستراتيجية الاتصال يجب أن تمر بمجموعة من المراحل حتى تستطيع أن تؤثر في مواقف وسلوكيات مختلف الجماهير، حيث أن تواصل المؤسسة مع مختلف الجماهير يتم عن طريق إعداد ورقة عمل تدعى بالتحكم الإستراتيجي Recommandation Stratégique ومثل مختلف الخطط الإستراتيجي، فإن إستراتيجية الاتصال في المؤسسة تمر على أكثر من مرحلة لإعدادها"¹.

إن عملية وضع الأهداف تعتبر العملية الأولى لوضع الإستراتيجية: وأن أهداف إستراتيجية الاتصال تنتج بشكل مباشر الإستراتيجية العامة للمؤسسة وترجم النظرة الإستراتيجية للمسير، فتحدد أولا من طرف المدير العام أو مجلس الإدارة وهو من هذا المعنى يضمن الانسجام العام داخل المؤسسة. ويمكن تقسم الأهداف إلى قسمين:

• الأهداف العامة للاتصال:

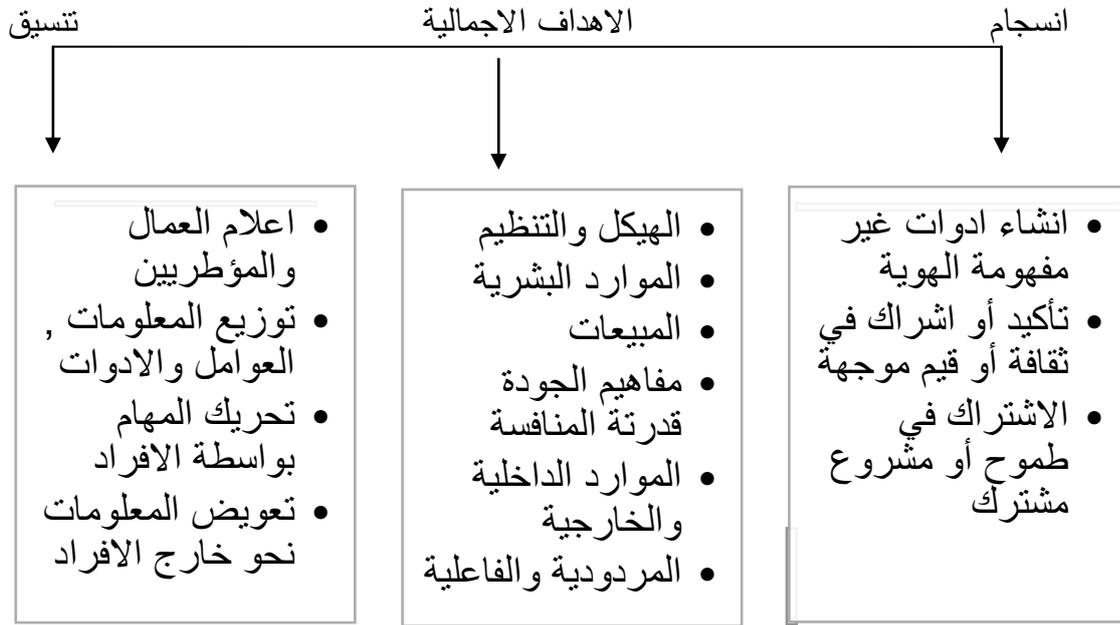
- السماح لكل شخص بتنمية وتطوير مشروع فردي داخل مشروع جماعي متعلق بالمؤسسة.
- إعطاء معنى داخلي للصورة الخارجية للمؤسسة.
- تشجيع وخلق روح التفاعل وتجنيدها مجمل الموارد البشرية حول مشروع وطموح معين.
- إنشاء روح الجماعة.
- إن تحديد الأهداف في الإستراتيجية الاتصالية لها أهمية كبيرة وهذا باعتبار الأهداف توجه الإستراتيجية وتسمح بمراقبة فعالية الوسائل المستخدمة في تنفيذ الإستراتيجية الاتصالية وتشمل عملية التحليل لما يجري بالأخص في الحملات الإعلامية. وللتوضيح أكثر عن الأهداف الإجمالية للمؤسسة² (ينظر للشكل التالي):

1. شهيرة بوهلة، إستراتيجية الاتصال ودورها في الأداء التنافسي للمؤسسة (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الإعلام والاتصال، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر 3، الجزائر، ص 44.

2. ناصر دادي عدون، المرجع السابق، ص 76-77.

الفصل الثاني: استراتيجيات الاتصال

الشكل رقم 2: يوضح أهداف الاتصال الإجمالية في المؤسسة.



• الأهداف الخاصة:

تتمثل في:

- "تحديد مصداقية المسعى ومدى اهتمام كل مسير بالمسعى الكلي للمؤسسة.
- انسجام الهيئة المسيرة حول الأهداف التي تسمح برفع الالتباسات.
- تسلسل الأعمال على كل المستويات"¹.

ب - تحديد الجمهور المستهدف

"لا يكفي تحديد جملة من الأهداف وعن الطرف على الجمهور الذي وضعت الأهداف لأجله إلا أن الواقع الفعلي غير ذلك وليس من السهولة دائماً تحديد الجمهور لدرجة يمكن القول أن الجمهور يتميز بالديناميكية، وكل قضية تخلق جمهور خاص بها، لذلك يجب أن تكون المنظمة حريصة على اختيار هذا الجمهور، والجمهور المستهدف هو مجموعة الأفراد أو الجماعات المتجانسة التي توجه إليها الرسائل

1. شهبيرة بوهلة، المرجع السابق، ص 45.

الفصل الثاني: استراتيجيات الاتصال

الاتصالية كما أن تحديد هذا الجمهور يعتبر ذو أهمية كبيرة، فيمكن أن يختلف حسب الموضوع المحدد كلما اتسع نطاق الأهداف زاد عدد الجمهور المستهدف¹.

2. دراسة المحيط الاجتماعي والثقافي للمؤسسة:

تقوم المؤسسة في هذه المرحلة بكل من:

- البحث عن هوية المؤسسة وصورتها لأن هوية المؤسسة تعبر عن إسمنت المؤسسة فوجود هوية قوية داخل المؤسسة تسمح بتحقيق الانسجام فالمؤسسة كشخص معنوي مثل الشخص الحقيقي لها هوية تحدد لها مجموعة من العوامل منها: هيكلها، أنظمتها، تاريخها، المجموعات الثقافية التي تكونها.
 - تأكيد أهداف الاتصال المحددة من الإدارة وتكييفها: هنا تحدد الأهداف من طرف إدارة الاتصال، انطلاقاً من ملاحظتها لواقع المؤسسة وهذه الأهداف بعرضها على واقع المؤسسة الحقيقي يتم اكتمالها.
 - تعيين خطوط حركة المعلومات في المؤسسة: الدراسة الثقافية الاجتماعية تسمح بتحديد خريطة لقنوات الاتصال سواء كانت رسمية أو لا، تعتبر ضرورية لقيام الاتصال.
- وقد أصبحت العديد من المؤسسات تعتمد على أدوات خاصة للقيام بالدراسات الثقافية من أجل تحديد الإستراتيجية الاتصالية الخاصة بها، ومن أجل تصميم هذه الإستراتيجية الاتصالية يجب التعرف أولاً على البيئة الاجتماعية والثقافية التي ينتمي إليها الجمهور المستهدف بهدف تحقيق الترابط والانسجام بين المؤسسة والمحيط الذي تنتمي إليه وفي هذه المرحلة تقوم المؤسسة بالبحث عن هويتها وصورتها.

3. تعيين المستقبلين وتكييف الرسائل

المستقبلين هم أشخاص في المؤسسة أو مجموعات منسجمة من الأشخاص والذين يستهدفون بالرسائل الاتصالية، ويمكن أن يكونوا مباشرين أو غير مباشرين².

1. خضرة بلعززة، سعاد ساكر، إستراتيجية الاتصال بمديرية الحماية المدنية لأم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، ص 65.

2. ناصر دادي عدون، المرجع السابق، ص 77-79.

4. اختيار وسائل وروابط الاتصال:

" بالنسبة لوسائل الاتصال يمكن أن كون شفوية أو كتابية، كما يمكن تقسيمها إلى تلك التي لا يترك أي اختيار للمستخدم وهي تخضع فقط لإدارة السلطة الرئاسية، كما نجد تلك التي يشارك فيها المواطن مثل الاجتماعات العلمية وهناك من يترك تدخل إيجابي بالنسبة للمستخدم تجدر الإشارة هنا إلى أنه كلما كانت وسائل الاتصال أقرب إلى العلاقات الشخصية كلما كان الاتصال أكثر فعالية.

أما بالنسبة للروابط فهنا يمكن القول أنه كلما كان هناك عدد أكبر من الوسائط بين المرسل والمستقبل كلما زادت إمكانية تحريف المعلومة، وبالتالي فإن تحريف المعلومة يتناسب تناسباً طردياً وكثرة الوسائط، كما يشترط أن تكون على قدر كبير من المميزات والمؤهلات للشخصية العالية¹.

5. تنفيذ إستراتيجية الاتصال

"يتم انتقال إلى مرحلة تنفيذ الإستراتيجية الاتصالية من خلال وضع مخطط العمل الذي يمكن تعريفه على أنه ترجمة العملية الميدانية للإستراتيجية الاتصالية، ويتم وضعه من طرف فرق القيادة أو ورئيس المشروع بالتنسيق مع الإدارة العامة".

يعد مشروع هذه المرحلة في: مدة زمنية من سنتين إلى خمس سنوات، وعادة ما تكون خطط إستراتيجية منزلة، يأتي من خلال إعداد خطط عملية سنوية وفيها تحدد العناصر المختلفة اللازمة لتطبيق الإستراتيجية ومتابعتها، ابتداء من الأهداف، الخلايا الاتصالية، المستهدفين والوسائل، الوسطاء والتواريخ، أي التكاليف المتعلقة بها، والحدود أو القيود الممكن أن تواجهها العملية الاتصالية².

1 . الجودي بن قيط، المرجع السابق، ص 65.

2 . ناصر دادي عدون، المرجع السابق، ص 81-82.

الفصل الثاني: استراتيجيات الاتصال

سادسا: معوقات الإستراتيجية الاتصالية

"هي العوامل المؤثرة في فعالية الاتصال ونجاحه وتحقيقه للهدف سواء في المرسل أو المستقبل أو الرسالة أو الإدارة"¹. بغض النظر عن عملية الاتصال وأنواعها إلا أنها تواجه مجموعة من المعوقات التي يمكن تحديدها في الأسطر التالية:

- " أحيانا يكون حديث المرسل طويلا ومتفرغا خاصة إذا كانت الرسالة معقدة"². وهنا لا يحدث ما يسمى بالاستيعاب المستقبل للرسالة ولا يتم الاتصال بطريقة صحيحة وسليمة.
- عدم قدرة المرسل التعبير عن الفكرة ... وهنا سيكون المرسل قد يفتقد إلى:
 - أ - القدرة على تحديد هدف الإرسال.
 - ب - القدرة على استخدام المصاحبات اللغوية كالإشارات والإيماءات.
 - ت - القدرة على جذب انتباه المستقبل.
 - ث - القدرة على اختيار المفردات بدقة وعناية للتعبير عن الأفكار وعدم استعمال كلمات لها دلالات متعددة"³.

ويمكن تصنيف معوقات الاتصال إلى معوقات نفسية خاصة بالمرسلة أو المستقبل أو كلاهما، كعدم الوضوح في الرسالة سواء كان في صياغتها أو الهدف من إرسالها، قد يكون الهدف واضح لكن لم يعرف المستقبل كيفية الإجابة أو الإفصاح عن رأيه إزاء موضوع ما قد يكون محرجا أو خوفا من ردود فعل الأفراد المشاركين في العملية الاتصالية أن تكون سلبية.

وكذلك معوقات خاصة بالمستقبل، حيث أن هناك عدة عوامل تعيق الإلتعاب لا بد من الوقوف عندها

منها:

1. جلال الدين بوعطيط، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي بمؤسسة سونلغاز عنابة، رسالة مقدمة لنيل الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة 2009، ص 36.

2. حميد الطائي، بشير علاق، أساسيات الاتصال نماذج ومهارات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ص 79.

3. مصطفى حجازي، الاتصال الفعال، في العلاقات الإنسانية والإدارة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط2، بيروت، لبنان، ص 89.

الفصل الثاني: استراتيجيات الاتصال

- سوء التقاط الرسائل وهذا بسبب التسرع في تفسير المقصود من الحديث، أو يرجع عنصر التشويش فمثلا يكون المستقبل منشغل بأمر أخرى مما يجعله لا يتلفظ كل الرسالة مما يجعله يضيف افتراضات ذاتية.

كما يوجد للاتصال معوقات ثقافية اجتماعية وتقسّم إلى قسمين الأول منها معوقات التي تنتج عن عادات الاتصال ضمن مجتمع معين والثاني يتضمن حواجز الاتصال بين الجماعات المختلفة، وهنا يعني أن كل مجتمع من المجتمعات يحدد خصائص وأساليب الاتصال الشائعة فيه. من أهم المعوقات الأكثر شيوعا نجد التباعد الاجتماعي والتحيّزات الاجتماعية وسيمياء الاتصال وهذه الأخيرة تأخذ معاني كثيرة للمفردة الواحدة وهذا ما يكون عائق للاتصال فمثلا قد تحمل كلمة ما مدلول ما في مكان ما بينما في مكان آخر لا يكون لها نفس المعنى وبالتالي فهي تعتبر عائقا أمام الاتصال والهدف منه...¹

1. نفس المرجع، ص 151 - 152.

خلاصة الفصل

إن ما يمكن استخلاصه من هذا الفصل أن الإستراتيجية الاتصالية عنصر أساسي ومهم جدا داخل المؤسسة وأي منظمة أو هيئة كانت نظرا لأهميتها ودورها في تنسيق وتنظيم والتسيير، كما أنها تعمل على مساعدة المؤسسات في تقييم أهدافها والوصول إلى غاياتها ورؤيتها المستقبلية، ويعد الاتصال داخل المؤسسة المحرك الأساسي لتسيير نشاطاتها و استمرارها، فلا يمكن للموظفين أو المدراء داخل المؤسسة وأن يؤدي أعمالهم ما لم تكن هناك أنظمة اتصالات جيدة.

الفصل الثالث

ماهية مؤسسات الرعاية

الاجتماعية للمسنين

الفصل الثالث: ماهية الرعاية الاجتماعية للمسنين

تمهيد

تعتبر مؤسسات الرعاية الاجتماعية مؤسسات ذات طابع اجتماعي وإنساني الغاية منها تقديم المساعدة وكل ما يخص الرعاية، ففي دراستنا خصصنا دار العجزة و المسنين كنموذج لهذه المؤسسات، حيث سنعرف في هذا الفصل الدور الذي تؤديه هذه المؤسسة تجاه المسنين والتعرف على أبرز الظروف السائدة هناك، وكذلك سنطرق أيضا إلى معرفة برامج ومبادئ الرعاية الاجتماعية للمسنين وكذلك أبرز المشكلات التي تواجه المسنين في دار العجزة وأخيرا نظرة الإسلام للمسن.

أولاً: نشأة الرعاية الاجتماعية

تعتبر الرعاية الاجتماعية ظاهرة اجتماعية تواجدت وستظل طالما أن هناك حياة واحتياجات لأفراد المجتمع يعجز عن مقابلتها وإتباعها، وظهرت الرعاية الاجتماعية نتيجة لدوافع طبيعية وإيديولوجية ودينية وسياسية وإدارية تمثلت في مساعدة الإنسان لأخيه الإنسان لتظهر هنا البدايات كما في الحضارات القديمة، ويتطور اتجاهاتها في تقديم برامجها المختلفة وهنا ظهرت الحاجة إلى أن تقدم تلك البرامج في صورة منظمة ومدرسة علمياً بعد أن ظهرت الحاجة إلى وجود متخصصين في جمعيات الإحسان والمجالات الاجتماعية أفراد الاهتمام بتدريب المتطوعين لاكتساب مهارات التعامل مع الأفراد لتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بصورة أفضل.

فإن الرعاية الاجتماعية ظهرت منذ أن وجدت البشرية، على الرغم من الاتفاق على قدم الرعاية الاجتماعية منذ وجد الإنسان إلا أن هذا الاتفاق لم يواكبه الاتفاق على تحديد مفهوم في مجالاتها نظراً لحدثة العهد بالدراسة العلمية للرعاية الاجتماعية ويتعدد تلك المجالات التطبيقية واختلاف مضمونها باختلاف المجتمعات التي أنشأت فيها وتأثرت بفلسفة وأيديولوجية تلك المجتمعات.

وارتبط مفهوم الرعاية الاجتماعية قديماً على أساس ما يقوم به الإنسان لمساعدة أخيه في وقت الشدة وتطور هذا المفهوم حتى ظهر اتجاهان في عام 1968 في المؤتمر الدولي لوزراء الشؤون الاجتماعية بمقر الأمم المتحدة هما:

❖ الاتجاه الأول: يحصر الرعاية الاجتماعية في نطاق ضيق يكاد يقصرها على الضمان الاجتماعي والتأمينات الاجتماعية¹.

❖ الاتجاه الثاني: يوسع من دائرتها لتشمل التعليم والصحة والإسكان ورعاية الأمومة والطفولة والدفاع الاجتماعي والبرامج الثقافية والترويجية وغير ذلك من الخدمات والأنشطة التي تقابل الاحتياجات الإنسانية للأفراد والجماعات والأصحاء منهم والمعوقين والمترمتين والمنحرفين.

تعتبر الرعاية الاجتماعية في المجتمعات المعاصرة من الحقوق الأساسية فهي حق من حقوق الإنسان التي تتمثل في مجموعة المشروعات والبرامج والخدمات المباشرة التي تهتم بإشباع الاحتياجات الإنسانية مهما تعددت تلك الاحتياجات سواء تمثلت هذه الاحتياجات في احتياجات نفسية أو جسمية أو اجتماعية أو عقلية

1 . ماهر أبو المعاطي علي، الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، د ط، ب م ت ، 2010، ص 10.

الفصل الثالث: ماهية الرعاية الاجتماعية للمسنين

أو ترويجية حيث أن الرعاية الاجتماعية تركز على الاحتياجات الأساسية وتحاول إشباعها كالمأكل والملبس والعلاج، والحصول على فرصة عمل تكن دخلا مناسباً للإنسان، كما أنها تنتظر إلى الحاجات الإنسانية نظرة تكاملية¹.

ثانياً: أهمية دور الرعاية الاجتماعية

تقدم دور الرعاية الاجتماعية الكثير من الخدمات لفئة المعوزين من المجتمع منهم المسنين فر دور العجزة ومنه سنقدم أهمية هذه المؤسسات في النقاط التالية:

تقدم دور الرعاية الاجتماعية للمسنين الإيواء بصفة شاملة أي من ناحية السكن، الطعام، اللباس، كذلك توفير للمسنين الرعاية الصحية والاجتماعية وتتكفل بهم كما تعطي لكل عاجز ومسن مقدار من المال (مبلغ شهري) مخصص للمصاريف الشخصية، كما توفر له إمكانية زيارة الأقارب والأهل في المؤسسة بالإضافة إلى تنظيم ندوات تتضمن موضوعات في مختلف المجالات الدينية، الاجتماعية، ثقافية مما يساعد في بعث الهدوء والسكينة للمسنين والترفيه عنهم وعدم إحساسهم بالملل.

كما تعتبر هذه الدور بمثابة مركز للراحة والاطمئنان النفسي لفئة المسنين العاجزين على توفيرها لأنفسهم بسبب العنف الجسدي والمعنوي الذي يلزمهم²، وفي هذا السياق يقول الله تعالى: "اللَّهُ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ ضَعْفٍ ثُمَّ جَعَلَ مِنْ بَعْدِ ضَعْفٍ قُوَّةً ثُمَّ جَعَلَ مِنْ بَعْدِ قُوَّةٍ ضَعْفًا وَشَيْبَةً يَخْلُقُ مَا يَشَاءُ وَهُوَ الْعَلِيمُ الْقَدِيرُ"³.

أما بالنسبة لرعاية كبار السن في الإسلام فلقد أعطى لهم ودعانا إلى أن نحسن إلى الوالدين وأن نراهم وخير دليل على ذلك قوله تعالى: " وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا (23) وَاخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا"⁴.

1 . المرجع السابق، ص 20-22

2. محمد بن أحمد الصالح، الرعاية الاجتماعية في الإسلام، وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، ط1، 1999، ص 206.

3. سورة الروم، الآية 54.

4. سورة الإسراء، الآية 23-24.

الفصل الثالث: ماهية الرعاية الاجتماعية للمسنين

ويقول الله تعالى أيضا: "وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنتُمْ مُّعْرِضُونَ"¹.

من خلال هذه الآيات يتبين لنا أن الإسلام يحث على رعاية الوالدين على رعاية الوالدين والإحسان لهم ومنه فإن دور الرعاية الاجتماعية تلعب دورا كبيرا في احتواء المسنين وكبار السن وتوفير لهم الأمن والطمأنينة التي فقدوها في عائلتهم وعند ذويهم لظروف خاصة.

ثالثا: مبادئ الرعاية الاجتماعية للمسنين

يمكن الإشارة إلى مجموعة من المبادئ التي مازالت ذات شأن في قيادة عملنا عند ممارسة الرعاية الاجتماعية منها:

1. مبدأ المساعدة إلى المحتاج الحقيقي

أخذ هذا المبدأ ألوان عديدة من مجتمع لآخر، بسبب اختلافهم في الثقافات من مجتمع لآخر، ففي حين نجد الفقر هو الذي يحظى بأولوية في المساعدة لدى المجتمعات التي كانت ترى أن الرعاية إحسانا أو مساعدة نقدم إلى طبقة معينة من طبقة الفقراء، ورأى آخرون أن الرعاية لا تكون إلا في الإعانات الاقتصادية بل في خدمات يحتاجها أبناء المجتمع ككل لتغطية احتياجاتهم الصحية والتعليمية والنفسية وغيرها، مما يحقق للناس التوافق في معيشتهم والنمو في تنسنتهم في حياتهم، بمعنى آخر المحتاج الحقيقي هنا هو الذي يفتقر إلى إمكانية الاحتياجات الصحية والتعليمية والنفسية، وقد اتجهت الرعاية أيضا إلى اليتامى والأرامل ومنح المعاقين في المرحلة التالية نسبة عالية من هذه الخدمات المقدمة من الرعاية وذلك بعد إقرار قانون حقوق المعاق على المستويات المحلية والدولية واعتبر المعاقين من بين المحتاجين الحقيقيين لهاته الخدمات.

2. مبدأ تشجيع الاعتماد على الذات

لم تهدف الجهات التي عملت في الرعاية الاجتماعية على تشجيع الفقير أو المحتاج أو المعاق على الإتكالية والاعتماد على الآخرين بل يقدم الهون لهاته الفئة والشعور بالمسؤولية الاجتماعية أو الدينية، ولهذا

1. سورة البقرة، الآية 83.

الفصل الثالث: ماهية الرعاية الاجتماعية للمسنين

كانت هذه الجماعات معنية كما هي اليوم بتشجيع الاعتماد على الذات، بما في ذلك من ارتفاع الروح المعنوية للمحتاجين لإعانة أنفسهم ولتحسين أوضاعهم المعيشية، لذلك كانت المساعدات المقدمة للمنتفع أقل من حاجاته بقليل حتى يترك له مجال للإعانة الذاتية¹.

3. مبدأ مسؤولية الأسرة والعشيرة:

كانت الوظيفة الأساسية للأسرة والعشيرة منذ القدم حماية أفرادها وحمايتهم والحفاظ على حقوقهم للحصول على احتياجاتهم، وقد مارست الأسرة والعشيرة العربية هذه الوظيفة ممارسة جيدة، إلى أنها كانت تخوض حربا كاملة مع عشائر أخرى حفاظا على أي فرد منها.

وكان المجتمع وما زال يفرض على أفراد القرابة للأسرة والعشيرة أو القبيلة أول المبادرين إلى رعاية أفرادهم، وكانت المجتمعات ومازالت تستنكر عدم قيام الأقرباء بواجبهم اتجاه ذويهم وتعد عيبا كبيرا وذلك بدأ كن القرابة القريبة إلى القرابة البعيدة، ومن هنا كانت مبادئ الرعاية الاجتماعية في حرص على تماسك الأسري أو العشيرة ثم القبيلة المسؤولة الأولى على رعاية أفرادها، كبديل لتوجيههم إلى مجتمع أوسع.

4. مبدأ المسؤولية المجتمعية:

إن هذا المبدأ من أكثر المبادئ اتساعا وشمولا وإلزاما عجز الفرد عن إعالة ذاته وفشل في توفير العيش الكريم له، وإذا لم تدفع القرابة المرء إلى دعم القريب وسد حاجته، فإنه لا مانع بتحريك المجتمع ككل بمؤسساته الحكومية والأهلية لرعايته والوقوف إلى جانبه تعبيراً عن المسؤولية الاجتماعية نحو بعضهم. المسؤولية الرئيسية والرسمية نحو الفئات المحتاجة وهي مسؤولية الدولة التي يجب عليها أن ترعى المواطن، بل إن عليها مسؤوليات نحو الآخرين بحيث يكون صاحب مبادرة في دعم الفئات المتاحة قبل تجبره التشريعات الاجتماعية والضغوط على ذلك².

1. نجاة شيشوب، منى العيوس، المرجع السابق، ص 41.

2. المرجع نفسه، ص 42.

الفصل الثالث: ماهية الرعاية الاجتماعية للمسنين

رابعاً: أهداف الرعاية الاجتماعية للمسنين

أ. علاجية:

وهي تختص بالخدمات التي تعمل على علاج مختلف المشكلات والأزمات التي يعاني منها أفراد المجتمع، والتعرف على الطرق المؤدية لها والعمل على تلافيتها أو الحد من وقوعها بالصورة التي تخل بتوازن المجتمع.

ب. وقائية:

ويشمل هذا الجانب توفير مختلف الخدمات التي يمكن أن تشمل إجراءات وقائية دون وقع المشكلات والأزمات التي يمكن أن تعيق أداء وأنشطة الأفراد والجماعات من الناحية الاجتماعية أو التقليل من تلك المشكلات قدر المستطاع.

ويمكن تنفيذ تلك الأنشطة عبر محاور عديدة يمكن تلخيصها فيما يلي:

1. إعداد برامج تختص بالتأهيل الاجتماعي والمهني لفئات المجتمع التي تحتاج إلى المساعدة.
2. مساعدة المؤسسات التعليمية والاجتماعية لأفراد المجتمع لاكتساب الخبرات والمهارات اللازمة والحرفية التي تحول بينهم وبين وقوع المشكلات.
3. العمل على شغل أوقات أفراد المجتمع بما هو مفيد.
4. العمل على اكتساب أفراد المجتمع اتجاهات إيجابية وتنمية الروح الإنتاجية لديهم.

ت. إنشائية:

تمثل تلك الخدمات التي تشكل دافعا لأفراد المجتمع نحو المشاركة الفاعلة والتعاون المثمر والإسهام في توفير آراء عامة تتصف بالمسؤولية والتقليل من الفاقد المادي والبشري في تقديم الرعاية الاجتماعية، كما تهدف أيضا إلى إحداث التكيف مع المتغيرات التي يمكن أن تحدث بما فيها الاقتصادية والاجتماعية أو غيرها، والاهتمام بالأبعاد الثقافية لرفع مستوى الوعي لدى أفراد المجتمع نحو تغيير إيجابي ملموس¹.

1. طاهر بن غالب، الخدمة الاجتماعية - مفهوم شامل، مقالات ونصوص -، دار حامد للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2014، ص 53-54.

الفصل الثالث: ماهية الرعاية الاجتماعية للمسنين

ونستطيع من جانبنا تحديد أهداف الرعاية الاجتماعية للمسنين في ضوء أهداف الرعاية الاجتماعية كما يلي:

1. الأهداف العلاجية

- التعامل مع المسنين باعتبارهم من فئات السكان المعرضين للخطر.
- جمع البيانات عن أحوال المسنين وأدائهم الوظيفي بطريقة علمية دورية.
- اكتشاف مشكلات المسنين بناء على البيانات التي يتم تجميعها.
- المشاركة وتنظيم خطط الرعاية الاجتماعية للمسنين.
- مساعدة المسنين على إشباع احتياجاتهم المختلفة.

2. الأهداف الوقائية

- العمل على معرفة المشكلات والأخطار التي تواجه المسنين.
- إكساب المسنين مهارات تعليمية وحرفية جديدة.
- وضع سياسات تحد من تعرض المسنين للخطر.
- توعية المسنين بجميع حقوقهم المختلفة.
- التوسع في إنشاء المؤسسات المتخصصة لرعاية المسنين.
- توعية المجتمع بأهمية المساعدة والرعاية الاجتماعية المؤسسة والتطوعية للمسنين.

3. الأهداف الاجتماعية

- تنمية الصفات وقدرات المسنين بما يكفيهم من تحسين مستوى معيشتهم.
- توفير تفعيل وسائل الحماية المالية والقانونية والاجتماعية للمسنين لتحسين مستوى معيشة المسنين وليمحووا حياة كريمة منتجة.
- كفالة الاستدامة لجميع الخدمات المقدمة للمسنين.
- التوسع في البرامج التأهيلية المختلفة لتدعيم قدرات المسنين¹.

" وقد حدد "جريفت وجوليان" أهدافا ستة ضرورية للرعاية المؤسسية للمسنين هي:

1. تقديم الخدمات الاجتماعية بصورة يومية كي يستطيع المسن المعيشة.

1 . نفس المرجع، ص 76.

الفصل الثالث: ماهية الرعاية الاجتماعية للمسنين

2. إعطاء أولويات لمانحي الرعاية لهؤلاء المسنين.
3. إجراء تقييم ملائم لحاجات ورغبات هؤلاء المسنين.
4. التركيز على جوانب الاستقلالية وتقدير الذات لهم.
5. تحديد المسؤوليات للوكالات، والمهنيين تجاه هؤلاء المسنين.
6. ضمان أن أموال الضرائب تخصص للإفناق الاجتماعي الجديد¹.

خامسا: برامج الرعاية الاجتماعية للمسنين

أ. الرعاية الصحية

سبق أن ذكرنا أن الشيخوخة لا تستلزم بالضرورة الإصابة بمجموعة من الأمراض الشائعة حاليا بين كبار السن، وأن الشخص يمكن أن يقضي شيخوخة صالحة حالية من الكثير من الأمراض التي يبرز تحتها المسنين حاليا ومن أكثر الأمراض التي يتعرض لها المسنين نذكر:

1. **مجموعة الأمراض المعدية:** وهي التي يصاب بها الإنسان في أي مرحلة عمرية، ليست مرتبطة بكبار السن فقط، إلا إذا كانت هناك عوامل مساعدة في جسم المسن تؤدي على ظهور هذه الأمراض بسرعة.
2. **أمراض الضعف الوظيفي:** مثال ذلك عدم قيام الكبد بوظائفه على وجه كامل وهذا كما يؤثر في الصحة العامة للإنسان.
3. **فقدان التعاون بين أجهزة الجسم مثلا:** إذا فقد التعاون بين الرئتان والقلب فإن الشخص يتدهور صحيا، وقد يتعرض للموت في أي لحظة.
4. **الأمراض الناجمة على ضعف حيوية الجسم بصفة عامة:** نتيجة نقص المواد الغذائية اللازمة للجسم.

وأمراض كبر السن يمكن أن ينظر إليها من زوايا ثلاث هي:

- ✓ زاوية الوراثة.
- ✓ زاوية التفاعلات البيئية.
- ✓ زاوية الشيخوخة نفسها

1. أحمد عبد الفتاح ناجي، مرجع سبق ذكره، ص 307.

الفصل الثالث: ماهية الرعاية الاجتماعية للمسنين

والواقع أن الرعاية الصحية في مرحلة كبار السن تركز على أساسيين:

1. **الأساس العلاجي:** وهو تخليص المسن من الشوائب الصحية التي لاقت به، وأصابته وجعلته واقعا فريسة لمجموعة الأمراض، ولديه الاستعداد للإصابة بأنواع أخرى¹.
2. **الأساس الوقائي:** وهو إبعاد المسن عن بعض المواد الغذائية الضارة وتدريبه على ممارسة بعض الأنشطة للجسم، كالمشي مثلا وذلك حتى لا يكون عرضة للإصابة بأمراض معينة.

والواقع أن الرعاية الصحية تهدف إلى منع تدهور الشخص المسن ومحاولة إطالة عمره أو على الأقل جعل حياته أكثر حيوية، ولتحقيق هذا الهدف يتطلب تعاون العديد من هيئات المجتمع. وعلينا أن ندرك أن كل شخص مسن هو مشكلة قائمة بذاتها، غير أنه لا توجد قوالب تناسب كل المسنين، بعكس ما يمكن تطبيقه على الشباب والرجال.

والخدمات الطبية تتمثل في الأطباء والقائمين بالخدمات المساعدة من أجل تقديم الرعاية الصحية المناسبة لكل مسن والتي تتمثل في الآتي:

- أن يتمتع كبار السن بكل مزايا التأمين الصحي.
- توفير الدور اللازم لهم.
- تنظيم زيارة للأطباء وهيئة التمريض للمسنين في منازلهم.
- التوعية ببرامج التغذية الخاصة بالمسنين ووضع نظم بديلة للأغذية بأسعار مناسبة.
- توفير الأسرة والأماكن الخاصة بالمستشفيات الخاصة لاستقبال المسنين لإجراء العمليات الجراحية كلها دون انتظار قد يطول أمده.

ولعلنا نذكر هنا أن الشيخوخة لم تحظى بنصيب وافر من الاهتمام أو بما تستحقه من عناية في مبادرات الطبية ولعل السبب الرئيسي في ذلك إحساس الناس جميعا وبما فيهم الأطباء أن الشيخوخة تشكل نهاية المطاف، لذلك لا بد لنا من المساهمة بجهود البناء في ظل هذا المجال حتى يتكافل الطب والخدمات الطبية لجميع الأعمال.

1. محمد سيد فهمي، المرجع السابق، ص 155 - 156.

الفصل الثالث: ماهية الرعاية الاجتماعية للمسنين

ب. الرعاية النفسية

إن الكثير من الأمراض النفسية والعقلية التي تنتاب المسنين إنما تترد في النهاية إلى ما يمكن أن يكون قد أصابهم من خلل في أجهزتهم الجسمية مثلاً: المسن الذي يضعف سمعه فإنه لا يستطيع أن يفهم عن المتحدثين إليه مقاصدهم لفقدانه السمع، وهنا ينصرفون عنه ويعيش في حالة من الحزن وقد ينفعل على من حوله بالسب والضرب¹.

والواقع أن الكثير من الانحرافات العقلية والنفسية التي قد نصيب المسنين أولاً إلى ما قد يصاب به المخ من خمور أو تلف، والأجهزة التناسلية بالنسبة للمرأة بما تفرزه من هرمونات تناسلية داخلية أهمية خاصة مثلاً فإن المرأة حين بلوغها الخامسة والأربعين تنقطع لديها الدورة الشهرية وبالتالي ينقطع إفراز الهرمونات الأنثوية الداخلية.

أما بالنسبة للرجال فنجد بعض الرجال قد علا رؤوسهم الشيب ما يزالون ينبضون بالحياة وهذه الفئة من الرجال يبحثون عن مصادر حب لأن زوجته لم يعد يجد لديها باعاً جنسياً لكبر سنهما.

إن رعاية المسنين النفسية بحاجة إلى جهود كبيرة تبدل من أجل تنقية الجو المحيط بالمسن، ذلك فإن هذه المرحلة تنسم بالحساسية الشديدة شأنها شأن مرحلة الطفولة والمراهقة.

فإن الرعاية النفسية للمسنين تتطلب عدم الانزلاق في تملق المسنين واجتلاب مرضاتهم وعدم رفع الكلفة مع المسن حتى تظل الفواصل النفسية قائمة والابتعاد عن التحيز الوجداني إلى جانب أحد المسنين كما يجب الحذر من أن ينسى الموجه النفسي نفسه فيبدأ في عرض مشكلاته الشخصية أو الأسرية، على المسنين الذي يقوم برعايتهم.

بالرغم من أن الرعاية النفسية للمسنين مطلباً ضرورياً إلا أنها تواجه العديد من الصعاب التي تقلل من فعاليتها وتحول دون تحقيق أهدافها مثل:

1. المسن ينخرط في إطار مجموعة عمرية يصعب رعايتها شأنها شأن الطفولة.
2. اختلاط الأعراض النفسية بالأعراض الأخلاقية مثلاً حالات السرقة المرضية.
3. ارتباط العديد من المشكلات النفسية لدى المسنين بالمشكلات الصحية والمادية.

1. نفس المرجع، ص 157-159.

الفصل الثالث: ماهية الرعاية الاجتماعية للمسنين

4. صراع الأجيال الدائم لاستمرارية حيث يرفض المسنون أن يخضعوا أنفسهم لرعاية غيرهم من الشباب.

5. عدم القدرة على وضع حد فاصل بين حالات النفسية الخفيفة وبين حالات الجنون الكاملة التي يجب

أن تخضع للعلاج العقلي والنفسي¹.

ت. الرعاية الاجتماعية:

إن المشكلات الصحية، الاجتماعية، الاقتصادية، الثقافية التي يتعرض لها المسنون تستدعي اتخاذ إجراءات متخصصة لمواجهتها، وإعادة المسن إلى التكيف مع مجتمعه خاصة إزاء الظروف المتغيرة من حوله.

وتختلف المجتمعات من حيث اتجاهاتها نحو مواجهة مشكلات المسنين فبعض المجتمعات تعطي الأولوية المتزايدة للفئات العمرية الداخلة في قوة العمل على أ سراس أنها الفئات المنتجة، وأن الإنفاق على رعايتها هو إنفاق استثماري يحقق عائدا اقتصاديا بينما لا تعطي برامج الرعاية للمسنين أي عائد اقتصادي ذي شأن وتتجه المجتمعات الأخرى إلى الاهتمام برعاية المسنين تقديرا لما بذلوه من جهود في خدمة المجتمع.

وقد اهتمت الدولة منذ منتصف القرن التاسع عشر بتنظيم التشريعات التي ترتب حق العامل في الحصول معاش وخاصة عند بلوغه سن التقاعد، ولقد مرت نظم التأمين الاجتماعي بتطورات متعددة حتى صدر قانون التأمين الاجتماعي (للقانون رقم تسعة وسبعون سنة 1975. المعدل بالقانون رقم خمسة وعشرين لسنة 1977 ثم القانون رقم اثنان وتسعون لسنة 1980) الذي يشمل تأمين الشيخوخة والعجز وتأمين الرعاية الاجتماعية لأصحاب المعاشات بالإضافة إلى تأمينات إصابات العمل والمرض والبطالة.

1. تأمين الشيخوخة والعجز والوفاة

لقد نص القانون على استحقاق المعاش عند انتهاء خدمة المؤمن عليه لبلوغه سن التقاعد أو انتهاء خدمته أو وفاته أو عجزه عن العمل وذلك وفقا للأوضاع الواردة بالقانون.

1. نفس المرجع، ص 160 - 163.

الفصل الثالث: ماهية الرعاية الاجتماعية للمسنين

2. تأمين الرعاية الاجتماعية لأصحاب المعاش

نصت المادة 100 من القانون رقم 92 لسنة 1980 الخاص بالتأمين الاجتماعي على الالتزام كل من الهيئة العامة للتأمين والمعاشات والهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية بإنشاء دور الرعاية لأصحاب المعاشات المنتفعين بأحكام هذا القانون إما مباشرة أو بالتعاون وزارة الشؤون الاجتماعية لتقديم الرعاية الاجتماعية والمعيشية لأصحاب المعاشات في ظروف خاصة وفي حالة عدم وجود عائلات لهم وتشمل الرعاية الاجتماعية ما يلي:

- توفير المكتبات الثقافية والنوادي المزودة ببعض وسائل التسلية المناسبة.
- توفير الإقامة بما فيها من مسكن ومأكل ومشرب¹.
- توفير الوسائل الترفيهية كالرحلات
- توفير الخبراء والمشرفين اللازمين لإدارة هذه الدور ممن تتوفر فيهم صفات خاصة تلائم ظروف المنتفعين².

سادسا: نظرة الإسلام إلى المسنين

تعتبر مرحلة كبار كآخر مرحلة عمرية يعيشها الإنسان ينتقلوا فيها من القوة إلى الضعف ويصبح في حالة خمول بدلا من الحيوية حيث أنه يصبح مشغولا بانتهاء حياته واقتراب أجله يقول الله تعالى: " هُوَ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ تُرَابٍ ثُمَّ مِنْ نُطْفَةٍ ثُمَّ مِنْ عَلَقَةٍ ثُمَّ يُخْرِجُكُمْ طِفْلًا ثُمَّ لِتَبْلُغُوا أَشُدَّكُمْ ثُمَّ لِتَكُونُوا شُيُوخًا وَمِنْكُمْ مَنْ يُتَوَفَّى مِنْ قَبْلٍ ۗ وَلِتَبْلُغُوا أَجَلًا مُسَمًّى وَلَعَلَّكُمْ تَعْقِلُونَ " ³.

ففي هذه الآية يوضح سبحانه وتعالى المراحل التي يتقلب فيها الإنسان في حياته فهو في الأصل خلق من الضعف ثم من الضعف إلى القوة ثم القوة إلى الضعف، التي تمثل مرحلة الشيخوخة.

يشير القرآن الكريم إلى أن الإنسان مهما يكبر في العمر فإنه يكتسب خصائص الطفولة من جديد وأنه في مرحلة الشيخوخة يحتاج إلى عناية خاصة⁴. حيث أنه يكون:

1. نفس المرجع، ص 166-168

2. نفس المرجع، ص 166-168

3. سورة غافر، الآية 67.

4. محمد سيد فهمي، المرجع السابق، ص 116-1

الفصل الثالث: ماهية الرعاية الاجتماعية للمسنين

- غير قادر على المحافظة على مكانته في المجتمع الذي يتمتع بحركة سريعة فوق تكيفه لتغيرات المحيطة به.
- لديه شعور بالنهاية ويميل إلى التصوف.
- يصبح الفرد يفقد الكثير من السلوكيات وكذلك مختلف الطاقات التي يتمتع بها، وهنا يزيد عنده معدل فقدان على معدل الزيادة¹.
- يعمل الإسلام على توقير المسنين واحترامهم حيث دلنا على أن حق الكلام للكبير قبل الصغير، وإجلال الشيخ الكبير واجب، يقول الرسول صلى الله عليه وسلم: " إن من إجلال الله تعالى الكرام ذي الشيبة المسلمين وحامل القرآن غير الغالي فيه و الجافي عنه وإكرام للسلطان المقسط"
- وفي تكريم كبار السن روى البخاري عن أبي سعيد: "كنت على عهد الرسول صلى الله عليه وسلم غلاما، فكنت أحفظ، فما يمنعني من القول إلا أنها هاهن رجالا هم أسن مني".
- يجب على المسلم أن يكون ملتزما بهذه الآداب الإسلامية خصوصا على والديه وعليه أن يوقع الكبيرة لأن رسول الله صلى الله عليه وسلم حثنا على تراحم التعاطف بين الناس².

سابعا: النظريات المفسرة للشيخوخة والمسنين

تعتبر الشيخوخة من المراحل العمرية التي يمر بها الإنسان وتعد آخر مرحلة يعيشها وهي مرحلة عمرية حساسة، إذ تطرأ على الفرد مجموعة من التغيرات الجسمية. وتعرف بأنها: "وضع نفسي جسدي عام يتسم بالضعف والانحدار في قوى الفرد أو بنيته المختلفة، ناجم عن تغيرات جسمية ونفسية تحدث في المراحل المتأخرة من حياة الشخص الكبير في السن... ومن هنا فالشيخوخة لا تدل على أن الفرد عاش حياة أطول بل تدل على أن الشخص قد وصل إلى سن الشيخوخة الذي يتسم بتغيرات جسمية ونفسية سلبية"³.

1. فاطمة سعيد أحمد بركات، المرجع السابق، ص 10 - 11.

2. سليم أبو عوض، مرجع سابق، ص 153.

3. علي جاسم عكلة الزبيدي، سيكولوجيا الكبر والشيخوخة، إثراء للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2009، ص 37.

✓ نظرية النشاط

ترى هذه النظرية أن كبار السن لم يتخلوا عن أنشطتهم وأفعالهم وأدوارهم التي كانوا يمارسونها في مرحلة الشباب أو منتصف عمرهم بل تم استبدالها بأنشطة تلاءم المرحلة العمرية لديهم، وتلاءم القدرات التي يتمتعون بها في تلك المرحلة العمرية لديهم وتلاءم القدرات التي يتمتعون بها في تلك المرحلة لكي يشعرون بالرضا عن الذات وتستند نظرية النشاط على أن المستويات العالية من النشاط ترتبط بالإدراك والرضا النفسي عند المسنين¹.

وتعتقد هذه النظرية أن الشخص الذي يصل إلى مرحلة الشيخوخة بنجاح هو شخص لديه قدرة المقاومة لظروف كبر السن ويمكنه أن يكافح من أجل أن يبقى شابا، وتعتقد كذلك أن عدم قيام المسنين بأدوارهم يرجع إلى مصدرين أساسيين:

أ - ينقل العالم الاجتماعي لكبير السن مع تقاعده، مع موت الزوجة والأصدقاء، حيث يكون محصور ومحدود ماليا وحركيا.

ب - من الصعب لكبير السن أن يواجه مختلف احتياجاته وذلك راجع للتدهور الفيزيقي الحاصل له².

وتؤكد نظرية النشاط على أهمية اندماج كبار السن في المجتمع لتحقيق السعادة والصحة في مرحلة الشيخوخة، وكذلك أكدت على ضرورة وأهمية مشاركتهم في مختلف النشاطات الاجتماعية لكي يحققوا الشعور برضا عن الحياة، حيث يرى هافيجورست مؤسس هذه النظرية أن شعور الفرد بقيمته يكون من خلال الأدوار الاجتماعية التي يقوم بها.

وبما أن عملية التقاعد هي فقدان الأفراد لأدوارهم الاجتماعية، فمن الضروري تعويضهم بأدوار أخرى اجتماعية لكي يرتفع تقدير الفرد لذاته وتصبح مرحلة الكبر أكثر سعادة وبالتالي تعد هذه النظرية نظرية إيجابية ذات اتجاه إيجابي فننظر إلى المسن على أنه شخص فعال وقادر على اتخاذ قراراته³.

1. المرجع نفسه، ص 210.

2. محمد سيد فهمي، الرعاية الاجتماعية للمسنين، المكتب الجامعي الحديث، نورهان منير فهمي، الأزاريطة، الإسكندرية، مصر، 1999، ص 49-50.

3. فاطمة سعيد أحمد بركات، علم نفس المسنين، مركز الكتاب للنشر، ط1، مدينة النصر، القاهرة، مصر، 2010، ص 47-48.

الفصل الثالث: ماهية الرعاية الاجتماعية للمسنين

✓ النظرية التبادلية

تعتمد هذه النظرية على فكرة الأخذ والعطاء ، أي أن أي شخص يسعى لتحقيق أقصى فائدة ممكنة، وفي الوقت نفسه يقلل من التكلفة إلى أدنى حد ممكن أي أن المسنين يحاولون إقامة العلاقات التي تحقق مصالحهم، وقطع العلاقات التي تسبب لهما الجهد وصرف الأموال، أما بالنسبة للمسنين الذين يملكون القليل يجدون صعوبة في الحصول على ما يريدون.

وهذه نظرية تركز على المنفعة المتبادلة وتهمل الجوانب الإنسانية النبيلة ك الحب والوفاء للكبار، الجلوس مع الأقارب ، وعلى ضوء هذا تهتم هذه النظرية بدراسة جميع العلاقات الخاصة بالسنن (العمل الأسرة والمجتمع) وتعرض أن أي فرد يكون كبقرة لمجموعة من العلاقات الاجتماعية، عندما يكبر سنه ويتجه نحو مرحلة الشيخوخة تنتقل وتقل علاقاته الاجتماعية ومشاركته ككائن عضوي.

وترى هذه النظرية أن رفض المجتمع لكبار السن له آثار سلبية عليهم ويؤدي إلى انفصال المسنين عن ممارسة أدوارهم الاجتماعية السابقة وهذا لا يعني أنه لا فائدة منهم وإنما يشير إلى نوعية تفاعلات العلاقات الاجتماعية المتبادلة بين المسنين وأفراد المجتمع.

وقد ركز الدراسة شانيز Shanass على ثلاث دول صناعية (أمريكا، الدانمارك، بريطانيا) والتي تناول فيها الباحث القدرات الحسية والأدوار الاجتماعية والدخل والاتجاهات ونتج عن هذه الدراسة أن كبار السن يندمجون مع المجتمع أكثر مما يتوقع وأن حالات انفصال كبار السن عن المجتمع حالات بسيطة ليست لها أي دلالات إحصائية ذات معنى.

وأبرزت الدراسات ضرورة الاستفادة بخبرات المسنين حيث أنه من المصلحة في إطار النظرية التبادلية الاستفادة من خبرات المسنين في مقابل توفر وسائل الرعاية بهم ماسك إنما كالعلاج رعاية أسرية... إلخ¹.

1. محمد سيد فهمي، مرجع سابق، ص 58.

الفصل الثالث: ماهية الرعاية الاجتماعية للمسنين

✓ نظرية الأزمة

وهي أحدث النظريات التي تفسر سلوك المسنين وذلك بعد تعديل دور المسن، يتغير نشاطه اليومي من كل يومه نشاط إلى بلا نشاط، وخاصة إذا يشتغل في القطاع الحكومي أو وظيفة مرتبطة بالإحالة إلى التقاعد في سن الستين، حيث لا يعتبر العمل هو الحياة ولكن خطة ملموسة كل يوم بيومه.

ويرى علماء النفس أمثال لورج Iorg وكارون caron وكوجان congan أن سن التقاعد لا يرتبط بانفصال المسن عن عمله وعن الأنشطة المرتبطة بذلك العمل وهو ما يشعر به المسن من الخوف من الدخول في دور غير مرغوبة قد تمتد إلى مساهمته في الحياة الاجتماعية.

وأهم النقاط التي تناولتها هذه النظرية ما يلي:

- العوامل المرتبطة بالنظرية: ترك العمل، سلوك المسن، نظرة المسن للحياة، المشاعر التي ترتبط بالمسن، العلاقة مع الآخرين.
- الآثار المترتبة على سلوك المسن: الحرمان من العمل يؤدي إلى اهتزاز شخصية الفرد ونظراته للمجتمع نظرة متشائمة وذلك يختلف من فرد إلى آخر، اهتزاز في أداء الدور واضطرابات في سلوكيات المسن، هنالك رد فعلي سلبي تجاه الحياة وذلك بالنسبة للمسن ومن يتعامل معهم في الحياة، الشعور باللامبالاة والنزاع مع أفراد الأسرة أو التقدير الزائد للذات، يميل المسن إلى العزلة والانسحاب تدريجياً من الحياة الاجتماعية.

وتعتبر هذه النظرية أحد النظريات التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في تفسير كثير من المشكلات التي يعاني منها المسن في تصميم برنامج اجتماعي يوفر للمسن:

- تصميم برامج مناسبة للرعاية الاجتماعية للمسنين سواء في المناسبات أو في أسرهم.
- مواجهة إيجابية لصدمة أو أزمة التقاعد.
- توظيف الإمكانيات المحيطة بالمسن، (الأسرة، الأصدقاء، المعارف) في عمل اجتماعي هادف ومتكامل يسعى في النهاية إلى توفير الاستقرار النفسي والاجتماعي للمسن¹.

¹ . محمد سيد فهمي، الرعاية الاجتماعية والنفسية للمسن، المرجع السابق، ص 59-61.

الفصل الثالث: ماهية الرعاية الاجتماعية للمسنين

✓ نظرية الانسحاب

ويطلق عليها أيضا نظرية فك الارتباط، وعرضها كل من كانتج وهنري وتفترض أن مرحلة الشيخوخة تتضمن الانسحاب من السياق الاجتماعي مع تناقض الأنشطة كنتيجة لقص عمليات التفاعل بين المسن والآخريين، فحسب هذه النظريات فإن الشيخوخة تصاحبها مجموعة من التغيرات مثل: حدوث تغيرات في شخصية الفرد كلما تقدم في السن حيث يتغير من اهتمامه بالآخرين إلى اهتمامه بالذات، وعليه فإن نظرية الانسحاب ترمي أن الانسحاب هو الأملثل للشعور بالرضا لدى المسنين عكس ما ذهب إليه الكثير من الدارسين في مجال علم النفس وعلم الاجتماع الذين يؤكدون على أن الإنسان اجتماعي بطبعه في جميع مراحل حياته التي يمر بها، ويؤكدون على ضرورة الاندماج مع الآخرين من أجل تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي¹.

✓ نظرية الإشباع

ظهرت هذه النظرية بناء على ما يسمى "الإشباع البديل" أي أنه في حالة عجز المجتمع عن إشباع حاجات المسنين فإن المسنين يمكنهم مواجهة ذلك من خلال:

- الأنشطة التطوعية.
- تقديم المشورة للأصدقاء والأقارب والمعارف.
- وإذا كم يجد في هذه الجوانب الإيجابية لإشباع احتياجاته فقد يكون هناك بديل سلبي وهو ممارسة بعض السلوكيات السلبية التي قد تتعارض مع القيم والعادات والتقاليد.
- لذلك يهتم المجتمع العربي والدول الأوروبية بإيجاد الأنشطة والبرامج المناسبة لرعايتهم والحفاظ عليهم واستثمار الخبرات المتوفرة لديهم ما تفيد المجتمع.

وترتبط نظرية الإشباع البديل بالسياسات الاجتماعية التي يضعها المجتمع للعناية بهذه الفئة مثل:

- إتاحة الفرصة أمام المسنين حتى يسهموا في تنمية مجتمعاتهم بأي جهد حتى ولو كان بسيطا.
- ضمان دخل مناسب للمسنين.
- رفع مستوى المعيشة للمنظمات التي تتكفل برعاية المسنين.

1. سني محمد، بتقدير الذات وعلاقته بالتوافق النفسي لدى المسنين، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس الأسري، قسم علم النفس وعلم التربية والأرطفونبا، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، الجزائر، ص 87-88.

الفصل الثالث: ماهية الرعاية الاجتماعية للمسنين

– مساعدة المسنين على أن يكملوا حياتهم وهم أكثر تمتعا بكرامتهم واستقلالهم المادي والأدبي داخل الأسرة.

– قيام منظمات المجتمع المدني بمواجهة الاحتياجات المتغيرة للمسنين، وبأسلوب يحفظ كرامتهم¹.

✓ نظرية تراكم الخبرات الحياتية والممكنة

تقوم هذه النظرية على أن الشيخوخة الناجحة هي التي تتصف بالقدر والمحافظة وإقامة العلاقات الاجتماعية الناجحة في مراحل التقاعد وذلك من خلال إعطاء وقت كبير للأنشطة، التي يقومون بها قبل التقاعد بدل البحث عن أدوار جديدة.

ترى هذه النظرية أن المسنين لديهم مجموعة من الخبرات المهمة سواء هذه الخبرات حرفية أو مهنية ومع هذا يمكن بلورة نموذج جديد يساهم في مواجهة مشكلات الأفراد في سن الشيخوخة ومن الخبرات التي يمكن الاستفادة منها لدى المسنين ما يلي:

- الخبرة في العمل
- الخبرة في أمور الحياة
- الخبرة في التأثير على متخذي القرارات
- الخبرة في التعامل مع المواقف المعقدة
- الخبرة في تأكيد قيمة الحب والعطاء.²

ثامنا: المشكلات التي تواجه المسنين

أ. عدم القدرة على التوافق الاجتماعي

حيث يعتمد التوافق عند المسنين على عدة عوامل منها شخصية المسنين ودخله وصحته وظروفه الأسرية، فالمسن يمكن العيش في توافق اجتماعي، فالمسن يمكن العيش في توافق اجتماعي، لم تكن له مشكلات في العوامل السابقة حيث يعتبر التوافق الاجتماعي من المشاعر القوية التي تحقق الترابط بين أفراد المجتمع، ويسعى المسن من خلاله إلى تكوين علاقات إيجابية مع الآخرين.

1 . محمد سيد فهمي، الرعاية الاجتماعية للمسنين، المرجع السابق، ص 53-54.

2 . محمد سيد فهمي، المرجع السابق، ص 56-57.

الفصل الثالث: ماهية الرعاية الاجتماعية للمسنين

ب. التقاعد

وهي من المشكلات التي تواجه الأفراد في مرحلة الشيخوخة فهناك من يتقبل التقاعد بمسرة ورضا، بينما يشكل على البعض الآخر عبئاً ويؤدي إلى دخول الأشخاص في دوامة لم تكن موجودة من قبل.

ت. التعرض للانتهاك وسوء المعاملة

من المشاكل الاجتماعية سوء معاملة كبار السن، حيث أصبحت المجتمعات تعاني منها في الوقت الراهن بكثرة، منها: العدوان الصريح (البدني)، العدوان المضمّر كالكرهية والاحتقار والإهانة ... إلخ¹.

1. محمد عطا الله سليمان العطفي وآخرون، الاحتياجات التربوية للمسنين في ضوء بعض النظريات المجتمعية، جامعة الأزهر، كلية التربية بالقاهرة، مجلة التربية، العدد (192)، الجزء (4)، أكتوبر 2021، ص 910-911.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تطرقنا إلى نشاط الرعاية الاجتماعية والتي نشأت منذ أن تكونت أول جماعة اجتماعية وكيف تطور عبر الزمن لتصل إلى ما هي عليه اليوم، وبعد ذلك أشرنا إلى أهمية الرعاية الاجتماعية للمسنين والتي تعد مصدر تشجيعهم وجعلهم طاقة بناءة في المجتمع، ثم تطرقنا إلى مبادئ الرعاية الاجتماعية كمبدأ تشجيع الاعتماد على الذات ومبدأ المسؤولية المجتمعية ومبدأ المساعدة إلى المحتاج الحقيقي، ثم قمنا بتحديد أهداف الرعاية الاجتماعية للمسنين من أهداف وقائية وإنمائية وعلاجية، وبعد ذلك عرضنا برامج الرعاية الاجتماعية للمسنين في المجال الصحي والنفسي والاجتماعي، كما أشرنا أيضا إلى نظرة الإسلام للمسنة بحيث يجب أن يكون المسلم ملتزما بهذه الآداب الإسلامية خصوصا اتجاه والديه وأن يتبع وصية الرسول صلى الله عليه وسلم بأن يقر الكبير حيث أحثنا على التراحم والتعاطف بين الناس، وفي الأخير تحدثنا على المشكلات التي تواجه المسنين و نظريات الرعاية الاجتماعية بما فيها نظرية النشاط والنظرية التبادلية.

الفصل الرابع

الإطار المنهجي والدراسة

الميدانية

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

تمهيد

بعد أن تطرقنا للجانب النظري الذي تم فيه عرض مختلف المعلومات التي تمس موضوعنا، سيتم التطرق في هذا الفصل إلى الجانب الميداني لدراستنا الذي عن طريقه سنصل إلى مجموعة البيانات و الحقائق التي تفيدنا في الإجابة عن الفرضيات التي تم طرحها في الجانب النظري، حيث سنستخدم المنهج الوصفي، والمقابلة والملاحظة والاستبيان كأدوات لجمع هذه البيانات.

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة

1. مجالات الدراسة

❖ المجال المكاني للدراسة

لقد تمثل المجال المكاني للدراسة في دار الأشخاص المسنين بحمام دباغ، بولاية قالمه، التي أنشأت سنة 1987 كمركز طبي تربوي للأطفال المعوقين عقلياً، والتي تقدر مساحتها الإجمالية 04 هكتار و 02 آر، ثم تم تحويل المؤسسة من المركز الطبي التربوي للأطفال المعوقين عقلياً إلى دار الأشخاص المسنين في جوان 1993، ترجع ملكيا هذه الدار العقارية لوزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة وتقدر طاقة الاستيعاب النظرية للمؤسسة بـ 120 مقم.

❖ المجال البشري

هو الأشخاص الذين اخترناهم لإجراء هذه الدراسة الميدانية، كما اعتمدنا على اختيار الموظفين منهم المدير، وإداريين (08 نساء، 03 رجال) والمساعد الاجتماعي (01 نساء، 01 رجال)، الأخصائي النفسي (02 نساء)، مربي متخصص رئيسي (01 رجال، 01 نساء)، مربي (08 نساء، 04 رجال).

❖ المجال الزمني

ونقصد به الوقت الذي استغرقناه سواء من الناحية النظرية أو الميدانية،

- من الناحية النظرية: كانت البداية من جانفي إلى غاية مارس 2023.
- من الناحية الميدانية: لقد قمنا بمرحلة استكشافية للمؤسسة (دار العجزة) وفي هذه المرحلة أخذنا التسهيلات من طرف مدير المؤسسة (دار العجزة) على إذن القيام بالدراسة.

2. المنهج المستخدم في الدراسة

تعريف المنهج : " هو أسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة"¹.

1 . مصطفى رحي عليان، البحث العلمي، أسسه، مناهجه وأساليبه، إجراءاته بين الأفكار الدولية، د ط، عمان، الأردن، ص 35.

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

كما عرفه موريس أنجرس: بأنه مجموعة من الإجراءات والخطوات الدقيقة المتبناة من أجل الوصول إلى نتائج علمية¹.

فيمكن تعريفه أيضا بأنه: " تحليل منسق وتنظيم للمبادئ و العمليات العقلية والتجريبية التي توجه بالضرورة البحث العلمي، أما تؤولفه بنية العلوم الخاصة²."

استخدمنا المنهج الوصفي للتعامل مع المعطيات المتحصل عليها من الميدان ويعرف المنهج الوصفي بأنه: " طريقة من كرق التحليل و التفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة الوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية أو سكان معينين³."

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي بهدف جمع البيانات و الحقائق التي تتعلق بطبيعة الموضوع، استراتيجيات الاتصال في مؤسسات الرعاية الاجتماعية (دار العجزة).

فالمنهج الوصفي " عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية، وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية يمكن تفسيرها، وأيضا وصف الظاهرة، أو موضوع اجتماعي معين وتجميع وتحليل بيانات عنه لمعرفة العوامل المؤثرة فيه⁴.

3. أدوات جمع البيانات

تعتبر أدوات جمع البيانات من بين أهم خطوات البحث العلمي، حيث يقوم الباحث بتحديد الأداة أو الأدوات التي سوف يستخدمها في جمع البيانات حول موضوع الدراسة فهي متعددة: منها الملاحظة، المقابلة والاستبيان، تلك الأدوات تسمى أحيانا بوسائل البحث ومهما كان نوع أداة جمع البيانات فإنه يجب أن تتوفر

1. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشوف، سعيد سبعون، ط 2، دار القصبية للنشر، الجزائر، 2006/2004، ص 99.

2. محمد محمد قاسم، المدخل إلى مناهج البحث العلمي، ط1، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 1999، ص 52.

3. د. د. عمار بوحوش، د. محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 4، بن عكنون، الجزائر، 2007، ص 139.

4. د. غازي عناية، منهجية إعداد البحث العلمي، دار المناهج للنشر والتوزيع، د ط، عمان، 2007، ص 78.

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

فيها خصائص الصدق و الثبات و الموضوعية التي توفر الثقة اللازمة بقدرتها على جمع بيانات لاختبار فرضيات الدراسة¹.

وفي بحثنا ارتأينا أن الملاحظة والمقابلة والاستبيان الأنسب والأصلح من بين الأدوات الأخرى، اخترنا الملاحظة لأنها تمدنا بمعلومات مجردة من الواقع، وسهلة الاستعمال، والمقابلة لأن العدد قليل، أما الاستبيان فقد استخدمناها لأنها تمكن المبحوث من الإجابة بكل سهولة وسرية عن الموضوع.

الملاحظة

يمكن تعريف الملاحظة على أنها " المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما، مع الاستعانة بأساليب البحث والدراسة التي تتلاءم مع طبيعة هذه الظاهرة، وتستخدم في البحوث الميدانية لجمع البيانات التي لا يمكن الحصول عن طريق الدراسة النظرية أو المكتبية"².

كما تعرف بأنها " المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة وتسجيل الملاحظات أولاً بأول كذلك الاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج والحصول على أدق المعلومات"³.

كما عرفها البعض بأنها: "توجيه الحواس والانتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عن صفاتها أو خصائصها بهدف الوصول إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر"⁴.

ولقد قمنا في دراستنا بالاعتماد على الملاحظة المباشرة، حيث تم ملاحظة كل ظروف المؤسسة ولاحظنا كذلك ما يحتويه المركز من مساحات وغرف وحدائق وغيرها من المرافق، كما لاحظنا عند احتكاكنا بالعمال الطريقة التي يتعاملون بها مع المسن، وطريقة إجاباتهم للاستبيان وطريقة عملهم أيضا والتحقق من المعلومات وصحتها، كما لاحظنا طريقة التعامل والتواصل بالنسبة للعمال والمدير وكذلك العمال و المسنين.

1. ريل فايزة، أدوات جمع البيانات في البحث العلمي بين المزاي والعيوب، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، العدد 04، 2020، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، ص 126.
2. د. سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، عمان، ص 151.
3. محمد سرحان، علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، الجمهورية اليمنية، ط3، صنعاء، 2015، ص 149.
4. عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، المرجع السابق، ص 82.

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

المقابلة

وتعرف المقابلة بأنها " طريقة الاتصال المباشر لجمع البيانات، إذ يتم فيها انتقال الباحث إلى المبحوثين، وذلك بغرض المواجهة الشخصية للحصول على المعلومات التي تحتاجها الدراسة"¹.

وتعرف كذلك بأنها " تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستثير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البنات الموضوعية"².

كما يمكن تعريفها بأنها " عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث لتعرفه من أجل تحقيق أهداف الدراسة، ومن الأهداف الأساسية للمقابلة الحصول على البيانات التي يريدها الباحث بالإضافة إلى تعرف ملامح أو مشاعر أو تصرفات المبحوثين في مواقف معينة"³.

وقد استعملنا تقنية المقابلة كأداة مساعدة للاستبيان لجمع أكثر قدر من المعلومات المرتبطة بدار العجزة ومن أجل الحصول على إجابات لأسئلتنا المطروحة وكانت هذه الأسئلة موجهة للمدير والعمال الإداريين وكذلك المربين، وكانت هذه الأسئلة على النحو التالي:

س 1: هل يقدم المركز الرعاية الأسرية والجو العائلي للمسن؟

س 2: هل تعاملون المسنّ معاملة الوالدين؟

س 3: هل يضطر العامل إلى تصنيف المسن في بعض المواقف؟

س 4: هل وجود إستراتيجية اتصالية داخل المؤسسة يسهل عملية الاتصال بالمسن؟

س 5: هل يساهم العمال في عملية وضع البرنامج الاتصالي للمؤسسة؟

س 6: هل عدم وجود إستراتيجية اتصالية داخل المؤسسة يؤثر على الأداء المهني للعمال؟

1. مسعود حسين التائب، البحث العلمي، قواعده، إجراءاته، مناهجه، المكتب العربي للمعارف، ط1، القاهرة، مصر، 2018، ص 343.
2. رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، أسس علمية وتدريبية، دار الكتاب الحديث للنشر، د ط، ب س ن، ص 143.
3. محمد عبيدات، وآخرون، منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل و التطبيقات، دار وائل للنشر، ط2، عمان، 1999، ص 55.

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

س 7: هل يتجاوب المسن مع مختلف التعليمات المقدمة له من قبل المربين؟

الاستبيان

ويعرف الاستبيان على أنه " أحد أكثر أدوات البحث العلمي استخداما في الدراسات الاجتماعية والإعلامية " والتربوية والإدارية، وهو من الأدوات البحثية المهمة التي لا غنى عنها للباحثين في هذه العلوم بهدف جمع المعلومات والبيانات من الأشخاص المبحوثين، والخروج بتصورات ونتائج بما يخدم أغراض البحث ويحقق أهدافه ويجب على تساؤلاته¹.

كما تعرف الاستبانة بأنها " عبارة عن أسئلة مكتوبة التي تعد بقصد الإجابة عنها والحصول على معلومات حول ظاهرة ما أو موقف ما، حيث تعد من أكثر الأدوات والتقنيات المستخدمة خصوصا في العلوم الاجتماعية في جمع البيانات التي تتطلب الحصول آراء الأفراد².

ويعرف الاستبيان بأنه " أداة لتجميع بيانات ذات صلة بمشكلة بحثية معينة وذلك عن طريق ما يقرره المستجيبون لفظيا في إجاباتهم على الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان، ويعرف كذلك بالاستفتاء أو الاستقصاء³.

ومن خلال الفروض التي وضعناها في البحث، قمنا بصياغة الاستمارة بصفته مبدئية كانت تحتوي على 21 سؤال، وتم عرضها على أستاذ محكم (01) من أجل مساعدتنا في صياغة أسئلة جديدة وتصحيح بعض الأخطاء وبعد استرجاعها أعدنا صياغة بعض الأسئلة وإضافة بعضها وحذف البعض الآخر ثم أصبحت في شكلها النهائي تحتوي على 26 سؤال.

4. مجتمع الدراسة والعينة

أ. مجتمع الدراسة:

" المقصود بمجتمع الدراسة كل العناصر المراد دراستها، إن سحب جزء من مجتمع الدراسة يطلق عليه اسم العينة Sample، والعملية التي تتم بهذا الشكل يطلق عليها المعاينة Sampling"⁴.

1. مسعود حسين تائب، مرجع سابق، ص 325.

2. محمد عبيدات وآخرون، مرجع سابق، ص 63.

3. محمد جلال الغندور، البحث العلمي، بين النظرية و التطبيق، دار الجوهرة للنشر و التوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2015، ص 293.

4. د/ منذر عبد الحميد الضامن، أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2007، ص 160.

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

" تطلق كلمة مجتمع على جميع الحالات والأفراد والأشياء التي يتجه الباحث لدراستها"¹.

كما يعرف أيضا على أنه: " جميع مكونات المجتمع المجتمع المزمع دراسته، سواء كانوا بشرا، أو كيانات مادية (مؤسسات، أو مجموعات وثائق، أو إجراءات أو خدمات... إلخ)، التي تكون موضوع الظاهرة المراد دراستها"².

وعليه سيكون مجتمع بحثنا لهذه الدراسة هو جميع موظفي دار الأشخاص المسنين بحمام دباغ (قالمة) والذي بلغ عدد 72 موظف.

ب. العينة

إن العينة " تقتصر على دراسة جزء من المجتمع يختلف حجمه باختلاف نوع العينة وحجم الموارد البحثية، ويكلف أسلوب المعاينة Sampling Technique موارد بحثية أقل بكثير من أسلوب الحصر الشامل لبيانات المجتمع"³.

كما تعرف العينة أيضا على أنها " جزء من المجتمع يتم اختيارها لغرض دراستها والوصول إلى بعض الاستنتاجات عن المجتمع"⁴.

وعرفها د عبد العادي الجوهري: " العينة إلى جمع المعلومات واستخلاص النتائج عن السكان أو العالم كله من خلال دراسة جزء واحد فحسب هو العينة وتستخدم هذه الطريقة على نطاق واسع في البحث الاجتماعي عندما يكون الحصول على المعلومات من كل فرد من السكان أمرا غير عملي أو يكلف نفقات باهظة لا يمكن الحصول عليها"⁵.

لقد قمنا باختيار العينة القصدية (العرضية)، لأننا كنا متقصدين يعني قصد التنقل للمؤسسة والاقتناء القصدية وفق صنف العينة القصدية (العرضية). بمعنى سحبنا قاعدة بيانات مجتمع البحث الكلية المتمثلة في العدد الكلي للعمال (72)، ثم داخل المؤسسة حددنا حجم العينة ب 30 وحدة.

1. د/ رحيم يونس كرو العزاوي، منهج البحث العلمي، دار دجلة ناشرون وموزعون، ط1، عمان، 2008، ص 181.
2. محمد جلال الغندور، البحث العلمي بين النظرية و التطبيق، دار الجوهرة للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2015، ص 82.
3. د/ أمين منتصر، خطوات ضوابط البحث العلمي، دار الفكر العربي، ط1، 2010، ص 136.
4. د/ رحيم يونس كرو العزاوي، المرجع السابق، ص 182.
5. د/ عبد الهادي الجوهري، معجم علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث، د ط، الأزاريطة، الإسكندرية، مصر، 1999، ص 08.

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

بدأنا التجول داخل المؤسسة وانتقاء أي عامل يعترض طريقنا داخل المؤسسة وإعطاءه الاستمارة، وأتممنا ذلك حتى استوفى عدد وحدات العينة 30 فرد وتعرف العينة القصدية: " وهذه توضح خصائص مجموعات جزئية محددة، حيث يختار الباحث الأفراد العيّنين بالبيانات والمعلومات بشكل مقصود، وتيسر إجراءات المقارنات بين المجموعات المختلفة"¹.

ثانياً: تفسير وتحليل البيانات

1. عرض وتحليل البيانات

المحور الأول: البيانات الأولية

الجدول رقم 01: الجنس

النسبة المئوية	تكرارات	احتمالات
33.3%	10	ذكر
66.7%	20	أنثى
100%	30	المجموع

يمثل الجدول الآتي نوع الجنس أي عينة البحث يبين أن 20 من أفراد العينة والتي تقدر نسبتها بـ 66.7% تمثل الإناث، في حين أن 10 من العينة هم ذكور والتي تقدر نسبتها بـ 33.3% ويعود هذا السبب إلى أن طبيعة العمل هنا تتماشى أكثر مع شخصية الإناث على عكس الذكور الذين يفضلون وظائف في مجالات أخرى أكثر من هذه الوظيفة.

1 . د/ ماجد محمّد الخياط، أساسيات البحوث والنوعية في العلوم الاجتماعية، دار الرياء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، عمان، 2010، ص 209.

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

الجدول رقم 02: السن

احتمالات	تكرارات	النسبة المئوية
من 20 إلى 29 سنة	1	3.3 %
من 30 إلى 39 سنة	6	20 %
من 40 إلى 49 سنة	17	56.7 %
أكثر من 50 سنة	6	20 %
المجموع	30	100 %

من خلال الجدول الموضح أعلاه الذي يمثل السن، حيث يبين أن 17 من أفراد العينة والتي تقدر نسبتها 56.7 % تتراوح أعمارهم بين 40 إلى 49 سنة، ثم تليها تساوي في نسب الفئات العمرية الممثلة في الجدول، وفي المقابل نجد 1 من أفراد العينة والتي قدرت نسبتها بـ 3.3 % يتراوح العمر من 20 إلى 29 سنة، ويرجع الاختلاف هنا إلى أن أغلبية العمال من فئة كبيرة في العمر وهذا راجع إلى أن دار العجزة قديمة النشأة فطبيعي أن يكون عمالها من 40 إلى 49 سنة بعد أن مرت عليهم فترة طويلة من العمل داخل هذه المؤسسة.

الجدول رقم 03: المستوى التعليمي

احتمالات	تكرارات	النسبة المئوية
ابتدائي	06	20 %
متوسط	09	30 %
ثانوي	07	23 %
جامعي	08	27 %
المجموع	30	100 %

من خلال الجدول رقم 03 الذي يمثل المستوى التعليمي للمبحوثين يتضح لنا أن 9 أفراد من العينة لديهم المستوى المتوسط والذي قدرت نسبتهم بـ 30 % أما نسبة 27 % كانت للمستوى الجامعي والذي قدر بـ 8 أفراد من العينة والثانوي بنسبة 23 % الذي قدر بـ 7 أفراد، أما 20 % من المبحوثين لديهم المستوى الابتدائي.

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

ومنه نستخلص أن أغلب المبحوثين لديهم مستوى المتوسط حيث يمثلون النسبة الأكبر وهذا ما يفسر أن المؤسسة لا تضع شروط للمستوى التعليمي من أجل التوظيف خصوصا في مهنة المربي أو مساعد المربي، أما نسبة الجامعيين قدرت بـ 27% فهم يمثلون العمال الإداريين للمؤسسة، أما أفراد العينة الذين لديهم المستوى الابتدائي والذين يمثلون 20% ، فهم المربين وعمال النظافة، حيث أن المهنة التي يقومون يقومون بها لا تتطلب مستوى عالي.

الجدول رقم 04: الأقدمية في العمل

النسبة المئوية	تكرارات	احتمالات
10 %	03	من 05 إلى 5 سنوات
23 %	07	من 06 إلى 10 سنوات
30 %	09	من 10 إلى 15 سنة
37 %	11	من 15 سنة فما فوق
100 %	30	المجموع

من خلال الجدول رقم 04 الذي يمثل الأقدمية في العمل نلاحظ أن المبحوثين الذين لديهم أكثر من 15 سنة عمل يمثلون نسبة 37 % وهي النسبة الأكبر، أما بالنسبة إلى العمال الذين لديهم من 10 إلى 15 سنة يمثلون نسبة 30% ومن 5 إلى 10 سنوات بنسبة 23 % وأقل من 5 سنوات فهم بنسبة 10%. ومنه نستخلص أن أغلب المبحوثين لديهم أكثر من 15 سنة في العمل وهذا دليل على أنهم لديهم الخبرة الكافية للمساهمة في تسيير شؤون المؤسسة، وذلك بشهادة أحد المبحوثين لديه أكثر من 15 سنة عمل في دار العجزة، حيث أنه يفيد العمال الجدد من خلال التعامل مع المسن ومن خلال أنه قد قضى وقت طويل معه وأنه يعرف مختلف سلوكياته ومختلف حاجياته وكل المعلومات عنه، أما بالنسبة العمال الذين لديهم أقل من 5 سنوات عمل فقدروا بـ 10% فقط وهم 3 أفراد من العينة، وقد كانوا من فئة الإداريين.

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

المحور الثاني: طبيعة العلاقات داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية

الجدول رقم 05: العلاقة بين الموظف والمسند ذات طابع مهني

النسبة المئوية	تكرارات	احتمالات
40 %	12	نعم
60 %	18	لا
100 %	30	المجموع

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه أن 60 % تمثل أعلى نسبة وهم المبحوثين الذين أجابوا بأنه لا توجد علاقة بين الموظف والمسند ذات طابع مهني في حين نجد أن 40 % هم المبحوثين الذين أجابوا بأنه هناك علاقة بين الموظف والمسند ذات طابع مهني.

ويمكن تفسير هذه النتائج في كون المبحوثين يشعرون بأن علاقتهم اتجاه المسنين ليست علاقة مهنية فقط وإنما يطغى عليها الجانب الإنساني أكثر، حيث يُشعرون المسنين بأنهم وسط جو أسري ومعاملتهم معاملة الوالدين في حين يرى البعض الآخرين بأن هذه العلاقة علاقة مهنية فقط وهذه الفئة هي فئة الإداريين لا تربطهم أي علاقة بالمسند.

الجدول رقم 06: يواجه الموظف مشكل في التواصل مع المسند

النسبة المئوية	تكرارات	احتمالات
50 %	15	نعم
50 %	15	لا
100 %	30	المجموع

تظهر النتائج الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه أن 50 % وهي نسبة المبحوثين متساوية في إجاباتهم.

ويمكن تفسير هذه النتائج أن المبحوثين تواجههم عدة مشاكل في التواصل مع المسنين وذلك ناتج عن الأمراض التي يتعرض لها المسند (نقص السمع وصعوبة الحركة والاضطرابات العقلية ومرض

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

الزهايمر)، حيث يجد الموظف صعوبة في التعامل معهم. أما الفئة التي أجابت أنها لا تواجه مشكل في التواصل مع المسنين فذلك حسب الخبرة والأقدمية في العمل فنجد أن العمال متعددين على مختلف التصرفات الصادرة من المسن وكيفية التجاوب معها.

وعليه يمكن القول أن التقدم في السن هو تقدم طبيعي وحتمي، إذ يكبر الإنسان وتكبر معه خبراته وتجاربه مما يجعل التواصل معه وخوض النقاشات وتجاوز معهم أمرا شاقا ولهذا فإن التعامل معهم يجب أن يكون مرفوقا بالاحترام، والتغافل عن بعض الأمور.

الجدول رقم 07: يوجد تواصل بين المدير والعمال بصفة منتظمة

احتمالات	تكرارات	النسبة المئوية
نعم	30	100 %
لا	00	00 %
المجموع	30	100 %

يتضح من خلال الجدول الموضح أعلاه أن 100 % من المبحوثين أجابوا بأنه يوجد تواصل بين المدير والعمال بصفة منتظمة ويمكن تفسير هذه النتيجة كون المدير يرى أن إستراتيجية التواصل بينه وبين العمال يحسن من بيئة العمل ويساعده على فهم احتياجات الموظف ورغباته واهتماماته، كما يعتبرها أنها عملية ممنهجة للتعرف على رأي العمال وهو حجر الأساس لإستراتيجية التواصل، حيث يجب أن تتضمن إستراتيجية التواصل محادثات مستمرة بين المدير والعمال وأيضا حلقات النقاش وهذا ما يساعد على زيادة الثقة بينهم ويعد عاملا أساسيا لتقدم المؤسسة وتطورها.

الجدول رقم 08: علاقة الموظف بالمسن داخل المركز

احتمالات	تكرارات	النسبة المئوية
جيدة	21	70 %
حسنة	09	30 %
سيئة	00	00 %
سيئة جدا	00	00 %
المجموع	30	100 %

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

تبين النتائج الكمية للجدول أعلاه أن 70 % من المبحوثين أجابوا أن علاقة الموظف بالمرس داخل المؤسسة علاقة جيدة، في المقابل نجد أن 30 % من المبحوثين أجابوا بأن العلاقة بين الموظف والمرس علاقة حسنة.

ويمكن تفسير هذه النتائج إلى كون أن بعض الموظفين يتعاملون مع المرسان في إطار العمل فقط ولا يبادرون في التقرب منهم ومعرفة أخبارهم ومشاكلهم، في حين نجد أن بعض الموظفين يتعاملون مع المرسان بطريقة جيدة ويتحدثون إليهم ويقضون معظم الوقت معهم، ويعاملونهم معاملة حسنة تتلاءم مع نوع الوظيفة كالمربي والمساعد.

الجدول رقم 09: يتواصل المرسان مع غيره من المرسان داخل المركز

احتمالات	تكرارات	النسبة المئوية
نعم	26	86.7%
لا	4	13.3%
المجموع	30	100%

تظهر النتائج المبينة في الجدول رقم 09 أن 86.7 % من المبحوثين أجابوا بأن المرسان يتواصل مع غيره من المرسان داخل المركز، في المقابل نجد أن 13.3 % من المبحوثين أجابوا عكس ذلك.

ويمكن أن نرجع هذه النتائج إلى أنه هناك تواصل بين المرسان لبناء علاقات وهذا ما يسهل عليه التكيف مع هذا الوسط الغريب عن حياته ويحاول التأقلم معه، وفي المقابل نجد أن هناك فئة من المرسان لا يتواصلون مع بعضهم وهذا راجع إلى أن كون المرسان في هذه المرحلة العمرية يميل إلى الاهتمام والتركيز على الذات وينسحب عن غيره من المرسان، ولا يريد أي تواصل يربطه معهم.

الجدول رقم 10: يتم تنظيم أوقات لزيارة المرسان مع أفراد أسرته

احتمالات	تكرارات	النسبة المئوية
نعم	24	80%
لا	6	20%
المجموع	30	100%

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

من خلال الجدول المبين أعلاه الذي يوضح تنظيم أوقات لزيارة المسن مع أفراد أسرته، نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بنعم بنسبة 80 %، أي أن هناك وقت محدد ينظمه المركز لزيارة المسن مع أفراد أسرته، في حين أجاب البعض منهم والتي قدرت نسبتهم بـ 20 % يعني أنهم أجابوا على أنه لا يتم تنظيم أوقات لزيارة المسن مع أفراد أسرته وليس هناك وقت محدد وإنما يستقبلونهم في أي وقت ليس مرتبط باليوم أو الساعة.

وعليه يمكن تفسير هذه النتائج على أن المبحوثين الذين أجابوا على أنه هناك وقت محدد لزيارة المسن من طرف أسرته وهما أيام العطلة الأسبوعية (الجمعة، السبت)، أما فيما يخص الأيام الأخرى فإنهم يستقبلونهم بصفة عادية إلا في الفترة الصباحية لكون المركز يخصص هذه الفترة لتلبية حاجيات المسنين (تنظيف الغرف، المساعدات الخاصة بالمسنين من طرف المربين)، وأيضا وقت القيلولة أما بعد هذه الفترة فإن المركز مفتوح أمام الزوار سواء من أسرته أو غيرهم.

وعليه يمكن القول أن زيارة كبار السن لها تأثير إيجابي على صحته النفسية والدعم النفسي وهذا ما يشعره بالفرح والارتياح وأنه هناك من يهتم لأمره كما أن الدين الإسلامي الحنيف يحث الجميع على زيارة كبار السن خاصة في هذه المرحلة المتقدمة من السن، لكونهم الفئات الأكثر في المجتمع التي تحتاج للاهتمام والرعاية.

الجدول رقم 11: تحاولون ربط المسن بعائلته وإعادة العلاقة مع أسرته

النسبة المئوية	تكرارات	احتمالات
66.7 %	20	من 20 إلى 29 سنة
33.3 %	10	من 30 إلى 39 سنة
100 %	30	المجموع

تظهر النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن 66.7 % من المبحوثين أجابوا بأنهم يحاولون ربط المسن بعائلته وإعادة العلاقة مع أسرته في المقابل نجد أن 33.3 % فقط من المبحوثين الذين أجابوا بأنهم لا يحاولون ربط المسن بعائلته.

ويمكن تفسير هذه النتائج كون المركز يستقبل أفراد أسرة المسن ويحاول أن يكون وسيط بينهم ويتحاورن معهم لإرجاع العلاقات وإحياء شعور الألفة ومن بين هذه الفئة التي تحاول ربط المسن بأسرته

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

وهي فئة (الإداريين والأخصائي الاجتماعي والنفساني...)، أما فيما يخص الفئة الأخرى كالمربين مثلا فليس لهم دخل بين المسن وأسرته.

ونستخلص مما يلي كون الأسرة لها دور محوري في رعاية المسن لابد أخذه بعين الاعتبار، وذلك كون الأسرة المكان الملائم الذي يمكن للمسّن أن يعيش فيه داخل جو أسري تربطهم علاقة تشمل جميع نواحي الحياة، فإن المسن وسط عائلته وعيشه في منزله وفي مجتمعه الذي كبر فيه لا يمكن أن يكون بنفس السعادة في أي بيئة أخرى حتى وإن توفرت فيها جميع احتياجاته فإنه بحاجة إلى جو أسري وهذا ما يسعى المركز إلى تفسيره لعائلة المسنين.

الجدول رقم 12: وجود استراتيجيات أو برنامج اتصالي داخل المركز

احتمالات	تكرارات	النسبة المئوية
نعم	26	86.7 %
لا	4	13.3 %
المجموع	30	100 %

يتبين من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل وجود إستراتيجية أو برنامج اتصالي داخل المركز فكانت نسبة 86.7 % من أفراد العينة يؤكدون على وجود إستراتيجية أو برنامج اتصالي داخل المركز.

ومنه نستخلص أن المؤسسة تطبق عدة إستراتيجيات اتصالية من أجل نجاح سيرورة العمل والنظام داخل المؤسسة، أما الفئة التي قدرت نسبتها بـ 13.3 % أجابت أنه لا توجد إستراتيجية أو برنامج اتصالي داخل المركز فكل فرد يتعامل ويتصرف بحسب طبيعة عمله دون وجود إستراتيجية أو برنامج اتصالي يوجهه ويقر عليه ما يقوم به وهذا حسب ما أدلى به المبحوثين راجع إلى الخبرة المهنية والأقدمية في العمل.

الجدول رقم 13: وجود إستراتيجية اتصالية في المؤسسة له دور في تنظيم العمل

احتمالات	تكرارات	النسبة المئوية
نعم	29	96.7 %
لا	1	3.3 %
المجموع	30	100 %

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 96.7 % من أفراد العينة أجابوا على أن وجود الإستراتيجية الاتصالية في المؤسسة له دور في تنظيم العمل وفي المقابل نجد 3.3 % أجاب عكس ذلك.

ويمكن أن نرجع هذه النتائج كون الإستراتيجية الاتصالية في المؤسسة من العوامل الهامة والمساعدة في عملية تحديد الطرق والوسائل المساهمة في تطبيق أداء الإستراتيجية العامة، وأنها تساهم في تنظيم العمل والمهام المخصصة لكل فرد داخل المؤسسة، أما فيما يخص 3.3 % من أفراد العينة الذي أقر أنه لا توجد إستراتيجية اتصالية داخل المؤسسة لأن له خبرة في سير العمل ولا يحتاج إلى تلقي تعليمات من المدير.

الجدول رقم 14: تقديم المركز الرعاية النفسية والاجتماعية

احتمالات	تكرارات	النسبة المئوية
نعم	30	100 %
لا	00	00 %
المجموع	30	100 %

تظهر النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن 100 % من المبحوثين أجابوا بأن المركز يقدم الرعاية النفسية والاجتماعية للمسنين.

ويمكن تفسير هذه النتيجة كون المركز يوفر الرعاية النفسية والاجتماعية للمسنين التي يحتاجونها كون هذه الفئة تتطلب رعاية خاصة ومراقبة مستمرة وأنهم يعانون من اضطرابات نفسية فكل حالة لها خصائصها تستلزم العناية من طرف أخصائي نفسي، أما فيما يخص الرعاية الاجتماعية فإن دور الأخصائي الاجتماعي يكون من خلال التواصل مع المسنين ومعرفة حاجياتهم وأن يكون للأخصائي هنا نظرة عن المجموعة التي ينتسب لها المسن ويكون فردا منها، وأيضا عليه أن يعرف شخصية المسن ومتى يتم الوقوف إلى جانبه، فمن خلال الملاحظة المباشرة والمقابلة فقد تحدثنا إلى الأخصائي الاجتماعي والمساعد الاجتماعي بخصوص المنح التي تقدم للمسنين المتمثلة في (ذوي الاحتياجات الخاصة والأمراض المزمنة، منحة المسنين) من طرف الضمان الاجتماعي، فقد كانت إجاباتهم بأنهم هم متى يتكفلون بجميع ملفاتهم كون أغلبية المسنين مصابون بأمراض مزمنة تستدعي العلاج المستمر والدائم والمساعدة من الهيئات المعنية وتوفير الأدوية وتقديم تعويضات عنها، وباعتبار أنهم عاجزين عن تسوية وضعياتهم لأنفسهم وجب على المركز التدخل في هذا الأمر خاصة الأخصائي الاجتماعي.

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

الجدول رقم 15: متى يتلقى المسن هذه الرعاية

النسبة المئوية	تكرارات	احتمالات
00 %	0	مرة كل أسبوع
00 %	0	مرة كل شهر
100 %	30	أخرى
100 %	30	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن 100 % من المبحوثين الذين أجابوا أن المسنين يتلقون الرعاية النفسية يوميا بصفة دائمة.

ويمكن تفسير هذه النتائج نتيجة النسبة المرتفعة للمبحوثين حول تلقي المسنين الرعاية النفسية والاجتماعية يوميا وفي أي وقت كون المسن بحاجة إلى هذه الرعاية بصفة دائمة، " كما أشار مانسفيلد وجيل (Mansfield et Gill, 2007) أن الشعور بالوحدة النفسية لدى كبار السن ينتج من العوائق النفسية والاجتماعية التي تواجه المسنين في آخر العمر"¹.

من خلال المقابلة التي أجريناها مع الأخصائي الاجتماعي والنفسي تبين لنا أن المسنين يحتاجون إلى الرعاية في أي وقت وذلك من خلال تلبية حاجياته في حين.

مثال: المسن عند شعوره بالاكئاب يحتاج للتدخل النفسي لا ينتظر حتى المقابلة مرة في الأسبوع أو الشهر وإنما في الحين، وهذا ما أدلى به الأخصائيين الذين يقومون بتفقد المسنين يوميا.

الجدول رقم 16: يحتوي المركز على مكتب لأخصائي النفسي والاجتماعي

النسبة المئوية	تكرارات	احتمالات
100 %	30	نعم
00 %	0	لا
100 %	30	المجموع

1. محمد النبوي محمد علي، الاكئاب لدى المسنين (الاتجاهات الحديثة في التشخيص والعلاج وكيفية التعامل)، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2012، ص 40.

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

من خلال الجدول رقم 16 الذي يوضح احتواء المركز على مكتب للأخصائي النفسي و الاجتماعي فكانت الإجابة بنعم بنسبة 100 % ولقد قمنا بالتحقق من المكاتب بأنها موجودة داخل المركز، وأكدنا بأن المركز يحتوي على مكتب للأخصائي النفسي والاجتماعي عن طريق الملاحظة المباشرة.

ومنه نستخلص أن المركز (دار العجزة) يتوفر على الشرط الأساسي من إنشاء مؤسسات الرعاية الاجتماعية وهي الرعاية الاجتماعية والنفسية للمسن والتي أصبحت كضرورة خصوصا لكبار السن، وذلك لأنهم تعرضوا إلى الخيبات من طرف عائلاتهم مما جعلهم يفقدون الثقة بأنفسهم، وكذلك وصولهم إلى مرحلة الشيخوخة يتبعها الإحساس بالاكئاب وفقدان الرغبة في الحياة كل هذا يصنف ضمن الصحة النفسية التي لها تأثير على الصحة البدنية لديهم، وهذا ما يسهر المركز إلى تقديمه للمسنين من أجل منح الراحة النفسية والاجتماعية لهم.

الجدول رقم 17: التجهيزات المادية ولامادية المقدمة من قبل المؤسسة كفيلة بمنح المسن القدر الكافي من الراحة

النسبة المئوية	تكرارات	احتمالات
17 %	05	نعم
83 %	25	لا
100 %	30	المجموع

من خلال الجدول رقم 17 الذي يوضح أن التجهيزات المادية ولامادية المقدمة من قبل المؤسسة بأنها كفيلة أو غير كفيلة بمنح المسن القدر الكافي من الراحة نجد بأن النسبة الأكبر والتي قدرت بـ 83% أجابوا بـ لا، بمعنى أن التجهيزات المادية وغير المادية غير كفيلة بمنح المسن القدر الكافي من الراحة، و 17 % من المبحوثين أجابوا بـ نعم.

ومنه نستخلص من البيانات الموضحة في الجدول أن أغلب المبحوثين أجابوا بـ لا بأن التجهيزات المقدمة من طرف المؤسسة ليست كافية لمنح القدر الكافي من الراحة للمقيمين (المسنين)، ويمكن تفسير هذا على ضوء المقابلة مع العمال والذين صرحوا بأن المؤسسة توجد فيها نقائص كبيرة، وأن الميزانية المقدمة لها غير كافية لتغطية كل حاجيات المؤسسة سواء المواد الغذائية، الأكل، الشرب، اللباس، المعدات والأجهزة... إلخ، أما 17 % من المبحوثين فقد صرحوا بأن التجهيزات كفيلة بمنح الراحة للمسن، وهذا على أساس ما

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

تقدمه المؤسسة والعمال من الجانب اللامادي الإنساني والعاطفي له، حيث أن المرين يقدمون كل ما لديهم إلى المسن باعتباره فرد حساس جدا في المجتمع، وأنهم يعاملونهم كأبائهم ومنه يرون بأنهم يمنحون الراحة لهم وأن المؤسسة بصفة عامة تمنح لهم الراحة.

جدول رقم 18: تتصل المؤسسة بجمعيات أخرى من أجل المساعدات المادية

احتمالات	تكرارات	النسبة المئوية
نعم	30	% 100
لا	00	% 00
المجموع	30	% 100

من خلال الجدول رقم 18، الذي يوضح اتصال المؤسسة بجمعيات أخرى من أجل المساعدات المادية فقد كانت الإيجابية بنعم بنسبة 100%.

ومنه يمكن تفسير هذه النسبة بأن المؤسسة تلجأ إلى مختلف الأطراف الخارجية عن طريق الاتصال بهم والتواصل معهم من أجل تقديم لها يد المساعدة لأن المؤسسة لا يمكنها تغطية جميع الاحتياجات وقد تكون جمعيات خيرية أو منظمات مخصصة للتبرعات لمثل هذه المؤسسات خصوصا في المواسم والأعياد، ونستنتج كذلك أن المؤسسة تعتمد إستراتيجيات الإقناع (إقناع الطرف بالظروف التي تم بها المؤسسة) وهي إستراتيجية ناجحة، تحقق للمؤسسة الاكتفاء والاستقرار للمقيمين من المسنين.

جدول رقم 19: فيما تتمثل هذه المساعدات

احتمالات	تكرارات	النسبة المئوية
الطعام	22	% 26
اللباس	30	% 35
أدوية	29	% 34
أخرى	4	% 5
المجموع	85	% 100

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

من خلال الجدول رقم 19 الذي يمثل نوعية المساعدات التي تتلقاها المؤسسة من الجمعيات الخارجية الأخرى فكانت الإيجابيات متعددة فقد اختار المبحوثين أكثر من خيار واحد وهذا نظرا لتنوع المساعدات المقدمة من طرف الجمعيات والمنظمات للمؤسسة فكانت النسبة متقاربة، حيث 35% أجابوا بأن اللباس من أبرز هذه المساعدات و 34% للأدوية و 26% للطعام، 5% مساعدات أخرى.

ومنه نستنتج أن معظم المبحوثين قد أجابوا بأن المساعدات تتمثل في اللباس والطعام والأدوية كأبرز المساعدات التي تقدمها الجمعيات الأخرى، لأن المؤسسة تحتاج بصفة دائمة إلى هذه الضروريات، وأن المؤسسة تستقبل أي شيء قد يحتاجه المسن من هذه الجمعيات من أجل ضمان سيرورة نشاطها وتلبيتها لاحتياجاتها وتلبيتها لاحتياجات المسنين، أما بالنسبة للمساعدات الأخرى فقد كانت النسبة 5% ممن أجابوا بأن المساعدات متمثلة في الأفرشة و الغطاء ومعدات للغرف كالأسرة والمدفأة وطلاء جدران هذه الغرف.

جدول رقم 20: توجد ثقافة اتصالية بين العامل والمسن

احتمالات	تكرارات	النسبة المئوية
نعم	27	90 %
لا	03	10 %
المجموع	30	100 %

من خلال الجدول رقم 20 الذي يبين إجابات المبحوثين حول الثقافة الاتصالية بين العامل والمسن فكانت نعم بنسبة 90% و 10% ب لا.

ومنه نستنتج أن أغلب المبحوثين توجد بينهم وبين المسنين ثقافة اتصالية، وهذا يجعل المؤسسة تعمل على تدفق المعلومات بسهولة وذلك ما يزيد الترابط والانسجام بين أعضائها ومعرفة جميع العمليات والنشاطات القائمة داخلها وهذا بدوره ما يساعد الإدارة والعمال بالإحاطة بالمشكلات التي تواجه المسنين ومعرفة طلباتهم واحتياجاتهم ومحاولة تغطيتها، أما بالنسبة لـ 10% الذين أجابوا ب لا توجد علاقة ثقافية اتصالية بينهم وبين المسن على أساس أنه العامل يملك الخبرة في مجال عمله وأنه يملك أكثر من 10 سنوات خبرة. فهو يدري بكل صغيرة وكبيرة وهو يفهم المسن من خلال حركاته ومن خلال ملاحظته فقط ولا يحتاج أن يسأل عن وصفه.

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

جدول رقم 21: تقومون بطرح أسئلة للمسنين على أبرز إحتياجاتهم.

احتمالات	تكرارات	النسبة المئوية
نعم	29	% 97
لا	01	% 03
المجموع	30	% 100

من خلال الجدول رقم 21 الذي يوضح طرح الأسئلة للمسنين على أبرز إحتياجاتهم نجد أن %97 أجابوا بنعم، حيث قدر أفراد العينة بـ 29 فرد، و%03 من أفراد العينة أجابوا بـ لا.

ومنه نستخلص أن أغلب المبحوثين يقومون بطرح أسئلة ومحاولة معرفة إحتياجات المسن وعن ما يفضله كي يشعر بالراحة والاطمئنان، كما يمكن تفسير هذا بأن المؤسسة تطبق إستراتيجية اتصالية تتمثل في إستراتيجية الحوار، حيث يتم تبادل الأفكار والانشغالات بين العامل والمسن والتواصل إلى الغاية من الاتصال وهي معرفة أبرز ما يحتاجه المسن وما ينقصه وحسب العمال فيتم طرح أسئلة للمسن وتفقد أحواله بصفة دورية خصوصا في المواسم والأعياد، أما بالنسبة لـ 03 % من المبحوثين الذين أجابوا بـ لا والذي قدروا بـ 01 فرد من العينة وذلك يمكن تغييره بأن العامل لا توجد بينه وبين المسن علاقة اتصال وتواصل بمعنى أن العمل الذي يقوم به داخل دار العجزة لا يسمح له بالتواصل والاحتكاك بالمسنين بصفة دائمة.

جدول رقم 22: نوع الاتصال الذي يساعد في تحقيق الهدف من الاتصال مع المسنين:

احتمالات	تكرارات	النسبة المئوية
نعم	27	% 66
لا	14	% 34
المجموع	41	% 100

من خلال الجدول رقم 22 الذي يوضح نوع الاتصال الذي يساعد العمال في تحقيق الهدف من الاتصال مع المسن، نجد أن %66 من المبحوثين أجابوا بالاتصال اللفظي و% 34 بالاتصال غير اللفظي.

ومن خلال هذه البيانات الموضحة في الجدول نجد أن أغلب المبحوثين يتصلون لفظيا مع المسن وهو الاتصال الأمثل لهم من أجل تحقيق الهدف من الاتصال وإيصال الرسالة والغاية منها، حيث صرح

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

المبجوثين أنه بالاتصال اللفظي يتم التواصل بشكل جيد، حيث يتم نقل الرسالة من فم المرسل (العامل) إلى أذن المستقبل (المسن)، خصوصا إذا كان المسن لا يعاني من أمراض عقلية ولديه مشكلة عدم الاستيعاب ونقص في التركيز، فالإتصال اللفظي هو الإتصال الذي يساعد في تحقيق الهدف منه حسب الأغلبية أما بالنسبة لـ 37% من المبجوثين الآخرين الذين أجابوا بأن الإتصال غير اللفظي هو الإتصال الأنسب للتواصل مع المسن، ويمكن تفسير هذا بأن العمال يستخدمون الإشارات والرموز في التواصل ويتم نقل الرسالة غير اللفظية عن طريق تعابير الوجه مثلا أو حركة الرأس واليدين، حيث صرح المبجوثين هنا بأن المسن أحيانا لا يفهم ولا يستوعب الكلام وهناك أيضا من لديه نقص في السمع والتركيز، فينظر العامل لاستخدام الرموز والإشارات والإيماءات من أجل إيصال رسالة.

جدول رقم 23: ينظم المركز نشاطات ترفيهية اتصالية

احتمالات	تكرارات	النسبة المئوية
نعم	27	90 %
لا	03	10 %
المجموع	30	100 %

من خلال الجدول رقم 23 الذي يوضح تنظيم المركز لنشاطات ترفيهية اتصالية للمسن نجد أن

النسبة الأكبر المقدرة بـ 90% من أفراد العينة أجابوا بنعم و10% آخرين بـ لا.

ومن خلال الإجابات الموضحة في الجدول نجد أن أغلبية أفراد العينة قالوا بأن المركز ينظم

نشاطات ترفيهية اتصالية للمسن وذلك لتغيير الجو وإخراجهم من الضغوطات التي يعانون منها وهذا شيء

جيد للحفاظ على الصحة النفسية للمسن وصرح المبجوثون أن النشاطات الترفيهية شيء مهم وواجب لكل

مؤسسة ترعى مثل هذه الفئات، أما بالنسبة لـ 10% من المبجوثين الذين قالوا بأن المؤسسة لا تنظم

نشاطات ترفيهية، وحسب مقابلتنا لهم فإنهم أشاروا إلى أن الجمعيات هي من تنظم زيارات وخرجات إلى دار

العجزة وتقوم بإقامة الحفلات داخل المركز وغيرها من النشاطات الأخرى، نستنتج في الأخير أنه عموما تقام

نشاطات ترفيهية داخل المركز سواء تنظم من طرف المؤسسة نفسها أو تتلف المؤسسة تنظيفات من قبل

جمعيات أخرى، وكل هذا لأجل الترفيه على المسن بالجوانب النفسية له.

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

جدول رقم 24: ما هي هذه النشاطات

النسبة المئوية	تكرارات	احتمالات
3 %	02	ألعاب ترفيهية
12 %	08	حصص ثقافية
31 %	20	ندوات دينية
42 %	27	حفلات
12 %	08	أخرى
100 %	65	المجموع

من خلال الجدول رقم 24 الذي يمثل النشاطات التي يتم تنظيمها داخل المركز فكانت الإجابات أكثر من خيار واحد وكانت النسبة الأكبر 42% للحفلات و 31% ندوات و 12% حصص ثقافية و 12% كذلك لنشاطات أخرى و 3% ألعاب ترفيهية.

ومنه يمكن القول بأن الحفلات هي المنتزه الذي يفضلها المسن ويروح عن نفسه فيه، الندوات الدينية حسب المبحوثين فهي تقام في مناسبات دينية (كرمضان والمولد النبوي الشريف والأعياد... إلخ)، أما الحصص الثقافية فهي ذات نسبة قليلة مقارنة بالنشاطات الأخرى، وذلك لعدم تجاوب المسنين مع هذه النشاطات لامتلاكهم مستوى ضعيف وفكر محدود، أما الألعاب فهي لا تمثل النشاط الأكثر تنظيماً وذلك لأنها لا تتوافق مع القدرات البدنية والعقلية للمسن، أما بالنسبة للنشاطات الأخرى فقد تم التصريح بأنه يوجد هناك ورشات للطبخ وحفظ القرآن والبستنة ومحو الأمية.

جدول رقم 25: يتفاعل المسن مع هذه النشاطات

النسبة المئوية	تكرارات	احتمالات
90 %	27	نعم
10 %	03	لا
100 %	30	المجموع

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

من خلال الجدول رقم 25 الذي يمثل تفاعل المسن مع النشاطات التي تقام في دارة العجزة، فكانت الإجابة بنعم بنسبة 90% من أفراد العينة و10% ب لا.

من خلال البيانات في الجدول يمكن القول بأن أغلبية المبحوثين يرون بأن المسن يتفاعل مع النشاطات الاتصالية كالحفلات الموسيقي الغناء، حيث أن هذه النشاطات بمثابة ضرورة في مثل هذه المؤسسات من أجل تعزيز التفاعل الجماعي من خلال ممارسة المسن لها، كما أنها تستثمر وقت الفراغ له وهذا ما تطرقت له (د. حنان عسري عبد الحفيظ) في دراستها، أما بالنسبة لـ 100% من المبحوثين الذين أجابوا ب لا يتفاعل المسن مع هذه النشاطات فحسب تصريحاتهم فهم فئة قليلة جدا من المسنين الذين يحبون العزلة والوحدة نظرا لإصابتهم بالاكنتاب وعدم رغبتهم في ممارسة أي نشاط ترفيهي، فهم يفضلون الهدوء والراحة في غرفهم بدل حضور هذه الحفلات والتفاعل معها.

الجدول رقم 26: المشكلات التي تواجههم عند التواصل مع المسن

احتمالات	تكرارات	النسبة المئوية
ضعف السمع	19	42 %
عدم القدرة على الفهم والاستيعاب	16	36 %
أخرى	10	22 %
المجموع	45	100 %

من خلال الجدول رقم 26 الذي يمثل المشكلات التي تواجه العمال عند التواصل مع المسنين نجد أن ضعف السمع من أبرز هذه المشكلات 42% و 36% من أفراد العينة أجابوا بأن عدم قدرة المسن على الفهم والاستيعاب و 22% منهم أجابوا بأن هناك مشكلات أخرى.

ومنه يمكن القول بأن أغلب المسنين يعانون من ضعف السمع وأن العمال يعانون من هذا المشكل حيث يعيق عملية الاتصال لديهم، مما يجعل العمال اللجوء إلى رموز وإشارات من أجل إيصال الرسالة، أما بالنسبة لعدم القدرة على الفهم والاستيعاب فهو مشكل نجده عند المسن المريض عقليا، فالتواصل معه يكون صعبا نوعا ما وحتى التواصل غير اللفظي لا يكون ممكنا في هذه الحالة، أما عن آراء المبحوثين الأخرى فقد صرح البعض منهم أن المشكلات التي تواجههم عند التواصل مع المسن هي في محاولة الاهتمام به

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

كتنظيفه وإطعامه وتنظيم غرفته، لكن تجد المسن لا يطبق التعليمات التي يعطيها له المربي ولا يأخذها بعين الاعتبار، فينظر المربي أحيانا إلى استخدام العنف معه، فحسب تصريحات المبحوثين.

2. مناقشة نتائج الدراسة في ضوء فرضيات الدراسة

✓ مناقشة الفرضية الأولى: طبيعة العلاقات داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية

من خلال تحليلنا لجداول هذه الفرضية توصلنا إلى ما يلي:

- إن العلاقة بين الموظف والمسن ليست علاقة ذات طابع مهني بنسبة 60% ويعود السبب إلى الجانب الإنساني للفرد، حيث يتعاملون مع هذه الفئة من المسنين بالعاطفة أكثر من الجانب المهني وهذا ما يوضحه الجدول رقم (05).
- يواجه الموظف داخل المركز مشكل في التواصل مع المسنين بنسبة 50% وذلك راجع إلى الأمراض التي تصيب كبار السن والتغيرات التي تمر بالإنسان المسن وهذا ما يوضحه الجدول رقم (06).
- هناك تواصل بين المدير والعمال بصفة منتظمة بنسبة 100% لأن الاتصال ضروري في تسيير وتسهيل الخدمات داخل المركز ويسهل عملية التعامل وتبادل النشاطات في ظروف جيدة ويساهم في وضع حد لمختلف المشاكل المتواجدة داخل المركز وهذا ما يوضحه الجدول رقم (07).
- علاقة المسن مع الموظفين هي علاقة جيدة والتي تمثل نسبة 70% ويمكن تفسير هذا في إطار العلاقة الوظيفية التي تربطه بالموظفين وهذا ما يوضحه الجدول رقم (09).
- ينظم المركز أوقات لزيارة المسن مع أفراد أسرته بنسبة 80% لأن المسن في هذه المرحلة بحاجة ماسة إلى من يهتم لأمره وهذا ما يوضحه الجدول رقم (10).
- يعمل المركز على أن يكون وسيط بين المسن وعائلته لإعادة العلاقة بنسبة 66.7% كون المسن له الحق في العيش محاطا بأفراد أسرته مهما كانت حالته البدنية أو النفسية وهذا ما يوضحه الجدول رقم (11).

من خلال ما سبق ذكره نخلص إلى القول أن الفرضية الأولى التي مفادها طبيعة العلاقات داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية محققة وهو ما تبينه الجداول (5)، (6)، (7)، (8)، (9)، (10)، (11).

✓ مناقشة الفرضية الثانية: تلف الإستراتيجية الاتصالية دورا كبيرا في تسيير شؤون مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

من خلال تحليلنا للجداول المتعلقة بهذه الفرضية توصلنا إلى ما يلي:

- توجد إستراتيجية وبرنامج اتصالي داخل المركز، وذلك بنسبة 86% وهذا يعني ضمان التسيير الحسن لشؤون المؤسسة بكل ما يدور فيها من خلال الاتصال الدائم وهذا ما يوضحه الجدول رقم (12).
- أن وجود إستراتيجية اتصالية في المؤسسة له دور في تنظيم العمل وذلك بنسبة 96% وهذا يعني أن للإستراتيجية الاتصالية فعالية كبيرة داخل المركز ودور مهم في تنظيم العمل وهذا ما يوضحه الجدول (13).
- يقدم المركز الرعاية النفسية والاجتماعية للمسنين بصفة دورية ودائمة وذلك بنسبة 100% وهذا يعني وجود اتصال دائم بين مختلف أعضاء المركز بالمقيمين (المسنين)، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (14) و(15).
- يحتوي المركز على مكتب مخصص الأخصائي النفسي والاجتماعي، وهذا ما يساعد في أداء مهامهم على أكمل وجه وضمان الراحة النفسية والاجتماعية للمقيمين وهذا ما يوضحه الجدول رقم (16).
- التجهيزات المادية واللامادية التي تقدمها المؤسسة ليست كفيلا بمنح الراحة الكافية للمقيمين، وذلك بنسبة 83% مما يجعلها تتصل بالجمعيات من أجل التبرع لها بمختلف المساعدات وهذا ما يوضحه الجدول رقم(17)،(18)،(19).
- من خلال ما سبق ذكره نجد أن أغلبية ومعظم النتائج تظهر أن للإستراتيجية الاتصالية دور كبير في تسيير شؤون مؤسسات الرعاية الاجتماعية (دار العجزة) وهذا ما تؤكد الجداول رقم (12، 13، 14، 15، 16، 17، 18، 19) ومنه فالفرضية " تلعب الإستراتيجية الاتصالية دورا كبيرا في تسيير شؤون مؤسسات الرعاية الاجتماعية محققة.

✓ مناقشة الفرضية الثالثة: الثقافة الاتصالية داخل المركز

من خلال تحليلنا للجداول المتعلقة بهذه الفرضية توصلنا إلى ما يلي:

- أنه يوجد ثقافة اتصالية بين العامل والمسن وذلك بنسبة 90% وهذا يسهل على المؤسسة تدفق المعلومات ويزيد م الترابط والانسجام بين أعضائها وهذا ما يوضحه الجدول رقم (20).
- يقوم الموظفون بطرح أسئلة على المسن على أبرز احتياجاته ذلك بنسبة 97% وهذا يعني أن المسن يتلقى الاهتمام والاتصال من طرف مختلف أعضاء المؤسسة وهذا ما يوضحه الجدول رقم (21).

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

- الاتصال اللفظي هو الاتصال الذي يساعد في تحقيق الهدف من الاتصال مع المسن وإيصال الرسالة له وذلك بنسبة 60%، باعتباره مباشر وغير معقد، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (22).
- يتم تنظيم نشاطات ترفيهية اتصالية للمسنين داخل المركز وذلك بنسبة 90% باعتبارها عامل مهم من أجل المحافظة على نفسية المسنين، منها الحفلات والندوات الدينية وهذا ما يوضحه الجدول رقم (24).
- اتصال المسن مع المحيط الخارجي والتفاعل مع مختلف النشاطات التي تقام فيه وذلك ما يعزز الاتصال الجماعي واستثمار وقت الفراغ لدى المسنين وتنمية قدراتهم الاتصالية وهذا ما يوضحه الجدول رقم (25).
- ضعف السمع هو من المشكلات التي يواجهها الموظفون في الاتصال مع المسنين وذلك بنسبة 42% إلى جانب عدم القدرة على الفهم والاستيعاب وعدم تطبيق التعليمات الموجهة لهم وذلك بنسبة 58% وهذا ما يوضحه الجدول رقم (26).

من خلال ما سبق ذكره نجد أن أغلبية ومعظم النتائج تظهر أنه توجد ثقافة اتصالية داخل المركز (دار العجزة) وهذا ما تؤكدته عدة الجداول رقم (20، 21، 22، 23، 24، 25، 26) ومنه الفرضية الثالثة " توجد ثقافة اتصالية بين مختلف أعضاء مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين " محققة.

3. النتائج العامة للدراسة

- من خلال ما سبق ومن خلال البيانات المتحصل عليها من مؤسسات الرعاية الاجتماعية (دار العجزة)، يمكن القول أن أهداف هذه الدراسة قد حققت بالكشف عن الإستراتيجيات الاتصالية المستخدمة والمطبقة والدور الذي تؤديه داخل دار العجزة وعليه قد توصلنا إلى النتائج التالية:
- أنه يوجد إستراتيجية اتصالية داخل المركز.
 - يقدم المركز الرعاية النفسية بصفة دائمة، مما يجعل الاتصال بين الأخصائيين والمسن قوي ويجري بصفة دائمة.
 - وجود خلل في الاتصال يعيق مهام العمال تجاه المسن.
 - تأخذ المؤسسة مشاركة العمال في التخطيط لوضع البرامج الاتصالية والأخذ برأيهم بهذه الاستفادة من خبرتهم في الاتصال مع المسن.
 - للإستراتيجية الاتصالية دور كبير ومهم في تسيير شؤون المؤسسة.
 - يقدم المركز النشاطات الترفيهية التي تحفز التفاعل والاتصال مع المسن.

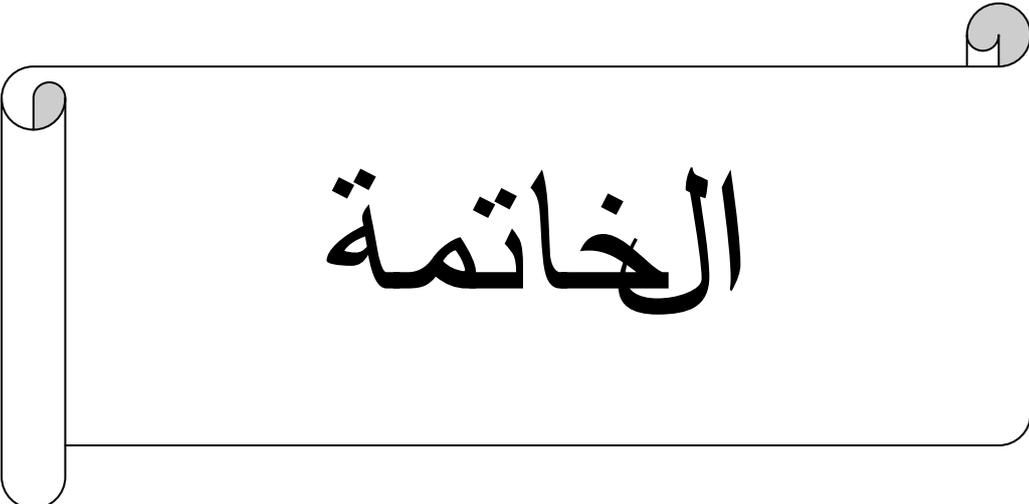
الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

- نجاح العملية الاتصالية بين العامل والمسن تتم عن طريق الاتصال اللفظي المباشر.

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

خلاصة الفصل

تم التطرق في هذا الفصل إلى الجداول والبيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان، كما تم التعليق على جدول، ثم مناقشة النتائج المتوصل إليها على ضوء الفرضيات، وبعدها تم استخلاص النتائج العامة للدراسة، وعليه توصلنا إلى أن هناك إستراتيجيات اتصالية مطبقة داخل مؤسسة الرعاية الاجتماعية (دار العجزة)، من أجل تسيير مختلف شؤونها.



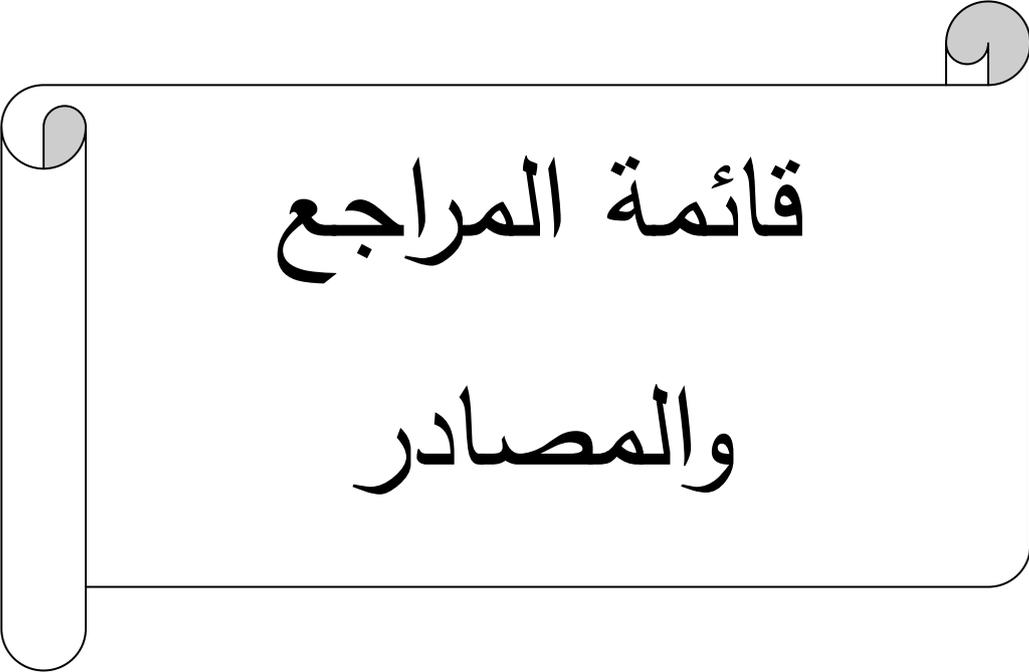
الخاتمة

الخاتمة

إن الدراسة التي قمنا بها حول إستراتيجيات الاتصال في مؤسسة الرعاية الاجتماعية (دار العجزة)، ما هي إلا بداية لدراسات أخرى تتعمق أكثر في الجوانب الاتصالية للمؤسسة، ويمكن أن نقول أن الاتصال هو العمود الفقري والركيزة الأساسية للمؤسسة فهو من يضبط العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة، ويعد أيضا من العوامل الضرورية والأساسية الموجودة بها، ويعتبر نشاط مهم جدا لقيام المؤسسة بعملها على أكمل وجه.

ومن خلال الدراسة الميدانية وصلنا إلى مجموعة من النتائج التي كانت تهدف إليها دراستنا وهي أن للإستراتيجية الاتصالية دور كبير ومهم في تسيير شؤون المؤسسة وتعتبر الرعاية الاجتماعية للمسنين ضرورة حتمية ومطلب مهم باعتبار المسن جزء لا يتجزأ من المجتمع وطاقة بشرية يجب رعايتها والاستفادة من طاقتها وخبراتها، وإن نجاح العملية الاتصالية داخل المؤسسة التي تكون بين العامل والمسن تعتمد على إستراتيجية الاتصال والتواصل والتحاور لتسهيل المهام، إلا أنه هناك بعض العوائق التي تواجه العامل أثناء تواصله مع المسن المتمثلة في الأمراض المصاحبة لمرحلة الشيخوخة وأعراض نفسية متفاوتة وهذا يتطلبه تكفل دقيق وشامل.

وفي الأخير يمكننا القول أن إستراتيجية الاتصال تبقى فعل لا يمكن الاستغناء عنه نظرا للدور الذي تلعبه داخل المؤسسات والتي تمثل العامل الرئيسي لسير مختلف الأعمال ومساهمة في تحقيق أهدافها الخاصة وهذا ما يساهم في نجاح الاتصال وفعاليته داخلها.



قائمة المراجع

والمصادر

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: القرآن

- سورة الإسراء، الآية 23- 24.
سورة البقرة، الآية 83.
سورة الروم، الآية 54.
سورة غافر، الآية 67.

ثانياً: الكتب

1. أحمد بدر، أصول البحث العلمي ومناهجه، المكتبة الأكاديمية، ط9، الدوحة، 1994.
2. أحمد عبد الفتاح ناجي، سياسة الرعاية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، د. ط، 2012.
3. أحمد مصطفى خاطر، الرعاية الاجتماعية (التطور التاريخي، إسهامات الحضارات المختلفة) بحوث في مجالاتها، المكتبة الجامعية الإسكندرية، 2000.
4. أمين منتصر، خطوات ضوابط البحث العلمي، دار الفكر العربي، ط1، 2010.
5. بسام عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2015.
6. حسن عماد مكاوي، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، 1998.
7. حميد الطائي، بشير علاق، أساسيات الاتصال نماذج ومهارات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، دط، 2020.
8. رحيم يونس كرو العزاوي، منهج البحث العلمي، دار دجلة ناشرون وموزعون، ط1، عمان، 2008.
9. رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، أسس علمية وتدريبية، دار الكتاب الحديث للنشر، د ط، ب س ن.
10. سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، عمان.
11. سناء محمد سليمان، سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته، عالم الكتب ط1، القاهرة، 2014.
12. شحاتة صيام، النظرية الاجتماعية من لمرحلة الكلاسيكية إلى ما بعد الحداثة، مصر العربية للنشر والتوزيع، ط1، 2009.
13. طاهر بن غالب، الخدمة الاجتماعية - مفهوم شامل، مقالات ونصوص-، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2014.
14. عبد الهادي الجوهري، معجم علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث، د ط، الأزاريطة، الإسكندرية، مصر، 1999.

15. علي جاسم عكلة الزبيدي، سيكولوجيا الكبر والشيخوخة، إثراء للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2009.
16. عمار بوحوش، د. محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، بن عكنون، الجزائر، 2007.
17. عوض إبراهيم عوض، مدخل الإعلام، ط1، دار المؤتمن للطباعة والتأليف، الخرطوم، السودان.
18. غازي عناية، منهجية إعداد البحث العلمي، دار المناهج للنشر والتوزيع، د ط، عمان، 2007.
19. فاطمة سعيد أحمد بركات، علم نفس المسنين، مركز الكتاب للنشر، ط 1، مدينة النصر، القاهرة، مصر، 2010.
20. فضيل دليو وآخرون، الاتصال في المؤسسة، مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية، د. ط، قسنطينة الجزائر، 2003.
21. فهد بن عبد الرحمان الشميمري، التربية الإعلامية، مكتبة الملك فهد للنشر، ط1، الرياض، 2010.
22. ماجد محد الخياط، أساسيات البحوث والنوعية في العلوم الاجتماعية، دار الريبة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، عمان، 2010.
23. ماهر أبو المعاطي علي، الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، د ط، ب م ت ، 2010.
24. محمد العربي بن ياسين ببوش، وسائل الاتصال الحديثة وأثرها على أحكام العلاقة بين الجنسين في الفقه الإسلامي، الأصالة للنشر، د ط، الجزائر، 2021.
25. محمد النبوي محمد علي، الاكتئاب لدى المسنين (الاتجاهات الحديثة في التشخيص والعلاج وكيفية التعامل)، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2012.
26. محمد بن أحمد الصالح، الرعاية الاجتماعية في الإسلام، وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، ط1، 1999.
27. محمد بوريش، دور الخدمة الاجتماعية في عناية المسنين، مجلة روافد، المجلد 5 (1)، جوان 2021، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تيموشنت، الجزائر.
28. محمد جلال الغندور، البحث العلمي بين النظرية و التطبيق، دار الجوهرة للنشر والتوزيع، ط 1، القاهرة، مصر، 2015.
29. محمد جلال الغندور، البحث العلمي، بين النظرية و التطبيق، دار الجوهرة للنشر و التوزيع، ط 1، القاهرة، مصر، 2015.
30. محمد سرحان، علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، الجمهورية اليمنية، ط3، صنعاء، 2015.
31. محمد سيد فهمي، الرعاية الاجتماعية للمسنين، المكتب الجامعي الحديث، نورهان منير فهمي، الأزاريطة، الإسكندرية، مصر، 1999.

32. محمد سيد فهمي، الرعاية الاجتماعية والنفسية للمسنين، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2012.
33. محمد عبد الكريم الحوراني، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008.
34. محمد عبيدات، وآخرون، منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل و التطبيقات، دار وائل للنشر، ط2، عمان، 1999.
35. محمد محمد قاسم، المدخل إلى مناهج البحث العلمي، ط 1، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 1999.
36. مسعود حسين التائب، البحث العلمي، قواعده، إجراءاته، مناهجه، المكتب العربي للمعارف، ط 1، القاهرة، مصر، 2018.
37. مصطفى حجازي، الاتصال الفعال، في العلاقات الإنسانية والإدارة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط2، بيروت، لبنان.
38. مصطفى ربحي عليان، البحث العلمي، أسسه، مناهجه وأساليبه، إجراءاته بين الأفكار الدولية، د ط، عمان، الأردن.
39. منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001.
40. المنجد الأبجدي، دار المشرق، ط/ الخامسة، المكتبة الشرقية للتوزيع، بيروت، لبنان، 1986.
41. منذر عبد الحميد الضامن، أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، 2007.
42. مهدي عباس قادر، السياسة الاجتماعية (دراسة ميدانية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية)، دار النهضة العربية، بيروت، 1988م.
43. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشوف، سعيد سبعون، ط2، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006/2004.
44. مي عبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، ط1، بيروت، لبنان، 2006.
45. ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دراسة نظرية وتطبيقية، الجزائر، ب. م. ن، 2004.
46. ناصر قاسمي، الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية تطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 2، 2011.

47. خالد عبد العزيز عبد الكريم الفريح، الإستراتيجيات الاتصالية المستخدمة في إدارة الأزمات بالمؤسسة الكويتية، مجلة إتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، العدد السابع، جامعة حلوان، القاهرة.
48. الخامسة مذكور الرعاية الأسرية للمسن طبقا لأحكام القانون 10/12، مجلة الإحياء، المجلد 22، العدد 30، جانفي 2022، كلية العلوم الإسلامية، جامعة باتنة1، الجزائر.
49. دلال جابري، إشكالية ثقافة المؤسسة في المؤسسة الجزائرية بين الثقافة التقليدية والتصنيع، مجلة أفكار وأفاق، المجلد 10، العدد 3، السنة 2022، جامعة سوق أهراس، الجزائر.
50. ريال فايزة، أدوات جمع البيانات في البحث العلمي بين المزايا والعيوب، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، العدد 04، 2020، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، ص 126.
51. سلمى كوندة، دور مؤسسات الرعاية الاجتماعية في التكفل بفئة المكفوفين (دراسة ميدانية بمدرسة الأطفال المعاقين بصريا بسطيف)، مجلة الدراسات والبحوث الجامعية، العدد 22، جوان 2018، جامعة محمد لمين دباغين سطيف2، الجزائر.
52. شيماء عبد العاطي سعيد، الإستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة ودورها في تعزيز الثقافة التنظيمية للمؤسسات عبر مواقع التواصل الاجتماعي، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، العدد 17، أكتوبر/ ديسمبر 2017، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، الجيزة، مصر.
53. صليحة غنام، واقع رعاية المسنين في دار العجزة بالجزائر، مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية و الإنسانية، مجلد18، عدد 2، جوان 2019، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باتنة1، الجزائر.
54. عبد الرزاق محمد، الدليمي، نظريات الاتصال في القرن الحدي والعشرون، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
55. محمد عطا الله سليمان العطفي وآخرون، الاحتياجات التربوية للمسنين في ضوء بعض النظريات المجتمعية، جامعة الأزهر، كلية التربية بالقاهرة، مجلة التربية، العدد (192)، الجزء (4)، أكتوبر 2021.
56. محمد غربي، إبراهيم قلاوز، النظرية البنائية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 18، 18 أكتوبر 2016، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، ص 185.

رابعاً: رسائل ومذكرات التخرج

57. إسماعيل محمد الزبيد، واقع حياة المسنين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية والخاصة إلى عمان، قسم علم الاجتماع، كلية الآداب والعلوم، جامعة البترا، الأردن.
58. أمال زروقي، محمد طولة، إستراتيجية الاتصال داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر.
59. جلال الدين بوعطيط، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي بمؤسسة سونلغاز عنابة، رسالة مقدمة لنيل الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة 2009، ص 36.
60. حنان عشري، عبد الحفيظ محمد، معوقات الاتصال الجمعي في تحقيق جودة الحياة لدى المسنين، كلية الخدمة الاجتماعية التنموية، جامعة بني سويف، النيل للنشر.
61. خضرة بلعزيزة، سعاد ساكر، إستراتيجية الاتصال بمديرية الحماية المدنية لأم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.
62. سعد بلمداني، إستراتيجية الاتصال في تنمية السياحة بالجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال إستراتيجي، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2011/2010-03.
63. سني محمد، بتقدير الذات وعلاقته بالتوافق النفسي لدى المسنين، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس الأسري، قسم علم النفس وعلم التربية والأرطفونبا، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، الجزائر.
64. شهيرة بوهلة، إستراتيجية الاتصال ودورها في الأداء التنافسي للمؤسسة (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الإعلام والاتصال، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر 3، الجزائر.
65. صونية كيلاني، مساهمة في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية بتطبيق الإدارة الإستراتيجية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع الاقتصاد تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية، وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
66. عباس وردة، خلدون خديجة وآخرون، إستراتيجية الاتصال داخل المؤسسة العمومية (دراسة ميدانية- مؤسسة سونلغاز)، مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.

67. عبد الكريم بلحراش، طيبة حسن، مكانة الإستراتيجية الاتصالية في بناء مؤسسة فاعلة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في اتصال وعلاقات عامة، العلوم الإنسانية، العلوم والاجتماعية، ابن خلدون، تيارت، الجزائر.
68. عيسى بوكرموش، إستراتيجية الاتصال في الحملات الإعلامية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، فرع اتصال إستراتيجي، قسم الاتصال، كلية الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3.
69. غانم غالب عبد المحسن غانم، رعاية المسنين في الإسلام مع دراسة ميدانية لدور المسنين في منطقة وسط الضفة الغربية، رسالة ماجستير، عمادة الدراسات العليا، جامعة القدس، فلسطين.
70. نجاة شبشون، منى لعينوس، دور العجزة ودورها في الرعاية الاجتماعية للمسنين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع التربية، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر.



الملاحق

المحور الأول: البيانات الأولية

1. الجنس:

ذكر أنثى

2. الجنس:

من 20 إلى 30

من 30 إلى 39

من 40 إلى 49

أكثر من 50 سنة

3. المستوى التعليمي:

ابتدائي

متوسط

ثانوي

جامعي

4. الأقدمية في العمل:

أقل من 5 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات

من 10 إلى 15 سنة

من 15 فما فوق

المحور الثاني: بيانات خاصة بطبيعة العلاقات داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية

5. هل العلاقة بين الموظف والمسئول علاقة ذات طابع مهني؟

نعم لا

6. هل يواجه الموظف مشكل في التواصل مع المسنين؟

نعم لا

7. هل يوجد تواصل بين المدير والعمال بصفة منتظمة؟

نعم لا

8. كيف هي علاقتك بالمسنين داخل المركز؟

جيدة حسنة سيئة سيئة جدا

9. هل يتواصل المسن مع غيره من المسنين داخل المركز؟

نعم لا

10. هل يتم تنظيم أوقات لزيارة المسن مع أفراد أسرته؟

نعم لا

11. هل تحاولون ربط المسن بعائلته وإعادة العلاقة مع أسرته؟

نعم لا

المحور الثالث: بيانات خاصة بدور الإستراتيجية الاتصالية داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية

12. هل توجد إستراتيجية أو برنامج اتصالي داخل المركز؟

نعم لا

13. هل وجود إستراتيجية اتصالية ي المؤسسة له دور في تنظيم العمل؟

نعم لا

14. هل يقدم المركز الرعاية النفسية والاجتماعية للمسنين؟

نعم لا

15. كم مرة يتلقى المسن هذه الرعاية؟

مرة كل أسبوع

مرة كل شهر

أخرى.....
.....

16. هل يحتوي المركز على مكتب الأخصائي النفسي والاجتماعي؟

نعم لا

17. هل ترى أن التجهيزات المادية واللامادية المقدمة من قبل المؤسسة كفيلة بمنح المسنين القدر

الكافي من الراحة؟

نعم لا

18. هل تتصل المؤسسة بجمعيات أخرى من أجل المساعدات المادية؟

نعم لا

19. إذا كانت الإجابة بنعم، فيما تتمثل هذه المساعدات؟

التزويد بالطعام

التزويد باللباس

التزويد بالأدوية

أخرى.....
.....

المحور الرابع: بيانات خاصة بالثقافة الاتصالية داخل المركز

20. هل توجد ثقافة اتصالية بين العامل و المسن؟

نعم لا

21. هل تقومون بطرح أسئلة للمسئ على أبرز احتياجاته؟

نعم لا

22. ما نوع الاتصال الذي يساعد في تحقيق الهدف من الاتصال مع المسئ؟

لفظي غير لفظي

23. هل ينظم المركز نشاطات ترفيهية اتصالية للمسئ؟

نعم لا

24. إذا كانت إجابتك بنعم، ما هي هذه النشاطات؟

ألعاب ترفيهية حصص ثقافية ندوات دينية حفلات

25. هل يتفاعل المسئ مع هذه النشاطات؟

نعم لا

26. ما هي المشكلات التي تواجهكم عند التواصل مع المسئ؟

ضعف السمع عدم القدرة على الفهم والاستيعاب

أخرى تذكر.....

