

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد لمين دباغين. سطيف 2

قسم: علم الاجتماع

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل: Socio 013/02/15



أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في فرع علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل

بعنوان:

تسيير الموارد البشرية والمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات رعاية المسنين

إعداد الطالبة:

فاطمة بوحديش

لجنة المناقشة:

الصفة	مؤسسة الانتساب	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة سطيف 2	أستاذ التعليم العالي	أ. د/ رفيق قروي
مشرفا ومقررا	جامعة سطيف 2	أستاذ التعليم العالي	أ. د/ عبد الحليم جلال
عضوا ممتحنا	جامعة سطيف 2	أستاذ التعليم العالي	أ. د/ الرزقي كتاف
عضوا ممتحنا	جامعة سطيف 2	أستاذ محاضر قسم أ	د/ صونية براهيمية
عضوا ممتحنا	جامعة قسنطينة 2	أستاذ التعليم العالي	أ.د/ مراد بلخيري
عضوا ممتحنا	جامعة المسيلة	أستاذ التعليم العالي	أ.د/ ليلى بتقة

السنة الجامعية: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر ونقد

الحمد لله دائما وأبدا على توفيقه لنا لإتمام هذا البحث.

أتقدم بعبارات الشكر والامتنان إلى الأستاذ الفاضل الدكتور عبد الحليم جلال المشرف على هذا العمل وكذا الأستاذ أنور مقراني الذي أشرف على العمل في سنواته الأولى. أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى جميع المسؤولين المتواجدين على رأس دور الأشخاص المسنين، ومديريات النشاط الاجتماعي بولاية الجزائر، جيغل، سطيف، قسنطينة، بجاية وكل الموظفين على تعاونهم وتفهمهم.

أتقدم بجزيل الشكر لجميع المسنين والمسنات المقيمون بدور الأشخاص المسنين المعنية بالدراسة، على مساعدتهم وتعاونهم وتجاوبهم رغم بساطة إدراكهم لمعنى البحث والدراسة. شكر خاص إلى الأخوين الحبيين هارون وداود اللذان رافقاني طيلة فترة الخرجات الميدانية على مستوى جميع الولايات.

شكرا لعائلي الصغيرة على دعمها وتفهمها وصبرها.

شكرا لكل من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاز هذه الدراسة.

فهرس المحتويات

مقدمة

الباب الأول: الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: موضوع الدراسة

- 1 إشكالية الدراسة..... 15
- 2 فرضيات الدراسة..... 19
- 3 أهمية الدراسة..... 21
- 4 أسباب اختيار موضوع الدراسة..... 21
- 5 أهداف الدراسة..... 22
- 6 تحديد المفاهيم..... 23
- 7 الدراسات السابقة..... 35
- 8 المقاربة النظرية للدراسة..... 69

الفصل الثاني: تسيير الموارد البشرية في مؤسسات رعاية المسنين بالجزائر

- تمهيد:..... 73
- 1 مدخل عام إلى تسيير الموارد البشرية..... 74
- 1-1 أهمية تسيير الموارد البشرية..... 74
- 1-2 العوامل التي ساعدت على تطور تسيير الموارد البشرية..... 76
- 1-3 العوامل المؤثرة على تسيير الموارد البشرية..... 78
- 2 الوظائف التنفيذية لتسيير الموارد البشرية..... 81

81	1-2) التوظيف
86	2-2) التكوين
88	3-2) برامج الحفاظ على الموارد البشرية
97	3) الاتجاهات النظرية في تسيير الموارد البشرية
109	4) تسيير الموارد البشرية بدور الأشخاص المسنين في الجزائر
123	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الإطار العام للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة

125	تمهيد:
126	1) مبادئ المسؤولية الاجتماعية
127	2) أبعاد المسؤولية الاجتماعية
133	3) أطراف المسؤولية الاجتماعية
142	4) مجالات المسؤولية الاجتماعية
142	5) أهمية المسؤولية الاجتماعية
145	6) التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية
149	7) الاتجاهات الأساسية في دراسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات
154	8) استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية
156	9) المؤشرات الأساسية لتقييم أداء المسؤولية الاجتماعية
157	10) التحديات التي تواجه المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات
159	خلاصة الفصل

الفصل الرابع: التكفل المؤسساتي بالأشخاص المسنين

161	تمهيد:

162	1) جوانب من تاريخ رعاية المسنين في المجتمعات الإنسانية.....
165	2) أهمية دراسة المسنين.....
166	3) معطيات إحصائية حول المسنين في العالم.....
169	4) المسنون في المواثيق الدولية والتشريع الجزائري.....
169	1-4) المسنون في المواثيق الدولية.....
171	2-4) المسنون في التشريع الجزائري.....
175	5) التكفل المؤسساتي بالمسنين في الجزائر.....
180	6) مجالات التكفل المؤسساتي بالمسنين.....
190	خلاصة الفصل.....

الباب الثاني: الجانب الميداني للدراسة

الفصل الخامس: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

192	تمهيد:.....
192	1) مجالات الدراسة.....
192	1-1) المجال الجغرافي.....
196	1-2) المجال البشري.....
196	1-3) المجال الزمني.....
199	2) منهج الدراسة.....
200	3) عينة الدراسة.....
202	4) أدوات جمع البيانات.....
202	1-4) الملاحظة.....
204	2-4) المقابلة.....

206	3-4 الاستمارة.....
207	4-4 السجلات والوثائق.....
208	5) كيفية عرض وتحليل وتفسير البيانات.....
208	1-5 الأسلوب الكيفي.....
208	2-5 الأسلوب الكمي.....
208	3-5 الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات والنتائج.....

الفصل السادس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

211	تمهيد:.....
212	1) عرض وتحليل المعطيات الميدانية وتفسيرها.....
315	2) مناقشة نتائج الدراسة.....
315	1-2 مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات.....
329	2-2 مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.....
335	3-2 مناقشة النتائج في ضوء المقاربة النظرية.....
338	3) النتيجة العامة للدراسة.....
340	4) الاقتراحات والتوصيات.....
342	الخاتمة.....

قائمة المراجع

قائمة الملاحق

فهرس الجداول والأشكال والملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
(118)	الفئات المهنية حسب الأسلاك وتصنيفها	(01)
(193)	مؤسسات الدراسة الميدانية	(02)
(201)	توزيع عينة الدراسة بحسب المؤسسة	(03)
(202)	توزيع عينة الدراسة حسب الفئات المهنية	(04)
(212)	توزيع مفردات البحث حسب متغير الجنس	(05)
(214)	توزيع مفردات البحث حسب السن	(06)
(216)	توزيع مفردات البحث حسب الرتبة	(07)
(221)	توزيع مفردات البحث على دور الأشخاص المسنين حسب الرتبة	(08)
(224)	توزيع مفردات البحث حسب المستوى التعليمي.	(09)
(226)	توزيع مفردات البحث حسب سنوات الخبرة	(10)
(229)	توزيع المبحوثين والمقيمين على دور الأشخاص المسنين	(11)
(233)	توزيع مفردات البحث حسب كيفية التوظيف	(12)
(236)	توزيع مفردات البحث حسب المستوى التعليمي وكيفية التوظيف	(13)
(237)	إجابات المبحوثين حول شعورهم عن تواجدهم للعمل بدار الأشخاص المسنين.	(14)
(240)	الكيفية التي توظف بها الموظف ورضاه عن العمل في دار الأشخاص المسنين	(15)
(241)	إجابات المبحوثين حول إجراءاتهم لمقابلة التوظيف قبل الالتحاق بمناصبهم	(16)
(243)	إجابات المبحوثين عن الوسيلة التي تعتمد عليها دار الأشخاص المسنين للإعلان عن الوظائف الشاغرة	(17)

(245)	إجابات المبحوثين حول تناسب المؤهل العلمي المتحصل عليه والمتطلبات الوظيفية	(18)
(247)	إجابات المبحوثين حول وضوح المهام الوظيفية	(19)
(249)	توزيع المسنين والمقيمين على مستوى دور الأشخاص المسنين حسب طبيعة الإعاقة	(20)
(253)	إجابات المبحوثين حول توفر موارد بشرية تغطي احتياجات جميع المقيمين	(21)
(256)	إجابات المبحوثين حول دور الصورة الذهنية التي يمتلكونها عن دار الأشخاص المسنين للالتحاق للعمل بها	(22)
(258)	إجابات المبحوثين حول التزام دار الأشخاص المسنين باستقطاب ذوي الاحتياجات الخاصة	(23)
(260)	إجابات المبحوثين حول رغبتهم للاستمرار في العمل بدار الأشخاص المسنين	(24)
(262)	الكيفية التي توظف بها المبحوثون ورغبتهم للاستمرار في العمل في دار الأشخاص المسنين	(25)
(263)	إجابات المبحوثين حول نظرهم لمستوى التزامهم تجاه الوظيفة التي يؤديونها بدور الأشخاص المسنين	(26)
(265)	إجابات المبحوثين حول معدلات غيابهم وتأخراتهم عن العمل بدور الأشخاص المسنين	(27)
(267)	إجابات المبحوثين حول مدى معرفتهم لخصائص وحاجات المسنين	(28)
(269)	إجابات المبحوثين حول استفادتهم من برامج تكوينية قبل الالتحاق للعمل بدار الأشخاص المسنين	(29)
(270)	إجابات المبحوثين حول تماشي محتوى البرنامج التكويني والمهام الوظيفية	(30)
(271)	إجابات المبحوثين حول ما إذا كان محتوى التكوين يركز على المسنين بشكل خاص	(31)
(273)	إجابات المبحوثين حول استفادتهم من برامج تكوينية بعد الالتحاق للعمل بدار الأشخاص المسنين	(32)
(275)	إجابات المبحوثين حول دور التكوين الذي تلقونه بعد الالتحاق في أداء مهامهم الوظيفية	(33)
(277)	إجابات المبحوثين حول مواكبة محتوى التكوين للتطورات العلمية في مجال التكفل بالمسنين	(34)
(279)	إجابات المبحوثين حول ما إذا تلقوا تكويناً ساعدهم في تحديد الكيفية التي يمكن من	(35)

	خلالها تسيير أوقات فراغ المسنين	
(283)	إجابات المبحوثين حول قدرتهم على تقديم الإسعافات الأولية للمقيمين إذا تطلب الأمر ذلك	(36)
(285)	إجابات المبحوثين حول طبيعة نظام توزيع ساعات العمل	(37)
(287)	إجابات المبحوثين حول مشاركتهم الأعياد والمناسبات مع المسنين نتيجة العمل بنظام المناوبة	(38)
(289)	إجابات المبحوثين حول استفادتهم من العطلة السنوية في الوقت المرغوب	(39)
(291)	الحصول على العطلة السنوية في الوقت المرغوب فيه ومعدل غياب المبحوثين	(40)
(292)	إجابات المبحوثين حول طبيعة ومميزات بيئة العمل	(41)
(294)	إجابات المبحوثين حول طبيعة المشاعر المكتسبة لدى المبحوثين نتيجة العمل بدور المسنين	(42)
(296)	إجابات المبحوثين حول طبيعة تعامل المبحوثين والاحتكاك بالمسنين	(43)
(298)	إجابات المبحوثين حول الإصابة بالأمراض المهنية داخل دار الرعاية	(44)
(300)	احتكاك المبحوثين بالمسنين والإصابة بالأمراض المهنية	(45)
(301)	الإصابة بالأمراض المهنية والرغبة للاستمرار في العمل	(46)
(302)	إجابات المبحوثين حول طبيعة ضغوط العمل داخل دور المسنين	(47)
(304)	مستوى التزام الموظفين وبيئة العمل التي يعملون بها	(48)
(305)	إجابات المبحوثين حول طبيعة الشعور بالأمن والاطمئنان داخل دور الأشخاص المسنين	(49)
(307)	إجابات المبحوثين حول اساليب ادارة دور المسنين في التحسيس بأهمية الصحة والسلامة المهنية	(50)
(309)	إجابات المبحوثين حول توفير واحترام دور المسنين لمعايير الصحة والسلامة المهنية	(51)
(311)	إجابات المبحوثين حول رضاهم عن قيمة منحة المردودية التي يتلقونها	(52)

(313)	إجابات المبحوثين حول موقف المسؤول من الجهد المبذول في العمل	(53)

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
(80)	نموذج الوحدات لتسيير الموارد البشرية	(01)
(106)	هرم ماسلو للحاجات	(02)
(122)	الفئات المهنية المعنية بالتكفل بالمسنين ضمن دور الرعاية	(03)
(132)	هرم carroll للمسؤولية الاجتماعية	(04)
(141)	أطراف المسؤولية الداخلية والخارجية.	(05)
(155)	استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية للمنظمة	(06)
(212)	توزيع مفردات البحث حسب الجنس	(07)
(214)	توزيع مفردات البحث حسب السن	(08)
(216)	توزيع مفردات البحث حسب الرتبة	(09)
(224)	توزيع مفردات البحث حسب المستوى التعليمي	(10)
(227)	توزيع مفردات البحث حسب سنوات الخبرة	(11)
(230)	توزيع المبحوثين والمقيمين على دور الأشخاص المسنين	(12)
(233)	توزيع مفردات البحث حسب طريقة التوظيف	(13)
(237)	إجابات المبحوثين حول شعورهم عن تواجدهم للعمل بدار الأشخاص المسنين	(14)
(241)	إجابات المبحوثين حول إجراء مقابلة العمل قبل الالتحاق للعمل بدار الأشخاص المسنين	(15)
(247)	إجابات المبحوثين حول وضوح المهام الوظيفية	(16)
250	توزيع المقيمين في دار الأشخاص المسنين حامة بوزيان قسنطينة حسب الإعاقة	(17)
(250)	توزيع المقيمين في دار الأشخاص المسنين بسيدي والي ولاية بجاية حسب الإعاقة	(18)

(19)	توزيع المقيمين في دار الأشخاص المسنين صالح باي ولاية سطيف حسب الإعاقة	(250)
(20)	توزيع المقيمين في دار الأشخاص المسنين سيدي موسى ولاية الجزائر حسب الإعاقة	(250)
(21)	توزيع المقيمين في دار الأشخاص المسنين باب الزوار ولاية الجزائر حسب الإعاقة	(251)
(22)	توزيع المقيمين في دار الأشخاص المسنين دالي ابراهيم ولاية الجزائر حسب الإعاقة	(251)
(23)	توزيع المقيمين في دار الأشخاص المسنين العوانة ولاية جيجل حسب الإعاقة	(251)
(24)	إجابات المبحوثين حسب درجة التزامهم	(263)
(25)	إجابات مفردات البحث حسب معدل غيابهم وتأخراتهم	(265)
(26)	إجابات مفردات البحث حسب مستوى معرفتهم لخصائص الشيخوخة وكبر والسن	(267)
(27)	إجابات مفردات البحث حول استفادتهم من العطلة السنوية في الوقت المرغوب	(289)
(28)	إجابات المبحوثين حول توفير واحترام دور الأشخاص المسنين لمعايير الصحة والسلامة المهنية	(309)
(29)	إجابات المبحوثين حول موقف المسؤول من الجهد المبذول ضمن دور الأشخاص المسنين	(313)

قائمة الملاحق

رقم الملحق	اسم الملحق
(01)	استمارة البحث
(02)	القائمة الاسمية للأستاذة المحكمين لاستمارة البحث
(03)	دليل مقابلة البحث
(04)	قائمة دور الأشخاص المسنين بالجزائر.

مقدمة

مقدمة:

إنّ وجود أي مؤسسة ونشاطها ضمن حيز جغرافي وبيئة اجتماعية معينة لا يعني بالضرورة نجاح هذه المؤسسة في تحقيق أهدافها وأداء الرسالة التي أنشئت بالأساس لأجلها، لأنّ النجاح والاستمرارية في الأداء والقدرة على المحافظة على الوجود، يتطلب مواجهة عديد التحديات والرهانات التي فرضها التطور الحاصل في المجتمع العالمي اليوم، حيث يفرض الانتماء لهذا المجتمع ضرورة الاحتكام إلى متطلباته والتقيّد بأخلاقياته، لهذا نجد اليوم عديد الإدارات والمؤسسات على اختلاف طبيعتها ونشاطها وحجمها والأهداف التي تصبو إليها، تسعى إلى تحقيق التوازن بين رهانين أساسيين على الصعيدين الداخلي والخارجي يتمثل أولها في قدرة جهازها الإداري على استقطاب موارد بشرية متميزة ذات كفاءة عالية في أداء وظائفها ولها القدرة على مواكبة متطلبات هذا التطور من خلال عملية التكوين والتدريب مع توفير سبل المحافظة عليها، أما الصعيد الثاني فيتمثل في قدرة هذه المؤسسات على الالتزام بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه كل من تربطه مصلحة معينة بها، وهذا يعتبر تحد آخر تواجهه في ظل زيادة الطلب على تحقيق هذه الالتزامات.

فإذا كانت المجتمعات اليوم في هذا السياق تسعى إلى تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية وتنميته كقيمة لدى الأفراد، من أجل الحصول على أفراد يتحملون مسؤولية أفعالهم وسلوكياتهم وحتى أقوالهم والمساهمة في تنمية المجتمع وتحقيق أهدافه وحل مشكلاته المختلفة، فإنّ المؤسسات باعتبارها الإطار الذي ينظم مختلف الأنشطة والعمليات لتحقيق الأهداف والمهام المنوطة بها عن طريق مجموعة العاملين بها، وبالاكتفاء المتبادل بينها وبين بيئتها التي توفر لها الموارد والفرص الضرورية لتعزيز وجودها يعزز من ضرورة تحقيق التزامها بمسؤوليتها الاجتماعية، والحديث هنا عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات لا يجب أن يقتصر فقط على المؤسسات ذات الطابع الربحي فقط لارتباط هذا المفهوم في نشأته بالمؤسسات المالية والاقتصادية التي يقع على عاتقها تحمل جزء من أعباء ومشاكل المجتمع الذي تتواجد فيه والمساهمة في حلها، إنّما جميع المؤسسات مطالبة بالالتزام بمسؤوليتها الاجتماعية في شتى أبعادها الأخلاقية، الإنسانية والقانونية على غرار الاقتصادية منها، وبالتالي لا يمكن أن نختزل مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والمنظمات في البعد المادي فقط، حيث زاد الطلب العالمي على تجسيدها واقعا تجاه جميع الأطراف داخلية كانت أو خارجية.

وخاصة أنّ المجتمع في تركيبته وتكوينه يضم عديد المؤسسات التي لا يشكل فيها البعد المادي والربحي محركا لنشاطها ودافعا لوجودها، وإنّما مدفوعة بأهداف مجتمعية وإنسانية بالدرجة الأولى تجعلها دائما أمام المساءلة من طرف المجتمع الذي تتواجد فيه والذي اعترف بوجودها قبل المساءلة من طرف الجهات القانونية، مثال ذلك مؤسسات الرعاية الاجتماعية التي يمثل تحقيق التكفل اللازم الجيد وجودة الخدمات المقدمة ضمنها معيار أساسي

في الحكم على التزامها بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه أهم طرف من الأطراف الذين تربطهم علاقة بها ألا وهم الفئة المتكفل بها، والتزام هذه المؤسسات بمسؤوليتها الاجتماعية لا يمكن أن يتأتى إلا من خلال المورد البشري الذي يعتبر محرك عملية الرعاية على مختلف أشكالها ومستوياتها، لهذا يقع على عاتق هذه المؤسسات الالتزام بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مواردها البشرية من خلال مختلف أنشطة ووظائف تسييرها.

ومن هذا المنطلق تناولنا بالدراسة موضوع تسيير الموارد البشرية والمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات متخصصة وذات طبيعة خاصة كخصوصية الفئة المتكفل بها، حيث تواجه دور الأشخاص المسنين اليوم تحديًا كبيرًا في تحقيق الالتزام بالمهام الموكلة إليها والأهداف المنوط بها تحقيقها، والتي تعتبر كما تمت الإشارة سابقًا أنها أهداف مجتمعية بالدرجة الأولى أكثر من كونها أهداف مؤسساتية في مقابل تزايد الاهتمام بالمسنين على المستويين المحلي والعالمي من جهة والمطالبة بتبني مزيد من برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات.

ولقد تناولنا هذا الموضوع من خلال خطة البحث التي اشتملت على:

باب نظري: يعالج القضايا النظرية المتعلقة بمشكلة الدراسة، وضم أربعة فصول:

الفصل الأول: وخصص للإطار النظري لمشكلة الدراسة أو ما يعرف بموضوع الدراسة وتضمن: مجموعة الخطوات العلمية التي من شأنها الإحاطة بالموضوع المدروس أهمها إشكالية الدراسة وفرضياتها، الإشارة إلى الأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع والأهداف العلمية والعملية التي تسعى إلى تحقيقها هذه الدراسة، والتعرض إلى المبررات الذاتية والموضوعية لاختيار هذا الموضوع عن غيره من الموضوعات للدراسة والبحث والتقصي، مرورًا بتغطية لأهم المفاهيم التي تخدمها كما تم استعراض أهم الدراسات السابقة والمشابهة التي تمت توظيفها والاستفادة منها في الدراسة الحالية، وفي الأخير تم التطرق إلى المقاربة النظرية أو المدخل النظري المتبنى في فهم وتفسير العلاقة بين متغيري الدراسة.

الفصل الثاني: جاء بعنوان تسيير الموارد البشرية في مؤسسات رعاية المسنين بالجزائر ليلقي الضوء على وظائف تسيير الموارد البشرية من حيث المفهوم والعوامل التي ساعدت على تطور وظائف تسيير الموارد البشرية في التنظيمات الإدارية والعوامل التي تؤثر على هذه الوظائف، وأهم الوظائف التي تقوم بها الإدارة في مجال الموارد البشرية بحيث سيتم التركيز على وظيفة التوظيف بمراحلها الثلاث الاستقطاب، الاختيار ومن ثم التعيين، ووظيفة التكوين وآليات الحفاظ الموارد البشرية، أهم الاتجاهات النظرية في تسيير وإدارة المورد البشري وفي الأخير تم الوقوف بنوع من التفصيل عند أهم الفئات المهنية الناشطة بدور الأشخاص المسنين في الجزائر.

الفصل الثالث: وللإلمام بالموضوع من جميع النواحي النظرية جاء هذا الفصل بعنوان الإطار العام للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة، تم فيه إلقاء الضوء على مبادئ، أبعاد وأطراف المسؤولية الاجتماعية، وكذا المجالات

التي تنشط فيها والوقوف عند أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والمراحل التاريخية التي مر بها هذا المفهوم، أهم المداخل الأساسية المفسرة لها ومؤشرات قياسها ثم الإشارة إلى أهم الاستراتيجيات التي تتخذها المؤسسات للتعامل معها وأبرز التحديات التي تواجه المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

الفصل الرابع: عنون بالتكفل المؤسساتي بالأشخاص المسنين، حيث تناولنا فيه كل ما يتعلق بالمسنين كقوة من فئات المجتمع من حيث الخصائص والحاجات والتكفل المؤسساتي بها، الإحصائيات حول المسنين، المسنين في المواثيق الدولية والتشريع الجزائري، كما تم التطرق إلى مؤسسات الرعاية في الجزائر (دور الأشخاص المسنين) أشكال وصور الرعاية المؤسسية التي تقدمها دور الأشخاص المسنين في الجزائر في ظل مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

أما الباب الثاني: فخصص للجانب الميداني للدراسة، وشمل بدوره على فصلين:

الفصل الخامس: تضمن الإطار المنهجي للدراسة، وتم عرض مجالات الدراسة (المجال البشري، المجال الزمني، المجال المكاني)، شمل أيضا على المنهج المعتمد في الدراسة وكذا العينة وطريقة اختيارها بالإضافة إلى أدوات المستخدمة في جمع البيانات والمعطيات من الواقع الميداني، وفي الأخير تمت الإشارة إلى أساليب التحليل والأساليب الإحصائية المعتمدة في معالجة البيانات والنتائج.

الفصل السادس: شمل عرض وتحليل البيانات وتفسير النتائج، انطلاقا من تبويب البيانات والتعليق عليها ثم مناقشة تلك النتائج في ضوء فرضيات الدراسة، الدراسات السابقة، أهداف الدراسة، المقاربة النظرية، وفي الأخير تم استخلاص النتيجة العامة للدراسة.

لنصل في النهاية إلى الخاتمة وعرض المراجع والملاحق.

الجانِب النظري للدراسة

الفصل الأول: موضوع الدراسة

- 1) إشكالية الدراسة
- 2) فرضيات الدراسة
- 3) أهمية الدراسة
- 4) أسباب اختيار الدراسة
- 5) أهداف الدراسة
- 6) تحديد المفاهيم
- 7) الدراسات السابقة
- 8) المقاربة النظرية للدراسة

1) تحديد الإشكالية:

تشكّل الموارد البشرية دعامة أساسية في أي منظومة عمل على اختلاف شكلها وطبيعة نشاطها، حيث أصبح اليوم ينظر إليها باعتبارها استثمارا طويلا لأجل وأداة فعّالة وأساسية تحقق المؤسسات أهدافها من خلالها، لهذا تسعى المؤسسات اليوم إلى تحقيق الاستغلال الأمثل لهذا المورد من خلال عملية الربط بين غايات وأهداف المؤسسة ذاتها، وبين أنشطة وممارسات الموارد البشرية والسعي إلى تحقيق التوجيه السليم لهذه الأنشطة، ومن ثم تحقيق الفعالية المطلوبة لأدائها عن طريق تسيير وإدارة مواردها البشرية، ولعل هذا ما يبرر اليوم اتساع أنشطة الموارد البشرية من مجرد أنشطة تقليدية كالتوظيف والتعويضات وغيرها لتشمل وظائف أخرى أكثر تكاملا وارتباطا مع العمليات الإدارية الأخرى وخاصة فيما يتعلق بالتخطيط الاستراتيجي وغيرها.

فاهتمامات المنظمات اليوم موجهة إلى العنصر البشري من خلال السعي إلى تطويره وتنمية قدراته والرفع من مستوى مهاراته، حتى يصبح قادرا على التكيف مع مختلف التغيرات والتطورات التي تشهدها البيئة الداخلية والخارجية للعمل ما ينعكس بدوره على مستوى التزامه تجاه المؤسسة التي يعمل بها.

وتعتبر دور المسنين من بين المؤسسات التي تعتمد على فئات مهنية متعددة ومتكاملة الوظائف والمهام تسعى من خلالها إلى تحقيق وتجسيد أهدافها التنظيمية والاجتماعية واقعا، فقدرة هذه المؤسسات على إثبات وجودها وإبراز مكانتها في السياق الاجتماعي الذي تتواجد فيه وتدعيم استمراريتها في أداء رسالتها بشكل جيّد، يتوقف على مدى قدرتها على توفير هذه الفئات المهنية المتنوعة، وزيادة الاهتمام بها من خلال تحقيق فعالية في تسييرها وتكامل ممارساتها لوظائفها وأنشطتها.

وفي ذات الإطار ترتبط مكانة الموارد البشرية ضمن دور رعاية المسنين بالمكانة التي تحتلها هذه الفئة في الكيان الاجتماعي لأي مجتمع، حيث يشهد المسنون اليوم اهتمام متزايدا لاعتبارات عدة (حقوقية، اجتماعية، صحية، اقتصادية) ويرتبط بدوافع أخلاقية وإنسانية من جهة، ومن جهة أخرى يعبر هذا الاهتمام عن تحليل واقعي للعديد من المشكلات التي زادت بصورة ملحوظة في العقود الأخيرة نتيجة التغير الاجتماعي السريع والمستمر، وما صاحب ذلك من تغير في أدوار الأسرة ومكانة الأفراد داخلها وكذا التزاماتها من جهة أخرى، وأصبحت الرعاية الاجتماعية للمسنين ذات أهمية، حيث تم سن عديد التشريعات والقوانين التي تدعم حقوق هذه الفئة، ولم تعد عمليات الرعاية والتكفل بهم تقتصر على ما يقدمه الأفراد بعضهم لبعض وإنما دعت الضرورة أن تمارس اليوم في مراكز تختص بتقديم التكفل للمسنين وتتوفر على موارد تعمل على ضمان التكفل السليم لهذه الفئة.

والجزائر في هذا الإطار تشهد زيادة معتبرة في نسبة المسنين في الهرم السكاني وخاصة في مرحلة ما بعد الاستقلال، ويقابلها زيادة معتبرة في نسبة المسنين الذين يحتاجون إلى مؤسسات بديلة تتكفل بتقديم رعاية خاصة وخدمات تتوافق مع وضعهم الصحي والاجتماعي، نتيجة عدم وجود أسرة تقوم بهذا الدور أو عدم قدرتها لتحقيق تكفل جيد وخاصة مع تعدد متطلبات هذه المرحلة واحتياجاتها.

ومن هذا المنطلق تسعى الحكومة إلى تحقيق التوازن بين زيادة عدد المسنين من جهة وبين زيادة نسبة الذين يحتاجون إلى مؤسسات بديلة للتكفل من هذه الفئة، حيث عمدت إلى استحداث دور المسنين لأداء هذا الدور بموجب المرسوم الرئاسي رقم 80) 82 المؤرخ في 15 مارس 1980 المتضمن إنشاء وتنظيم وتسيير دور الأشخاص المسنين و/ أو المعوقين الذي يعتبر أول نص قانوني وتنظيمي في هذا المجال، لتلبيها مجموعة من المراسيم التنفيذية والقوانين والقرارات الوزارية التي تحدد بشكل دقيق لشروط وضع المؤسسات المتخصصة لاستقبال الأشخاص المسنين والنظام الداخلي النموذجي لتسييرها، كما يشهد عدد هذه المؤسسات تطور ملحوظ مقارنة بالفترة التي عرفت الجزائر بعد الاستقلال حيث كانت الولايات الكبرى فقط التي تضم دور للرعاية، إلا أنه حسب ما ورد ضمن المرسوم التنفيذي 113(12) المؤرخ في 7 مارس 2012 فيقدر عددها اليوم بثلاثة وثلاثون (33) دار للرعاية موزعة على مختلف ولايات الوطن كما يمكن أن نجد ضمن الولاية الواحدة أكثر من مؤسسة أو مؤسستين، فاستحداث الدولة لدور الأشخاص المسنين يشير إلى زيادة الوعي بأهمية وضرورة إحاطة هذه الفئة بالرعاية والاهتمام وإدراجها ضمن السياسة الاجتماعية مواكبة في ذلك التوجه العالمي في هذا المجال.

إلا أنّ هناك العديد من الصعوبات والعراقيل التي تقف أمام تحقيق هذه المؤسسات للأهداف التي وجدت من أجلها، فالوقائع تشير أنّ مستوى التزامها بدورها لا يزال بعيدا عن ما هو مطلوب ومتوقع منها، كونها مؤسسات ذات طبيعة خاصة تتكفل بفئة ذات تعقيدات صحية ونفسية واجتماعية كثيرة، تحتاج في تحقيق هدفها إلى تكامل كافة العناصر والموارد المتاحة في البيئة التي تنشط فيها في مقدمة هذه العناصر المورد البشري، أي أنّ دور المسنين تواجه صعوبة في مدى إدراكها للدور الاجتماعي المنوط بها والأثر الذي قد تتركه نشاطاتها في المحيط المجتمعي الذي تنشط فيه، وأن تكون مسؤولة أمام كل الأطراف الذين تربطهم علاقة بها في مقدمة هذه الأطراف مواردها البشرية.

فدور الأشخاص المسنين كغيرها من المؤسسات الأخرى مطالبة بتبني المزيد من أهداف المجتمع وتطلعاته في مجال الفئة المتكفل بها، وتحقيق الالتزام بالطلب الاجتماعي سواء كان مفروضا عليها بقوة القانون أي التزامها بمختلف القوانين والتشريعات أو التزاماتها الأخلاقية والإنسانية لإرضاء المجتمع الذي اعترف بوجودها.

فعلى الرغم من أنّ المسؤولية الاجتماعية كمفهوم ارتبط بالمؤسسات الربحية حيث كانت وليدة تنامي ضغوط المجتمع على المنظمات الصناعية، نتيجة التوسع والتعقيد الذي شهدته هذه المنظمات وما آلت إليه أوضاع العمال وظروفهم في الحقبة التي ساد فيها مبدأ تعظيم الربح على حساب القيم الأخرى، أي أنّها اتخذت كأداة لتحسين نوعية حياة الأفراد داخل المؤسسات وخارجها ووسيلة لخلق صورة ذهنية إيجابية لدى أفراد المجتمع عن هذه المؤسسات والسعي لإقامة علاقة جيدة مع المجتمع وتحقيق القبول الاجتماعي لها.

إلا أنّ المسؤولية الاجتماعية تعدت المؤسسات ذات الطابع الربحي لتشمل جميع المؤسسات على اختلاف أنواعها وطبيعة أنشطتها وخاصة مع ما تفرضه العولمة اليوم، فقد تختلف برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية التي تمارسها المؤسسات كل حسب طبيعتها ونشاطها وأطراف المصلحة الذين تربطهم علاقة بها، إلا أنّه لكل مؤسسة موجودة مسؤولية اجتماعية ولو بدرجات متفاوتة عن غيرها، فقد تتعاضد الأنشطة والبرامج التي تقوم بها مؤسسة صناعية أو اقتصادية وتختلف عن طبيعة الالتزام والدور الاجتماعي التي تقوم به المؤسسات الخدمانية أو مؤسسات الرعاية الاجتماعية، فدور وإسهام كل واحد منها في المجتمع يختلف إلا أنّ الهدف الأساسي من وجودها في النهاية هو تحسين وضعية الأفراد داخلها وخارجها.

وتشكل دور الأشخاص المسنين أكثر المؤسسات التي يقع على عاتقها الالتزام بدورها الاجتماعي بالنظر إلى طبيعة الفئة المتكفل بها، وزيادة الاهتمام العالمي بهذه الفئة وتوجّه الأنظار إلى مختلف الممارسات التي يمكن أن تطالها سواء في أسرها أو في المؤسسات الحكومية، حيث أنّ أكبر التحديات التي تواجهها الدولة اليوم لا تتوقف فقط عند توفير مؤسسات متخصصة تتكفل بالمسنين الذين يعانون التهميش والحرمان، فالجزائر تتوفر على عدد لا بأس به من المؤسسات الحكومية المتخصصة في هذا المجال ومؤسسات أخرى ذات طابع مدني تقوم بأداء نفس المهام والأدوار، إلا أنّ التحدي الحقيقي يتمثل في قدرة دور الأشخاص المسنين على التزامها بمسؤوليتها الاجتماعية من خلال أداء الأدوار والوظائف التي وكلت إليها والارتقاء بمستوى الخدمات وأشكال الرعاية المقدمة للمسنين والمقيمين بها وليس فقط السعي إلى تحقيق الحد الأدنى من مستويات التكفل من خلال الارتقاء بالحياة الوظيفية لمواردها البشرية.

وهي مطالبة لتجسيد هذا الالتزام على أرض الواقع بتوظيف واستقطاب موارد بشرية تتلاءم كما وكيفا مع تركيبة المسنين والمقيمين الذين تتكفل بهم فالموارد البشرية هي المحرك الأساسي لهذه العملية وأداة لتحقيق هذا الالتزام، فهي تحتاج إلى فئات مهنية متخصصة ومتعددة تنتمي للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني بحيث تتكامل في أداء وظائفها وأدوارها، وترتكز على مدى مستوى تكوينها المعرفي والمهاري والسلوكي في مجال رعاية المسنين وفي مدى تحديد معلوماتها وتحسين مستويات أدائها بعد الالتحاق بمناصبها، كما تحتاج هذه

المؤسسات إلى بذل جهد كبير للمحافظة على هذه الموارد بعد استقطابها وتوظيفها ومنعها من المغادرة عن طريق اتخاذ مجموعة من الأساليب والآليات لخلق دوافع ايجابية لاستمرارها كتحسين نظم الحوافز وتوفير سبل الصحة والسلامة والمهنية وغيرها من الإجراءات التي من شأنها أن تعزز لدى الموظف الشعور بروح المسؤولية تجاه الفئة التي هو مطالب بخدمتها ورعايتها.

وتأسيسا على ما سبق تحاول هذه الدراسة الكشف عن الدور الذي تؤديه وظائف وممارسات الموارد البشرية في تجسيد الأبعاد الداخلية للمسؤولية الاجتماعية ضمن دور الأشخاص المسنين في الجزائر من خلال المورد البشري باعتباره محرك عملية الرعاية في هذه المؤسسات، وذلك انطلاقا من التساؤل الرئيسي التالي:

هل تساهم ممارسات وأنشطة تسيير الموارد البشرية في تجسيد أبعاد المسؤولية الاجتماعية بدور

الأشخاص المسنين في الجزائر؟

وتفرع عن هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

_ هل تساهم سياسة التوظيف في تجسيد البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية لدور الأشخاص المسنين في الجزائر من خلال الالتزام الوظيفي للطاقتين البيداغوجي داخلها؟

_ هل تساهم عملية التكوين في تجسيد البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية لدور الأشخاص المسنين في الجزائر من خلال تنمية الرقابة الذاتية لأعضاء الطاقم البيداغوجي أثناء تأدية مهامهم؟

_ هل تساهم برامج الحفاظ على المستخدمين في تجسيد البعد الأخلاقي والقانوني من خلال حسن التكفل بالمسنين؟

2) فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤلات التي طرحتها هذه الدراسة تمت صياغة فرضية عامة ومجموعة من الفرضيات الفرعية، تبحث في العلاقة بين وظائف وممارسات الموارد البشرية والمسؤولية الاجتماعية في دور الأشخاص المسنين بالجزائر، حيث تمثلت الفرضية العامة في:

تساهم ممارسات وأنشطة تسيير الموارد البشرية في تجسيد أبعاد المسؤولية الاجتماعية بدور الأشخاص المسنين في الجزائر.

وانبثقت عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الأولى:

تساهم سياسة التوظيف في تجسيد البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية لدور الأشخاص المسنين في الجزائر من خلال الالتزام الوظيفي للطاقتين البيداغوجية داخلها.

وقد تضمنت هذه الفرضية، المؤشرات التالية:

- طريقة التوظيف.
- موضوعية عملية التوظيف (الشفافية والعدالة).
- التحديد الدقيق والموضوعي للاحتياجات من مختلف التخصصات.
- التوجيه واحترام الرغبة الشخصية.
- التناسب بين المؤهل والمهام.
- وضوح المهام الوظيفية.
- درجة الالتزام بأداء المهام.

الفرضية الثانية:

تساهم عملية التكوين في تجسيد البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية لدور الأشخاص المسنين في الجزائر من خلال تنمية الرقابة الذاتية لأعضاء الطاقم البيداغوجي أثناء تأدية مهامهم.

وقد تضمنت هذه الفرضية، المؤشرات التالية:

- الحق في التكوين.
- البرامج التكوينية.
- طبيعة البرامج التكوينية التي استفاد منها المبحوثين.
- الاستفادة من البرامج التكوينية (التكوين القبلي والبعدي).
- العلاقة بين محتوى التكوين والاحتياجات الوظيفية.
- انعكاسات محتوى البرامج على مستوى الأداء والمهام والأدوار الوظيفية.
- مواكبة البرامج التكوينية للتطورات العلمية في مجال رعاية المسنين.
- تلقي تكوين في مجال الإسعافات الأولية للمسنين.

الفرضية الثالثة:

تساهم البرامج الخاصة في تنظيم أوقات العمل، الصحة والسلامة المهنية، تحديد قيمة المردودية، تعامل المسؤول، الحفاظ على الموارد البشرية الموجهة لأعضاء الطاقم البيداغوجي في تجسيد المسؤولية الاجتماعية لدور الأشخاص المسنين في الجزائر.

وقد تضمنت هذه الفرضية، المؤشرات التالية:

- طبيعة نظام توزيع ساعات العمل وتأثيراته.
- تناسب توقيت الحصول على العطلة السنوية.
- العمل خلال المناسبات الدينية والوطنية.
- طبيعة ومميزات بيئة العمل.
- الصحة النفسية وطبيعة المشاعر المكتسبة نتيجة العمل في دور المسنين.
- طبيعة التعامل والاحتكاك بالمقيمين.
- الإصابة بالأمراض المهنية.
- الالتزام بالتشريعات الخاصة بالسلامة المهنية وتوفير متطلباتها ومعاييرها.
- الرضا عن منحة المردودية.
- موقف المسؤول المباشر من الجهد المبذول.

3) أهمية الدراسة:

تظهر قيمة أي دراسة علمية من خلال الأهمية التي يكتسبها موضوع الدراسة، وتتجلى أهمية الدراسة الحالية في:

- أن وظائف تسيير الموارد البشرية تمثل جزءا من العملية التي تساعد المؤسسات في تحقيق أهدافها، كما يمثل العنصر البشري أعظم القوى المؤثرة في تحديد هويتها ورسم سياستها ومعالم مستقبلها، وأن أي مشروع أو استراتيجية تتبناها أي مؤسسة وتهدف إلى تطويرها ونموها تركز بالأساس على العامل البشري بالدرجة الأولى.
- دور الأشخاص المسنين حقيقة واقعية دفعت الضرورة الاجتماعية إلى استحداثها وإنشائها حتى يتم التكفل بفئة المسنين وبالتالي فهي ذات تأثير كبير على الفرد والمجتمع، لذا تساعد دراستها على تفهم كينونتها حتى يتم توجيهها الوجهة السليمة لإشباع احتياجات هذه الفئة بصورة رشيدة، والعمل على زيادة فعالية أدائها لرسالتها من خلال فعالية تسيير مواردها البشرية.
- يعتبر موضوع الدراسة أحد المواضيع الحديثة نسبيا، والذي يتمثل في المسؤولية الاجتماعية وأثر تسيير الموارد البشرية على تنميتها ضمن دور الأشخاص المسنين، فالمسؤولية الاجتماعية تمثل مفهوما مهما ومفيدا للمؤسسات في علاقاتها مع المجتمع وتحقيق نتائج جيدة لكل الأطراف وخاصة على مناخ العمل السائد في المؤسسة.

4) أسباب اختيار الموضوع:

4-1) الأسباب الموضوعية:

- قلة الدراسات السوسيولوجيا التي تناولت العلاقة بين وظائف وأنشطة تسيير الموارد البشرية ومستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية والمسنين في مؤسسات رعايتهم في الجزائر، بحيث يؤكد البحث في التراث النظري حول متغير المسؤولية الاجتماعية أن مجمل الدراسات الجزائرية التي بحثت في هذا المتغير، تقتصر فقط على علاقتها بالمتغيرات ذات العلاقة بالمؤسسات الاقتصادية ذات الطابع الربحي أو الخدمي.
- الرغبة في الوقوف على أنشطة تسيير الموارد البشرية في دور الأشخاص المسنين.
- المسؤولية الاجتماعية مفهوم حديث ارتبط في الأدبيات ببعده الاقتصادي، الخيري، القانوني والأخلاقي الذي يجب على منظمات الأعمال أن تلتزم به تجاه أطراف المصلحة المتمثلين أساسا في عناصر البيئة الداخلية والخارجية التي تتواجد فيها هذه المؤسسات، فعلى الرغم من أن دور الأشخاص المسنين تهدف إلى تقديم خدمات للمسنين

ولا تهدف إلى تحقيق الربح، إلا أنّ هذا لا يلغي مسؤوليتها والتزامها اجتماعيا وأخلاقيا أمام الفئة التي تخدمها وأمام المجتمع الذي أوجدها واعترف بها.

4-2) الأسباب الذاتية:

- الرغبة الذاتية للباحثة في دراسة العلاقة بين متغيري الدراسة (تسيير الموارد البشرية والمسؤولية الاجتماعية) في دور الأشخاص المسنين، من منطلق أنّها كانت موظفة سابقة بمؤسسة لرعاية المسنين (أكثر من ست سنوات)، ما جعل الطالبة تقف على كثير من وقائع تحيط بإدارة وتسيير الموارد البشرية، وأهم العوامل التي تؤثر على الموارد البشرية، وعلاقة ذلك بتجسيد المسؤولية الاجتماعية واقعا في هذه المؤسسات.

- إنّ التغيّر الذي يشهده المجتمع الجزائري على غرار باقي المجتمعات في العالم، أدى إلى التغيّر في الأدوار التقليدية التي كانت تمارسها الأسرة ومكانة الأشخاص داخلها، ففي الوقت الذي كانت فيه مكانة المسن في الأسرة الجزائرية لا تشكل موضع خلاف أصبح من الضروري اليوم وجود مؤسسات بديلة تقوم بالأدوار والوظائف التي عجزت الأسرة كمؤسسة أولية عن أدائها، ودور الأشخاص المسنين تعتبر البديل الذي استحدثته الدولة للقيام بهذا الدور وهذه المؤسسات بحاجة ماسة إلى كوادر بشرية ذات كفاءة عالية للتعامل مع فئة المسنين نفسيا، صحيا، واجتماعيا في الوقت الذي عجز أقرب الناس إليهم عن تحقيق والالتزام بهذا الدور لسبب أو لآخر، كما تحتاج إلى طاقم من الميسرين يعمل على توفير الظروف الجيدة لتنمية وتطوير العنصر البشري والمحافظة عليه ومن ثم تجسيد المسؤولية الاجتماعية واقعا ضمن هذه المؤسسات، انطلاقا من مبدأ أنّ العامل لا يمكنه الالتزام بمسؤولياته تجاه عمله ومؤسسته في ظل غياب التكفل الجيد بحاجاته ومشكلاته.

- إنّ غياب تسيير فعال ومتكامل للموارد البشرية ينعكس على مستوى التزام هذه الموارد بمسؤوليتها تجاه المؤسسة والمهام والوظائف التي تمارسها، والموارد البشرية في دور الأشخاص المسنين تحتاج أكثر من غيرها إلى فعالية في التسيير نظرا لطبيعة الفئة المتكفل بها وخصوصية الوظائف التي يمارسونها، الأمر الذي قد يؤدي إلى بروز العديد من المشكلات المتنوعة سواء من الناحية النفسية والصحية لديهم في غياب ممارسات متكاملة لوظائف تسيير الموارد البشرية.

5) أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أنشطة ووظائف تسيير الموارد البشرية ضمن دور الأشخاص المسنين، ودورها في تجسيد المسؤولية الاجتماعية.

- الكشف عن جوانب من التكفل المؤسسي بدور الأشخاص المسنين في الجزائر ومعرفة مدى قدرة هذه المؤسسات على تحقيق الرعاية المختلفة.

- الاطلاع على مختلف المشكلات الإدارية والصحية والنفسية التي تواجه العاملين، أثناء القيام بمختلف أنواع الرعاية الاجتماعية تجاه المسنين بهذه المؤسسات.

6) تحديد المفاهيم:

تنطوي عملية تصميم البحوث على جملة من الخطوات المنهجية وفي كل خطوة من هذه الخطوات تستخدم مفاهيم تحتاج إلى تحديد دقيق لمعناها العلمي، ذلك التحديد الذي يرشد الباحث إلى تلمس الخصائص الأولية للظاهرة ويمكن التمييز بينها وبين ظواهر أخرى تتشابه معها.

كما تعتبر المفاهيم عنصر بنائي للبحث وهي بمثابة الموجه للباحث لأنها تشمل على عملية اكتشاف العلاقات بين الموضوعات فالمفهوم هو «تصور ذهني عام ومجرد لظاهرة أو أكثر ولللاقات الموجودة بينها»¹ وقد اعتمدت هذه الدراسة على جملة من المفاهيم أهمها:

6-1) مفهوم تسيير الموارد البشرية:

وفي تحديدنا لمفهوم تسيير الموارد البشرية ارتأينا الوقوف تحديد مفهوم التسيير وبعده مفهوم الموارد البشرية.

أ) مفهوم التسيير:

عرف التسيير بأنه «تنظيم الجهود الفردية والجماعية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية ووسائل إنسانية»².

بناء على هذا التعريف فالتسيير هو تلك العملية المنظمة التي تقوم بها المؤسسة أفرادا وجماعات عن طريق الاستغلال الأمثل لكافة الموارد المتاحة من أجل تحقيق الأهداف المحددة مسبقا والتي تبرر وجود هذه المؤسسة.

وبحسب النظرية الكلاسيكية لإدارة الأعمال فعملية التسيير هي «تحليل، تخطيط، تنظيم ومراقبة المخططات من أجل تحقيق الأهداف المسطرة من قبل المنظمة»³.

¹ مويرس أنجريس: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006، ص158.

² نوري منير: تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2014، ص21.

³ وسيلة حمداوي: إدارة الموارد البشرية، منشورات جامعة قلمة، الجزائر، 2004، ص27.

ركز هذا التعريف على مجموعة من العمليات والتي تعتبر محورية في تحقيق المؤسسات لأهدافها من خلال عملية التسيير، وتشمل هذه العمليات التحليل كأولى المراحل والخطوات لتحقيق المرحلة التي بعدها ألا وهي التخطيط ومن ثم التنظيم والرقابة كآخر محطة في هذه العمليات.

وفي ذات السياق يمكن أن ننظر «للتسيير بطريقة عقلانية يتم من خلالها التنسيق بين الموارد البشرية والمالية والمادية بتوجيهها إلى تحقيق أهداف معينة هذه الطريقة تترجم في عملية تتضمن تخطيط، تنظيم، إدارة ورقابة النشاطات بطريقة تؤدي إلى مردودية مثلى».¹

ركز هذا التعريف بالإضافة إلى العمليات الأساسية التي يقوم عليها التسيير إلى ضرورة تحقيق تنسيق متكامل وعقلاني بين مختلف القوى التي تشكل منها المؤسسات مادية ومالية وبشرية، وتجدد الإشارة أنّ التسيير عملية لا يمكن أن نحصرها في مجال محدد أو نوع معين من المؤسسات وإنما عملية يمكن ممارستها وتحقيقها في جميع المنظمات والمؤسسات باختلاف نوعها، طبيعة نشاطها، حجمها.

ويعرف التسيير بأنه «تلك المجموعة من العمليات المتسقة والمتكاملة التي تشمل أساسا التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة إنه باختصار تحديد الأهداف وتنسيق جهود الأشخاص لبلوغها».²

تؤكد هذه التعريفات على أنّ تحقيق الأهداف المحددة مسبقا لا يتم إلا عن طريق تكثيف الجهود وتنسيقها بين الأطراف داخل المؤسسة ووفق عمليات إدارية تتلخص في التخطيط، التنظيم، الرقابة... الخ بغض النظر عن طبيعة نشاط المؤسسة وحجمها هذا من جهة، ومن جهة أخرى التركيز على أهم عنصر في أداء العملية التسييرية وتحقيق الأهداف وهو المورد البشري، بحيث لا يمكن أن تنجز المهام ولا يمكن القيام بالعمليات الإدارية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة) إلا بوجود هذا المورد ومن خلاله.

ويرى فرنسوا شاتالا أنّ التسيير هو «ممارسة اجتماعية يندرج ضمنها أشخاص في إطار منظم وتستهدف تحقيق الفاعلين والسير الحسن للتنظيم، وهي فرعا من العلوم الاجتماعية اعتبار التسيير نشاطا اجتماعيا إلا العلوم الاجتماعية فهي لا تتوخى الفعالية إنما تسعى لتفسير التصرفات الانسانية»³، فاستخدام الأسلوب العلمي المبني على الطرق والتقنيات العلمية في التحديد الدقيق للمشكلات ودراسة مختلف جوانبها من أجل الوصول إلى الحل الأمثل لها، يجعل من التسيير علما وهو يعتبر فرع من العلوم الاجتماعية لأنه نشاط

¹ يوسف مسعداوي: أساسيات في إدارة المؤسسات، دار هومة، الجزائر، 2013، ص 115.

² محمد رفيق الطيب: مدخل للتسيير، أساسيات، وظائف، تقنيات (التسيير والتنظيم والمنشأة)، جزء 1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط 3، 2011، ص 13.

³ نوال روميل: القيادة وتسيير الموارد البشرية (رؤية نقدية ودراسة تطبيقية)، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2009، ص 19.

اجتماعي يقوم بالأساس على تنظيم وتنسيق جهود مجموعة من الأفراد لتحقيق أهداف مسطرة داخل تنظيم محدد.

التعريف الإجرائي للتسيير:

هو تلك العمليات المتسقة والمترابطة التي تقوم بها إدارة دور الأشخاص المسنين محل الدراسة، من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من وجودها والسعي لتحقيق التكامل بين جميع عناصر هذه المؤسسات المادية وغير المادية في مقدمتها المورد البشري.

ب) مفهوم الموارد البشرية:

تعرف الموارد البشرية بأنها «أصل من أصول المنظمة التي يمكن الاستثمار فيها وزيادة قيمتها بالنسبة للمنظمة، فالمورد البشري يمكن أن يحقق ثروة وإيرادات من خلال استخدام مهاراته ومعرفته ... لذلك لكي يصبح الفرد مورد لا بد أن يمتلك الخبرة والمهارات والقدرات والاستعدادات اللازمة لأداء مهام متخصصة وبالتالي تكون المعرفة والمهارة والاتجاهات هي المكونات الحرجة والهامة لهذا المخزون».¹

يركز هذا التعريف على جانب مهم من اهتمامات إدارات الموارد البشرية في المؤسسات على اختلافها، وهو الجانب التطويري والتكويني الذي يتميز به هذا المورد دون غيره من الموارد وذلك لما يملكه من مهارات وخبرات ومعارف يمكن الاستثمار فيها عن طريق عملية التكوين والتجديد والتطوير.

ويشير هذا التعريف من جانب آخر أنّ هذه الموارد ضمن المنظمات والمؤسسات تختلف مكانتها باختلاف تخصصاتهم وإمكاناتهم وقدراتهم لهذا نجد المؤسسات تضم عديد المستخدمين وفي مختلف المستويات الإدارية لتحقيق التكامل في أداء الأدوار والوظائف، ومن ثمّ يمكن أن تشير الموارد البشرية إلى «مجموع العاملين من مختلف الفئات المستويات والتخصصات الذين تعتمد عليهم المؤسسة الحديثة في تحقيق أهدافها».²

التعريف الإجرائي للموارد البشرية:

من خلال التعريفات السابقة نستنتج أنّ الموارد البشرية تشمل جميع الأفراد العاملين بدور الأشخاص المسنين أثناء إجراء الدراسة، وهم بذلك يمثلون أحد الموارد الأساسية التي تعتمد عليها دور المسنين في تحقيق أهدافها وأداء رسالتها، وهؤلاء العاملين والموظفين يختلفون فيما بينهم من حيث وظائفهم وتخصصاتهم وإمكاناتهم واتجاهاتهم.

¹ راوية حسن: مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، 2011، ص29.

² اسماعيل حجازي، معاليم سعاد: تسيير الموارد البشرية من خلال المهارات، دار أسامة، الأردن، ط1، 2013، ص19.

ج) مفهوم تسيير الموارد البشرية:

يعتبر تسيير الموارد البشرية من أحدث الأنظمة الفرعية للتسيير وظهوره مرتبط بشكل أساسي بزيادة الاهتمام بالموارد البشري، ويعرف بأنه «وظيفة تعمل على استغلال الأفراد أحسن استغلال بهدف تحقيق أهداف المؤسسة، ويعتبر تسيير الموارد البشرية من الوظائف الإدارية الصناعية التي تعنى أساسا بتنمية قدرات ومهارات ومواهب العمال حتى يتوفر لديهم الحافز المعنوي القوي على تحقيق أهدافهم الشخصية وأهداف المؤسسة».¹

يركز هذا التعريف على أهمية هذه الوظيفة في المؤسسات ذات الطابع الصناعي، حيث أنّ الاهتمام المتزايد من طرف هذه المؤسسات بمواردها البشرية راجع في الأساس إلى الرغبة في تحقيق أفضل استغلال ممكن لهذا المورد حتى تعود عليها بالربح أي البعد المادي في أهدافها، إلا أنّ الاهتمام بالموارد البشرية ضمن المؤسسات لا بد أن يتجاوز الدور التقليدي لها ألا وهو تحقيق عائد نتيجة هذا الاهتمام، وإنما لا بد أن تكون العمليات المتعلقة بالموارد البشرية ضمن نظام إدارتها وتسييرها الذي تسعى من خلاله هذه المؤسسات إلى تحقيق أهداف متعددة بالنسبة للمؤسسة وللعامل (الموظف) أو بالنسبة للمجتمع، لهذا لا بد أن تركز في وظيفة تسيير الموارد البشرية على ضرورة الارتقاء بالفرد داخل المنظمات والمؤسسات وهو ما غفل عنه هذا التعريف.

يرى نوري أنّ تسيير الموارد البشرية هو «العملية التي يتم بموجبها الحصول على الأفراد اللازمين للمؤسسة من حيث العدد والنوعية التي تخدم أغراضها وترغيبهم في البقاء لخدمتها وجعلهم يبذلون أكبر قدر ممكن من طاقاتهم وجهودهم لإنجاحها وتحقيق أهدافها».²

يشير هذا التعريف إلى أنّ تسيير الموارد البشرية لا يتوقف على استقطاب العدد اللازم من العاملين والنوعية الجيدة منهم، وإنما لا بد تشمل أيضا الكيفية التي يتم من خلالها ترغيب هؤلاء العاملين في البقاء في مناصبهم والمحافظة عليهم وذلك بتوفير ظروف العمل المناسبة والتي تزيد من درجة ولائهم للمؤسسة ولا يسعون إلى البحث عن مناصب أخرى في مؤسسات تكون منافسة.

وفي تعريف آخر لتسيير الموارد البشرية نجد أنّه يشير إلى «مختلف العمليات التي تقوم بها المؤسسة في تسيير شؤون العاملين في المدى البعيد، بهدف الاستغلال العقلاني للطاقات البشرية وكل ما يتعلق

¹ مراد نعموني: مدخل إلى علم نفس العمل والتنظيم، دار جصور، الجزائر، ط1، 2014، ص65.

² نوري منير: الوجيز في تسيير الموارد البشرية (وفق القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية في الجزائر)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص8.

بحياتهم المهنية وعلاقتهم القانونية مع التنظيم من أجور وعطل وترقيات وتكوين إلى غاية مرحلة التقاعد»¹.

يركز هذا التعريف على البعد الاستراتيجي في تسيير الموارد البشرية بحيث يجب على القائمين بهذه الأنشطة اعتباره كاستثمار له نتائج بعيد المدى كما يجب أن تستغل طاقاته بطريقة عقلانية للمحافظة عليه، بحيث يشمل التسيير هنا جميع مراحل المسار المهني للموظف من التوظيف إلى التقاعد، حيث يتفق هذا التعريف مع عديد التعاريف التي تناولت تسيير الموارد البشرية حول خصوصيته وتميزه ويتجلى ذلك في هذا التعريف الذي يعتبر تسيير الموارد البشرية «نسق متخصص يقوم على جملة من القواعد والأساليب والإجراءات المتعلقة باجتذاب العاملين وتعيينهم وتدريبهم وتنمية قدراتهم ورعايتهم لكي يتسنى لهم أداء الأدوار الموكلة لهم من قبل التنظيم»².

ويرتبط مفهوم تسيير الموارد البشرية كعملية بثلاث مفاهيم أساسية أولها النشاط، أي وجود نشاط سينجز من طرف المؤسسة يتطلب تدخل الأفراد لإنجازه وهو ما يعني ضرورة تواجد تسيير الأفراد، وثانيها الأفراد فعملية تسيير الموارد البشرية تنصب حول الأفراد وهذا هو الجانب الأكثر وضوحا لتسيير الموارد البشرية والذي يغطي جملة الأنشطة المختلفة، أما البعد الثالث فيتمثل في الزمن فتسيير الموارد البشرية يؤدي في آجال زمنية محددة ويرتبط بطريقة خاصة به ويتأثر بجملة من العوامل أهمها حجم المؤسسة ومركزها والبيئة التي تنشط فيها.³

تتفق التعاريف السابقة أن تسيير الموارد البشرية هو مجموعة الأنشطة والوظائف والإجراءات والسياسات التي تقوم بها المؤسسة والتي ترتبط أساسا بالموارد البشري، بحيث تشمل في أول خطوة الكيفية التي يتم الحصول بها على أفضل هذه الموارد والذين يمتلكون الكفاءات والمهارات اللازمة للقيام بالأعمال والمهام المنوطة بهم والتي يتطلبها منصب عملهم وتتوافق مع أهداف المؤسسة، لتشمل سياسات التدريب والتكوين حتى تتمكن من تنميتهم وتطويرهم وتحافظ عليهم وصولا إلى إجراءات إنهاء الخدمة والتقاعد، فتسيير الموارد البشرية عملية منظمة دائرية ومستمرة تبدأ باختيار أنسب العاملين للالتحاق بمناصب عملهم وتستمر معهم إلى غاية تقاعدهم لتبدأ من جديد في عملية توظيف عاملين آخرين.

¹ ناصر قاسمي: دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص 38.

² عبد الحميد بشير بوطه: تنمية وتسيير الموارد البشرية، (جدلية المفهوم، النظرية والواقع)، دار الأيام، الأردن، 2015، ص 68.

³ اسماعيل حجازي، معاليم سعاد، مرجع سابق، ص 30.

التعريف الإجرائي لتسيير الموارد البشرية:

إنّ تلك العمليات والوظائف والأنشطة التي تقوم بها دور الأشخاص المسنين في الجزائر، المتعلقة بمواردها البشرية انطلاقاً من سياسة توظيفهم ثم تكوينهم وتدريبهم وتنمية مهاراتهم واتجاهاتهم بالإضافة إلى رعايتهم والمحافظة عليهم وحمايتهم من الأخطار بالإضافة إلى إجراءات التقاعد وإنهاء الخدمة، حتى تحقق أهدافها المتمثلة في تقديم مختلف أنواع الرعاية للمسنين المقيمين بها وتشبع حاجاتهم.

(2-6) مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

تشير المسؤولية في اللغة - كما وردت في المعجم الوسيط - إلى أنّها «حال أو صفة من يسأل عن أمر تقع عليه تبعته، يقال أنا بريء من مسؤولية هذا العمل، وتطلق أخلاقياً على التزام الشخص بما يصدر عنه قولاً أو عملاً، وتطلق قانوناً على التزام بإصلاح الخطأ الواقع على الغير طبقاً للقانون».¹

وتشير المسؤولية أيضاً إلى «التزام المرء أمام الغير وهي على أنواع فمنها المسؤولية المدنية كالأب الذي يسأل عن فعل ابنه القاصر، والمسؤولية التعاقدية وتنشأ عن عدم التزام أو التقصير في تنفيذه، والمسؤولية الجنائية وتقضي بتوقيع العقوبة على مقترف جريمة أو جنحة طبقاً لأحكام القانون».²

أما المسؤولية الاجتماعية بشكل عام فتشير كما وردت في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنّها «ترتكز على الحقوق والواجبات وإشباع الحاجات وحل المشكلات، وأنّها لا بد أن ترتبط بمدى مساهمة أفراد المجتمع واشراكهم في إشباع احتياجاتهم وحل مشكلاتهم، معتمدين على أنفسهم والمسؤولية الاجتماعية تكون متبادلة بين الأفراد والجماعات وبين المجتمعات المحلية والمجتمع العام».³

وعرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بأنّها «التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة، من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل، لتحسين نوعية معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد مدمجة في الأنشطة المستمرة للمؤسسة».⁴

¹ جاكاريجا كيتا: المناهج التعليمية ودورها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لدى طلبة التعليم العالي، مجلة العلوم النفسية والتربوية (2)، 3، جامعة حجة لخضر الوادي، الجزائر، 2016، ص212، متوفرة على الرابط: (<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/5111>).

² أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، س1982، ص357.

³ علي عبد الراضي: المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالمواطنة، دراسات سياسية، المعهد المصري للدراسات، 2018، ص10.

⁴ صالح الحموري، رولا المعاينة: المسؤولية المجتمعية للمؤسسات (الموجه الرابع للإدارة)، دار كنوز المعرفة، عمان، ط1، 2015، ص17.

كما عرفتھا جمعية الإداريين الأمريكيين على أنّھا «استجابة إدارة الشركات إلى التغير في توقعات المستهلكين والاهتمام العام بالمجتمع مع الاستمرار بإنجاز المساهمات الفريدة للأنشطة التجارية الهادفة إلى خلق الثروة الاقتصادية».¹

يركز التعريفين السابقين على ضرورة مراعاة إدارة المؤسسات لجميع أطراف المصلحة الذين لهم علاقة مباشرة مع أنشطة المؤسسات ومنظمات الأعمال سواء ما تعلق بالمحافظة على البيئة أو بالعمال وظروفهم وبالمجتمع ككل، مع أهمية أن تواكب هذه الأنشطة التي تقوم بها هذه المنظمات التغيرات التي تطرأ على حاجات المجتمع وأفراده وأن تشبعها وفقا لهذه التغيرات مع المحافظة على ثروات المجتمع بما يحقق التنمية المستدامة.

وتعرف المسؤولية الاجتماعية أيضا بأنّها «هي كل ما تقوم به الشركات أيا كان حجمها أو مجال عملها طوعية من أجل تعظيم قيمتها المضافة للمجتمع ككل، والمسؤولية الاجتماعية هي مسؤولية كل شخص بالشركة وليس مسؤولية إدارة واحدة أو مدير واحد وتبدأ المسؤولية الاجتماعية للشركات من التزام الشركات بالقوانين المختلفة خاصة ما يتعلق بحقوق العاملين والحفاظ على البيئة وتنمية المجتمع».²

المسؤولية الاجتماعية بناء على هذا التعريف لا تقتصر على مؤسسة معينة وإنما تشمل جميع المؤسسات بغض النظر عن طبيعة نشاطها وحجمها كما أنّها لا تقتصر فقط على ما تقدمه طوعية للمجتمع بل تشمل أيضا التزام هذه المؤسسات بالقوانين واللوائح والتشريعات التي تحكم العلاقات الداخلية والخارجية لها وتنظم طريقة عملها، كما أنّ المسؤولية الاجتماعية لا تنحصر فقط على التزام الجهاز الإداري لهذه المؤسسات وإنما يمكن أن تشمل كل فرد ينتمي لهذه المؤسسات ويعمل بها.

تشير المسؤولية الاجتماعية في تعريف آخر إلى أنّها «نشاطا مرتبطا ببعدين أساسيين أحدهما داخلي يتمثل بإسهام المنظمة في تطوير العاملين وتحسين حياتهم والبعد الثاني خارجي ينعكس في مبادرات المنظمة الأعمال في التدخل لمعالجة الإشكالات والمشاكل التي يعاني منها المجتمع»³، يتناول هذا التعريف أهم طرف يمكن أن يكون جزء من نشاطات وبرامج المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وهم العاملين باعتبارهم القوة

¹ محمد الصيرفي: المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء، الاسكندرية، ط1، 2007، ص15.

² وليد حميد رشيد الأميري: المسؤولية الاجتماعية للمصارف الخاصة في إطار العلاقة بين رأس المال الفكري ورأس المال التمويلي، دار البازوري، الأردن، 2015، ص171.

³ طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الاعمال (الأعمال والمجتمع)، دار وائل، الاردن، ط1، 2005، ص49.

المحركة لأي عمل وتشمل الأنشطة الموجهة للعاملين تكوينهم وتنميتهم صيانتهم من مختلف الأخطار وتحسين حياتهم والنهوض بأوضاعهم وبأوضاع عائلاتهم.

والمسؤولية الاجتماعية للشركات «هي العلاقة العامة للشركة مع جميع أصحاب المصلحة (العملاء والموظفين، المجتمعات، أصحاب الأملاك/ المستثمرين، الحكومة، الموردون والمنافسين، من خلال الممارسات الفعالة المسؤولية الاجتماعية للشركات، ستحقق المنظمات التوازن بين الضروريات الاقتصادية، البيئية والاجتماعية من جهة، ومن ناحية أخرى الاستجابة لتطلعات أصحاب المصلحة، متطلباتهم وتأثيراتهم مع دعم أسعار الأسهم التي يحتفظ بها المساهمون».¹

يركز هذا التعريف على الناحية المادية للأدوار التي تؤديها المؤسسات ومنظمات الأعمال على وجه التحديد، مع حث إدارات هاته المؤسسات على مراعاة مصالح الأطراف الذين تربطهم مصلحة مباشرة معها كالعمال والمستثمرين والمنافسين وغيرهم، بالإضافة إلى الطرف الذي يتأثر بشكل غير مباشر من ممارسات هذه المؤسسات ألا وهو المجتمع الذي تنشط فيه، وبالتالي يمكن القول أنه من الضروري على المؤسسات القدرة على الموازنة بين الهدف المادي من نشاطها من جهة، وما يعكسه هذا الربح على حياة الأفراد داخل المجتمع الذي تنشط فيه من جهة أخرى.

ويتفق هذا التعريف مع تعريف آخر لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الذي يشير إلى أنها «مجموعة القرارات والأفعال التي تتخذها المنظمة للوصول إلى تحقيق الأهداف المرغوبة والقيم السائدة في المجتمع، والتي تتمثل في نهاية الأمر جزءا من المنافع الاقتصادية المباشرة لإدارة المنظمة الساعية إلى تحقيقها كجزء من استراتيجيتها»²، أي أنّ المسؤولية الاجتماعية يقع الالتزام بها على القائمين على المؤسسات فهي «تعهد والتزام رجال الأعمال في مواصلة السياسات لصنع القرارات ومعالجة الحالات المرغوبة ولتحقيق الأهداف والقيم لعموم المجتمع، إنها بمثابة عقد اجتماعي بين منظمات الأعمال والمجتمع لما تقوم به المنظمة من عمليات تجاه المجتمع».³

¹ Dwight W. Justice : La responsabilité sociale des entreprises: mythes et réalités (Concept et phénomène de la responsabilité sociale des entreprises: défis et opportunités pour les syndicalistes), Education ouvrière Numéro 130, 2003, pp 1-2.
(https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@actrav/documents/publication/wcms-112475.pdf)

² عبد الرزاق سالم الرحاحلة: المسؤولية الاجتماعية، دار الإحصاء، الأردن، ط1، 2011، ص 67.

³ ثامر ياسر البكري: التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل، الأردن، ط1، 2001، ص 24.

لقد تناولت التعاريف السابقة مفهوم المسؤولية الاجتماعية باعتبارها أداة في يد المؤسسات لتحقيق التزامها تجاه المجتمع الذي تتواجد فيه تسعى عن طريقها لتحقيق التنمية والنهوض بالمجتمعات، إلا أنّ كل تعريف من هذه التعاريف يركز على جانب من معين لهذه المسؤولية.

التعريف الإجرائي للمسؤولية الاجتماعية:

المسؤولية الاجتماعية في دراستنا الحالية هي مجموعة البرامج والأنشطة التي تلتزم بها دور الأشخاص المسنين محل الدراسة والمرتبطة ببعدها الداخلي (موظفين) من خلال وظائف تسيير مواردها البشرية من جهة والالتزام بالتكفل بالمسنين وبمحتاجهم وتعالج مختلف مشكلاتهم من جهة أخرى.

وبالتالي يتلخص التزام دور الأشخاص المسنين من خلال الالتزام بمسؤوليتها الاجتماعية بجميع أبعادها تجاه مواردها البشرية.

6-3) مفهوم الرعاية الاجتماعية:

لغة: الرعاية في اللغة من الفعل رعى الشيء رعيًا ورعاية: حفظه ورعاه: راقبه وتولى أمره، واسترعاه الشيء: استحفظه أيّاه أو طلب منه أن يرعاه، فالرعاية تعني الحفظ والمراقبة والعناية والاهتمام أما كلمة اجتماعية فهي نسبة إلى المجتمع وهو موضوع الاجتماع وهو أيضا الجماعة من الناس¹، وقد قال تعالى «فما رعوها حقّ رعايتها»².

إصطلاحاً: تعرف الرعاية الاجتماعية بأنها «جهد منظم من الوسائل والخدمات والبرامج يهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات، وتحقيق مستويات ملائمة للمعيشة والصحة وذلك عن طريق العمل التعاوني الذي يهدف إلى تحسين ظروفهم الاقتصادية والاجتماعية»³.

ويرى كل من علوش والزعنون « أنّ الرعاية الاجتماعية مفهوم نسبي يختلف من مجتمع إلى آخر ومن زمن لآخر من حيث المعنى، المجال والشمول...، فمفهوم الرعاية الاجتماعية بالمعنى العربي الخاص بتغطية الحاجات الأساسية والضرورية لأنّ الدول العربية لا تزال تحتاج إلى المزيد من الوقت والجهد والسيادة لتغطية متطلبات الرفاه الاجتماعي»⁴.

¹ محمد بن أحمد الصالح: الرعاية الاجتماعية في الإسلام وتطبيقاتها في المملكة السعودية، مكتبة الملك، السعودية، ط1، 1999، ص25.

² الآية 27 من سورة الحديد.

³ سليمان الدليمي: الرعاية والخدمة الاجتماعية (التطور التاريخي، المجالات، الإدارة)، دار حامد، الأردن، ط1، 2014، ص29.

⁴ ذياب علوش، فيصل الزعنون: الرعاية الاجتماعية، الشركة العربية المتحدة، القاهرة، مصر، 2009، ص9.

يؤكد كل من دياب علوش وفيصل الزعنون في تعريفهما هذا أنّ مفهوم الرعاية الاجتماعية مفهوم نسبي يتغير من مكان إلى آخر ومن فترة زمنية إلى أخرى، ففي عالمنا العربي لا تزال الرعاية الاجتماعية تقتصر على تحقيق واشباع الحاجات الضرورية للأفراد ولا تزال بعيدة كل البعد عن تحقيق أهداف أكثر شمولية.

وفي دراستنا الحالية نعرف **الرعاية الاجتماعية إجرائيا** بأنها مجموعة الخدمات الصحية والنفسية والاجتماعية، والأنشطة والبرامج المتنوعة الموجهة للمسنين المقيمين بدور الأشخاص المسنين في الجزائر.

6-4) مفهوم المسن:

يعتبر مفهوم المسن من أكثر المفاهيم استخداما وارتباطا بكبر السن، فقد استعملها العرب كلمة للدلالة على الرجل الكبير، فتقول أسن الرجل أي كبر وكبرت سنه، كما يستخدم العرب ألفاظا مرادفة للمسن فتقول شيخ وهو كبر سنه، وظهر عليه الشيب، وبعضهم يطلقها على من جاوز الخمسين، وقد تقول هرم وهو أقصى الكبر، وتقول كهل، وجميع هذه الألفاظ تدل على كبر السن.¹

والمسن من الناحية البيولوجية العضوية هو الشخص الذي «تحدث لديه تغيرات فسيولوجية غير قابلة للرجوع والتي تحدث في الجسم نتيجة تقدم العمر، وتستمر بصفة تصاعدية نحو الكبر أي أنها الضعف بالجسم وزيادة متصاعدة في عمليات الهدم الذاتي وعدم القدرة على وقاية الذات، بسبب عجز الجهاز المناعي ونقص إفراز الهرمونات وكذلك التأثير السلبي على عملية التمثيل الغذائي».²

ويركز هذا التعريف على المظاهر التي تعترى أعضاء الجسم بالنسبة للفرد عند بلوغه سن معين، وهذا المظاهر ترتبط بتراجع الوظائف الحيوية لمختلف الأجهزة المكوّنة للجسد ويتفق هذا التعريف مع مفهوم الشيخوخة حيث تم التركيز على الجوانب البيولوجية للفرد.

أما من الناحية النفسية فالمسن هو الشخص الذي تحدث له «حالة من قصور الإمكانيات الذاتية لتحقيق التوافق النفسي وعجز نسبي في قدرة الشخص على مواجهة ضغوط الحياة أو الوفاء بمتطلبات التكيف مع الآخرين».³

¹ محمد سلامة غباري: رعاية الفئات الخاصة في محيط الخدمة الاجتماعية (رعاية المعوقين)، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2003، ص262.

² رشاد أحمد عبد اللطيف: في بيتنا مسن (مدخل اجتماعي متكامل)، دار الوفاء، الاسكندرية، ط1، 2007، ص20.

³ موزي بنت شليويح العنزي: المشكلات التي تواجه المسنين في مدينة الرياض، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد 18 لسنة 2017، ص615، متوفرة على الرابط:

ويختلف هذا التعريف عن سابقه كونه يركز على جانب مختلف تماما من جوانب الشخصية للفرد وهو البعد النفسي الذي يميز الفرد في مراحل عمرية متقدمة، فعادة ما يتميز المسن بمجموعة من الخصائص التي تترتب عليها وجود مشكلات لا بد من التدخل لتحقيق الوقائية من الإصابة بأمراض خطيرة ترتبط أساسا بالحالة النفسية للمسن، كالاكتئاب والشعور بالوحدة والعزلة وغيرها.

أما المسن من الناحية الاجتماعية فيعرف بأنه «الشخص الذي تجاوز الستين عاما وترتب على ذلك تغير في أدواره الاجتماعية هبوطا أو صعودا وكذلك حدوث تغير في الاتجاهات»¹، يركز هذا التعريف على مكانة المسن في المجتمع نتيجة تغير أدواره الاجتماعية وارتباط ذلك بالعوامل البيولوجية والاحالة على التقاعد، حيث يصبح المسن عادة دون تأثير في المجتمع والبيئة التي يعيش فيها وهذا ما يؤدي الى بروز مجموعة من المظاهر النفسية وليدة لهذا الوضع.

من خلال ما ورد من تعريفات لمفهوم كبر السن يمكن أن نعرف المسن إجرائيا بأنه الشخص الذي يقيم بدور الأشخاص المسنين لعدم وجود عائلة تكفله أو منزل يسكنه، وهو شخص تقدم به العمر بحيث صاحب هذا التقدم مجموعة من التغيرات البيولوجية، النفسية، الاجتماعية والوظيفية التي أثرت على قدرته في حماية نفسه ورعايتها والقيام بأدواره الاجتماعية، بغض النظر إذا كان خاضعا لحماية الضمان الاجتماعي نتيجة مزاولته لعمل مسبقا أو لم يكن خاضع لهذه الحماية.

5-6) مفهوم مؤسسة الرعاية الاجتماعية:

لقد عرف تالكوت بارسونز Talcott Parsons المؤسسة بأنها «وحدات اجتماعية أو تجمعات سكانية تبنى ويعاد بناءها بقصد تحقيق أهداف معينة»².

ويعرفها الدكتور محمد نبيل جامع بأنها «عبارة عن وحدات اجتماعية أو تجمعات إنسانية مكونة لتحقيق أهداف إدارية معينة على نطاق واسع من خلال ترابط واتصال أفراد كثيرين بطريقة تسلسلية انتظامية»³.

من خلال التعريفين السابقين يمكن القول أنّ المؤسسة هي مجموعة من الأفراد يتصلون فيما بينهم وفق أطر قانونية وتنظيمية، لتنظيم العلاقات بينهم وتحقيق سبل الاتصال المختلفة بهدف الوصول الأهداف المحددة

¹ رشاد أحمد عبد اللطيف: مرجع سابق، ص 21.

² محمود كفاوين: إدارة المؤسسات الاجتماعية، الشركة العربية المتحدة، مصر، 2010، ص 8.

³ محمد بهجت جاد الله كشك وآخرون: الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2012، ص 19.

والمنشودة، والمؤسسة تنشأ بهدف مدفوع بحاجة ماسة من المجتمع ولتحقيق مجموعة من الحاجات لأفرادها ومن ثم تعرف المؤسسة في هذا السياق بأنها «هيئة منظمة قامت في المجتمع كتعبير عن حاجة الناس إلى الخدمات لتمثل مسؤولية هذا المجتمع نحو أفرادهم»¹، أي أنّ تصميم أي مؤسسة وإنشاءها إنما هو تعبير عن حاجة الأفراد إليها بحيث لا يمكن للجهد الفردي تحقيق هذه الحاجة.

أما المؤسسة الاجتماعية فتعرف بأنها «شخص اعتباري ينشأ بتخصيص مال لمدة معينة العمل ذي صفة إنسانية أو دينية أو علمية أو فنية، أو لأي عمل آخر من أعمال البر والرعاية الاجتماعية دون قصد إلى ربح مادي»²، حيث تشير المؤسسة الاجتماعية إلى ذلك النوع من المؤسسات الذي لا يسعى إلى تحقيق عائد مادي من خلال نشاطه وإنما يسعى إلى تقديم مجموعة من الخدمات والأنشطة تهدف بالأساس إلى النهوض بحياة الفرد في المجتمع.

أما مؤسسات رعاية المسنين فهي «مؤسسة اجتماعية لرعاية كبار السن والترفيه عنهم وشغل أوقات فراغهم وتقديم الخدمات الاجتماعية لهم، وتعمل على توفير كافة أوجه الرعاية للمسنين لإشعارهم بالراحة والطمأنينة والأمان في مرحلة الشيخوخة وتقوم هذه المؤسسات بتقديم رعاية إقامية أو إيوائية كاملة للمسنين الذين لا أسر لهم أو المحرومين من الرعاية الأسرية لسبب أو لآخر»³.

من خلال التعريفات التي وردت لمؤسسات رعاية المسنين نستنتج أنّ هذه المؤسسات أنشأت بدوافع حاجة المجتمع لتحقيق مجموعة الحاجات لأفرادها، ومن ثم هي ذات طابع اجتماعي يهدف إلى تحقيق رفاهية المجتمع وأفراده من خلال الارتقاء بمستوياته الصحية والنفسية والاجتماعية، تشرف على هذه المؤسسات هيئات إدارية وتقسّم بينها الوظائف كل حسب تخصصه لأداء أفضل خدمة.

التعريف الإجرائي لدور رعاية المسنين:

دور الأشخاص المسنين محل الدراسة هي مؤسسات عمومية ذات طابع إداري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالي خاضعة لوصاية الوزير المكلف بالتضامن الوطني وقضايا المرأة، تتحدد شروط وضع المؤسسات المتخصصة وهياكل استقبال الأشخاص المسنين وكذا مهامها وتنظيمها وسيرها، وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 12-113 المؤرخ في 07 مارس 2012، وكذا القرار الوزاري رقم 01 المؤرخ في 10 فيفري 2013 الذي يحدد

¹ عبد المحي محمد حسن صالح: الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، دار المعرف الجامعية، مصر، 2002، ص59.

² جابر عوض سيد، أبو الحسن عبد الموجود: المتغيرات الإدارية في منظمات الرعاية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2004، ص58.

³ مجدي أحمد محمد عبد الله: مقدمة في سيكولوجية الشيخوخة وطب نفس المسنين، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2013، ص172.

النظام الداخلي النموذجي للمؤسسات المتخصصة وهياكل استقبال الأشخاص المسنين، تقدم دور الأشخاص المسنين لمقيمها مختلف ألوان الرعاية الاجتماعية الصحية، النفسية، وحتى الترفيهية بأسلوب علمي ومهني من طرف مجموعة من الموارد البشرية المتخصصة.

7) الدراسات السابقة:

إنّ تشعب المعرفة ونموها يفرض على الباحث عندما يفكر في القيام بأية دراسة أو بحث الاقتناع بأنّ عمله هذا هو عبارة عن حلقة متصلة بمحاولات كثيرة، فكل عمل علمي لابد وأن تكون سبقته جهود أخرى مجسدة في شكل دراسات سابقة أو دراسات مشابهة، وتعتبر الدراسات السابقة أرضية ينطلق منها الباحث الاجتماعي موجها أساسا لمعرفة الجوانب المختلفة لموضوع الدراسة، وذلك من حيث الجوانب التي عولجت والأخرى التي لا تزال محل نقاش كما تساعد في صياغة فروض البحث والإلمام بالجوانب المختلفة لموضوع الدراسة، وبالتالي تسهل عملية البحث في الواقع الميداني.

وتشير الدراسات السابقة إلى «ذلك الجزء من التراث المعرفي الذي هو عبارة عن كل المساهمات العلمية التي لها صلة بالموضوع المراد بحثه، وتم تقديمها إلى دوائر علمية بهدف الحصول على درجة علمية أو على مقابل مادي أو لمجرد المساهمة العلمية»¹.

فالاطلاع على الدراسات السابقة يجعل الباحث يتعرف على ما تم انجازه سابقا وما عليه هو أن يكمله وبالتالي معرفة خلفية موضوع الدراسة وتجنب التكرار، ومن ثم يمكن القول أنّ الرجوع إلى التراث النظري والدراسات السابقة لأي موضوع بحث يفيد في جوانب عدة، أهمها إعطاء فكرة حول المتغيرات التي أثبتت الدراسات أهميتها وتوضيح العلاقة بين هذه المتغيرات، كما تمكنه من معرفة الإجراءات والأدوات التي يمكن أن يستفيد منها في دراسته.

وسنحاول في هذا العنصر عرض بنوع من التفصيل بعض الدراسات السابقة لموضوع الدراسة الحالية، حيث تمت الاستفادة من هذه الدراسات في عملية ضبط فرضيات الدراسة ومفاهيمها والإحاطة بالجوانب النظرية لمتغيرات الدراسة وإعطاء تصورات حولها سواء من ناحية التطور التاريخي لها أو من حيث إبراز أهميتها ودورها ومكانتها في المؤسسات اليوم وذلك على الرغم من اختلاف طبيعة ميادين هذه الدراسات وأهدافها.

¹ فضيل دليو وآخرون: الأسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة قسنطينة، الجزائر، 1999، ص 104.

7-1) الدراسات العربية:

أ) دراسة فؤاد محمد حسين الحمدي بعنوان «الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك - دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية»، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال للجامعة المستنصرية لسنة 2003.¹

أولاً) إشكالية الدراسة:

برزت مشكلة الدراسة من خلال تلمس الباحث المخاطر التي يمكن أن تصيب المجتمع، جراء بعض الممارسات الخاطئة من قبل القائمين على أداء الأنشطة التسويقية في أغلب المنظمات نتيجة احساس الباحث بتقصير هذه المنظمات نحو حماية حقوق المستهلكين، وعليه انطلقت هذه الدراسة من مجموعة من التساؤلات كانت كالآتي:

- هل يستشعر مديري التسويق لتلك المنظمات المسؤولية الاجتماعية الملقاة على عاتقهم تجاه المستهلكين والمجتمع ككل؟

- ماهي الإجراءات التي تقوم بها إدارات التسويق في تلك المنظمات لتوفير الحماية للمستهلك؟

- ماهي الإجراءات التي تقوم بها إدارات التسويق في تلك المنظمات للحد من التلوث وحماية البيئة بشكل عام؟

- ما هو تقييم المستهلكين للأنشطة التسويقية لتلك المنظمات بشكل عام؟

- ما هو تقييم المستهلكين للإجراءات التي تقوم بها إدارات تلك المنظمات نحو حماية البيئة؟

- ما هو تقييم المستهلكين للإجراءات التي تقوم بها إدارات تلك المنظمات نحو توفير الحماية لهم؟

¹ فؤاد محمد حسين الحمدي: الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك، دراسة تحليلية لآراء عينة

من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية، تحت إشراف الأستاذ المساعد الدكتور

ظافر عبد محمد شبر، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، جامعة المستنصرية، العراق، 2003، متوفرة على الرابط:

(<https://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2010/06> <https://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2010/06>)

ثانياً (فرضيات الدراسة:

للإجابة عن التساؤلات التي طرحتها الدراسة تمت صياغة فرضيتين رئيسيتين:

- ترتبط الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة بعلاقة معنوية مع رضا المستهلك.
- تؤثر الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية والمتمثلة بالالتزامات تجاه كلا من المساهمات الاجتماعية، حماية المستهلك، أخلاقيات الأعمال، حماية البيئة والموارد الطبيعية على رضا المستهلك.

ج) الأدوات المستخدمة:

وقد اعتمد الباحث على عديد من المصادر النظرية والتطبيقية ذات الصلة بالموضوع، حيث استخدم من الناحية العملية عديد الأدوات لجمع البيانات والمعطيات منها استمارة الاستبيان موجهة إلى المدراء العاملين في المنظمات المصنعة باليمن ضمت قسمين القسم الاول يشمل البيانات والمعلومات الشخصية لأفراد العينة، في حين صمم القسم الثاني لقياس ممارسة أبعاد المسؤولية الاجتماعية من قبل هذه المنظمات وتم استخدام مقياس ليكرث الخماسي في ذلك.

أما استمارة الاستبيان الثانية فقد تم توجيهها إلى عينة من المستهلكين وشمل بدوره قسمين القسم الأول خصص لجمع معلومات عامة عن المستهلكين عينة الدراسة، أما القسم الثاني فخصص لقياس آراء المستهلكين ومدى رضاهم عن التزام المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية باليمن بحقوقهم كمستهلكين.

كما تم الاعتماد على المقابلة كأداة مساعدة حيث تم اجراء العديد من المقابلات مع عدد من المختصين. وقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لمعرفة طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة منها mannwhitney و path analysis واختبار فرضيات الدراسة.

د) العينة:

اعتمد الباحث في دراسته على العينة متعددة المراحل فقد قام بتقسيم العاصمة إلى أحياء واختيار أحياء الدراسة وتوزيع عدد من الاستمارات على كل حي مختار، فتمثل مجتمع الدراسة المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في اليمن والمستهلكين للمواد المصنعة باليمن، حيث شملت العينة قسمين يمثل القسم الأول في المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في اليمن شملت 14 منظمة، وتم اختيار عينة من مديري المنظمات المبحوثة وتمثلت في الإدارات التي تعد أكثر ارتباطا وتأثرا بقرارات المنظمة حول موضوع المسؤولية الاجتماعية، وقد تمثلت عينة الاستمارات الموزعة على المدراء العاملين في المنظمات بشكل نهائي في 140 استمارة، أما القسم الثاني من عينة

الدراسة فتمثل في المستهلكين للمنتجات الغذائية المصنعة في الجمهورية اليمنية بأمانة العاصمة، وقد تمثل عدد المبحوثين في 600 شخص.

ثالثاً) أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى:

- بحث مدى التزام المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في اليمن بالأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على رضا المستهلك.
- تحديد درجة رضا المستهلك ومدى تقييمه للأنشطة التي تقوم بها تلك المنظمات تجاه حقوق المستهلك.

رابعاً) نتائج الدراسة:

لقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها:

- أن درجة التزام المنظمات عينة الدراسة تجاه المتغيرات التسويقية للمسؤولية الاجتماعية كانت أعلى قليلاً من الوسط الفرضي.
- أن رضا المستهلكين حول ما تقوم به تلك المنظمات كان ضعيفاً.
- عدم التزام المنظمات بالأسعار المثبتة على المنتجات الغذائية.
- أن المنظمات المبحوثة لم تعط كل من (حق سماع الرأي - حق الحصول على المعلومات - حق التعويض - حق العيش في بيئة صحية) اهتماماً كافياً.

خامساً) التعليق على الدراسة وتوظيفها:

تتفق الدراسة الحالية مع دراسة فؤاد محمد حسين الحمدي كونها تتناول مفهوم المسؤولية الاجتماعية في علاقته مع المستهلكين في حين تتناول دراستنا المسؤولية الاجتماعية تجاه الأشخاص الذين تقدم لهم رعاية ومجموعة من الخدمات يعجزون هم عن تحقيقها، وبالتالي تسعى هذه الدراسة إلى قياس مدى التزام دور الأشخاص المسنين محل الدراسة بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه المستخدمين في إطار وظائف إدارة وتسيير الموارد البشرية، ومن ثم يمكن القول أن هذه الدراسة ساعدت في تحديد مفهوم المسؤولية الاجتماعية وخاصة فيما تعلق بأبعاده الداخلية والخارجية.

(ب) دراسة فلاح بن فرج السبعي¹ بعنوان «أثر تبني برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على سياسات إدارة الموارد البشرية - بالتطبيق على الشركات الصناعية بمدينة الرياض» لسنة 2014.

أولاً) إشكالية الدراسة:

تكمن إشكالية الدراسة في مدى قيام الشركات محل البحث بممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بها وأثر ذلك على سياسات الموارد البشرية بها، لهذا حاولت الدراسة الإجابة على التساؤلات الرئيسيين التاليين:

- ما مدى التزام إدارات الشركات موضوع الدراسة بتبني برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه القوى العاملة بها؟
- ما هو أثر تبني برامج المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين على سياسات إدارة الموارد البشرية بالشركات الصناعية محل البحث؟

ثانياً) منهجية الدراسة:

أ) منهج الدراسة:

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي المقارن، حيث اعتمد عليه الباحث في جمع البيانات والمعلومات وصفها وتفسيرها وتحليل النتائج المتوصل إليها، وتم استخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

ب) فرضيات الدراسة:

للإجابة على تساؤلات الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية:

- يوجد التزام من قبل إدارات الشركات محل البحث نحو تبني برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه القوى العاملة بها.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لممارسة أو تبني برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على سياسات إدارة الموارد البشرية في الشركات محل البحث.
- توجد اختلافات جوهرية بين العاملين في الشركات الصناعية موضع الدراسة في مدى إدراكهم لبرامج المسؤولية الاجتماعية المقدمة لهم وفقاً لخصائصهم الشخصية (العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، الخبرة).

¹ فلاح بن فرج السبعي: أثر تبني برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على سياسات إدارة الموارد البشرية، بالتطبيق على الشركات الصناعية بمدينة الرياض، مجلة العلوم الانسانية الاجتماعية، الرياض، السعودية، العدد 42، 2017، ص(13-78)، متوفرة على الرابط:

(<https://imamjournals.org/index.php/jsbs/article/view/398/334>)

ج) الأدوات المستخدمة:

اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة للدراسة موجهة للعاملين بشركات المساهمة العامة الصناعية بالمملكة وقد تكونت الاستبانة من مجموعة من الأجزاء الرئيسية وهي الجزء الأول والذي شمل مجموعة المعلومات الشخصية للمبحوثين كالجنس والسن والمؤهل العلمي...

أما الجزء الثاني فشمل 39 عبارة موزعين على محورين المحور الأول ارتبط مدى ممارسة الشركة التي يعمل بها المبحوث لبرامج المسؤولية الاجتماعية، أما المحور الثاني فارتبط باثر تبني برامج المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين على سياسات ادارة الموارد البشرية بالمنظمات الصناعية محل البحث.

د) العينة:

تمثل مجتمع الدراسة في جميع الشركات المساهمة العامة الصناعية في المملكة العربية السعودية والبالغ عددها 28 شركة والمسجلة في سوق الأسهم السعودية، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الشامل لجميع مفردات مجتمع البحث والمتمثلة في جميع المديرين بالشركات موضع الدراسة.

ثالثاً) أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على واقع تبني برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بالشركات الصناعية بالمملكة العربية السعودية.
- قياس أثر ذلك على سياسات إدارة الموارد البشرية بها من خلال التعرف على مدى التزام الشركات الصناعية بتبني المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين.
- دراسة أثر هذ تبني برامج المسؤولية الاجتماعية على سياسة الاستقطاب، التدريب والتطوير وسياسة الصحة والسلامة المهنية وتقييم الأداء وعلى تهيئة ظروف العمل والمسار المهني للعاملين.
- التعرف على ماذا إذا كان هناك اختلافات جوهرية بين العاملين في مدى إدراكهم لبرامج المسؤولية الاجتماعية المقدمة لهم تبعاً لخصائصهم الشخصية.

رابعاً) نتائج الدراسة:

خلصت الدراسة إلى:

- أن الشركة تعمل على تحقيق الأمن الوظيفي للعاملين، تتيح الفرصة لتوظيف الخريجين، تطبق الحوافز والمكافآت بما ينعكس إيجاباً على أداء العاملين.
- تهتم برفع الروح المعنوية للعاملين وبث روح التعاون فيما بينهم، تعمل على تحقيق مبدأ العدالة والجدارة.
- توجد قنوات اتصال مبنية على معايير المصادقية والشفافية تمارس أنشطتها وفقاً لإجراءات تتسم بالشفافية للعاملين.
- تطبق سياسة إدارية تسمح للعاملين بالمشاركة في عمليات صنع القرار تعمل على عدم تسرب العاملين بها بما يقلل من معدل البطالة في المجتمع.
- تتيح الشركة الفرصة لتوظيف ذوي الاحتياجات الخاصة ومنحهم فرصة ترقية.
- أما فيما يتعلق بآثار تبني برامج المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين على سياسات إدارة الموارد البشرية بالشركات الصناعية أوضحت الدراسة أن لممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية من قبل الشركات موضع البحث أثر على سياسات وبرامج إدارة الموارد البشرية سواء بالنسبة للاستقطاب، المسار الوظيفي، تقييم الأداء، للتدريب والتطوير، الصحة والسلامة المهنية وتهيئة ظروف العمل.

خامساً) التعليق على الدراسة وتوظيفها:

تعتبر دراسة فلاح بن فرج السبيعي من الدراسات العربية الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالموارد البشرية، حيث ارتبط مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل بارز في علاقته مع المورد البشري باعتباره أهم الأبعاد الداخلية التي يمكن من خلالها قياس مدى التزام المؤسسات بمسؤوليتها الاجتماعية، وتعتبر مؤشرات قياس مستوى هذا الالتزام انطلاقاً من عملية الاستقطاب، التوظيف، التكوين والتطوير، والصحة والسلامة المهنية، حيث ساعدت هذه الدراسة في تحديد الإطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية وكذا الموارد البشرية ضمن المؤسسات.

ج) دراسة زيد خالد علي وندي اسماعيل جبوري القماج¹ بعنوان «تحقيق الأبعاد الداخلية والخارجية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات من خلال استراتيجيات إدارة الموارد البشرية - دراسة حالة في مديرية بلدية الرمادي».

أولاً) إشكالية الدراسة:

تكمن إشكالية الدراسة في البحث في الفجوة بين إدارة الموارد البشرية والمسؤولية الاجتماعية على مستوى الإدراك لمفهوم المسؤولية الاجتماعية وكذلك على المستوى التنظيمي والتطبيقي للمسؤولية الاجتماعية، وعليه انطلقت هذه الدراسة من مجموعة من التساؤلات تمثلت في:

- ما هي الفجوة بين الأبعاد الداخلية والخارجية للمسؤولية الاجتماعية وإدارة الموارد البشرية؟
- كيف يمكن جعل إدارة الموارد البشرية تساهم في تحقيق الأبعاد الداخلية والخارجية للمسؤولية الاجتماعية وتأهيل موارد بشرية تدعم الأداء البيئي والاجتماعي؟
- ما هي استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في مديرية بلدية الرمادي؟
- ما هي أدوار إدارة الموارد البشرية أو استراتيجياتها في تطوير وتنفيذ المسؤولية الاجتماعية داخليا وخارجيا في مديرية بلدية الرمادي؟

ثانياً) منهجية الدراسة:

أ) منهج الدراسة:

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لتجميع البيانات المطلوبة وذلك بتطبيق دراسة الحالة على مديرية بلدية الرمادي كمجتمع للبحث بغرض الوصول إلى النتائج وتحليلها.

ثالثاً) أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى:

- التعريف بالأبعاد الداخلية والخارجية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات.

¹ زيد خالد علي، ندى اسماعيل جبوري القماج: تحقيق الأبعاد الداخلية والخارجية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات من خلال استراتيجيات

إدارة الموارد البشرية - دراسة حالة في مديرية بلدية الرمادي، Journal of Economics And Administrative Sciences, Vol

26, NO121/، جامعة بغداد، العراق، ص (107-132)، متوفرة على الرابط:

(<https://www.iasj.net/iasj/download/af4c978685f497f2>)

- التأكيد على ضرورة تضمين المسؤولية الاجتماعية وأبعادها في استراتيجيات إدارة الموارد البشرية.
- دراسة الفجوة بين وظائف المسؤولية الاجتماعية وإدارة الموارد البشرية ومعالجتها وفق أسلوب منهجي.
- بيان أدوار إدارة الموارد البشرية في كيفية تحقيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية وفق التوجهات المعاصرة.

ج) الأدوات المستخدمة:

تم الاعتماد على المعايير الميدانية والزيارات الموقعية للمشاريع الخدمية وشعبة إدارة الموارد البشرية، وكذا على المقابلات الشخصية لمسؤولي الشعب وقد تم إجراء 15 مقابلة مع مسؤولي الشعب للمنظمة للحصول على المعلومات بمسؤوليتهم الاجتماعية وعلاقتهم مع شعبة إدارة الموارد البشرية، كما قام الباحث بتصميم قائمة فحص وعرضها على المحكمين لمعرفة الفجوة في دور إدارة الموارد البشرية والمسؤولية الاجتماعية.

د) العينة:

تمثل مجتمع البحث في شعبة إدارة الموارد البشرية في مديرية بلدية الرمادي وكذلك الموارد البشرية في مديرية بلدية الرمادي بشعبها كافة، من حيث ارتباطها بإدارة الموارد البشرية والمسؤولية الاجتماعية المناطة لها في خدمة المجتمع مدينة الرمادي.

رابعاً) نتائج الدراسة:

قد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أنّ استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في بلدية الرمادي لم ترقى للتطلعات والتوجهات العالمية، لأنها لا تتضمن الكثير من مبادئ المسؤولية الاجتماعية وأنّ هناك فجوات كبيرة ظهرت على مستوى كل من استراتيجيتي التوظيف والتدريب، وأن استراتيجيتي المسار الوظيفي حققت بعض المؤشرات الاجتماعية على المستوى الداخلي للمسؤولية الاجتماعية وسجلت نسبة معتدلة.
- أنّ استراتيجيات إدارة الموارد البشرية ليست مسؤولة اجتماعياً وأنّها بحاجة لتضمين وزيادة الوعي بمؤشرات المسؤولية الاجتماعية في عملياتها وأنّ ادراك المسؤولية الاجتماعية في المنظمة ضعيف جداً.
- أنّ مديرية بلدية الرمادي تهتم بالأداء الخارجي وتحقيقه في المجتمع بصورة واهتمام أعلى من الاهتمام بالموظف، وأن مصلحة الموظفين ليست ذات أولوية مقابل المجتمع وأهداف المنظمة.

- أنّ الأبعاد الداخلية والخارجية للمسؤولية الاجتماعية لم تتحقق من خلال استراتيجيات إدارة الموارد البشرية فالفجوة أكبر من نسبة المطابقة.

خامسا) التعليق على الدراسة وتوظيفها:

تعتبر هذه الدراسة من بين أهم الدراسات التي تناولت مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، واهتمامها بالبعدين الداخلي والخارجي للمسؤولية لها من خلال مورد مهم ضمن المؤسسات ألا وهو المورد البشري.

يتحدد مجال استفادتنا من هذه الدراسة في دراستنا الحالية كونها تتقاطعان في اهتمامها بأحد أهم الأبعاد الداخلية للمسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمؤسسات والمتمثل في المورد البشري، في حين تسلط الدراسة الحالية الضوء على بعد داخلي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية وهما الموارد البشرية.

كما أنّ هذه الدراسة ركزت على الاستراتيجيات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية أهمها التوظيف والتدريب وما مدى التزام مؤسسة الدراسة بمعايير المسؤولية الاجتماعية تجاه هذه الموارد، وبالتالي منطلق أساسي من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج، كما يمكن اعتبارها دراسة مساعدة في بلورة مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأبعاده وخاصة البعد الداخلي لها.

(د) دراسة منال طلعت محمود بعنوان «المحددات التنظيمية لفاعلية مؤسسات رعاية المسنين»¹.

أولاً) إشكالية الدراسة:

تكمن إشكالية الدراسة في محاولة تحليل واقع المنظمات الاجتماعية على اختلاف أشكالها تحليلاً بنائياً ووظيفياً والوقوف على المحددات التي تمكّنها من تحقيق أهدافها، وخاصة طريقة تنظيم المجتمعات على اختلاف مراحل تطورها.

ثانياً) منهجية الدراسة:

أ) منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة.

¹ منال طلعت محمود: دراسات وتطبيقات ميدانية في مجالات الخدمة الاجتماعية، الجزء 2، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 2014.

ب) فرضيات الدراسة:

ولتحقيق الهدف العام انطلقت هذه الدراسة من فرض رئيسي مفاده:

توجد علاقة ايجابية دالة إحصائيا بين المحددات التنظيمية للمنظمات الأهلية وفعالية رعاية المسنين، وتم اختبار الفرض الرئيسي من خلال الفروض الفرعية الآتية:

- توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين أهداف المنظمات الأهلية وفعالية رعاية المسنين.
- هناك علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين أداء العاملين بالمنظمات الأهلية وفعالية الرعاية المقدمة في تنظييمات رعاية المسنين.
- هناك علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين المشروعات والبرامج المتقدمة بالمنظمات الأهلية وفعالية رعاية المسنين.
- توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الإمكانيات والتسهيلات بالمنظمات الأهلية وفعالية رعاية المسنين.

ج) الأدوات المستخدمة:

وتم استخدام استمارة استبيان لأعضاء مجلس الإدارة والعاملين بالمنظمات الأهلية، وقد مرت عملية تصميم هذه الاستمارة بالخطوات التالية:

- الرجوع إلى الأدبيات والدراسات المرتبطة بالمسنين ومؤسسات رعايتهم والخدمة المقدمة لهم بصفة عامة ودراسات وبحوث الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية المسنين.
- تحديد مجموعة من المتغيرات المرتبطة بطبيعة المحددات التنظيمية من خلال الإطار النظري والتي تمثلت في (أهداف لمنظمة، العاملون بالمنظمة، برامج ومشروعات المنظمة، الإمكانيات والتجهيزات بالمنظمة).
- صياغة عدد من العبارات الملائمة لمجموعة المتغيرات المرتبطة بالمحددات التنظيمية.

د) العينة:

تم تحديد عينة الدراسة عن طريق الحصر الشامل لأعضاء مجلس الإدارة للجمعيات الأهلية في مجال رعاية المسنين وهم، 15 عضو من جمعية مصطفى كامل، 18 عضو من جمعية الرعاية الاجتماعية بكرموز، 17 عضو جمعية الاسكندرية لرعاية المسنين بسموحة.

وبذلك تمثلت عينة الدراسة في 50 عضوا من أعضاء مجلس إدارة تلك الجمعيات.

ثالثاً أهداف الدراسة:

تحدد الهدف الرئيسي للدراسة في الآتي:

- التعرف على المحددات التنظيمية للمنظمات الأهلية في رعاية المسنين.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين أهداف المنظمات الأهلية وفعالية رعاية المسنين.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين العاملين بالمنظمات الأهلية وفعالية رعاية المسنين.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين برامج ومشروعات المنظمة الأهلية وفعالية رعاية المسنين.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين الإمكانيات والتسهيلات بالمنظمات الأهلية وفعالية رعاية المسنين.

رابعاً نتائج الدراسة:

وقد أسفرت الدراسة على مجموعة من النتائج أهمها:

- قبول الفرض الخاص بوجود علاقة موجبة ذات دلالة احصائية بين أهداف المنظمة المتمثلة في مدى وضوح أهداف المنظمة للعاملين بها، مرونة الأهداف، مدى ملائمة أهداف المنظمة وفقاً لمتغيرات المجتمع والمتغيرات الخاصة بمدى فعالية الرعاية المؤسسية للمسنين.
- قبول الفرض الخاص بوجود علاقة موجبة ذات دلالة احصائية بين العاملون بالمنظمة وتخصصاتهم المتمثلة في مدى وجود تحديد واضح للأدوار والمتغيرات الخاصة بمدى فعالية الرعاية المؤسسية للمسنين، بينما لا يمكن قبول الفرض فيما يتعلق بحجم العاملون بالمنظمة وتخصصاتهم، والمتغيرات الخاصة بمدى فعالية الرعاية المؤسسية للمسنين لعدم الدلالة الاحصائية لمعاملات الارتباط رغم صحة اتجاه العلاقة.
- قبول الفرض الخاص بوجود علاقة موجبة ذات دلالة احصائية بين أهداف المنظمة المتمثلة في نوعية البرامج والمشروعات التي تقوم المنظمة بتنفيذها ورأي المستفيدين من البرامج والمشروعات، بينما لا يمكن قبول الفرض فيما يتعلق بالخدمات والبرامج الجديدة المستقبلية، والمتغيرات الخاصة بمدى فعالية الرعاية المؤسسية للمسنين لعدم الدلالة الاحصائية لمعاملات الارتباط رغم صحة اتجاه العلاقة.
- قبول الفرض الخاص بوجود علاقة موجبة ذات دلالة احصائية بين الإمكانيات والتسهيلات بالمنظمة المتمثلة في مدى كفاية الموارد والامكانيات بالمنظمة وطرق توظيف الموارد المتاحة بالمنظمة والمتغيرات الخاصة بمدى فعالية الرعاية المؤسسية للمسنين، بينما لا يمكن قبول الفرض فيما يتعلق بعلاقة طرق الحصول على الموارد اللازمة

للمنظمة والمتغيرات الخاصة بمدى فعالية الرعاية المؤسسية للمسنين لعدم الدلالة الاحصائية لمعاملات الارتباط رغم صحة اتجاه العلاقة.

خامسا) التعليق على الدراسة وتوظيفها:

تبحث دراستنا الحالية في الدور الذي تلعبه وظائف تسيير الموارد البشرية ضمن دور الأشخاص المسنين في تحقيق وتحسيد المسؤولية الاجتماعية لهذه الدور تجاه الموارد البشرية، وقد انطلقت في البحث في هذه الدراسة من مجموعة من المؤشرات التي من شأنها أن تقيس هذه العلاقة وقد شكل مؤشر معرفة الموظفين في هذه المؤسسات لأهدافها وقيمها ومبادئ العمل التي تحكم العمل مع المسنين، ومدى تجانس هاته القيم والأهداف مع الأهداف الشخصية لهم وأثر ذلك على مستوى التزامهم وتحقيق رعاية المسنين بفعالية وكفاءة، من بين العناصر التي تشترك فيها هاتين الدراستين.

حيث توصلت الدراسة المقدمة من طرف منال طلعت محمود أنّ وضوح أهداف المؤسسة وأهداف العاملين، يؤثر على مدى فعالية الرعاية المؤسسية للمسنين كما أنّ تخصصات العاملين والتحديد الواضح لأدوارهم ووظائفهم، وفهم العاملون بالمؤسسة لمسؤولياتهم وطبيعة العلاقة بين العاملون بالمؤسسة والمتغيرات الخاصة، يؤثر على مدى فعالية الرعاية المؤسسية للمسنين.

كما أكدت الدراسة على الإمكانيات والتسهيلات بالمؤسسة المتمثلة في مدى كفاية الموارد والإمكانيات لدى المؤسسة وطرق توظيف الموارد المتاحة بما له علاقة بالمتغيرات للخاصة بمدى فعالية الرعاية المؤسسية للمسنين، وبالتالي يمكن القول أنّه في دراستنا الحالية يمكن الاستفادة من الجانب النظري لهذه الدراسة وكذا المساعدة في بلورة بعض أسئلة الاستمارة وخاصة ما تعلق منها بمؤشرات الأهداف الخاصة بالموظفين والمؤسسات المعنية بالدراسة.

7-2) الدراسات الجزائرية:

أ) دراسة منير أحمد بن دريدي بعنوان «استراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية (التدريب- الحوافز)»¹.

أولا) إشكالية الدراسة:

تكمن إشكالية الدراسة التي قدمها منير بن أحمد دريدي في البحث عن الاستراتيجية المعتمدة لإدارة الموارد البشرية في المؤسسة مجال الدراسة.

ثانيا) منهجية الدراسة:

أ) منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والذي حاول الباحث من خلاله الكشف عن الطرق الواجب اتباعها من أجل إدارة تلك القوى العاملة بالمؤسسة هذا من جهة، ومن جهة أخرى تقوم بتحليل البيانات والنتائج التي ستحصل عليها بالاعتماد على القاعدة النظرية التي تشكل منها هذا البحث.

ب) فرضيات الدراسة:

وللإجابة عن التساؤل الذي تم طرحه في هذه الدراسة تمت صياغة فرض رئيسي ومجموعة من الفرضيات الفرعية للتحقق من صحتها.

حيث تمثل الفرض العام للدراسة في: تستند إدارة الموارد البشرية الجزائرية في رسم وتنفيذ استراتيجيتها على خطط وطرق علمية مدروسة وواضحة.

ج) الأدوات المستخدمة:

اعتمد الباحث على مجموعة من الأدوات البحثية لجمع البيانات والمعلومات من المؤسسة محل الدراسة، حيث اعتمد على الملاحظة، المقابلة والاستمارة، السجلات والوثائق وتم الاعتماد على أساليب التحليل الكمي والكيفي.

¹ منير أحمد بن دريدي: استراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية (التدريب- الحوافز)، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2013.

(د) العينة:

شملت عينة الدراسة كل الأفراد الذين استفادوا من عملية التدريب في المؤسسة والذين امتدت فترة تدريبهم من 20 يوم فما فوق، لذلك فإنّ مجتمع البحث الذي تم دراسته هو 288 عامل موزعين على القواعد التابعة للمؤسسة.

ثالثا) أهداف الدراسة:

هدف الباحث من خلال دراسته هذه إلى:

- محاولة معرفة ما يجري ميدانيا من خلال الوقوف على وضع التدريب في المؤسسة.
- الكشف عن الخطط والبرامج المعتمدة من طرف المؤسسة لتدريب عمالها.
- الكشف عن ما إذا كان العمال يحصلون على حوافز مقابل تأدية مهامهم بالمؤسسة والوقوف على الخطوات المتبعة من طرف الإدارة في عملية التحفيز.

رابعا) نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى أنّ الفرضية الرئيسية التي انطلقت منها قد تحققت حيث:

- تعتمد المؤسسة بصفة عامة أثناء رسم وتنفيذ استراتيجيتها على خطط وأساليب علمية واضحة مدروسة.
- تأخذ بعين الاعتبار أهمية مواردها البشرية وضرورة تنمية قدراتها والارتقاء بمستواها من خلال تدريب وتحفيز جيدان يتلاءمان مع خصوصية الأعمال المنوطة بهم.
- تولي المؤسسة اهتماما كبيرا للتدريب في تنمية نشاطها والتي تبرزه من خلال أولوياتها.
- تعتمد المؤسسة في تدريب أفرادها على التدريب التخصصي في مراكز التدريب التابعة لها وتعتمد المؤسسة في تقييمها للعملية التدريبية على طريقة قياس الأداء التي تعبر عن مستويين هما: المعيار السلوكي، تحسن مستوى مهارات وقدرات الأفراد باكتسابهم سلوكيات جديدة، ومعيار النتائج من خلال تحسن مردود الأفراد.
- إنّ المؤسسة تمنح الحوافز المادية والمعنوية للعمال، ويتم ذلك على أساس ما يبذله العامل من جهد، وتعتمد المؤسسة في مكافأة عمالها على نوعي المكافآت الجماعية والفردية.
- تقوم المؤسسة بتوفير كل ظروف الراحة للعمال للقيام بعملهم على أحسن وجه حيث تساهم السياسة التي تتبعها المؤسسة بصفة عامة في استقرار الأفراد مما يجعلهم لا يفكرون في ترك عملهم.

خامسا) التعليق على الدراسة وتوظيفها:

لقد أكدت دراسة بن دريدي على ضرورة تنمية قدرات الموارد البشرية والسعي للارتقاء بمستواها من خلال عملية التدريب وتحفيز جيدان يتلاءمان مع خصوصية الأعمال المنوطة بهم، وأن المؤسسة محل الدراسة تقوم بتوفير ظروف الراحة لعمالها وذلك للقيام بعملهم على أحسن وجه ومن ثم تعمل المؤسسة على استقرار العاملين لديها ما يجعلهم لا يفكرون بترك عملهم.

ومن ثم يمكن القول أن المؤسسة محل الدراسة تتخذ من الحوافز والتدريب أسلوبين للحفاظ على الموارد البشرية ضمنها، ومن هذا المنطلق تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في كوننا نسعى إلى التأكد من مدى سعي دور الأشخاص المسنين محل الدراسة للحفاظ على مواردها البشرية، حيث تشكل الحوافز المادية والمعنوية وعملية التكوين أهم هذه الأساليب، وبالتالي يمكن القول أن فرضيات هذه الدراسة والنتائج المتوصل إليها تعتبر انطلاقة في توجيه مسار البحث الحالي وتعتبر تراث نظري يمكن الاستناد إليه على الرغم من اختلاف طبيعة المؤسسات المدروسة إلا أن الموارد البشرية تحكمها نفس العوامل المادية والنفسية والتنظيمية للمحافظة عليها.

ب) دراسة بودوح غنية بعنوان «استراتيجية التكوين المتواصل في المؤسسة الصحية وأداء الموارد البشرية، المؤسسة الاستشفائية العمومية بمدينة بسكرة - نموذج -»، أطروحة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية من جامعة محمد خيضر بسكرة لسنة 2013/2012.¹

أولا) إشكالية الدراسة:

تكمن إشكالية دراسة بودوح غنية حول مدى مساهمة استراتيجية التكوين المتواصل بالمؤسسة الصحية في تحسين أداء الموارد البشرية، في ظل التحديات الاقتصادية والاجتماعية والصحية والثقافية على المنظومة الصحية بالجزائر وضرورة اللجوء إلى استراتيجية تكوين فعالة قادرة على مواجهة هذه التغيرات والتحديات، حيث انطلقت الدراسة من تساؤل رئيسي مفاده إلى أي حد تساهم إستراتيجية التكوين المتواصل بالمؤسسة الصحية في تحسين أداء الموارد البشرية؟

¹ غنية بودوح: استراتيجية التكوين المتواصل في المؤسسة الصحية وأداء الموارد البشرية، المؤسسة الاستشفائية العمومية بمدينة بسكرة - نموذج -، تحت إشراف أ/د برقوق عبد الرحمان، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص تنمية موارد بشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013/2012، غير منشورة، متوفرة على الرابط:

(<http://archives.univ-biskra.dz/bitstream/123456789/1202>).

ثانياً) منهجية الدراسة:

أ) منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لأنّ هذا البحث ينطلق من معرفة واقع إستراتيجية التكوين المتواصل داخل المؤسسة الصحية وما هي أهدافها ومعيقاتها، والعلاقة بين إستراتيجية التكوين المتواصل وأداء الموارد البشرية.

ب) فرضيات الدراسة:

تمت صياغة مجموعة من الفرضيات في هذه الدراسة لتحقيق الأهداف المرجوة منها وهي:

- إنّ غياب الدقة في تحديد احتياجات المؤسسة الصحية من التكوين المتواصل يؤثر سلباً على نجاحه في المؤسسة.
- إنّ غياب الدقة في تحديد أهداف المؤسسة الصحية من التكوين المتواصل يؤثر سلباً على نجاحه في المؤسسة.
- إنّ غياب الاستراتيجية التنظيمية في التكوين المتواصل يؤثر على الوصول بالمؤسسة الصحية إلى تحقيق أهدافها.
- إنّ غياب نظام قيم للبرامج التكوينية يؤثر على نجاحه بالمؤسسة الصحية.

ج) الأدوات المستخدمة:

تم استخدام الملاحظة البسيطة المباشرة كأداة لاستقصاء المعلومات من الواقع، واعتماد المقابلة الحرة أو غير المقننة وتمت مع مجموعة من مدراء خلايا التكوين المتواصل بالمؤسستين الاستشفائيتين محل الدراسة، أما فيما يتعلق الاستمارة كأداة أساسية في جمع البيانات من واقع الدراسة فقد تمت صياغة استمارة استبيان تتعلق ببيانات الخصائص العامة للعينة، وكذا تصميم مقياس خاص باستراتيجية التكوين المتواصل في المؤسسة الصحية وفق مقياس ليكرث متعدد الخيارات شمل أسئلة حول برامج التكوين المتواصل وأسئلة حول أهداف التكوين المتواصل، وأسئلة حول دور التكوين المتواصل في تحسين الأداء.

د) العينة:

تمثل مجتمع البحث في عمال المؤسستين الاستشفائيتين بشير بن ناصر والدكتور سعدان، وتمثلت العينة في كل الأفراد المشاركين في دورات تكوينية التي قامت بها المؤسسات الاستشفائية ميدان الدراسة، ولم يشمل التكوين الذي يحضر الأفراد للالتحاق بمنصب عمل أولي أو الأفراد الذين لم يشاركوا في أي برنامج تكويني، وقد تم استثناء فتي التقنيين والمهنيين لاعتبارات عدة منها أنّها لا تخدم تساؤلات البحث، ومنه فإنّ مجتمع الدراسة يشمل فئة الأطباء - فئة الشبه طبيين وفئة الإداريين، وقد قدر عددهم 645 مبحوث.

ثالثا) أهداف الدراسة:

سعت الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- استراتيجية التكوين المتواصل في المؤسسات الصحية وأداء الموارد البشرية.
- جمع معلومات وافرة ومتنوعة والقيام بتشخيص موضوعي دقيق المنهجية حول استراتيجية منظومة التكوين المتواصل على مستوى المؤسسة الصحية وأهدافها الجديدة بالنسبة للتحويلات الراهنة.
- معرفة هل استطاع المشرع وكذا مسؤولو المؤسسات الصحية الجزائرية، أن يأخذوا بعين الاعتبار التغيرات الجديدة التي عرفتها الساحة لوضع قوانين تتماشى مع الواقع الحالي.
- الوقوف على المشاكل التي تعاني منها المؤسسة الصحية عامة والمؤسسة الاستشفائية العمومية خاصة ومحاولة التخفيف من هذه المشاكل من خلال وضع استراتيجية جديدة لعملية التكوين المتواصل.

رابعا) نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى:

- أن غياب الدقة في تحديد احتياجات وأهداف المؤسسة الصحية من التكوين المتواصل، وغياب نظام تقييمي للبرامج التكوينية يؤثر سلبا على نجاعته في المؤسسة.
- أن غياب الاستراتيجية التنظيمية في التكوين المتواصل يؤثر على الوصول بالمؤسسة الصحية إلى تحقيق أهدافها.
- أن التكوين المتواصل يساعد الأفراد على التحكم في منصبهم الحالي ومعرفة التطورات في مجال عملهم في الغالب ونادرا ما يعمل على تهيئة الأفراد لأجل تقلد مناصب أعلى.
- أنه بالرغم من وجود بعض المشاكل في استراتيجية التكوين المتواصل بالمؤسسة الصحية فالتكوين المتواصل له دور كبير في تحسين أداء مواردها البشرية.

خامسا) التعليق على الدراسة وتوظيفها:

تعتبر دراسة بودوح غنية من الدراسات المهمة التي ألقت الضوء على وظيفة أساسية ضمن وظائف إدارة وتسيير الموارد البشرية وهي وظيفة التكوين، وتزداد القيمة العلمية والعملية لهاته الدراسة كونها تتناول عملية التكوين ضمن مؤسسات خدمتية وهي المؤسسات الاستشفائية التي تعتمد على الكثير من المهارات والخبرات والتجديد في المعارف، وحيث تشكل صحة الفرد والمجتمع معيارا أساسيا في نجاح هذه المؤسسات.

فقد أكدت هذه الدراسة أنّ التكوين يساعد العاملين على التحكم في منصبهم ومعرفة كل التطورات والمستجدات في مجال عملهم، فالتكوين المتواصل له دور كبير في تحسين أداء الموارد البشرية كما أنّ غياب الدقة في تحديد الاحتياجات التكوينية وغياب الدقة في تحديد أهداف المؤسسة من التكوين يؤثر سلبا على نجاعته.

ويتمثل مجال الإفادة في دراستنا الحالية من هذه الدراسة كونها تتناول عملية التكوين الذي تعتبر إحدى فرضيات هذه الدراسة، إذ ساعدتنا في فهم وبلورة السياق النظري لعملية التكوين باعتبارها إحدى وظائف التنفيذية لتسيير الموارد البشرية، كما أنّ هذه الدراسة تتفق مع الدراسة الحالية كونها تتناول عملية التكوين في مؤسسات ذات طابع خدماتي غير ربحي، أين يتم التركيز على جودة الخدمة في التعامل مع الأفراد الذين يحتاجونها.

ج) دراسة مقدم وهيبة بعنوان «تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري»، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة وهران، سنة 2014/2013.¹

أولا) إشكالية الدراسة:

تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول محاولة التعرف على واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، ولتحقيق هذا الغرض انطلقت من تساؤل رئيسي مفاده ما تقييم ممارسة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لبرامج المسؤولية الاجتماعية.

ثانيا) منهجية الدراسة:

أ) منهج الدراسة:

لقد اعتمدت الدراسة على المزج بين المنهجين الوصفي والتحليلي بالاعتماد على المسح المكتبي في الجانب النظري وكذا المسح الإلكتروني عن طريق شبكة الانترنت، أما من الجانب التطبيقي فقد اعتمد على برنامج التحليل الإحصائي Spss لتفريغ وتحليل بيانات الاستبيان.

¹ وهيبة مقدم: تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة ميدانية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، تحت إشراف أ/د زايري بلقاسم، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير بجامعة وهران، 2014/2013، غير منشورة، متوفرة على الرابط: (<https://ds.univ-oran2.dz:8443/jspui/handle/123456789/717>)

ب) فرضيات الدراسة:

- في محاولة للإجابة على إشكالية الدراسة تمت صياغة مجموعة من الفرضيات وهي:
- لا يوجد لدى المؤسسات الاقتصادية المختارة في الدراسة فلسفة اتجاه المسؤولية الاجتماعية.
- هناك توجه منخفض للمؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة بشكل عام تجاه أدائها لمسؤوليتها الاجتماعية.
- لا تندرج البرامج الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة في إطار المسؤولية الاجتماعية.
- لا يوجد أثر لمتغيرات العمر_ الملكية_ الحجم_ النشاط على ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات عينة الدراسة.
- تشكل العراقيل المالية أكبر عائق لممارسة المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة.

ج) الأدوات المستخدمة:

- تم استعمال أداة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات كون ميدان الدراسة يتوزع على عدد من المؤسسات الاقتصادية في الغرب الجزائري.

د) العينة:

- تمثل مجتمع الدراسة في المؤسسات الاقتصادية الوطنية في بعض ولايات الغرب الجزائري وهي: مستغانم، وهران، تيارت، سيدي بلعباس، تلمسان، غليزان، معسكر، وقد تم اختيار عينة الدراسة من مديري المنظمات المبحوثة أو نواب المديرين أو الإطارات من أجل الإجابة على استمارة الاستبيان وقد قدرت ب 110 مؤسسة.

ثالثاً) أهداف الدراسة:

حاولت الباحثة من خلال هذه الدراسة:

- التعريف بالمسؤولية الاجتماعية باعتبارها من المفاهيم الإدارية التي ما تزال بحاجة إلى البحث والدراسة.
- مواكبة للتطورات التي تحصل في علم الإدارة.
- تقديم دليل علمي للباحثين والطلبة يعرض تفاصيل مفهوم المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال ويلم بالجوانب النظرية المتعلقة بها.
- معرفة موقع المؤسسة الجزائرية من مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومدى استجابتها للبرامج المرتبطة بالمفهوم.

- تعريف رجال الأعمال بثقافة المسؤولية الاجتماعية وابرار آثارها الايجابية على المنظمة وعلى المجتمع ومختلف أصحاب المصالح.

رابعاً) نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- غياب أي فلسفة أو رؤية واضحة تجاه المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة، حيث تمارس هذه المؤسسات مسؤولياتها الاجتماعية تجاه كل من المساهمين والمستهلكين، في حين تمارس بشكل متوسط مسؤوليتها البيئية ومسؤوليتها تجاه العاملين والموردين ولا تمارس مسؤولياتها الاجتماعية تجاه المجتمع.

- عند ترتيب أصحاب المصلحة بحسب درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاههم من طرف المؤسسات الاقتصادية، وجد أن المساهمين هي أكثر فئة تنال حظها من هذه المسؤولية وهذا أمر غير مستبعد في ظل عدم وجود أي فلسفة مؤيدة للمسؤولية الاجتماعية وجاء الترتيب الثاني من حيث الاهتمام لصالح الزبائن، أما المرتبة الثالثة فكانت من نصيب العمال كالثالث طرف يتم الاهتمام بممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاهه من قبل مؤسسات عينة الدراسة.

- أن بعض المؤسسات الاقتصادية التي شملتها الدراسة تمارس برامج ذات طابع خيري وتطوعي لكنها لا ترتبط بالمفهوم الحقيقي للمسؤولية الاجتماعية، فهي لا ترتبط بالسياسة العامة للمؤسسات الاقتصادية كما أنها برامج هامشية وغير منتظمة ولا تتم في إطار أي خطة تنموية.

- أن متغيرات العمر - الحجم - الملكية و طبيعة النشاط لا تؤثر على ممارسة المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة لمسؤولياتها الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة.

- تأكد أيضا أن هناك العديد من العراقيل التي تحول دون ممارسة المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة لمسؤولياتها الاجتماعية بشكل جيد، ومن أكبر هذه العراقيل تلك التي تتعلق بنقص المصادر المالية لتمويل برامج المسؤولية الاجتماعية.

خامساً) التعليق على الدراسة وتوظيفها:

يبرز مجال الاستفادة من هذه الدراسة في دراستنا الحالية كون النتائج التي تم التوصل إليها تعتبر كنموذج لتقييم ما مدى احتكام المؤسسات الجزائرية إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل عام، حيث أكدت النتائج المتوصل إليها أن هذه المؤسسات لا تملك رؤية واضحة وفلسفة مؤيدة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ويتأكد ذلك

من خلال الترتيب الذي أسفرت عليه نتائج الدراسة بالنسبة للالتزام منظمات الأعمال بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المورد البشري، لهذا تسعى الدراسة الحالية إلى إبراز ما مدى التزام مؤسسات رعاية المسنين بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مواردها البشرية، وعلاقة وظائف الموارد البشرية من توظيف، تكوين وطرق المحافظة عليهم.

(د) دراسة مسان كرومية بعنوان «المسؤولية الاجتماعية وحماية المستهلك في الجزائر - دراسة حالة المؤسسات العاملة بولاية سعيدة»، أطروحة دكتوراه بجامعة أبو بكر بلقايد تلمسان تخصص إدارة الأفراد وحوكمة الشركات لسنة 2014/2013.¹

أولا) إشكالية الدراسة:

تكمن إشكالية هذه الدراسة فيما إذا كان الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية التي غالبا ما ينظر إليها على أنها مجرد أعباء جديدة تضاف إلى باقي التزامات المؤسسة، يمكن أن يخلق مزايا وقيم مضافة من خلال حماية حقوق العملاء والمستهلكين في المؤسسات الانتاجية العاملة بولاية سعيدة.

ثانيا) منهجية الدراسة:

أ) منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يتناسب مع أغراض الدراسة النظرية والمنهج التحليلي كأسلوب لدراسة المتغيرات في الجانب الميداني، وتم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss في تحليل البيانات وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية.

ب) فرضيات الدراسة:

للإجابة عن السؤال الرئيسي ومجموعة التساؤلات الفرعية تمت صياغة مجموعة من الفرضيات تمثلت في:

- وجود علاقة ارتباط ايجابية بذات دلالة احصائية بين التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية وبين رضا المستهلك عن حماية حقوقه.
- يؤثر التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية - بأبعادها الثلاثة - على حماية حقوق المستهلك وتحقيق رضاه.
- لا توجد اختلافات جوهرية في إدراك المدراء للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تبعا لخصائصهم الشخصية.

¹ كرومية مسان: المسؤولية الاجتماعية وحماية المستهلك في الجزائر، دراسة ميدانية على المؤسسات العاملة بولاية سعيدة، تحت إشراف الدكتور بن حميدة محمد، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في إدارة الأفراد وحوكمة الشركات من جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، غير منشورة، 2014/2013، متوفرة على الرابط: (<http://dspace.univ-tlemcen.dz/handle/112/6500>).

- لا توجد اختلافات جوهرية في درجة رضا المستهلكين عن توفير حقوقهم تبعاً لخصائصهم الشخصية.

ج) الأدوات المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات.

د) العينة:

شمل مجتمع الدراسة جميع المؤسسات الاقتصادية والانتاجية العاملة بولاية سعيدة وكذلك عملائها، وتمثلت عينة الدراسة في عينة المدراء ورؤساء أقسام المؤسسات.

وزعت الاستمارات على المدراء ونوابهم ورؤساء الأقسام ونوابهم من إدارة المؤسسات، إدارة التسويق، إدارة الانتاج، الإدارة المالية، إدارة الموارد البشرية، من ست مؤسسات انتاجية تنوعت بين مؤسسات عمومية وخاصة، وكان عدد الاستمارات الصالحة التي تم اخضاعها للدراسة (70)، أما القسم الثاني من العينة فقد شمل المستهلكين وعملاء المؤسسة تألفت العينة من عملاء ومستهلكين المؤسسات محل الدراسة كان اختيارها بطريقة عشوائية بلغ عدد الاستمارات الصالحة التي تم اخضاعها للدراسة (70).

ثالثاً) أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسات ومدى التزامهم بها.
- التعرف على مدى إدراك إدارة المؤسسات لأهمية الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية.
- تبين أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة يزيد من التفاعل مع العملاء والمستهلكين وهذا يزيد من منافعها الاقتصادية والأخلاقية مستقبلاً.
- الكشف عن طبيعة العلاقة بين الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاق وبين رضا المستهلك واقتناعه بما تقدمه المؤسسات.
- الكشف عن أهم الطرق المستعملة في التسويق وكيف تؤثر هذه الطرق على المستهلك.
- تحديد تأثير خصائص كل من المؤسسات، المستهلكين والمدراء على الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والتوجه بالتسويق.
- الكشف عن أهم العقبات والعراقيل التي تقف في وجه التطبيق والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية.

رابعاً) نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة أن:

- درجة التزام المؤسسات الإنتاجية بالمسؤولية الاجتماعية ورضا المستهلكين عن حماية حقوقهم كانت أعلى قليلاً من الوسط الفرضي، وأنّ العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع والبيئة وبين حماية حقوق المستهلكين والسعي لكسب رضاهم هي علاقة ايجابية وقوية.
- التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية من خلال الإنفاق على الموارد البشرية، يمثل عامل مهم من عوامل تخفيف العاملين على تقديم أفضل أداء في مجال تحقيق أهداف المؤسسة.
- الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والحصول على شهادة المطابقة والعمل على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بصفة عامة والالتزام بأخلاقيات التسويق من تسعير وترويج وغيرها يحقق رضا المستهلكين ويشبع رغبات العملاء ويحمي حقوقهم.
- أشارت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة أثر بين الأبعاد الثلاثة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات محل الدراسة ورضا المستهلكين عن توفر حقوقهم، حيث كانت قيم الأثر الكلي لكافة الأبعاد ايجابية و معنوية.
- لا يوجد فروق في إدراك المدراء ورؤساء الأقسام العاملين بالمؤسسات المبحوثة للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تعزى إلى الخصائص الشخصية المتمثلة في الجنس، السن، الخبرة والمؤهل العلمي أو فروق في رضا عينة المستهلكين عن توفر تعزى إلى الخصائص الشخصية المتمثلة في الجنس، السن، الدخل والمؤهل العلمي.

خامساً) التعليق على الدراسة وتوظيفها:

مكنّت هذه الدراسة من معرفة مكانة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية ومدى استجابتها لها حتى لو كانت مؤسسات صناعية.

ويمكن مجال التقاطع بالنسبة لهذه الدراسة ودراستنا الحالية في أنّ كلا الدراستين تناولتا مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في علاقته مع أهم أطراف المصلحة التي تربطهم علاقة بهذه المؤسسات والتي وجدت وأنشأت أساساً لتحقيق إشباعاتهم وهم المستفيدين من خدماتها، كما أنّ الدراستين تنفقان في طبيعة المنهج المستخدم وكذا الأداة الرئيسية لجمع البيانات من ميادين الدراسة لتحقيق الأهداف المنشودة.

ساعدت هذه الدراسة في بلورة مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن المؤسسات الاقتصادية والإنتاجية وأهم أبعادها.

وعلى الرغم من أنّ طبيعة المؤسسات المدروسة في كلا الدراستين تختلفان فدراسة مسان كرومية شملت على مؤسسات اقتصادية ونتاجية في حين الدراسة الحالية تتناول مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن مؤسسات تختلف في طبيعتها وأهدافها، إلا أنّ مجال الاستفادة من هذه الدراسة يبرز في تحديد مفهوم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الجزائرية بغض النظر عن طبيعة نشاط وحجم هذه المؤسسة، وخاصة أنّ هذا المفهوم لا يزال يعتبر حديث التطبيق والممارسة في عديد المجتمعات، كما تعتبر الموارد البشرية بعد داخلي للمسؤولية الاجتماعية على كل المؤسسات تحقيق الالتزام تجاهه.

هـ) دراسة بومناد سيف الدين بعنوان «دور ممارسات تسيير الموارد البشرية في تبني المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمؤسسات»¹.

أولاً) إشكالية الدراسة:

تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول مدى تحقيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية الداخلية وتفعيلها في المؤسسات الجزائرية، وفي مدى وجود ممارسات المسؤولية الاجتماعية الداخلية في المؤسسات الجزائرية من خلال استقصاء مسيري الموارد البشرية، حيث انطلقت الدراسة من تساؤلين رئيسيين مفادهما:

- هل تؤثر ممارسات تسيير الموارد البشرية على نسبة العاملين الدائمين بالمؤسسة؟
- هل تؤثر ممارسات الموارد البشرية على نسبة الميزانية الموجهة لأنشطة التكوين وتحسين الأداء في المؤسسة؟

ثانياً) منهجية الدراسة:

أ) فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤلات التي طرحت الدراسة تمت صياغة فرضيتين أساسيتين للدراسة تمثلتا في:

- تؤثر ممارسات تسيير الموارد البشرية على نسبة العاملين الدائمين بالمؤسسة.
- تؤثر ممارسات الموارد البشرية على نسبة الميزانية الموجهة لأنشطة التكوين وتحسين الأداء في المؤسسة.

¹ سيف الدين بومناد: دور ممارسات تسيير الموارد البشرية في تبني المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمؤسسات، مجلة دراسات وأبحاث، الجزائر، المجلد 13، العدد 01، جانفي 2021، ص(357-367)، متوفرة على الرابط:

(<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/20/13/1/144443>)

ب) الأدوات المستخدمة:

اعتمد الباحث على أداة الاستبيان لجمع البيانات حيث صمم الاستبيان ليشمل استمارة المعلومات المهنية، مؤشرات المسؤولية الاجتماعية الداخلية، وممارسات تسيير الموارد البشرية.

ج) العينة:

اعتمد الباحث على عينة قصدية تكونت من 61 مسير للموارد البشرية في مؤسسات ذات طابع اقتصادي.

ثالثا) أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى:

- تحليل العلاقة الموجودة بين ممارسات تسيير الموارد البشرية وتحقيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات.
- تسليط الضوء على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تجاه عمالها وأهمية الالتزام بها نظرا لمساهمتها في خلق مجتمع داخلي متماسك.

رابعا) نتائج الدراسة:

قد توصلت الدراسة إلى:

- أنّ ممارسات تسيير الموارد البشرية تؤثر بشكل مباشر في نسبة العمال الدائمين بالاعتماد على النصوص القانونية والمعايير التسييرية التي تؤدي إلى حسن سير المؤسسة.
- أنّ نسبة الميزانية الموجهة تتأثر بنوع التسيير ومدى فاعليته فترتفع مع فعالية تسيير الموارد البشرية ما سنعكس على مصلحة العمال والمؤسسة ككل.

خامسا) التعليق على الدراسة وتوظيفها:

تتفق دراسة بومناد سيف الدين كثيرا مع الدراسة الحالية كونها تتناول العلاقة بين متغيري تسيير الموارد البشرية وتبني مفاهيم المسؤولية الاجتماعية وخاصة في بعدها الداخلي، حيث ساعدت النتائج المتوصل إليها والفرضيات التي انطلقت من توجيهنا في بحثنا هذا من جهة وساعدت أيضا في بلورة تساؤلات الدراسة الحالية.

وعلى الرغم من أنّ المؤسسات المعنية بالدراسة في كلتا الدراستين تختلفان من حيث الطبيعة والأهداف والحجم إلا أنّ محور البحث والمتعلق بالموارد البشري ضمنها يعتبر كأهم نقطة تقاطع بين الدراستين، فهما تبحثان في نقطة جوهرية تتلخص في الكيفية التي يمكن للمؤسسات من خلالها تحقيق وتجسيد المسؤولية الاجتماعية واقعا

انطلاقاً من أهم أصل من الأصول المشكلة لها ألا وهو المورد البشري سواء من حيث عملية الاستقطاب التكويني وغيرها من الوظائف التي من شأنها أن تكون موجهة لتحسين أداء الأفراد والمؤسسات على حد سواء.

(و) دراسة رفيقة سنيقرة ومنيرة سلامي بعنوان «أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تجاه الموارد البشرية على أداء المورد البشري، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP بحاسي مسعود ورقلة».¹

أولاً) إشكالية الدراسة:

تعرض الدراسة إلى واقع ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، ودراسة أثر هذه الممارسات على أداء الموارد البشرية، فانطلقت الدراسة من إشكال جوهري يتمثل في كيف يؤثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تجاه الموارد البشرية على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار؟

ثانياً) منهجية الدراسة:

أ) منهج الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على أسلوب دراسة الحالة.

ب) فرضيات الدراسة:

للإجابة عن تساؤل الدراسة قامتا الباحثتان بصياغة فرضيتان رئيسيتان تمثلتا في:

- تطبق المؤسسة محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية بمستوى مقبول.

- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية (الاستقطاب والتوظيف، جودة حياة العمل، المسار المهني، الاجور والمكافآت، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، الخدمات الاجتماعية) كأبعاد مستقلة وأداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP.

¹ رفيقة سنيقرة، منيرة سلامي: أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تجاه الموارد البشرية على أداء المورد البشري، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP بحاسي مسعود ورقلة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، الجزائر، العدد 02، سنة 2020، ص(183 - 198)، متوفرة على الرابط: (<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/100/7/2/139471>).

ج) الأدوات المستخدمة:

تم الاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات والبيانات اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة، ومن أجل التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات تم تفريغ اجابات المبحوثين ضمن الاستبيانات بالاعتماد على مقياس ليكرث خماسي الدرجات.

وتم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss لتحليل هذه البيانات والمعطيات وللإجابة على تساؤلات الدراسة.

د) العينة:

شمل مجتمع الدراسة جميع العاملين بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار، تم اختيار عينة عشوائية تتكون من 187 عامل وعاملة موزعين على جميع المستويات الإدارية الثلاث من مديرية المؤسسة، حيث تم توزيع الاستبيان على 250 مبحوث إلا أنه تم استبعاد مجموعة من الاستبانات بالإضافة إلى عدد الذي لم يسترجع فاقصرت عينة الدراسة على 187 عامل وعاملة.

ثالثا) أهداف الدراسة:

هدفت الباحثان من خلال هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود ورقلة وهذا للتعرف على مدى ممارسة المؤسسة محل الدراسة للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية وأثر ذلك على أدائها.

رابعا) نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- أن المؤسسة محل الدراسة تتبنى المسؤولية الاجتماعية بمستوى مقبول.
- أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية كأبعاد مستقلة وبين أداء المورد البشري بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود.
- هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية في عملية التوظيف كمتغير مستقل وبين أداء الموارد البشرية كمتغير تابع.

- هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في بعد جودة حياة العمل كمتغير مستقل وبين أداء الموارد البشرية كمتغير تابع.
- هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين بعد المسار الوظيفي كمتغير مستقل وبين أداء المورد البشري كمتغير تابع.
- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين بعد الأجور والمكافآت كمتغير مستقل وبين أداء المورد البشري كمتغير تابع.
- هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين بعد التدريب والتكوين كمتغير مستقل وبين أداء المورد البشري كمتغير تابع.
- هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في عملية تقييم الأداء كمتغير مستقل وبين أداء الموارد البشرية كمتغير تابع.
- هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية في بعد الخدمات الاجتماعية كمتغير مستقل وبين أداء الموارد البشرية كمتغير تابع.

خامسا) التعليق على الدراسة وتوظيفها:

تختلف دراستنا الحالية مع باقي الدراسات من حيث طبيعة المؤسسات المدروسة، حيث تتناول هذه الدراسة مفهوم المسؤولية الاجتماعية في علاقته مع ممارسات ووظائف إدارة وتسيير الموارد البشرية في مؤسسة ذات أهداف انسانية واجتماعية أي ضمن دور الأشخاص المسنين، في حين تتناول بالدراسة جميع الدراسات والأبحاث الأخرى هذين المتغيرين في مؤسسات ذات طابع اقتصادي أو خدماتي، إلا أنّ المتفق عليه أنّ الموارد البشرية في هذه الدراسات تعتبر أهم طرف يمكن قياس مدى استجابة المؤسسات لتطبيق معايير المسؤولية الاجتماعية من خلال ممارسات إدارة الموارد البشرية.

لهذا تعتبر الدراسة التي تم تقديمها من طرف سنيقرة وسلامي من الدراسات المهمة في معرفة مدى استجابة المؤسسات الجزائرية، لتجسيد مفهوم المسؤولية الاجتماعية تجاه أحد أهم أطرافها والذين عن طريقهم يتم تحقيق أهدافها وغاياتها.

ز) دراسة جباري فوزية بعنوان «واقع المسؤولية الاجتماعية في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية»، أطروحة دكتوراه LMD في علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية من جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي لسنة 2021/2020.¹

أولاً) إشكالية الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في محاولة الكشف عن واقع تطبيق معايير المسؤولية الاجتماعية في إدارة الموارد البشرية بمصنع الإسمنت الماء الأبيض بتبسة.

ثانياً) منهجية الدراسة:

أ) منهج الدراسة:

لقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي حيث تم تطبيقه في هذه الدراسة من خلال مجموعة من المراحل، تمثلت المرحلة الأولى في مرحلة الاستكشاف تلت مرحلة مناقشة أهل الاختصاص وفي الأخير مرحلة الوصف المعمق، وتمت معالجة بيانات الدراسة عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss.

ب) فرضيات الدراسة:

للإجابة عن إشكالية الدراسة المطروحة تمت صياغة فرضية عامة تمثلت في: تحترم المؤسسة معايير تطبيق المسؤولية الاجتماعية في إدارة الموارد البشرية.

وقد تفرعت عنها مجموعة من الفرضيات الجزئية كالآتي:

- تحترم المؤسسة معايير تطبيق المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بعدالة التوظيف.
- تحترم المؤسسة معايير تطبيق المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بمنح فرص متكافئة للتدريب.
- تحترم المؤسسة معايير تطبيق المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بالسلامة المهنية.
- تحترم المؤسسة معايير تطبيق المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بتحقيق جودة الحياة الوظيفية.

¹ فوزية جباري: واقع المسؤولية الاجتماعية في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، تحت إشراف الدكتورة العمراوي زكية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه LMD في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية بجامعة أم البواقي، 2021/2020، غير منشورة، متوفرة على الرابط: (<http://bib.univ-oeb.dz:8080/jspui/handle/123456789/10446?mode=full>).

ج) الأدوات المستخدمة:

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات البحثية والتي تمثلت في الملاحظة دون المشاركة في المصالح والورشات لرصد مختلف السلوكيات، أما فيما يتعلق أداة المقابلة فقد اعتمدت الباحثة على المقابلة الموجهة مع مختلف رؤساء المصالح، في حين شكل الاستبيان الأداة الأساسية لجمع البيانات وقد تضمن 52 سؤال موزعا على 5 محاور ارتبط المحور الأول بالبيانات الشخصية في حين ارتبطت المحاور الأخرى بفرضيات الدراسة.

د) العينة:

تمثل مجتمع البحث في مصنع الإسمنت بالماء الأبيض بتبسة وقد تكوّن المجتمع الأصلي للدراسة من 330 مفردة بحث، إلا أنّ العينة شملت 131 موظف موزعين على مختلف الفئات المهنية من أعوان التنفيذ، أعوان التحكم ومختلف الإطارات.

ثالثا) أهداف الدراسة:

هدفت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى:

- _ معرفة واقع تبني المؤسسة تطبيق معايير المسؤولية الاجتماعية في إدارة الموارد البشرية.
- _ معرفة كيف تحترم المؤسسة معايير تطبيق المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بعدالة التوظيف.
- _ معرفة كيف تحترم المؤسسة معايير تطبيق المسؤولية الاجتماعية المرتبطة تكافؤ فرص التدريب.
- _ معرفة كيف تحترم المؤسسة معايير تطبيق المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بتحقيق السلامة المهنية للعمال.
- _ معرفة كيف تحترم المؤسسة معايير تطبيق المسؤولية الاجتماعية المرتبطة جودة الحياة الوظيفية.

رابعا) نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- أنّ مصنع الإسمنت بالماء الأبيض بتبسة، يحترم معايير تطبيق المسؤولية الاجتماعية.
- يحترم مصنع الإسمنت بالماء الأبيض بتبسة معايير تطبيق المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بعدالة التوظيف.
- يحترم مصنع الإسمنت بالماء الأبيض بتبسة معايير تطبيق المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بتكافؤ فرص التدريب.
- يحترم مصنع الإسمنت بالماء الأبيض بتبسة معايير تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مجال السلامة المهنية

- لا يحترم مصنع الاسمنت بالماء الأبيض بتبسة معايير تطبيق المسؤولية الاجتماعية فيما يتعلق جودة الحياة الوظيفية.

ومن ثم فإن مؤسسة الدراسة تمتلك استراتيجية دفاعية حيث أنها تتبنى دورا اجتماعيا محدودا وفقا لما تمليه القوانين، في حين أنها تحقق البعد الاقتصادي والقانوني والبيئي أما البعد الاجتماعي فهي لا تقدم مواردها البشرية رفاهية اجتماعية يتحقق الرضا لديهم من خلالها.

خامسا) التعليق على الدراسة وتوظيفها:

تتناول دراستنا الحالية مفهوم المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات ذات طابع خدماتي غير ربحي تركز فيه على دراسة مدى استجابة هذه المؤسسات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، ومدى احترام معاييرها مع الأطراف الداخليين الذين تربطهم بهم علاقة مباشرة أو بشكل أدق البعد الداخلي للمسؤولية الاجتماعية في هذه المؤسسات، وتعتبر دراسة جباري فوزية دراسة مهمة جدا في هذا السياق حيث تتفق مع دراستنا الحالية كونها تبحث في العلاقة بين متغيري المسؤولية الاجتماعية والموارد البشري، وتجب عن مجموعة من التساؤلات التي تطرح في هذا الموضوع وخاصة فيما يتعلق بمدى استجابة المؤسسات الجزائرية بعيدا عن طبيعة نشاطها الممارس وحجمها لمعايير المسؤولية الاجتماعية خاصة في أبعادها الداخلية.

ومن ثم يعتبر موضوع البحث في هذه الدراسة نفس موضوع البحث في دراستنا الحالية، كما يكمن مجال الاستفادة من هذه الدراسة في معرفة مدى ادراك المؤسسات الجزائرية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية واستجابتها وتطبيقها لمعاييرها المختلفة والمتعلقة على وجه التحديد بالموارد البشري وأي طرف آخر تتكفل المؤسسة بخدمته، كما تساعد هذه الدراسة في بلورة مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والتطور التاريخي لاستخدامات هذا المفهوم في المؤسسة الجزائرية ومن ثم الاعتماد على أهم النتائج المتوصل إليها.

ح) دراسة بلقايد محمد جواد وسعيداني محمد بعنوان «أشكال المسؤولية الاجتماعية الممارسة على المورد البشري في الشركات - دراسة حالة ثلاث شركات عربية».¹
أولا) إشكالية الدراسة:

تكمن إشكالية هذه الدراسة في محاولة الكشف عن البرامج الاجتماعية الممارسة من قبل منظمات الأعمال تجاه الموارد البشرية.

¹ محمد جواد بلقايد ، محمد سعيداني: أشكال المسؤولية الاجتماعية الممارسة على المورد البشري في الشركات - دراسة حالة ثلاث شركات عربية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، الجزائر، العدد 06، جوان 2018، ص(492-507)، متوفرة على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/109/2/2/57395>

ثانياً) منهجية الدراسة:

أ) منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق الهدف من المنشود من الدراسة من خلال جمع المعلومات والبيانات وتحليلها وصفها وتفسيرها، أما من الناحية التطبيقية تم جمع المعلومات من المواقع الالكترونية الخاصة بالشركات المعنية بالبحث.

ب) فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤلات التي طرحتها الدراسة تمت صياغة فرضيتين أساسيتين:

- يعتبر تكوين الأفراد من أبرز أشكال المسؤولية الاجتماعية التي تمارسها منظمات الأعمال تجاه الموارد البشرية.
- إن عملية الاستقطاب تبرز تبني منظمات الأعمال لمسؤوليتها الاجتماعية تجاه المورد البشري.

ثالثاً) أهداف الدراسة:

هدفا الباحثان من خلال هذه الدراسة إلى:

- التعرف على أشكال الممارسات الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في ثلاث شركات عربية وهي شركة قطر للبتر وكيمياويات (قابكو) وبنك الإمارات دبي الوطني، وشركة سونطراك الجزائرية.
- توضيح ماهية المسؤولية الاجتماعية ومراحل تطور هذا المصطلح.
- مبادئ المسؤولية الاجتماعية وأبعادها.

رابعاً) نتائج الدراسة:

تم التوصل إلى أنّ:

- الشركات الثلاث تعتمد على التوظيف والتكوين والسلامة كأبرز السياسات والبرامج التي تعتمد عليها اتجاه الموارد البشرية.
- من خلال عملية المسح على الشركات الثلاث تبين أنّ تكوين الأفراد من أبرز أشكال المسؤولية الاجتماعية التي تمارسها الشركات محل الدراسة تجاه مواردها البشرية.

- أنّها تعتمد على الاستقطاب لإبراز تبنيتها للمسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها وإيلاء هذه العملية أهمية كبرى تسمح لها بجلب أحسن العناصر واكفأهم.

خامسا) التعليق على الدراسة وتوظيفها:

على الرغم من أنّ هذه الدراسة أجريت على مستوى ثلاث مؤسسات ذات طابع اقتصادي إلا أنّها تتناول جانب مهم من جوانب أداء هذه المؤسسات لأدوارها وعوامل تحسين هذا الأداء، فقد تناولت أهم الأشكال المتبناة من طرف هذه المؤسسات في مجال المسؤولية الاجتماعية تجاه المورد البشري وخاصة فيما يتعلق بالتوظيف والتكوين والسلامة المهنية وهو مجال التقاطع هذه الدراسة مع دراستنا الحالية، حيث تتناول دراستنا الحالية في فرضياتها الثلاث علاقة كل من التوظيف والتكوين والسلامة المهنية كأهم وظائف الموارد البشرية في تجسيد المسؤولية الاجتماعية تجاه أهم طرفين من الأطراف الذين ترتبط بهم دور الأشخاص المسنين بمصلحة وهم الموارد البشرية والمسنون كفئة متكفل.

كما تتقاطع هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في استخدامهما لنفس المنهج وهو المنهج الوصفي الذي يقدم وصف للظواهر المدروسة ويساعد في تحديد الخطوات التي على الباحث أن يتقيد بها مع مثل هذه الدراسات والظواهر والوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على الظواهر المشابهة.

8) المقاربة النظرية للدراسة:

على الرغم من أنّ الاهتمام بالموارد البشري كان متأخرا مقارنة بالموارد المادية والمالية في المؤسسات، إلا أنّ التفطن لمكانته والتنبّه لأهميته ودور العلاقات الإنسانية بالنسبة له من طرف المختصين والمهتمين بهذا الجانب، جعل الاهتمام يوجه إلى هذا العنصر وزادت العناية بالموارد البشرية وأصبحت تعتبر أهم ركيزة ومورد حيوي للمؤسسات في إثبات وجودها واستمراره، وتأخذ ممارسات وأنشطة الموارد البشرية وإدارتها أهميتها من الأهمية والقيمة التي يكتسبها المورد البشري في حد ذاته، والمكانة التي يحتلها في الهيكل التنظيمي للمؤسسات مقارنة مع الموارد الأخرى وإلى جملة الخصائص التي يتميز بها عن غيره من حيث طبيعة تكوينه وتشعب حاجاته ما يجعله أكثر الموارد تأثرا بالمتغيرات المحيطة به.

وفضلا عن ذلك فإنّ اهتمام المؤسسات بالموارد البشرية والتركيز على ممارسات وتطبيقات إدارتها وتسييرها يتيح الفرصة والمجال للاستفادة من إمكانياتها ومؤهلاتها، وخاصة إذا كان هذا الاهتمام يشمل جانبين مهمين يتمثل الأول في النظر للعنصر البشري بالدرجة الأولى، باعتباره إنسانا له مجموعة من الحاجات المادية والمعنوية التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار أثناء تطبيق ممارسات ووظائف الموارد البشرية، والجانب الثاني من الاهتمام يقوم على اعتبار أنّ العنصر البشري أحد أهم عناصر العملية الانتاجية وفي غيابها لا يمكن أن تحقق المؤسسات أهدافها ورسالتها، ومن ثم ضرورة تحقيق التكامل بين هذين الجانبين ضمن فلسفة أي المؤسسة.

وانطلاقا من التساؤلات التي تطرحها الإشكالية والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها من خلال دراسة موضوع تسيير الموارد البشرية والمسؤولية الاجتماعية في دور الأشخاص المسنين، ارتأينا تبني مدخل الموارد البشرية الذي يقوم على فكرة أساسية وجوهرية هي أنّ الاستغلال الجيد والمتكامل للمورد البشري يعتبر استثمارا للمؤسسات على جميع الأصعدة، لهذا يسعى رواده إلى إبراز أهمية المورد البشري كعنصر فعال داخل التنظيمات.

إنّ ممارسات الموارد البشرية وإدارتها داخل المؤسسات تبحث في المورد البشري الذي يمثل جوهر العملية التنظيمية والإدارية، وباعتبار أنّ دور المسنين تنظيم إداري يعتمد أساسا في تحقيق أهدافه على كفاءة نظام الموارد البشرية ضمن طاقمها الإداري كغيره من التنظيمات والمؤسسات الأخرى، تزداد أهمية ومكانة المورد البشري في مثل هذه المؤسسات كونها تركز بالدرجة الأولى على الجوانب الإنسانية والأخلاقية في تعاملاتها وخدماتها المقدمة لفئة هشة من المجتمع، حيث يتوجب على هذه المؤسسات الحصول على الأفراد المناسبين من حيث العدد والنوع والسعي للمحافظة عليهم وترغيبهم للبقاء فيها ودفعهم لبدل أكبر الجهود، حتى تحقق أهدافها وتشبع حاجات موظفيها والعاملين بها من جهة وحاجات الأفراد الذين يقع على عاتقها رعايتهم والتكفل بهم من جهة أخرى ومن ثم تحقق التزاماتها تجاههم وتجاه المجتمع الذي أوجدها واعترف بها.

هذا وتساعد ممارسات وتطبيقات الموارد البشرية في دور الأشخاص المسنين المدراء على تجسيد سياسة أفراد محددة المعالم ومتطورة وفقا لاحتياجات هذه الدور وإمكاناتها، وتساعد في تأكيد ما إذا كان المسؤولين يفهمون تماما ويطبقون سياسة هذه المؤسسات وطبيعتها في مجال مواردها البشرية، كضرورة اختبار العاملين الجدد، وجعلهم ملمين بسياسات المؤسسة وفلسفتها والاعتراف بهم من قبل الرؤساء والزملاء، تتبع العمال والموظفين الجدد حتى يتمكنوا من إجراء التنسيق الضروري بينهم وبين من يرتبط عملهم بهم، ومن الضروري أيضا أن تتم عملية اختيار الأفراد المناسبين للعمل في الوظائف الشاغرة وفق مواصفات يجب توافرها فيهم وخاصة في مثل هذه المؤسسات.

تحتاج دور الأشخاص المسنين أثناء وضع برامج وسياسات مواردها البشرية إلى ضرورة مراعاة حاجاتهم الإنسانية، وتجنب السعي إلى تحقيق مصلحة المؤسسة على حساب مصلحة الموارد البشرية التي تعمل ضمنها، وأهم شيء لا بد أن توفره هذه الدور هو بيئة عمل جيدة تتيح لهم استغلال امكانياتهم بشكل جيد، أي وضع البرامج المتعلقة بظروف العمل الصحية، وكذا الأجور ومكافآت وتنقلات وترقيات وتقييم وتوفير الخدمات أيضا.

ومن أهم ما يجب أن تركز عليه إدارة وتسيير الموارد البشرية في دور الأشخاص المسنين التعليم والتدريب الخاص بالعمال والموظفين وتقدير مدى احتياجاتهم للتدريب في مجال وظائفهم المتنوعة، بالإضافة وضع خطة لتكوين هؤلاء الأفراد في مؤسسات الرعاية وتحديد احتياجات العمل منهم في جميع المستويات التي يتكوّن منها الهيكل التنظيمي لهذه المؤسسات، كما يحتاج الأمر إلى وضع نظم خاصة بمصادر الحصول عليهم واختيارهم وتعيينهم في المراكز الصحيحة لهم.

لا يجب النظر للموارد البشرية في دور الأشخاص المسنين باعتبارهم مجرد موظفين وعمال بسطاء، وإنما هم يقومون بمهام على درجة عالية من التعقيد حيث يتكفلون بشريحة مهمة في المجتمع وتتميز بعدد التعقيدات على جميع المستويات، لهذا يمكن القول أنهم أهم مورد من الموارد المتاحة في هذه المؤسسات وتلعب دورا محوريا في تحقيق تسيير فعال لباقي الموارد الأخرى وعن طريقها تحقق دور المسنين الهدف من وجودها وهو التكفل الجيد بالمسنين المقيمين ضمنها، لهذا يجب أن يحظى هذا المورد بكل الاهتمام من قبل القائمين على نظام تسيير الموارد البشرية سواء من الناحية الجسدية، النفسية وحتى الاجتماعية حتى يتسنى له توجيه دوافعه الوجهة السليمة في خدمة هذه الفئة، وتهديب سلوكياته من خلال العملية التكوينية التي يجب أن يخضع لها حتى يطور من مهارات التعامل وخبراته في مجال رعاية المسنين وتعزيز الرقابة الذاتية لديه.

وفي ذات السياق لا بد أن يركز القائمون على تطبيق ممارسات الموارد البشرية والوظائف المتعلقة بها في هذه المؤسسات، العمل على توفير الكوادر البشرية اللازمة لتحقيق التكفل اللازم من خلال التحديد الدقيق لاحتياجات هذه المؤسسات من الموارد البشرية كما ونوعا، وبناء على ما تتطلبه الفئات المتواجدة داخل هذه

الدور، ولا يجب أن يركز تحديد الاحتياجات على العدد اللازم من المورد البشري ولا على التخصصات الواجب توفرها للتكفل بالمسن من مختلف الجوانب النفسية، العضوية، الاجتماعية والثقافية، وإنما يجب أن يخضع هؤلاء الموظفون إلى اختبارات نفسية ومعرفية للتأكد من رغبتهم الخالصة للعمل في مثل هذا المجال، ومدى توافق أنماط شخصياتهم مع ما هو متواجد ضمن هذه المؤسسات من فئات هشة ومتنوعة تحتاج إلى تقبل ورعاية خاصة ومتكاملة، يعجز عن مواكبة احتياجاتها الموظفون الذين لا يملكون رغبة شخصية للعمل معهم ويتميزون بخصائص نفسية ومعرفية لا تخول لهم ترجمة هذه الرغبة على أرض الواقع، وتنعكس بشكل إيجابي على مستوى الالتزام الذي تطمح هذه المؤسسات إلى تحقيقه تجاه فئة المسنين.

كما لا يفوتنا هنا أن ننوّه أنّ دور إدارة وتسيير الموارد البشرية لا يجب أن تتوقف عند توفير الموارد البشرية اللازمة كما ونوعا لتحقيق التكفل الجيد بالمسنين ضمن دور الرعاية، وإنما يجب أن تسعى لتوفير عوامل المحافظة على هاته الموارد سواء ما تعلق بالحوافز المادية والمعنوية، العمل على توفير الأمن والسلامة المهنية داخل أسوار هذه الدور والتركيز على متطلبات ومعايير السلامة المهنية والالتزام بالتشريعات الخاصة بها، والسعي لتعزيز الصحة النفسية والعقلية وحتى العضوية لهؤلاء الموظفين من خلال التقليل من الضغط النفسي والجسدي والتقليل أيضا من الرتبة في بيئة العمل والحد من انتشار الأمراض المهنية وأمراض العصر، العمل جعل المكان نظيف يتوفر على جو من الراحة والمتعة ويشجع على روح المرح لإعطاء معنى متجدد للعمل ضمن فرق عمل متكاملة، وذلك حتى يتحقق الالتزام التام من جهتهم تجاه ما يقومون به وما يقدمونه للمسنين كفئة متكفل بها، وبالتالي يمكن القول أنّه لا تتوقف مهمة القائمين على نظام تسيير الموارد البشرية في توظيف أفضل العناصر البشرية وإنما لابد من السعي للمحافظة على هاته العناصر من المغادرة وتعزيز الرغبة لديها للبقاء والاستمرار في أداء مهامها.

الفصل الثاني:

تسيير الموارد البشرية في مؤسسات رعاية المسنين بالجزائر

تمهيد

1) مدخل عام إلى تسيير الموارد البشرية.

1-1) أهمية تسيير الموارد البشرية.

1-2) العوامل التي ساعدت على تطور تسيير الموارد البشرية.

1-3) العوامل المؤثرة على تسيير الموارد البشرية.

2) الوظائف التنفيذية لتسيير الموارد البشرية.

3) الاتجاهات النظرية في تسيير الموارد البشرية.

4) تسيير الموارد البشرية بدور الأشخاص المسنين في الجزائر.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تتكون المؤسسات من مجموعة أصول تعد بمثابة دعامة تركز عليها في أداء وظائفها وتحقيق أهدافها، وتعتبر الموارد البشرية المؤهلة أهم هذه الأصول ومن أكبر المساهمين في تحقيق هذه الغايات، وتتميز بكونها أكثر هذه الأصول تأثراً بالمتغيرات المحيطة به وقابلية للتطور والتنمية ومن ثم امتلاكها القدرة على جعل المؤسسات تواجه مختلف التحديات.

وضمن هذا السياق، تركز دور الأشخاص المسنين بالجزائر في تحقيق أهدافها التنظيمية - وعلى رأسها ضمان التكفل المؤسسي بالمسنين وتقديم مختلف أوجه الرعاية - على مجهودات مواردها البشرية باختلاف مستوياتها المهنية وتخصصاتها للقيام بذلك.

في هذا الفصل، سنبرز جوانباً من نشاطات تسيير الموارد البشرية في دور المسنين، باعتبارها مؤسسات عمومية تابعة للوظيفة العمومي، وتسري عليها أحكامه و قوانينه في تأطير و تنظيم مختلف تلك النشاطات.

1) مدخل عام إلى تسيير الموارد البشرية:

1-1) أهمية تسيير الموارد البشرية:

يعتبر المورد البشري أهم عنصر من عناصر الانتاج التي تعتمد عليها المؤسسات على اختلاف أنواعها وطبيعة أنشطتها باعتباره أكثر هذه العناصر تأثرا بالمتغيرات المحيطة به، وعلى الرغم من أنّ الاهتمام بهذا العنصر جاء متأخرا مقارنة مع بقية العناصر الأخرى، كالعناصر المادية والمالية وخاصة في الفترة التي شهدتها الثورة الصناعية في أوروبا وتعزيز منظمات الأعمال لمبدأ تعظيم الربح لفائدة ملاك وأصحاب هذه المنظمات على حساب عمالها، إلا أنّ التفطن لمكانة هذا العنصر وأهمية العلاقات الإنسانية من طرف المختصين والمهتمين بهذا الجانب جعلت الاهتمام ينتقل إلى هذا العنصر، وزادت العناية بالموارد البشرية وأصبحت تعتبر أهم ركيزة ومورد حيوي للمنظمات في تحقيق أهدافها و«اعتبارها بالدرجة الأولى طاقة ذهنية وقدرة فكرية ومصدر للمعلومات والاقتراحات والابتكارات، وعنصر فاعل وقادر على المشاركة الايجابية بالفكر والرأي»¹.

ويعتبر المختصين في مجال إدارة وتسيير المؤسسات أنّ الموارد البشرية هي أكبر شريك في «رسم أهداف وسياسات ونشاطات وإنجاز الأعمال التي تقوم بها المؤسسات»²، ونتيجة لزيادة الوعي بأهمية هذا الشريك ودوره الفعّال في تحقيق أهداف المؤسسات وتطبيق استراتيجياتها، عمدت هذه المؤسسات بالاعتماد على أبحاث رواد الفكر الإداري إلى تطوير وظيفة الموارد البشرية ضمن جهازها الإداري، وسعت إلى تمكين مسيرّيها من الحصول على المهارات والمعارف والقدرات اللازمة للتعامل مع الموارد البشرية وتحقيق أفضل استغلال لها وإمكاناتها.

«كما يؤكد الباحثون والممارسون اليوم على أنّ نجاح أو فشل أي منظمة يتوقف على الكيفية التي تسيّر بها مواردها البشرية»³، ولعل هذا ما يبرر عدم خلو برامج الجامعات والمعاهد المختصة بعلوم التسيير من تدريس وظيفة الموارد البشرية.

إنّ التطور والتغيّر الذي تشهده بيئات العمل أدى إلى زيادة الاهتمام بتطوير وظيفة الموارد البشرية ضمن الم⁴ نظمات، والانتقال من الاهتمام بالوظائف والأنشطة التقليدية كالتوظيف والتدريب إلى أنشطة أكثر شمولية

¹ علي غربي وآخرون: تنمية الموارد البشرية، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2002، ص4.

² حسين ابراهيم بلوط: إدارة الموارد البشرية (من منظور استراتيجي)، دار النهضة العربية، لبنان، ط1، 2002، ص 17.

³ عبد الفتاح بوخخم: تسيير الموارد البشرية (مفاهيم أساسية وحالات تطبيقية)، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2011، ص14.

وحيوية وجعل هذه الوظيفة متكاملة مع بقية الوظائف الأخرى للتنظيم، حيث أنّ وظيفة الموارد البشرية ترتبط بباقي الوظائف الأخرى والنجاح في أدائها يتوقف على مدى النجاح في أداء وظيفة الموارد البشرية.

ومن ثم فقد أصبحت الحاجة إلى التسيير الفعّال لهذا المورد وتطويره والاهتمام بالعاملين أمرا ضروريا وحتمي، خاصة في إطار التوجهات العالمية الجديدة والمتسارعة وفي إطار محيط خارجي ديناميكي متغير حتى يسمح بمواجهة تحديات العصر الجديد وتحقيق أهداف المنظمة.¹

ويؤكد رنسيس ليكارت Rensis likert على أهمية وظيفة تسيير الموارد البشرية في المؤسسات والدور الذي تلعبه ضمن التنظيمات الإدارية بقوله «يتحدد كل جانب من جوانب أنشطة المنظمة بكفاءة ودافعية وفعالية مواردها البشرية لإدارة العنصر البشري من بين كل مهام الإدارة هي الأكثر أهمية والأكثر محورية لأنّ أي شيء آخر يعتمد على كيفية أداء المهمة بكفاءة».²

إنّ أهمية ومكانة تسيير الموارد البشرية ووظائفها ترجع في الأساس إلى أهمية المورد البشري في حد ذاته، وقيّمته والمكانة التي يحتلها في الهيكل التنظيمي للمؤسسات مقارنة مع الموارد المالية والمادية بالإضافة إلى جملة الخصائص التي يتميز بها عن غيره من هذه الموارد والتي تتعلق بطبيعة تكوينه، فالعنصر البشري يعتبر تركيبة بشرية فريدة من نوعها ميزها الله بمجموعة من الخصائص والمميزات والملكات والقدرات والطاقات التي اذا تم الاهتمام بها وبتطويرها وتأهيلها انعكس ايجابا على المؤسسة التي ينشط فيها، فالإنسان داخل التنظيم طاقة متفجرة قابلة للتطوير والتنمية بشكل مستمر ووفقا للتطورات الحاصلة في السياق الاجتماعي والعالمي الذي تتواجد فيه المؤسسة التي ينشط فيها.

من جهة أخرى تكتسب الموارد البشرية والوظائف المتعلقة بتسييرها حيزا كبيرا من الاهتمام من قبل المختصين في مجال الإدارة والتنظيم، كون هذا المورد يآثر في البيئة الاجتماعية الذي يتواجد بها ويتأثر بها، كما يتأثر بمجموعة العوامل والظروف الفيزيائية المحيطة به، فمن المعلوم أنّ الفرد لا يمكن أن ينظر إليه بمعزل عن حاجاته ورغباته واتجاهاته ودوافعه وإثما لا بد من الاهتمام به في كليته، وخاصة فيما يتعلق بالعوامل التحفيزية التي من شأنها أن تساعد في تحسين مردوديته وانتاجيته.

لهذا لا بد للإدارة أن تهتم بالناحية النفسية والعاطفية للأفراد داخل التنظيم وتعمل على تحسين العلاقات الإنسانية ضمنها، لأنّها تشكل دافعا مهما في ترجمة قدراتهم وامكاناتهم وتخلق اتجاهات ايجابية تجاه الوظيفة التي

¹ وسيلة حمداوي: مرجع سابق، ص15.

² عبد الحميد بشير بوطه: مرجع سابق، ص67.

يقوم بها والمؤسسة التي يعمل بها، كما توفر بيئة تساعد في تعزيز مفهوم التطور والتنمية، فالفرد داخل التنظيم لا بد أن يهتم به من كافة النواحي والجوانب المشكلة لشخصيته ويعتبر بالذات من الذين أعطوا للعنصر البشري أهمية خاصة في مفهومه عن التنظيم «فهو يتناول الإنسان من جوانبه المختلفة الفسيولوجية والنفسية والاجتماعية، وهو بهذا يخالف النظريات الكلاسيكية التي أغفلت الإنسان ودوره في التنظيم واقتصرت على دراسته من الناحية الفسيولوجية فحسب»¹.

ويمكن القول أنّ كل مؤسسة تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من وراء الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية (تسيير الموارد البشرية)، تلخص أساسا في معرفة احتياجاتها من اليد العاملة في مختلف مستوياتها الإدارية، ومن ثم السعي نحو استقطاب أكثر الأفراد مهارة والمحافظة عليهم من خلال عملية التحفيز والتطوير وتحسين بيئة العمل، وما هو انعكاس بالضرورة على مردوديتهم ويرفع من إنتاجية المؤسسة ويحسن من مستوى خدماتها.

1-2) العوامل التي ساعدت على تطور تسيير الموارد البشرية:

هناك مجموعة من العوامل التي ساهمت وساعدت في زيادة الاهتمام بالعنصر البشري ومن ثم وظيفة تسيير الموارد البشرية ضمن المؤسسات، فقد شهدت الفترة التي عرفت بالثورة الصناعية بروز طبقتين الأولى تتمثل في طبقة أرباب العمل المنتسبين إلى البرجوازية والتي تتكون بالأساس من أصحاب المؤسسات الصناعية والتجارية، سيطرت هذه الطبقة على الحياة الاقتصادية نتيجة امتلاكها لوسائل الإنتاج وخاصة عند مطلع القرن 20، والطبقة الثانية وتتمثل في العمال والذين يتكونون أساسا من سكان المدن والنازحين من الأرياف بحثا عن فرص عمل التي توفرها المصانع، الأمر الذي أدى لظهور التفاوت الاجتماعي الذي اقتضى من الدولة التدخل للحد من سلبياته، وخاصة مع الاهتمام المفرط والمتزايد الذي يولونه أصحاب المؤسسات للآلات سعيًا منهم لتحسين الانتاجية وتحقيق أكبر قدر من الأرباح، ومن ثم فقد ساد في هذه الفترة مبدأ تعظيم الربح على حساب العاملون الذين كانوا يعملون تحت وطأة الظروف القاسية من ساعات العمل الطويلة والظروف الفيزيائية، وما يترتب عنها من حوادث العمل كل هذه الظروف أدت إلى زيادة الحاجة نحو تحسين ظروف العمل والنهوض بوضعية العمال.

كما أدت الظروف المصاحبة للثورة الصناعية ظهور الحركات العمالية وبروز أطراف وجهات مناهضة لهذه الأوضاع، حيث قامت بإضرابات وانتفضت ضد هذه الأوضاع ومن ثم تشكلت الاتحادات والنقابات العمالية التي تطالب بحقوقهم وتدافع عن مصالحهم، وبالتالي تشكل الثورة الصناعية وما تترتب عنها من آثار سلبية عامل مهما من العوامل التي ساهمت في تطور وظيفة إدارة وتسيير الموارد البشرية.

¹ علي السلمي: تطور الفكر التنظيمي، وكالة المطبوعات، الكويت، ط2، 1980، ص118.

في حين تشكل التطورات التي شهدتها العلوم في فترة لاحقة عامل آخر من العوامل التي ساهمت في بلورة هذه الوظيفة، فمن العلوم التي برزت نجد علم النفس الصناعي الذي يسعى إلى تحقيق أكبر قدر من الرضا المهني للعاملين، وإنتاج أكبر وفي وقت قصير وبأقل جهد عن طريق تهيئة الظروف المادية والنفسية والاجتماعية لهؤلاء العاملين، «واهتم علماء النفس بدراسة ظواهر مهنية مثل الإجهاد وحوادث العمل وقاموا بتحليل العمل، لمعرفة المتطلبات الذهنية والجسمية التي تتطلبها المناصب المختلفة وركزوا على تطوير الاختبارات النفسية المناسبة للاختيار المهني»¹.

كما تجدر الإشارة إلى أهمية الإسهامات التي قدمها مجموعة من المهتمين بالإدارة والتنظيم في تلك الفترة عن طريق التجارب التي قاموا بها، نأخذ مثال ذلك التجارب العملية التي قام بها فريدريك تايلور وإسهامات التون مايو في مجال العلاقات الإنسانية، وغيرها من الأبحاث والافتراضات التي تم تقديمها تلخص العلاقة بين الفرد والإدارة داخل التنظيمات.

ومن بين العوامل التي ساهمت في تطور وظيفة تسيير إدارة الموارد البشرية ظهور المختصين في إدارة الأفراد، فقد استعانت بعض الشركات بمجموعة من المختصين في إدارة الأفراد بعد أن تم إنشاء أنظمة خاصة بالموارد البشرية ضمن المنظمات والشركات، وذلك من أجل الإشراف على مجموعة من الأنشطة المتعلقة بالأفراد كالتعيين والتدريب والأمن الصناعي، الرعاية الصحية، الأجور وغيرها من الأنشطة إلا أنّ عدد هؤلاء المختصين كان قليلا جدا مقارنة بحجم المؤسسات والشركات، «كما صدرت في أواخر القرن 19 قوانين وتم تأسيس مؤسسات تضع اللبنة الأساسية لتنمية برامج حظيت بقبول عام لتسيير الموارد البشرية، ولكن تنفيذ هذه الأنشطة كان يحدث غالبا بطريقة عشوائية في الواقع العملي»²، أما على الصعيد الحكومي فقد قامت العديد من الدول بتقنين العلاقة بين العمال وأرباب العمل عن طريق سن تشريعات وقوانين تركز في مجملها على جوانب تتعلق بالعمال كالأجور، الأمن الصناعي، التأمينات... إلخ.

هذا وقد أدى ظهور الشركات العالمية إلى تغيير شكل المنافسة وطبيعتها بين المؤسسات من الطابع المحلي إلى الطابع العالمي، وزاد الاهتمام بمسألة الاختلاف الثقافي والحضاري بين العمال عند وضع السياسات الخاصة بالموارد البشرية «فالاختلاف بين القيم التنظيمية لدى الأفراد الذين ينحدرون من ثقافات مختلفة دفع للاهتمام

¹ مراد نعموني: مرجع سابق، ص 69.

² نوري منير: مرجع سابق، ص 49.

بالإدارة عبر الثقافات، وذلك بفهم الخلافات الثقافية والاطلاع على ثقافة من يتم التعامل معهم حتى لا تفسر أقوالهم وتصرفاتهم تفسيراً خاطئاً»¹.

ويشكّل التطور الحاصل في وسائل الاتصالات عاملاً مهماً من العوامل التي ساهمت ولا تزال تساهم في تطور وظيفة تسيير الموارد البشرية، حيث ساعدت هذا التطور على بروز مواضيع جديدة في مجال الموارد البشرية والوظائف والأنشطة المتعلقة بها.

1-3 العوامل المؤثرة على وظائف تسيير الموارد البشرية:

لا يمكن أن تؤدي الوظائف ضمن المنظمات والمؤسسات بمعزل عن مجموعة الظروف المحيطة بها سواء كانت داخلية أو خارجية، لهذا نجد أنّ أنظمة تسيير وإدارة الموارد البشرية ذات تأثير ملحوظ وخاصة أنّ الأمر يتعلق بإدارة أصل متميز من الأصول المشكلة للمنظمات، وهو العنصر البشري الذي يستحيل أنّ تقوم بعملية إدارته وتوجيهه دون أن يتأثر بالعوامل والظروف المحيطة به، ويعتبر المحيط الداخلي أولى العوامل المؤثرة بشكل مباشر على وظيفة تسيير الموارد البشرية باعتباره المحيط الذي يعمل فيه الفرد.

يضم المحيط الداخلي أو البيئة التي تمارس في سياقها وظائف تسيير الموارد البشرية عديد العوامل التي لها تأثير بشكل مباشر على هذه الوظائف، وتبرز هذه العوامل في:²

- رسالة المنظمة وأهدافها فرسالة المنظمة تتمثل في جملة الخصائص التي تتميز بها المنظمة عن غيرها من المنظمات المماثلة، وهي تعكس الفلسفة الأساسية للمنظمة والصورة الذهنية وما تقدمه المنظمة من منتجات وخدمات والأسواق التي تتعامل معها.

- ثقافة المنظمة والتي تلخص مجموع القيم والعادات والتقاليد وأنماط السلوك والرموز السائدة في المنظمة والتي تؤثر على سلوك وتصرفات الأفراد العاملين بها، وعلى طريقة تعامل المنظمة مع الأطراف الخارجية وتعتبر هذه العناصر كنقاط قوة تؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة أو كنقاط ضعف تحول دون أهدافها.

- تؤثر قيادة المنظمة على القرارات المختلفة التي تواجهها المنظمة على كيفية اتخاذ هذه القرارات على السياسات والأساليب الإدارية المتبعة، فقد تكون بعض السياسات الإدارية ثابتة لفترة طويلة وأخرى متغيرة باستمرار حسب المؤشرات المستعملة من طرف متخذي القرارات.

¹ مراد نعموني: مرجع سابق، ص 70.

² وسيلة حمداوي: مرجع سابق، ص 39، 52.

- تأثير شخصية الفرد والتي تشمل قدراته، مهاراته، دوافعه، قيمه وسلوكياته ويعتبر سلوك الفرد وتصرفه في المنظمة محصلة الخصائص الشخصية للفرد والبيئة الخارجية التي يستمد منها ثقافته العامة بالإضافة إلى بيئة المنظمة التي يعمل بها، ويشمل تسيير الموارد البشرية كل هذه العوامل التي تؤثر على تصرف العامل في عمله ويجمع بين مواصفات الفرد ومتطلبات الوظيفة في كل المجالات.

أما العامل الثاني الذي له تأثير على وظائف تسيير الموارد البشرية فيتمثل في المحيط الخارجي الذي تتواجد فيه المؤسسة، هذا المحيط لا يعرف الاستقرار وإنما يشهد تغيرا وحركة مستمرة هذه التغيرات تؤثر بشكل مباشر على أداء وظائف تسيير الموارد البشرية، هذا وتختلف درجة هذا التغير وحدته من محيط إلى آخر ومن فترة زمنية إلى أخرى ويصنف المحيط الخارجي بدوره إلى ثلاث مستويات أساسية:¹

- المستوى الأول وهو المحيط الكلي الذي يشمل على المحيط الاقتصادي ويتمثل في عناصر النظام الاقتصادي الذي تنشط فيه المنظمة، المحيط الاجتماعي الذي يساعد على فهم وممارسات العاملين وتصرفاتهم أثناء القيام بعملهم كما يؤثر على الطلب على منتجات وخدمات المنظمة، والمحيط الثقافي بما يشمل من عادات وتقاليد ومعتقدات وقيم وتأثيرها على قدرة المنظمة حيث تحكم تصرفات الأفراد العاملين بها، أما المحيط السياسي والقانوني فيشتمل على القوانين والتشريعات التي تصدرها الدولة والتي تنظم عمل المنظمات المختلفة، ويشكل المحيط التكنولوجي أحد المتغيرات التي تؤثر على الطلب المنتجات والخدمات كما يؤثر على العمليات الانتاجية وعلى جودة المنتجات.

- المستوى الثاني فيشمل المحيط الوسيط وهو يتكون من المنافسة، الموردين، المستهلكين، وغيرهم من المؤسسات الموجودة في مستوى وسيط بين المحيط الكلي والمباشر للمنظمة.

- المستوى الثالث ويتمثل في المحيط الجزئي الذي يتكون بدوره من مجموع المتعاملين المباشرين مع المنظمة كالبنوك والمؤسسات الإدارية المختلفة والمنظمات الاجتماعية.

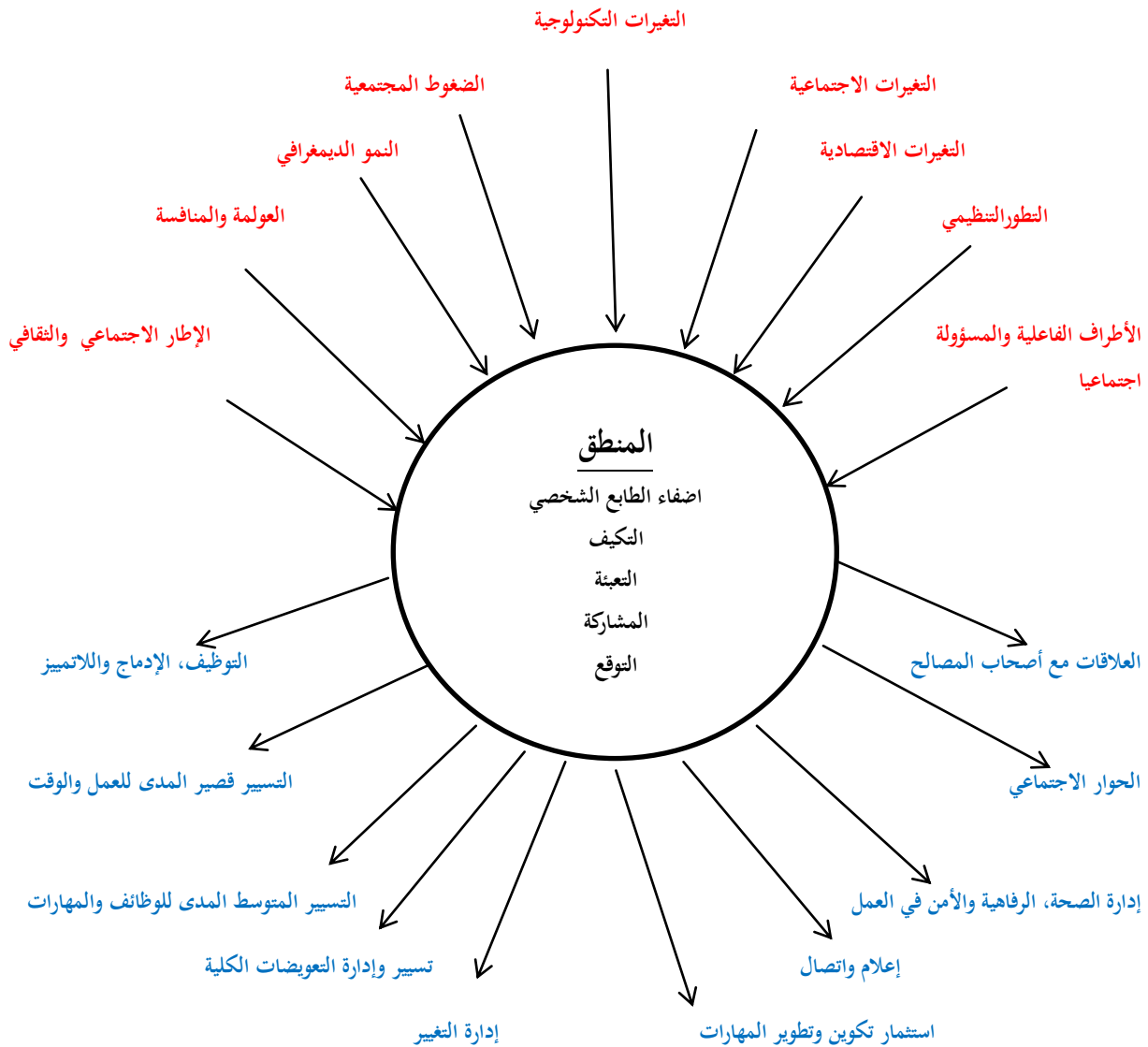
ويؤثر المحيط الخارجي بمستوياته على المنظمة وأهدافها انطلاقا من كون المنظمة عبارة نظام مفتوح من الضروري أن تأخذ بعين الاعتبار كل العناصر الموجودة في المحيط الخارجي ببيئته المختلفة، وكون المنظمة في علاقة مستمرة بالمحيط الخارجي واستمرارها مرهون بما يوفره من تغيرات، يتطلب منها مراقبة ومتابعة مستمرة لهذا المحيط ومختلف التغيرات التي تطرأ حتى تتكيف وتندمج معها والتقليل من تهديداته وآثاره السلبية، ولا يقتصر تأثير المحيط الخارجي على علاقة المنظمة بمستوياته وإنما يؤثر على مختلف العمليات الداخلية للمنظمة وعلى كيفية تسيير

¹ وسيلة حمداوي: مرجع سابق، ص 39، 52.

مواردها البشرية، لهذا يجب على المنظمة أن تنظم وتطور من طاقة مواردها البشرية وتحريرها وتسييرها مستقبليا بالإضافة إلى توظيف الكفاءات المتخصصة اللازمة وذلك عن طريق توفير نظام معلومات فعال.

شكل رقم (01): نموذج الوحدات لتسيير الموارد البشرية

التحديات



الممارسات

Source: Peretti jean- marie : gestion des ressources humaines, collection entreprise, 19 eme édition, p 2.

2) الوظائف التنفيذية (الفنية) لتسيير الموارد البشرية:

تقوم أجهزة تسيير وإدارة الموارد البشرية في المؤسسات بمجموعة من الوظائف منها ما هو إداري محظ يتلخص في عملية التنظيم والتنسيق الرقابة والإشراف، وهناك من الوظائف ذات الطابع التنفيذي والمقصود هنا العمليات والوظائف التي تكون موجهة بالأساس إلى العاملين والموظفين والتي تهدف المؤسسات من خلالها إلى الارتقاء بمستوى الخدمات والانتاجية لهذه المؤسسات انطلاقا من الاهتمام بالعنصر البشري.

وتنطلق هذه الوظائف أساسا من التوظيف كمحطة أولى تعتمد من خلالها الأجهزة الإدارية إلى جذب أهم العناصر الفاعلة والمناسبة لنشاط المؤسسة وطبيعته، وصولا إلى آخر محطة في المسار المهني للموظف وهو الإحالة على التقاعد أو إنهاء علاقة العمل مروراً بجملة من الوظائف الأخرى التي تشمل التكوين أو التدريب، تقييم الأداء، الترقية بأنواعها، الصحة والسلامة المهنية وغيرها من الوظائف والعمليات التي يشرف عليها الجهاز الإداري للمؤسسات أو ما يسمى قسم تسيير أو إدارة الموارد البشرية.

2-1) التوظيف:

التوظيف عملية ونشاط جد مهم من الأنشطة التي تمارسها المؤسسة ويتوقف على نجاحها نجاح باقي الأنشطة الأخرى، ويعتبر التوظيف من أهم الوظائف التنفيذية في إدارة وتسيير الموارد البشرية، وتأخذ هذه العملية أهميتها من ترتيبها بين العمليات الأخرى باعتبارها أول عملية يؤثر نجاحها أو فشلها على المؤسسة بشكل واضح.

ويعتبر أكبر تحد تواجهه مؤسسات اليوم هو كيفية استقطاب موظفين وعاملين تتوفر فيهم شروط الوظيفة الممارسة وبما يساير التوجهات العالمية اليوم، حيث أنّ مؤسسات اليوم لا تسعى فقط إلى الوصول لموظفين وعاملين بعدد مطلوب وبخبرات ومؤهلات مطلوبة، وإنما لابد على المؤسسات اليوم أنّ توفر من الموارد البشرية ما يواكب التطورات الحاصلة وبما يتناسب مع المجتمع العالمي اليوم، والقادرة على مواجهة تحديات التغيرات في المحيط الداخلي والخارجي الذي تتواجد فيه المؤسسات وخاصة ما تعلق بالتطور التكنولوجي.

لهذا تعتبر عملية التوظيف من أهم الخطوات التي يجب على القائمين بها الحرص على تحقيقها بأنجع طريقة علمية وتنظيمية، فعملية التوظيف هي العملية التي يتم من خلالها «اختيار العناصر الإدارية والمهنية لشغل وظائف معينة في المؤسسات، مع ضرورة أنّ يتم هذا الاختيار وفقا لمتطلبات الوظيفة والتخصص المهني والإداري نفسه»¹، وهي عبارة أيضا عن «مجموعة من الأعمال والأنشطة المتسلسلة والمتراكبة التي تقوم

¹ جابر عوض سيد، أبو الحسن عبد الموجود: المتغيرات الإدارية في منظمات الرعاية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2004، ص124.

بها إدارة الموارد البشرية على مستوى المنظمة تهدف إلى توفير المورد البشري صاحب الكفاءات المناسبة التي تتلاءم مع المنصب الشاغر في المنظمة».¹

تمر عملية التوظيف بثلاث مراحل أساسية وهي الاستقطاب، الاختيار ثم التعيين.

أولاً) الاستقطاب:

وهو أول خطوة في عملية توظيف الموارد البشرية لأي مؤسسة، ويشير الاستقطاب إلى تلك العملية التي يتم من خلالها الحصول على موظفين لشغل الوظائف الشاغرة بالمؤسسة، ولا تتوقف عملية الاستقطاب على جذب الموارد البشرية لشغل المناصب الشاغرة في المؤسسة وترغيبها على طلب العمل بالمؤسسة وإنما تمتد هذه العملية أيضا إلى اختيار هذه العناصر بما يتوافق مع احتياجات المؤسسة، وبالتالي يمكن القول أن الاستقطاب مرحلة أولية من مراحل عملية التوظيف وهو يشير إلى «النشاط التنظيمي المصمم بغرض التأثير في عدد الأفراد المتقدمين لشغل الوظائف، ونوعيات الأفراد المتقدمين لشغل تلك الوظائف».²

تلعب عملية الاستقطاب دورا أساسيا ومحوريا في تزويد المؤسسات بالموارد البشرية المؤهلة لشغل المناصب الشاغرة، وتوفر الأساس لعمليتي الاختيار والتعيين فكلما كان هناك استقطاب لعدد كبير كلما أتيحت الفرصة للقائمين على عملية الاختيار بانتقاء أفضل الموارد ذات الكفاءات والمؤهلات والقدرات لشغل المناصب، وينعكس ذلك بدوره على انتاجية المنظمة وفعاليتها ومستوى أدائها، كما تنعكس فعالية هذه العملية على كل العمليات الأخرى سواء المتعلقة بالموارد البشرية أو الوظائف الأخرى للمؤسسة.

وترداد أهمية ومكانة الاستقطاب كمرحلة أولية في عملية التوظيف بالنسبة للقائمين على أجهزة إدارة وتسيير الموارد البشرية، في كونه يساعد على تقليل التكاليف التي تنفقها المؤسسة سواء على عملية التعيين أو في عملية الاختيار، بحيث يؤدي الاستقطاب الجيد إلى استبعاد الأفراد الذين تكون لديهم كفاءات أكثر أو أقل مما يتطلبه منصب العمل الذي يجري له التوظيف، كما يساعد الاستقطاب على زيادة فرص الاختيار السليم بين الأفراد الذين يتنافسون على المناصب الشاغرة وترغيب أكبر عدد من المترشحين للالتحاق بالمؤسسة، ومن جهة أخرى يساعد على تعيين مصادر الحصول على الموارد البشرية.

¹ رياض بوعود، أحمد شاطرياش: طريقة التوظيف المباشر كوسيلة لتحفيز توظيف الشباب في الوظيفة العمومية (دراسة حالة توظيف طلبة المدرسة الوطنية للمناجمت وإدارة الصحة 2011-2018)، مجلة الفكر للدراسات القانونية والسياسية، العدد 8، الجزائر، ديسمبر 2019، ص6، متوفرة على الرابط: (<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/123003>).

² سامح عبد المطلب عامر: إدارة الموارد البشرية، دار الفكر، عمان، ط1، 2011، ص120.

وتعتمد المؤسسات في عملية استقطابها للموارد البشرية التي تلبي حاجة النقص في الوظائف والمناصب الشاغرة والإضافية عن طريق مصدرين أساسيين هما المصدر الداخلي والمصدر الخارجي، فالاستقطاب الداخلي تعتمد فيه المؤسسة على ما هو متاح ضمنها من موارد بشرية يمكن استغلالها، وهذا في حالة وجود وظائف تحتاج إلى مجموعة من الخبرات والمؤهلات لا يمكن توافرها خارج المؤسسة، حيث يلجأ مسؤولو المؤسسات إلى مخزون الموظفين الذين يتقلدون مختلف الرتب والوظائف، نتيجة العملية الإشرافية التي يمارسها بمعية جهاز إدارة وتسيير الموارد البشرية في المؤسسة، وبالتالي فعندما تكون هناك وظيفة أو منصب شاغر على المؤسسة تغطيته فإنّ المسؤول يعتمد إلى تعيين الشخص المناسب ذو الكفاءة والمهارة والخبرات نتيجة عملية تحليله لهذا المخزون.

وتعتبر الترقية الداخلية من أهم مصادر الاستقطاب الداخلية نظرا لجوانبها الايجابية منها تشجيع العمال على التدخل في تسيير مسارهم الوظيفي وترفع من روحهم المعنوية ومن ثم ترفع من مستوى أدائهم بهدف الحصول على الترقية مستقبلا، كما تساهم في عملية تقليص نفقات التكوين لأنّها تحصل على يد عاملة مؤهلة ولديها دراية بطبيعة الوظائف الموجودة بالمؤسسة.¹

والترقية من رتبة إلى رتبة أعلى ضمن السلك الذي يمارس فيها الموظف مهامه حق كفله المشرع في الجزائر ضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، فالمادة (107) منه تنص على الكيفيات التي يتم من خلالها ارتقاء الموظف خلال مساره المهني من رتبة إلى أخرى سواء على أساس الشهادة أو المؤهل المطلوب، أو بعد الحصول على تكوين متخصص، عن طريق الامتحان أو الفحص المهني أو على سبيل الاختيار ضمن قوائم التأهيل، حيث تشير المادة (111) من ذات القانون أنّ تسيير المسار المهني للموظفين يتم في إطار سياسة تسيير تقديرية للموارد البشرية تركز من خلال المخططات السنوية لتسيير الموارد البشرية والمخططات السنوية للتكوين وتحسين المستوى.

ويتميز الاستقطاب الداخلي بمجموعة من العيوب أهمها أنّه يحد من عملية التجديد وإمداد المؤسسة بأفكار أصيلة أو وجهات نظر جديدة، كما يمنع من الاستفادة من المترشحين الخارجيين الذين يحتمل أن يكونوا أكثر خبرة أو أكثر تأهيلا.²

¹ عبد الفتاح بومخيم: مرجع سابق: ص 161.

² Marie-Josée Tessier : **Guide de gestion des ressources humaines**, ALIA conseil, Montréal (Québec), 2013, p22.

أما النوع الثاني من الاستقطاب هو الاستقطاب الخارجي ويختلف هذا النوع عن الاستقطاب الداخلي الذي تعتمد عليه بعض المؤسسات في بعض الوظائف والرتب، حيث تلجأ إليه المؤسسات عندما تفتقر لوجود يد عاملة مؤهلة لشغل المناصب الشاغرة ضمنها، أو عندما تريد توظيف أشخاص لهم نظرة جديدة مختلفة عما لديها.

إنّ نجاح عملية الاستقطاب من عدمه لا يتوقف فقط على نوع وطبيعة الاستقطاب المعتمد من قبل المؤسسات في جذب الموارد البشرية إليها، وإنما هناك مجموعة من العوامل التي يمكن أن تؤثر بشكل مباشر في هذه العملية وهو ما ينعكس سلبا على عمليتي الاختيار والتعيين لاحقا وعلى عملية التوظيف بشكل عام.

ثانيا) الاختيار والتعيين:

الاختيار هو المرحلة الثانية من مراحل عملية التوظيف فبعد القيام باستقطاب وجذب المترشحين للمنافسة من أجل شغل الوظائف الشاغرة، سواء من داخل المؤسسة بالاعتماد على الترقية أو النقل أو بالاعتماد على المصادر الخارجية، تعتمد المؤسسة على اختيار الموارد البشرية التي تراها مناسبة لشغل المنصب وفق مجموعة من المعايير والمحددات التي يجب أن تتوفر في هذا المورد البشري.

ويعرف نشاط الاختيار بأنه «عملية تقييم قدرات الأفراد واحتمال نجاحهم في الأعمال المطلوب قيامهم بها»¹، فالهدف من الاختيار كنشاط يكمن في «تحقيق التوافق بين متطلبات وواجبات الوظيفة وبين مؤهلات وخصائص الفرد المتقدم لشغل الوظيفة»².

وتتم عملية اختيار العاملين المناسبين بناء على مجموعة من المعايير تحددها المؤسسة وفق إطار قانوني محدد، وهي مجموعة من الشروط والخصائص التي يجب أن تتوفر عليها المتقدم لطلب الوظيفة، سواء ما تعلق منها بالخصائص والمميزات الشخصية أو ما تعلق بالشروط المهنية التي تتطلبها الوظيفة الممارسة والمهام المرتبطة بها، وتعتمد المؤسسات على مجموعة من الآليات في تحقيق عملية اختيار جيدة لمواردها البشرية، وتعتبر أفضل آلية هي المقابلات وهي موقف مواجهة بين المترشح والقائمين على وظيفة تسيير الموارد البشرية، تعتبر المقابلة مرحلة حاسمة في عملية الاختيار خاصة وأنه قد يتدخل فيها العديد من الأطراف، والهدف منها جمع المعلومات عن المترشح على أداء المهام التي يتطلبها المنصب، والتأكد من امتلاك المترشح للدافعية التي تجعله قادرا على الاستمرار في العمل لمدة طويلة والتحقق من قدرة المترشح على الاندماج في المنظمة.

¹ علي عبد الله، مزياني أمين: مكانة الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية (دراسة حالة مؤسسات المغرب العربي)، مجلة المدبر، العدد 5، الجزائر، ديسمبر 2017، ص33، متوفرة على الرابط: (<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/65806>).

² عادل محمد زايد: إدارة الموارد البشرية، رؤية استراتيجية، مصر، 2003، ص269.

إنّ عملية الاختيار مرحلة مهمة في عملية التوظيف ولها أثر مباشر وواضح على بقية الوظائف الأخرى كال تكوين والتدريب، فكلما كانت عملية الاختيار موفقة كلما نقصت التكاليف المطلوبة للتكفل بعملية التدريب والتكوين والعكس «...إنّ سوء الاختيار يؤدي الى زيادة تكاليف التدريب، فالتدريب يكمل عملية الاختيار...»¹، كما لا يمكن الحكم عليها بالنجاح دائما فعادة ما يقع القائمين بهذه العملية في مجموعة من الأخطاء والتي عادة ما يصعب تجاوزها.

لا تتوقف عملية التوظيف على خطوتي الاستقطاب والاختيار فقط وإنما لابد من مرحلة وخطوة متممة للخطوتين السابقتين وهي مرحلة التعيين، حيث يتوجب على الإدارة المعنية بعد اختيار الأفراد المناسبين وفقا للمعايير والخطوات المتعارف عليها ووفق الأطر التنظيمية والقانونية المعمول بها تعيينهم في مناصبهم.

إنّ عملية التوظيف بمراحلها الثلاث كما حددها المشرع في القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية بالجزائر تخضع لمجموعة من الشروط العامة والخاصة وترتكز على مجموعة من المعايير الموضوعية للالتحاق بالوظائف العمومية، أهمها مبدأ المساواة والاستحقاق، وهذا ما تؤكدته المادتين (74) و(75) من الأمر 06(03 المؤرخ في 15 جويلية 2006، إلّا أنّ هناك بعض الأسلاك ونظرا لخصوصيتها ترجع إلى القوانين الأساسية الخاصة عند الحاجة لتوضّح شروط التوظيف المنصوص عليها في المادة (75) من الأمر المشار إليه أعلاه.

وتتخذ عملية الالتحاق بالوظائف ضمن المؤسسات والإدارات العمومية في الجزائر أشكالا عدة، تشمل طرق التوظيف المعتمدة في التوظيف العمومي الجزائري بغض النظر عن طبيعة العلاقة التي تربط الموظف بالإدارة سواء علاقة قانونية تنظيمية في النظام التوظيف المغلق أو علاقة تعاقدية في نظام التوظيف المفتوح وتتمثل في:

- المسابقات على أساس الشهادات.
- المسابقات على أساس الاختبارات المهنية.
- المسابقات على أساس الفحوص المهنية.
- على أساس التوظيف المباشر من بين المترشحين الذين تابعوا تكوينا متخصصا منصوبا عليه في القوانين الأساسية لدى مؤسسات التكوين المؤهلة، كما هو الحال لبعض الرتب والأسلاك التابعة لقطاع التضامن الوطني كدور الأشخاص المسنين.

¹ بارك نعيمة: تنمية الموارد البشرية وأهميتها في تحسين الانتاجية وتحقيق الميزة التنافسية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسنية بن بوعلي، الشلف، الجزائر، العدد 7، دس، ص275، متوفرة على الرابط: (<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/48255>).

ويتم تحديد كفاءات تنظيم هذه المسابقات والامتحانات والفحوص المهنية في المؤسسات والإدارات العمومية وإجرائها وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 12(194 المؤرخ في 25 أفريل 2012 والتعليم رقم 01 المؤرخة في 20 فيفري 2013 المتعلقة بتطبيق أحكامه.

2-2) التكوين:

تأخذ عملية التكوين حيزا واسعا في مجال الاهتمام بالنسبة للمختصين والإداريين والمهتمين بالتنظيم بشكل عام، وترتبط هذه العملية بعملية التوظيف وتكملها فالهدف من وجود نشاط التكوين هو تنمية وتطوير المورد البشري الذي قد تم توظيفه، والسعي للنهوض بإمكانياته وكفاءاته بما يحقق المواءمة بين متطلبات الوظيفة التي يشغلها من جهة وما يمتلكه من خصائص وقدرات فكرية ومعرفية ومهارات إدارية من جهة أخرى.

كما تأخذ عملية التكوين أهميتها من الانعكاسات الايجابية التي تتحقق على المستوى الفردي بالنسبة للموظف أو العامل من سهولة في أداء المهام وسرعة التكيف مع المواقف المختلفة، أو على المستوى المؤسسي والمتمثل في تحسين الأداء وتحقيق الجودة والنهوض بمستوى الخدمات والإنتاجية، أي أنّ التكوين كعملية يهدف من خلاله إلى «إعداد الفرد للعمل المتميز والمثمر ولأن يكون أكثر معرفة واستعدادا وكفاءة لأداء المهام المطلوبة منه، بما يرفع فعالية التنظيم وقدرته لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية التي يتعرض لها»¹.

والجدير بالذكر أنّ التكوين لا يقتصر على جانب معين في شخصية الموظفين والعاملين، وإنما يسعى القائمون على إعداد البرامج التكوينية إلى تحقيق تكامل في المستويات المختلفة في شخصية المكون، وتحديد أي مستوى يجب العمل على تحسينه وترقيته بناء على طبيعة الوظيفة الممارسة والنقائص الموجودة في الموظف والتي يجب العمل عليها وتداركها أي بعد تحديد الاحتياجات التكوينية، فعملية التكوين تشمل ثلاث مستويات أساسية وهي المستوى المعرفي، والمستوى المهاري والمستوى السلوكي.

إنّ العاملين الذين استفادوا من برامج وأنشطة تكوينية يملكون دافعية أقوى وقدرة عالية للعمل والعطاء مقارنة مع غيرهم من العمال الذين لم يحصلوا على التكوين، وذلك راجع إلى المعارف والمهارات الجديدة التي تم اكتسابها أو تعديلها وخاصة فيما يتعلق بالعلاقات الإنسانية، أي الجانب السلوكي ومن ثمّ ينعكس على أداء المنظمة وعلى تحقيقها لأهدافها، حيث أصبح ينظر إلى التكوين «بأنه عملية مكاملة لعملية التوظيف لأنّ هذه الأخيرة تكون

¹ عبد الكريم بوحفص: التكوين الاستراتيجي للموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص11.

متبوعة ببرنامج تدريب داخلي للمؤسسة، بهدف تحسين جوانب الضعف لدى الموظف الجديد أو تدريبه على التقنيات الخاصة للمؤسسة».¹

وتزداد أهمية التكوين في حالات التغير التي تعرفها المؤسسات على غرار حالات الاستقرار العادية، فما يشهده العالم اليوم من تطورات تكنولوجية وتغيرات اجتماعية وثقافية واقتصادية، يتطلب توفر موارد بشرية قادرة على التكيف والاندماج مع هذه التغيرات والتطورات، في حين تزداد أهمية هذه العملية في بعض المؤسسات دون غيرها نظرا لطبيعة المهام والوظائف الممارسة.

فهناك بعض المؤسسات التي تقدم مجموعة من الخدمات التي يحتاج فيها الموظف والعامل إلى التحسين المستمر لأدائه وتتطلب التتبع لمختلف التطورات ونتائج الأبحاث المنجزة في مجال وظيفته، وتعتبر المؤسسات الخدماتية أكثر هذه المؤسسات وخاصة أنها تعتمد في تقديم خدماتها على العلاقات الإنسانية بالدرجة الأولى، وهو ما يتطلب عملية تكوينية بشكل دوري ومستمر تستهدف من خلالها عدة جوانب في شخصية المتكوّين وخاصة فيما يتعلق بالمستوى المعرفي والسلوكي، في حين أنّ المؤسسات ذات الطابع الصناعي يتركز فيها التكوين على تحسين الأداء وكيفية التعامل الجيد مع الآلات وغيرها حيث تسعى إلى تطوير الجانب المهاري أكثر.

ومن ثمّ يمكن القول أنّ التكوين يضمن للمؤسسة بقائها واستمراريتها، فهو وسيلة وأداة تحقق المؤسسة سياستها وأهدافها من خلالها، كما يساعد مختلف الفاعلين في المؤسسة على تحسين وتطوير الأداء كما يلعب دورا حساسا في الترقية وحسن تسيير الموارد البشرية بصفة عامة.²

تقوم عملية التكوين على مجموعة من الخطوات والمراحل حتى تحقق الهدف المنشود منها، فلا بد للقائمين على جهاز تسيير وإدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاحتكام إلى جملة هذه الخطوات وضبطها بشكل يساعد في نجاح العملية، سواء على المستوى الفردي أيّ ما تعلق بالموظف أو على مستوى المؤسسات، ومن ثم خلق صورة ذهنية إيجابية عن فلسفة المؤسسة، رسالتها وأهدافها، وتتلخص جملة هذه الخطوات في:

- **تحديد الاحتياجات التكوينية:** من خلال جمع وتنظيم المعطيات والبيانات والمعلومات التي تتيح للقائمين على المؤسسة باتخاذ القرار القيام بالتكوين من عدمه.

¹ Darbelet michel، izard lauret، scaramuzza michel: **l'essentiel sur le management**, Vanves, éditions foucher, 5eme édition, 2007, p 262.

² محمد مسلم: **تنمية الموارد البشرية (دعائم وأدوات)**، دار طليطلة، المحمدية، الجزائر، 2010، ص80.

- **تحديد أهداف التكوين:** إنّ هذه الخطوة ضرورية لهذه العملية حيث تشمل تحديد الأهداف المرجوة من التكوين بشكل دقيق وواضح، وذلك حتى يتسنى للقائمين عليها بتوجيه المتكونين.

- **تصميم البرنامج التكويني:** حيث يعتمد فيها القائمون على التكوين إلى إبراز طبيعة التكوين، مدة التكوين، أين يجرى التكوين هل داخل المؤسسة أم خارجها، وغيرها من الإجراءات التنظيمية للعملية التكوينية.

- **تقييم التكوين:** وتتميز عملية التقييم هنا بالشمولية والاستمرارية حيث تشمل جميع عناصر العملية التكوينية وتنطلق قبل التكوين وتستمر أثناءه وبعده، وتقيس مدى نجاعته سواء ما تعلق بسير العملية ومختلف الظروف والمشكلات المصاحبة أو ما تعلق برود أفعال المتكونين والنتائج الفعلية له.

تعتبر عملية التكوين من الحقوق الأساسية التي سهر المشرع الجزائري على تكريسها ضمن المسار المهني للموظف العمومي، فالمادتين (104) و(105) على التوالي من الأمر 03(06) المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية بالجزائر، تشير إلى أنّه يتعيّن على كل إدارة عمومية أن تنظّم دورات تكوين وتحسين المستوى بصفة دائمة ومستمرة من أجل ضمان تحسين تأهيل الموظف وأداءه وترقيته المهنية وتأهيله لمهام جديدة ترتبط بوظيفة أو منصب أعلى وكذا العمل تطوير مهارات الموظف العمومي ومواكبة مختلف التطورات التقنية والتكنولوجية التي من شأنها أن تحسن الخدمة العمومية.

هذا ويتم تحديد شروط التحاق الموظفين بالتكوين وتحسين المستوى أي كان الهدف من هذه العملية سواء ارتبط بالترقية في الرتبة أو تكوين تحضيري أو بهدف تحسين مستوى الأداء في مجال معين عن طريق التنظيم المعمول به، كما يحدد هذا التنظيم كفاءات تنظيم عملية التكوين ومدته ومكانه وواجبات الموظف وحقوقه المترتبة على ذلك.

2-3) برامج الحفاظ على الموارد البشرية:

لا تتوقف وظائف تسيير وإدارة الموارد البشرية على عملية الاستقطاب والاختيار ومن ثم تعيين الأفراد في المناصب الشاغرة التي تقدموا لشغلها والتي تمثل في مجملها المراحل الثلاث لعملية التوظيف، كما لا تتوقف هذه المهام أيضا على تكوين العمال وتدريبهم لتنمية قدراتهم ومؤهلاتهم للتوافق مع الوظائف التي يشغلونها، وإنما يتعدى ذلك إلى قدرة المؤسسة على الحفاظ على الموارد البشرية بعد استقطابها وتوظيفها، وكذا الكيفية التي يمكن من خلالها صيانتها من مختلف الأخطار التي يمكن تتعرض لها ضمن بيئة العمل المادية وغير المادية، وذلك من خلال اتخاذ القائمون على أنشطة ووظائف تسيير الموارد البشرية مجموعة من الأساليب التي من شأنها أن تحفظ

وتصون العاملين، ومن أهم هذه الأساليب نجد برامج الصحة والسلامة المهنية، نظام الحوافز ببعديه المادي والمعنوي، والسعي إلى توزيع ساعات الراحة والعطل القانونية بطريقة تضمن الحفاظ على الموارد البشرية.

أ) الصحة والسلامة المهنية:

لا تخلو أي مؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطها وحجمها من وجود مخاطر تهدد صحة وسلامة العاملين والموظفين بها، ما ينعكس بدوره على السير الحسن للعمل داخل المؤسسة فيؤثر على الإنتاجية في المؤسسة الصناعية وعلى جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية كما يؤثر ذلك على الكثير من الجوانب الأخرى، كما أنّ الأخطار المهنية لا تصاحب الأعمال الصناعية فقط بل تكون مصاحبة أيضا «للأعمال الإدارية والمكتبية وتكون بعض الأحيان ذات خطورة كبيرة أكبر من مخاطر الأعمال الصناعية»¹.

تعتبر مهمة الحفاظ على الموارد البشرية وحمايتها من الأذى من المهام الرئيسية التي تمارسها إدارة الموارد البشرية في أي مؤسسة، فما يتعرض له العاملون من مخاطر وحوادث وأمراض مهنية نتيجة الظروف التي تتوافر ضمن بيئة العمل يعيق نشاط المؤسسات ويكلف إداراتها خسائر وتكاليف باهظة، يستدعي من المؤسسات السعي للحفاظ على مواردها البشرية وصيانتها عن طريق الاهتمام بالرعاية الصحية والسلامة المهنية لهذه الموارد.²

وتبرز هذه الحاجة خاصة في بعض المهن التي تنجم عنها بعض الأمراض المتعلقة بطبيعة وخصوصية المهنة وتشير الأمراض المهنية إلى تلك «الأمراض التي تكثر الإصابة بها بين المشتغلين في مهنة أو مجموعة من المهن على وجه التحديد، علما بأنّ هذه الأمراض تشمل تلك التي تصيب الجسد أو تلك التي تصيب العقول والنفوس»³.

وتعتبر المؤسسات اليوم النهوض بالأوضاع الصحية لموظفيها والعاملين لديها مكسب أساسي للحفاظ على الموارد البشرية التي تمتلكها، وتتخذ عملية الحفاظ على هذه الموارد من خلال الوقاية من الحوادث والأمراض المهنية وتوفير برامج صحية للتكفل بالذين تمت إصابتهم.

¹ مصطفى يوسف كافي: إدارة الموارد البشرية (من منظور إداري - تنموي - تكنولوجي - عولمي)، مكتبة المجتمع العربي، الأردن، ط1، 2014، ص260.

² بشار يزيد الوليد: الإدارة الحديثة للموارد البشرية، دار الراية، الأردن، ط1، 2008، ص219.

³ عامر خضير الكبيسي: إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، المنظمة العالمية للتنمية الإدارية، مصر، ط2، 2010، ص203.

ومن ثم فإنّ مفهوم السلامة العامة في المؤسسات يشير إلى «جميع الإجراءات والخدمات التي تقدمها الإدارة في مؤسسة ما بهدف حماية جميع عناصر الإنتاج فيها من الضرر والحوادث، في مقدمة هذه العناصر يأتي العنصر البشري»¹.

يرتكز نشاط الصحة والسلامة المهنية في أي مؤسسة على جانبيين متكاملين، حيث يركز الجانب الأول على توفير السلامة من خلال تصميم برامج فنية إدارية مشتركة لحماية الموارد البشرية من حوادث وإصابات العمل التي قد تتعرض لها أثناء ممارستها لأعمالها، وتسعى في الجانب الآخر إلى توفير الصحة من خلال تصميم برامج صحية طبية تحمي الموارد البشرية من الأمراض الناتجة عن طبيعة العمل ومناخه المادي².

فمفهوم الصحة والسلامة المهنية مفهوم شامل وعام يشمل جانبيين مهمين في الصحة الجسدية والنفسية للموظفين والعاملين.

من خلال ما سبق نستنتج أنّ مفهوم الصحة والسلامة المهنية يهدف إلى إيجاد بيئة عمل آمنة عن طريق اتخاذ مجموعة من الإجراءات والاحتياطات الوقائية المختلفة من تقنية، وصحية، واجتماعية، وتربوية، وتنظيمية، واقتصادية وغيرها، هذه الإجراءات يجب أن يكون لها طابع الوقاية والحماية وأن تكون موجهة نحو منع وإزالة مسببات الحوادث وإصابات العمل والأمراض المهنية³.

لهذا تسعى كل المؤسسات إلى حماية العاملين لديها من مختلف المخاطر والأمراض المهنية التي يمكن أن يتعرضوا لها خلال ساعات العمل الطويلة، فبرامج الصحة والسلامة المهنية تهدف من خلالها المؤسسات اليوم فيما يتعلق المورد البشري على وجه الخصوص «إلى تقديم خدمات وقائية واحتياطات كفيلة بحماية الفرد من مخاطر العمل (إصابات العمل والأمراض المهنية) التي تنتج من جراء ممارستها لعمل معين»⁴، وذلك عن طريق تطبيق مجموعة من الإجراءات والاحتياطات الوقائية واتخاذ الحلول الفنية والصحية الضرورية، بهدف تأمين بيئة عمل آمنة خالية من المخاطر والأمراض المهنية سواء للعاملين أو لغيرهم.

إنّ ما يترتب على الإصابة بالحوادث والأمراض المهنية من آثار سلبية على العاملين وعلى المؤسسة، جعل من الضروري على القائمين على المؤسسات بذل المزيد من الجهود لحماية مواردها البشرية والحفاظ عليهم من

¹ زيد منير عبوي: إدارة الموارد البشرية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2007، ص237.

² عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة (بعد استراتيجي)، دار وائل، الأردن، ط1، 2005، ص19.

³ خالد فتحي ماضي، أحمد راغب الخطيب: السلامة المهنية العامة، دار كنوز المعرفة، ط1، 2011، ص10.

⁴ عتيقة حرايرية: الصحة والسلامة المهنية في الجزائر من التشريع إلى التطبيق، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، الجزائر، العدد 17، جوان

2017، ص4، متوفرة على الرابط: (<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/62749>).

خلال الاحتياطات الوقائية وبرامج الرعاية الصحية النفسية، الجسدية والعقلية وخاصة مع ظهور العديد من الأمراض الناتجة عن مزاوله العديد من المهن بالإضافة إلى المشاكل والضغوط النفسية المصاحبة لهذه الأمراض.

ولا يجب النظر إلى احتياطات الأمن والوقاية وإجراءات الصحة المهنية التي تتخذها المؤسسة ضرورة لتحقيق أهدافها التنظيمية فقط، وإنما تعتبر هذه التدابير أداة للحفاظ على مخزونها من الموارد البشرية، فقد أصبحت راحة العمال الشغل الشاغل للمؤسسات اليوم وهذا لأنّ بعض العمال يمارسون عملهم في نفس المحيط وفي نفس الوضعية لعدة ساعات وفي بعض الأحيان بدون انقطاع وخاصة في بعض المهن وبعض المؤسسات، كما أنّ هناك من الوظائف والمهام يتعرض أصحابها إلى عديد الضغوطات وخاصة على المستوى النفسي والعقلي وبالتالي فهذه المؤسسات «ملتزمة باتخاذ إجراءات ملموسة من أجل الحفاظ على صحة وأمن موظفيها»¹.

إنّ اهتمام المؤسسات بالصحة المهنية للعمال لا يجب أن يقتصر على الجانب الجسدي أو البدني وما تخلفه الإصابات وحوادث العمل من أضرار فقط وإنما لابد من الاهتمام بالصحة النفسية للعاملين أي لابد من التكامل بين برامج الخدمات الصحية والجسدية والنفسية.

فالحالة النفسية السلبية التي يتعرض لها العمال ضمن بيئة العمل تأثر سلبا على معنوياتهم وأحاسيسهم ومشاعرهم، فهناك العديد من الأمراض النفسية والاضطرابات العقلية التي يمكن أن تصيب العاملين ضمن أوساط بيئات العمل، فالبينة التي تتمتع بالضغط من حيث حجم العمل الممارس وطول ساعات العمل وصعوبة الحصول على العطل السنوية وأيام الراحة القانونية، يولد نوع من الإرهاق الجسدي والنفسي الذي يعتبر أخطر شأنا وأصعب نظرا لأنه يتكون ببطء شديد نتيجة عوامل لا سيطرة للفرد عليها، في الغالب تسبب اضطرابات نفسية ملحة لها صفة الاستمرار والضغط وذات صلة وثيقة بالحياة اليومية للفرد بما فيها من مشكلات ومطالب وآمال ورغبات مكبوتة وقد يؤدي إلى صعوبة التوافق المهني.

كما يمكن أن يصاب الموظف بالاحتراق الوظيفي ويعبر عنه الموظف بمظاهر كنفاد الصبر والتمزق والانهك وعدم القدرة على التحكم، فهو إما أن يجعل صاحبها متوتر الأعصاب ودائم الانفعال وسريع الغضب فتزداد أخطاؤه وتكثر حوادثه في العمل، أو أنّه يكبت مشاعره وآلامه فيعرض نفسه لأمراض نفسية تتمثل بالانسحاب والابتعاد والانطواء والنزوع والأوهام والتخيلات، ولا تتوقف الأمراض النفسية والعقلية على بيئة العمل المتميزة بالضغط إنما هناك بيئات عمل غير سليمة التي تتميز بالنفاق الاجتماعي وشيوع مظاهر المنافسة والصراع على المناصب والوظائف والترقيات، كل هذه الأوضاع والظروف تعتبر بيئة خصبة للإصابة بعدد الأمراض ذات البعد

¹ محمد شريف بلعيد وآخرون ترجمة ناصر ساعو: دليل تطبيقي لتسيير الموارد البشرية، pages bleues، الجزائر، 2014، ص160.

النفسية كالتوتر، القلق، الحزن والاكتئاب وغيرها من المشاعر السلبية التي تولد داخل العامل وتحفز لديه القابلية للإصابة بأمراض نفس جسمية كقرحة المعدة والجهاز الهضمي، ارتفاع الضغط، والصداع المزمن وغيرها.

وتعزيزا لما تم ذكره سابقا يمكن القول أنّ كل مؤسسة اليوم تسعى للحفاظ على مواردها البشرية وحمايتهم من مختلف الأخطار التي يمكن أن تعترضهم في بيئة العمل، وفي هذا السياق حرص المشرع الجزائري على ضمان حق الموظف العمومي في الصحة والسلامة المهنية حيث تشير المادة (37) من الأمر 03(06)، أنّ للموظف الحق في ممارسة مهامه في ظروف عمل تضمن له الكرامة والصحة والسلامة البدنية والمعنوية، كما حددت المادة (70) من ذات الأمر حق الموظفين العموميين في المشاركة في تسيير القواعد العامة للعمل، وكذا النظافة والأمن داخل المؤسسات والإدارات التي يعملون بها من خلال المشاركة في تشكيل اللجان التقنية على مستواها.

حيث تضطلع هذه اللجان وتستشار على وجه الخصوص في مجال ظروف العمل وفي مجال النظافة والأمن وخاصة المسائل المتعلقة بالتدابير العامة للأمن في أماكن العمل، والمسائل المتعلقة بالنظافة، والإعلام والتحسيس في مجال النظافة والأمن، حيث تؤكد هذا الحق المادة (85) من المرسوم التنفيذي رقم 20(199) المؤرخ في 25 يوليو سنة 2020، المتعلق باللجان الإدارية المتساوية الأعضاء ولجان الطعن واللجان التقنية في المؤسسات والإدارات العمومية.¹

ب) الحوافز:

تعتبر الحوافز من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات للحفاظ على مواردها البشرية، ورفع من روحهم المعنوية وتحسين أدائها كما تساعد في زيادة انتمائها وارتباطها بالمؤسسة، فالحوافز «هي العامل المحرك لدافعية وقدرات المرؤوسين نحو الأداء الفعّال، إذ بدونه تبقى الممارسات التكوينية والتوظيفية بلا جدوى».²

فالحوافز بالغرض النظر عن الشكل الذي تتخذه مادي أو معنوي تعتبر محركاً للقدرات الكامنة لدى العاملين والموظفين، حيث عادة ما يتمتع الموظفون بمجموعة من المؤهلات والكفاءات التي لا تظهر لدى المسؤولين فيحتاجون إلى عوامل مساعدة تستثير لديه دافعية الانجاز وتعزز الرغبة لديهم بتقلص الأفضل.

وبالتالي يمكن القول أنّ الحوافز كآلية تتبناها المؤسسات تقوم بدورين أساسيين، يتحدد الدور الأول في تحقيق التأثير الإيجابي في سلوك العاملين وتحسين أداءهم ومردوديتهم بما يحقق أهداف المؤسسة، والدور الثاني هو تعبير

¹ المرسوم التنفيذي رقم 20-199 المؤرخ في 25 يوليو سنة 2020 المتعلق باللجان الإدارية المتساوية الأعضاء ولجان الطعن واللجان التقنية في المؤسسات والإدارات العمومية، الجريدة الرسمية، العدد 44، جوان 2020.

² بن يمينة السعيد: تحديث جودة التسيير في القطاع التربوي من خلال المراهنة على إدارة الموارد البشرية، دفاثر المخبر، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد 2، سبتمبر 2009، ص 63، متوفرة على الرابط: (<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/79918>).

من طرفها عن رضاها بالنتائج المحققة والأداء المتميز للعاملين والموظفين لديها، فالحوافز بالنسبة للمؤسسات اليوم تعتبر من «أساسيات ضمان تحقيق أهدافها المختلفة وللوصول إلى أعلى مستوى من الأداء الوظيفي وكسب ولاء وانتماء العاملين لها»¹.

ويعتبر المهتمين بالعلاقات الإنسانية ضمن التنظيمات الحوافز أو عملية التحفيز من بين الأساليب المعتمدة من قبل المؤسسات في تحقيق الحاجات بالنسبة للموظفين، سواء كانت حاجة مادية عن طريق المنح المختلفة التي يمكن ضخها في حسابات الموظفين كالمردودية وغيرها، أو كانت حاجة معنوية تتلخص في التشجيع والثناء على الموظف نظير أدائه الإيجابي، كما أنّ الحوافز لا تساعد فقط في تحقيق الحاجات الحالية للموظفين والعاملين وإنما تسعى من خلال «ما تقدمه المؤسسة من وسائل مادية ومعنوية إلى تحسين أداء العامل واشباع حاجاته ورغباته وبالتالي رضاه الوظيفي»².

الحوافز من حيث الدور الذي تؤديه بالنسبة للفرد تأخذ اتجاهين، حوافز داخلية وهي درجة الإشباع التي يحققها الفرد من الوظيفة ذاتها، ومثال ذلك عندما يشعر الفرد بالفخر بالوظيفة التي يؤديها أو الشعور بالانتماء إلى مؤسسة متميزة ولها مكانتها، والمصدر الأساسي للإشباع لهذا النوع من الحوافز هو الوظيفة التي يشغلها الفرد في المؤسسة ويمكن أن تحقق المنظمة هذا النوع من الحوافز من خلال عدة أساليب منها على سبيل المثال الإثراء الوظيفي، أما الاتجاه الثاني فيتمثل في الحوافز الخارجية وهي مقدار ما يحصل عليه الفرد من أموال وترقيات وفوائد أخرى، وأهم خاصية لتلك الحوافز أنّها تأتي من خارج الوظيفة وأنّها تأتي من جهة خارجة عن الإدارة، أي أنّ الموظف إذ شعر بالإشباع من الوظيفة يسمى ذلك بالحافز الداخلي أما إذا شعر الموظف بالإشباع من خارج الوظيفة فإنّنا نسمي ذلك بالحوافز الخارجية.

أما الحوافز من حيث طبيعتها فتتنقسم إلى حوافز مادية أو مالية وهي التي «تشبع حاجات الفرد المادية وهي حوافز ملموسة تتخذ أشكالا متنوعة، كالأجر والعلاوات السنوية...»³، وهذا النوع يدعم العائد المادي

¹ محمد بن سعد أبو حيمد: أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين، المجلة العربية للنشر العلمي، الأردن، العدد 21، سنة 2020، ص 635، متوفرة على الرابط: (https://www.ajsp.net/research).

² عقة سعيدة: علاقة التحفيز بالرضا الوظيفي (دراسة ميدانية بمؤسسة فيروفيال بعنابة)، مجلة العلوم الادارية والمالية، الجزائر، المجلد 3، العدد 2، سنة 2019، ص 113، متوفرة على الرابط: (https://www.asjp.cerist.dz/en/article/105577).

³ ياسمينه منافي، صبرينة رماش: نظام التحفيز الأداء الوظيفي للعامل في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية في مؤسسة الحجار بعنابة)، مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والإدارية، المجلد 5، العدد 2، الجزائر، ديسمبر 2018، ص 260، متوفرة على الرابط: (https://www.asjp.cerist.dz/en/article/74785).

للموظف بشكل مباشر كالأجر وبشكل وغير مباشر مثل راتب التقاعد والإجازات مدفوعة الأجر والإجازات المرضية.

أما الحوافز غير المالية أو المعنوية فهي تنحى إلى العامل أو الموظف باعتباره كائن حي لديه مجموعة من الحاجات الانسانية والاجتماعية يجب احترامها بالدرجة الأولى وتحقيقها من خلال مكانته في المؤسسة التي يعمل بها، وهذا النوع من الحوافز لا يدعم بشكل مباشر القدرات المالية للموظف لكنها تجعل حياة الموظف أكثر سهولة وراحة بجانب ما تحققه من إشباعات.

وترتبط عملية التحفيز في المؤسسات بكيفية التأثير في سلوك الانجذاب والابتعاد العاملين والموظفين عن المؤسسة حيث يجب أن تعمل عملية التحفيز على استقطاب الأفراد المناسبين لها والعمل للاحتفاظ بهم وتقليل استعدادهم لتركها، والتأثير في سلوك أداء العمل المسند للفرد وبالطريقة التي يريدها، وفي الأخير ضرورة التأثير في سلوك الالتزام بقيم واتجاهات مهمة العمل كالانضباط والمواظبة والعلاقات مع الآخرين والأمانة والمحافظة على الموارد والمساهمة في تطوير المنظمة وغيرها.¹

في التشريع الجزائري وفي إطار القانون الأساسي العام للتوظيف العمومية في الجزائر تم تحديد الآليات التي يتم من خلالها تجسيد الحوافز في المؤسسات والإدارات وخاصة في شقها المادي والمعنوي، حيث يشير الفصل الرابع من الأمر 03(06 في مادته (97) إلى غاية مادته (103)، أنه من حق الموظف العمومي الخضوع أثناء مساره المهني إلى تقييم دوري ومستمر بهدف تقدير مؤهلاته وفقا لمناهج ملائمة، وتهدف عملية التقييم هذه إلى الترقية في الدرجات، الترقية في الرتب، منح امتيازات مرتبطة بالمردودية وتحسين الأداء، ومنح الأوسمة التشريفية والمكافآت، حيث يجب أن يركز تقييم الموظف من طرف السلطة السلمية المؤهلة على معايير موضوعية دائما ما تحفظ في الملف الإداري للموظف.

ج) الراحة والعطل القانونية:

لم تعد قوانين العمل الحديثة تهتم بما يقدمه العامل من جهد وما يحققه من انتاج فقط، بل توسع اهتمامها إلى مختلف الجوانب الاجتماعية والصحية للعامل من خلال منحه جزء من الوقت المأجور، لتجديد طاقاته وقوته وجهده والتمتع بقسط من الراحة بعد الجهد الذي بذله خلال الأسبوع أو خلال السنة، حيث كرست كافة القوانين العمالية العالمية مبدأ حق الراحة الأسبوعية والأعياد الدينية والوطنية والدولية وحق العامل في العطلة السنوية.

¹ سعاد نايف برطوني: إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، دار وائل، عمان، الأردن، ط3، 2007، ص348.

فالموظف أو العامل وعلى مدار أسبوع كامل من العمل يقوم بالكثير من الجهود الجسدية والنفسية ويتعرض لعدد من الضغوطات في مجال الوظيفة التي يمارسها، وهناك العديد من الوظائف التي تتطلب مجهودات كبيرة من طرف الموظفين وتستنزف طاقتهم لهذا يحتاجون إلى تجديد هذه الطاقات، وإعطاء فرصة للجسد للاستراحة واستعادة لياقته وتجديد النفس بعد عناء أسبوع كامل أو سنة كاملة من العمل المتواصل.

ومن ثم فإنّ عدم استفادة الموظف أو العامل من الحق في الراحة سواء كانت أسبوعية أو سنوية له آثار سلبية ومخاطر صحية عليه، وقد تؤدي إلى أمراض مهنية مستعصية لا يمكن تجنبها، لهذا أصبح الحصول على عطلة أسبوعية أو سنوية وأيام الراحة القانونية حق يكفله القانون وتضبطه النصوص التنظيمية المعمول بها، والموظف على مدار السنة له الحق في يوم كامل نهاية كل أسبوع عمل، وشهر كامل بعد كل سنة عمل كاملة كما له الحق أيضا في بعض العطل القانونية والتي تتحدد بناء على الأيام الوطنية والأعياد الدينية لكل بلد، ووفق التشريع الجزائري تتخذ الراحة والعطل عدة أشكال تتلخص فيما يلي:

- الراحة الأسبوعية:

يعتبر الحق في الراحة من الحقوق الدستورية التي أقرتها الأنظمة القانونية المعاصرة والدستور الجزائري في مادته (66) يؤكد على أنّ حق العامل في الراحة حق مضمون، أي أنّه يجب على كل عامل أن يتمتع براحة أسبوعية يبلغ حدها الأدنى مدة أربعة وعشرون ساعة متتالية بعد كل أسبوع عمل، فهذا الحق يمكن العامل من تجديد طاقته والاعتناء بشؤونه الخاصة والاهتمام بأبنائه وذويه، وهي بذلك تعتبر ضرورة اجتماعية وصحية بالدرجة الأولى حتى يتمكن العامل من القيام بعمله بصفة مرضية وفعّالة وبالتالي يحقق المردودية المطلوبة منه، ومن ثم فإنّ الراحة الأسبوعية تشكل «فترة لازمة للانقطاع عن العمل ليوم محدد للاشتراك مع المجتمع وكذا العائلة للاستفادة منها لاعتبارات صحية وترفيهية»¹.

ووفقا للمواد (191)، (192)، (193) من الأمر رقم 06(03) للموظف الحق في يوم كامل للراحة أسبوعيا طبقا للتشريع المعمول به، كما للموظف الحق في أيام الراحة والعطل المدفوعة الأجر المحددة وفق التشريع المعمول به أيضا، فيوم الراحة الأسبوعي وأيام العطل المدفوعة الأجر أيام راحة قانونية، كما أنّه للموظف الذي يعمل في يوم راحة قانونية الحق في راحة تعويضية لنفس المدة.

- العطل والإجازات القانونية:

¹ مهدي بخدة: الراحة الأسبوعية في التشريع الجزائري، مجلة القانون، الجزائر، المجلد 07، العدد 02، سنة 2018، ص 101، متوفرة على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/94835>.

وتتضمن إجازات الأعياد الدينية والوطنية التي يتم تحديدها بمقتضى قوانين خاصة والعطل السنوية المحددة بثلاثين يوما، حيث تحدد المادة (194) من الأمر 03(06) حق الموظف في عطلة سنوية مدفوعة الأجر مدتها ثلاثون (30) يوما، وتمنح العطلة السنوية للموظف أو العامل على أساس العمل المؤدى خلال الفترة المرجعية التي تمتد من شهر جويلية من السنة السابقة للعطلة إلى 30 من شهر جوان من سنة العطلة حسب المادة (196) من ذات الأمر، ويتم احتساب العطلة السنوية المدفوعة الأجر على أساس يومين ونصف اليوم عن الشهر الواحد من العمل، وذلك دون أن تتجاوز المدة الكاملة ثلاثين (30) يوما في السنة الواحدة للعمل وفقا للمادة (197) من الأمر 03(06).

وهناك بعض الحالات التي يمكن للموظف أن يستفيد فيها من رخص للغياب عن العمل وذلك دون اقتطاع من مرتبه شريطة أن يبرّر هذا الغياب، وتحدد المادة (208) إلى غاية المادة (213) من الأمر 03(06) الحالات التي يمكن للموظف الاستفادة من هذا الحق وهي كالاتي:

- متابعة دراسات ترتبط بنشاطاته الممارسة في حدود أربع (4) ساعات في الأسبوع تتماشى مع ضرورات المصلحة أو للمشاركة في الامتحانات أو المسابقات لفترة تساوي الفترة التي تستغرقها.
- للقيام بمهام التدريس حسب الشروط المنصوص عليها في التنظيم المعمول به.
- للمشاركة في دورات المجالس التي يمارس فيها عهدة انتخابية إذا لم يكن في وضعية انتداب.
- لأداء مهام مرتبطة بالتمثيل النقابي أو المشاركة في دورات للتكوين النقابي طبقا للتشريع المعمول به.
- للمشاركة في التظاهرات الدولية الرياضية أو الثقافية.

يمكن للموظف أيضا الاستفادة من تراخيص الغياب دون فقدان الراتب للمشاركة في المؤتمرات والملتقيات ذات الطابع الوطني أو الدولي التي لها علاقة بنشاطاته المهنية.

- للموظف الحق مرة واحدة خلال مساره المهني في عطلة خاصة مدفوعة الأجر لمدة ثلاثين (30) يوما متتالية لأداء مناسك الحج في البقاع المقدسة.

- للموظف الحق في غياب خاص مدفوع أجره مدته ثلاثة (03) أيام كاملة في إحدى المناسبات العائلية والتي تشمل زواج الموظف، ازدياد طفل للموظف، ختان ابن الموظف، زواج أحد فروع الموظف، وفاة زوج الموظف، وفاة أحد الفروع أو الأصول أو الحواشي المباشرة للموظف وزوجه، وذلك وفقا للمادة (212) من الأمر 03(06).

- كما تستفيد المرأة الموظفة خلال فترة الحمل والولادة من عطلة أمومة مدتها ثمانية وتسعون (98) يوما وذلك وفقا للتشريع المعمول به.

- العطل والإجازات غير مدفوعة الأجر:

يمكن للموظف الاستفادة من رخص استثنائية للغياب غير مدفوعة الأجر، لأسباب الضرورة القصوى المبررة والتي لا يمكن أن تتجاوز مدتها عشرة (10) أيام في السنة وفقا للمادة (215) من الأمر 06(03) المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.

كما للموظف أو العامل الحق في الحصول على إجازات استثنائية يكون مضطر إليها لأسباب مختلفة وذلك دون الاستفادة من الراتب الشهري، وتشكل وضعية الإحالة على الاستيداع أو عطلة غير مدفوعة الراتب أفضل مثال على ذلك.

3) الاتجاهات النظرية في تسيير الموارد البشرية:

3-1) النظرية البيروقراطية:

تقوم المنظمات بأداء مهامها ووظائفها وفقا للتنظيم الرسمي ضمنها أو ما أطلق عليه ماكس فيبر **MAX WEBER** اسم البيروقراطية، وذلك بناء على مجموعة القواعد المقننة واللوائح المكتوبة التي يجب على أعضاء التنظيم ومن له علاقة به الالتزام بها، من أجل تحقيق أهداف معينة وهي الأهداف المتوخاة من التنظيم، ففي التنظيم الرسمي يتم توزيع المهام على أعضاء المنتمين للتنظيم وفقا لمقاييس ومعايير معينة، بحيث يقوم كل عضو في التنظيم بدوره ووظيفته عن طريق إتباع قواعد وإجراءات محددة سلفا ويتم توزيع المسؤوليات والسلطات في التنظيم على شكل تسلسل هرمي من قمة الهرم إلى قاعدته.

ويرى فيبر أنّ التنظيم البيروقراطي كما أشار إلى ذلك **Chevallier** ما هو إلا «أنموذجا من الهيمنة الشرعية - العقلانية تبنى فيه السلطة على أساس قانوني يحدد بشكل مجرد موضوعي وعلمي أساليب ممارستها، بطريقة تلغي الولاءات الشخصية ويجعل السلطة ممارسة لصلاحيه مثبتة قانونا والطاعة في تنفيذ الأوامر لا تعود إلى الشخص الرئيس الإداري إنما تعود إلى اللوائح القانونية التي تستند إليها سلطاته»¹.

¹ عبد الستار ابراهيم دهام: التنظيم البيروقراطي إزاء الفكر الإداري المعاصر (إطار نظري)، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العراق، العدد 2، سنة 2008، ص5، متوفرة على الرابط: (<http://dr-ama.com/wp-content/uploads/2015/12>).

ومن خلال دراسته لظاهرة البيروقراطية دراسة علمية تحليلية اعتبرها سر نجاح المنظمات التي تعتمد على نظام تقسيم العمل والتخصص فيه على اختلاف نشاط وطبيعة هذه المنظمات، فعن طريق التنظيم البيروقراطي يتم تحديد الحقوق والواجبات لكل عامل أو موظف يعمل داخله، بحيث تحصر المسؤولية في يد الأشخاص الذين يتأرون أقسام وإدارات معينة، إلا أن الأدوار المختلفة والواجبات المتباينة التي تؤديها مكملتها لبعض البعض بحيث لا يستطيع أي دور منها الاستغناء عن أدوار الآخرين.

هذا ويضع فيبر وصفا للمؤسسة البيروقراطية انطلاقا من توزيع الأدوار في مختلف مستوياتها على شكل هرم، ف قمة الهرم تكون الأدوار ضمنها قليلة العدد ولكنها تتحمل مسؤولية اتخاذ القرارات لهذا تفوق أهميتها وفعاليتها بقية الأدوار الموجودة في المنظمة، أما الأدوار المتبقية ضمن المؤسسة فتتوزع بين منتصف الهرم وأسفله وتشمل الأدوار الإدارية والروتينية والتي يقوم بها عدد معتبر من العاملين والموظفين، ويتلقون الأوامر من الأدوار القيادية أي التي تشغل قمة الهرم وهذه الأدوار مأمورة ومسئولة عن تنفيذ العمليات الإنتاجية والخدمية في المنظمة.

فالبيروقراطية «تأخذ بالتراتبية الإدارية الهرمية، وتحتكم إلى الخبرة والكفاءة والاستحقاق دون اللجوء إلى العلاقات الانسانية والشخصية ...، أي أنّ البيروقراطية وجدت لتسريع العمل وتقليل الأخطاء والدقة في الإنجاز والمحافظة على حقوق الموظف والصالح العام»¹.

إنّ نظام البيروقراطية يتألف من عدد من المكونات الأساسية تتضمن تقسيم العمل بشكل محدد بين أعضائها، مع تدوين الأفعال والقواعد والقرارات الإدارية، في ظل وجود سلسلة واضحة من إصدار الأوامر، وخضوع جميع الأعضاء للانضباط والرقابة الدقيقين أثناء أدائهم لمهامهم، بالإضافة إلى اختيار الأعضاء على أساس التدريب الفني المطلوب، مع اعتماد نظام الترقية على الأقدمية أو الانجاز أو الاثنين معا، وكذا الفصل بين ملكية المؤسسة وإدارتها.²

ساعدت الأفكار التي طرحها فيبر في التنظيم عديد المدراء في تحقيق الأهداف المنشودة من المنظمات وعززت قدرتهم على إدارتها والسيطرة عليها وتحقيق زيادة معتبرة في الانتاجية، فالبيروقراطية تعتبر وسيلة فعالة في الإدارة والتسيير من جهة ومن جهة أخرى قدمت نظرة متميزة للفرد داخل التنظيم حيث اعتبرت الموظف البيروقراطي بأنه إنسان مثالي له القدرة على الفصل بين الحياة الخاصة التي يعيشها وبين العمل الذي يقوم في التنظيم.

¹ جميل حمداوي: جهود ماكس فيبر في مجال السوسيولوجيا، الأولى، المغرب، ط1، 2015، ص41.

² يوسف مسعداوي: مرجع سابق، ص172.

إلا أنّ هذا لا يلغي بتاتا الجوانب السلبية للبيروقراطية كما رسمها فيبر فالنظرة المثالية للموظف التي ميزت أفكارها تجرده من مكوناته النفسية، الانسانية والاجتماعية، فالعامل أو الموظف كما حددته البيروقراطية عبارة عن آلة تحدد لها واجبات ومهام تؤديها دون نقاش أو اعتراض وهو ملزم بالتقيد بالقانون ولوائحه واتخاذ القرارات وفق ما يحدده هذا القانون، وهذا الوضع يزيد من احتمالية انتشار الجمود في التنظيم وتغليب الوسائل على الغايات، فالتركيز على القوانين والقواعد والتمسك الحرفي بها يجعل الفرد يؤمن بهذه القواعد والإجراءات لذاها باعتبارها هدفا في حد ذاتها، وليست وسيلة لتحقيق أهداف التنظيم.

كما أنّ الموظف البيروقراطي يزداد تمسكه بالتعليمات واللوائح والقوانين حرصا منه على عدم المساءلة، وهو ما يؤدي إلى المزيد من الجمود والروتين وبالتالي مزيد من الرقابة والإشراف، ما يجعل الموظف البيروقراطي كأنه أسير لوظيفته وتعليماتها وأنظمتها نتيجة خضوعه الدائم لرقابة مديره ويفقد القدرة على التصرف في الحالات الطارئة.

2-3) نظرية الإدارة العلمية:

تعتبر الإدارة العلمية أولى المدارس والنظريات التي اهتمت بالإدارة والتصنيع والتنظيم بداية القرن العشرين، وتشير إلى طريقة العمل التي وضعها فريدريك تايلور WINSLOW TAYLOR FREDERICK (1856-1915)، بالإضافة إلى مساعديه هنري جانت GANTT HENRY والزوجان فرانك وليليان جلبرت FRANK a LELYAN GILBRETH، الهدف من وراء وضع هذه الطريقة هو رفع إنتاجية العمل وحل المشكلة المرتبطة بالعلاقة بين رأس المال والعمل عن طريق تحقيق مصالح العمل ومصالح العمال في ذات الوقت، فنظرية الإدارة العلمية «تقدم جهود كبيرة من أجل ترشيد العمل، حيث أنّ تطور التصنيع لا يتم فقط من خلال التحكم التقني لكن من خلال ترشيد وإعادة تنظيم العمل»¹.

إنّ طريقة العمل الذي قدمها رواد مدرسة الإدارة العلمية بزعامة تايلور ورفاقه تضم مجموعة من المبادئ واللوائح والقوانين، التي إذا ما تمّ التقيد بها واتباعها تعطي نتائج ايجابية بالنسبة للمؤسسة ولجميع الأطراف ذات الصلة بها من عاملين ومستهلكين وغيرها، «فالهدف الأساسي للإدارة هو تحقيق أعلى رفاية لصاحب العمل والعامل، كما أنّ الإدارة العلمية تعتمد على جميع المعلومات وتحليلها واستخلاص العلاقات والقوانين التي تساعد العامل في أداء عمله ومهامه»².

¹ bernoux philippe; la sociologie des organisation , initiation théorique suivie de douze cas pratiques, paris, éditions de seule, «points essais», seizième édition revue et corrigée, 2009,p 65.

² رعد حسن الصرن: نظريات الإدارة والأعمال (دراسة لـ 401 نظرية من الإدارة وممارساتها ووظائفها)، دار الرضا للنشر، سوريا، ط1، 2004، ص36.

إنّ تايلور أقام استنتاجاته وأراءه أساسا على دراسة الوقت والحركة للعاملين، حيث تقوم الإدارة العلمية داخل التنظيمات على جملة من الافتراضات العلمية أهمها رفع انتاجية العامل والقضاء على التباطؤ في أداء المهام، والوصول إلى تحديد الطريقة الأحسن والأفضل لأداء عمل معين تركز على القيام بدراسته وتحليله إلى أبسط عناصره، لهذا يجب أن يكون هناك تعاون كامل بين الإدارة والعمال وتوزع الأدوار بينهم تتولى الإدارة مهمة التخطيط والتنظيم والرقابة ويتولى العمال مهام التنفيذ، أيّ أنّها تقوم على تقسيم العمل والتخصص من أجل القضاء على التسيب والإسراف وعدم الإنتاجية عن طريق توكيل كل عامل عمل محدد يقوم به ويمكن مراقبته ومحاسبته، ومن جهة أخرى لابد من «استخدام الأساليب العلمية للوصول إلى حل لجميع المشكلات التي تصادفها الإدارة واتخاذ القرارات المناسبة على ذلك الأساس، أي التحليل العلمي للعمل»¹.

على الرغم أنّ هناك من يرى أنّ الإدارة العلمية كنظرية أولت المورد البشري داخل التنظيم أهمية كبيرة باعتباره محرك العملية الانتاجية، إلّا أنّه ومن خلال دراستها للحركة والوقت سعت إلى تحويل العامل أو الإنسان إلى آلة متخصصة على درجة عالية من الكفاءة، وبالتالي فإنّ أقصى ما يمكن أن يهتم به التنظيم في العامل هو الطاقة الجسدية التي يملكها وسرعته في أداء المهام، وقدرته على الاستمرار في هذا الأداء.

كما أولت الإدارة العلمية أهمية كبيرة لطرف آخر ضمن المؤسسات وهم المدراء الذين يتقلدون قمة الهرم الإداري وينفردون باتخاذ القرارات المهمة والحاسمة حتى يعمل التنظيم بنجاح ويتحقق التنسيق بين أعمال مختلف الأفراد ضمنه، «حيث يتوجب على المدير أنّ يستخدم الأسلوب العلمي للوصول إلى القرار الأمثل وقيم بعناية الطريقة المثلى لأداء كل عمل، ومن واجبه أيضا اختيار العاملين وتدريبهم وتحفيزهم متبعا للأسلوب العلمي، وأن يوفر لهم الآلات والأدوات والتعليمات والإرشادات»².

على الرغم من أنّ تطبيق طريقة تايلور في العمل أدى إلى انعكاسات إيجابية خاصة فيما يتعلق بزيادة الإنتاجية، إلّا أنّ هذا الأمر لم ينطبق على ارتفاع الأجور بالنسبة للعاملين، ما أدى بنظامه الوظيفي إلى الفشل وأجبره على التخلي عنه بعد فترة زمنية وجيزة من تطبيقه، من جانب آخر تعتبر الصلاحيات التي قدمتها الإدارة العلمية داخل الورشة لإصدار الأوامر من بين السلبيات التي تتميز بها حيث أنّ «العامل يتلقى عدة أوامر في

¹ Michel foudriat : **sociologie des organisation**, Pearson éducation France, Paris, France, 2 édition, 2007, P77.

² حسين حرم: **إدارة المنظمات (منظور كلي)**، دار الحامد، عمان، الأردن، ط2، 2010، ص21.

آن واحد ومن ناحية علمية لا يمكن لأي عامل أن يقوم بعمليتين في آن واحد أو أن يقوم بعمل معين ثم يتراجع عنه أو يقوم بإلغائه»¹.

في مجال الإدارة العلمية قدم هنري غانت أيضا خرائطه والتي هي عبارة عن رسوم بيانية بالأعمدة تستخدم كأداة رقابية لمتابعة انجاز العمل سواء ما تعلق الأمر بالآلات أو العاملين، وقد كان غانت أكثر تعاطفا من تايلور مع العمال ويتبين ذلك من خلال وضعه نظام حوافز يتناسب طرذا مع نظام العمل، وقد كان يحدد الوقت اللازم لإنجاز عمل محدد في ظل ظروف طبيعية ثم تزيد الوقت في حالة زيادة صعوبة المهمة أو العمل الموكل إليه.

إنّ الإدارة العلمية ركزت في مجمل تحليلاتها واهتماماتها على الجانب الإنتاجي من التنظيم وأغفلت باقي الأجزاء، وجعلت من الكفاءة الإنتاجية هي المقياس الأهم للنجاح وأهملت العلاقات الإنسانية داخل التنظيم، لهذا فعلى الرغم من الانعكاسات الايجابية التي حققتها في المنظمات في الفترة التي ظهرت فيها من زيادة كبيرة ومعتبرة في الإنتاج، إلا أنّها اعتبرت الإنسان أو الفرد داخل التنظيم عبارة عن آلة يمكن تدريبه والتحكم فيه ليحقق أفضل مردودية متجاهلة بذلك البعد الإنساني فيه، وهذا الأمر انعكس بدوره على طبيعة العلاقات الإنسانية داخل هذه التنظيمات.

3-3) نظرية التقسيم الإداري:

يعتبر العالم الفرنسي هنري فايول HENRI FAYOL رائد مدرسة التقسيم الإداري، وتتفق الأفكار والافتراضات التي طرحها فايول كثيرا مع مبادئ نظرية الإدارة العلمية، فقد اهتمتا كلتا النظريتين بالجوانب المادية والفيسيولوجية للعمال وعلاقتها بأداء المهام والوظائف، كما تم السعي لتحقيق الهدف المنشود من المنظمات ألا وهو تحقيق الكفاءة ورفع الانتاجية من خلال التخصص وتقسيم التنظيم إلى مجموعة من الهياكل وتكوينها مع التركيز على الأساليب والوسائل التي من شأنها أن تتوفر لدى المنظمة والعاملين حتى تتحقق الكفاءة المطلوبة.

يعتبر كتاب فايول المعنون بالإدارة العامة والصناعية الصادر سنة 1916 من أبرز الإسهامات التي تناولت مبادئ نظريته في الإدارة والتنظيم، ويعتبر اهتمام كل من الإدارة العلمية ونظرية التقسيم الإداري بالمدرء من نقاط التقاطع والاتفاق بينهما ففي حين تركز الإدارة العلمية على ضرورة تركيز سلطة اتخاذ القرارات في يد المدرء الذين يشكلون قمة الهرم الإداري للمؤسسات، فإنّ فايول قام بتحديد الخصائص والصفات التي يجب أن يتحلى بها المدرء، كالقوة والفهم وسرعة البديهة والحيوية والقدرة على تحمل المسؤولية وغيرها.

¹ محمود أحمد فياض وآخرون: مبادئ الإدارة (وظائف المدير)، دار صفاء، الأردن، ط1، 2010، ص41.

لقد وضع فايول مبادئ تتصف بالشمولية ركز على المستوى الأعلى في التنظيم، كما اهتم كثيرا بالوظائف والأنشطة الإدارية التي يجب على منظمات الأعمال القيام بها وتحديد طبيعة وماهية كل وظيفة، وقام بتقسيمها إلى ست مجموعات رئيسية تتمثل هذه في الأنشطة الفنية، الأنشطة التجارية، الأنشطة المالية، أنشطة الضمان والوقاية، الأنشطة محاسبية وأخيرا الأنشطة الإدارية.

تعتبر الفكرة التي طرحها فايول حول ضرورة تقسيم الوظائف والأنشطة وتحديد ما تنفق فيه نظرية التقسيم الإداري ونظرية الإدارة العملية من أهم الأفكار التي تلقت انتقادات، حيث أنّ التقسيم الإداري للوظائف يخلق لدى العاملين والموظفين نوع الملل والسأم والضجر من ممارسة نفس المهام لفترات طويلة وهو ما يؤثر على المردودية والانتاج، لهذا يجب تقسيم وتحديد الوظائف وفقا لطبيعتها وليس بمعزل عنها.

3-4) نظرية العلاقات الإنسانية:

لقد كانت الأفكار التي طرحها رواد النظريات الكلاسيكية ونظرتهم إلى التنظيم عامل مهم في نمو وتطور حركة العلاقات الإنسانية، فهذا الاتجاه جاء كرد فعل وكان بمثابة «دعوة إلى تصحيح المفاهيم والمبادئ التي رسخت في الأذهان وأثرت على التطبيق نتيجة لانتشار النظرية الكلاسيكية، حيث ركزت حركة العلاقات الإنسانية على بعض العناصر التنظيمية التي لم تلقى الاهتمام من جانب النظريات الكلاسيكية»¹.

وتعتبر بحوث وتجارب التون مايو ELTON MAYO باعتباره رائد حركة العلاقات الإنسانية والتي قام بها في مصانع شركة ويسترن إلكتروك (مصانع هوثورن) بالولايات المتحدة الأمريكية انطلاقة لإسهامات حركة العلاقات الإنسانية في التنظيم، حيث انصبت هذه البحوث على تحليل العلاقة بين زيادة الانتاجية والعلاقات الإنسانية داخل التنظيمات، وكيفية تحقيق الإشباع الوظيفي والاهتمام بالروح المعنوية للعاملين والسعي لتجسيد العمل كفريق واحد وخاصة في التنظيمات الصناعية

كما ارتبط اسم حركة العلاقات الإنسانية بكورت ليفين KURT LEWIN الذي انكب في دراساته على الجماعات الصغيرة والديناميكية، ومن ثم يمكن القول أنّ هذه المدرسة «كان لها توجه أساسي هو زيادة الانتاجية من خلال وضع افتراضات حول العنصر البشري، من أهمها تدعيم مفهوم الرجل الاجتماعي أي أنّ الانسان يرغب في العمل في جو يسوده العلاقات الطيبة والشعور بالانتماء»².

¹ لوكيا الهاشمي: نظريات المنظمة، دار الهدى للطباعة والنشر، عين مليلة، الجزائر، ص 84.

² عادل ثابت: سيكولوجيا الإدارة المعاصرة، دار أسامة، الأردن، ط 1، 2008، ص 275.

لقد توصل مايو وزملاؤه من خلال التجارب التي قاموا بها إلى جملة من الحقائق والافتراضات، كان أهمها أنّ مردودية العاملين داخل المنظمات ترتبط أساسا بطاقتهم الاجتماعية ولا ترتبط فقط بالجانب الفيزيولوجي لهم، لهذا تلعب المكافآت والحوافز غير المادية التي تقدم دورا مهما في تحفيز الأفراد وتحقيق الشعور بالرضا لديهم.

ومن جانب آخر يرى رواد حركة العلاقات الإنسانية من خلال أبحاثهم وتجاربهم «أنّ العمال لا يسلكون ويجابهون الإدارة وسياساتها كأفراد وإنما باعتبارهم أعضاء في جماعات»¹، وأنّ كفاءة التنظيم وتحقيقه نسبة عالية من الإنتاجية لا يرتبط بالضرورة بالتخصص الدقيق في الأعمال.

لقد كانت جملة الافتراضات التي طرحها مايو من خلال الدراسات والأبحاث التي قام بها، عاملا مشجعا للقيام بدراسات وبحوث أخرى تهتم بالعلاقات الإنسانية داخل التنظيمات، حيث توصلت هذه الدراسات في أغلبها إلى الدعوة «لضرورة تغيير نمط الإدارة من المركزية إلى الإدارة بالمشاركة كما أولت الاهتمام بأوضاع جماعات العمل وفرص التدريب والتعلم للعمال والإشارة إلى مشكلة الاتصال بين الجماعات داخل التنظيم»²، كما استطاعت هذه النظرية دراسة التنظيم كنسق اجتماعي وقد وظفت في ذلك بعض المصطلحات للمرة الأولى مثل الرجل الاجتماعي، كما ركزت على دراسة التنظيم غير الرسمي والجماعات وتحليلها للتنظيمات ذات الكبيرة الحجم تحليلا وظيفيا.

يعتبر التنظيم غير الرسمي أبرز الجوانب التي اهتم بها رواد حركة العلاقات الإنسانية، لأنّه يوفر للعمال الرضا الاجتماعي والشعور بالانتماء ويحقق التماسك واحترام الذات، ويساهم في الدفاع عن أفراد الجماعة وتوفير قدر من الأمن لذواتهم، ومن هذا المنطلق يمكن للإدارة استغلال التنظيم غير الرسمي للوصول للمعلومات المرتدة عن حاجات العاملين ورد فعلهم لقرارات إدارية معينة.

ومن ثمّ يمكن القول أنّ جوهر هذه النظرية يكمن أساسا في الاهتمام بإشباع الحاجات المعنوية للعمال والاعتراف بوجود تنظيم غير رسمي من شأنه أن يحقق هذا الإشباع، ضمن العلاقات الاجتماعية والشخصية التي تنشأ تلقائيا بين أعضاء التنظيم، ومن ثمّ التركيز على شبكة الاتصالات غير الرسمية وتوسيع نطاق الإشراف وإشراك العمال في عملية اتخاذ القرارات، وأنّ تحقيق الفهم الجيد لسلوك الأفراد وفق منهج علمي كما قدمته نظرية العلاقات الإنسانية يساعد المديرين في «توجيهه لخدمة أهداف المنظمة وخلق جو الثقة بين الأفراد والقادة

¹ علي السلمي: مرجع سابق، ص 91.

² علي غربي، بلقاسم سلاطينية، إسماعيل قيرة: تنمية الموارد البشرية، دار الهدى، عين مليلة، 2002، ص 45.

وترسيخ علاقات قائمة على الاحترام والتعاون في انجاز الأعمال، ويساهم كل ذلك في تكوين شعور لدى الأفراد بالولاء للمؤسسة»¹، وهو الهدف الأسمى الذي تسعى إليه جميع المنظمات.

على الرغم من أنّ رواد مدرسة العلاقات الإنسانية قد قدموا تصورا مناهضا للأفكار والافتراضات التي طرحتها النظريات الكلاسيكية، إلا أنّ هذا لا يلغي جوانب النقص في الأفكار التي طرحتها حيث اهتمت بالعنصر البشري وأغفلت باقي العناصر المكونة للتنظيم وتجاهلت تأثيراتها عليه، كما ركزت على التنظيم غير الرسمي ووصفها لجماعات العمل بأنها عبارة عن عائلة واحدة وسعيدة تتميز العلاقات ضمنها بالتماسك والتكامل والانسجام، متجاهلة بذلك مظاهر الصراع والمنافسة التي من شأنها أن تكون عاملا مساعدا على تحقيق التطوير والتجديد والابداع، كما أنّها أهملت في دراستها للأفراد داخل التنظيم جانبا مهما وهو التنظيم الرسمي ودور الحوافز المادية في تعزيز السلوك الايجابي للعاملين.

3-5) المدرسة السلوكية:

أ) نظرية الحاجات لإبراهيم ماسلو MASLOW ABRAHAM:

لكل كائن حي مجموعة من الحاجات الأساسية والضرورية يجب أن تشبّع حتى يستطيع العيش والاستمرار في هذه الحياة، بغض النظر عن طبيعة هذه الحاجات مادية كانت أو معنوية، إلا أنّ الانسان باعتباره كائن متميز عن غيره يحتاج إلى اشباع مجموعة الحاجات ذات الطابع الانساني المحض بحيث تعكس هذه الحاجات طبيعته المتميزة وعلاقاته الخاصة مع غيره من الناس.

فالحاجة تعبّر عن «حالة من النقص والعوز تقترب بنوع من الضيق والقلق والتوتر لا يلبث أن يزول متى قضيت الحاجة وزال النقص سواء كان هذا النقص ماديا أو معنويا داخليا أو خارجيا»²، حيث تزداد أهمية البحث في الحاجات الانسانية وفهمها كونها تعتبر عن «الموارد التي يحتاجها الناس حتى يتمكنوا من الأداء الاجتماعي المناسب في مجتمعهم»³.

¹ عبد الرحمن بوقفة: تسيير الموارد البشرية في ظل الجودة الشاملة، دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور Condor للصناعات الالكترونية ببرج بوعريش، تحت إشراف أ/د بوقرة بلقاسم، أطروحة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تنظيم وعمل - جامعة باتنة 1، الجزائر، 2015/2016، غير منشورة، ص 124، متوفرة على الرابط:

(http://theses.univ-batna.dz/index.php/theses-en-ligne/doc_details/5263)

² طلعت مصطفى السروجي: التخطيط الاجتماعي (نظريات ومناهج)، المكتب الجامعي الحديث، مصر، ط2، 2013، ص255.

³ محمد سيد فهمي: الرعاية الاجتماعية وخصخصة الخدمات، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 2005، ص16.

تعبّر الحاجات البيولوجية عن الحاجات الأساسية التي يشترك فيها جميع البشر حتى يستطيعوا العيش وتمثل قاعدة كبيرة من حياتهم واهتمامهم كالأكل والشرب، النوم والجنس وغيرها، وهي التي تحدد مدى قدرتهم على الاستمرار من عدمه، ثم تأتي بعد ذلك الحاجات الأخرى التي تلي الحاجات الأساسية في الأهمية كما أن فقدانها لا يؤثر بشكل مباشر على الحياة.

وتتخذ الحاجات الإنسانية شكل الارتقاء في عملية الإشباع عبر مستوياتها المختلفة، حيث يترتب على عدم اشباع الحاجات أو عدم كفاية اشباعها «توترات عديدة وتختلف درجة خطورتها حسب أهمية الحاجة، كما تتحول الحاجات إلى مشكلات في حالة إحباطها ...، وفي حالة اشباع الحاجات يؤدي إلى تحقيق التوافق واستعادة حالة التوازن والاستمرار والبقاء والتفاعل»¹.

لقد وردت تصنيفات عديدة للحاجات الإنسانية فهناك من يرى بأنها تقسم إلى ضرورية وكمالية أو أساسية وثنائية، كما تختلف وسائل اشباعها من وقت لآخر ومن مجتمع لآخر، وبالرغم من أن الحاجات الإنسانية تتميز بقابليتها للإشباع إلا أنه كلما وصل الإنسان إلى جزء محدد من الاشباع أو مقدار معين يصل حاجة أخرى فهي تترابط وتتكامل فيما بينها، ويعتبر التصنيف الذي قدمه ماسلو **MASLOW** في هذا المجال أكثر التصنيفات شيوعا حول الحاجات الإنسانية.

يرتب ماسلو الحاجات الانسانية في شكل هرم تتخذ فيه الحاجات الفيزيولوجية القاعدة والمجال الأكبر، ثم تأتي بعدها الحاجة للأمن والأمان ثم تليها الحاجة الاجتماعية ثم حاجات للتقدير وفي أعلى الهرم الحاجة إلى تحقيق الذات، ولا يمكن للإنسان أن يرغب في تحقيق حاجة ما إلا إذا تم اشباع الحاجة التي سبقتها بمعنى عملية الارتقاء في تحقيق الإشباعات.

وتعتبر نظرية الحاجات التي قدمها ماسلو من أبرز وأهم النظريات التي تفسر السلوك الإنساني ضمن المنظمات، وعاملا مساعدا للقائمين على المؤسسات في توجيه مختلف السلوكيات بناء تحديد احتياجات الأفراد ضمنها والسعي إلى تحقيق الاشباع لهذه الحاجات، كما تأخذ هذه النظرية أهميتها في فهم السلوك الإنساني لأنها تقوم على تدعيم «مفهوم الرجل المحقق لذاته أي أنّ الفرد يكون أكثر انتاجية عندما يشعر بأهميته وعندما يتمتع بالرقابة الذاتية، فالناس موجهون ذاتيا للوصول إلى الأهداف المطلوب تحقيقها وأنّ اهتمامهم

¹ ماهر أبو المعاطي علي: الاتجاهات الحديثة في الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية (أسس نظرية - نماذج تطبيقية)، المكتب الجامعي

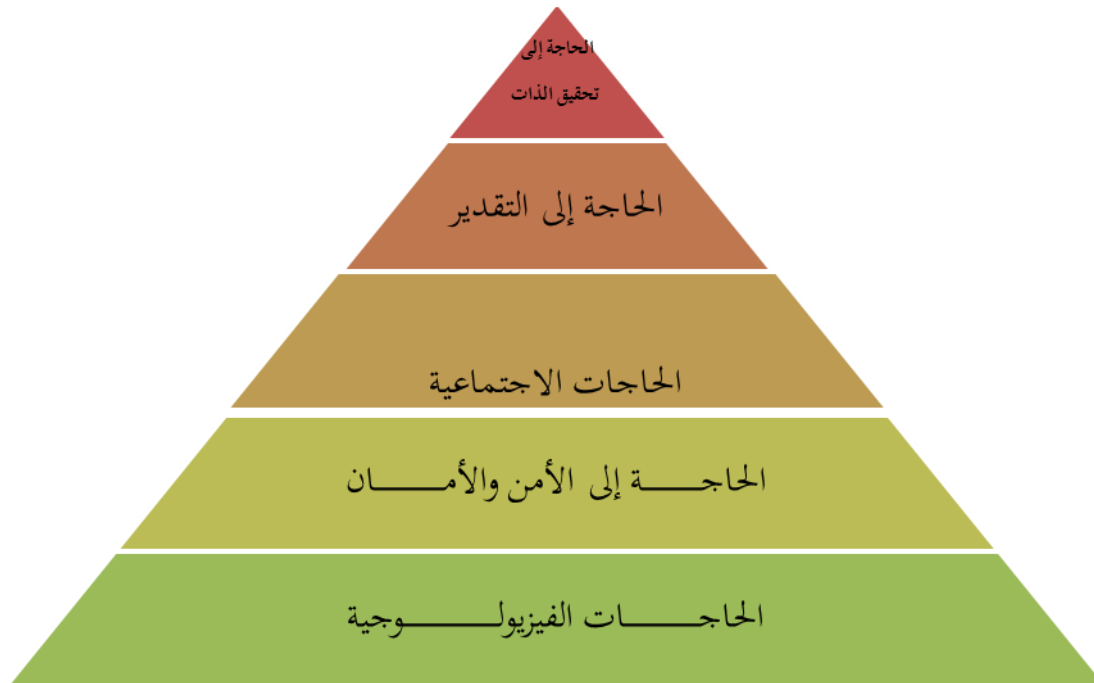
الحديث، الاسكندرية، مصر، 2014، ص75.

بتحقيق هذه الأهداف يرتبط ايجابيا بمدى اتساق وتكامل ومساهمة هذه الأهداف في تحقيق أهدافهم الشخصية¹.

وتجدر الإشارة هنا أنّ الترتيب الهرمي للحاجات والذي قدمه ماسلو لا يمكن أن نعتبره قاعدة لا يمكن الحياد أو الخروج عنها، فرغبة الأفراد في تحقيق الاشباعات ممكن أن تختلف بحيث تتقدم فيها الحاجات الإنسانية أو الحاجات الأكثر ارتقاء عن الحاجات الاقتصادية أو الفيزيولوجية وهذا يختلف من فرد إلى آخر ومن فترة زمنية إلى أخرى، وإذا كان الترتيب الهرمي الذي قدمه ماسلو يخدم المحافظة على البقاء أكثر من دوافع أخرى.

وتتميز الحاجات الإنسانية بمجموعة من الخصائص والسمات والتي يمكن أن تساعد الإدارة في تحديدها بالنسبة للعاملين، وتحقيق اشباعها ما ينعكس على الأداء الوظيفي لهم ضمن المؤسسات، فالحاجات الإنسانية لا يمكن أن نلتمسها وإنما نستدل عليها من خلال سلوك الفرد وردة فعله في المواقف المختلفة، إلا أنّ هذا الاستدلال يمكن أن يكون خاطئا في كثير من الأحيان حيث يمكن أن يكون تحديد الحاجة خاطئ.

شكل رقم (02): هرم ماسلو للحاجات



Source: Caroline Solé: la pyramide des besoins humains, l'école des loisirs, paris, France, 2015, p9

¹ عادل ثابت: مرجع سابق، ص 275.

ب) مدرسة الفلسفة الإدارية:

يعتبر ماكريجور DOUGLAS MCGREGOR رائد مدرسة الفلسفة الإدارية من خلال مجموعة التصورات والفروض التي طرحها حول الطبيعة الإنسانية، وقد تجسد هذا الطرح في إطار ما يطلق عليه باسم نظرية (X) ونظرية (Y)، يقوم التصور الأول للنظرية التي قدمها على نظرة متشائمة وسلبية للإنسان، فالإنسان من وجهة هذا التصور عادة ما يلجأ إلى السلوك السلبي إذا ما ترك على طبيعته وسجيته، وتكمن الافتراضات التي تقوم عليها نظرية (X) والتي تعطي تفسيراً واضحاً لسلوك الأفراد والعاملين داخل المنظمات في النقاط التالية:

- إن كراهية الفرد للعمل شيء متأصل فيه، وعادة ما يعبر عن هذا الكره من خلال تجنب العمل كلما أمكنه ذلك وأتاحت الفرصة له.

- حتى يحقق التنظيم الأهداف التي وجد من أجلها لابد من استخدام الضغط والقوة والقسوة مع الأفراد، وإجبارهم على العمل ومراقبتهم وتوجيههم وتهدديهم بالعقاب إن تطلب الأمر ذلك لأنهم يكرهون العمل.

- الأفراد الاعتياديون في التنظيم لا يحبون تحمل المسؤولية وطموحاتهم جد محدودة، وعلى هذا الأساس يفضل هؤلاء الأفراد أن يتلقوا التوجيه من شخص آخر داخل التنظيم.

من أهم النقاط التي أشار إليها ماكريجور في نظريته أنّ العامل بطبيعته الإنسانية يسعى دوماً إلى إشباع حاجاته وأنه يتصرف بناء على رغبته في تحقيق هذه الحاجات، حيث تتخذ شكلاً هرمياً، فكلما تم إشباع حاجة تظهر حاجة جديدة أعلى منها وتحتل مكان الأهمية وعندما يتم إشباعها ينتهي دورها كدافع وتظهر حاجة أخرى أعلى منها.

وانطلاقاً من هذا يرى ماكريجور أن التنظيم الرسمي الذي يقوم على مبادئ نظرية (X)، يقدم فرص محدودة للعاملين لإشباع هذه الحاجات وهو ما يفسر انخفاض نسبة الإنتاج وقلة المردودية، وأنّ تصرف الأفراد داخل التنظيم بطريقة سلبية ولجوؤهم إلى عدم تحمل المسؤولية هو نتيجة حرمانهم من إشباع حاجاتهم ورغباتهم من خلال العمل الذي يؤدونه، لهذا تسعى الإدارة إلى فرض سيطرتها على سلوك العاملين وتصرفاتهم باستخدام أدواتها من ثواب وعقاب.

وفي المقابل يسعى العمال إلى جعل الإدارة تستجيب لمتطلباتهم ويقومون بالأعمال في حدود ما تقدمه لهم الإدارة كتعبير عن عدم قدرة الإدارة على إشباع حاجاتهم، لتعود الإدارة من جديد إلى تعزيز رقابتها وسيطرتها باستخدام أدوات جديدة، وهذا الوضع وصفه ماكريجور «بالمحبط والمخيب بما يتضمنه من عدم الثقة

والربية بين الإدارة من جهة والعاملين من جهة أخرى¹، ويرى أنّه ليس من الضروري وجود مثل هذا الوضع حتى ولو كان العمال يتصفون بالكسل ويتباطؤون في أداء أعمالهم فالسبب يعزى إلى محاولات الإدارة تغيير هذا الوضع من خلال فرض سيطرتها عليهم.

وسعى منه لتحسين العلاقة بين الإدارة والعاملين ومساعدة المنظمات من الخروج من هذه الدوامة، قدم **ماكريجور** فهما آخر لحقيقة السلوك الإنساني والذي يختلف تماما عن افتراضات نظرية (X) وهو ما وصفه بنظرية (Y) التي تقوم على جملة من الافتراضات أهمها:

- على الرغم من أنّ الفرد الاعتيادي يميل إلى اللعب والراحة، إلّا أنّ سلوكه اتجاه عمله إنّما يتوقف على الظروف الخارجية المحيطة والبيئة التي تجعله يقبل على العمل أو العكس.
- الرقابة الخارجية والتهديد بالعقاب ليست الوسيلتين الوحيدتين للتأثير على السلوك الإنساني وتحقيق أهداف التنظيم، فالعامل يعتمد على الرقابة الذاتية لتحقيق أهداف التنظيم التي يقتنع ويلتزم بها.
- إنّ الفرد يسعى دائما إلى إشباع حاجاته الذاتية وتحقيق ذاته، وعلى هذا فإن الالتزام بالأهداف يرتبط أساسا على ما يحصل عليه من مردودات المادية أو غير مادية تعمل على تحقيق ذلك الإشباع.
- تأثر خبرة الفرد في تعامله مع التنظيم في سلوكه وذلك من خلال ظاهرة التعلم، فالإنسان العادي يتعلم في الظروف المناسبة ليس فقط أن يتحمل المسؤولية ويقبلها بل يسعى للبحث عنها.
- إنّ القدرات الإبداعية والمساهمة في حل مشكلات المنظمة ليست قاصرة على مجموعة معينة من الأفراد، كما أنّ هذه القدرات والطاقات ليست محدودة بحيث لا يتم استخدام إلا جزء منها.

قدم **ماكريجور** من خلال نظرية (X) مجموعة من الافتراضات كان أبرزها أنّ تحقيق التنظيم لأهدافه لا يتم إلّا من خلال استخدام السلطة وأساليب الرقابة والإشراف على العاملين، ومن خلال نظرية (Y) والتي تركز على أساس ضرورة توفير الإدارة ظروفًا خاصة ولزامة وترتب العمليات داخل المنظمة، إلّا أنّ تحقيق التكامل بين أهداف التنظيم وأهداف الفرد إلّا من خلال توضيح المتطلبات العامة للوظيفة ووضع أهداف محددة يتطلب تحقيقها في مدة زمنية معينة ومن ثم مباشرة العملية الإدارية في هذه المدة وتقييم النتائج.

¹ فريد فهمي زيارة: وظائف الإدارة، دار البازوري، الأردن، الطبعة العربية، 2009، ص 77.

4) تسيير الموارد البشرية بدور الأشخاص المسنين في الجزائر:

لقد مرت الوظيفة العمومية في الجزائر بأربع مراحل جوهرية أرسّت القواعد والمبادئ الأساسية والنصوص التنظيمية التي تحدد العلاقة بين الموظف العمومي والأجهزة الإدارية المشرفة على تسيير مساره المهني.

فعلى الرغم من أنّ أول مرحلة عرفت الوظيفة العمومية في الجزائر بعد الاستقلال والممتدة من سنة 1962 إلى غاية 1966، كانت امتداد للعمل بالقوانين الفرنسية باستثناء ما يتعارض مع هوية وسيادة الدولة الجزائرية، إلّا أنّ هذه المرحلة شهدت صدور العديد من المراسيم والأوامر المنظمة لعلاقة الموظف بالإدارة، في حين أنّ المرحلة التي تلت هذه الفترة والتي امتدت من 1966 إلى غاية 1978 أو ما يعرف بمرحلة التطوير والتكيف عمدت فيها الجزائر إلى إرساء قانون الوظيفة العمومية بما يتوافق مع تركيبة المجتمع الجزائري محاولة التحرر من مخلفات الحقبة الاستعمارية من خلال مراجعة مختلف المبادئ التي تقوم عليها الوظيفة العمومية الجزائرية، فأصدرت الأمر 133(66) المؤرخ في 02 جويلية 1966 كمحاولة لتلبية متطلبات المجتمع وفتاته في محاولة لمسيرة التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي شهدتها الجزائر بعد الاستقلال.¹

أما المرحلة الثالثة والتي تعرف بفترة توحيد عالم الشغل والممتدة من سنة 1978 إلى غاية سنة 2006، عرفت هذه المرحلة صدور مجموعة من القوانين أهمها القانون الأساسي للعامل المهادف إلى توحيد عالم الشغل ودمج القطاعين الاقتصادي والإداري، في حين تمتد عملية الإصلاح والتنظيم والتي تعتبر المرحلة الأخيرة في مسار تطور الوظيفة العمومية في الجزائر من سنة 2006 إلى غاية يومنا.²

ويعتبر الأمر 03(06) المؤرخ في 15 جويلية 2006 آخر التشريعات التي صدرت في مجال الوظيفة العمومية بعد العديد من الإصلاحات التي شهدتها الجزائر بعد الاستقلال.

يعتبر القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية في الجزائر والمتمثل في الأمر 03(06) الإطار القانوني العام الذي من شأنه أن يضمن التسيير الفعال والجيد للمسار المهني للموظف العمومي، انطلاقا من اختياره إلى انتهاء علاقة العمل أو إنهاؤها، كما يسهر على ضمان حقوقه والاضطلاع بالواجبات المرتبطة بوظيفته ومهامها من جهة، ومن جهة أخرى يعمل على تحقيق جودة الخدمة العمومية فهو الكفيل بتحديد طبيعة العلاقة بين الإدارة والموظف والمستفيد من الخدمة العمومية.

¹ السعيد مقدم: تطور نظام الوظيفة العمومية في الجزائر، مجلة الإدارة، العدد 44، المدرسة الوطنية للإدارة، الجزائر، ص10، 12، متوفرة على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/128326>.

² المرجع نفسه، ص 15.

يحدد الأمر 03(06) المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية في الجزائر حسب مادته الأولى، القواعد القانونية الأساسية المطبقة على الموظفين والضمانات الأساسية الممنوحة لهم في إطار تأدية مهامهم في خدمة الدولة، ويطبق هذا القانون حسب المادة الثانية من الأمر ذاته على الموظفين الذين يمارسون نشاطهم في المؤسسات والإدارات العمومية، كما يحدد تطبيق أحكام هذا القانون الأساسي بقوانين أساسية خاصة بمختلف أسلاك الموظفين تتخذ بمراسم، إلا أنّ هناك بعض الأسلاك ونظرا لخصوصياتها يمكن أن تنص قوانينهم الأساسية الخاصة على أحكام استثنائية لهذا الأمر في مجال الحقوق والواجبات وسير الحياة المهنية والانضباط العام.¹

ومن بين الأسلاك التي تطبق عليها أحكام الأمر 03(06) نجد الموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني، ويتحدد تطبيق أحكام هذا القانون على هؤلاء الموظفين بالمرسوم التنفيذي رقم 353(09) المؤرخ في 08 نوفمبر 2009، حيث يهدف إلى توضيح الأحكام الخاصة المطبقة على الموظفين الذين ينتمون لهذه الأسلاك وتحديد مدونة الشعب المتعلقة بها وكذا شروط الالتحاق بمختلف الرتب والمناصب المطابقة حسب المادة الأولى منه.

وحسب المادة (3) من المرسوم 353(09) المشار إليه أعلاه، فإنّه تعتبر أسلاك خاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني الأسلاك المنتمية للشعب:

الحضانة والتربية وإعادة التربية، التعليم المتخصص وإعادة التكييف المهني، علم النفس، المساعدة والوساطة الاجتماعية، المقتصدية، التكوين في النشاط الاجتماعي.²

وتعتبر دور الأشخاص المسنين من الإدارات العمومية في الجزائر التي تضم مجموعة من الفئات المهنية المنتمية للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني، حيث تتطلب المهام والأدوار التي تقوم بها هذه المؤسسات توفر فريق عمل متكامل يضم مختلف الكوادر البشرية على اختلاف تخصصاتها، حتى تتمكن من الاهتمام بالمسنين من مختلف الجوانب نظرا لأوجه الرعاية المختلفة التي تلتزم هذه المؤسسات بتقديمها من جهة، ويقع على عاتقها أيضا الاهتمام بتطوير مساراتها المهنية حتى يتحقق هذا الالتزام من جهة أخرى.

¹ الأمر 03(06) المؤرخ في 15 جويلية 2006، المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية في الجزائر، الجريدة الرسمية، العدد 46، 16 جويلية 2006.

² المرسوم التنفيذي رقم 353(09) المؤرخ في 8 نوفمبر 2009، المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني، الجريدة الرسمية، العدد 64، نوفمبر 2009.

فتقدم الخدمة والتكفل بهذه الفئة يعتمد على تدريب وتكوين متخصص يعمل على رفع أداء العاملين وزيادة خبراتهم لتحقيق استمرارية العلاقة التوافقية بينها وبين البيئة التي تتواجد فيها.

كما تحتاج الخدمات المقدمة وأشكال الرعاية المعتمدة إلى تقويم مستمر، حيث يجب أن تتوفر هذه المؤسسات على قنوات اتصال بالعالم الخارجي وبالبيئة، لهذا تعتمد دور المسنين كغيرها من المؤسسات الأخرى على هيكل إداري يساعد في إيجاد الهياكل التنظيمية القادرة على توفير الخدمات وتوزيعها للمستفيدين (المسنين وبقية المقيمين) بطريقة فعّالة، فالإدارة في هذه المؤسسات تساعد هذه المؤسسات والعاملين بها على إصدار أحكام واضحة وصريحة بخصوص ما ينبغي أن يكون، وكذا النهوض بكفاءة العاملين ومقدرتهم على التعاطي مع هذه الأحكام والنهوض بكفاءة المؤسسة وقدرتها على تأمين الخدمات واتخاذ الإجراءات التي تدعم تلك الأحكام.

إنّ هذه الغاية لا تتحقق إلّا في ظل إرساء القواعد والأحكام التي يقوم عليها القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية والقانون الأساسي الخاص للأسلاك المنتمئة لقطاع التضامن الوطني، حيث حدد هذا الأخير جميع الأسلاك والشعب والفئات المهنية العاملة في دور الأشخاص المسنين والقواعد العامة والخاصة التي تحكم تسيير المسارات المهنية لهؤلاء الموظفين انطلاقاً من عملية اختيارهم إلى غاية إنهاء علاقة العمل التي تربطهم بالإدارة.

وفيما يلي عرض مفصل لأهم الرتب والأسلاك التابعة لقطاع التضامن الوطني والناشطة على مستوى دور الأشخاص المسنين بالجزائر:

4-1) المساعدين في الحياة اليومية:¹

تملك هذه الفئة المهنية أهمية بالغة في دور الأشخاص المسنين نظراً لطبيعة الفئات المكتفل بها والتي تحتاج إلى المرافقة اليومية داخل هذه الدور، ويضم سلك المساعدين في الحياة اليومية ثلاث رتب وهي رتبة المساعدين في الحياة اليومية، رتبة المساعدين في الحياة اليومية الرئيسيين ورتبة المساعدين في الحياة اليومية الرؤساء.

حيث يكلف سلك المساعدين في الحياة اليومية بمختلف رتبهم كما ورد في المادة (43) و (44) و (45) على التوالي من المرسوم التنفيذي رقم 09/353 حسب تخصصهم وبما يتوافق مع وظائفهم بدور الأشخاص المسنين على وجه الخصوص، بمرافقة ومساعدة الأشخاص المسنين والمقيمين بشكل عام الذين يعتبرون في وضعية تبعية أي لا يتمتعون باستقلالية في تلبية حاجاتهم، وكذا الأشخاص المعوقين خاصة أنّ دور الأشخاص المسنين بالجزائر تضم فئة معتبرة من ذوي الإعاقات سواء من المسنين أو من فئات أخرى تتكفل بها، أو مساعدة من هم

¹ المرسوم التنفيذي رقم 09/353 المؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1430 الموافق لـ 8 نوفمبر سنة 2009، المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني، الجريدة الرسمية، العدد 64، نوفمبر 2009، ص 9.

في وضع صعب بشكل عام للقيام بمختلف نشاطات التي ترتبط بحياتهم اليومية في الوسط المؤسسي، والعمل على تحفيز استقلالية هؤلاء الأشخاص لتسهيل تلبية احتياجاتهم المختلفة، مع السعي نحو إقامة علاقة نوعية لفك عزلة الأشخاص داخل الوسط الذي يتواجدون فيه ومع فئات المجتمع الأخرى الموجودة في المجتمع الكلي الذي يعيشون فيه.

ولا تتوقف مهام الموظفين الذين ينتمون إلى سلك المساعدات في الحياة اليومية على تدليل صعوبات الحياة داخل أسوار مؤسسات الرعاية، إنما يساهم هؤلاء الموظفين في عملية التدخل في تقديم الدعم والمساعدة للأشخاص المسنين داخل هياكل الاستقبال، والعمل على إدماج المقيمين داخل المؤسسات ومرافقتهم في الحصص الفردية للإدماج المبرمجة من طرف الأخصائيين النفسانيين أو الطاقم البيداغوجي المشرف على عملية التكفل بشكل عام، كما لا بد من السعي لإدماج الأشخاص في الوسط العائلي لمن يملكون عائلات أو صلات قرابية.

من بين أهم المهام التي يضطلع بالمساعدون في الحياة اليومية القيام بها العمل على تأطير القدرات البدنية والحسية والحركية للمقيمين، وخاصة أنّ هذه القدرات يزداد احتمال ضمورها وتراجعها بعامل تقدم السن وكثرة الأمراض والهدم البطيء الذي يشهده جسد المسن بشكل عام، وهذا التأهيل يتم بواسطة مجموعة من النشاطات البدنية والرياضية الموجهة للمسنين والمقيمين وأعمال التنشيط والترفيه لفائدتهم وذلك بالتنسيق مع الطاقم البيداغوجي المتعدد الاختصاصات.

كما يشارك المساعدات في الحياة اليومية في دور الأشخاص المسنين في إعداد وتنفيذ برامج التكفل بالمقيمين وتقييمها، والمشاركة في تقييم تطور الوضعية الفردية لكل مقيم أو مسن داخل مؤسسة الرعاية، والعمل على متابعة مشاريع الإدماج الاجتماعي لهم وكذا المشاركة في إنجاز الأدوات التعليمية المرتبطة بممارسة مهامهم.

هذا ويوظف المساعدات في الحياة اليومية وفق المادة (46) من المرسوم التنفيذي رقم 09/ 353 على أساس الشهادة من بين المترشحين الحائزين على شهادة بكالوريا التعليم الثانوي، الذين تابعوا تكوينا متخصصا لمدة أربعة وعشرين (24) شهرا بنجاح في مؤسسة عمومية للتكوين المتخصص.

4-2) سلك المربين:¹

تقوم الرعاية في دور الأشخاص المسنين على مجموعة من النشاطات والبرامج الرامية إلى تحسين جودة حياة المسنين ضمنها، كما تتخذ هذه الأنشطة والبرامج أشكالاً متنوعة وعديدة تلبي احتياجات المقيمين المختلفة ضمن هذه المؤسسات، لهذا يشكل سلك المربون بمختلف رتبهم فئة مهنية مهمة تشرف على مختلف هذه البرامج والأنشطة بطرق علمية ومهنية هادفة ومتخصصة.

ويندرج تحت سلك المربين أربع رتب وهي رتبة المربين المساعدين الموضوعة في طريق الزوال، رتبة المربين المتخصصين، رتبة المربين المتخصصين الرئيسيين، رتبة المربين المتخصصين الرؤساء، ويوظف أو يرقى المربون المتخصصون حسب المادة (54) من المرسوم التنفيذي رقم 09/353 على أساس الشهادة من بين المترشحين الحائزين شهادة بكالوريا التعليم الثانوي، الذين تابعوا تكويناً متخصصاً لمدة أربعة وعشرين (24) شهراً بنجاح في مؤسسة عمومية للتكوين المتخصص.

يكلف المتمون لهذا السلك بمختلف رتبهم وحسب تخصصهم بالمشاركة في النشاطات التربوية الرامية إلى تنشيط وتنظيم الحياة الجماعية للمقيمين بدور الأشخاص المسنين، بالتعاون مع الطاقم البيداغوجي المتعدد الاختصاصات في مقدمته المساعدون في الحياة اليومية، ويكلفون بهذه الصفة وفق ما حدده المرسوم التنفيذي رقم 09/353 في مواده (50)، (53) من بين المهام التي تتوافق مع وظائفهم بدور المسنين على وجه الخصوص، بضمان مرافقة وتأطير الأشخاص المتكفل بهم أثناء نشاطات الإطعام والنظافة الجسدية والهندامية والإشراف عليها ضمن مختلف مرافق المؤسسة، ومساعدتهم ومرافقتهم أثناء تنقلاتهم والقيام بكل مهمة من شأنها تدليل صعوبات الحياة بالنسبة للمسنين داخل مؤسسة الرعاية أو خارجها.

ونظراً لكون مؤسسات الرعاية تقوم على أساس برمجة مجموعة من النشاطات المتنوعة لتحقيق التكفل بالفئات المعنية واشباع حاجاتهم، فتعتبر عملية المشاركة في تحضير النشاطات التربوية والمسلية والترفيهية وحتى الثقافية التي تقدمها المؤسسة من المهام المرتبطة بوظائف المتمون لسلك المربون المتخصصون، والعمل على تنظيم الأنشطة البدنية والرياضية والتنشيط والترفيه الموجهة للمقيمين بشكل عام والمسنين على وجه الخصوص وذلك بالتنسيق مع الطاقم البيداغوجي المتعدد الاختصاصات، والمساهمة في إعداد وتكييف البرامج والوسائل البيداغوجية الضرورية للتكفل بالفئات المستقبلية.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 09/353 المؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1430 الموافق لـ 8 نوفمبر سنة 2009، المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني، الجريدة الرسمية، العدد 64، نوفمبر 2009، ص 11.

هذا وحتى يتحقق هذا الهدف يلزم شاغلي هذا السلك من مختلف الرتب بحجم ساعي أسبوعي يقدر بثلاثون (30) ساعة.

4-3) سلك النفسانيين العياديين:¹

تشكل الرعاية النفسية جانبا مهما من جوانب التكفل التي تضطلع دور الأشخاص المسنين لتحقيقه، وخاصة مع الحالة النفسية المتدهورة الذي تشهدها مختلف الفئات المتكفل بها ضمن هذه الدور وخاصة المسنين، لهذا يمكن القول أنّ النفسانيين سلك مهم ضمن الطواقم البيداغوجية المتكفلة بالمسنين والفئات الأخرى فلا يمكن أن تخلو أي دار للرعاية من أخصائي نفسي يقوم بهذه المهمة.

حيث يضم سلك النفسانيين العياديين ثلاث رتب، وهي رتبة النفساني العيادي من الدرجة الأولى، رتبة النفساني العيادي من الدرجة الثانية، ورتبة نفساني عيادي من الدرجة الثالثة، يوظف النفسانيون العياديون من الدرجة الأولى حسب المادة (92) من المرسوم التنفيذي رقم 09) 353 عن طريق المسابقة على أساس الاختبارات من بين المترشحين الحائزين شهادة الليسانس في علم النفس العيادي فرع عيادي أو شهادة معادلة لها. ويضمن النفسانيون العياديون من الدرجة الأولى جوانب الرعاية النفسية في شقها العلاجي والوقائي من خلال كل النشاطات في الميدان النفسي العيادي تجاه الأشخاص المتكفل بهم في المؤسسات أو المصالح المتخصصة التابعة للإدارة المكلفة بالتضامن الوطني وتجاه المسنين ضمن مؤسسات الرعاية.

ويكلف المتممون لسلك النفسانيين بمختلف دراجتهم بهذه الصفة كما ورد في المواد (89)، (90)، (91) على التوالي من المرسوم التنفيذي رقم 09) 353 على الخصوص، بالقيام الفحص الخارجي للأشخاص الذين تتوفر فيهم شروط القبول بالمؤسسة قبل التحاقهم بها أو توجيههم إلى مؤسسة أخرى في حالة كشف الفحص عدم القابلية للالتحاق بدار الرعاية، مع ضمان متابعة الحالة الفردية والجماعية للأشخاص المعنيين من خلال تطبيق الروايز والاختبارات النفسية وتفسيرها وتقديم تقارير والقيام بالتشخيص النفسي وإبداء الرأي العيادي حسب الحالة.

لا تقتصر مهام الأخصائيين النفسانيين على متابعة الحالة النفسية الفردية والجماعية للمقيمين ضمن دور الرعاية وإبداء الرأي حول الوضع النفسي لهم وتقديم الاقتراحات حول كيفية التخفيف من وطأة تواجدهم بمؤسسات الرعاية، إلا أنّ مهامهم كنفسانيين تتعدى إلى المشاركة في مختلف الاجتماعات المبرمجة لتحسين برامج

¹ المرسوم التنفيذي رقم 09) 353 المؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1430 الموافق لـ 8 نوفمبر سنة 2009، المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المتتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني، الجريدة الرسمية، العدد 64، نوفمبر 2009، ص 17.

المؤسسات العمومية للتكوين المتخصص التابعة للإدارة المكلفة بالتضامن الوطني وإثرائها، والمشاركة أيضا في كل بحث أو نشاط أو دراسة علمية أو تحليل له علاقة بمهامهم.

لا تتوقف أدوار النفسانيين في مجال الرعاية النفسية بدور الأشخاص المسنين تجاه المقيمين بشكل عام على تقديم برامج ونشاطات التكفل العيادي كل حسب حالته النفسية ووضعه الصحي، وإنما لابد أن تتعداها لعملية تقييم مدى تنفيذ هذه البرامج وقياس مدى أثرها، وإعداد الحصيلة المتعلقة بالتكفل العيادي في مؤسسة الرعاية، بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات النفسية المقدمة للفئات المتكفل بها ضمن هذه المؤسسات وخاصة بدور الأشخاص المسنين.

4-4) سلك المساعدين الاجتماعيين:¹

ترتبط المهام والوظائف التي تؤديها دور المسنين بعديد المؤسسات الأخرى في المجتمع، فهي ليست بمعزل عن المجتمع والبيئة التي تتواجد فيها، واستقبال المقيمين ضمن هذه الدور والمسنين على وجه التحديد يحتاج إلى عديد الإجراءات الإدارية والتحقيقات الاجتماعية، وكذا ضرورة التنسيق مع مختلف المؤسسات والهيئات الإدارية التي من شأنها أن تسهل عملية تكوين الملف الإداري والاجتماعي للمقيم أو المسن، كما أنّ التحاق المسن بدار الرعاية لا يعني انعزاله عن المجتمع الكلي إنما لابد من المحافظة على هذه العلاقة بمساعدة الطاقم البيداغوجي في مؤسسة الرعاية بمساعدة المساعدين والوسطاء الاجتماعيين.

من هذا المنطلق تأخذ الوساطة والمساعدة الاجتماعية دورا بالغ الأهمية في مثل هذه المؤسسات، فيضم سلك المساعدين الاجتماعيين ثلاث رتب، رتبة مساعدين الاجتماعيين، رتبة مساعدين اجتماعيين رئيسيين، رتبة مساعدين اجتماعيين رؤساء، حيث يوظفون على أساس الشهادة من بين المترشحين الحائزين شهادة بكالوريا التعليم الثانوي الذين تابعوا تكوينا متخصصا مدته ستة وثلاثون (36) شهرا بنجاح في مؤسسة عمومية للتكوين المتخصص.

يكلف المساعدون الاجتماعيون بالقيام بجميع المساعي الاجتماعية والإدارية التي من شأنها أن تساهم في الاندماج الاجتماعي و/أو المهني، للأطفال المحرومين من العائلة والأشخاص المعوقين جسديا والمعوقين ذهنيا والشباب في وضع صعب وكذا الأشخاص المسنين.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 353(09) المؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1430 الموافق لـ 8 نوفمبر سنة 2009، المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني، الجريدة الرسمية، العدد 64، نوفمبر 2009، ص 21.

ويكلف أيضا المنتمون لهذا السلك وبهذه الصفة بمختلف رتبهم حسب المواد (120)، (121)، (122) من المرسوم التنفيذي رقم 353(09، على التوالي وعلى الخصوص في مجال المسنين بالقيام بأي تحقيق اجتماعي أو مسعى إداري لقبول استقبال الأشخاص المسنين بمؤسسات الرعاية أو إبقائهم بالمسكن في حالة توفر عائلة أو صلة قرابية أي وضعهم في الوسط العائلي، والعمل على تقديم المساعدة والحماية الاجتماعية للأشخاص المقيمين بالمؤسسات، وتعريفهم بحقوقهم وتوجيههم لمختلف الخدمات التي توفرها هياكل التكفل والاستقبال كل حسب احتياجاته، وتقييم أوضاع الأشخاص في وضع صعب واقتراح الحلول المناسبة أو أي إجراء من شأنه أن يحسن التكفل الاجتماعي بهؤلاء الأشخاص ويساهم في تحسين شروط الحياة لديهم.

ولا تقتصر مهام ووظيفة المساعدة الاجتماعية على مساعدة الأشخاص الذين هم في وضع صعب داخل مؤسسات التكفل وخارجها، وإنما لابد أن يشارك المساعدون الاجتماعيون في الأبحاث ذات الطابع الاجتماعي التي من شأنها أن تقدم نتائج تساهم في تغيير الأوضاع الاجتماعية لهؤلاء الأشخاص نحو الأفضل وتحسن من جودة حياة الفئات الهشة في المجتمع، ومن ثم تحقيق التنمية الاجتماعية من خلال تجسيد نشاطاتها وتنفيذ البرامج الاجتماعية ضمن السياسة الوطنية في هذا المجال.

4-5) سلك الوسطاء الاجتماعيين¹

يضم سلك الوسطاء الاجتماعيين ثلاث رتب وهي، رتبة الوسطاء الاجتماعيين، الوسطاء الاجتماعيين الرئيسيين، الوسطاء الاجتماعيين الرؤساء، حيث يوظف الوسطاء الاجتماعيون على أساس الشهادات من بين المترشحين الحائزين شهادة بكالوريا التعليم الثانوي، الذين تابعوا تكوينا متخصصا مدته ستة وثلاثون (36) شهرا بنجاح بمؤسسة عمومية للتكوين المتخصص.

لا تختلف المهام والأدوار التي يقوم بها الوسطاء الاجتماعيون كثيرا عن المهام والأدوار التي يقوم بها المساعدون الاجتماعيون، فعادة ما تتداخل مهامهم في جوانب عدة كما يمكن أن ينوب الوسيط الاجتماعي عن المساعد الاجتماعي ضمن مؤسسة الرعاية، إلا أنّ أساس عمل الوسيط الاجتماعي هو التدخل الوقائي والاجتماعي لدى الأشخاص أو العائلات الذين يعانون من أي صعوبات حياتية، ويشجعونهم على تحقيق الاندماج الاجتماعي والعائلي والمهني.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 353(09 المؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1430 الموافق لـ 8 نوفمبر سنة 2009، المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتميين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني، الجريدة الرسمية، العدد 64، نوفمبر 2009، ص 22.

ومن ثم يكلف الوسطاء الاجتماعيون بهذه الصفة على الخصوص كما حددته المواد (129)، (130)، (131) من المرسوم التنفيذي رقم 353(09) وبما يتوافق مع وظائفهم بدور الأشخاص المسنين، في العمل على المحافظة على الروابط العائلية والاجتماعية والتضامنية في حالة وجودها وتعزيزها بين الأشخاص المسنين المكتفل بهم، والسعي لإعادة بنائها والمساهمة في الإدماج الاجتماعي والمهني للأشخاص الذين هم وضع اجتماعي صعب، والعمل على تطوير نشاطات الوساطة الاجتماعية وترقيتها، مع اقتراح كل تدبير من شأنه أن يحسن من القيام بهذه المهمة.

ومن زاوية أخرى يساهم الوسطاء الاجتماعيون في تجسيد نشاطات التنمية الاجتماعية وتنفيذ برامج النشاط الاجتماعي، من خلال القيام بأبحاث ذات طابع اجتماعي ومعالجة وتحليل أوضاع الأشخاص المكتفل بهم، وجمع المعطيات المتعلقة بمجال نشاطهم وتحليلها واستغلالها في تحقيق هذا الهدف.

جدول رقم (01): الفئات المهنية الناشطة في دور رعاية المسنين حسب الأسلاك وتصنيفها.

السلك	الرتبة	التصنيف	
		الرقم الاستدلالي الأدنى	الصف
المساعدون في الحياة اليومية	مساعد في الحياة اليومية	618	09
	مساعد في الحياة اليومية رئيسي	653	10
	مساعد في الحياة اليومية رئيس	698	11
المربون	مربي متخصص	618	09
	مربي متخصص رئيسي	653	10
	مربي متخصص رئيس	698	11
النفسانيون العياديون	نفساني عيادي من الدرجة الأولى	737	12
	نفساني عيادي من الدرجة الثانية	821	14
	نفساني عيادي من الدرجة الثالثة	913	16
المساعدون/ الوسطاء الاجتماعيون	مساعد/ وسيط اجتماعي	653	10
	مساعد/ وسيط اجتماعي رئيسي	737	12
	مساعد/ وسيط اجتماعي رئيس	778	13

المصدر: - المرسوم التنفيذي رقم 353(09) المؤرخ في 08 نوفمبر سنة 2009، المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني، الجريدة الرسمية، العدد 64، نوفمبر 2009.

- المرسوم الرئاسي رقم 54(23) المؤرخ في 16 جانفي 2023 المعدل للمرسوم الرئاسي رقم 304(07) المؤرخ في 29 سبتمبر 2007 الذي يحدد الشبكة الاستدلالية لمرتبات الموظفين ونظام دفع رواتبهم، الجريدة الرسمية، العدد 03، 17 جانفي 2023.

4-6) سلك الأطباء:¹

تضم دور الأشخاص المسنين فئات متنوعة للتكفل يشكل فيها الوضع الصحي جوهر عملية الرعاية نظرا للأوضاع الصحية التي يعانون منها من كثرة الأمراض والتراجع الذي تشهده الوظائف الحيوية لهم، الأمر الذي يتطلب ضرورة وجود فئة مهنية جد مهمة ضمن مؤسسات الرعاية وهم فئة الأطباء وخاصة أنّ التكفل في هذه المؤسسات يتم على مدار (24) ساعة في اليوم.

يخضع الأطباء العاملون بدور الأشخاص المسنين إلى أحكام المرسوم التنفيذي رقم 393(09) المؤرخ في 7 ذي الحجة عام 1430 الموافق لـ 24 نوفمبر سنة 2009، المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين لأسلاك الممارسين الطبيين العاملين في الصحة العمومية، كما يخضع الموظفون الذين يحكمهم هذا القانون الأساسي الخاص للحقوق والواجبات المنصوص عليها في الأمر رقم 03(06) المؤرخ في 19 جمادي الثانية عام 1427 الموافق لـ 15 يوليو سنة 2006، كما يخضعون زيادة على ذلك للنظام الداخلي الخاص بالمؤسسة التي يعملون بها.

يكون الموظفون الخاضعون لهذا القانون الأساسي الخاص لدى المؤسسات العمومية للصحة التابعة للوزارة المكلفة، ويمكن أن يكونوا بصفة استثنائية في الخدمة لدى الإدارة المركزية كما يمكن أن يكونوا في وضعية الخدمة لدى المؤسسات العمومية ذات الأنشطة المماثلة.

لا تقتصر الرعاية الطبية في دور الأشخاص المسنين على الطب العام حيث تتكفل إدارة هذه المؤسسات بتوظيف الأطباء العاملون الذين من شأنهم تقديم رعاية طبية مختلفة ومتنوعة للمسنين والمقيمين بهذه المؤسسات، إلا أنّ التكفل الطبي يشمل جوانب عدة لهذه الفئات منها على وجه التحديد التكفل الطبي بالجوانب الصحة العقلية والذهنية للمسنين، وخاصة أنّ دور الأشخاص المسنين تستقبل عدد لا بأس به من المرضى العقليين والذين يعانون من أمراض ذهنية تحتاج إلى الرقابة الدائمة، لهذا تلجأ إدارات هذه المؤسسات إلى عقد اتفاقيات مع مختلف الأخصائيين والعيادات الخاصة التي من شأنها أن تحقق هذا التكفل.

يخضع الموظفون المنتمون للأسلاك الخاصة المكلفة بالتضامن الوطني بالإضافة إلى أحكام الأمر 03(06) المتضمن القانون الأساسي العام للتوظيف العمومية في الجزائر والمرسوم التنفيذي 353(09) إلى النظام الداخلي للمؤسسة أو الإدارة التي يعملون بها، ويلزمون بعد توظيفهم باستكمال تربص تجريبي تكون مدته سنة واحدة،

¹ المرسوم التنفيذي رقم 393(09) المؤرخ في 7 ذي الحجة عام 1430 الموافق لـ 24 نوفمبر 2009 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين لأسلاك الممارسين الطبيين العاملين في الصحة العمومية، الجريدة الرسمية، العدد 70، 29 نوفمبر 2009، ص 8.

وعند انتهاء فترة التربص يرسم المتربصون أو يخضعون لتمديد فترة التربص مرة واحدة للمدة نفسها أو يسرحون بدون إشعار مسبق أو تعويض حسب المادتين (12) و (13) من المرسوم 353(09).

يلزم الموظفون المتمون لبعض الأسلاك مثل المساعدون والوسطاء الاجتماعيون، المربون والنفسانيون بالعمل في أي وقت ليلا أو نهارا حتى خارج مواقيت العمل القانونية، كما يستفيدون من عطلة السنوية طبقا للتنظيم المعمول به.

يلزم كل موظف خاضع لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 353(09) أو القانون الأساسي الخاص للأسلاك المنتمية للإدارة المكلفة بالتضامن الوطني، استفاد من تكوين متخصص تكفلت به الإدارة المكلفة بالتضامن الوطني من أداء خمس (05) سنوات من الخدمة الفعلية على الأقل لدى مصالح هذه الإدارة ابتداء من تاريخ التعيين، تحت طائلة تعويض مصاريف التكوين حسب المادة (22) من المرسوم المشار إليه أعلاه.

4-7) المراقب العام في دور الأشخاص المسنين:

بالإضافة إلى الرتب المدرجة ضمن مختلف الأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني، هناك عديد المناصب العليا ذات طابع هيكلي وأخرى ذات طابع وظيفي تساعد في عملية تأطير مختلف النشاطات في دور الأشخاص المسنين ومن بين هذه المناصب نجد منصب المراقب العام.

ووفقا للمادة (184) من المرسوم التنفيذي رقم 353(09) المؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1430 الموافق لـ 8 نوفمبر سنة 2009، يتم تعيين المراقب العام باقتراح من المسؤول الأول للمؤسسة من بين الموظفين الذين يشغلون رتبة مربي متخصص رئيس الذي أثبت خمس (05) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة أو المربي المتخصص الرئيسي الذي أثبت سبع (07) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة.

يكلف المراقبون العامون بضمان مراقبة النظام والانضباط في المؤسسات المتخصصة، وفي جميع اللقاءات والتظاهرات لاسيما خلال الراحة والخرجات الجماعية والتنقلات خارج المؤسسات والزيارات الطبية، بالإضافة إلى السهر على منشآت المؤسسات والسهر على تطبيق النظام الداخلي لها، هذا ويقوم المراقب العام في دور الأشخاص المسنين أيضا بمهام الإشراف ومراقبة عملية التكفل بالمسنين وكذا العملية التنسيقية بين مختلف مجموعات العمل المناوبة، سواء في الفترة النهارية أو الفترة المسائية، في بداية الأسبوع أو نهايته وهذا يتوقف على الكيفية التي تسيّر بها عملية التكفل في كل مؤسسة من هاته المؤسسات.

والجدير بالذكر أنّ دور الأشخاص المسنين كغيرها من الإدارات العمومية في الجزائر تتبني النظام المفتوح في عملية توظيف بعض مواردها البشرية، حيث تسعى إلى جلب فئة المتعاقدين لتقدم مجموعة من الخدمات تعجز

بقية الأسلاك عن تقديمها لاعتبارات حقوقية ووظيفية بالدرجة الأولى، لهذا نجد أنّ دور الأشخاص المسنين تضم ضمن مواردها البشرية فئة مهمة جدا وذلك بعيدا عن ما تم تحديده من رتب ووظائف في المرسوم التنفيذي رقم 353(09) المؤرخ في 8 نوفمبر سنة 2009، وتتمثل هذه الفئة في الأعوان متعدّدو الصلاحيات والمتعاقدين مع مديريات النشاط الاجتماعي أو البلديات حيث يسهرون على النظافة الشخصية للمسنين، من استحمام وتغيير حفاظات وتقديم الطعام وغيرها من الخدمات خاصة بالنسبة للمسنين الذين يعانون من العجز أو شبه عاجزين.

وتجدر الإشارة هنا أنّ هذه الفئة عادة ما تربطها علاقة تعاقدية مع مؤسسات الرعاية تتراوح مدتها بين السنتين (02) إلى ست (06) سنوات غير قابلة للتجديد وذلك طبيعة العقد المبرم بين الإدارة والمتعاقد، وهو ما يؤثر كثيرا على حركة هؤلاء المتعاقدين وعدم استقرارهم لفترات طويلة ضمن هذه المؤسسات، الأمر الذي يؤثر بدوره على مستوى الخدمات المقدمة من طرفهم للمسنين والمقيمين العاجزين وشبه العاجزين وهو من التحديات التي تواجهها إدارة هذه المؤسسات ومدراءها.

إلا أنّ هذا الوضع تغير بموجب المرسوم التنفيذي رقم 85(22) المؤرخ في 27 فيفري 2022 يحدد شروط وكيفيات تحويل عقود جهاز نشاطات الإدماج الاجتماعي إلى عقود غير محددة المدة بالتوقيت الجزئي إلى غاية 31 ديسمبر 2021 في حدود خمس (05) ساعات يوميا، وهو ما يبعث على استقرار هذه الفئة ضمن هذه المؤسسات.

شكل رقم (03): الفئات المهنية المعنية بالتكفل بالمسنين ضمن دور الرعاية



المصدر: من إعداد الطالبة

خلاصة الفصل:

يشكل القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية في الجزائر الإطار القانوني والتنظيمي العام الذي يسهر على تسيير الحياة المهنية للموظف العمومي والمقدم للخدمة العمومية ضمانا لحقوقه وملزما للقيام بواجباته، وقد تم تسليط الضوء في هذا الفصل على أحد الأسلاك الخاضعة لأحكامه والفئات المهنية التابعة له وهم الموظفون المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني وقد تم التركيز على وجه التحديد على الأسلاك والرتب الناشطة على مستوى دور الأشخاص المسنين بالجزائر.

حيث تأخذ هذه الفئات المهنية أهميتها من أهمية الرسالة التي تؤديها في مجال الرعاية والتكفل بفئة المسنين، لهذا كان لابد من الوقوف عند جوانب عدة ومهمة في مساراتها المهنية، سواء ما تعلق بشروط توظيفهم والآليات المعتمدة في استقطابهم، والأشكال التي تأخذها عمليات التوظيف وكذا الوقوف على البرامج التكوينية الموجهة لهذه الفئة.

والكشف عن أهمية الحفاظ على هذه الفئات المهنية من مختلف الأخطار المهنية التي يمكن أن تصاحب أداءهم لمهامهم ضمن دور رعاية المسنين، وهذا في إطار أحكام الأمر 06(03 المؤرخ في 15 جويلية 2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية في الجزائر، وكذا القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني والممثل في المرسوم التنفيذي رقم 353(09 المؤرخ في 200/11/08.

الفصل الثالث:

الإطار العام للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة

تمهيد

- 1) مبادئ المسؤولية الاجتماعية.
 - 2) أبعاد المسؤولية الاجتماعية.
 - 3) أطراف المسؤولية الاجتماعية.
 - 4) مجالات المسؤولية الاجتماعية.
 - 5) أهمية المسؤولية الاجتماعية.
 - 6) التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية.
 - 7) الاتجاهات الأساسية في دراسة المسؤولية الاجتماعية.
 - 8) استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية.
 - 9) المؤشرات الأساسية لتقييم أداء المسؤولية الاجتماعية.
 - 10) التحديات التي تواجه المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.
- خلاصة الفصل.

تمهيد:

إنّ نجاح أو فشل أي مؤسسة مرتبط أساسا بقدرتها على الانسجام والتوافق مع البيئة المحيطة بها وفي مدى قدرتها على التفاعل الايجابي مع المؤسسات الأخرى.

فالنظرة اليوم للدور الذي تلعبه المؤسسات قد تغيرت من النظرة التقليدية الضيقة التي تقتصر على السعي وراء تحقيق أهدافها الخاصة، إلى النظرة المعاصرة الواسعة التي تركز على ما تقدمه هذه المؤسسات من وظائف للمجتمع ولكل الأطراف الذين تربطهم علاقة بها، وفي مدى مساهمتها في تحسين نوعية حياة الأفراد من خلال اهتمامها بمختلف المتغيرات الاجتماعية فهي بشكل عام تعكس صورة حياة هذا المجتمع.

إنّ التزام المؤسسات بأدوارها الاجتماعية تجاه المجتمع أو ما يعرف اليوم بمفهوم المسؤولية الاجتماعية يعتبر أكبر تحدٍ لها، وخاصة مع الدعم الذي لاقتنه بعد العوائد التي تحققت نتيجة الالتزام بتطبيق برامج هذا المفهوم وتجسيد أبعاده المختلفة تجاه كل أطراف المصلحة.

في هذا الفصل سيتم التطرق إلى ماهية المسؤولية الاجتماعية من خلال إبراز أهم المبادئ التي تقوم عليها، أطرافها، مجالاتها وكذا أهميتها للمؤسسات ولكل الأطراف الذين تربطهم علاقة مصلحة بها، الوقوف عند المراحل التاريخية التي مرت بها، أهم المداخل الأساسية المفسرة لها وأهم الاستراتيجيات التي تتخذها المؤسسات للتعامل معها ومؤشرات تقييم أداء المؤسسات لها وأبرز التحديات التي تواجه المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

1) مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

يقوم تجسيد مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات على مجموعة من الاعتبارات التي يسهل على المدققين والإداريين والحقوقيين الاستدلال على وجودها ومدى التزام المؤسسات بها بسهولة، وأي كانت الاستراتيجية التي تتخذها إدارة هذه المؤسسات تجاه هذا المفهوم فإن احترام اللوائح والنصوص القانونية سواء المحلية أو العالمية تجاه كل الأطراف الذين تربطهم بها علاقة تترتب عليها آثار، يعتبر أول التزام على هذه المؤسسات تجسيده واقعا، استناد في تحقيق ذلك على ما هو متعارف عليه دوليا في المجال الذي تنشط فيه المؤسسة وبما يسهل عملية تحقيق المساءلة القانونية في حالة تطلب الأمر ذلك، ومن ناحية أخرى يمكن القول أن أكبر التزام مطالبة المؤسسات بتحقيقه هو أن تحترم في مجمل ممارساتها وأنشطتها الحقوق الأساسية للإنسان من الحق في العيش في بيئة مستدامة خالية من التلوث والمخاطر الإيكولوجية، الحق في العيش بصحة ورفاهية، الحق في التنمية الاجتماعية... وغيرها من الحقوق التي تحسن من جودة حياة الأفراد ضمن المجتمعات التي يعيشون ضمنها وتشكل المؤسسات على اختلاف حجمها وطبيعتها عاملا في تحقيق ذلك.

وعليه فإنّ التزام المؤسسات بمفهوم المسؤولية الاجتماعية يستند إلى مجموعة من الاعتبارات القانونية والأخلاقية والإنسانية، وعلى مجموعة من المبادئ الأساسية التي تحكم إليها في تعاملاتها مع المحيط الذي تتواجد وتنشط فيه وتوجه ممارساتها وتطبيقاتها تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية لها، وتتلخص في ست مبادئ أساسية تتمثل في:¹

- مبدأ الإذعان القانوني.
- مبدأ احترام الأعراف الدولية.
- مبدأ احترام مصالح الأطراف المعنية.
- مبدأ القابلية للمساءلة.
- مبدأ الشفافية.
- مبدأ احترام الحقوق الأساسية للإنسان.

¹ صالح سليم الحموري: المسؤولية الاجتماعية بين النظرية والتطبيق، متوفرة على الرابط: (<https://alrai.com/article/356680>).

ولهذا يقع على عاتق هذه المؤسسات الحرص في ممارستها على احترام الأخلاقيات المتعارف عليها من نزاهة في السلوك وشفافية في التعامل واحترام القوانين المعمول بها، وأن تستحضر في تعاملاتها الداخلية والخارجية ما هو متوقع منها من جميع الأطراف وتسعى لوضع طرق وإيجاد منافذ للحوار والتشاور للتقليل من مخلفات الأعمال التي تقوم بها تجاه البيئة التي تمارس فيها نشاطها في حالة وجودها، وأن تضع ضمن استراتيجيتها وسياساتها المتبناة خطط تنمية تتناسب مع وضع المجتمع الذي تتواجد فيه بما يحسن ويرفع من مستوى حياة الأفراد ككل.

وعادة ما ترجع عدم قدرة المؤسسات على تجسيد مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الواقع وعدم قدرتها على تحدي الصعوبات التي تواجهها في تطبيق برامجها وأنشطتها إلى عدم الإدراك الجيد و الفهم الخاطئ للمبادئ التي تقوم عليها من قبل الإداريين.

فعلى المؤسسات أن تدرك جيدا أنّ الالتزام بمبادئ المسؤولية الاجتماعية، ينعكس ايجابا عليها ويحول دون تعرضها للضغوطات الاجتماعية والعقوبات القانونية، ويعكس صورة ذهنية ايجابية من جميع الجهات الحكومية، الدولية، المنظمات الحقوقية...، فاحترام المؤسسات لجملة المبادئ التي تمت الإشارة إليها سلفا يجعل منها نموذجا متميزا قادر على مواجهة مختلف التحديات البيئية والاجتماعية والاقتصادية.

2) أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

كان الهدف الأساسي للمؤسسات هو السعي لتحقيق أكبر قدر من الأرباح والسعي لتعظيم رؤوس أموالها دون مراعاة التأثيرات التي تتركها النشاطات التي تقوم بها على البيئة التي تتواجد فيها، إلا أنّ التوسع الذي شهدته بيئة العمل والتعقيد في حجم النشاطات الذي تمارسها المؤسسات والزيادة المعتبرة في نسب العاملين بها، وما نتج عنه من تأثيرات على المجتمع الذي تتواجد فيه وزيادة حدة الانتقادات الموجهة إليها، كان من الضروري على هذه المؤسسات أن تتبنى أبعادا أخرى للمسؤولية الاجتماعية أكثر قبولا لتلاني الأوضاع التي آلت إليها والظروف التي تمخضت عن سعيها الحثيث نحو تحقيق أكبر قدر من الأرباح، على حساب القيم الأخلاقية والانسانية والاعتبارات الحقوقية.

لهذا تم اتخاذ مجموعة من الإجراءات لتحسين ظروف العاملين داخل بيئة العمل الداخلية، وتحسين علاقاتها ووضعها مع البيئة الاجتماعية التي تنشط فيها، أي يمكن القول أنّ هناك عدة أبعاد ومنطلقات تتخذها المؤسسات في تبنيها للمسؤولية الاجتماعية ولكل مؤسسة منطلقاتها وأبعادها الخاصة التي تركز عليها واستراتيجياتها الخاصة تجاه هذا المفهوم، وتشمل هذه الأبعاد ما يلي:

2-1) البعد الاقتصادي:

يرتكز هذا البعد بشكل أساسي على آراء آدم سميث **Adam smith** وهو منظور اقتصادي ظهر في الوقت الذي يواجه فيه العالم التغيرات الحاصلة في بيئة العمل، ومن ثم يشكل هذا البعد قاعدة هرم المسؤوليات (المنظور الكلاسيكي)، ويعتبر الاقتصادي الأمريكي **ميلتون فريدمان Milton Friedman** من أبرز أنصار هذا النمط الذي يركز على هدف أساسي هو تعظيم الربح وزيادة رؤوس أموال المؤسسات، وأنّ الحاجات التي يجب أن تحددها ضمن أولوياتها هي الحاجات الاقتصادية وعدم المخاطرة بأرباحها في نشاطات اجتماعية لا تعتبر ملزمة عليها أمام القانون.

ويدعم **ميلتون Milton** موقفه هذا بقوله أن المهمة الأساسية لأصحاب المؤسسات (المالكين) هي إنجاز الأعمال بطريقة تحسن الانتاجية، ومن ثم تعظم الأرباح وإذا ما تم انفاق هذه الأموال على الأنشطة والبرامج الاجتماعية فإنهم يضعفون بذلك المنافسة الاقتصادية للمؤسسة مما يؤدي إلى تضررها، وهو ما يؤثر بدوره على المستهلكين والعملاء فالحكومة من منطلق هذا البعد هي الطرف الأفضل لحل المشكلات الاجتماعية المختلفة.

إنّ منطلق هذا النمط يركز على أنّ المنظمة «تمارس أنشطة اقتصادية في إطار الكفاءة والفاعلية من خلال استخدام الموارد بشكل رشيد وانتاج سلع وخدمات بنوعية راقية وتوزع العوائد بشكل عادل على عوامل الانتاج المختلفة وهي بذلك قد تحملت مسؤولية اقتصادية أفضل من غيرها التي لا تراعي هذا الجانب»¹.

إنّ المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق الربح المادي وتنمي من مستوى إيراداتها السنوية من خلال النشاط الذي تمارسه وفق هذا البعد تساهم بشكل غير مباشر في تحقيق التنمية الاجتماعية، فهي تسعى دائما إلى فتح المجال لاستقطاب موارد بشرية متنوعة تتناسب مع مختلف المهام ضمن المستويات الإدارية والتقنية في المؤسسة وهو ما يقلل من نسبة البطالة في المجتمع الذي تنشط فيه، كما أنّ زيادة الإيرادات ينعكس ايجابا على جودة الحياة الوظيفية والمهنية للموظفين والعاملين بها، فتزيد رواتبهم، وتحسن خدماتهم الاجتماعية، تزيد نسبة استفادتهم من البرامج التدريبية والتطويرية، تتحسن بيئة العمل، تتحقق الصحة والسلامة المهنية لهم، يتم التكفل بمختلف انشغالاتهم فيتحقق الرضا الوظيفي لديهم ولدى عوائلهم نتيجة اشباع حاجاتهم المختلفة.

فاكتفاء المؤسسات بالبرامج والأنشطة الموجهة لمواردها البشرية والتي تهدف من خلالها إلى المحافظة عليهم وتحسين ظروف عملهم من جهة، والالتزام بالآثار المالية المترتبة على نشاطاتها من جهة أخرى يكفي لتحقيق

¹ طاهر محسن منصور، نعمة عباس الخفاجي: قراءات في الفكر الإداري المعاصر، دار البازوري، الأردن، 2008، ص289.

التوازن والاستمرار ضمن البيئة التنافسية التي تتواجد ضمنها، وعليه فإنّ توجه المؤسسات إلى القيام بأنشطة وبرامج تنمية تجاه الفئات المجتمعية الرامية إلى تقليل أثر بعض الظواهر الاجتماعية ومخاطرها، والسعي إلى تحسين جودة حياة الأفراد في المجتمع، يمكن أن تترتب عليه آثار اقتصادية ومالية تصل حد إيقاف نشاطها في ظل غياب فهم جيد لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ومبادئها واستراتيجيات التعامل معها، لهذا يعتبر القائمين على المؤسسات وفق البعد الاقتصادي أنّهم غير ملزمون قانوناً بتبني هذه الأنشطة والبرامج وإنّما تبقى مبادرات طوعية منها في حال تمكّنت من ذلك.

2-2) البعد القانوني:

تتعدد الأطراف الذين ترتبط بهم المؤسسة، وكل علاقة تربط بينها وبين أحد هذه الأطراف تحكم بالضرورة إلى مجموعة من القوانين واللوائح التنظيمية، من شأنها أن تضمن حقوق وواجبات كل طرف في هذه العلاقة وتحدد ما يترتب عليها من تبعات قانونية في حالة مخالفتها، لهذا يقع على عاتق المؤسسات احترام القوانين المعمول بها والنصوص التنظيمية المتعارف عليها تجاه كل علاقة.

هذه القوانين والتشريعات التي يجب أن تلتزم بها المؤسسة تكون مستمدة من مبادئ أخلاقية وهي جزء أساسي من المسؤولية الاجتماعية وتزداد هذه القوانين عادة مع زيادة حجم المؤسسات وتعقيدها، هذا ويؤكد برون وفريوني Bronn & Vrioni «بأن المسؤولية الاجتماعية تتضمن الالتزام بالتعليمات والقوانين كجزء من الواجبات الرسمية»¹.

فالمؤسسات يجب أن تعمل من أجل تحقيق رفاه المجتمع وتطوره ولا يجب أن تتعارض ممارساتها مع مصلحة المجتمع، ومتى تأكد أنّها تعمل ضده يكون من الضروري عندئذ فرض مصلحة المجتمع عليها بقوة القانون.

ويتضمن هذا البعد مدى التزام واستجابة المنظمات للقوانين والتشريعات الحكومية والامتثال لها سواء ما تعلق بالبيئة الداخلية متمثلة في شؤون العاملين، وما يتعلق بالمجالات الاجتماعية والبيئية من صيانة الموارد وتنميتها ومنع الاستخدام التعسفي للموارد، التخلص من المنتجات بعد استهلاكها ومنع تلوث المياه والتربة والهواء أو ما يتعلق بالمنافسة وغيرها.

تشكل الموارد البشرية أهم الأطراف الذين تتعدد أوجه الالتزام القانوني نحوهم من قبل المؤسسة، ففي هذا الجانب لا بد أن تحترم الآليات المعتمدة في استقطابهم، معايير اختيارهم وشروط تعيينهم، أن تحقق العدالة في توزيع أجورهم وتقييم أداءهم واستفادتهم من البرامج التكوينية، أن تضمن بيئة عمل سليمة وصحية... وغيرها من

¹ وليد حميد رشيد الأميري، مرجع سابق، ص 182.

الجوانب التي على الأجهزة الإدارية في المؤسسات أن تحترم القوانين في تعاملاتها مع مواردها البشرية وأن تحترم العلاقة القانونية والتنظيمية أو التعاقدية التي تربطهم.

كما على المؤسسات أن تحترم المبادئ التي تقوم عليها المواثيق الدولية في مجال حماية البيئة من مخاطر التخلص من النفايات وخاصة القريبة من التجمعات الحضرية والسكانية، وما يترتب أيضا على أنشطتها من أضرار يمكن أن تطل الموارد الطبيعية المختلفة فلا بد من الحفاظ على حق المجتمعات والأجيال اللاحقة في بيئة مستدامة.

ويشكل العملاء أهم الأطراف التي على المؤسسة أيضا أن تحترم القانون في جل تعاملاتها معهم، حتى تحقق الاستمرار وتعزز مكانتها وتخلق صورة ذهنية جيدة عنها وعن نشاطها، كما يقع على عاتق المؤسسات أيضا أن تحترم مبدأ المنافسة الشريفة والنزاهة فيما بينها وتحتكم إلى القوانين والتشريعات المتعارف عليها في هذا الجانب، وأن لا تغلب عليها رغبتها في الريادة والتفوق وتحقيق الأرباح على حساب الاعتبار القانونية وحقوق كل الأطراف الذين ترتبط بهم.

2-3) البعد الأخلاقي:

إذا كانت المبادئ القانونية تحدد للفرد ما يمكنه القيام به في وضع معين، فإنّ المبادئ الأخلاقية تحدد له ما يجب عليه أن يفعله وما يجب عليه أن يتجنبه، وهي مبنية على قيم شخصية ومهنية واجتماعية وتنشأ عن التفكير السليم واتخاذ القرارات الأخلاقية.

حيث تشير الأخلاق إلى مجموعة من القواعد والأنماط المختلفة من السلوك المقبولة من المجتمع والتي تحكم تصرفات الأفراد لعمل الشيء الصحيح والتقليل من حالات الخطأ، كما تعرّف الأخلاق أيضا بكونها التصرف بشكل منضبط مع ما هو جيد وما هو سيء أو ما هو صحيح وما هو غير صحيح وفقا للالتزامات والواجبات المحددة سلفا من قبل المجتمع.

والمسؤولية الأخلاقية في هذا السياق يكون «مصدرها الضمير والوجدان النقي الذي يستحسن من الخير ما يستحسن تلقائيا، ويستهج من الشر ما يستهجن بالفطرة ويدرك أن هذا يجب أن يترك وذاك يجب أن يفعل»¹.

¹ عبد العزيز الشريف: أخلاقيات الإعلام، دار يافا العلمية، الأردن، ط1، 2014، ص52.

وقد دأبت المجتمعات منذ القدم على وضع أنماط ومستويات من القيم الأخلاقية تقيس بموجبها أشكال السلوك المقبول والمرفوض، أي أنّ المجتمع يصدر أحكاما قيمة على السلوكيات والأفعال التي يقوم بها الفرد في ضوء منظومته القيمية، والأمر هنا لا يقتصر فقط على المجتمع وإنما يشمل أيضا مؤسسات العمل المختلفة باعتبارها جزء لا يتجزأ من المجتمع الكلي.

فاحتكام المؤسسات إلى مبادئ وقواعد أخلاقية والالتزام في السير عليها وعلى العاملين العمل بموجبها، يحقق لها الكثير من فوائد أهمها اكتسابها السمعة الطيبة من خلال تقليلها لحالات التوتر والصراع مع الأطراف الأخرى، وهذا ما يساعد بدوره على تحسين العمل وتطويره، تحقيق الكفاءة الإنتاجية العالية المستوى وتنمي روح الولاء لعمالها وعمالها.

ومن ثم يمكن القول أنّ الجانب الأخلاقي لأي مؤسسة يتمثل في مراعاة الأخلاق في أعمالها، واحترامها لكل القرارات وفق ما هو صحيح وعادل لتجنب إلحاق الضرر بفئات المجتمع المختلفة، فعلى الرغم من أنّ المسؤولية الاجتماعية «وليدة النموذج الاقتصادي القائم على الكفاءة (تعظيم الربح) وليست نتاجا مباشرا لرؤية أخلاقية - اجتماعية»¹، إلا أنّ عدم التزام المؤسسات بمبادئ وأخلاقيات العمل له آثار سلبية كبيرة.

فالأخلاق تلعب دورا كبيرا في معرفة الخطأ والصواب في ممارسات المؤسسات وتساعد في تعزيز ما هو صائب في المنتج أو الخدمة المقدمة لأصحاب المصلحة الذين يرتبطون بها، لهذا من الضروري أنّ تتحمل جانبا أخلاقيا حتى لو كان الالتزام بالأخلاقيات من قبل المؤسسات ليس ملزما قانونيا إلا أنّ لها دور متوقع من المجتمع.

2-4) البعد الخيري:

ويمثل البعد الخيري قمة هرم المسؤولية الاجتماعية، ويشير إلى مختلف التبرعات والهبات والبرامج والأنشطة الاجتماعية التي تسعى المؤسسة من خلالها لخدمة المجتمع ومساعدته وليس من وراءها تحقيق ربح مادي، كما أنّها غير ملزمة اتجاه المؤسسة وغير متوقعة من المجتمع لكنها تمتاز بترحيب من قبل المجتمع، لأنّها تساهم في حل بعض مشاكله والنهوض بأوضاعه وتحقيق التنمية أي أنّها عمل إنساني طوعي.

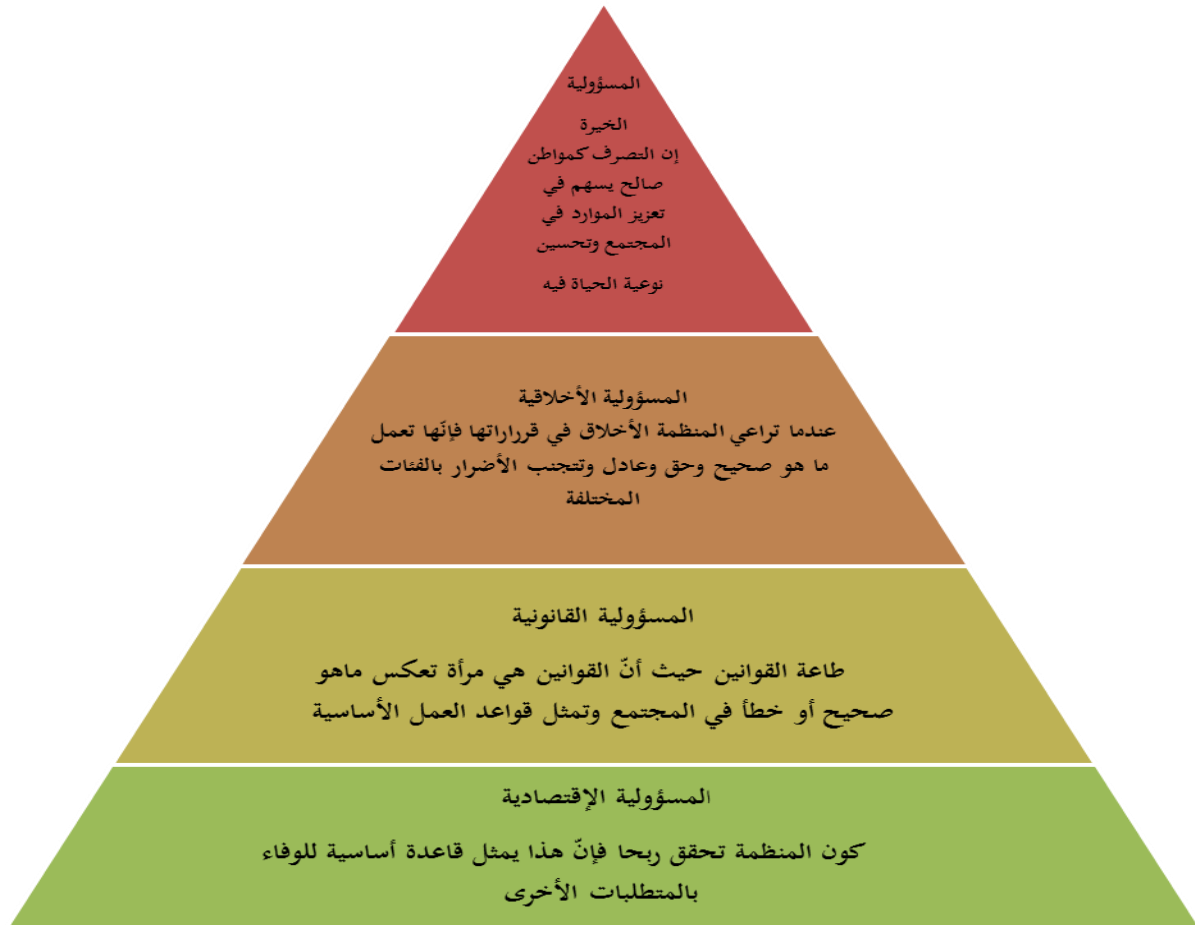
إنّ المجالات التي يمكن للمؤسسات أن تساهم فيها طوعيا تتعدد، كما تتعدد الفئات المجتمعية التي يمكن أن تساعد في النهوض بأوضاعها وتحسين ظروفها ومستويات معيشتها، فنجد الأنشطة والبرامج الموجهة للطفولة، فئة الشباب، المسنون، وفئة ذوي الاحتياجات الخاصة، في أبعاد مختلفة منها الاجتماعية، المادية، التربوية، الصحية وحتى الثقافية، وما يمكن أن تقدمه هذه المؤسسات أيضا من دعم ومساعدات مادية وعينية في مختلف الكوارث

¹ نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، دار الورق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2006، ص 217.

الطبيعية والأزمات السياسية التي تتطلب التكافل والتضامن الاجتماعي، فهذه البرامج الموجهة لهذه الفئات في مختلف المستويات ليست مفروضة عليها بقوة القانون وإنما تعتبر عمل تقوم به طوعية دون إكراه ترتب عن فهم جيد وإدراك عميق لمفهوم ومبادئ المسؤولية الاجتماعية، من شأنه أن يحقق فوائد جمّة سواء للمؤسسات المبادرة حيث تكسب دعم ومساندة المجتمع لها ويتعزز وجودها، وتحقق التنمية أبعادها المختلفة في المجتمع.

ويمكن الإشارة أنّ الأولوية في الالتزام بأبعاد المسؤولية الاجتماعية يختلف من مؤسسة إلى أخرى وذلك وفق لطرف المصلحة وطبيعة النشاط الممارس، إلا أنّ المتفق عليه على جميع المؤسسات أن تحقق التزاماتها القانونية في علاقاتها وتعاملاتها وأن تحترم مبادئ وأخلاقيات العمل المتعارف عليها وتحقق أرباح مادية، من شأنها أن تضمن البرامج الموجهة للأطراف الداخلية لديها حتى تتجه نوح المبادرات التطوعية والأعمال الخيرية تجاه المجتمع، أي أنّ التزام المؤسسات بالبعد الخيري والمبادرات الطوعية التي من شأنها أن تحسن حياة الأفراد داخل المجتمعات، لا يمكن أن يتحقق أو يتجسد على أرض الواقع في غياب التزاماتها الاقتصادية والقانونية والأخلاقية أولاً.

شكل رقم (04): هرم Carroll للمسؤولية الاجتماعية



المصدر: طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط1، 2005، ص83.

3) أطراف المسؤولية الاجتماعية:

تعتبر المؤسسات جزءا صغيرا من مجتمع كلي تتواجد وتنشط فيه، لهذا نجدها ترتبط بمجموعة من الأطراف الذين تربطهم بها مصلحة مباشرة أو غير مباشرة ويتأثرون بنشاطها ويؤثرون فيه، وينقسم هؤلاء الأطراف في اتجاهين منهم ما يشكل الأبعاد الداخلية أو البيئة الداخلية لهذه المؤسسات كالمالكين والموارد البشرية العاملة بها، أما الاتجاه الثاني فيتمثل في أطراف البيئة الخارجية للمؤسسات ويتمثلون أساسا في العملاء والمستهلكين، المجهزين الحكومة والمجتمع ككل، ويتباين ترتيب هذه الأطراف من منظمة إلى أخرى ومن بيئة إلى أخرى ومن فترة زمنية إلى أخرى، حيث تشكل هذه الأطراف أداة مهمة تعتمد عليها المؤسسات كمؤشرات لقياس أدائها للدور الاجتماعي المنوط بها ومدى تحقيقها لما هو متوقع منها، وفيما يلي شرح لكل طرف من أطراف المصلحة:

3-1) المالكون:

- المالك هو شخص واحد أو مجموعة من الأشخاص، بحيث يمثلون المستفيد الأكبر من وجود المؤسسة ونشاطها، من خلال ما تقدمه من أرباح كما يمثلون الخاسر الأكبر في حالة حدوث خسارة للأموال التي تم استثمارها، وتتلخص مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات تجاه ملاكها في النقاط التالية:¹
- سعي الإدارة والعاملين إلى بذل أقصى الجهود مع حسن استخدام الموارد المتاحة لتحقيق أكبر ربح يعود بالنفع على الملاك بالدرجة الأولى وعلى باقي الأطراف الأخرى.
 - العمل على خلق صورة ايجابية عن المنظمة وسمعتها وثقافة تنظيمية جيدة، لينعكس ذلك أداء المنظمة ويعطي نتائج ايجابية ومن ثم زيادة قيمة المنظمة الكلية ضمن البيئة التي تعمل فيها.
 - حماية أصول المنظمة ومكوناتها (موارد بشرية، موارد مادية، موارد مالية) وتفاذي اهمالها حتى تتمكن المنظمة من الاستمرار في وجودها وتطويرها بشكل مستمر، فمن خلالها تتحقق مختلف الانجازات وتحقق نسب نمو عالية ترتفع من خلالها قيمة المنظمة الحقيقية. - التميز في نوعية السلع والخدمات التي تقدمها لأن الجودة تعبر عن الاستخدام الفعال للموارد البشرية والمادية في المنظمة وما يمكن أن يحققه ذلك من مردود ايجابي لصالح المجتمع.
 - الالتزام القانوني والأخلاقي من قبل المنظمة لضمان استمرارية عملها ومشروعية وجودها من الناحية القانونية والأخلاقية وتحقيق التوافق مع جميع الأطراف الذين ترتبط بهم.

¹ طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، مرجع سابق، ص86، ص87.

3-2) العاملون:

تشكل الموارد البشرية الدعامّة الأساسية لأي مؤسسة على اختلاف مناصبهم ودورهم فيها، نظرا للدور الفعّال الذي يلعبه هذا المورد فهو فريد لا يمكن تقليده والعثور عليه في أي وقت نرغب في ذلك، لهذا تكتسي البرامج والأنشطة الاجتماعية الموجهة للعاملين أفضل الأساليب لتحسين كفاءتهم وزيادة فعالية أداءهم ما ينعكس بشكل مباشر على الانتاجية ومكانة المنظمة في البيئة التي تعمل فيها.

وتشمل هذه البرامج والأنشطة جوانب عدة من اهتمامات العمال على غرار الأجور والمرتبات والحوافز والبرامج التدريبية والتكوينية، وتتعداه إلى برامج الرعاية الصحية والاجتماعية وتقديم المنح والمكافآت ودعم الأنشطة الثقافية والترفيهية وتوفير النقل والإسكان واثاحة قنوات اتصال بين الإدارة والعاملين لتوفير مختلف المعلومات، التي من شأنها أن تدعم العلاقة بين هذين الطرفين وتزيد من الإحساس بالولاء والانتماء والفخر، وكذا «احترام قوانين العمل، ضمان حق العامل في التدريب والتكوين المستمر، الحفاظ الحقوق النقابية، اشراكه في اتخاذ القرارات، الحق في الأمن الوظيفي والأمن من حوادث العمل»¹.

ويمكن تحديد جوانب تجسيد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات اتجاه مواردها البشرية في مجموعة من الأنشطة والوسائل التي تغطي الجوانب المتعددة لإدارة وتسيير هذا المورد نذكر منها:

- التعبئة والاستقطاب:

تعتبر عملية الاستقطاب أول الخطوات التي تقوم بها الإدارة، لهذا يتوجب على المنظمة وجهازها الإداري الالتزام بمجموعة من المعايير الأخلاقية والقانونية والاجتماعية أهمها:²

- المصادقية في إعلانها عن الوظائف والمناصب الشاغرة وأن تحقق المنظمة مبدأ تكافؤ الفرص للجميع في عملية الاطلاع على طلبات الترشح.

- الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات الشخصية للمتقدمين والالتزام بالرد عليها وفق الاعتبارات القانونية والأخلاقية.

¹ وهبة مقدم ، هشام بكار: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية إيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، ص12، متوفرة على الرابط: (<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/154/7/1/6779>).

² طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، مرجع سابق، ص260.

- وكذا ضرورة قيام الإجراءات والأساليب المعتمدة في عمليات التعبئة والاستقطاب على الموثوقية والشفافية والنزاهة والعدالة.

- أن تقبل الادارة الاعتراضات المقدمة لها في حالة حصول خروقات في الإجراءات والأساليب المعتمدة.

- وأن تكون عملية الاستقطاب مستندة إلى تحديد دقيق موضوعي للاحتياجات من مختلف التخصصات لشغل وظائف حقيقية وفي ضوء عمليات تخطيط منهجية وعلمية للموارد البشرية للمؤسسة.

- توفير فرص متكافئة وعدالة اجتماعية لجميع أفراد المجتمع وهو أمر يمثل التزاما بتعيين الأفضل والأكثر كفاءة وهو إسهام أخلاقي واجتماعي مهم، كما أنه في صالح المنظمة بحيث لا تحرم من الاستفادة من القدرات والخبرات للأفراد الكفؤين من خارجها ومن خلال إعطاء فرص متكافئة للعاملين لأشغال مناصب أعلى في المنظمة وفق جدارتهم وكفاءتهم.

- المقابلة والاختيار والتوظيف:

وتتمثل أوجه تعزيز جوانب المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في هذه الإجراءات من خلال:

- أن يكون القائمون بالمقابلة من ذوي الاختصاص حتى يتكمنوا من الحكم بموضوعية وشفافية عن المترشحين لشغل الوظائف والمناصب.

- تجنب الوقوع في بعض الأخطاء أثناء عملية الاختيار كتأثير الهالة، المحسوبية، والتمنيط.

- احترام الإجراءات الإدارية والقانونية والتنظيمية المعمول بها في عملية التوظيف والاختيار.

- تعيين الناجحين كمتربصين في أماكن العمل المناسبة لهم بناء على احتياجات المؤسسة من عملية التوظيف.

- التدريب والتطوير:

للموظف أو العامل الحق في تطوير مهاراته وخبراته في مجال الوظيفة التي يعمل بها، لهذا تعتبر عملية توفير البرامج التدريبية الرامية إلى تطوير الشخصية المهنية للموظفين من أهم الالتزامات التي على الأجهزة الإدارية المعنية بتسيير الموارد البشرية الاحتكام إليها حيث يجب:

- أن تعبر البرامج التدريبية عن حاجة فعلية للتطوير وتحسين المستوى للموظف أو العامل.

- أن توجه هذه البرامج لجميع الموظفين والعمال دون تمييز كل حسب حاجته للتدريب والتطوير، وليس بناء على اعتبارات شخصية تفقد العملية قيمتها ومصادقيتها، أي العدالة في توزيع البرامج التدريبية.

- الاعتماد على نتائج تقييم الأداء بشكل دوري ومستمر وتحديد الاحتياجات التكوينية والتدريبية وطبيعتها ومدتها والهدف منها حتى تتحقق الموضوعية في تجسيد العملية.

- الأجور والمكافآت:

يعتبر الأجر المقابل للمادي نظير الجهد الذي يبذله الموظف أو العامل خلال فترة زمنية محددة، لهذا يشترط أن يكون هذا الأجر معبرا فعلا عن حقيقة ما يتم تقديمه من جهة وأن يكون ملبيا ومشبعًا لمختلف احتياجاته المادية، بما يعكس الرضا الوظيفي لهذا الموظف أو العامل ويساهم في تحقيق الولاء للمؤسسة، كما يجب على كل إدارة أن لا تتجاهل المكافآت سواء المادية أو المعنوية التي يجب أن توجه للموظفين والعمال، نظير الجهود الإضافية المبذولة أو نتيجة التميز في أداء بعض المهام والوظائف وتتمينها ببعض الأوسمة الشرفية إن تطلب الأمر ذلك.

- لا يجب أن يكون هناك تمييز في عملية توزيع الأجور والمرتبات بين الفئات المهنية ذكور أو إناث وإنما لابد أن تحترم في ذلك المعايير الموضوعية والقانونية.

- تقييم أداء العاملين:

إنّ عملية تقييم أداء العاملين تشمل على أساليب التعامل والتصرف وعلى أنماط سلوك العاملين مع رؤسائهم ومع مرؤوسيههم وكذا المتعاملين مع المؤسسة التي يعملون بها، وفيما مدى التزامهم بالنظم واللوائح والقوانين التي تستوجب منهم التطبيق، لهذا توفر هذه العملية صورة واضحة وموضوعية وصحيحة عن أداء الموارد البشرية حيث تسعى الإدارات من خلالها لتحقيق جملة من الأهداف منها ما هو إداري ومنها سلوكي ومنها ما هو تنموي.

إنّ تقييم أداء العاملين والموظفين عملية دورية ومستمرة لهذا يجب أن تخضع لمجموعة من الاعتبارات الأخلاقية والقانونية من قبل الجهاز الإداري المشرف على هذه العملية، ومن بين هذه الالتزامات الاحتكام إلى معايير موضوعية في عملية التقييم وتجنب الوقوع في أخطاء لأي اعتبارات شخصية أو غير مهنية.

- يجب أن تكون عملية تقييم الأداء تشمل جوانب النشاط المختلفة في المؤسسة أي تقييم كل أجزاء ومستويات التنظيم، مع الوضوح في عناصر ومجالات التقييم وطرق قياسه.

- لابد من احترام الفترة الزمنية لقياس أداء العاملين بحيث لا يجب أن تطول الفترة بين الأداء الممارس وبين زمن قياسه حتى تتمكّن الإدارة من تعديل الانحرافات إن وجدت.

- أن يقوم بعملية التقييم أهل الاختصاص ومن هم أكثر كفاءة ومصدقية ومن هو على اطلاع مباشر على أداء الموظف أو العامل، وأن احترام الإجراءات الإدارية والقانونية في عملية التقييم.
- أن تدرج كل الوثائق الخاصة بعملية التقييم في الملف الإداري وتحفظ فيها للعودة إليها عند الحاجة.
- أن تشمل عملية التقييم الجوانب الشخصية للعامل وكذا السلوكية وأيضا النتائج المتوخاة من الأداء المراد قياسه حتى تكون عملية التقييم متكاملة الأبعاد.
- برامج تحسين نوعية حياة العمل:

- من الالتزامات التي يجب على أي مؤسسة الاحتكام إليها هي السعي الدائم لتوفير بيئة عمل آمنة من الأخطار المهنية، مريحة وخالية من عوامل الضغط النفسي والجسدي في ذات الوقت، وبغض النظر عن طبيعة المهام التي يؤديها العاملون إدارية كانت أو جسدية فإنّ أي عمل لا يخلو من مجموعة من المخاطر التي ترتبط بالمهنة الممارسة ويقع على الإدارة العمل على تفاديها، ويمكن أن تحسن الإدارة من بيئة العمل من خلال:
- توفير الوسائل والامكانيات التي من شأنها أن تحمي العامل من الإصابة بحوادث العمل، أو التعرض إلى أخطار مهنية ترتبط بالمهام التي يؤديها.
- العمل على توفير بيئة عمل خالية من الصراعات والضغوطات النفسية حتى ينعكس ذلك على أداء العاملين وعلى مستوى مردوديتهم.
- توفير خدمة طب العمل وتقديم مختلف الاستشارات الصحية عضوية كانت أو نفسية.

3-3 العملاء:

- لكل مؤسسة هدف من وراء وجودها سواء كان تقديم سلع أو خدمات، لهذا يتوقف نجاح هذه المؤسسة أو فشلها على مدى تحقيق هذا الهدف تجاه العملاء والمستهلكين الذين سيستفيدون من هذه السلع والخدمات، ومدى رضاهم على جودة السلع المقدمة لهم، وهو «ما يلقي على المنظمات عبئا كبيرا في محاولة الاحتفاظ بعلاقات جيدة مع المستهلكين الحاليين والعمل على اكساب مزيد من المستهلكين المرتقبين»¹.

ولتحافظ المؤسسات على عملاءها ومستهلكيها تسعى لوضع مجموعة من البرامج والأنشطة تتحمل من خلالها جانبا من مسؤوليتها الاجتماعية تجاههم وتدعم علاقتها معهم، كتقديم ضمانات لتحقيق الجودة فيما

¹ عبد الرزاق سالم الرحالة: مرجع سابق، ص 157.

تقدمه من سلع وخدمات والالتزام بالمعايير الأخلاقية في المعلومات المقدمة ومنع استخدام كل ما يسبب إضرارا للمستهلكين والعملاء، ومن ثم الالتزام أمام ما يفرض عليها من قوانين وأخلاقيات التعامل لتدعم علاقتها مع العملاء وتحافظ على الصورة الذهنية الإيجابية لدى الأفراد وسمعتها في المجتمع ككل.

ويؤكد صلاح الشنواني في هذا الصدد أنه «مهما قامت الحكومات بجهود لحماية المستهلكين والعملاء، فإنه ثبت أن الحماية الحقيقية لا يمكن أن تأتي إلا من داخل المنظمات نفسها والضمان الحقيقي للمستهلك، هو التزام كل منظمة بالقيم والمبادئ الأخلاقية ومراعاة القائمين عليها لضمائرهم في كل معاملاتهم»¹.

هذا ويتمتع العملاء والمستهلكين المستفيدين من السلع والخدمات التي تقدمها المؤسسة بمجموعة من الحقوق في ضوء مفهوم المسؤولية الاجتماعية أهمها:²

- حق الأمان والحصول على الحماية الضرورية واللازمة تجاه الخدمات والمنتجات التي من شأنها أن تلحق أضرارا صحية بهم.
- الحق في الحصول على المعلومات الصحيحة ذات الدقة والمصدقية والحماية من كل معلومات مضللة من خلال توفير وإيجاد نظام معلومات كفؤ وفعال.
- حق العميل في الحصول على المعلومة المناسبة يضمن له بالضرورة الحصول على حق الاختيار وتتوفر له فرص متعددة لتوجيههم للخدمات التي من شأنها أن تحقق الاشباع اللازم.
- الحق في إبداء آراءهم حول السلع والخدمات والمنتجات وتوصيل هذه الآراء للمعنيين بالأمر لمساعدتهم في صياغة سياسات الدولة، ويضمن للمنظمة التأكد من المزايا والفوائد التي يحصل عليها العملاء والتي تتبعها المنظمة في تطوير المنتجات والخدمات المقدمة لهم.
- الحق في التعويض عن المنتجات والخدمات الرديئة.
- الحق في الحصول على توعية ثقافية بحقوقهم المشروعة واكتسابهم المعارف والمهارات المطلوبة لاختيار المنتجات والخدمات المناسبة.

¹ صلاح الشنواني: التنظيم والإدارة في قطاع الأعمال (مدخل المسؤولية الاجتماعية)، مركز الاسكندرية للكتاب، مصر، 1999، ص 51.

² بلال خلف سكارنة: أخلاقيات العمل، دار المسيرة، الأردن، ط 1، 2009، ص 82، ص 85.

العملاء والمستهلكين طرف مهم للمؤسسة حتى تعزز مكانتها وتضمن وجودها ضمن البيئة التنافسية التي تتواجد ضمنها، لهذا يعتمد المدققون والحقوقيون في قياس مدى استجابة المؤسسات لمبادئ المسؤولية الاجتماعية على هذا الطرف كمؤشر للأداء الاجتماعي لها، وتتجلى المسؤولية الاجتماعية على وجه التحديد من خلال الالتزام بالمعايير والاعتبارات القانونية والأخلاقية.

3-4) المجهزون:

يعتبر المجهزون أحد أهم الأطراف التي ترتبط المؤسسات بهم، لأنه في غياب المجهزين لا يمكن لهذه المؤسسات أداء وظائفها وأدوارها فهم يقومون بإمدادها وتجهيزها بمجموعة من المواد والسلع التي توجهها بدورها إلى عملائها ومستهلكيها، لهذا تسعى اليوم إلى الحفاظ على هذا الطرف المهم وتعزيز علاقتها به من خلال الاحتكام إلى مجموعة من القوانين في تعاملاتها والالتزام بما يقع على عاتقها من مسؤوليات وأخلاقيات، كاحترام مبدأ الاستمرار في التجهيز والإمداد وفق أسعار عادلة ومقبولة، والسعي لتطوير استخدام هذه المواد حتى تضمن استمرارية العمل والرفع من مستوى الطلب على هذه المواد والمنتجات والخدمات، بالإضافة إلى السعي نحو تحقيق ثقة بين المنظمات والمجهزين من خلال تسديد الاستحقاقات والصدق في التعامل.

3-5) البيئة:

تتفاوت المؤسسات في تأثيرها على البيئة ويتوقف هذا على طبيعة عملها، فهناك من المؤسسات ما يعد غير صديق للبيئة وهناك التي تعتبر أقل تلويثا للبيئة، لكن أصبح معروفا أن جميع المؤسسات ذات تأثير سلبي متباين على البيئة بجميع مكوناتها، وأصبح المجتمع معني بشكل كبير وفي تزايد مستمر بالآثار البيئية التي تتركها عمليات المؤسسات على صحة الإنسان من جهة وعلى النباتات والحيوانات والمياه والتربة والهواء من جهة أخرى، ونتيجة هذه المشاكل والآثار أصبح محور اهتمام الكثير من الدول هو حماية البيئة ولعل الدليل على أهمية موضوع البيئة هو إصدار منظمة التقييس العالمية حزمته المعرفة **ISO 14000**.¹

حيث تتجه الأنظار اليوم على وجه الخصوص إلى ممارسات المؤسسات وأنشطتها وما يترتب عليها من أضرار ومخاطر بيئية وقياس مدى تأثيراتها، ويرجع ذلك لزيادة الاهتمام بقضايا البيئة وزيادة الجهود المبذولة من قبل الحكومات والمجتمع الدولي والحقوقيين للحفاظ عليها، وأصبحت البيئة المستدامة والتنمية المستدامة من المفاهيم الأكثر رواجاً في مختلف الخطابات، سعيًا منهم للحفاظ على حقوق الأجيال القادمة في الاستفادة من الثروات

¹ طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري: المسؤولية الاجتماعية أخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، مرجع سابق، ص92.

والموارد الطبيعية التي تزخر بها المجتمعات كالحفاظ على المياه والهواء من التلوث حفاظا في المقابل على صحة الأفراد من جملة هذه المخاطر، لهذا لا بد للمؤسسات أن تخضع للمعايير المحددة التي تحكم أدائها في مجال المحافظة على البيئة وحمايتها من الأخطار وآثار التلوث والأعمال الخاصة التي تقوم بها، لدعم البرامج الخاصة بحماية البيئة والمساهمة في تمويل ودعم برامج علاج التلوث البيئي للمساهمة في تحسين نوعية الحياة والبيئة.

3-6) المجتمع:

مسؤوليات المؤسسة تجاه المجتمع تمتد في اتجاهات مختلفة ومتنوعة لأن لكل مجتمع احتياجات مختلفة عن غيره من المجتمعات، لهذا يتطلب من المؤسسات أن تعمل على اختيار المجالات التي تساهم فيها وفقا لأولوية الحاجة إليها من طرف المجتمع، وذلك في ضوء الموارد المخصصة للبرامج الاجتماعية وتشمل هذه البرامج مجالات متعددة كتقديمها للمساعدات المالية للمستشفيات وبرامج الرعاية الصحية، تقديم فرص عمل للمعوقين وتقديم المنح والهبات للجهات الخيرية والاجتماعية بالإضافة إلى المساهمة في علاج مشكلات البطالة والإسكان وكذا تمويل بعض الأنشطة الثقافية والترفيهية والرياضية والجهات التعليمية وغيرها.¹

تعاني المجتمعات مشكلات عدة يصعب على الحكومات التكفل بها وإيجاد حلول لها وتعدد هذه المشكلات والظواهر بتعدد الفئات المجتمعية وخاصة الهشة والمهمشة منها، لهذا يقع على عاتق أطراف أخرى من المجتمع التدخل لتحقيق التكفل بانشغالاتها المختلفة والنهوض بأوضاعها تجنباً لمشكلات أخرى تكون أكثر تعقيداً، تؤثر على الاستقرار الاجتماعي وتولد نوع من الفوضى والصراع نتيجة مشاعر السخط والرفض بسبب اللامعالية في توزيع الموارد.

ف نجد من المؤسسات من تتبنى مجموعة البرامج والأنشطة كالتزام في إطار مسؤوليتها الاجتماعية للتكفل بهذه المشكلات أو بجزء منها على الأقل، وتعمل على المساهمة في تنمية المجتمع الذي تنشط فيه والبيئة التي تتواجد بها، من خلال العمل على خلق فرص عمل جديدة لأبناء المجتمع واشباع حاجاتهم المادية، ودعم الأنشطة لتعزيز البنية التحتية والمساهمة الإيجابية والفاعلة في حالات الطوارئ والكوارث الطبيعية، واحترام العادات والتقاليد السائدة في هذا المجتمع.

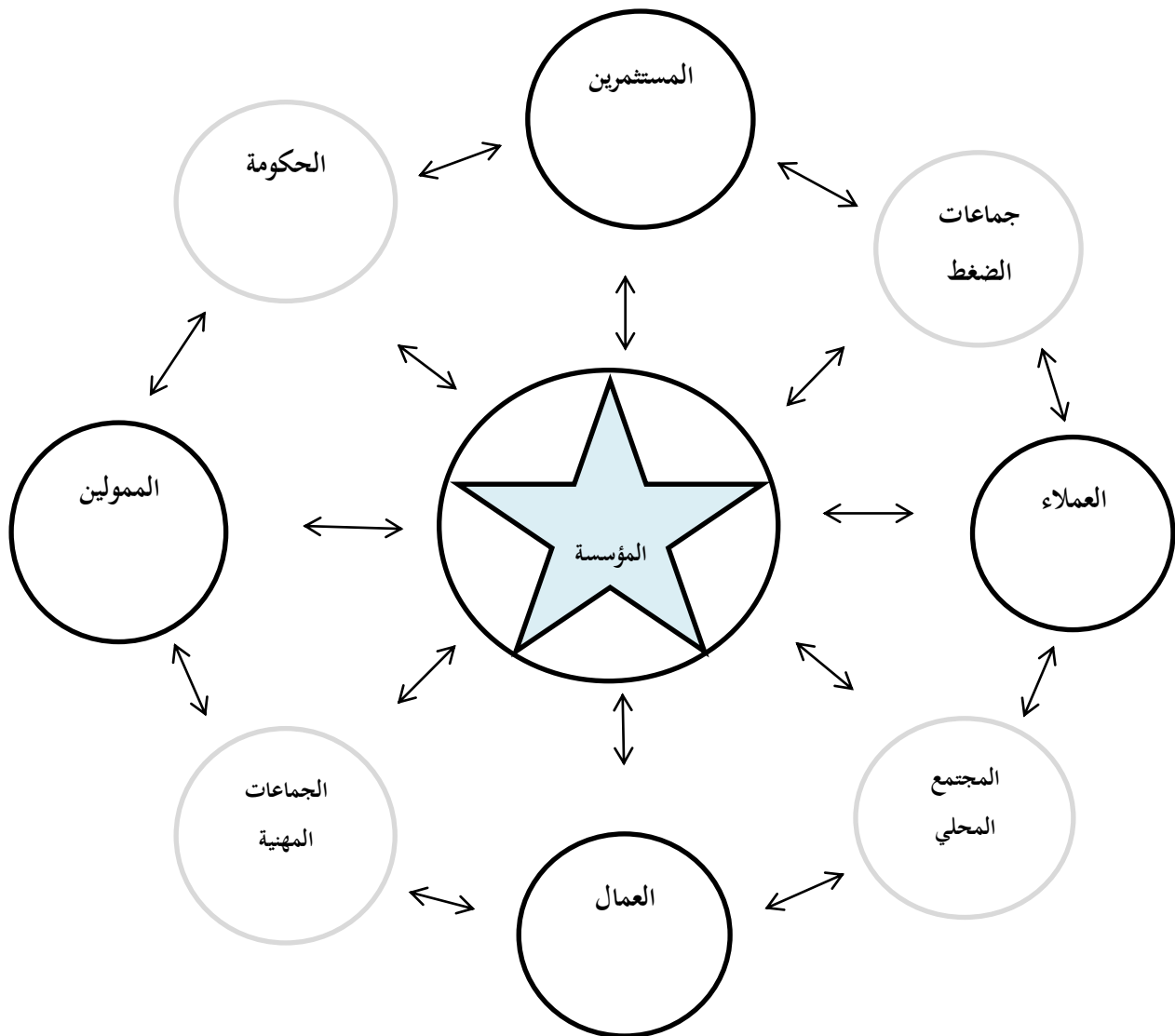
3-7) الحكومة:

تعتبر الحكومة أحد الأطراف المستفيدين من التزام المؤسسات بمسؤولياتها الاجتماعية، ولعل الحد الأدنى من مسؤوليتها تجاه هذا الطرف يتمثل في قبول هذه الأخيرة للقوانين التي تصدرها الدولة، فيما يتعلق بحماية البيئة

¹ عبد الرزاق سالم الرحالة: مرجع سابق، ص153.

والصحة العامة وحقوق العملاء والمستهلكين والمساهمة في تحقيق التنمية، فمساهمة المؤسسات في حل المشكلات الاجتماعية والعمل على التقليل من تبعاتها المختلفة واحترام القوانين والتشريعات المعمول بها والمتعارف عليها والالتزام بأداء حقوق جميع الأطراف في المجتمع، يعتبر أكبر التزام تقدمه هذه المؤسسات للحكومة.

شكل رقم (05): أطراف المسؤولية الداخلية والخارجية



Source: Isabelle Cadet: Responsabilité sociale de l'entreprise (RSE), responsabilité éthiques et utopies, Les fondements normatifs de la RSE, Etude de la place du droit dans les organisations. Gestion et management. Conservatoire national des arts et métiers - CNAM, 2014. Français. ffNNT : 2014CNAM0947ff.p140.

lien : (<https://theses.hal.science/tel-01142683v1/document>)

4) مجالات المسؤولية الاجتماعية:

لا يمكن لأي مؤسسة موجودة في بيئة اجتماعية أن تنشط بمعزل عن هذه البيئة، وخاصة أن وجود المؤسسات عادة ما هو إلاً تعبير واضح وصريح عن حاجة المجتمع وفئاته المختلفة للخدمات التي تقدمها، لهذا عادة ما نجد أن برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تمتد في اتجاهين أساسيين يشكلان مختلف الأطراف الذين ترتبط بهم المؤسسة وتكون مسؤولة عن تحقيق جملة من الالتزامات القانونية والاجتماعية والأخلاقية تجاههم، لهذا يمكن القول أن للمؤسسات مسؤولية داخلية ومسؤولية خارجية.

4-1) المسؤولية الداخلية:

وتنطلق من داخل المنظمة فترتبط وتشمل مختلف البرامج والأنشطة الموجهة للأطراف الداخليين فالمنظمة كالموارد البشرية حيث تسعى إلى تحسين نوعية حياة العاملين والظروف التي يعملون فيها، وكل ما يتعلق «بفلسفة العمل وأهدافه وسلطاته ومسؤولياته والعلاقات القائمة وأسلوب تشغيل العاملين وإجراء العمل والخدمات المقدمة للعاملين بالمنظمة»¹، كما تشمل الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة داخل المنظمة والتي من شأنها أن تنعكس على أداء العمل بالشكل الإيجابي وتحسن من الانتاجية ومن جودة الخدمات والسلع المقدمة.

4-2) المسؤولية الخارجية:

وتنطلق إلى خارج المنظمة ذاتها وتشمل كافة الجهود التي تبذلها المنظمة نحو أطراف المصلحة والذين لهم علاقة مباشرة مع نشاط المنظمة خارجها كأفراد المجتمع والحكومة والبيئة والمستهلكين والعملاء، ومحاولتها لإيجاد حلول للمشكلات القائمة ومعالجتها كما تسعى لتلافي المشكلات التي يمكن أن تحدث مستقبلاً، والتي تعتبر مؤشرات سالبة على أداء المنظمة ونشاطها وعلى تحقيق أهدافها وأهداف المجتمع.

5) أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

تعتبر المسؤولية الاجتماعية إحدى القيم الانسانية التي يجب تنميتها داخل الفرد والجماعة، وهي ضرورة ملحة يتطلبها المجتمع ككل سواء كان في ظروفه العادية المستقرة أو في حالات التحول والتغير والتطور التي يشهدها، ولا تقتصر أهميتها على الفرد والجماعة فقط بل تتعداه لتشمل كيان المجتمع ككل لأنه كل مجتمع «بحاجة إلى الفرد

¹ محمد الصيرفي: مرجع سابق، ص51.

المسؤول اجتماعيا بقدر حاجته إلى الفرد المسؤول مهنيا وقانونيا... لأن المسؤولية الاجتماعية تجعل الفرد عنصرا فعالا في الجماعة والمجتمع بعيدا عن كل جوانب السلبية واللامبالاة»¹.

تمثل المسؤولية الاجتماعية عنصرا مهما ومفيدا للمؤسسات في علاقتها مع مختلف الأطراف ومع المجتمع الذي تنشط فيه، وذلك بالنظر لما يحققه الالتزام بها وبرامجها من فوائد وعوائد على هذه المؤسسات والمنشآت في مقدمتها «تحسين صورة المنظمة بالمجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي لدى العملاء والعاملين وأفراد المجتمع بصورة عامة»²، لهذا من المفيد أن تكون المسؤولية الاجتماعية جزءا من رسالة المؤسسة وأن تجعل الأفعال التي تقوم بها لا تنحصر في مدى زمني ضيق بل أن تجعلها حالة مستمرة ومتطورة.

إن المسؤولية الاجتماعية لها أوجه منفعة عدة لأنها تمتد نحو مختلف الأطراف في المجتمع من أفراد وجماعات، والذين يتأثرون بشكل مباشر أو غير مباشر بقرارات المنظمة كالمستهلكين والمجهزين والبيئة وحتى الموظفين، لهذا زادت الاهتمام بها من قبل المختصين ودعوا إلى ضرورة إدراج برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ضمن سياسة المؤسسات وتشجيع القائمين عليها بتبني هذا المفهوم لتحقيق مجموعة العوائد.

وتعتبر الدولة أهم طرف مستفيد من التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية، فكلما زاد وعيها بضرورة هذا الالتزام كلما زادت مساهمتها في تحمل جزء من التكاليف والأعباء عن الدولة، كالتقليل من نسبة البطالة وتحقيق إشباع أفراد المجتمع من الخدمات الصحية والتعليمية والاجتماعية والترفيهية والثقافية، أي أن المؤسسات المسؤولة اجتماعيا تساعد الدولة على سد بعض الثغرات التي تجد نفسها غير قادرة على سدها وتجنب حالة الفوضى والاضطراب التي يمكن أن تصاحب عجز الدولة والحكومة عن تحقيق التزاماتها تجاه مواطنيها، فهي تعمل على خلق نوع من الاستقرار والعدالة الاجتماعية.³

أما العائد الذي سيتحقق للمجتمع من جراء التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية فيمكن تلخيصه في النقاط التالية:⁴

- زيادة التكافل الاجتماعي بين فئات المجتمع وخلق شعور عال بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة وغيرها من الفئات المهمشة.

¹ محمد سيد فهمي: المسؤولية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، ط1، 2014، ص 30.

² طاهر محسن الغالي، صالح مهدي محسن العامري: المسؤولية الاجتماعية أخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، مرجع سابق، ص 52.

³ المرجع نفسه، ص 53.

⁴ المرجع نفسه، ص 53.

- تقوم المسؤولية الاجتماعية على تعزيز مبدأ تكافؤ الفرص وتحقيق العدالة الاجتماعية وهو ما يؤدي إلى الاستقرار الاجتماعي.

- تحسين نوعية الحياة في المجتمع على جميع المستويات.

- زيادة الوعي لدى مؤسسات المجتمع ومختلف اطراف المصلحة بأهمية وضرة الاندماج فيما بينها.

- لها دور في التنمية السياسية من خلال زيادة التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والجماعات والمنظمات وهذا يساهم في تحقيق الاستقرار السياسي.

- تقوم المسؤولية الاجتماعية على تعزيز الحس الأخلاقي للأفراد وهوما يساعد على زيادة الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع على مختلف المستويات.

- للمسؤولية الاجتماعية دور في تحقيق التنمية المجتمعية والمساهمة في تطوير المجتمع والحفاظ على البيئة.

أما الفوائد التي يمكن ان تتحقق للمؤسسة نتيجة التزامها بالمسؤولية الاجتماعية فيمكن حصرها في النقاط التالية:¹

- تقليص الفجوة بين المؤسسة والمجتمع نتيجة الجهود التي تبذلها تجاه فئاته المختلفة.

- خلق صورة ذهنية ايجابية عن المؤسسة لدى الآخرين ما يزيد من درجة ثقتهم بها وزيادة قيمتها.

- تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية يجذب لها عملاء ومستهلكين جدد ويزيد من ولاء موظفيها ويمكنها من الاحتفاظ بهم وتقليل حركتهم.

- زيادة الأرباح المالية وانخفاض عدد الدعاوى القضائية نتيجة احترامها للقوانين والتشريعات.

وانطلاقا من أهمية المسؤولية الاجتماعية لجميع الأطراف فقد تزايد حجم الاهتمام الموجه نحوها سواء من جانب الإدارات أو المجتمع وباتت القضية الأكثر اهتماما وتحديا لها في الوقت الحاضر، وخصوصا بعد الدعم الذي قدم لها والمتوقع أن تتلقاه في المستقبل نتيجة هذه العوائد.

¹ فؤاد محمد عيسى: المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر، دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات،

ص24، متوفرة على الرابط: (<https://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2010/05>).

6) التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية:

المتتبع لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية يجد أنّ هناك مجموعة من الظروف والعوامل ساهمت بشكل مباشر في نشأة وانتشار هذا المفهوم، واكتسابه مساحة واسعة من اهتمام المؤسسات وإداراتها ومختلف الأطراف في المجتمع التي لها صلة بمختلف ممارسات هذه المؤسسات، فهي ليست ظاهرة جديدة وإنما جاءت كنتيجة لمجموعة من التغيرات التي شهدتها المجتمعات خلال القرنين الثامن والعاشر والتاسع عشر وما خلفته التحولات الصناعية في أوروبا.

والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة **Corporate Social Responsibility** كمصطلح «ظهر عام 1992 خلال مؤتمر الأمم المتحدة المعني بالبيئة والتنمية - قمة الأرض - بريو دي جانيرو بالبرازيل»¹.

أما من ناحية المفهوم تعتبر نشأة المسؤولية الاجتماعية نتيجة لتغيرات حياتية ارتبطت مرحلتها الأولى بما شهدته أوروبا من اختراعات تقنية وتكنولوجيا خلال القرن الثامن عشر (18)، وما حققته هذه الاختراعات والاكتشافات من تطور في مجال الصناعة وخاصة صناعة النسيج وظهور المعامل والمصانع وزيادة السلع وازدهار التجارة والصناعة وما صاحب ذلك من ظواهر اجتماعية دخيلة على المجتمعات الأوروبية، كهجرة السكان وظهور المدن الكبرى والصناعات الضخمة وظهور ما يسمى بالطبقة العاملة.

هذا ما يعرف بالثورة الصناعية في أوروبا وما أحدثته من تغيرات في حياة الفرد الأوروبي، ثم اتساعها لتشمل أمريكا وشرق آسيا، وانتشار في تلك الفترة فكرة في أوساط رجال الأعمال مفادها تحقيق المنفعة الذاتية وتعظيم الأرباح، من خلال المشاريع الصناعية التي كانوا يقومون بها وتحسين أدائها الاقتصادي سعياً منهم إلى التوسع وإنشاء مصانع جديدة في مناطق جغرافيا أخرى، وذلك على حساب الطبقة العاملة التي كان يتم استغلال جهودها بطريقة غير اعتيادية بلغت حد تشغيل الأطفال والنساء لساعات عمل طويلة، تحت ظروف عمل جد قاسية مقابل أجور زهيدة ضمن سوق تنافسية مفترضين «أنّ وجود السوق التنافسية هي حالة صحية من شأنها أن تقود إلى زيادة إجمال الثروة القومية، التي تنعكس على تعظيم المنفعة للصالح العام والتي تمثل في جوهرها تحقيق للمسؤولية الاجتماعية»².

في الفترة التي شهد فيها العالم ما يسمى بالثورة الصناعية كان هناك طرف وحيد مستفيد بالدرجة الأولى وهم الملاك، كما لم يكن هناك اهتمام لا بالأفراد العاملين ولا بالمجتمع ولا هناك وعي بالمخاطر البيئية التي خلفتها هذه

¹ Monique gouiran: **Responsabilité sociétale et ressources humains**, afnor, France, 2011, p1.

² ثامر ياسر البكري: مرجع سابق، ص19.

الثورة، من تلوث وغيره فكان الهدف الأساسي الذي يسعون إليه هو تعظيم الربح وتحقيق المنفعة، وقد «ظلت هذه الفكرة قائمة ليس على مستوى الفكر الاقتصادي فحسب بل انسحبت إلى القيم والأهداف السائدة في المجتمع».¹

إلا أنّ هذه الأفكار لم تصمد طويلا أمام الظروف التي كان يعيشها العمال داخل المصانع، من انخفاض في الأجر وأجواء العمل غير الملائمة والتراجع الحاصل في العديد من المنتجات وندرة في بعض الموارد وزيادة عدد الوفيات أوساط العمال، الأمر الذي ولد شعور لدى العديد من المهتمين بشؤون الصناعة في ذلك الوقت بضرورة الاهتمام وإعادة النظر في ظروف العمل، وكانت «ثمرة هذا الشعور التجارب الشهيرة التي أجريت في مصانع هوثورن والتي هي باختصار محاولة لدراسة تأثير الاهتمام بالعاملين وبظروف العمل والانتاجية».²

كما برزت منظمات عدة في تلك الفترة رائدة في مجال الدراسة والاهتمام بالعناصر المادية للعمل من أجل توفير ظروف عمل مادية أفضل للعاملين بغرض زيادة أرباح المالكين، وفي مقابل ذلك سعى المالكون ورجال الأعمال إلى تحسين أداء العاملين من خلال مجموعة من الدراسات المتعلقة بالوقت والحركة وأفضل الطرق لإنجاز العمل، وكيفية تحفيز العاملين لإعطاء أكبر قدر من الانتاج بهدف زيادة كفاءة استغلال القوى العاملة كأفضل الموارد.

من هنا نستطيع القول أنّ إدارات المنظمات قد وعت جانبا بسيطا من المسؤولية الاجتماعية تجسد في تحسين أجور العاملين، كما تعتبر هذه الفترة نقلة نوعية في تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية نتيجة زيادة الاهتمام بأهم طرف في هذه العملية وهم العاملون، كل هذه الظروف انعكست بمحملها على أن يكون هناك منظور آخر للمسؤولية الاجتماعية لا يرتبط بتعظيم الربح كأساس للعمل فقط، كما ظهرت تيارات أخرى مناهضة للتيار الأحادي (المعظم للربح) تنادي بضرورة تأمين السلامة والأمن للعمال في محيط العمل وتقليص من ساعات العمل والرفع من الأجور والسعي لحماية حقوق كافة الأطراف المختلفة التي لها صلة بالمنظمة، وبالتالي السعي لتحقيق نوع من التوازن بين مصالح الأطراف المختلفة من مالكين ومستثمرين وسعيهم لتحقيق الربح وبين مصالح الزبائن والمجهزين والعاملين والحكومة والمجتمع ككل.

كما برزت في هذا السياق جهات أكاديمية وعلمية تدعو إلى تعزيز هذا الاتجاه الداعي إلى تحقيق التوازن في مصالح كافة الأطراف وتطويره وتدعيمه، وفي عام 1948 تم عقد مؤتمر علمي تحت عنوان مسؤولية الأعمال وبرزت أبحاث توصلت إلى كون معظم الشركات الرائدة في تلك الفترة قد عبرت عن إيمانها وامتلاكها لتصور كاف

¹ ثامر ياسر البكري: مرجع سابق، ص 19.

² طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري: المسؤولية الاجتماعية أخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، مرجع سابق، ص 56.

عن مسؤوليتها تجاه المجتمع، ومن ثم يمكن القول أنّ هذه المرحلة تميزت «ببروز اتجاه يدعو إلى توسيع مفهوم ومعنى المسؤولية الاجتماعية ليشمل أطرافاً أخرى، ولتتجاوز النظرة الضيقة والمحصورة بحدود منفعة المالكين والمستثمرين وأنّ تلبية حاجات المجتمع هو معيار مهم في وجود المنظمة ونجاحها».¹

أما في فترة لاحقة عرف الاقتصاد العالمي كساداً كبيراً وانهارت العديد من الشركات الصناعية التي قامت تسريح آلاف العاملين الذين وجدوا أنفسهم فجأة دون عمل ودخل يعيشون منه، ما نتج عنه اضطرابات كثيرة في المجتمع نتيجة زيادة عدد عاطلين عن العمل وارتباط هذا الوضع بآفات اجتماعية أخرى تهدد استقرار المجتمعات جاءت بعدها دعوات مهمة للتدخل الحكومي لحماية مصالح العمال وإيجاد فرص عمل بديلة، وصاحب هذه الاضطرابات ظهور نظرية كينز ودعواته بضرورة تدخل الدولة لإعادة تحقيق التوازن الاقتصادي.²

ومن المراحل التي تعتبر حاسمة في انطلاق مفهوم المسؤولية الاجتماعية بصورته الحديثة مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية، وما شهدته من توسع صناعي وبروز مفهوم الديمقراطية الصناعية، وتعزيز دور النقابات وزيادة تأثيرها في قرارات المنظمات وما ترتب عليه من تزايد في عدد الإضرابات وتعرض الكثير من الأعمال إلى خسائر كبيرة بسببها، ضف إلى ذلك دور وسائل الإعلام والاتصال التي ساهمت في نشر الوعي البيئي وزيادة إدراك الناس للمخاطر الناجمة عن التلوث الحاصل جراء العمليات الصناعية والارتفاع المحسوس للقضايا المتعلقة بانتهاكات منظمات الأعمال تجاه المستفيدين، كل هذا أدى إلى تعميق الوعي بمدى أهمية المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.³

اعقبت هذه الفترة مرحلة أخرى ساهمت في بلورة مفهوم المسؤولية الاجتماعية وهي مرحلة عرفت بالاحتجاجات على الأوضاع السائدة، حيث تجسدت من خلال قوانين ودساتير أخلاقية شرعت المنظمات بصياغتها وتبنيها وبدأ الاستعداد من قبلها للالتزام بالقيم الأخلاقية، من جهة أخرى كان هناك للآراء الداعية إلى ضرورة تحسين ظروف العمل لحماية العاملين وتعزيز مشاركتهم في مجالس الإدارة، كل هذه الأحداث اعتبرت نقلة نوعية حقيقية في تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المنظمات، وأصبحت الضرورة لازمة في انتقال هذا المفهوم إلى مرحلة أخرى أكثر استيعاباً للبيئة ومتغيراتها الواسعة، وأصبحت التسمية لهذه المرحلة تحت عنوان نوعية حياة الفرد.⁴

¹ ثامر ياسر البكري: مرجع سابق، ص 20.

² محمد يوسف عقلة: مرجع سابق، ص 196.

³ طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري: المسؤولية الاجتماعية أخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، مرجع سابق، ص 58.

⁴ محمد يوسف عقلة: مرجع سابق، ص 198.

أما من الناحية العلمية والأكاديمية فقد زاد الاهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث كثرت الدراسات التي تربط بينه وبين بعض المفاهيم الأخرى في المنظمات، وكان هناك سعي إلى تطوير مقاييس الأداء الاجتماعي لها وظهر حقل جديد في المحاسبة وهو محاسبة المسؤولية الاجتماعية، وقد تزامنت هذه الفترة مع بروز دور لجماعات الضغط حيث مارست هذه الجماعات نشاطها لتحقيق أهدافها اعتمادا على تحريك مشاعر الجمهور المؤيد والمساند لها، وفرضت خياراتها بشكل مباشر أو بشكل ضغط على الحكومات، ومن ثم أصبحت المسؤولية الاجتماعية في هذه المرحلة أكثر نضوجا وحضورا بحكم تطوير معايير واضحة ومؤشرات قياس تطلبها كثير من المنظمات الدولية.¹

خلال العشريتين الأخيرتين من القرن العشرين برز مفهوم العولمة وهو من أبرز الظواهر التي عرفت المجتمعات الدولية في تلك الفترة، حيث ترتب عليها مجموعة من آثار دفعت الشركات المتعددة الجنسيات إلى البحث عن دور اجتماعي لها وتفعليه، وخاصة مع التطور الكبير الذي عرفت شبكات المعلومات وصناعة تكنولوجيا المعلومات واتساع نمو قطاع الخدمات، وما ترتب على هذه التطورات في طبيعة الاقتصاد وخاصة من الناحية السلبية فقد زادت سطوة منظمات الأعمال العملاقة وتراجع دور الحكومة التقليدي، وظهرت قيم جديدة ارتبطت بالطبيعة الرقمية للاقتصاد الجديد الذي تشكل صناعة المعلومات وشبكة الانترنت إحدى أهم ركائزه.²

بالإضافة إلى ذلك «انفتاح المجتمعات على المجتمعات الأخرى في نطاق النظام العالمي فلم يعد الوفاء بالمسؤوليات الاجتماعية من قبل فاعليها محددا بالحدود القومية والثقافة القومية والمصالح القومية بل أصبح الفاعل العالمي ممثلا في القوى العالمية حاضرا ويلعب دورا أساسيا في تعيين حدود المسؤولية الاجتماعية على الصعيد القومي ومدى الوفاء بها»³، كل هذه العوامل والظروف حثت منظمات الأعمال إلى تطوير مبادئها الاجتماعية.

فزاد الاهتمام بالقضايا المتعلقة بالفقر وانخفاض مستوى المعيشة لبعض فئات المجتمع والبطالة هذه القضايا التي ظلت لفترة زمنية طويلة تحت مسؤولية الدولة، مما أدى بهذه المنظمات إلى إعطاء دورا اجتماعيا لها في المجتمع الذي تتواجد فيه، كما كان لزاما على إدارتها أن تحرص على الالتزام بالبعد الأخلاقي في تعاملاتها وفي ممارسة نشاطاتها تجنباً للمشكلات الكثيرة والأزمات التي يمكن أن ترتبط بحرية هذه المنظمات، وبنظرتها الضيقة تجاه مصلحتها على حساب مصلحة المجتمع والأطراف الأخرى.

¹ طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري: المسؤولية الاجتماعية أخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، مرجع سابق، ص 59.

² المرجع نفسه، ص 60.

³ محمد سيد فهمي: المسؤولية الاجتماعية، مرجع سابق، ص 9.

وجملة القول أنّ المسؤولية الاجتماعية كمفهوم ارتبط بجملة من العوامل التي ساعدت في بروزه وتبنيّه من طرف المنظمات ومنشآت الأعمال بشكل عام، شكلت فيه الأوضاع الصناعية والاجتماعية والاقتصادية التي عرف المجتمع العالمي في فترة زمنية معينة دورا بارزا في انتشاره وتوسعه، حيث ترتب على هذه الأوضاع توسع حجم المؤسسات وزيادة نشاطها وتعدد ارتباطاتها ما زاد من مستوى الضغط الذي تتعرض له من قبل المجتمع الذي تتواجد به، حيث أصبح من الضروري على المؤسسات أن تحقق رضا هذه المجتمعات وتحقق القبول بالأهداف التي تسعى إليها، وخاصة مع تنامي وعي أفراد المجتمع وزيادة إدراكهم بأهمية الالتزام بالقيم الإنسانية والاجتماعية في ممارسات المؤسسات، وكنتيجة للاهتمام الذي تبديه الجامعات ومراكز البحث نحو علاقة الأعمال بالمجتمع وما قدمته من بحوث علمية نظرية منها وتطبيقية فيما يخص هذه العلاقة.

7) الاتجاهات الأساسية في دراسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

المتبع لتاريخ تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية لا يجد اتفاقا واضحا بين المفكرين والباحثين حول مكانة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات من النواحي الاجتماعية، الأخلاقية، الاقتصادية، والقانونية نتيجة ما خلفه الجدل القائم بين الأطراف المؤيدة والأطراف المعارضة لتبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية، تبعا لذلك تعددت مداخل والاتجاهات في دراسة المسؤولية الاجتماعية يمكن تلخيصها في اتجاهين أساسيين هما:

7-1) الاتجاه المؤيد للمسؤولية الاجتماعية:

إنّ أي مؤسسة ما هي إلّا جزء صغير من المجتمع الكلي الذي تتواجد فيه وهي في سعيها لتحقيق الرسالة التي تأسست من أجل بقاءها واستمرارها تضع مجموعة من الأهداف المحددة تسعى إلى بلوغها.

إنّ تحقيق المؤسسات للأهداف التي تأسست من أجلها يتطلب ضرورة خلق توازن ودرجة معينة من التوافق والانسجام بين أهدافها وأهداف العاملين بها من جهة وبين أهدافها وأهداف المجتمع من جهة أخرى، باعتبار المؤسسة تمثل تعهدا والتزاما تجاه المجتمع وأنّ وجودها يصبح غير مبرر وغير كاف في حالة عدم اهتمامها بالقضايا التي يطرحها المجتمع وأنّ الأولوية دائما لصالح المجتمع في حال تعارض مصالحها مع مصالحه.

وصاحب المصلحة هو «فرد أو مجموعة لديها مصلحة في قرارات أو نشاطات المنظمة»¹، فأي مؤسسة أثناء قيامها بمختلف الأنشطة تتفاعل مع ذلك المحيط بمختلف مكوناته، الأمر الذي يتطلب منها ضرورة

¹ Houle Emilie : **La responsabilité sociale des entreprises dans les pays en développement avec des problèmes de gouvernance**, Essai présenté au Centre Universitaire de Formation en Environnement en vue de l'obtention du grade de maître en environnement , Université de sherbrooke, Québec, Canada ,p8 .

مراعاة كافة التزاماتها وتعهداتها تجاه كافة الأطراف ذوو العلاقة بها لتفادي تأثر أدائها بضغوط تلك الأطراف، فوفقا لهذا الاتجاه على «المنظمة أن ترضي هذه الأطراف جميعا وذلك من خلال التوسع في أنشطتها ووضع السياسات والخطط التي تخدم جميع الأطراف في الأجل القصير أو الأجل الطويل».¹

إنّ التزام المؤسسات ببرامج وأنشطة اجتماعية تجاه الأطراف الخارجية الذين يرتبطون بها يعزز من مكانتها ووجودها في البيئة التنافسية التي تنشط فيها، حيث تخلق صورة ذهنية ايجابية لدى عملاءها وتفرض احترامها لدى الفئات المجتمعية وبالتالي فإنّ أي نشاط لها يعتبر استثمار ينعكس بشكل ايجابي ويساهم في تحقيق المنافع الذاتية للمؤسسة حتى لو لم يمكن العائد منه ماديًا بالضرورة.

ومن زاوية أخرى يعزز مؤيدو هذا الاتجاه موقفهم كون التزام المؤسسات بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه أطراف المصلحة يساعد في تفادي العقبات والمشاكل التي يمكن أن تسببها جماعات الضغط، وبالتالي يمكن القول أنّ أي نشاط تقوم به المؤسسة وتديره بكفاءة وفعالية يترتب عليه فوائد كثيرة وزيادة في المكاسب على المدى المتوسط والبعيد وينعكس عليها ايجابا.

ويدعم المؤيدون لفكرة ضرورة تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات موقفهم من خلال مجموعة من الحجج أهمها:²

- تساعد المسؤولية الاجتماعية المؤسسات على تكوين علاقة قوية بينها وبين المجتمع تمكنها من البقاء والمنافسة، فهي تستجيب لحاجات المجتمع وتخدمه بأنشطة وفقا لرغبات أفرادهم وتساهم في حل مشكلاته، والعكس من ذلك كلما تخلت المؤسسة عن دورها الاجتماعي ضعفت هذه العلاقة وفقدت الكثير من قوتها التأثيرية في المجتمع.
- تعتبر المسؤولية الاجتماعية أداة لتحقيق العدالة الاجتماعية ومبدأ تكافؤ الفرص بين جميع الأفراد وبين جميع الفئات.
- تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات يحقق صورة ذهنية ايجابية أمام المجتمع وتساعد في اكتساب المزيد من العمال والعملاء الجيدين.
- تمثل المسؤولية الاجتماعية قانونا اجتماعيا يمكنه استيعاب المشكلات والتفاصيل المرتبطة بالمجتمع وأفراده، والتي لا يمكن للقوانين والتشريعات من استيعابها.

¹ محمد الصيرفي: مرجع سابق، ص 62.

² طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري: المسؤولية الاجتماعية أخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، مرجع سابق، ص 69-71.

- تساهم المؤسسات في تحقيق التنمية الاجتماعية من خلال تبني برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية لمواجهة والتقليل من الآثار السلبية للمشكلات على الحياة الفرد والمجتمع.
- تبني المسؤولية الاجتماعية يقلل من احتمالية تعارض المصالح المختلفة لأطراف المجتمع من مالكيين وعاملين وفئات أخرى وذلك عكس المبدأ الاقتصادي الرامي إلى تحسين العوائد المادية فقط.
- إنّ تعزيز القيم والمعايير المادية داخل المنظمات على حساب القيم والمعايير الأخلاقية، يدفع موظفيها للتعامل اللاأخلاقي مع المنظمة ذاتها ومع المجتمع ككل.
- إنّ الآثار السلبية والانعكاسات التي تترتب على عدم تبني المسؤولية الاجتماعية لا يتوقف تأثيرها على المجتمع فحسب، وإنما تشمل المنظمة في حد ذاتها كمخاطر التلوث وغيرها.

7-2) الاتجاه المعارض للمسؤولية الاجتماعية:

يؤكد المعارضون وجهة نظرهم انطلاقاً من الفكرة الأساسية المستمدة من النظرية الاقتصادية لصاحبها آدم سميث **ADAM SMITH 1876م**، والتي مفادها أنّ الهدف والغاية من وجود المؤسسات هو تحقيق وتعظيم الربح وأنّ الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية يتعارض مع هذا المبدأ والهدف الأساسي من وجودها، مؤكدين أنّ هذه الأرباح هي حق للمالكيين وهم من لديهم الصلاحية كي يقرروا كيف يتم انفاق هذه الأموال وبالطريقة التي يمكن أن تزيد من أرباحهم وتحقق نمواً في رؤوس أموالهم.

هذا ويرى ملتون فريدمان **M. Friedman** أنّ على أصحاب الأعمال أن «يعملوا بهدي مبادئ الاقتصاد الحر وليس بهدي المسؤولية الاجتماعية، حيث أن رجل الأعمال لا مسؤولية له إلاّ تعظيم الربح وإذا ما تصرف بخلاف ذلك فإنّه ينفق أموال حملة الأسهم في غير مجالها أو أنّه تصرف بدوافع غير اقتصادية».¹

ومن ثمّ فإنّ المبدأ الأساسي الذي يقوم عليه هذا الاتجاه يكمن في فكرة محورية مفادها أن المسؤولية الاجتماعية في تبنيتها من قبل المؤسسة، لا بد أن تتجه نحو السعي لتحقيق أهداف أصحاب وملاك المؤسسات واستفادتهم الكاملة والمطلقة من الفوائد والمزايا الناتجة عن الأنشطة الاقتصادية لها، وانطلاقاً من هذا المبدأ أو الفكرة فإنّ إدارة المؤسسات لا يمكنها القيام بممارسة أنشطة اجتماعية أو غيرها من الأنشطة التي من شأنها أن تأثراً سلباً على العائد أو الربح لهذه المؤسسات، وهذا ما أكدّه النموذج الذي قدمه ميلتون فريدمان بحيث يرى

¹ نجم عبود نجم: مرجع سابق، ص 206.

أنّه «توجد مسؤولية اجتماعية واحدة للمنظمة وهي تحقيق أو تعظيم الأرباح، من خلال استخدام كافة المصادر والموارد المتاحة والقيام بمختلف الأنشطة أو الإجراءات التي تؤدي إلى تحقيق هذا الهدف».¹

لقد ساد هذا الاتجاه في البدايات الأولى لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ولهذا سمي بالمدخل التقليدي أثناء قيام الثورة الصناعية أين كان التركيز منصبا على هدفاً واحداً وأساسياً، وهو كيفية تحقيق الربح وتعظيمه لطرف واحد وهو صاحب الملكية والإدارة واستمر هذا المدخل إلى ظهور حركة الإدارة العلمية.

إلا أنّه لم يصمد أمام الظروف التي عايشها العمال في الفترة التي برز فيها، فقد ظهرت مجموعة من الأبحاث والدراسات والمدارس التي كان هدفها الأساسي هو الاهتمام بالجوانب النفسية والمعنوية لهؤلاء العمال، بالإضافة إلى العلاقات الانسانية والسلوكية داخل هذه المؤسسات وتراجعت مكانة هدف تحقيق الربح وتعظيمه، مع بروز أهداف أخرى ومتنوعة تسعى المنظمة إلى تحقيقها على غرار الاستمرار والنمو والبقاء في سوق المنافسة وفي المجتمع ككل.

وتتلخص جملة الحجج والبراهين التي عزز المعارضون بها موقفهم تجاه تبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية في النقاط التالية:²

- أن المنظمات تساهم في التنمية الاجتماعية من خلال عملية التوظيف المستمرة والالتزام بدفع الضرائب...، لهذا فهي ليست مطالبة بأداء أدوار اجتماعية يمكن أن تضعف قدراتها وتراجع أعمالها بسببها، فهي وجدت أساساً لغاية واحدة وهي العمل على تقديم سلع وخدمات بجودة عالية وذلك مقابل أسعار معقولة.
- تعاضم الدور الاجتماعي للمنظمات يؤدي إلى تراجع دورها الاقتصادي وإضعافه، وتصبح هذه المنظمات مطالبة دائماً بتبني أهداف اجتماعية، إلا أنّ هذه المطالبات يتعذر تحقيقها في ظل تراجع إنتاجيتها وانخفاض رؤوس أموالها.
- نقص ومحدودية المهارات والخبرات الاجتماعية التي تتمتع بها المنظمات وملاكها في التعاطي مع مشكلات المجتمع وقضاياها.
- إنّ جملة الأنشطة والبرامج التي تقوم بها المنظمات تجاه المجتمع وفئاته المختلفة هي مبادرات طوعية، لا يمكن فرضها بقوة القانون ولا يمكن أن تحاسب عليها أو تخضع للمساءلة بسببها.

¹ محمد الصيرفي: مرجع سابق، ص 61.

² ثامر ياسر البكري: مرجع سابق، ص 53، 54.

- كلما زاد الدور الاجتماعي الذي تلعبه المنظمات في المجتمع زادت ثقة الجمهور بها وهو ما يعزز نفوذها وقدرتها على التأثير ويجعلها قوة كبيرة في المجتمع.

- إنّ المسؤولية الاجتماعية مسألة «أخلاقية بالدرجة الأولى إذا فهي مسألة ضمير وهذا يمكن للشخص الطبيعي ولا ينطبق على المنظمة كونها شخصية اعتبارية، لأنّ الأفراد وحدهم يستطيعون صنع المفاهيم الأخلاقية وتطبيقها».¹

- تعد المسؤولية الاجتماعية مسألة «معقدة وصعبة لأنّ القرارات المتعلقة بها تكون معقدة ومتضمنة العديد من المتغيرات والتي يصعب استيعابها في كثير من الأحيان وخصوصا في المنظمات صغيرة الحجم».²

إنّ كلا دعاة الاتجاهين يدعمون موقفهم من خلال مجموعة من الحجج والبراهين الموضوعية تجاه تبني المؤسسات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، فالمؤيدون يرون أنّ هذه المؤسسات تفشل في أداء دورها الاجتماعي تجاه المجتمع وفئاته المختلفة عند تعظيمها لمفهوم الربح وسعيها الدائم نحو تحقيق مصلحتها على حساب مصلحة جميع الأطراف، وبالتالي يمكن أن نعتبر المسؤولية الاجتماعية من هذا المنطلق أداة في يد المؤسسات لاسترجاع مكانتها وقيمتها داخل المجتمع ووسيلة لكسب ثقة الجمهور، فهي أفضل الخيارات حتى تحقق هذه المؤسسات النجاح في بيئتها المحلية وأنّ تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية لا يعني تنازلها عن مسؤوليتها الاقتصادية وتحليها عن الهدف الجوهري لوجودها وهو تحقيق الربح وتعظيمه بل يتحقق ذلك في إطار الاعتدال بين منفعتها ومنفعة المجتمع.

في المقابل تؤكد حجج وبراهين أصحاب النظرة الأحادية (تعظيم الربح) أي المعارضون لتبني المسؤولية الاجتماعية مدى الصعوبات والتحديات التي تواجه المؤسسات حتى تكون مسؤولة اجتماعيا، فالالتزام بمجموعة من مهام وواجبات من اختصاص المؤسسات الخيرية والجمعيات ومنظمات المجتمع المدني غير الربحية، يحملها دورا اجتماعيا يفوق طاقتها مما قد يؤثر على أداءها الاقتصادي ومن ثم تؤثر على مبادراتها الاجتماعية.

ومن ثم نستنتج أنّه حتى تستطيع المؤسسات الاستمرار والبقاء وتحقيق الرسالة التي أسست من أجلها، لا بد أن توازن بين أدوارها الاقتصادية وأدوارها الاجتماعية وتكون نظاما مفتوحا على البيئة المحيطة.

¹ محمد الصيرفي: مرجع سابق، ص 47.

² ثامر ياسر البكري: مرجع سابق، ص 54.

8) استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية:

كل مؤسسة تتواجد في بيئة اجتماعية مطالبة بتحقيق دور اجتماعي ولو كان هذا الدور بنسب متفاوتة مقارنة مع غيرها من المؤسسات الأخرى حيث يرتبط هذا الدور بطبيعة نشاطها ربحي كان أو غير ربحي، إلا أنّ الالتزام بالمبادئ الأخلاقية والانسانية في تعاملاتها وعلاقتها واحترامها للقوانين واللوائح أمر يجب التقيّد به بالرغم من طبيعة هذا النشاط، لهذا نجد أنّ المؤسسات تتخذ فيما يتعلق أداؤها الاجتماعي والالتزام ببرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع الذي تتواجد فيه أحد المواقف أو استراتيجية واحدة من بين الاستراتيجيات الأربعة المتعارف عليها.

وتتمثل هذه الاستراتيجيات في:¹

8-1) استراتيجيات الممانعة أو عدم التبني:

في هذا النوع من الاستراتيجيات تسعى المؤسسات إلى تركيز اهتمامها على تعظيم الربح، واعتبار الأدوار الاجتماعية أنّها تقع خارج نطاقها ومسؤولياتها، كما تتبنى المؤسسة التي تعتمد على هذا النوع من الاستراتيجيات مبدأ تجاهل المشاكل التي تصادفها وعدم حلها، وعادة ما تستجيب لحل هذه المشاكل بعد معرفة الجمهور بها لامتصاص غضبه دون الإقرار بمسؤولياتها تجاه هذه المشاكل والأخطاء.

8-2) الاستراتيجية الدفاعية:

تقوم المؤسسات هنا بدور اجتماعي محدود والخضوع للالتزامات القانونية والاقتصادية المفروضة عليها لمواجهة الضغوط والانتقادات التي يمكن أن تتعرض لها.

8-3) استراتيجية التكيف:

تعمل المؤسسات على التوفيق بين الأنشطة الاجتماعية والجوانب المرتبطة بالمسؤوليات الأخلاقية والاقتصادية والقانونية والاجتماعية الملقاة على عاتقها، كما تتخذ سلوكا ينسجم مع المعايير والقيم السائدة في المجتمع سواء كان هذا السلوك نتيجة لضغوط اجتماعية أو نابع من ثقافة المؤسسة ذاتها.

¹ طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري: الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط2، 2008، ص96، ص97.

4-8) استراتيجيات المبادرة التطوعية:

تأخذ بمبدأ المبادرة والمساهمة في توفير كل المتطلبات، من خلال القيام بمجموعة من الأنشطة والبرامج ضمن مسؤولياتها الاجتماعية والقانونية والأخلاقية والاقتصادية، ويشترط أن تتمتع المؤسسة بدرجة عالية من الحرية حتى تستطيع القيام بهذه المبادرات وتكون لديها القدرة على الاستجابة لمختلف الضغوط الخارجية والتشريعات الحكومية.

شكل رقم (06): استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية للمنظمة



Source: Schermerhorn, R. John, **Management**, 6th Edition, John wily & Sons, Inc, 2001, P128
Disponible sur: (<https://search.library.uq.edu>) .

9) المؤشرات الأساسية لتقييم أداء المسؤولية الاجتماعية:

عادة ما تقوم المؤسسات بأعمال خيرية وتبرعات وبرامج تطوعية في مجالات شتى في المجتمعات التي تتواجد بها، إلا أنّ هذه الأعمال لا ترقى لمستوى مفهوم المسؤولية الاجتماعية وإنّما تبقى مجموعة من الجهود الطوعية، لهذا لا بد من التمييز بين المسؤولية الاجتماعية كمفهوم تتبنّاه المؤسسات يقوم على مجموعة من الاعتبارات الأخلاقية والقانونية والاجتماعية، والأنشطة والبرامج التي تهدف من خلالها إلى الارتقاء بحياة الأفراد داخل المجتمعات وتحقيق التنمية والحفاظ على البيئة والعمال، وبين المساعي الخيرية التي لا تعدو أن تكون مبادرة من المؤسسة وليس التزام تملّيه عليها اللوائح والقوانين والأعراف الدولية.

من هذا المنطلق نجد أنّ المختصين يتبنّون ويعتمدون على أربع مؤشرات أساسية لقياس أداء برامج المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات وأجهزتها الإدارية، بحيث تتمثل هذه المؤشرات في:¹

- مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة.

- مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة.

- مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع.

- مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج.

وتشمل هذه المؤشرات مجموعة من التكاليف التي يقع على عاتق المؤسسات الالتزام بها تجاه العاملين، البيئة، المجتمع وعملية الإنتاج، فبالنسبة للعاملين تلتزم المؤسسة بتوفير كل العوامل والظروف التي من شأنها أن ترفع من روحهم المعنوية وتحقق الرضا الوظيفي لديهم، وتحسن من مستوى أدائهم من خلال توفير البرامج التدريبية والتكوينية تحسّين مستوى الخدمات الصحية، العمل على تطوير مساهمهم المهني وضمان حياة آمنة بعد تقاعدهم وغيرها من النفقات التي يمكن قياسها كمؤشر أداء تجاه الموارد البشرية ضمن المؤسسات.

كما يجب على المؤسسات أن تخصص جزءا من نفقاتها لخدمة المجتمع وتحقيق التنمية المجتمعية في شتى المجالات والميادين، من خلال وضع خطط تقوم على مجموعة من البرامج والأنشطة المتنوعة لتحسين جودة حياة الأفراد في المجتمع ويمكن أن تشمل هذه البرامج الميادين الصحية والتعليمية والاجتماعية وحي الثقافية الترفيهية

¹ مقدم وهبية: دور المسؤولية الاجتماعية لمنشآت الأعمال في دعم نظم الإدارة البيئية، ص7، متوفرة على الرابط:

(<https://archive.org/details/600word25121.doc>).

والتوعوية وتعتبر كهمزة وصل بين المؤسسة والمجتمع بعيدا عن الأدوار التقليدية المنوط بها تحقيقها كتوفير الخدمات والسلع والمنتجات، أي البعد الخيري والتطوعي للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات.

ويقع على عاتق هذه المؤسسات أيضا الالتزام بمجموعة من التكاليف والنفقات في مجال الحفاظ على البيئة من مختلف المخاطر الناتجة عن نشاطاتها وما يمكن أن يترتب على ذلك من أضرار صحية على أفراد المجتمع المحيطين بها والذين يتواجدون ضمن حيزها الجغرافي، العمل على الحفاظ على الثروات الطبيعية بما يضمن استفادة الأجيال اللاحقة منها دون ضرر، زيادة الحملات التوعوية في مجال الحفاظ على مكونات الطبيعة من ماء وهواء وثروة غابية من التلوث.

أما المؤشر المتعلق بتطوير الانتاج فيشمل جملة نفقات المؤسسة الموجهة لخدمة العملاء والمستهلكين والسعي لإرضائهم والحفاظ عليهم، ويقع على عاتقها الحفاظ عليهم من خلال ضمان جودة المنتجات والسلع وبالتالي إدراج تكاليف للرقابة على المنتجات وتكاليف متابعة مختلف الأبحاث والتطورات في المجال الذي تعمل به، بهدف تحسينه من جهة وتكاليف تطوير وتدريب العاملين لمواكبة هذه التطورات من جهة أخرى، تكاليف عملية التسويق وغيرها من النفقات التي يمكن قياسها كمؤشر للأداء الاجتماعي للمؤسسات تجاه العملاء والمستهلكين.

10) التحديات التي تواجه المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

على الرغم من زيادة الوعي بأهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والانعكاسات الإيجابية المترتبة على الالتزام بأبعادها المختلفة تجاه جميع الأطراف الذين تربطهم بها مصلحة، إلا أنّ هناك العديد من المؤسسات في الكثير من المجتمعات اليوم لا تزال تعاني من بعض التحديات التي تقف أمام تجسيد هذا المفهوم واقعا وتواجه انتشاره، ومن أبرز هذه التحديات نجد:¹

- غياب ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى معظم هذه المنظمات الأمر الذي يؤدي بها إلى القيام بمسؤولياتها الاجتماعية بصورة ناقصة أو مشوهة أو عشوائية.

- معظم جهود المنظمات غير منظمة وبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية كي تكون مؤثرة وفعالة في حاجة إلى أن تأخذ شكل تنظيمي ومؤسسي له خطة وأهداف محددة بدلا من أن تكون جهودا عشوائية مبعثرة.

¹ حسين عبد المطلب الأسرج: المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية، ص 09، متوفرة على الرابط: (<https://khair.ws/library/wp-content/uploads/books/1617.pdf>).

- غياب ثقافة العطاء من أجل تحقيق التنمية فكل هذه الجهود التي تقوم بها المنظمات تنحصر في مجموعة من الأعمال الخيرية التي تفتقد للطابع التنموي، مرتبطة أساسا بإطعام الفقراء أو توفير ملابس أو خدمات لهم دون السعي إلى بناء مشاريع تنموية تغير المستوى المعيشي للفئات الهشة من المجتمع بشكل جذري ومستدام.

- قلة الخبرات والمعرفة والقدرة العلمية على وضع المقاييس والمعايير لقياس المجهودات في مجال البرامج والأنشطة التي تقوم بها المنظمات، فهناك حتى الآن خلط بين الأعمال الخيرية والمسؤولية الاجتماعية.

بالإضافة إلى ذلك يمكن أن نعتبر عدم الإدراك الجيد من قبل الإداريين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، والفهم الخاطئ للمبادئ والأبعاد التي تقوم عليها تحدٍ آخر يقف أمام انتشارها وتبنيها وتحسينها واقعا في المؤسسات، إلا أنه وعلى الرغم من هذه التحديات على المؤسسات أن تنجح في القيام بمسؤوليتها الاجتماعية وتحقق التوافق في البيئة التي تتواجد فيها من خلال التزامها اتجاه ثلاث أطراف أساسية وهي العاملين، المجتمع والبيئة.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق يمكن القول أنّ المسؤولية الاجتماعية عنصر مهم للمؤسسات في علاقتها مع مختلف الأطراف في المجتمع، كما أنّ اعتبارها جزءا من رسالة أي مؤسسة له انعكاسات ايجابية على كل هذه الأطراف، والمتتبع لتاريخ نموها وتطورها يجد أنّ المسؤولية الاجتماعية ما هي إلّا انعكاس لحاجة المجتمعات لاحتواء المشكلات الناتجة عن التغيرات والتحولات المختلفة التي عرفتها خلال حقبات زمنية متعاقبة، وكنتيجة لزيادة الاهتمام بقضايا اجتماعية ظلت لفترة زمنية طويلة من مسؤولية الحكومات.

إنّ هذا التطور الذي عرفه مفهوم المسؤولية الاجتماعية كان مدفوعا بمجموعة من العوامل التي ساعدت على بروزه، أهمها زيادة الضغوط الحكومية والشعبية على المنظمات والانتقادات الموجهة لها نتيجة الممارسات الخاطئة تجاه أطراف المجتمع، ضف إلى ذلك الفضائح والكوارث الأخلاقية التي انتشرت تداعياتها بفعل التطور السريع لوسائل الاعلام والتكنولوجيا.

وعلى الرغم من تباين المواقف تجاه المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بين مؤيد ومعارض، إلّا أنّ الضرورة قد دعت إلى تجسيدها واقعا واعتبارها جزءا من رسالة المؤسسات بأبعادها المختلفة (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الخيري)، استنادا في ذلك على مجموعة من المبادئ والأسس وبمجالها الداخلي والخارجي تجاه كل أطراف المصلحة، وقد اتخذت المؤسسات اليوم وبناء على مجموعة من مؤشرات القياس، استراتيجيات مختلفة للتعامل مع المفهوم نظرا لما يواجهه من تحديات ضمن هذه المؤسسات.

الفصل الرابع: التكفل المؤسساتي بالأشخاص المسنين

تمهيد

1) جوانب من تاريخ رعاية المسنين في المجتمعات

الانسانية

2) أهمية دراسة المسنين

3) معطيات إحصائية حول المسنين في العالم

4) المسنون في المواثيق الدولية والتشريع الجزائري

5) التكفل المؤسساتي بالمسنين في الجزائر

6) مجالات التكفل المؤسساتي بالمسنين

خلاصة الفصل

تمهيد:

إنّ عجز بعض المؤسسات الأولية كالأسرة في تقديم الرعاية الكاملة لأفرادها لا يعني أنّ يترك الفرد يعاني الحاجة والإهمال، وإنّما تولى مسؤولية أداء هذا الدور لفئات أخرى من المجتمع سواء كانت ذات علاقة قرابية أو علاقة جيرة، أصدقاء أو مؤسسات الدولة.

لهذا نجد أنّ مفهوم الرعاية الاجتماعية قد انتقل من كونه إجراء يغلب عليه طابع الصدقة والإحسان والعمل الخيري إلى اعتباره حقا من الحقوق الأساسية للمواطنين، ومن كونه إجراء ذات طابع مؤقت وعلاجي إلى إجراء ثابت ووقائي يتميز بصفة الاستمرار، ومن كونه يقتصر على برامج وخدمات محدودة في مجالات معينة إلى مفهوم آخر يتميز بتنوع برامج نتيجة للظروف التي تفرضها طبيعة الحياة في المجتمعات المعاصرة، حيث تغطي هذه البرامج مختلف المجالات والفئات انطلاقا من الأسرة والطفولة، الشباب، الأحداث والمعاقين وصولا إلى فئة المسنين التي تعرف اليوم زيادة معتبرة في نسبتها.

وفي هذا السياق لا يعتبر المجتمع الجزائري استثناء - خاصة مع التحولات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية التي شهدتها ولا يزال يشهدها- الأمر الذي دفع إلى استحداث مؤسسات بديلة متخصصة تتمثل في دور المسنين، للتكفل بفئة المسنين المحرومين من رعاية أسرهم لأي سبب كان وتوجيه الاهتمام لهم ولحاجاتهم ومشكلاتهم على أساس علمي ومهني متخصص.

سيتم التطرق في هذا الفصل إلى أهمية دراسة المسنين والتعرض إلى جوانب مهمة من تاريخ رعايتهم في المجتمعات الانسانية استنادا إلى مجموعة من الإحصائيات والأرقام، وكذا اهتمام الحكومات والدول بحمايتهم من الأخطار وضمان حقوقهم من خلال سن مختلف القوانين والتشريعات الدولية والمحلية، شروط ضمان التكفل المؤسساتي بالمسنين المحرومين من رعاية أسرهم وأهم أشكال ومجالات التي يتركز عليها التكفل ضمن هذه المؤسسات.

1) جوانب من تاريخ رعاية المسنين في المجتمعات الإنسانية:

شكل المسنون قديما فئة صغيرة العدد من مجموع فئات المجتمع لهذا لم يكن أمر التكفل بهم مشكلة بادية للعيان في المجتمعات القديمة، فقد انحصرت في مجمل الخدمات التي يقدمها أفراد العائلة للمسن واعتبار رعايتهم واجبا تمليه القيم الدينية والأخلاقية، وهو في شكله الآخر اعترافا من المجتمع لما قدموه من خدمات واسهامات في خدمة أسرهم ومجتمعهم ودولهم لفترات زمنية طويلة مضت.

كما أنّ الجزء الكبير من متاعب المسنين في هذه المرحلة العمرية المتقدمة كان ينظر إليها كمحصلة لمراحل حياته السابقة لهذا حظي المسنون في أغلب المجتمعات بمكانة مرموقة في أسرهم وكانوا يمثلون الخبرة والحكمة والتجربة، فالحضارة المصرية على سبيل المثال أولت للمسنين رعاية فائقة فقد أنشأت الملاجئ للعجزة والمسنين لتقديم خدمات الرعاية التي يحتاجونها، إلا أنّ الحضارة الإغريقية والرومانية فقد أعطت الأولوية للحروب بسبب شح مواردها لذلك لم يحظ المسنون في الحضارة الإغريقية والرومانية بكثير من الرعاية مقارنة مع سابقتها.

في مقابل هذا واجه المسنون في بعض المجتمعات القديمة معاملة قاسية حيث كانوا يتخلصون منهم بتركهم في الغابات أو في مناطق مهجورة وخالية فريسة للحيوانات، ويمكن إرجاع هذه اللامبالاة والاهتمام المحدود بهذه الفئة إلى تردّي أوضاعهم الصحية والعقلية والنفسية والتي تحتاج إلى الرعاية والتكفل، واعتبار الأسرة هي المسؤول الأول والمباشر على رعايتهم وأنّ دور المجتمعات والمؤسسات يتلخص في تقديم الرعاية لشرائح أخرى من المجتمع، مثل الشباب والأطفال والعمال لأنهم هم الفئة المنتجة ويمكنها إعطاء الكثير للمجتمعات، «وأنّ ما ينفق عليهم يعتبر استثمار يتميز بجدواه الاقتصادية والاجتماعية في وقت واحد، في حين أنّها لا تعطي أهمية للخدمات المقدمة لكبار السن لاعتقادهم أنّها جهد ضائع، فقد انتهت منفعتهم بعد أن ابتعدوا عن الانتاج وأصبحوا عالة على غيرهم»¹.

أمّا الديانات السماوية فقد مثلت ثورة على ما ساد من قسوة في بعض المجتمعات القديمة تجاه المسنين، فقد حددت مجالات متعددة لمختلف ألوان الرعاية ومنها رعاية المسنين، وجعلت العائلة المكان الأمثل للرعاية ومع ذلك لم تعف المجتمعات والحكومات من تقديم الرعاية اللازمة لهم، فقد دعت كل الأديان السماوية إلى توقيف المسنين وإجلالهم وحمايتهم ورعايتهم، وعلى رأسها الدين الإسلامي عرفانا من المجتمع للسنوات التي قدمها المسنون في خدمة مجتمعاتهم.

¹ محمد سلامة غباري: مرجع سابق، ص258.

وعلى الرغم من أنّ الاهتمام بالمسنين والشيخوخة قد بدأ منذ زمن بعيد - إذ ترجع أصوله إلى المجتمعات والحضارات القديمة كما أشرنا إليه آنفاً- إلا أنّ الاهتمام العلمي بدراسة المسنين بدأ من عصر فلاسفة الأغريق والرومان من خلال اسهامات هيبوقراط وشيشرون، كما اهتم العرب بدراسة كبار السن «فكتب أبو حاتم السجستاني رسالته عن المعمرين سنة 865م، وتذكر المراجع في هذا المجال أنّ الكتابات عن الشيخوخة بدأت عام 1700 على يد فرانكلين وبعض المفكرين وقد استمرت حتى عام 1838 حيث نشر كويتليت كتابا بعنوان طبيعة الإنسان وتطور قدراته، وفي عام 1884 تابع فرنسيس جالتو جهود سابقه ... مبرهنا على كثيرا من الخصائص البشرية تظهر فروقا مع تقدم العمر».¹

ويعتبر كتاب الشيخوخة النصف الآخر من الحياة لصاحبه ستانلي هول Stanley Hall الذي نشر عام 1922 «البدء الحقيقي للدراسات البيولوجية النفسية الخاصة بكبار السن، وقد دفع هذا الكتاب الباحثين السيكولوجيين إلى دراسة أثر الزمن على تغيير خواص الإنسان البيولوجية النفسية الاجتماعية»²، وكان هذا كانطلاقة لزيادة الاهتمام بالجانب البيولوجي النفسي والوعي بأهميته لفهم تغيرات مرحلة الشيخوخة وكبر السن والمشكلات الناجمة عن هذه التغيرات فارتبط ذلك بزيادة بانعقاد عديد المؤتمرات العلمية المهمة بهذا الجانب.

كما تشير عديد المؤشرات من أنّ الاهتمام بدراسة الشيخوخة وكبر السن قد نما وتطور بشكل واضح في النصف الثاني من القرن العشرين، ويستدل على ذلك من خلال «زيادة أعداد الكتب والمجلات المتخصصة في مجال دراسة المسنين وظهرت الحاجة إلى ما يسمى بعلم الشيخوخة الاجتماعي حيث تبين أنّ الأساليب والنظريات البيولوجية لم تعد كافية وحدها لفهم طبيعة وخصائص هذه المرحلة العمرية، بل هناك حاجة إلى تكوين أساس علمي منظم لمختلف الجوانب النفسية والاجتماعية والبيولوجية الخاصة بالمسنين».³

ويمكن اعتبار كتاب «التوافق الاجتماعي للمسنين» الذي نشره بولاك pollack سنة 1948 أفضل نموذج عن تطور الاتجاه الاجتماعي النفسي في مجال الاهتمام بكبار السن، فبصدوره اتسع نطاق الاهتمام

¹ كوثر زيادة: واقع الإرشاد النفسي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية - دار رعاية المسنين نموذجا- مجلة جيل العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر، العام 2، العدد 13، نوفمبر 2015، ص119، متوفرة على الرابط: (<https://search.emarefa.net/ar/detail/BIM>) 818823.

² هيفاء محمد الزبيدي: رعاية المسنين في التشريع الإسلامي، مجلة كلية التربية الأساسية، الجامعة المستنصرية، العراق، العدد 75، سنة 2012، ص161، متوفرة على الرابط: (<https://search.emarefa.net/ar/detail/BIM-704721>).

³ عبد اللطيف محمد خليفة: دراسات في سيكولوجية المسنين، دار غريب، القاهرة، د س، ص11.

وامتدت البحوث إلى جميع جوانب عملية التقدم في العمر، وأدى ذلك إلى تأسيس الجمعية الدولية لعلم الشيخوخة عام 1950 لتجمع الباحثين في هذا الميدان من مختلف التخصصات.¹

أما في الولايات المتحدة الأمريكية فقد بدأ الاهتمام بالمسنين يظهر جليا في بداية القرن العشرين، أين أسهم باحثون في الطب وعلم النفس وعلم الاجتماع في جذب اهتمام المجتمع إلى الشيخوخة كمشكلة اجتماعية، وظهرت إثر ذلك دراسات طبية ونفسية وبيولوجية تؤكد على الحدود التي يملها السن الكبير على الجوانب الجسمية والصحية والعقلية للمسن، كما أخذ المصلحون الاجتماعيون يبحثون مشكلات الفقر لدى المسنين وحاجاتهم في الضمان الاجتماعي.

وقد انعقدت عديد المؤتمرات المتعلقة بالصحة في الولايات المتحدة الأمريكية حيث نوقشت ضمنها موضوعات مرتبطة بالشيخوخة وكبر السن، من أبرز هذه الموضوعات أهمية الطب النفسي للمسنين وعلاقته بالمشكلات الصحية الأخرى ومختلف التغيرات العقلية التي تطرأ عبر المراحل العمرية، بالإضافة إلى الاهتمام بالجوانب الاجتماعية للمسنين، أي يمكن القول أنه ظهر وزاد الاهتمام بالمسنين من كافة الجوانب النفسية والطبية والاجتماعية ويظهر ذلك جليا فتوالي الدراسات من قبل الباحثين والجمعيات العلمية والجامعات في كل ما يتعلق بالمسنين من قدرات واضطرابات واحتياجات وحتى مشكلات.

كما ظهرت دوريات علمية متخصصة تقوم بنشر البحوث حول الشيخوخة فصدرت أول دورية بالولايات المتحدة الأمريكية عام 1945 وهي مجلة علم الشيخوخة نشر حوالي 60 ألف بحث حول المسنين عام 1956 حيث أنشئت جمعية دولية عن المسنين وتوالى إجراء البحوث وإصدار الكتب عن المسنين والشيخوخة.²

لقد أصبحت قضية رعاية كبار السن من المشاكل القومية لها أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة، نظرا للتزايد الكبير في أعداد المسنين في العالم ما يبرر اهتمام الدول المتقدمة وحتى الدول النامية بهذا المجال، لهذا أصبحت الرعاية التي تقدم للمسنين تجسدها العديد من التشريعات وتتولى الدولة بموجبها مسؤولية توفير جميع الخدمات للمسنين وضمان حقوقهم.

وتتجلى الجهود المبذولة تجاه فئة المسنين عبر العالم في الإعلان مثلا عن اليوم العالمي للمسنين في الأول من شهر أكتوبر من كل سنة تكريما لهم، وإصدار الإعلان الدولي لحقوق المسنين في عام 1982 وتحديد كافة الحقوق حيث يمثل هذا الإعلان وثيقة دولية يجب على الدول الأعضاء الالتزام بها، كما اهتمت معظم المهن برعاية المسنين مثل الخدمة الاجتماعية والطب والتربية الرياضية والتمريض وظهور علم المسنين، وعرضت استراتيجية دولية

¹ هيفاء محمد الزبيدي: مرجع سابق، ص 161.

² كوثر زيادة: مرجع سابق، ص 120.

متكاملة لرعاية المسنين يستعين بها الطلاب والباحثون في العلوم الاجتماعية والإنسانية والصحية وغيرهم من المتعاملين مع هذه الفئة.

(2) أهمية دراسة المسنين:

لم يعد ينظر إلى الشيخوخة أو كبر السن كحالة مرضية يعيشها الإنسان وإنما أصبح ينظر إليها باعتبارها مرحلة عمرية كغيرها من المراحل الأخرى، يجب أن يعيشها الفرد بكل امتلاء حتى لا تصبح حالة مرضية.

فقد تزايد مستوى الوعي بأهمية مرحلة كبر السن وفئة المسنين وضرورة الاهتمام بدراساتها على نفس درجة الاهتمام بدراسة مراحل الطفولة والمراهقة، فقد أصبحت قضية المسنين «قضية عالمية ومن القضايا الإنسانية والاجتماعية متعددة الجوانب والأوجه التي فرضت نفسها في وقتنا الراهن، وتزداد أهميتها مع مرور الوقت وأن معالجة قضايا المسنين ينبغي أن تكون جزءا من السياسة العامة للرعاية الاجتماعية للدولة وليس سياسة منعزلة عنها»¹.

فكبر السن ليست مرحلة نهائية في حياة الإنسان وإنما يجب النظر إليها باعتبارها مرحلة كغيرها من المراحل السابقة لها خصائصها ومميزاتها، ومن ثم وجب دراسة هذه المرحلة بطريقة علمية للتعرف على مختلف التغيرات التي تحدث في جسم الإنسان (بيولوجية، حركية، عقلية، نفسية)، ومن ثم يمكن التعرف على المشكلات التي تصاحب هذه التغيرات وتشخيصها مع السعي لإيجاد الحلول لها.

ومن جهة أخرى فإن كبر السن لا يصاحبه تغيرات جسمية وعقلية وانفعالية فقط وإنما يصاحب ذلك تغيرات من الناحية الاجتماعية سواء في أدوار المسن الاجتماعية ومكانته وتراجع قدرته على حل مشاكله، وحدث ما يسمى بالاغتراب الاجتماعي للفرد داخل الجماعة أو المجتمع الذي يعيش فيه، ما يستدعي زيادة الاهتمام بدراسة هذه المرحلة لإيجاد الحلول المناسبة لهذه المشاكل وتحقيق الاشباع التام لكافة حاجاتهم وتجاوز معاناتهم وتحقيق تكيفهم داخل أسرهم والمجتمع.

ومن الضروري التنويه أن كبر السن يعتبر ظاهرة اجتماعية تتجسد في موقف المجتمع من الفرد حين يصل إلى سن معين وهي قيمة اجتماعية من الضروري أن يحافظ عليها المجتمع ويسترشد بخبراتها، باعتبار متاعب المسن في شيخوخته ما هي إلا محصلة لمراحل حياته السابقة، ولهذا ليس من الضروري أن نخشى هذه المرحلة وإنما يجب أن ننظر إليها كإنجاز يتعين أن يستمتع به المسن والمجتمع الذي يعيش فيه.

¹ موزي بنت شليويح العنزي: مرجع سابق، ص 614.

وعلى مستوى آخر فإنّ الارتفاع المستمر في نسبة المسنين الذي يشهده العالم اليوم نتيجة انخفاض نسبة وفيات الأطفال وارتفاع معدلات توقعات الحياة نظير تحسن الخدمات الصحية، جعل هذه الفئة من فئات المجتمع ذات عدد كبير وثروة بشرية لا بد من دراستها دراسة علمية للتعرف على الإمكانيات التي تزخر بها، وتوجيهها الوجهة الصحيحة لا سيما في الاستفادة من خبراتهم إلى جانب ضمان الرعاية والتكفل الأمثل بهذه الفئة.

3) معطيات إحصائية حول المسنين في العالم:

أخذت قضية المسنين ومشكلاتهم حيزا كبيرا من الاهتمام العالمي والمحلي خاصة في العقود الأخيرة، سواء على مستوى البرامج والسياسات الاجتماعية والنصوص القانونية أو على المستوى العلمي والأكاديمي.

فمن الناحية العلمية والأكاديمية ظهرت عديد العلوم والتخصصات العلمية التي تهتم بالمسنين كقضية عمرية كغيرها من الفئات الأخرى، تحتاج إلى اهتمام موضوعي ودراسة علمية معمقة وفق مناهج وطرق تحليل وبناء على أطر نظرية تضمن تحقيق اشباع حاجاتهم وتحقيق متطلباتهم وحل مشكلاتهم ضمن المجال العلمي.

وفي المقابل مكنّ اهتمام المجتمع الدولي والوطني بهذه الفئة من خلال ما تم نصه من موثائق دولية ونصوص قانونية لكل حكومة، من تعزيز مكانة المسنين في الأسرة والمجتمع من خلال تحديد الحقوق العامة والخاصة لهم، وكذا تحديد الواجبات التي تقع على عاتق أفراد الأسرة والدولة والمجتمع ككل في حماية المسنين من مختلف أشكال العنف والاهمال وسوء المعاملة والتهميش وما يترتب على هذه الممارسات من عقوبات جزائية.

فعلى صعيد البرامج والسياسات الاجتماعية مثالا سعت ولا تزال الحكومات تسعى لتطوير الرعاية الصحية والنفسية، الموجهة لهذه الفئة سواء في المؤسسات الكفيلة بذلك أو في مؤسسات الرعاية الاجتماعية أو في الأسرة ذاتها وتحسين نمط ومستوى التغذية، كما دعمت الحكومات أنظمة التأمين والضمان الاجتماعي لحماية هذه الفئة من مخاطر العجز والكبر والمرض.

وكما تمت الإشارة سابقا أنّ من بين أهم أسباب زيادة الاهتمام بقضية المسنين هو الزيادة المستمرة في أعدادهم ولو بنسب متفاوتة بين المجتمعات المتقدمة الصناعية والمجتمعات النامية والعربية، فمسألة الزيادة المستمرة في أعداد المسنين تلقي بظلالها الاقتصادية والاجتماعية ليس فقط على الدول النامية وإنما حتى على الدول المتقدمة «وهذا ما أوضحه تقرير البنك الدولي لعام 1994، إنّ النمو المتزايد في أعداد المسنين سيكون محل اهتمام البلاد النامية أيضا».¹

¹ أحمد عبد الفتاح ناجي: تمكين الفئات المهمشة من منظور الخدمة الاجتماعية (أسس ومبادئ وأساليب واتجاهات)، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2014، ص 283.

زيادة الاهتمام بالمسنين اليوم مقترنة بالدرجة الأولى أساسا بزيادة أعدادهم، بالإضافة إلى ما تمر به المجتمعات من تغيرات اقتصادية واجتماعية سريعة وما ترتب عليه من اختلال في شكل الهرم السكاني في كثير من الدول، حيث تضخمت قمة الهرم السكاني ووسطه حتى وصل الأمر ببعض الدول الغربية لدرجة الاعتقاد بانقلاب الهرم السكاني، وهذا الاعتقاد كنتيجة حتمية لتزايد عدد كبار السن وقلة المواليد وارتفاع معدل العمر بفعل تطور الخدمات الصحية المقدمة لكبار السن، حتى أنّ هناك الكثير من المختصين يرون أنّ هذه المؤشرات التصاعدية سببا في ظهور علم الشيخوخة.¹

وتعتبر التحولات الديمغرافية التي يشهدها القرن الواحد والعشرون في بنية وتركيب الهرم السكاني في العالم الأولى من نوعها في التاريخ، حيث ستبلغ البشرية نقطة سيكون فيها عدد الأطفال أقل من عدد المسنين في العالم، وستضاعف تقريبا نسبة سكان العالم الذين تحطوا سن ستين سنة من (12%) إلى (22%) حسب تقرير لمنظمة الصحة العالمية للشيخوخة والصحة بين عام 2015 وعام 2050.²

وتشير الإحصائيات المتعلقة بتطور المسنين عبر العالم أنّها في زيادة مستمرة، فقد جاء في تقرير البنك الدولي عام 1994، أنّه في عام 1990 بلغ عدد المسنين في العالم نصف بليون تقريبا فوق (60) سنة ويشكلون نسبة 9% من إجمالي عدد سكان العالم، وسوف يتضاعف الرقم بحلول العقود المقبلة وتكون معظم هذه النسبة في الدول النامية وأنّ أكثر من نصفها في آسيا وأكثر من الربع في الصين بمفردها.³

فقد أضيفت عشرون (20) سنة إلى العمر المتوقع على الصعيد العالمي في الخمسين سنة الثانية من القرن العشرين، وذلك نتيجة التحسن الذي عرفته برامج الرعاية الصحية والنفسية والاجتماعية للمسنين وتزايد الاهتمام العلمي بهذه الفئة، والمتوقع بحلول سنة 2030 سيكون أعمار ثلث سكان بعض الدول الصناعية فوق الستين سنة، وبحلول عام 2050 سيصبح واحد من بين كل خمسة عمره ستون أو أكثر، أما عام 2150 سيصبح واحد من بين كل ثلاثة، وهذه الزيادة في عدد كبار السن تأتي بشكل سريع في العالم، ففي سنة 2050 يتوقع أن يبلغ عدد السكان الذين تتراوح أعمارهم (60-90) سنة (311.1) مليون نسمة والذين ما بين (90-100) سنة

¹ محمد سلامة غباري: مرجع سابق، ص 285.

² وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة: دليل حماية الأشخاص المسنين من الإهمال وسوء المعاملة، الجزائر، جوان 2017، ص 5.

³ أحمد عبد الفتاح ناجي: مرجع سابق، ص 283.

متوقع أن يبلغ (59.9) مليون نسمة و(2.2) مليون نسمة بالنسبة للذين تجاوزوا المئة سنة بزيادة أكثر من ستة أضعاف عن العقود الماضية.¹

وهذه أهم الإحصاءات المتعلقة بالمسنين خلال السنوات الماضية والمتوقعة للسنوات القادمة:²

- (60) مليون شخص في العالم تجاوزت أعمارهم الستين (60) سنة، (226) مليون شخص من هؤلاء في أوروبا وأمريكا ودول جنوب آسيا، 171 مليون شخص في الدول النامية وإفريقيا وأمريكا الجنوبية.
- (10%) من سكان العالم مسنين في عام 1999، (20%) نسبة المسنين المتوقعة عام 2050.
- مليار شخص العدد المتوقع للمسنين فوق (60) سنة في العالم عام 2050.
- (66) مليون شخص عدد المسنين فوق (80-100) سنة في العالم حاليا.
- (370) مليون شخص العدد المتوقع للمسنين فوق (80-100) سنة في العالم عام 2050.

وتعتبر الجزائر من بين الدول التي تعيش تحولا إيجابيا في معدلات الخصوبة وزيادة متوسط العمر المتوقع لأفرادها، وفي هذه الحالة سوف يترتب على ذلك تغير في نمو وحجم وتركيب السكان ويكون من نتيجة ذلك ارتفاع في نسبة السكان في الجزائر في مرحلة الشيخوخة، هذا وتشير المعطيات الإحصائية فيما يخص نسبة الشيخوخة في الجزائر أنّ نسبة المسنين (60 سنة فأكثر) عام 2008 قدر بـ (7.3%) من مجموع سكان الجزائر ويشكلون في عام 2010 حوالي (7.7%) من مجموع السكان.³

وقد «بلغ عدد الأشخاص المسنين في الجزائر سنة 2015 ما يعادل 3483961 شخص مسن منهم 1750721 نساء، حسب الديوان الوطني للإحصاءات وهو عدد مرشح للزيادة في السنوات القادمة»⁴، حيث من المتوقع أن تزداد هذه النسبة لتصل إلى (12) مليون شخص مسن في عام 2045.⁵

¹ عبد الحكيم الغول: تطور أمد الحياة EO في الجزائر وعوامل تحسينه بين سنتي 1966-2008، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الديمغرافيا، تحت إشراف الأستاذ فضيل عبد الكريم، تخصص الديمغرافيا الاقتصادية والاجتماعية، جامعة وهران، سنة 2012/2013، ص 31 متوفرة على الرابط: (<https://ds.univ-oran2.dz:8443/jspui/handle/123456789/3656>).

² محمد النوبي محمد علي: الزهايمر لدى المسنين (الاتجاهات الحديثة في التشخيص والعلاج وكيفية التعامل)، دار صفاء، الأردن، ط1، 2012، ص40، ص42.

³ نورالدين عيساني: ظاهرة شيخوخة السكان في الجزائر وعوامل تطورها، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، العدد 19، جوان 2015، ص62، ص63، متوفرة على الرابط: (<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/37887>).

⁴ وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة: دليل الأشخاص المسنين من الإهمال وسوء المعاملة، جوان 2017، ص5.

⁵ نورالدين عيساني: مرجع سابق، ص63.

4) المسنونون في المواثيق الدولية والتشريع الجزائري:

4-1) المسنونون في المواثيق الدولية:

إنّ زيادة أعداد المسنين ونسبهم في الهرم السكاني عبر العالم جعل الاهتمام العالمي والمحلي بوضع المسنين ومشكلاتهم يزداد، بحيث لم يقتصر فقط على السعي نحو تحقيق الرعاية الاجتماعية والصحية والنفسية وحتى الاقتصادية الجيدة من أجل النهوض بأوضاعهم فحسب، وإنما تعدى ذلك الاهتمام ليشمل تحديد الإطار القانوني الكفيل بحماية هذه الفئة من خلال صياغة العديد من المواثيق الدولية والقوانين والتشريعات الوطنية، لتأمين هذه الفئة من مختلف الأخطار التي يمكن أن تتعرض لها ضمن محيطها، ولتضمن لها مختلف الحقوق التي تعجز هي عن المطالبة بها نتيجة تدهور وضعها الصحي وتراجع مكانتها الاجتماعية، وانخفاض درجة تأثيرها وقدرتها على اتخاذ قراراتها.

ولتحقيق هذه الحماية فقد تم صياغة مواثيق دولية تتعلق بالمسنين واحتياجاتهم ومشكلاتهم، حيث أعلنت الجمعية العامة للأمم المتحدة الأول من شهر أكتوبر من كل عام ليكون اليوم العالمي للمسنين، وإعلان عام 1999 عاما دوليا للأشخاص المسنين وصدر القرار 26254 لعقد الجمعية العالمية للمسنين في أبريل 2002 في العاصمة الإسبانية مدريد، وجاء في هذا الإطار «توصيات الأمم المتحدة في مجال قضايا الشيخوخة التي تطلب من الدول أن تتخذ تدابير خاصة بالشيخوخة لبلوغ مجتمع يراعي جميع الأعمار»¹، واعتماد الجمعية العامة للأمم المتحدة استراتيجية عملية للعقد بعنوان الأهداف العالمية في مجال الشيخوخة لعام 2001.

وفي السياق ذاته أكدت جميع المواثيق الدولية على أهمية حماية المسنين ورعايتهم من كافة الجوانب النفسية والصحية والاجتماعية، وتحقيق العدالة الاجتماعية لكل فئات المجتمع وخاصة للمسنين إذا ما تم الأخذ بالحسبان الحالة الصحية والنفسية وتراجع المكانة الاجتماعية لهم، حيث نصت جميع هذه المواثيق على حماية المسنين ضد كل تمييز وتحقيق العدالة بين مختلف الفئات العمرية في المجتمع، وضرورة الاهتمام بالمسنين في مجالات الصحة والتغذية والرعاية الأسرية وكذا تشجيع الحكومات على إدراج الاهتمام بهم في الخطط الإنمائية الوطنية، وتحديد مسؤولية الحكومات في توفير فرص الاستفادة من الخدمات الاجتماعية، وقد وردت كل هذه التوصيات في المواثيق الدولية التالية:²

¹ صلاح الدين عمراوي: الشيخوخة السكانية في بلدان المغرب العربي والمغرب والجزائر -أمموجا- تحت إشراف الأستاذ علي قواوسي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص ديمغرافيا، جامعة باتنة -الحاج لخضر- 1- 2015/2016، ص 30، غير منشورة، متوفرة على الرابط: (<http://dspace.univ-batna.dz/handle/123456789/3877>).

² وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة: دليل حقوق الأشخاص المسنين، ص 05.

_ خطة عمل فيينا الدولية للشيخوخة سنة 1982.

_ مبادئ الأمم المتحدة المتعلقة بكبار السن.

_ العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية سنة 1996.

_ خطة عمل مدريد الدولية للشيخوخة سنة 2002.

وقد تضمن الإعلان الدولي لحقوق المسنين الصادر في عام 1982 بواسطة منظمة الأمم المتحدة على ثلاث بنود رئيسية وهي المبادئ، الأهداف والتوصيات، ومن بين أهم المبادئ الأساسية التي يقوم عليها هذا الإعلان نجد:¹

- يجب تمكين المسن من العيش في ظل عائلة ومجتمع وأن يحيا في صحة جيدة وطمأنينة ويشعر أنه فرد له نصيب كامل في المجتمع.

- يجب أن يكون إعداد جميع السكان إلى آخر مراحل الحياة جزءا لا يتجزأ من السياسات الاجتماعية، وأن يدخل في تقدير ذلك العوامل الجسدية والنفسية والثقافية والدينية والروحية والاقتصادية والصحية... الخ.

- يجب أن تعد النفقات اللازمة لخدمات المسنين بمثابة استثمار دائم لهم.

أما الأهداف الأساسية لخطة العمل الدولية في مجال رعاية المسنين فتتمثل ما يلي:

- تعميق فهم النتائج الاقتصادية والاجتماعية والثقافية الناجمة عن تشيخ السكان على المستويين الوطني والدولي.

- وضع سياسات وبرامج عملية تهدف إلى صيانة التضامن الاجتماعي والاقتصادي، لإعطاء المسنين الإمكانية اللازمة للمساهمة في التنمية مع توفير نصيب خاص بهم من الفوائد والعائدات الناجمة عن ذلك.

- وضع مناهج مناسبة للتعليم والبحث لمواجهة سلبية تشيخ السكان على المستويين الوطني والعالمي وتبادل الخبرات والمعرفة في هذا الميدان على الصعيدين المحلي والدولي.

أما بخصوص التوصيات التي وردت ضمن الإعلان الدولي لحقوق المسنين والتي تخص سياسة الرعاية الاجتماعية في هذا المجال تضمنت مجموعة من النقاط أهمها:

- ضرورة تسهيل مشاركة المسنين في الحياة الاقتصادية، إذ يجب أخذ التدابير لإعانة المسنين على إيجاد أو تأمين عمل مستقل كامل أو جزئي وذلك رغم مشكلات البطالة الصعبة في المجتمع.

¹ مدحت أبو النصر: مرجع سابق، ص 270، ص 273.

- تشجيع مشاركة الشباب في توفير الخدمات والعلاج للأشخاص المسنين داخل الجهات بشئون المسنين، وذلك من أجل توثيق العلاقات بين الأجيال.
- تثقيف وتشجيع العائلة لكونها الخلية الأولى للمجتمع على القيام بدورها في رعاية وتأهيل الأشخاص المسنين، وتوعيتها فيما يتعلق بجعل المنزل مناسبا لحياة الأشخاص المسنين ذوي الإعاقات المختلفة.
- إذا اقتضى الأمر أن يكون المسن داخل دار لرعاية المسنين ينبغي العمل بكل ثمن على تأمين نوعية من العيش تقارب وإلى حد كبير الحياة في الظروف العادية الموجودة في مجتمعاتهم الأصلية، مع الاحترام الكامل لكرامتهم الإنسانية هذا بالإضافة إلى البعد النفسي والاجتماعي الذي تمثله دار الرعاية هذه.

4-2) المسنون في التشريع الجزائري:

على الصعيد الوطني قد أولت الجزائر اهتماما كبيرا بقضية المسنين وخاصة مع التغير الملحوظ في تركيبة الهرم السكاني الذي يشير إلى ارتفاع نسبة المسنين، فقد أعلنت الجزائر 28 أفريل من كل عام يوما وطنيا للمسنين.

كما كرست الجزائر حماية الأشخاص المسنين بموجب الدستور وفصلت كيفية تحقيق هذه الحماية عن طريق القوانين المختلفة، كقانون الأسرة وقانون العقوبات والقانون رقم 10) 12 المؤرخ في ديسمبر 2010 المتعلق بحماية الأشخاص المسنين، «وعملت على ترجمة أحكام هذه النصوص ميدانيا من خلال مختلف البرامج والتراتب التي تغطي شتى المجالات الخدماتية والاجتماعية والصحية، لفائدة هذه الفئة المتزايدة العدد والتي أنهكت قوامها السنين»¹.

فقد وردت في الدستور الجزائري العديد من المواد التي تضمن الحقوق والحريات لكل فئات المجتمع بعيدا عن التمييز على أساس السن وتحظر كل عنف يمارس ضد أي فئة من فئات المجتمع، فالمادة (39) من الدستور تؤكد أنّ الدولة «تضمن عدم انتهاك حرمة الإنسان ويحظر أي عنف بدني أو معنوي أو أي مساس بالكرامة، يعاقب القانون على التعذيب، على المعاملات القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة...»، وفي السياق ذاته تؤكد المادة (71) من الدستور على دور الدولة في تحقيق الحماية للأسرة التي تعتبر كخلية أولى يبنى عليها المجتمع، وأنّ استقرارها هو الذي يضمن استقرار المجتمع ككل من خلال ما تقدمه من حماية لأفرادها على اختلاف أعمارهم.

¹ وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة: دليل حماية الأشخاص المسنين من الإهمال وسوء المعاملة، مرجع سابق، ص 05.

وبالتالي فإنّ حماية الأشخاص المسنين هو واجب حدده الدستور وتمليه القوانين على الأسرة والتي بدورها تحظى بحماية الدولة، فقد أكدت هذه المادة أنّه يجب أن «تحتل الأسرة بحماية الدولة والمجتمع تحمي الأسرة والدولة الأشخاص المسنين».

كما حدد الدستور أنّ من واجب ومسؤولية الأبناء مساعدة آبائهم وحمايتهم وتأمين كل متطلباتهم وخاصة الذين يعانون من العجز والمرض والقصور في تحقيق هذه المتطلبات، وهذا يعتبر بدوره كرد الجميل على سنوات التي قضاهم الآباء في خدمة أبنائهم وتربيتهم ورعايتهم وحمايتهم من الأخطار، حتى أصبحوا بالغين وقادرين على حماية وخدمة أنفسهم، كما حدد الدستور أنّ كل شخص يقصر في أداء هذا الواجب يوضع تحت المتابعة القضائية وفقا للمادة (71) التي تشير إلى أنّه «تحت طائلة المتابعات الجزائية، يلزم الأبناء بواجب القيام بالإحسان إلى أوليائهم ومساعدتهم».

ولم يقتصر المشرع الجزائري بما حدده الدستور فيما يتعلق الحقوق والحريات التي يتمتع بها المسنون، وإنما جاءت العديد من النصوص القانونية الأخرى، التي تحدد بشكل دقيق حقوق المسنين سواء في أسرهم أو في مؤسسات الرعاية الصحية أو مؤسسات الرعاية الاجتماعية وما يترتب عن إهمال هذه الحقوق، فالمادة (2) و(3) على التوالي من قانون الأسرة¹ تؤكدان على أهمية الأسرة كمؤسسة اجتماعية، والدور الذي تلعبه في تحقيق التماسك والتكافل بين الأفراد المكونين والمنتمين لها والذي يشكل المسن جزء لا يتجزأ من هذه المؤسسة، وبالتالي تحدد المادتان دور الأسرة في تحقيق الحماية والرعاية اللازمة لأفرادها وتدعم القيم الإيجابية تجاه فئات المجتمع الهشة كالمسنين وتعزز مبادئ التكافل والتراحم بين أفراد الأسرة الواحدة.

أما المادة (2) من قانون الأسرة تنص على أنّ «الأسرة هي الخلية الأساسية في المجتمع وتكون من أشخاص تجمع بينهم صلة الزوجية وصلة القرابة»، في حين أنّ المادة (3) من القانون ذاته تنص على أنّ «الأسرة الجزائرية يجمع أفرادها الترابط والتكافل وحسن المعاشرة والتربية الحسنة والخلق الحميد ونبد الآفات الاجتماعية».

ولم يغفل المشرع الجزائري الجانب الاقتصادي والمالي للمسن في قانون الأسرة، حيث أكد أنّ من واجب الآباء الإنفاق على أبنائهم ما داموا غير قادرين على الإنفاق على أنفسهم، وفي المقابل من واجب الأبناء رعاية

¹ القانون رقم 11(84) المؤرخ في 09 رمضان عام 1404 الموافق لـ 9 يونيو 1984 والمتضمن قانون الأسرة المعدل والمتمم: بالأمر رقم 02(05) المؤرخ في 18 محرم عام 1426 الموافق 27 فبراير سنة 2005، الجريدة الرسمية، العدد 15 مؤرخة في 27 فبراير 2005، والموافق بقانون رقم 09(05) المؤرخ في 25 ربيع الأول عام 1426 الموافق لـ 04 مايو 2005، الجريدة الرسمية، العدد 43 المؤرخة في 22 يونيو 2005.

آباءهم والإنفاق عليهم في حالة العجز والمرض وذلك بما يتطلبه الوضع وبما يمليه عليهم الواجب، وهذا ما نصت عليه المادة (7) من قانون الأسرة بحيث «تجب نفقة الأصول على الفروع والفروع على الأصول حسب القدرة والاحتياج ودرجة القرابة».

أما قانون العقوبات فيتضمن حماية جزائية للأصول والعاجزين بتجريم الاعتداءات الواقعة عليهم والمعاقبة عليها، حيث يعاقب بالحبس من سنة إلى ثلاث سنوات كل من ترك عاجزا غير قادر على حماية نفسه بسبب حالته البدنية أو العقلية أو عرضة للخطر في مكان معزول أو غير معزول أو شجع الغير على فعل ذلك، وتشتد العقوبة إذا كان مرتكب الحادث من أصول العاجز أو ممن لهم سلطة عليه أو من يتولون رعايته لتصل إلى السجن المؤبد.

لم يكتفي المشرع الجزائري بما حدده من نصوص قانونية مختلفة في قانون الأسرة وقانون العقوبات لحماية الأشخاص المسنين وإثما عمد إلى حماية خاصة بهذه الفئة، حيث أصدر القانون رقم (10) 12 المؤرخ في 29 ديسمبر 2010 والمتعلق بحماية الأشخاص المسنين¹، حتى يضمن إبقاء الشخص المسن في وسطه العائلي وتعزيز علاقاته الأسرية والسهر على راحته وصون كرامته.

ويبرز هذا فيما نصت عليه المادة (4) من القانون ذاته حيث أنه للشخص المسن «الحق في العيش بصفة طبيعية محاطا بأفراد أسرته مهما كانت حالته البدنية أو النفسية أو الاجتماعية، ويجب على الأسرة لا سيما الفروع أن تحافظ على التلاحم الأسري وأن تضمن التكفل بمسنيها وحمايتهم وتلبية حاجياتهم»، فقد أكدت هذه المادة حق المسن في العيش ضمن أسرته الطبيعية بغض النظر على حالته الصحية والاقتصادية ومن واجب أفراد أسرته حمايته وتلبية متطلباته وعدم إهماله.

ومن جهة أخرى لم يغفل المشرع الجزائري عن وضع المسن المتخلي عنه لأي سبب كان، حيث نصت المادة (10) من قانون حماية الأشخاص المسنين على أنه من مسؤولية وواجب الدولة حماية المسنين الذين تم التخلي عنهم ومساعدتهم على تجاوز أوضاعهم «التزام الدولة بمساعدة الأشخاص المسنين لا سيما محاربة كل أشكال التخلي والعنف وسوء المعاملة والاعتداء والتهميش والإقصاء من الوسط الأسري والاجتماعي».

أما المادة (11) من ذات القانون فتتص على محاربة كل أشكال العنف الممارسة ضدهم، عن طريق فتح مجال للتبليغ عن كل مسن تعرض لسوء المعاملة أو للعنف سواء الجسدي أو اللفظي أو الجنسي أو الاقتصادي،

¹ القانون رقم (10) 12 المؤرخ في 23 محرم عام 1432 هـ الموافق لـ 29 ديسمبر سنة 2010 المتعلق بحماية الأشخاص المسنين، الجريدة الرسمية، العدد 79، 29 ديسمبر، سنة 2010 م.

حتى يضمن له القانون الحماية اللازمة «ضمانا لحماية الأشخاص المسنين يحق لكل شخص طبيعي أو معنوي تبليغ السلطات المختصة بكل حالة سوء معاملة أو إهمال في حق الشخص المسن»، وكذا معاقبة كل من يترك مسن عرضة للخطر نتيجة إهمال أو تخلي وفقا للمادة (33) من قانون حماية الأشخاص المسنين التي تتضمن أنّ «كل من ترك شخصا مسنا أو عرضة للخطر يعاقب حسب الحالات بنفس العقوبات المنصوص عليها في قانون العقوبات».

وقد حدد هذا القانون العقوبات التي يتعرض لها كل شخص قادر على حماية المسن، سواء كان من أصوله أو المسنين المتكفل بهم في المؤسسات المخصصة لذلك ولم يقم بذلك، بحيث يتعرض كل شخص يخالف أحكام المادتين (6) و(30) من هذا القانون بالحبس لمدة تتراوح بين ستة أشهر إلى ثمانية عشر شهرا وبغرامة مالية تتراوح من (20,000) دج إلى (200.000) دج لكل شخص خالف أحكام المادتين المتعلقتين بضرورة ضمان تكفل الأفراد بأصولهم وحمايتهم واحترامهم وخدمتهم عندما يوجدون في حالة مزرية بسبب تقدمهم في السن وتراجع أوضاعهم الصحية وهذا بالنسبة للأشخاص الذين تتيح لهم إمكانياتهم القيام بذلك، والمساهمة أيضا في النفقات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها المؤسسات المتخصصة أو هياكل الاستقبال بالنهار.

لقد سهر المشرع الجزائري على تحديد مجموعة الحقوق العامة والخاصة التي يتمتع بها المسن سواء بين أفراد أسرته أو ضمن المؤسسات المتخصصة وهياكل الاستقبال أو في المجتمع ومؤسساته المختلفة، حيث تتمثل الحقوق العامة في:¹

- الحق في العيش بصفة طبيعية مع أفراد أسرته مهما كانت حالته البدنية أو النفسية أو الاجتماعية.
- الحق في التكفل بالأصول وحمايتهم بالنسبة للأشخاص المتكفلين بهم والذين يتوفرون على إمكانيات كافية للقيام بذلك.
- الحق في الاستفادة من مجانية العلاج في المؤسسات الصحية العمومية.
- الحق في الأولوية في المؤسسات والأماكن التي تضمن خدمة عمومية، وفي المقاعد المتواجدة في الصفوف الأولى بالأماكن والقاعات التي تجري فيها النشاطات والتظاهرات الثقافية والرياضية والترفيهية.
- حق الوصول للمعلومات في الميادين ذات الصلة بحقوقهم واحتياجاتهم.
- والحق في الاستفادة من بطاقة المسن.

¹ وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة: دليل حماية الأشخاص المسنين من الإهمال وسوء المعاملة، مرجع سابق، ص7، ص8.

- الحق في اللجوء إلى الوساطة الاجتماعية المختصة.

أما الحقوق الخاصة التي حرص المشرع الجزائري على ضمانها من خلال مختلف القوانين بالنسبة للمسنين الذين يعانون الحرمان نتيجة أوضاعهم الصعبة، ومن يعيشون في وضعية اجتماعية هشة ويحتاجون إلى رعاية وتكفل فضمن حق المسن في تكفل ملائم من خلال تقديم الدولة الإعانة لكل من يقوم برعاية والتكفل بالمسنين، وضمن حق لجوؤهم إلى المؤسسات المتخصصة التي تضمن رعاية طبية ونفسية واجتماعية سواء للمسنين المقيمين بشكل نهائي ضمن هذه المؤسسات أو للمسنين المعنيين بالاستقبال النهاري فقط.

5) التكفل المؤسساتي بالمسنين في الجزائر:

عرفت المجتمعات الإنسانية اتجاهات مختلفة نحو المسنين كقوة اجتماعية، فمنها من امتلكت اتجاهات إيجابية تجاههم وتجاه قضاياهم، فتمتع المسن بالاحترام والتقدير وأُعطي له وزنا وقدرًا كبيرًا واعتبر رجل حكيم يملك من التجارب والخبرات ما عزز من مكانته داخل الأسرة والمجتمع، وعلى النقيض من ذلك سادت اتجاهات سلبية تجاه المسنين في مجتمعات أخرى بحيث من الصعوبة إيجاد مكان للمسن ضمنها باعتباره شخص عاش حياته لا بد أن يترك مكانه لغيره، وهناك من المجتمعات من اعتبرت المسنين فئة هشة ومحرومة تحتاج إلى الدعم والحماية من خلال مختلف برامج وأنشطة الرعاية سواء ضمن أسرهم أو في مجتمعاتهم، أي أنّ النظرة إلى كبار السن وإلى احتياجاتهم ومشكلاتهم اختلفت من مجتمع إلى آخر ومن ثقافة إلى أخرى كما قد اختلفت هذه النظرة من منطقة جغرافيا إلى أخرى ضمن المجتمع الواحد.

وأيّا كانت نظرة الأفراد للمسنين في المجتمعات والثقافات المختلفة فهم اليوم يحظون بالاهتمام الكبير، خاصة على مستوى السياسات والبرامج الاجتماعية وحتى على مستوى القوانين والتشريعات، وأصبحت مسؤولية رعاية هذه الفئة تقع على عاتق مؤسسات اجتماعية تنطلق من الأسرة وتنتهي عند الدولة.

فبعض المجتمعات ضعفت مكانة المسنين فيها لأنهم ساروا يشكّلون عبئا بعددهم الكبير خاصة بالنسبة للمجتمعات التي تؤمن بالقوة والسرعة والعمل والانتاج وتسودها النزعة الاستقلالية، فأصبحت الرعاية الرسمية هي البديل الممكن والمطلوب في حالة عدم توفر من يرعى المسن عن طريق مؤسسات متخصصة والتي يمكن اعتبارها كواجب على الدولة الالتزام به تجاه المسنين الذين قدموا للوطن شبابهم، وأنّ ما يشهده المسنون من متاعب يعتبر كمحصلة للمراحل العمرية السابقة.

فهذه المؤسسات تعتبر نمط من أنماط الرعاية الرسمية التي تتكفل الحكومات بتقديمها لهذه الفئة، حيث تحاول إنشاء هذه المؤسسات «بصورة وبكيفية تقترب الحياة فيها إلى الحياة الأسرية يتمتع المسن فيها بنوع من

الاستقلال في المعيشة وتوفير سبل الصلات بالبيئة، مع العمل على تعبئة وسائل الترويج والثقافة المناسبة لهم والسماح بممارسة أنشطة خارج الدور تعود على المسن ومجتمعه بالنفع»¹.

ولتحقيق ذلك يحتاج التكفل المؤسساتي بالمسنين إلى مجموعة من الشروط والأساسيات، أهمها المعرفة والدراية بكافة خصائص هذه الفئة ومعرفة أيضا بأهم الاحتياجات التي تنجم عن هذه الخصائص تجنباً لمشكلات متعددة يمكن أن تصاحب عدم الاشباع الجيد والمتكامل لها، كما أنّ التغيرات الجسدية التي تطرأ على المسنين تسهل عملية تمييزها «فالشخص المسن يمكن تمييزه من الناحية الجسدية عن غيره من أفراد المجتمع الآخرين، بنفس الطريقة التي يمكن من خلالها تمييز والتعرف على الطفل جسدياً وفق التغيرات التي تطرأ من الناحية البيولوجية»².

ومن زاوية أخرى يقع على عاتق هذه المؤسسات المحافظة على صحة المسن النفسية والعضوية والعقلية وتعزيز مكانته الاجتماعية، وذلك رغم جملة التغيرات التي تطرأ عليه وما يصاحبها من مشاكل صحية ونفسية واجتماعية، وإثماً لا بد من تعزيز فكرة أنّه «بإمكان الإنسان الاحتفاظ بالصحة والسعادة في أي عمر يصل إليه، من خلال المواكبة الحقيقية لفعاليات ونواتج ثورتي الأعمار أي التقدم في السن وطب المسنين المتواصلين»³.

فيجب أن تركز مهام دور الرعاية في العمل على إخراج المسن من حالة العزلة وادخاله في الدورة الاجتماعية الطبيعية، بما يتناسب ومكانته النفسية والجسدية وتاريخه الاجتماعي، وذلك لأنّ الشعور بالعجز والبطالة والكسل الاعتماد على الآخرين هو الذي يساهم في تردي أوضاع المسنين في كثير من البلدان والمجتمعات⁴.

وتنبثق الأهداف العامة التي تسعى إلى تحقيقها دور رعاية المسنين والتي كانت سبباً في إقامتها ووجودها إلى أهمية المسنين ورعايتهم في حد ذاتها، فالشيخوخة وكبر السن قيمة اجتماعية لا بد أنّ يحافظ عليها المجتمع ويوفر الفرصة لها حتى تصبح معطاءة لخبراتها، كما أنّ وجود مثل هذه المؤسسات في المجتمع هو اعتراف مجتمعي بوجودهم واعتبارهم هم قوة مؤثرة في المجتمع، وتهدف هذه المؤسسات إلى:

¹ فيصل الغرايبة، فاكر الغرايبة: مجالات العمل الاجتماعي وتطبيقاته، دار وائل، الأردن، ط1، 2009، ص101.

² Caroline Gérard: **Les droits de la personne âgée, proposition d'un statut de post-majorité**, thèse de doctorat, Université d'Avignon et des pays de Vaucluse, Français, 2018, p30, lien : (<https://theses.hal.science/tel-01969319/file/pdf2star-1548237311-these-Les-droits-de-la-personne-agee-Proposition-d-un-statut-de-postmajorite.pdf>)

³ عبد المنعم عاشور: صحة المسنين (كيف يمكن رعايتها؟)، مكتبة الأسرة، مصر، 2009، ص5.

⁴ مجدي أحمد محمد عبد الله: مقدمة في سيكولوجية الشيخوخة وطب نفس المسنين، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2013، ص265.

- إيواء المسنين وتأمين إقامة لائقة بهم تحفظ كرامتهم وإنسانيتهم، من مأكّل ومشرب وملبس وتقديم الرعاية لهم على اختلاف أنواعها اقتصادية، اجتماعية، ترفيهية وصحية حتى تساعدتهم على تحقيق تكيفهم وتوافقهم النفسي.

- العمل على مساعدة المسنين على مواجهة المشاكل والضغوطات التي يتعرضون لها نتيجة كبر سنهم وتجاوز آثارها، ووقايتهم من أمراض الشيخوخة بالاعتماد على الأساليب العلمية ونتائج الأبحاث والدراسات ذات الصلة بالمسنين.

- العمل على إدماج المسنين في الحياة الاجتماعية العامة وإخراجهم من حالة العزلة بما يتناسب مع مكانتهم النفسية والجسدية وتاريخهم الاجتماعي.

- تحسين نوعية حياة المسن لأنّ نوعية حياته من نوعية حياة المجتمع ككل.

- تهدف إلى خلق جوي أسري داخل المؤسسة لمساعدتهم على التكيف، لأنّه إذا كان توجه المسن لهذه المؤسسة دون رغبة شخصية في ذلك أو كان مدفوعا، يزيد من صعوبة تكيفه على العكس من ذلك إذا كان التنقل إليها عن رغبة وإرادة يكون تكيفه أكثر سرعة وأكثر سعادة داخل المؤسسة.

- العمل على فتح مجال الاتصال وخلق قنوات اتصال بين مقيموا المؤسسة والمجتمع الخارجي.

- المساهمة في زيادة وعي الأفراد والجماعات باحتياجات المسنين وخصائصهم وما مدى مساهمتهم في تنمية مجتمعهم، بالإضافة إلى تدعيم العلاقات بين التخصصات العاملة بالمؤسسات الرعاية وبين المسنين لزيادة فاعلية وتكامل الخدمات التي تقدم لهم وتحقيق الهدف الجوهرى من عملية التكفل.

وفي هذا السياق تشير التغيرات التي عرفها المجتمع الجزائري خلال العقود الأخيرة إلى تغير في تركيبة ونسق العلاقات الاجتماعية بشكل عام داخل الأسرة الجزائرية، الأمر الذي أثر بشكل ملحوظ على العلاقات الأسرية حيث أدى إلى ضعف التماسك الأسري والاتجاه نحو النمط النووي للأسرة، ودخول المرأة سوق العمل وزيادة انشغال بقية أفراد الأسرة بشؤونهم الخاصة وحياتهم اليومية، كل هذه العوامل مجتمعة أدت إلى تراجع مكانة المسن في أسرته نتيجة عجزها عن القيام ببعض الأدوار والواجبات التي كانت تؤديها، حيث أصبحت الرعاية الرسمية هي السبيل الممكن والبديل المطلوب لرعاية هذه الفئة وخاصة في حالة فقدان العائلة والأقارب.

لهذا نجد أنّ الجزائر انتهجت في مجال رعاية المسنين سياسة اجتماعية واضحة المعالم منذ الاستقلال، حيث سنت مجموعة من القوانين التي تحمي حقوق هذه الفئة في أسرهم، وأصدرت العديد من التشريعات والمراسيم الرئاسية والتنفيذية التي من شأنها أن تُحدد كيفية وشروط إنشاء مؤسسات متخصصة للتكفل بالمسنين في حالة

عجز المؤسسات الأولية عن ذلك، ويعتبر المرسوم الرئاسي رقم 80(82) المؤرخ في 15 مارس 1980 أول مرجع يتضمن إنشاء وتنظيم وتسيير دور الأشخاص المسنين و/ أو المعوقين، ولا يفوتنا أن ننوه هنا أنه من خلال هذه التسمية نلاحظ أنّ هذه المؤسسات كانت تستقبل فئات متعددة غير المسنين للتكفل بهم.

إلا أنّ المرسوم الرئاسي رقم 80(82) قد ألغي بالمرسوم التنفيذي رقم 12(11) المؤرخ في 07 مارس 2012 المحدد لشروط وضع المؤسسات المتخصصة وهيكل استقبال الأشخاص المسنين وكذا مهامها وتنظيمها وسيرها.

كما أحدثت وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة القرار الوزاري رقم 01 المؤرخ في 10 فيفري 2013، المتضمن تحديد النظام الداخلي النموذجي للمؤسسات المتخصصة وهيكل استقبال الأشخاص المسنين. حيث تستقبل دور الأشخاص المسنين وفقا لهذا القرار بصفة دائمة أو مؤقتة:

- الأشخاص المسنين البالغين من العمر (65) سنة فما فوق المحرومين ومن هم في وضع اجتماعي صعب و/ أو بدون روابط أسرية.

- الأشخاص المسنين بصفة دائمة أو مؤقتة وفي الحالات الاستثنائية الأشخاص المسنون البالغون من العمر (65) سنة فما فوق في وضعية عائلية أو اجتماعية صعبة ذوي دخل كاف.

- الأشخاص المسنون البالغون من العمر (65) سنة فما فوق في وضعية عائلية أو اجتماعية صعبة متكفل بهم من قبل الفروع ذوي دخل كاف.

تضمن دور الأشخاص المسنين وفقا لهذا القرار الوزاري:

- تكفلا مؤسساتيا للأشخاص المستقبليين لاسيما الإيواء، النظافة، الإطعام السليم والمتوازن، اللباس، الدعم والمرافقة الصحية والنفسية والاجتماعية بالإضافة إلى تنظيم النشاطات الدينية والثقافية والترفيهية.

- ضرورة تخصيص فضاءات في دور الأشخاص المسنين للاستقبال النهاري للأشخاص المسنين البالغين من العمر (65) سنة فما فوق والذين يعيشون بالمنزل والذين يحتاجون إلى مساعدة ومرافقة اجتماعية ونفسية.

إنّ استقبال المسنين ضمن دور الرعاية أو رفضهم لا يتم إلا من خلال لجنة قبول تحدث لدى دور الأشخاص المسنين، تتكون من مجموعة من الأعضاء لهم صلاحية البث في ملفات المتقدمين للالتحاق بالدار

¹ المرسوم الرئاسي رقم 80(82) المؤرخ في 15 مارس 1980.

ويتمثل هؤلاء الأعضاء في: مدير المؤسسة، رئيسا - ممثل عن مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن للولاية، عضوا. - طبيب المؤسسة، عضوا - نفساني عيادي، عضوا - مساعد اجتماعي، عضوا - مربّي متخصص، عضوا.

حيث يتم قبول الأشخاص المسنين من طرف لجنة القبول بعد دراسة ملف المعني ونتائج التحقيق الاجتماعي، ويلتزم المقيم حين التحاقه بالمؤسسة باحترام الحياة الجماعية وأحكام النظام الداخلي لدور الأشخاص المسنين، وعدم الاحترام وأي تجاوز يعرض صاحبه لإحدى العقوبات التي يقرها المجلس التأديبي.¹

كما تمت الإشارة آنفا فإنّ الواقع يشير إلى أنّ دور الأشخاص المسنين في الجزائر تستقبل فئات أخرى تأثر بشكل مباشر على التكفل بفترة المسنين، وهذا راجع أنّ أول مرسوم رئاسي صدر في هذا الصدد يشمل الأشخاص المسنين و/ أو المعوقين، ومن الفئات التي تتكفل بها هذه المؤسسات بالإضافة إلى المسنين نجد الأشخاص الذين لم يبلغوا السن القانوني للالتحاق بهذه الدور، وكذا الأشخاص المهمشون الذين يعانون من الإدمان، اليتامى القصر مجهولي النسب، الأمهات العازبات والنساء اللواتي يعانين مشاكل أسرية، حالات الرفض الأسري، بالإضافة إلى المشردين (SDF).

إنّ تقدّم أوجه الرعاية المختلفة في هذه المؤسسات يتأثر بدرجة كبيرة بالمستوى التنظيمي وطبيعة الإدارة فيها، لهذا حتى تحقق هذه المؤسسات الأهداف التي سطرتها والأغراض الأساسية التي أنشئت من أجلها، يتطلب ضرورة ترشيد الإدارة وتطويرها في هذه المؤسسات للوصول إلى درجة عالية من الكفاءة والفعالية، كما أنّ الإدارة في هذه المؤسسات لا تختلف عن إدارة أي مؤسسة ذات طابع آخر وترتكز بالأساس على المبادئ التي تركز عليها إدارة المؤسسات الأخرى، هذا حتى لو كانت تختلف في بعض أساليبها ووسائلها.

حيث أنّ الإدارة في دور الأشخاص المسنين عملية تركز على جانبين مهمين الأول أنّها «عملية ديناميكية تقوم على معرفة وفهم السلوك الإنساني والعلاقات الإنسانية والتنظيم الإنسانيين، والثاني أنّه يشارك فيها أطراف عدة ...، لهذا ينبه الكثير من المختصين إلى ضرورة تفاعل واندماج قيم الرعاية والقيم الإدارية لما يتركه ذلك من آثار ايجابية على فاعلية وكفاءة العمل وتقديم الخدمات».²

والجدير بالذكر أنّه على الرغم من أنّ القائمين على هذه المؤسسات يسعون لتوفير الجو الملائم لاحتضان هذه الفئة، والسعي لتحقيق جملة الشروط التي يجب أنّ تتوفر عليها الرعاية المقدمة وتحسين نوعية حياة المسن، إلّا

¹ القرار الوزاري رقم 01 المؤرخ في 10 فيفري 2013 المتضمن النظام الداخلي النموذجي للمؤسسات المتخصصة وهياكل استقبال الأشخاص المسنين.

² نظيمة أحمد محمود سرحان: الخدمة الاجتماعية المعاصرة، مجموعة النيل العربية، مصر، ط1، 2006، ص28.

أنّ هذا الهدف عادة ما يكون صعب التحقيق على أرض الواقع، حيث تتميز الرعاية في هذه المؤسسات بجملة من السلبيات منها ما يتعلق بالمسن. ومنها ما يتعلق بالإدارة ومنها ما يتعلق بالإمكانات.

فالمعارف عليه أن يعيش الإنسان طوال مراحل حياته في أسرة والاستثناء أن يعيش في مؤسسة فمهما كان مستوى أداء دور الأشخاص المسنين وكفاءة العمل فيها، إلا أنه لا يمكن أن توفر للمسنين ما توفره لهم الأسرة من حب حقيقي وأمان، وما يفتقده المسنون ضمن دور الرعاية للخصوصية والإحساس بالأسرة والانتماء، خاصة بالنسبة للمسنين الذين التحقوا بدور الرعاية تحت ضغط الظروف وليس بناء عن رغبة شخصية محضة حيث تبرز لديهم مشكل كثيرة تتعلق بعدم التوافق والتكيف.

تفتقر مؤسسات الرعاية إلى برامج تهدف لاستثمار أوقات فراغ المسنين المقيمين بها، لهذا عادة ما تتميز حياتهم ضمنها بالطابع الروتيني وتفتقد لأي إثارة أو تجديد فيتحولون إلى أشبه بالنزلاء، فمعظمهم لا يزاولون أي نشاط داخل دار الرعاية بسبب بعض الاتجاهات السلبية السائدة تجاه هذه الفئة، فالكثير من يعتبر المسنين قوة مستهلكة وليست منتجة وكذلك افتقار هذه المؤسسات لفرص عمل تتناسب مع الخبرات السابقة لهم في ظل ما تعانيها هذه الفئة من تدهور في الأوضاع الصحية الأمر الذي يعيق قيامها بنشاطات وأعمال يمكن أن تكون منتجة.

ولا يفوتنا أن ننوه هنا إلى أحد أهم العوامل التي تؤثر على مستوى الرعاية المقدمة في هذه الدور وهو نقص «الإمكانات المادية والبشرية وضعف الميزانية، قلة عدد الأخصائيين، عدم وجود فريق عمل مهني، كثرة المسؤوليات الملقة على عاتق القائمين على رعاية المسنين»¹ وهنا يمكن لنا الاستدلال على ذلك من خلال طعام هذه المؤسسات باعتبار أنّ الحاجات الغذائية من أكثر الحاجات أهمية بالنسبة لهاته الفئة، فعادة ما يكون طعام المقدم في هذه المؤسسات أقل إغراء من طعام المنازل فهو متكرر وفرصة الاختيار محدودة جدا لعدم قدرة هذه الأخيرة على تلبية رغبات جميع المقيمين على كثرتهم ولعدم تجانسهم في الطباع.

6) مجالات التكفل المؤسساتي بالمسنين:

لا يجب أن تقتصر نظرتنا لمرحلة كبر السن على مجرد تقديم العلاج لمريض وإطعام جائع ومساعدة قعيد، ولكن يجب النظر إلى هذه المرحلة التي يعيشها الإنسان كغيرها من المراحل الأخرى يجب أن تحسّن نوعية حياته كما يجب أن يعيشها في سعادة واطمئنان، ففي الوقت الذي يجب على المسن أن يعيش في أسرة باعتبارها الداعم الرئيسي له وخاصة في ظل الظروف النفسية والصحية التي يعايشها في هذه المرحلة العمرية، تطلبت الحاجة في ظل

¹ أحمد عبد الفتاح ناجي: مرجع سابق، ص 286.

التغيرات الاجتماعية المختلفة وجود مؤسسات وهيئات متخصصة لتحقيق التكفل الجيد بالمسنين وفق أساليب وطرق متخصصة تواكب تغيرات التي يشهدها عالم اليوم.

لهذا فإنّ الهدف من وجود دور الأشخاص المسنين ليس فقط توفير حاجاتهم المادية والمعنوية وإنّما تتعدى ذلك إلى السعي للارتقاء بجودة الحياة التي يعيشونها داخل هذه المؤسسات، لهذا تزداد مسؤولية دور الرعاية اتجاه المسنين المقيمين بها خاصة في مدى قدرتها على زيادة تكييفهم مع جوها الداخلي، وقدرتها على خلق جو أقرب منه إلى الأوضاع الأسرية وأبعد ما يكون عن مؤسسة ضخمة ذات نظام مؤسسي خاضع للوائح والقوانين، وفي مدى قدرتها على خلق الوعي بالاحتياجات الخاصة بالمسنين وقدرتها على قياس تلك الاحتياجات بدقة واتقاناً من جهة، ومن جهة الأخرى تزداد مسؤولية هذه المؤسسات تجاه المجتمع الذي أوجدها واعترف بمضمون رسالتها.

من بين التحديات التي تواجه إدارة المؤسسات المسؤولية الاجتماعية المؤسسية، فالمسؤولية الاجتماعية للمدراء - بما فيهم مدراء الموارد البشرية - لا تقتصر فقط على تحقيق أهداف المؤسسات مادية كانت أو خدمية، بل من واجبهم أيضاً أن يكونوا مسؤولين قانونياً وأخلاقياً وسلوكياً تجاه المجتمعات التي تنشط فيها المؤسسات التي يعملون بها، إذ يقع على عاتقهم وعاتق المؤسسات التي يديرونها كما يرى **دافيس Davis** إعطاء هذه المجتمعات شتى المنافع الاجتماعية إلى جانب المنافع الاقتصادية الكلاسيكية التي يسعون دائماً وبلا توقف وراءها، فالمدراء الناجحون يتعاطون باعتدال مع كمية ونوعية العمل ونوعية وحاجات الأفراد الموكلين لإنجاز هذا العمل، ويركزون على نوعية الخدمات التي تقع ضمن مسؤولية الموارد البشرية دونما إهمال سلامة وصحة ورفاهية هذه الموارد لتقدم التعويضات الملائمة مقابل حصوله على هذه النوعية.¹

دور الأشخاص المسنين لا تختلف عن أي مؤسسة أخرى في ضرورة التزامها اجتماعياً تجاه المجتمع الذي أوجدها وتجاه الفئة التي أنشأت لأجل خدمتها ورعايتها، فدور المسنين هي استجابة حقيقية لحاجة المجتمع للتكفل بفئة هشة تزداد نسبة نموها من سنة إلى أخرى، فالتزام هذه المؤسسات بالدور الذي تأسست من أجله يدعم ديمومتها وبقائها ضمن البيئة التي تتواجد بها، وأنّ تحقيق الهدف الأسمى من وجودها لا يمكن أن يتم إلا من خلال مستوياتها الإدارية المختلفة.

وكما تمت الإشارة سابقاً أنّ إنشاء دور الأشخاص المسنين مدفوع بحاجة ماسة للاعتناء بفئة من فئات المجتمع الهشة، حيث تعاني الحرمان والضعف والحاجة لهذا نجد هذه المؤسسات تسعى دائماً إلى تحقيق أهداف عامة ترتبط بالمجتمع الذي تتواجد أكثر من سعيها إلى تحقيق أهداف مؤسسية خاصة، محاولة التوافق مع النظام الكلي الذي تتواجد ضمنه بحيث تؤثر وتتأثر به، ومن هذا المنطلق لابد لإدارة هذه المؤسسات الحرص على البعد

¹ حسين ابراهيم بلوط: مرجع سابق، ص55، ص73.

الأخلاقي في ممارسة نشاطها والتزامها بالصدق فيما يصدر عنها من معلومات تجاه المقيمين بها والعاملين ضمنها والمجتمع المحلي ككل.

ومن زاوية أخرى يجب التنويه أنه على الرغم من أنّ دور الأشخاص المسنين - ذات الطابع الحكومي منها - ليست ملزمة بتبعات مالية مترتبة عن نشاطاتها وممارساتها كمؤسسات الاقتصادية والتجارية والربحية، أين يشكل البعد المادي والاقتصادي أحد أهم أبعاد تجسيد مسؤولية هذه المؤسسات تجاه المجتمع ومختلف أطراف المصلحة.

إلا أنه على هذه المؤسسات أدوار أخرى ترتبط باحترام القانون ونصوصه ومواده التي وردت بشأن كيفية تطبيق مختلف البرامج لمقيميها، وعدم اهمالها والخروج عنها فيضيع حق المقيم، الالتزام بكافة القوانين والتشريعات التي تنظم هذه البرامج والسهر على تحقيق مبدأ العدالة والمساواة بين المقيمين عند تقديم البرامج والأنشطة المختلفة.¹

فالبرامج والأنشطة التي تقدمها مؤسسات الرعاية تعتبر أداة لمساعدة المسنين للتخفيف من حدة ووطأة وجودهم بالمؤسسة والآثار النفسية والاجتماعية والجسدية التي تترتب على هذا الوجود، كما يمكن أن تجعل هذه الأنشطة والبرامج من دور الأشخاص المسنين مؤسسات منتجة من خلال مختلف منتجات السلع والخدمات التي يقدمها المقيمون القادرون على الانتاج.

وفي ذات السياق يمكن أن يتجسد مفهوم المسؤولية الاجتماعية مع العمال كجمهور داخلي للمؤسسة سواء بشأن تحسين مستوى الأداء والتدريب والمشاركة في اتخاذ القرار وغيرها من صور الرعاية المختلفة المقدمة لهم، العمل على ضمان وجود اتجاهات ايجابية لديهم تجاه عملهم أمر في غاية الأهمية، حيث أنّ هذا الالتزام يعني أنّ المؤسسة أدت دورها الاجتماعي في المجتمع وكرست مبادئ العدالة والمساواة.²

وتتألف كل وظيفة في أي مؤسسة - بغض النظر عن طبيعة نشاطها والفئة المستهدفة من خدماتها بما في ذلك دور الأشخاص المسنين - من «مجموعة المسؤوليات والتي يتوقع من شاغل هذا المنصب تحقيقها، وهناك أهداف أو أغراض للمنصب وهي تملي نوع الأنشطة التي يجب أن يقوم بها الشخص والأساليب التي يجب أن يستخدمها والظروف التي سيعمل في ظلها لتحقيق هذه الأهداف والأغراض، إنّ هذه الأهداف والأنشطة بمفهومها الشامل تسمى نطاق المسؤولية».³

¹ محمد سيد فهمي: المسؤولية الاجتماعية، مرجع سابق، ص 254.

² المرجع السابق، ص 255.

³ دونالد ه. ويز ترجمة شويكار زكي: تفويض المسؤولية بأسلوب أكثر فعالية، مجموعة النيل العربية، مصر، ط 1، 2000، ص 16.

وتماشيا مع ما تم ذكره فإنّ مستوى التزام الموظفين تجاه المسنين المقيمين في دور الرعاية لا يمكن أن يثبت على نفس المستوى، في ظل تعدد البرامج المقدمة لهم واحتكام هذه البرامج إلى مجموعة من المبادئ أهمها تعزيز مفهوم الاستقلالية لدى المسن والمشاركة والسعي لتحقيق الذات في جو يدعم ويحافظ على كرامة المسن.

ومن أهم أشكال التكفل المؤسساتي وأوجه الرعاية التي على دور المسنين تقديمها لهذه الفئة عن طريق موظفيها نجد:

6-1 (الرعاية الطبية:

إنّ أهم شكل من أشكال الرعاية التي على دور الأشخاص المسنين تقديمها للمقيمين بها، هو الرعاية الطبية لهم علاجية أو وقائية كانت، واستنادا لما تم الإشارة إليه حول التغيرات البيولوجية والفسولوجية التي تطرأ على كبار السن، وما يترتب عنها من أمراض تصيب الأعضاء الحيوية للمسن، وبالتالي يحتاج المسنون في دور الرعاية إلى طاقم طبي لاحتواء هذه التغيرات من خلال الكشف اليومي والدوري للمسنين، ويرتكز العلاج الطبي المقدم للمسنين في الكشف عن «الأعراض الطبية المرتبطة بالضعف العام والضعف العضلي والامساك والاهتمام بالغذاء والنظافة...، واستخدام المنومات في حالة الأرق واستخدام المهدئات إذا لزم الأمر ويستخدم العلاج بالرجفة الكهربائية في حالات الاكتئاب»¹.

كما تشمل الرعاية الطبية التحاليل الدورية للكشف عن نقص المعادن في الجسم وكذا المتعلقة بالأمراض التي تهدد المسنين مع التقدم في السن، كارتفاع الضغط ومرض السكري وغيرها من الأمراض التي ترتبط بنوعية الغذاء والطبيعة البيولوجية لهذه الفئة.

أما من الناحية الوقائية فيشترط على الأطقم الطبية في دور الرعاية حث المسنين على الحركة وعدم كثرة النوم ودعوتهم إلى زيادة النشاط والقيام ببعض الرياضة، تجنباً للانهايار الصحي وضرورة الإقلاع عن التدخين أو الاقلال منه بالنسبة للأشخاص الذين يدخنون.

لهذا يعتبر السعي لتحقيق الوقاية من مختلف المشكلات الصحية، النفسية والاجتماعية والانفعالية من أهم أشكال التزام دور الرعاية بتحقيقه تجاه هذه الفئة.

¹ زينب دهمي: التوافق الاجتماعي النفسي للمسن في الأسرة الحديثة، دراسة ميدانية بمدينة بسكرة، الملتقى الوطني الأول حول الشيخوخة في المجتمع الجزائري واقع وتحديات، جامعة بوزريعة، الجزائر، 2012، ص12، متوفرة على الرابط: <https://fr.scribd.com/document/463544413>.

وهناك مجموعة من الإجراءات الوقائية التي يمكن أن تتبناها دور الأشخاص المسنين لتفادي أو الحد من المشكلات التي تواجه المسنون والمرتبطة بمرحلة كبر السن، فنظرا لما تمت الإشارة إليه سابقا حول التغيرات التي تطرأ على المسن وخاصة الضعف العام الذي يتميز به جسد المسن وعدم قدرته على مقاومة أي خطر ممكن أن يصيبه لضعف مناعته، يجب أن تولي مؤسسات الرعاية بمعية الأطقم البيداغوجية ضمنها اهتماما خاصا للفحوصات الطبية الدورية للمسنين من أجل الكشف عن أي مشكل صحي في بدايته وتقديم العلاج المناسب له في أوانه تفاديا لأي مضاعفات لاحقة، والعمل على وقاية المسن من الأمراض والعدوى المتنقلة والإصابة بحوادث تنتج عنها جروح أو عاهات يصعب شفائها.

لا يجب أن تقتصر إجراءات الوقاية على الجانب الجسدي للمسن والمحافظة على صحته العضوية فقط، إنما لابد أن تشمل هذه الإجراءات البعدين النفسي والاجتماعي من خلال تعزيز الصحة النفسية للمسنين واشباع حاجتهم النفسية بالدرجة الأولى والسعي لحل المشكلات المترتبة بها، والعمل على توسيع دائرة علاقاته الاجتماعية وصدقاته من داخل دار الرعاية أو من خارجها مع من يتوافقون معه سنا واهتماما لتحقيق توافقه الاجتماعي وتعزيز مكانته الاجتماعية.

6-2) الرعاية النفسية:

لا تقتصر الرعاية الصحية على الجانب العضوي أو الفسيولوجي للمسن بل تظهر أهمية الرعاية النفسية كعملية تكاملية للرعاية الجسدية، وتهدف إلى تحقيق «الأمن النفسي والانفعالي واشباع الحاجات وتحقيق عزة نفس الشيخ وشعوره بالحب، والعمل على تدعيم النسق الوجداني للمسن من خلال إظهار التعاطف والمشاعر الدافئة الطبيعية البعيدة عن الشفقة لما لها من أثر سلبي في نفس المسن، وتجاهل السلوكيات السلبية الصادرة عن المسن»¹.

إنّ خصائص المسنين النفسية والتغيرات التي تطرأ على الحالة النفسية والوجدانية والانفعالية لهم تجعل من القائمين على تقديم الرعاية والتكفل النفسي الجيد بهذه الفئة يواجهون عديد المشكلات.

يعتبر الجمود النفسي الذي يتسم به المسنون أكثر المشكلات التي يواجهها مقدمو الرعاية، فهم يفتقرون إلى المرونة النفسية التي تجعلهم قابلين لتغيير السلوك، ناهيك عن صعوبة التمييز بين الأعراض النفسية والأعراض

¹ أحمد سيد مصطفى: مرجع سابق، ص12.

الأخلاقية في سلوكاتهم، وحتى إذا أمكن الفصل بينهما فإنّ من الصعب اقناع المسن بالعدول عن السلوك إذا كان سلوكاً أخلاقياً كما أنّه من الصعب في نفس الوقت تقبله إذا تم التأكد أنّ المسألة نفسية بحتة.¹

ومن المشكلات التي تواجه القائمون على تقديم الرعاية النفسية نجد صعوبة الفصل بين الحالات النفسية الخفيفة التي ينفع معها التوجيه والإرشاد النفسي، وبين حالات الجنون الكاملة التي يجب أن تخضع للعلاج العقلي النفسي، وعادة ما ترتبط الكثير من هذه المشكلات لدى المسنين بالمشكلات الصحية والمشكلات المادية وهو ما يخرج عن نطاق عمل الأخصائي النفسي.²

إنّ من بين الشروط في تقديم الرعاية النفسية للمسنين ضمن دور الرعاية الالتزام من قبل الأخصائيين بمبدأ الحياد تجاه جميع المسنين، وتجنب أي سلوك أو فعل يثير لدى المسن مشاعر القهر والألم نتيجة تمييز أو تفضيل أو تفرقة في المعاملة والاهتمام بأحد المسنين دون الآخر، لهذا لا بد من السعي لتحقيق العدالة في توزيع الخدمات النفسية وأن يعامل جميع المسنين بنفس الأسلوب والطريقة بنفس درجة الاهتمام كل حسب وضعه وحاجاته، ويتوخى في أداء مهامه ودوره الوظيفي احترام مشاعر وأحاسيس المسنين والترفع عن أي سلوك أو فعل عدواني من شأنه أن يؤثر على الحالة النفسية للمسنين داخل أسوار مؤسسات الرعاية.

يجب أن يقوم التكفل النفسي على تشجيع المسنين على العطاء وألا يقتصر وجودهم في دور الرعاية على الأخذ فقط وهم مطالبون بالتكافل فيما بينهم، وحتى يتحقق هذا الهدف لا بد للرعاية أن تركز نحو الأمور التي يكون المسن عاجزاً عن الاعتماد على نفسه فيها، أما الأمور أو الأنشطة التي يكون المسن قادراً على القيام بها لا بد للقائمين على تقديم الرعاية النفسية من مساعدته للقيام بها من أجل الحفاظ على استقلاليته.

وخلاصة القول أنّ الرعاية النفسية للمسنين لا بد أن تستند إلى مجموعة من الشروط والمبادئ التي لا بد أن يحتكم إليها الأخصائيون النفسيون أثناء تقديم خدماتهم النفسية وتحقيق التكفل النفسي بهم، أهم هذه المبادئ هو تعزيز مفهوم الاستقلالية لدى المسنين في تلبية حاجاتهم مع مراعاة مبدأ العدالة والمساواة في تحقيق ذلك، وأن تستند الرعاية النفسية إلى باقي جوانب الرعاية الأخرى لارتباط بعض المشكلات النفسية عند المسنين بالمشكلات الجسدية والعقلية والمادية.

¹ محمد سيد فهمي: الرعاية الاجتماعية والنفسية للمسنين، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 2012، ص 107.

² المرجع نفسه: ص 108.

3-6 (الرعاية الاجتماعية:

إنّ من بين الأشياء قسوة على المسن هو فقدان مركزه وتراجع مكانته الاجتماعية داخل أسرته وفي مجتمعه، أما الأكثر قسوة على المسن هو فقدان المركز والمكانة الاجتماعية والتواجد بمؤسسة للرعاية في الوقت الذي يجب أن يكون في أسرة تحتويه لمواجهة هذه التغيرات وتحقيق تكيفه مع وضعه الجديد.

وكما تتميز مرحلة كبر السن بتراجع قدرات المسن وإمكاناته النفسية والاجتماعية والعقلية بشكل يجعله عاجزا عن مواجهة مختلف التغيرات التي تطرأ عليه، وتحقيق اشباع حاجاته المتنوعة وعجزه عن تحقيق التوافق مع البيئة التي يتواجد فيها ومتطلباتها، يمكن اعتبار أنّ أهم مهمة يجب القيام بها هي إشعار المسن بقيمته في الحياة من خلال تحسيسه بأهمية الخبرات الحياتية المهنية والعلمية التي يحوزها وكيفية تحقيق الاستفادة منها للآخرين.

ويمكن تنمية شعور المسن بقيمة ذاته من خلال توكيل بعض المهام البسيطة له على أن تكون متناسبة مع قدراته الحركية والذهنية مما يجعل له دور حقيقي في بيئته الاجتماعية، مع إظهار الاحترام والتقدير له لتنمية الشعور لديه بالأمن والاستقرار النفسي سواء من المحيطين به ضمن البيئة الداخلية للمؤسسة أو خارجها، خاصة أنّ دور المسنين ترتبط كثيرا مع مؤسسات المجتمع المدني التي تنضم برامج تطوعية تستهدف من خلالها مساعدة المسنين.

لهذا ينصح ضرورة استغلال هذا التواصل لمصلحة المسن وتحفيزه للخروج من حال العزلة وشعوره بالاستبعاد الاجتماعي، أي لابد لهذه المؤسسات «أن تعمل على سد الثغرة ما بين المجتمع والمؤسسات العلاجية والتنظيمات الاجتماعية وأن يتلقى الخدمات دون أن يؤدي به ذلك إلى العزلة والاغتراب»¹ وإتاحة الفرصة للمسنين للتواصل وإقامة علاقات جديدة وإحياء علاقاتهم مع أصدقاءهم ومعارفهم من أجل تدعيم وتوسيع شبكة العلاقات الاجتماعية لديهم.

4-6 (الرعاية الثقافية والترفيهية:

لا يجب النظر إلى المسنين المقيمين بدور الرعاية نظرة سلبية تركز على ضرورة رعايتهم طبيا ونفسيا فقط، بحكم أنهم فئة غير منتجة ولا ينتظر منها شيء وإنما لابد من النظر إليهم نظرة ايجابية تعزز مكانتهم الاجتماعية واستقرارهم النفسي، لهذا من الجدير بالذكر أنّ الرعاية في هذه المؤسسات لابد أن تشمل البعد الثقافي والترفيهي للمسن وخاصة بالنسبة للمسنين الذين لا يزالون يتمتعون بقدرات عقلية ونفسية جيدة.

¹ محمد القضاة، عبير التميمي: حق المسن في رعاية الأسرة في الشريعة الإسلامية، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، الأردن، المجلد 8، العدد 1، 2012، ص 43، متوفرة على الرابط: (https://search.emarefa.net/ar/detail/BIM-666836).

ومن المهام المنوطة بالطاقم البيداغوجي القيام بها العمل على ضرورة تشجيع المسن على القراءة والبحث بالنسبة للمسنين الذين يتمتعون بالقدرة على ذلك، والمشاركة في حلقات تدارس القرآن لتنمية البعد الروحي وتشجيعهم على أداء العبادات والمناسك الدينية واشباع ميوله واهتماماته الأدبية، من خلال فتح مجال الاطلاع على مختلف الكتب المتوفرة في مكتبة الدار إن وجدت وتوفيرها في حالة تعذر ذلك، بالإضافة إلى إتاحة الفرص لهم لتتبع الأحداث والمستجدات السياسية والاقتصادية المحلية والعالمية من خلال مختلف البرامج التلفزيونية من أجل خلق صلة بين المسن داخل دار الإقامة وبين العالم الخارجي، وتجنب حدوث فجوة بين الحياة التي يعيشها المسن داخل مؤسسة الرعاية وبين المجتمع المحلي والعالمي الذي يعتبر هو جزء منه ويتواجد فيه.

أما من الناحية الترفيهية تعتبر الجلسات الجماعية التي يتشارك فيها مجموعة من الأطراف داخل مؤسسات الرعاية، ويتبادلون من خلالها حوارات متنوعة ويعرضون خبراتهم الحياتية وتجاربهم التي عايشوها قبل الالتحاق بالمؤسسة من أكثر الطرق نفعا للترفيه عن المسنين ضمن هذه الدور وخاصة مع ساعات الفراغ الطويلة، ضف إلى ذلك المشاركة في بعض الألعاب الجماعية التي تساعد على تنشيط القدرات العقلية لهم وتوجه طاقتهم وجهة سليمة وإيجابية.

كما تعتبر الرحلات والخرجات من بين أهم الأساليب اعتمادا ضمن هذه المؤسسات للترفيه وتحديد طاقة المسنين، والحفلات التي تقام داخل دور الأشخاص المسنين في مختلف المناسبات والأعياد الوطنية والدينية، والتي يكون فيها المسن محور الاهتمام من مختلف الأطراف المشاركة سواء الجهات الوصية أو مؤسسات المجتمع المدني أو المواطنون.

وتعزيزا لما تم إirاده تجدر الإشارة أنّ مجمل أشكال الرعاية المقدمة للمسنين ضمن دور الرعاية، لابد أن تركز على خمس عمليات متداخلة ومتكاملة كما حددها محمد سيد فهمي في كتابه الرعاية الاجتماعية لكبار السن وهي عملية المساندة، التشجيع، المساعدة، الحماية، الخدمة.

فالرعاية المقدمة للمسنين ضمن دور الأشخاص المسنين لا يجب أن تقتصر على التكفل التام بحاجاتهم وحل مشكلاتهم، إنّما لابد أن تستند هذه العملية على تشجيعهم على ممارسة أدوارهم الاجتماعية بشكل طبيعي وفق ما تسمح به قدراتهم الصحية والعقلية، حيث يساعدهم ذلك بالشعور من تحقيق ذواتهم وسعادتهم ويستمتعون بتواجدهم ضمن هذه المؤسسات، ويمكن أن يقوم الموظفين بتشجيع المسنين بطرق متنوعة كإبداء الاهتمام بهم وبما يفعلونه، ومحاولة أن يكونوا جزء من الأنشطة الاجتماعية التي يقومون بها، جعل المسن جزء من عملية الرعاية بحيث تتم مشاورته في بعض الأمور ومشاركته في اتخاذ القرارات المتعلقة بحياته الشخصية داخل المؤسسة وكل ما يرتبط بحياته هناك.

من جهة أخرى لابد أن تقوم الرعاية المؤسسية على مفهوم دعم المسن سواء كان هذا الدعم ماديا يلي احتياجاته المختلفة ويشبعها، أو دعما معنويا يرفع من روحه المعنوية ويحسسه بالأمان النفسي داخل أسوار دور الرعاية، والمساعدة التي يتم تقديمها للمسن يجب أن تقدم في الحالة التي يحتاجها المسن فعلاً والتي يكون فيها غير قادر على اشباع حاجاته بنفسه لظروف صحية أو نفسية وغيرها، ولا يجب فتح المجال للمسنين لاستغلال ظرف تواجدهم بمؤسسة للرعاية للحصول على خدمات الطاقم البيداغوجي حتى لو كانوا في كامل قدراتهم النفسية والعقلية والعضوية حتى لا تتحول دور الإقامة إلى أماكن للراحة ويفقد المسن روح المبادرة والسعي لتأكيد ذاته.

ومن الجوانب التي يجب أن تركز عليها عملية الرعاية هي الحماية المقدمة للمسنين، فلا بد من حماية المسن من أي خطر قد يهدد حياته واستقراره النفسي داخل مؤسسة الرعاية التي يقيم فيها، وحتى تتحقق الحماية هنا لابد من الالتزام التام والكامل من طرف الطاقم الإداري والبيداغوجي باللوائح والتشريعات والنصوص القانونية والتنظيمية التي تنظم الحياة داخل هذه المؤسسات، والسهر على حصوله على حقوقه كاملة داخل المؤسسة بما كفله القانون وبما تتيحه معاملة الموظفين له حتى تتحقق الخدمة الفعلية لهذه الفئة المقيمين بدور الرعاية.

إن مؤسسات الرعاية تحتاج إلى عدد لا بأس به من العمال والعاملات من كلا الجنسين لتقديم الخدمات ومساعدة المسنين في حياتهم اليومية تشمل بما في ذلك الاستحمام والحرس على النظافة الشخصية اليومية وتغيير الحفاظات، خاصة أن دور الأشخاص المسنين تستقطب فئة كبيرة من المسنين الذين يعانون العجز أو تتدهور قدراتهم الصحية مباشرة بعد الالتحاق بدار للرعاية، وتعتبر عملية توفير موارد بشرية كفيلة بتقديم هذه الخدمات مهمة بالغة الصعوبة نظرا للحساسية الزائدة تجاه هذه الخدمات.

فالعامل بدور الأشخاص المسنين ليس بالشيء الهين بالنظر لطبيعة وخصوصية الفئة المتكفل بها، فعلى الرغم من أن الذين يشكلون الطاقم البيداغوجي والإداري في هذه المؤسسات بمختلف رتبهم وتخصصاتهم قد خضعوا لتكوين في مؤسسة عمومية للتكوين المتخصص، إلا أنهم يواجهون صعوبات عدة عند الالتحاق بهذه المؤسسات وتظهر الكثير من الثغرات في العملية التكوينية وفي محتوى البرامج المقدمة، لهذا يحتاج الموظفون في دور الأشخاص المسنين على غرار بقية المؤسسات الأخرى إلى الاستفادة من دورات تكوينية تعمل على تحسين المستوى وتحديد معلوماتهم.

وفي ذات السياق «يجب أن يعد الذي يعمل في مجال رعاية المسنين إعدادا جيدا يناسب أدواره الفنية وجهوده المهنية التي يحتاجها هذا المجال، وحسب لوائح المؤسسة وأهدافها وحسب ظروف المسنين واحتياجاتهم ومشكلاتهم، وحسب نوعية الخدمات وألوان الرعاية المختلفة التي يحتاجونها»¹.

كما يجب أن يكون الذي يعمل في رعاية المسنين مدركا لجوانب عدة في هذا المجال واعيا للعوامل التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار عند العمل مع هذه الفئة وأهمها عامل ضعف القدرة الجسدية، فالمتعامل مع الشيخوخة والمسنين لابد أن يكون ملما إلمام كافي بالنواحي التربوية والنفسية والاجتماعية والصحية، وأن يكون هناك إدراك كامل من قبله لخصائص مراحل النمو ورؤية الجانب الحيوي من شخصية المسن، فالمسن يحتاج إلى دراسة متعمقة لمساعدته على التكيف من خلال استثمار موارد شخصيته وإحيائها، وبالتالي فإنّ التعاطي مع هذه الفئة يحتاج إلى معطيات معرفية كي يصبح العمل أكثر فاعلية، وحرصا على تحقيق تكفل جيد بهذه الفئة يشترط بالعاملين في هذا المجال أن يكونوا على إدراك لأهمية العلاقات الاجتماعية ودينامية تفاعلها والوعي بمراحل نمو الشخصية ودورها في حياة الإنسان بما في ذلك مرحلة كبر السن.

¹ محمد سلامة غباري، مرجع سابق، ص200.

خلاصة الفصل:

المسنون فئة مهمة من الفئات المجتمعية التي لاقت اهتماما كبيرا وواسعا في العقود الأخيرة سواء على المستوى العالمي أو الوطني، حيث تجسد هذا الاهتمام وانعكس على جوانب عدة من حياة المسن الصحية، النفسية، الاجتماعية، المادية وحتى القانونية، داخل الأسر أو في المؤسسات البديلة التي استحدثتها الحكومات لتقديم الرعاية والحماية والتكفل الجيد بالمسنين المحرومين من رعاية أسرهم لأي سبب كان، فمؤسسات الرعاية تعتبر أهم مظهر من مظاهر دولة الرعاية.

والجزائر في هذا السياق وجهت اهتمامها لهذه الفئة منذ الاستقلال فقد كانت تستقبل المسنين في مراكز تحت وصاية الإغاثة الاجتماعية أو تحت وصاية وزارة الصحة، إلى أن تم استحداث دور الأشخاص المسنين وتحديد شروط وضع المؤسسات المتخصصة وهيكل استقبال الأشخاص المسنين وكذا مهامها وتنظيمها وسيرها، مؤطرة بمجموعة من القوانين والمراسيم التي من شأنها أن تضمن حقوق وحريات هذه الفئة وتحقق التكفل الجيد بحاجاتها ومشكلاتها.

حيث تحرص دور الأشخاص المسنين على تقديم أشكال متعددة ومتنوعة من الرعاية للمقيمين ضمنها، معتمدة في ذلك على الفئات المهنية المتخصصة التي تسعى من خلال تكامل أدوارها الوظيفية إلى تحقيق مساندة المسنين في مختلف ظروفهم ومساعدتهم على مجابهتها، حمايتهم من أنفسهم ومن غيرهم وتشجيعهم على تعزيز وجودهم ومكانتهم الاجتماعية، وخدمتهم بما تتيحه إدارة هذه المؤسسات من إمكانيات مادية ومالية.

الجانِب الميداني للدراسة

الفصل الخامس: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

تمهيد

- 1) مجالات الدراسة.
- 2) منهج الدراسة.
- 3) عينة الدراسة.
- 4) أدوات جمع البيانات.
- 5) كيفية عرض وتفسير وتحليل البيانات.
- 1-5) الأسلوب الكمي.
- 1-5) الأسلوب الكيفي.
- 3-5) الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات والنتائج.

تمهيد:

كون عملية البحث ما هي إلا حلقة متصلة فيما بينها حيث يكمل كل جزء منه الآخر، وبعد عملية استعراض الجوانب النظرية للدراسة والامام بمختلف نواحي الموضوع ومتغيراته، يأتي الجانب الميداني للدراسة متضمنا الإجراءات المنهجية المعتمدة في عملية عرض وتفسير وتحليل البيانات بغية الوصول إلى النتائج، حيث يتضمن هذا الفصل مجالات الدراسة وحدودها، المنهج المعتمد، الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، عينة الدراسة وفي الأخير أهم أساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات.

1) مجالات الدراسة:

1-1) المجال الجغرافي للدراسة:

يتمثل المجال الجغرافي الذي جرت فيه الدراسة الميدانية في سبع (07) دور الأشخاص المسنين، على مستوى شرق ووسط الجزائر، موزعة على مستوى خمس (5) ولايات كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (02): مؤسسات الدراسة الميدانية

المؤسسة	الولاية	تاريخ التأسيس	تعداد المقيمين
دار الأشخاص المسنين دالي ابراهيم	الجزائر العاصمة	1963	64
دار الأشخاص المسنين سيدي موسى	الجزائر العاصمة	1966	97
دار الأشخاص المسنين باب الزوار	الجزائر العاصمة	1972	94
دار الأشخاص المسنين عبد القادر بوخروفة حامة بوزيان	قسنطينة	1981	82
دار الأشخاص المسنين صالح باي	سطيف	1981	76
دار الأشخاص المسنين سيدي والي	بجاية	2001	61
دار الأشخاص المسنين العوانة	جيجل	2008	34

المصدر: إعداد الطالبة.

إنّ دور الأشخاص المسنين في الجزائر مؤسسات عمومية ذات طابع إداري خاضعة لوصاية وزيرة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة، تتحدد شروط وضع هذه المؤسسات واستقبال الأشخاص ضمنها وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 12) 113 المؤرخ في 07 مارس 2012، كما يتحدد نظامها الداخلي وفقا للقرار الوزاري رقم 01 المؤرخ في 10 فيفري 2013، وبالتالي يمكن القول أنّ جميع هذه المؤسسات على مستوى التراب الوطني تحكمها نفس القوانين والمراسيم التنفيذية في وظائف تسيير مواردها البشرية سواء في عملية الاستقطاب أو التوظيف أو التكوين وغيرها من الوظائف هذا من جهة.

ومن جهة أخرى يتحدد النظام الداخلي لهذه المؤسسات وفقا لقرار وزاري، وفيما يلي تعريف بمؤسسات الدراسة أي دور الأشخاص المسنين التي أجريت فيها الدراسة الميدانية:

أ) دار الأشخاص المسنين دالي ابراهيم بالجزائر العاصمة:

فتحت الدار أبوابها سنة 1963 تحت وصاية الإعانة الاجتماعية لولاية الجزائر لاستقبال الأشخاص دون مأوى، إلى غاية سنة 1968 حيث تخصص في إيواء فئة النساء العازبات والنساء بأطفال، وفي سنة 1980 صدر المرسوم رقم 82/80 المؤرخ في 15 مارس 1980 المتضمن انشاء وتنظيم وتسيير دار الأشخاص المسنين و/أو المعوقين تحت وصاية وزارة الصحة ثم انتقلت الوصاية إلى وزارة التضامن الوطني.

تم إلغاء المرسوم 82/80 بمرسوم تنفيذي رقم 12_113 المؤرخ في 07 مارس 2012 المحدد لشروط وضع المؤسسات المتخصصة وهيكل استقبال الأشخاص المسنين وكذا مهامها وتنظيمها وسيرها وعليها تتكفل المؤسسة بفئة النساء المسنات اللواتي يفوق سنهن 65 سنة بدون عائلة ذوات الدخل الضعيف أو دون عائد مادي.

لقد تم اختيار دار الأشخاص المسنين بدالي ابراهيم كمؤسسة للدراسة الميدانية كونها تستقبل المسنين والمقيمين من فئة الإناث فقط دون الرجال.

ب) دار الأشخاص المسنين سيدي موسى بالجزائر العاصمة:

تأسست دار الأشخاص المسنين سيدي موسى سنة 1966، تقع على مستوى الطريق الرابط بين براقي سيدي موسى بالجزائر العاصمة، بقدرة استيعابية تقدر بـ 300 سرير في حيث تضم الدار 97 مقيم أثناء إجراء الدراسة ما بين 22 امرأة و65 رجل.

تعتبر دار الأشخاص المسنين بسيدي موسى بالجزائر العاصمة ثالث مؤسسة للرعاية على مستوى الولاية، إلا أنها تختلف عن المؤسسات الأخيرتين كونها تستقبل ضمن مرافقها كلا الجنسين من الذكور والإناث أي أنها دار مختلطة.

ج) دار الأشخاص المسنين باب الزوار بالجزائر العاصمة:

فتحت الدار أبوابها سنة 1972 تحت وصاية وزارة الصحة لتنتقل الوصاية في سنة 1980 بعد صدور المرسوم رقم 82/80 المؤرخ في 15 مارس 1980 المتضمن انشاء وتنظيم وتسيير دار الأشخاص المسنين و/أو المعوقين إلى وزارة التضامن الوطني، حيث تم إلغاء المرسوم 82/80 بمرسوم تنفيذي رقم 12_113 المؤرخ في 07

مارس 2012 المحدد لشروط وضع المؤسسات المتخصصة وهياكل استقبال الأشخاص المسنين وكذا مهامها وتنظيمها وسيرها.

تستقبل دار الأشخاص المسنين باب الزوار بالجزائر العاصمة فئة المسنين من الرجال فقط دون النساء.

د) دار الأشخاص المسنين عبد القادر بوخروفة حامة بوزيان بولاية قسنطينة:

دار الأشخاص المسنين لحامة بوزيان ولاية قسنطينة مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، أنشأت طبقا للمرسوم رقم 81-393 المؤرخ في 24 أكتوبر 1981 المتضمن إنشاء دار الأشخاص المسنين و/أو المعوقين تم تحويلها من بلدية ابن باديس إلى بلدية حامة بوزيان ابتداء من 2004/05/02 بناء على القرار الولائي رقم 622 المؤرخ في 2004/06/09.

ويرجع سبب اختيارنا لهذه المؤسسة كون ولاية قسنطينة تتوفر على مركز وطني لتكوين الموظفين المختصين بمؤسسات المعوقين، حيث يفتح المركز أبوابه كل سنة لاستقبال مترشحين للالتحاق بمسابقة التكوين المتخصص لمختلف الرتب.

هـ) دار الأشخاص المسنين صالح باي بسطيف:

أنشأت دار الأشخاص المسنين صالح باي بولاية سطيف بموجب المرسوم التنفيذي رقم 295/81 المؤرخ في 1981/10/24، أما انطلاق النشاط الفعلي للمؤسسة كان في 1983/03/23.

تعتبر ولاية سطيف من الولايات التي تشهد نمو سكاني وحضري مرتفع جدا وتوسعا عمراني كبير في السنوات الأخيرة، حيث قدر عدد سكانها سنة 2008 بـ «4500000 نسمة، ومن المتوقع أن تصل نسبة السكان خلال سنة 2024 إلى 4757877 نسمة»¹ وبالتالي تعتبر سطيف من بين المدن ذات الكثافة السكانية العالية في الجزائر، وقد كان هذا عاملا مساعدا في اختيار دار الأشخاص المسنين صالح باي بسطيف من بين المؤسسات المعنية بالدراسة الميدانية للوقوف على أثر ذلك في عملية استقطاب المورد البشري للعمل بدور الأشخاص المسنين.

¹ عبد حليم ماهور باشا: ظاهرة النمو الحضري في مدينة سطيف (دراسة تحليلية)، مجلة مدينة ومجتمع، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، العدد 01، مارس، 2021 ص 15، متوفرة على الرابط: (https://www.asjp.cerist.dz/en/article/170651).

(و) دار الأشخاص المسنين سيدي والي ولاية بجاية:

انشأت دار الأشخاص المسنين سيدي والي بولاية بجاية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01.53 المؤرخ في 12 فيفري 2001، وقد بدأت المؤسسة نشاطها بتاريخ 27 أفريل 2003، تقع على مستوى حي سيدي والي بولاية بجاية.

(ي) دار الأشخاص المسنين للعوانة بولاية جيجل:

انشأت دار الأشخاص المسنين بالعوانة ولاية جيجل بموجب مرسوم تنفيذي رقم 08-208 المؤرخ في 06 سبتمبر 2008 المتضمن إحداث دور الأشخاص المسنين، تقع المؤسسة بالمنطقة الحضرية الجديدة ببلدية العوانة 20 كلم غرب ولاية جيجل بالقرب من الطريق الوطني رقم 43، ويقابلها شاطئ العوانة وتحيط بها عدة مؤسسات عمومية منها المديرية الفرعية للأشغال العمومية، مركز التكوين المهني، المكتبة البلدية، ثانوية شرايطية يوسف، تقدر مساحتها الكلية بـ 4011م² منها 2137م² مستغلة و 1874م² غير مستغلة فتحت أبوابها يوم 2010/09/26.

لقد تم اختيار دار الأشخاص المسنين بالعوانة ولاية جيجل كمؤسسة رعاية للدراسة الميدانية، كون الطالبة قد سبق لها العمل لمدة زمنية لا تقل عن ست (06) سنوات، وقفنا خلالها على كثير من المشكلات التي تقف عائق أمام تحقيق المستوى اللازم من الرعاية المؤسسية للمسنين، وخاصة المرتبطة بالموارد البشري الذي يشكل أهم عنصر من عناصر تحقيق دار الرعاية لمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الفئة المتكفل بها، وبالتالي كانت هذه المؤسسة البيئة التي خلقت لدى الطالبة احساس بوجود مشكلة لا بد أن تطرح وتعالج، لهذا كان من الضروري أن تكون دار الأشخاص المسنين بجيجل جزء من الدراسة الميدانية.

(2-1) المجال البشري للدراسة:

شمل المجتمع الأصلي للدراسة جميع الموظفين البالغ عددهم 90 موظفا يتوزعون على مختلف الوظائف والرتب، ويشغلون في سبع (07) دور لرعاية الأشخاص المسنين متواجدة على مستوى الولايات الخمس (05) التالية، قسنطينة - بجاية - سطيف - جيجل - الجزائر.

(3-1) المجال الزمني للدراسة الميدانية:

امتدت الدراسة الميدانية على مدار سنتين من أكتوبر 2018 إلى غاية شهر سبتمبر من سنة 2020، وشملت ما يلي:

- **المرحلة الأولى:** تمثلت في إجراء جولات استطلاعية للتعرف على دور الأشخاص المسنين والحصول على التراخيص الإدارية لإجراء الدراسة الميدانية بها و توزعت كآآتي:

28 أكتوبر 2018: أول زيارة استطلاعية يوم الأحد لدار الأشخاص المسنين بدالي ابراهيم -الجزائر العاصمة- حيث تمت مقابلة المراقبة العامة للدار نظرا لتعذر مقابلة مديرة المؤسسة الغائبة في ذلك اليوم، وقد تم التعرف على مختلف المرافق هناك.

05 نوفمبر 2018: أما الزيارة الاستطلاعية الثانية لدار الأشخاص المسنين بولاية بجاية تمت المقابلة مع مدير المؤسسة والحصول على الموافقة المبدئية، حيث تم فتح حوار عام حول المؤسسة ومختلف المواضيع المتعلقة بالمسنين والموظفين على حد سواء، وفي نفس الزيارة تمت مقابلة مع المراقب العام للدار الذي قدم الكثير من التوضيحات حول عملية الرعاية باعتباره أكثر الموظفين إحاطة بقضايا المسنين والموظفين في المؤسسة.

وقد تلتها بقية الزيارات إلى دور الأشخاص المسنين المعنية بالدراسة تباعا، حيث كانت الزيارة الاستطلاعية الأولى لدار الأشخاص المسنين حامة بوزيان بقسنطينة بتاريخ 26 جوان 2019 للحصول على الموافقة لإجراء الدراسة، بعد رفض مديرية النشاط الاجتماعي الموافقة إلا بعد موافقة مدير دار الأشخاص المسنين، ومن ثم كانت الزيارة الأولى للحصول على الموافقة حيث أبدى المدير الكثير من التعاون والتفهم وقد أتاح الفرصة لإجراء مقابلة مع الأخصائية النفسانية والمساعدة الاجتماعية للتعرف على المؤسسة عن قرب.

وتجدر الإشارة أننا واجهنا صعوبة بالغة في الحصول على التراخيص من بعض المديريات، ففي حين يطالب بعض مدراء دور الأشخاص المسنين بالموافقة المبدئية من طرف مدراء النشاط الاجتماعي للولاية، نجد بعض هؤلاء المدراء يطالبون بدورهم بالموافقة المبدئية لمدراء دور الأشخاص المسنين أولا، وبالتالي لم يكن هناك اتفاق بين إدارات المؤسسات والوصاية حول آليات تقديم رخص إجراء الدراسة الميدانية في دور المسنين التابعة لها.

هذا الأمر انعكس سلبا على المدة الزمنية التي انتظرناها للحصول على تلك التراخيص التي استمرت لفترة طويلة نوعا ما، ليلها إجراء مقابلات مع بعض الجهات الوصية ضمن مديريات النشاط الاجتماعي ومع مدراء دور الأشخاص المسنين، من أجل التعريف بالموضوع وطبيعة الدراسة والفئة المستهدفة من الدراسة والأهداف التي نسعى لتحقيقها والمدة الزمنية المتوقعة استغراقها والبرنامج المسطر لتحقيق هذا الهدف.

وبعدها انتقلنا إلى التعرف على مؤسسات الدراسة ومختلف هياكل الاستقبال والمرافق، والاطلاع على الحياة اليومية للمسنين المقيمين بدور الرعاية، التعرف أيضا على الأطقم الإدارية والبيداغوجية التي تسهر على تحقيق

الرعاية المختلفة لهذه الفئة، التعرف على بعض المقيمين ذوو القدرات العقلية الجيدة ومحاولة خلق علاقة ودية معهم تساعد في جمع المعلومات حول الموضوع.

الاطلاع على هذه المؤسسات والكيفية التي يتم من خلالها إدارة الوقت بالنسبة للموظف والمسن، وغيرها من المعلومات التي تسهّل علينا إجراء الدراسة الميدانية وخاصة مع توزّع هذه المؤسسات على خمس ولايات وعلى مناطق متباعدة ضمن الولاية الواحدة (بالنسبة لدور الرعاية على مستوى الجزائر العاصمة: سيدي موسى، دالي ابراهيم، باب الزوار).

- **المرحلة الثانية:** قمنا فيها بإعداد الاستمارة المبدئية كأداة أساسية لجمع المعلومات والبيانات حول موضوع الدراسة، وذلك انطلاقاً من المعطيات الميدانية وفرضيات الدراسة والأهداف المرجو تحقيقها.

- **المرحلة الثالثة:** وهي مرحلة توزيع الاستمارة بعد الصياغة النهائية لها وتعديلها في شكلها النهائي وبعد الأخذ بعين الاعتبار رأي المحكمين - قائمة المحكمين في الملاحق - والملاحظات التي تم تسجيلها عند توزيع الاستمارة التجريبية، وقد امتدت هذه المرحلة على مدار سبعة (07) أشهر من شهر جويلية 2019 إلى غاية شهر جانفي 2020 وقد كانت الزيارة دورية للمؤسسات من أجل توزيع الاستمارة وخاصة أنّ هذه المؤسسات تتوزع على مستوى خمس (05) ولايات وبالتالي صعوبة التنقل اليومي أو حتى الأسبوعي، بالإضافة إلى ذلك صادفت فترة توزيع الاستمارة الفترة التي يحصل فيها الموظفون على عطلة السبوعية والتي تمتد عادة إلى خمسة وأربعين يوماً (45) وهي فترة طويلة أعاقت عملية التوزيع مع صعوبة الوصول إلى الموظفين خارج المؤسسات، كما أنّ موظفي دور الأشخاص المسنين يعملون بنظام المناوبة خلال الأسبوع الواحد أو التناوب بين الفترة النهارية والليلية ومن ثم صعوبة الوصول إلى مفردات العينة في الوقت المخطط له.

- **المرحلة الرابعة:** وهي مرحلة استرجاع الاستمارات، واجهتنا فيها صعوبات بالغة بسبب انتشار وباء كورونا كوفيد 19، حيث أعاق عملية التنقل للمؤسسات بعد توقيف حركة النقل والمواصلات ما بين الولايات، وقد تم استرجاع الاستمارة خلال شهر أوت وسبتمبر من سنة 2020.

2) منهج الدراسة:

يعتبر المنهج الطريق الذي يسلكه الباحث للوصول إلى الحقيقة العلمية وحل لمشكل مطروح وأداة لتنظيم أفكاره وجهوده للتعامل مع الظاهرة المدروسة، والمنهج كما عرّفه ريمون بودون Raymond Boudon هو مجموعة من «المبادئ التي توجه العلماء لبلورة نظريات جديدة وأيضا للتحليل النقدي للنظريات الموجودة»¹.

وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يستخدم في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها، أشكالها، وعلاقاتها، فالدراسة الحالية تهدف إلى البحث في العلاقة الراهنة بين متغيري وظائف تسيير الموارد البشرية والمسؤولية الاجتماعية في دور الأشخاص المسنين، ومن ثم يمكن القول أنّ الوصف الدقيق للموضوع المدروس يساعد في الوصول إلى فهم جيد وتفسير متكامل لجوانبه المختلفة، فرصد الظاهرة يتيح للباحث الوصول إلى أوصاف متعددة ومتكاملة الجوانب وتحقيق فهم جيد لجوهر الظاهرة وتبيان العلاقات بينها وبين الظواهر الأخرى.

كما ساهمت الملاحظة الاستطلاعية كمرحلة أولية للبحث في توجيهنا إلى نقطة الانطلاق في هذه الدراسة والجوانب التي يجب التركيز عليها أو اهمالها، فالمنهج الوصفي في هذه الدراسة ساعد على إيجاد تفسيرات وتحليل للعلاقات الترابية بين وظائف تسيير الموارد البشرية والمسؤولية الاجتماعية بدور المسنين من خلال جمع البيانات الكمية والكيفية المتعلقة بهذا الموضوع بالاعتماد على أدوات البحث.

فقد تم توظيف الملاحظة من أجل رصد مختلف السلوكيات والمواقف والأفعال التي تحدث ضمن دور المسنين سواء من طرف الموظفين والعمال أو من طرف المسنين ذاتهم والسعي للبحث في مدلولاتها وأسباب حدوثها، كما تم استخدام المقابلة وتسجيل استجابات المبحوثين حول موضوع الدراسة، وتم الاعتماد على الاستمارة كأداة رئيسية للوصول إلى البيانات المطلوبة وكذا الوثائق والسجلات كأداة مساعدة، كما تم تبويب البيانات المتوصل إليها في جداول ومعالجتها عن طريق أساليب القياس وتفسيرها وتحليلها.

ومن ثم يمكن القول أنّ المنهج الوصفي قد ساعد في هذه الدراسة على معالجة الموضوع من الناحية الكمية والكيفية، والوصول إلى مجموعة من الاستنتاجات فيما يتعلق بمتغيري الدراسة في دور المسنين يمكن تعميمها إلى باقي المؤسسات الناشطة في هذا المجال.

¹ Raymond, Boudon : **les méthodes en sociologie** , pub ,France, 2001, P3.

3) عينة الدراسة:

يشترط في اختيار عينة للدراسة أن تعكس جميع خصائص المجتمع الأصلي، ويتم هذا الأمر وفق أسس وأساليب علمية متعارف عليها يطلق عليها بالمعينة.

ونظرا لطبيعة الموضوع المدروس حاليا والمجتمع الأصلي للدراسة، تم اختيار عينة قصدية شملت جميع الموظفين الذي يبلغ تعدادهم (90) موظفا يشكلون الطواقم البيداغوجية المتكفلة بفئة المسنين داخل مؤسسات الدراسة، ويتوزعون كما يلي:

طبيب عام للمؤسسة، مساعد اجتماعي أو وسيط اجتماعي، أخصائي نفسي، مربون متخصصون ورئيسيون، مساعداو المربون، مساعداو في الحياة اليومية، ممرضون.

- دار الأشخاص المسنين العوانة بولاية جيجل 16 موظف.

- دار الأشخاص المسنين عبد القادر بوخروفة بولاية قسنطينة 20 موظف.

- دار الأشخاص المسنين سيدي والي بولاية بجاية 10 موظفين.

- دار الأشخاص المسنين بصالح باي بولاية سطيف 16 موظف.

- دار الأشخاص المسنين سيدي موسى بالجزائر العاصمة 10 موظفين.

- دار الأشخاص المسنين باب الزوار بالجزائر العاصمة 11 موظف.

- دار الأشخاص المسنين بدالي ابراهيم بالجزائر العاصمة 07 موظفين.

جدول رقم (03): توزيع مفردات العينة بحسب المؤسسة

مؤسسات الدراسة	التعداد
دار الأشخاص المسنين العوانة بولاية جيجل	16
دار الأشخاص المسنين بوخروفة بولاية قسنطينة	20
دار الأشخاص المسنين بصالح باي بولاية سطيف	16
دار الأشخاص المسنين سيدي والي بولاية بجاية	10
دار الأشخاص المسنين سيدي موسى بالجزائر العاصمة	10
دار الأشخاص المسنين باب الزوار بالجزائر العاصمة	11
دار الأشخاص المسنين بدالي ابراهيم بالجزائر العاصمة	07

المصدر: إعداد الطالبة.

أما توزيعهم حسب الرتب والوظائف التي يمارسونها فيتوزعون كآآتي:

- مساعد في الحياة اليومية 15.
- مربّي متخصص (مربّي متخصص - مربّي متخصص رئيسي - مربّي متخصص رئيس) 38.
- مساعد اجتماعي (وسيط اجتماعي) 09.
- إحصائي نفسي 12.
- مساعد مربّي 03.
- طبيب عام 06.
- ممرض 07.

جدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب الفئات المهنية

الفئة المهنية	التعداد
مساعد في الحياة اليومية	15
مربي متخصص	38
مساعد مربي	03
مساعد اجتماعي / وسيط اجتماعي	09
اخصائي نفسي	12
ممرض	07
طبيب عام	06

المصدر: إعداد الطالبة.

4) أدوات جمع البيانات:

4-1) الملاحظة:

تختلف الملاحظة كأداة لجمع البيانات والمعلومات عن غيرها من الأدوات البحثية الأخرى، حيث تتيح للباحث الوصول إلى معلومات ومعطيات لا يمكن الوصول إليها باستخدام تقنيات وأدوات أخرى لأنها ترتبط أساسا برصد سلوكيات الإنسان ومشاعره واتجاهاته وكذا ردود أفعاله.

وهي أقدم الأدوات استخداما في جمع المعلومات والبيانات وأكثرها شيوعا خاصة في مجال العلوم الاجتماعية والانسانية، وتعرف الملاحظة بأنها «من أهم تقنيات البحث التي توصل إلى معرفة الحقائق، بل هي عملية الاستغلال المعرفي الذي يوظف في حقل البحث يوجه تأويلات للسلوكيات والمواقع و تحويل النظر إلى مستويات متعددة»¹.

¹ Hélène Hatzfeld, Jackie Spiegelstein : **Méthodologie de l'observation sociale** , Comprendre, évaluer, agir, Paris, 2000, p 58.

وقد تم استخدام الملاحظة في هذه الدراسة لرؤية الواقع الملاحظ عن كثب وقرب، والوقوف عند مختلف الممارسات التي تتعلق بالموارد البشري ضمن دور الأشخاص المسنين محل الدراسة.

وقد تمت هذه العملية خلال فترات زمنية مختلفة أثناء الالتحاق بمؤسسات الدراسة وضمن مختلف المرافق داخلها، حيث تتوفر هذه الدور على فضاءات متنوعة يمارس الموظفون أو الأطقم البيداغوجية مهامها ومختلف الأنشطة الموجهة للمسنين على نحو خاص والمقيمين بشكل عام ضمنها، وتتمثل هذه الفضاءات في المطاعم، المساحات الخضراء داخل الدور، صالات الاستقبال، مرافق وأجنحة النوم، المصليات وغيرها من الأماكن التي يتشارك فيها الموظفون والمقيمون الحياة اليومية داخل دور الأشخاص المسنين.

وتعتبر هذه الفضاءات بيئة خصبة لملاحظة الموظفين أثناء مزاولتهم مهامهم ووظائفهم على اختلاف تخصصاتهم، وتحسس مدى رغبتهم للعمل مع هذه الفئة وتعبيرهم الواضح بأفعالهم وأقوالهم عن موقفهم من التواجد للعمل بهذه المؤسسات.

من زاوية أخرى تم الاعتماد على الملاحظة كأداة لجمع مختلف المعطيات والبيانات المتعلقة بمدى فاعلية البرامج التكوينية التي تلقاها الموظفون المنتمون للأسلاك الخاصة التابعة لإدارة وزارة التضامن الوطني وقضايا المرأة، ومدى حاجة هؤلاء الموظفين لتعزيز مثل هذه البرامج وجعلها عملية دورية تغطي مختلف الاحتياجات التكوينية بما يتوافق مع الحالات المرضية المتكفل بها وكذا عددها، وخاصة أنّ التعامل مع المسنين والمقيمين يحتاج إلى مرونة وقدرة على التكيف السريع مع المواقف التي يصادفها الموظفون خلال تعاملاتهم اليومية، فكل مسن يعتبر محصلة لجملة من التجارب والخبرات الحياتية التي عاشها وتعايش معها وكل واحد منهم يعتبر حالة متفردة تتطلب تعامل خاص ومميز عن غيره من المسنين.

لهذا يمكن القول أنّ الملاحظة وظفت كأداة مهمة في الحصول على مجموعة المعلومات تتعلق أساسا بمدى قدرة الأطقم البيداغوجية على ترجمة ما تلقوه من محتوى تكويني بالنسبة للموظفين الذين تلقوا تكويننا خاصا، في حين تم الاستدلال بشكل واضح بالنسبة للموظفين الذين يعتبرون بحاجة إلى تكوين وتعزيز جوانب الرقابة الذاتية للعمل في مجال المسنين.

وقد تم توظيف الملاحظة كأداة مساعدة للحصول على بيانات ضمن المرافق الخاصة بالإقامة وفي الأجنحة المختلفة، خاصة أنّ في دور الأشخاص المسنين يتم توزيع المقيمين حسب وضعهم الصحي (العقلي، النفسي، الحركي...) أي عادة ما يتم وضع كل فئة مقيمة حسب درجة استقلاليتها وكذا قدراتها العقلية، لهذا يقع على عاتق الأطقم البيداغوجية بما ترضه من رتب ووظائف كل حسب دوره ومهمته القيام بدورات تفقدية في جميع

أوقات النهار والليل للتأكد من التحاق المسنين بأسرتهم والخلود للنوم وتناول أدويتهم، وكذا القيام بدورات تفقدية من فترة زمنية إلى أخرى تتعلق بالمقيمين الذين يعانون من عجز أو إعاقة حركية تمنع خروجهم من غرفهم وممارسة حياتهم اليومية داخل الدار بشكل طبيعي، أين يتم نقل الوجبات إلى غرف هؤلاء في حالة تعذر نقلهم إلى المطاعم باستخدام الكراسي المتحركة، كما تتم عملية نقلهم إلى ساحات الدور ومشاركتهم الجلسات وفتح المجال لتبادل الحوار معهم ونقلهم أيضا إلى قاعات الراحة لمشاهدة التلفاز والاطلاع على مختلف الأخبار والبرامج المتنوعة كل حسب قدرته العقلية والجسدية.

إنّ القيام بهذه المهام المختلفة والمتنوعة ضمن هذه الدور ومع هذه الفئات المتشاكلة في وضعها الصحي والعقلي والنفسي والحركي، يحتاج إلى توفير بيئة عمل تتميز بالصحة والسلامة خالية من الضغوط ومريحة تتوفر على الأدوات المساعدة للقيام بهذه المهام، لهذا اعتبرت الملاحظة كأداة مهمة وجوهرية للوقوف على مدى تحقيق وتوفير إدارة هذه المؤسسات - إدارة الموارد البشرية على وجه الخصوص - سبل الراحة واستبعاد كل ما من شأنه أن يؤثر على الصحة النفسية والجسدية للأطعم البيداغوجية الموكلة لها مهمة تحقيق التكفل بهذه الفئات.

من جهة أخرى ساعدت الملاحظة كأداة للوقوف على كيفية توزيع ساعات العمل على مختلف فرق العمل المناوبة نهارا وليلا، وكذا العمل في أيام العطل والراحة القانونية والمناسبات والأعياد الدينية والوطنية - الملاحظة في هذه الجزئية تمت على مستوى دار الأشخاص المسنين بالعوانة لقرىها من مكان الإقامة وسهولة التنقل في مثل هذه المناسبات - وتأثير ذلك على نفسية هؤلاء الموظفين وعلى مردوديتهم في العمل.

4-2) المقابلة:

تكتسي المقابلة كأداة لجمع البيانات أهمية كبرى، لأنها توفر عمقا في الإجابة لإمكانية توضيح وإعادة طرح الأسئلة، كما أنها تساعد في الحصول على معلومات من الصعب الحصول عليها بأي طريقة أخرى نظرا لما توفره من مؤشرات غير لفظية تعزز الاستجابات وتوضح المشاعر كلامح الوجه، نغمة الصوت، حركة الرأس والأطراف... الخ، «والمقابلة مسألة فنية وأداة رئيسة في جمع المعلومات ودراسة الأفراد والجماعات والتحقيق، وتعتبر من أفضل وسائل اختبار وتقويم الصفات الشخصية وتتيح فهما جيدا لتشخيص المشكلات الإنسانية»¹.

وقد استخدمت المقابلة في الدراسة الحالية كأداة مساعدة للحصول على المعلومات من خلال اعتماد المقابلة الحرة مع بعض مدراء دور الأشخاص المسنين الذين كانوا محل للدراسة (سواء المدير، أو المدير بالنيابة)، من أجل

¹ صلاح الدين شروخ: منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، ط1، 2003، ص35.

تزويدنا بمختلف المعلومات المتعلقة بهذه المؤسسات وطبيعة المهام التي تقوم بها، وما هي الفئات بالتحديد التي تتكفل بها وشروط الالتحاق بهذه المؤسسات، المعلومات المتعلقة بالكيفية التي تنظم فيها عملية التكفل النفسي والبيداغوجي والصحي بفئة المسنين.

وكذا الكشف عن الكيفية التي تتم بها عملية التوظيف ونظام العمل، وقد اتاحت لنا المقابلات مع مدراء المؤسسات الحصول على معلومات وفيرة عن طبيعة هذه المؤسسات وأهم الصعوبات والعراقيل التي تقف أمام تحقيق التكفل الجيد بالمسنين سواء ما تعلق بالصعوبات المادية، أو ما تعلق بنقص الموارد البشرية المتخصصة التي تقدم مختلف أوجه الرعاية وصعوبة استقطاب المورد البشري للعمل في هذه المؤسسات.

كما أجريت مقابلات أيضا مع بعض المراقبين العاميين، الذين زدونا بالكثير من المعلومات المتعلقة بعملية التكفل بالمسنين سواء كان تكفل صحي، نفسي، اجتماعي.... الخ، هذا من جهة والتركيز على الموارد البشرية في دور الأشخاص المسنين من حيث مدى تغطيتهم لخدمات المسنين بالعدد المتوفر وما مدى التزامهم في وظائفهم تجاه هذه الفئة ومدى تقبلهم للوضع السائد في هذه الدور ورغبتهم في مواصلة العمل أو رغبتهم في المغادرة، وغيرها من المشاكل التي تتعلق بالدرجة الأولى بطريقة استقطاب المورد البشري والمحافظة عليه والمشاكل التي تواجههم أثناء التحاق موظفين جدد للعمل وعدم تقبلهم للوضع القائم وخاصة مع تداخل المهام.

كما أتاح المراقبون العامون الفرصة للتعرف على الكيفية التي توزّع المهام على الطاقم البيداغوجي، أهم الصعوبات التي تواجههم أثناء العمل بدور الأشخاص المسنين وخاصة أنّ هذه المؤسسات تتكفل بفئات أخرى أكثر تعقيدا من المسنين كالمصابون بأمراض عقلية ومن يعانون من مختلف الإعاقات، بالإضافة إلى الأشخاص بدون مأوى الذين يلتحقون خلال الموسم الشتوي وما يواجهونه من أخطار نتيجة احتكاكهم المباشر بهم.

من جانب آخر أجريت المقابلة مع عديد من الموظفين بدور الأشخاص المسنين على اختلاف رتبهم ومناصبهم فقد تمت المقابلة مع الأطباء، المساعدين الاجتماعيين، الأخصائيين النفسيين، والمربون المتخصصون للحصول على معلومات تتعلق أساسا بكيفية التوظيف، مدى تقبلهم للتواجد بدور الأشخاص المسنين للعمل، علاقتهم فيما بينهم وعلاقتهم مع المسنين، وكذا مناقشة البرامج التكوينية ومدى توافق محتواها مع المهام الموكلة لهم، طموحاتهم فيما يتعلق بالعمل بدار الأشخاص المسنين وغيرها من القضايا التي تدور بالأساس حول عملية التكفل بهذه الفئة.

وكطرف مهم في موضوع الدراسة تم إجراء مقابلة مع مجموعة من المسنين الذين يتمتعون بقدرات عقلية جيدة، حيث يعاني معظم المسنين المتواجدين بدور الأشخاص المسنين من مشاكل صحية ترتبط بالدرجة الأولى

بقدراتهم العقلية ومشكلات الشيخوخة كالزهايمر والذهان وغيرها، لقد قدّمت المقابلة مع المسنين الذين يتمتعون بصحة جيدة على المستوى العقلي على الرغم من قلتهم الإجابة على الكثير من التساؤلات التي تم طرحها، منها ما يتعلق بمعاملة الموظفين لهم، مختلف النشاطات التي يقومون بها يوميا وفي أوقات فراغهم وفي مختلف المناسبات، ما مدى رضاهم عن مستوى التكفل المقدم لهم على مختلف أشكاله.

4-3) الاستمارة:

تعتبر الاستمارة وسيلة من وسائل جمع البيانات والمعلومات حول مشكلة الدراسة، للإجابة عن أسئلتها وفحص فرضياتها وهي أكثر الأدوات استخداما وشيوعا في البحوث الاجتماعية، فهي «وسيلة اتصال مهمة بين الباحث والمبحوث، تحتوي على سلسلة من الأسئلة خاصة بالمشكل المدروس والتي ينتظر من خلالها الباحث تزويده بمعلومات من قبل الباحث»¹.

الهدف من وضع الاستمارة في أي دراسة هو جمع المعلومات والبيانات المرادة حول الموضوع، وهي تضم مجموعة من الأسئلة.

وتعتبر الاستمارة في هذه الدراسة الأداة الأساسية المعتمدة في الحصول على المعلومات والبيانات المراد الوصول إليها حول العلاقة بين تسيير الموارد البشرية والمسؤولية الاجتماعية في دور الأشخاص المسنين.

لقد احتوت الاستمارة في صورتها الأولية على عدد من الأسئلة يتجاوز عدد الأسئلة التي تحتويها في صيغتها النهائية، حيث تمت عملية تنقيح للاستمارة بعد توزيعها على عدد من الأساتذة المحكمين في جامعتي سطيف وجيجل (انظر الملحق رقم 02)، فقد اتاحت هذه الخطوة فرصة جيدة للوقوف على مجموعة الأسئلة التي لا بد من حذفها والأسئلة التي من الضروري تعديلها سواء من حيث الصياغة أو من حيث بناءها حتى تحدم أهداف البحث وفرضياته هذا من جهة، أما من جهة أخرى فقد تم التنويه من طرف المحكمين إلى جملة الثغرات والنقص التي احتوت عليها الاستمارة والجوانب التي اهتملتها والتي تعتبر مدعمة للبحث ونتائجه.

لقد تمحورت استمارة الدراسة الحالية على أربع (04) محاور أساسية ترتبط أساسا بفرضيات وأهداف الدراسة، احتوت على ستة وأربعون (44) سؤالا منها ما هو مغلق ومنها ما هو مفتوح ومنها ما هو متعدد الخيارات، ويعتبر محور البيانات الشخصية هو المحور الأول ضمن الاستمارة بحيث تم التركيز فيه على المعلومات الشخصية لموظفي هذه المؤسسات والتي يمكن توظيفها واستغلالها في عملية التحليل من خلال علاقتها المباشرة مع متغيرات الدراسة وأبعادها وهي خمس (05) أسئلة شملت السن والجنس والرتبة المشغولة، المستوى التعليمي

¹ Madeleine Grawitz : méthodes des sciences sociale, paris, 11 Édition, 2000, p712.

وسنوات الخبرة، أما المحاور الثلاثة الأخرى فتتعلق بفرضيات الدراسة وقد شمل كل محور على حوالي 13 سؤال كلها تبحث في العلاقة بين متغيرات الدراسة وأبعادها.

وقد تم توزيع استمارة تجريبية على مجموعة من الموظفين على اختلاف رتبهم، ومرافقتهم أثناء الإجابة عنها للوقوف عند أي سؤال مبهم أو غير واضح يحتاج إلى شرح أو تبسيط أو سؤال يحمل أكثر من دلالة، وتسجيل ملاحظات حول مجمل الأسئلة التي يجب حذفها أو تعديلها أو حتى إعادة النظر في صياغة محتواها، وفي الحقيقة كانت هذه المرحلة مهمة جدا في تعديل الكثير من الأسئلة والتنبيه إلى بعض النقاط التي تم تجاوزها وكانت ذات أهمية بالغة في موضوع الدراسة.

بعد استرجاع الاستمارة التجريبية وتجميع لمجموعة التعديلات التي يجب القيام بها بناء على ملاحظات واجابات المبحوثين، وكذا ملاحظات المحكمين تمت صياغة الاستمارة في شكلها النهائي وتوزعت على المحاور التالية:

(أ) المحور الأول والمتعلق بالبيانات الشخصية: يشمل الأسئلة من السؤال رقم 01 إلى السؤال رقم 05.

(ب) محور الثاني والمتعلق بالفرضية الأولى: يشمل الأسئلة من السؤال رقم 06 إلى السؤال رقم 19.

(ج) محور الثالث والمتعلق بالفرضية الثانية: يشمل الأسئلة من السؤال رقم 20 إلى السؤال رقم 29.

(د) المحور الرابع والمتعلق بالفرضية الثالثة: يشمل الأسئلة من السؤال رقم 30 إلى السؤال رقم 44.

4-4) السجلات والوثائق:

تعتبر الوثائق والسجلات من بين المصادر التي يمكن الحصول عن طريقها على المعلومات والبيانات، كما أنّها تختزل الكثير من الوقت والجهد بالنسبة للباحث نظرا للجاهزية التي تتميز بها، وقد ساعدتنا الوثائق والسجلات خلال دراستنا في الاطلاع على:

__ تعداد المسنين والمقيمين المتواجدين بدور الأشخاص المسنين محل الدراسة، وكذا معرفة أوضاعهم الصحية وتوزيعهم حسب الإعاقات التي يعانون منها في كل مؤسسة.

__ التعرف على برامج الأنشطة المسطرة للمسنين منها الخاصة بالمناسبات والأعياد، وبرامج العمل والمداومة الخاصة بالموظفين والمربين على وجه التحديد وكيفية توزيعهم لتحقيق تغطية شاملة على مدار الأسبوع في الفترة النهارية واليلية.

وقد شكلت الوثائق والسجلات أداة مهمة للحصول على المعلومات المتعلقة بالمقابلات العيادية، التي يقوم بها الأخصائي النفسي مع المسنين والكشف عن مختلف أوضاعهم النفسية وما هي أكثر الاضطرابات والأمراض انتشاراً، العودة أيضاً إلى سجلات المراقبة الصحية للوقوف على عدد المعانات الطبية والأوضاع الصحية للمقيمين.

5) كفايات عرض وتحليل وتفسير البيانات:

من أجل تحقيق فهم واضح وبسيط للمعلومات والبيانات التي تمّ الحصول عليها من ميدان الدراسة تم الاعتماد في هذه الدراسة على أسلوبين هما:

5-1) الأسلوب الكيفي:

هو عبارة عن «مجموعة من الأساليب التي تتناول دراسة الظواهر والعمليات والمشكلات من الجوانب الكيفية غير القابلة للقياس الكمي وهي بحد ذاتها أساليب يغلب عليها الطابع الكيفي كالوصف والتصنيف والرسم البياني و المناقشة والحوار والمقابلة والتحليل المنطقي».¹

² وقد تمّ استخدام هذا الأسلوب في الدراسة من أجل تحليل وتفسير البيانات والمعلومات التي تمّ الحصول عليها من الواقع، مثل اعتماد الدوائر النسبية لتمثيل بعض خصائص العينة والأعمدة البيانية.

5-2) الأسلوب الكمي:

وهو عبارة عن «مجموعة من القواعد المنطقية والأساليب والطرق الرياضية والإحصائية تستخدم في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات، وقد سمي هذا الأسلوب بهذا الاسم لأنه يتناول المشكلات من الجوانب القابلة للقياس والتي يعبر عنها برقم».³

وقد تمّ استخدام هذا الأسلوب في الدراسة بهدف تحويل البيانات التي تمّ جمعها إلى جداول وأرقام تعبر عنها.

5-3) الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات والنتائج:

- اختبار كا² وقد تمّ استعمال كا² عن طريق الخطوات التالية:

أ. تحديد مستوى الدلالة ونسبته في الغالب 1% أو 0.05% في العلوم الاجتماعية

¹ محمد عبد الحليم منسي، أحمد صالح: التقويم التربوي ومبادئ الإحصاء، مركز الاسكندرية للكتاب، مصر، د ط، دس، ص 129.

² madeleine grawitz : Ibid, p13.

ب. تحديد التكرارات النظرية:

$$ك = \frac{\text{مجموع الصف} \times \text{مجموع العمود}}{\text{مجموع العينة}}$$

ك = التكرارات الواقعية

ك = التكرارات النظرية التي كانت من المتوقع الوصول إليها من خلال الافتراض.

ج. حساب درجة الحرية:

$$\text{درجة الحرية} = (\text{عدد الصفوف} - 1)(\text{عدد الأعمدة} - 1)$$

د. حساب χ^2 المحسوبة

$$\chi^2_{\text{المحسوبة}} = \frac{\sum (ك - ك')^2}{ك'}$$

- معامل التوافق الذي يحسب بالطريقة التالية:

$$ق = \sqrt{\frac{1 - \chi^2}{\chi^2}}$$

حيث أن ج هي مجموع العلاقات ما بين قيم المتغير المستقل وقيم المتغير التابع.

$$ج = ج_1 + ج_2 + \dots + ج_n$$

- معامل الاقتران

$$\text{معامل الاقتران (ن)} = \frac{\sum (أد - ب ج)}{\sum (أد + ب ج)}$$

- بالإضافة إلى استخدام المتوسط الحسابي.

الفصل السادس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

تمهيد

1) عرض وتحليل المعطيات الميدانية وتفسيرها.

2) مناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

1-2) مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات.

2-2) مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

3-2) مناقشة النتائج في ضوء المقاربة النظرية.

3) النتيجة العامة للدراسة.

4) الاقتراحات والتوصيات.

تمهيد:

تعتبر عملية جمع البيانات والمعطيات من ميدان الدراسة اعتمادا على مختلف الأدوات البحثية، مرحلة أولية لمراحل متعاقبة ضمن مسار البحث وترجمة لمفهوم الأسلوبين الكمي والكيفي اللذان يعتمد عليهما الباحث لتحقيق فهم واضح لموضوع الدراسة، ومن ثم يمكن القول أنّ عملية التبويب والتكسيم بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية في معالجة هذه البيانات، خطوة مهمة جدا في قياس مؤشرات ومتغيرات الدراسة وزيادة نسبة الدقة والموضوعية في النتائج المتوصل إليها، سعيا إلى تعميمها على ظواهر مشابهة كهدف أساسي في البحوث الاجتماعية.

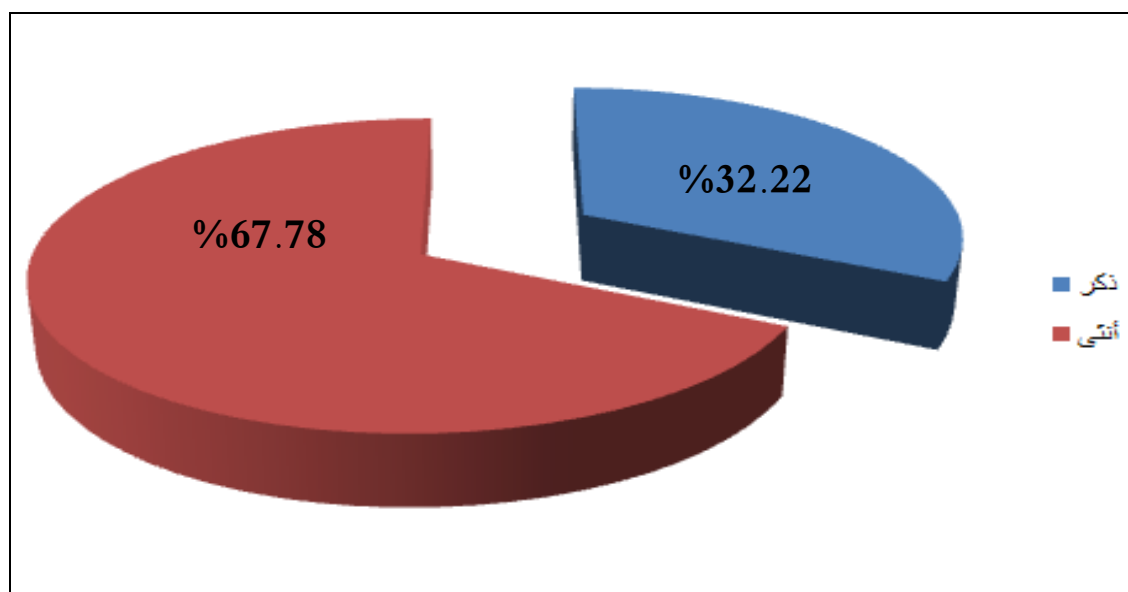
لهذا سيتناول هذا الفصل عرض مفصل للبيانات والمعطيات التي توصلنا إليها عن طريق الاستمارة كأداة أساسية في البحث والملاحظة والمقابلة كأداتين مساعدتين، وتمثيلها بيانيا والتعبير عنها رقميا باستخدام بعض معاملات الارتباط واختبار قيمة χ^2 من أجل تحليل وتفسير النتائج الواردة في الجداول، وكذا مناقشة النتائج المتوصل إليها في ضوء فرضيات الدراسة وأهدافها وفي ضوء الدراسات السابقة والمقاربة النظرية وصولا الى النتيجة العامة.

1) عرض وتحليل المعطيات الميدانية وتفسيرها:

أولاً) المحور الأول: البيانات الشخصية:

جدول رقم (05): توزيع مفردات البحث حسب متغير الجنس.		
الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	29	32.22%
أنثى	61	67.78%
المجموع	90	100%

شكل رقم (07): توزيع مفردات البحث حسب الجنس



يتبين من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه والمتعلقة بمتغير الجنس أنّ ما نسبته (67.78%) وهو ما يعادل (61) مبحوثاً من المجموع الكلي لعينة الدراسة هن إناث، أما نسبة (32.22%) ما يعادل (29) مبحوث هم ذكور أي أنّ نسبة الإناث أكثر من ضعف نسبة الذكور.

إنّ هذه النسب تعزز المعطيات العامة في تركيبة المؤسسات والإدارات التابعة لقطاع الوظيف العمومي إذ تعرف أغلب هذه المؤسسات تفوقا في نسبة الإناث عن نسبة الذكور.

وقد يؤثر جنس المستخدمين في دور الأشخاص المسنين بشكل مباشر على عملية التكفل بالمقيمين من الجنسين وخاصة فيما يتعلق بوظيفة المربون المتخصصون، حيث لا يشكل الجنس عامل مهم في بعض الرتب وما يترتب عليها من مهام كالأخصائيين النفسانيين والاجتماعيين وكذا الأطباء فمهامهم تشمل كلا الجنسين ذكورا وإناثا.

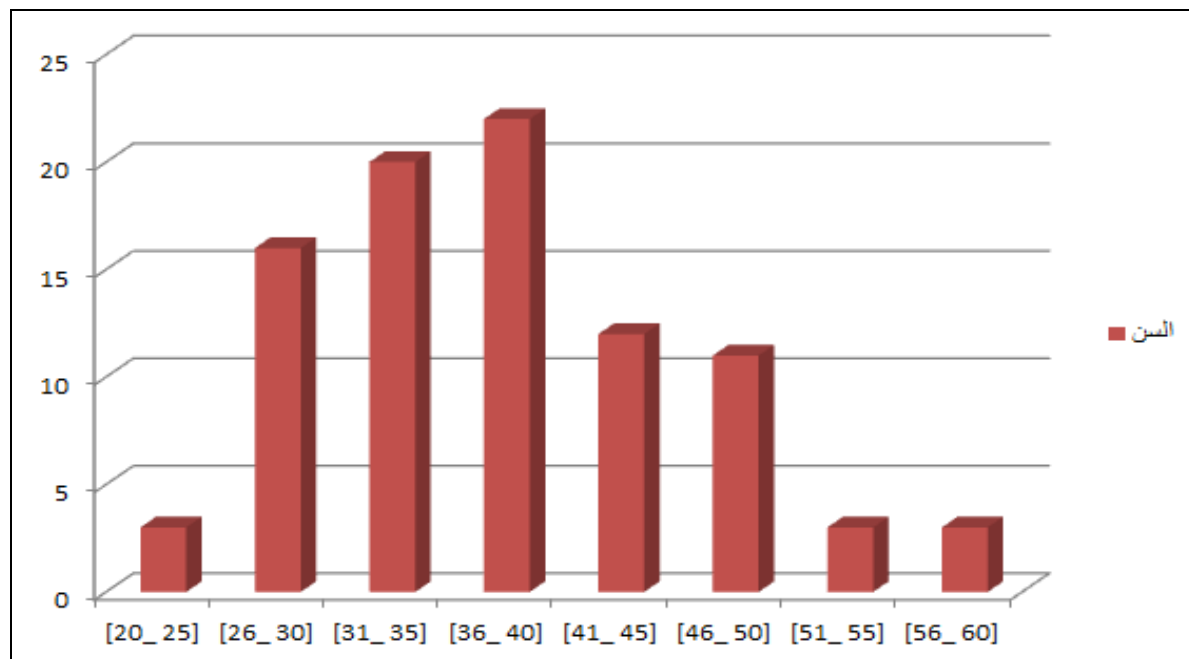
أما فيما يتعلق بسلك المربين (المربي المختص، مساعد مربي، مساعد في الحياة اليومية) يشكل نوع جنسهم عامل مهم في المهام والنشاطات التي يقدمونها، حيث يحتك هؤلاء الموظفين بشكل مباشر مع المسنين والمقيمين بهذه المؤسسات على اختلاف أوضاعهم الصحية والنفسية والعقلية ويشرفون على عملية التنظيف اليومي والمرافقة داخل غرف النوم وحتى داخل الحمامات، كما يرافق المربون المسنين خارج دور الأشخاص المسنين إلى المؤسسات الأخرى مثل المؤسسات الصحية على وجه الخصوص لإجراء الفحوص الطبية أو الإقامة في المستشفيات في حالة تعقد الأوضاع الصحية وغيرها من الأوضاع التي يشكل فيها جنس الموظف عامل مهم لتحقيق التكفل اللازم والضروري للمسن.

فقد يكون لجنس المبحوث تأثيرا في عملية التكفل الجيد والمتكامل بالمسنين والمقيمين الذين يحتاجون إلى تواجد دائم ومستمر لطرف مساعد في تحقيق الاستقلالية الشخصية، فهناك من يحتاج إلى وضع الحفاضة نتيجة العجز الكلي عن الحركة والتنقل، وهناك من يحتاج إلى المساعدة في الاستحمام أو التنقل على الأقل إلى حوض الاستحمام، هناك من يحتاج إلى التنقل إلى قضاء حاجاته، وهناك من يحتاج إلى تناول الطعام بمساعدة شخص آخر، وهناك من يحتاج أيضا مساعدة في شرب الماء كأهم وأبسط مطلب حياتي، وغيرها من الأوضاع التي تحتاج دائما توفر أعوان لتحقيق هذه الخدمات والمتطلبات والتي تعتبر ضرورية جدا واشباعها يبرز مستوى التكفل، ومدى قدرة الدار على تحقيق التوازن في توزيع الخدمات انطلاقا من الذين يعانون عجزا كليا أو جزئيا وصولا إلى أكثرهم استقلالية.

الجدول رقم (06): توزيع مفردات البحث حسب السن

السن	التكرارات	النسبة المئوية
[25 _20]	03	%3.33
[30 _26]	16	%17.78
[35 _31]	20	%22.22
[40 _36]	22	%24.44
[45 _41]	12	%13.33
[50 _46]	11	%12.22
[55 _51]	03	%3.33
[60 _56]	03	%3.33
المجموع	90	%100

شكل رقم (08): توزيع مفردات البحث حسب السن



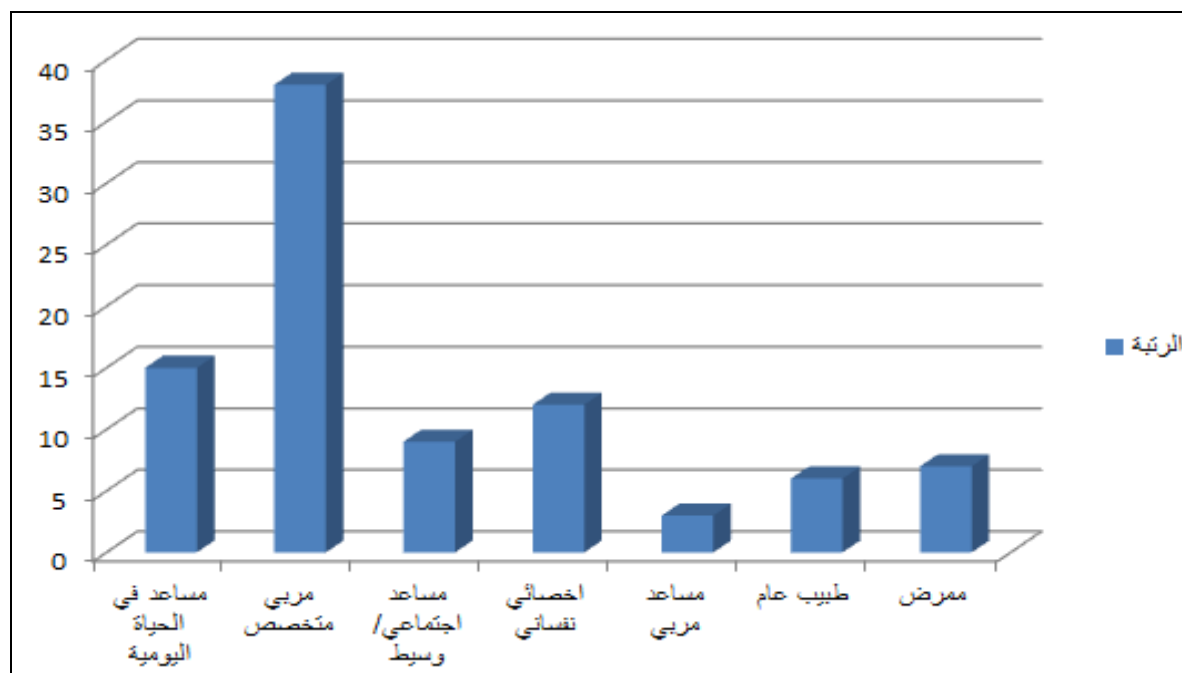
تبين الشواهد الكمية الموضحة في الجدول أعلاه أنّ أعمار المبحوثين تتوزع ما بين (20) إلى (60) سنة إلا أنّ أخفض النسب هي الفئات التي يتراوح فيها عمر المبحوث بين (20-25) وبين (51 و 60) سنة، أما النسب الأخرى فتتوزع على الفئات الأخرى بحيث تشير أعلى نسبة والمقدرة (22%) إلى الفئة العمرية المتراوحة بين (36-40) سنة، ثم تليها نسبة 20 % ما يقابل الفئة العمرية (31-35) موظف ثم تليها نسبة (16%) للفئة (26-30) تليها نسبة (12%) و(11%) لكل من الفئتين العمريتين (41-45) و(46-50) على التوالي ومن ثم نلاحظ أنّ مفردات عينة البحث يتوزعون على مختلف الأعمار إلا أنّه تبقى الفئات العمرية الممتدة ما بين (26) إلى (50) سنة هي أكثر الأعمار تواجدا في مثل هذه المؤسسات.

والملاحظ بشكل عام أنّ الالتحاق بدور الأشخاص المسنين لا يستقطب فئة كبيرة من المهتمين، نظرا لطبيعة المهام التي تقوم بها هذه المؤسسات وصعوبة الوظائف التي تتطلب القيام بها تجاه الفئات التي ترعاها، وتجدر الإشارة أنّ أغلب الموظفين الذين يلتحقون بمثل هذه المؤسسات كان دافعهم الحصول على منصب عامل دائم يحقق لهم الاستقرار المادي وهذا ما سيتم التفصيل فيه بشكل دقيق ضمن الجداول اللاحقة من هذه الدراسة، وخاصة أنّ العمل بمثل هذه الدور يحتاج إلى الكثير من الخبرات المعرفية والمهارات في التعامل وقدرة عالية على تحمل ضغوط العمل المرتبطة أساسا بطبيعة الفئة المتكفل بها وأشكال الرعاية التي يجب أن تقدم لهم نفسية كانت اجتماعية أو صحية... الخ.

هذا ويرجع سبب انخفاض الفئة العمرية من (20) إلى (25) سنة التحاق أغلب المبحوثين للعمل بهذه المؤسسات يكون بعد اتمام دراساتهم الجامعية ومن ثم الالتحاق بمراكز التكوين المتخصصة لمدة سنتين أو ثلاث سنوات على التوالي للتكوين في إحدى التخصصات التابعة لوزارة التضامن الوطني وقضايا المرأة، وهذا ما سيتم توضيحه بشكل مفصل في الجدول رقم (08) الذي تبين معطياته أنّ (62) موظف من المجموع الكلي للمبحوثين هم ذوو مستوى جامعي في حين أنّ التكوين في إحدى المراكز المتخصصة التابعة للوزارة الوصية يتطلب فقط مستوى بكالوريا، وهو دليل واضح على أنّ الموظفين يلجؤون لمثل هذا التكوين بدافع الحصول على منصب شغل دائم بعد حصولهم على شهادة جامعية تعتبر كخيار آخر في حال توفر بدائل لتغيير الوجهة والعمل بما يتوافق مع مستواهم الدراسي ورغبتهم الشخصية.

الجدول رقم (07): توزيع مفردات البحث حسب الرتبة		
الرتبة	التكرارات	النسبة المئوية
مساعد في الحياة اليومية	15	%16.67
مربي متخصص	38	%42.22
مساعد اجتماعي / وسيط	09	%10
اخصائي نفسي	12	%13.33
مساعد مربي	03	%3.33
طبيب عام	06	% 6.67
ممرض	07	% 7.78
المجموع	90	%100

شكل رقم (09): توزيع مفردات البحث حسب الرتبة



تبين الشواهد الكمية المتعلقة بمتغير المنصب الذي يشغله الموظف أنّ غالبية الباحثين والمقدر عددهم بـ (38) مبحوث أي ما نسبته (42.22%) هم من رتبة المربون سواء مربّي متخصص أو مربّي متخصص رئيسي أو رئيس، تليها نسبة (16.67%) والتي تمثل مساعدون في الحياة اليومية وهو ما يعادل (15) مبحوث، يليها مباشرة الأخصائيون النفسيون والمقدر عددهم بـ (12) أخصائي أي ما نسبته (13.33%)، ثم نسبة (10%) والتي تمثل المساعدون الاجتماعيون أو الوسطاء الاجتماعيون أي ما يقدر بـ (09) موظفين، أما نسبة المرضى والأطباء فكانت نسبتهم ممثلة على التوالي بـ (7.78%) و (6.67%) ما يعادل (07) ممرضين و(06) أطباء لتبقى أخفض نسبة والمقدرة بـ (3.33%) وهو ما يعادل (03) مساعدو مربون.

إنّ النسب المبيّنة أعلاه تشير إلى طبيعة توزيع الباحثين في مثل هذه المؤسسات فعادة ما يتكوّن الطاقم البيداغوجي المتعدد التخصصات، من مجموعة من المختصين في المجال الصحي والنفسي والاجتماعي وغيرها فتعدد الفئات المهنية في دور الأشخاص المسنين مرتبط أساسا بتعدد أبعاد الرعاية المقدمة.

لهذا نجد من خلال هذه الإحصائيات أنّ كل مؤسسة محل الدراسة تتوفر على طبيب عام باستثناء دار الأشخاص المسنين ببجاية التي لم تكن تتوفر على طبيب عام خلال فترة الدراسة الميدانية، في حين تتوفر باقي المؤسسات على طبيب عام تتلخص مهامه في تقديم الخدمات الطبية والاستشارات الصحية للمقيمين بهذه الدور، وتوجيه التعليمات والتوصيات لباقي الطاقم البيداغوجي فيما يتعلق بالحالة الصحية التي يعاني منها كل مسن أو كل مقيم، وطبيعة النظام الغذائي التي يتناسب مع وضعه الصحي وما يترتب على ذلك من إجراءات على المؤسسة ممثلة في مسؤوليتها توفير كل هذه الاحتياجات.

إنّ وجود طبيب عام ضمن هذه المؤسسات ضرورة ملحة بالنظر لكثرة الأمراض التي يعاني منها المقيمون ولخصوصية وضعهم الصحي وتعقيداته البيولوجية مع التقدم في السن، وقد يعيق غياب الطبيب في دور الأشخاص المسنين يعيق عملية التكفل الجيد لهم حتى لو توفر الممرضون إلّا أنّ دور الطبيب مهم جدا، وخاصة أنّ فئة المرضى الذين يعملون في هذه المؤسسات ليسوا بالضرورة حاملين لشهادة التمريض تحوّل لهم العمل بكفاءة مع هذه الفئة التي تعاني الكثير من تعقيدات صحية كما سبق وتمت الإشارة.

فمعظم المرضى الذين يعملون بدار الأشخاص المسنين يندرجون ضمن فئة عقود ما قبل التشغيل وحاملين لشهادة في مجال البيولوجيا أو غيرها من الشهادات التي تحوّل لهم ممارسة بعض مهام التمريض نظرا لتقارب محتوى التخصص نوعا ما، ومن ثمّ يمكن القول إنّ غياب طبيب المؤسسة يؤثر على باقي الفئات المهنية الأخرى التي ستعاني ضغط التكفل والمزاوجة في أداء الأدوار والمهام.

كما تتوفر كل مؤسسة على أخصائي نفسي بـ (13.33%) أي ما يعادل (12) أخصائيا نفسانيا، ويمكن تفسير عدد الأخصائيين النفسيين إلى كون كل مؤسسة تتوفر على أخصائيين ضمن عقود ادماج حامي

الشهادات وبالتالي تتوفر كل مؤسسة على أخصائي نفسي بمُنصب دائم وأخصائي نفسي بعقد ضمن عقود ما قبل التشغيل، والجدير بالذكر أنّ اختلاف طبيعة التوظيف لا يعني اختلاف في طبيعة المهام والوظائف إنّما يقوم كلا المبحوثين بنفس المهام والوظائف على الرغم من اختلاف في الحقوق إلّا أنّ الواجبات واحدة.

وتتوفر كل مؤسسة محل الدراسة على مساعد اجتماعي أو وسيط اجتماعي وهو ما توضحه النسبة الموجودة في الجدول أعلاه والتي تقدر بـ (10%) أي ما يعادل (9) مساعدون/ وسطاء اجتماعيون ضمن هذه المؤسسات، هذا وتؤكد المقابلات التي أجريت مع بعض المساعدين أو الوسطاء أنّ مهامهم تلخص في كونهم همزة وصل بين دار الأشخاص المسنين وباقي المؤسسات والإدارات الأخرى لتسهيل الإجراءات الإدارية والوثائق الخاصة بالمقيمين ضمن هذه المؤسسات وفقا للمواد (120)، (121) وكذا المواد (129)، (130) من المرسوم التنفيذي رقم 353(09) المؤرخ في 8 نوفمبر 2009 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني، هذا كما تتوفر هذه المؤسسات على عدد لا بأس به من المساعدين في الحياة اليومية حيث تمثل هذه الفئة من الموظفين دورا مهما في مجال رعاية المسنين وخاصة العاجزين منهم وذوو الإعاقات المتعددة لتسهيل يومياتهم داخل هذه الدور.

وتبقى أعلى نسبة من المبحوثين المتواجدين في هذه المراكز هي لسلك المربين بمختلف رتبهم (المتخصصون، رئيسيون، رؤساء) بنسبة (42.22%) والمقدر عددهم بـ (38) مربي.

ويرجع هذا العدد المرتفع مقارنة مع باقي التخصصات الأخرى نظرا للإقبال على هذا التخصص في عملية التكوين، ولكون جلّ النشاطات التي تقام ضمن دور الأشخاص المسنين تحت إشراف هؤلاء المربين سواء كانت نشاطات ترفيهية، ثقافية، اجتماعية حيث تهدف من خلالها هذه الدور إلى النهوض بالوضع الصحي (جسدي ونفسي) للمسنين والمقيمين وتوفير بيئة اجتماعية منفتحة تتيح لهم الانخراط في الحياة الاجتماعية والمشاركة في تحقيق التنمية المجتمعية بالشكل المناسب الذي يتوافق مع مؤهلاتهم وخبراتهم، وتقليل الفجوة بينهم وبين الفئات المجتمعة الأخرى خارج أسوار الدور التي يسكنونها واطاحة الفرصة لهم للتعبير عن كينونتهم، فوجودهم ضمن دور الرعاية لا يعني انتهاء دورة الحياة لديهم.

وتحقيق هذه المهام يقع على عاتق الأطقم البيداغوجية التي تعمل بهذه المؤسسات على رأسهم المربين الذين يعتبرون مهندسو عملية التكفل والرعاية على اختلاف أنواعها، وحتى لو كانت الأرقام المبيّنة أعلاه تشير إلى أنّ المربين أكثر فئة مهنية متواجدة بهذه المؤسسات لا يعني بتاتا كفايتها لتحقيق التكفل بالعودة إلى العدد الإجمالي للمقيمين ضمن هذه الدور والمقدر بـ (508) مقيم.

وتتوفر هذه المؤسسات على عدد معين من الأعوان الذين يشرفون على النظافة الشخصية اليومية للمسنين العاجزين أو حتى لبقية المقيمين من مختلف الفئات الأخرى والتي لا تتمتع بالاستقلالية التامة للقيام بمهامها بشكل

شخصي، لهذا يعتبر الأعوان المعنيون بالنظافة ذوو أهمية بالغة في مجال رعاية المسنين، هذا وتؤكد إجابات عدد من المسؤولين القائمين على هذه المؤسسات في المقابلات التي أجريت معهم، عن الصعوبة البالغة التي يواجهونها لتوفير العدد اللازم من الأعوان للتكفل اليومي بهذه الفئة، حيث يرفض الكثير الالتحاق بهذه المؤسسات لأداء هذه المهام ما جعلهم يصرحون بأنّ هذا أكبر تحدي يواجهونه هو التكفل الجيد والتام بالفئات المتواجدة في هذه المؤسسات من حيث النظافة الشخصية اليومية التي يحتاجها المقيمين العاجزين وذوي الإعاقات الحركية والعقلية، كون تحقيق هذا التكفل يتطلب المرافقة الدائمة والمستمرة وهو ما يصعب تحقيقه نظرا للنقص الفادح الذي تعاني منه هذه المؤسسات في مجال أعوان التكفل والصعوبة التي يواجهونها المسؤولون والقائمون عليها في استقطاب وتوفير هؤلاء الأعوان الذين يرفضون الالتحاق بالعمل عند معرفتهم لطبيعة المهام التي سيقومون بها، والجدير بالذكر هنا أنّ الأعوان الذين يتكفلون بعملية التنظيف اليومي (استحمام _ تغيير حفاظات ...) هم تعاقدون ضمن هذه المؤسسات في صيغة عقود النشاط الاجتماعي يتقاضون أجرا شهريا لا يتعدى (5000) دج.

وحيث أنّ دور الأشخاص المسنين في الجزائر تستقبل فئات عدة للتكفل بها وتقدم الرعاية اللازمة لها تشمل الأشخاص الأقل من السن القانوني للالتحاق بهذه المؤسسات وهو سن (65) سنة فما فوق، حيث يوضح القرار الوزاري رقم 001 المؤرخ في 10 فيفري 2013 المتضمن النظام الداخلي النموذجي للمؤسسات المتخصصة وهياكل استقبال الأشخاص المسنين في مادته رقم (02)، أنّ دور الأشخاص المسنين تستقبل بصفة دائمة أو مؤقتة الأشخاص المسنين البالغين من العمر (65) سنة فما فوق المحرومين ومن هم في وضع اجتماعي صعب و/أو بدون روابط أسرية، أين تضمن دور الأشخاص المسنين تكفلا مؤسساتيا للأشخاص المستقبليين لا سيما الإيواء، النظافة، الإطعام السليم والمتوازن، اللباس، الدعم والمرافقة الصحية والنفسية والاجتماعية بالإضافة إلى تنظيم النشاطات الدينية والثقافية والترفيهية.

إلا أنّ الملاحظ أنّ دور المسنين محل الدراسة تستقبل فئات عدة لا يمكن لمؤسسات الرعاية الأخرى استقبالها، فمثلا تقوم مؤسسات الطفولة المسعفة بتحويل كل الحالات التي تجاوزت السن القانوني للتواجد ضمن هياكلها وهو سن (18) سنة، أصحاب الإعاقات على اختلاف أنواعها (الإعاقة الحركية، السمعية، البصرية، الذهنية، العقلية) وكذا متعدد الإعاقات، الذين لم يصلوا للسن القانوني الذي يسمح لهم بولوج هذه المؤسسات، كل هذه الفئات تحتاج إلى طاقم بيداغوجي متكامل من حيث الكم والنوع لتحقيق التكفل اللازم وتحقيق هذه الدور والأهداف التي وجدت من أجلها، وتساهم في تحسين نوعية حياة هؤلاء الأفراد الذين تتكفل بهم.

وفي هذا الصدد لا يفوتنا أن ننوّه أنّ هذه المؤسسات تستقبل ذوو الإعاقات المتعددة وفئات أخرى خارجة الدور والمهام المنوطة بها، وهذا قبل صدور المرسوم التنفيذي رقم 12(113 المؤرخ في 14 ربيع الثاني عام 1433

الموافق ل 7 مارس سنة 2012، الذي يحدد شروط وضع المؤسسات المتخصصة وهياكل استقبال الأشخاص المسنين وكذا مهامها وتنظيمها.

حيث هدف هذا المرسوم إلى تحديد شروط وضع المؤسسات المتخصصة وهياكل استقبال الأشخاص المسنين وكذا مهامها وتنظيمها وسيرها تطبيقاً لأحكام المادة (26) من القانون رقم 10(12 المؤرخ في 23 محرم عام 1432 الموافق 29 ديسمبر سنة 2010 والمتعلق بحماية الأشخاص المسنين، كما حدد هذا المرسوم التسمية التي يجب أن تطلق على هذه المؤسسات في مادته رقم (02) حيث تطلق على المؤسسات المتخصصة للأشخاص المسنين تسمية دور الأشخاص المسنين، كما تتوفر المؤسسات المتخصصة للأشخاص المسنين على هياكل استقبال الأشخاص المسنين بالنهار كما هو موضح في المادة رقم (03) من ذات المرسوم، إلا أنّ الفئات التي استقبلتها هذه الدور قبل صدور المرسوم التنفيذي تظل ضمن هذه الدور وتحظى بالرعاية اللازمة.

جدول رقم (08): توزيع مفردات البحث على دور الأشخاص المسنين حسب الرتبة									
المجموع	ممرض	طبيب مختص	طبيب عام	مساعد مربي	أخصائي نفسي	مساعد/وسيط اجتماعي	مساعد في الحياة اليومية	مربي متخصص	طبيعة المنصب / المؤسسة
16	02	00	01	01	01	01	03	07	دار الأشخاص المسنين بجيجل
20	01	00	01	02	02	01	03	10	دار الأشخاص المسنين بقسنطينة
16	01	00	01	03	02	01	02	06	دار الأشخاص المسنين بسطيف
10	01	00	00	01	02	01	01	04	دار الأشخاص المسنين ببجاية
11	01	00	01	01	02	01	01	04	دار الأشخاص المسنين باب الزوار
07	01	00	01	00	01	01	00	03	دار الأشخاص المسنين دالي ابراهيم
10	01	00	01	00	02	01	01	04	دار الأشخاص المسنين بسيدي موسى
90	07	00	06	03	12	09	15	38	المجموع

الملاحظ للمعطيات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه والمتعلقة بتوزيع مفردات البحث حسب رتبهم ووظائفهم، أنّ كل مؤسسة من مؤسسات الرعاية تتوفر على طبيب عام باستثناء دار الأشخاص المسنين سيدي والي بولاية بجاية، حيث أنه وأثناء إجراء الدراسة الميدانية لم تكن المؤسسة تتوفر على طبيب عام بالرغم من أهمية وجود طبيب عام ضمن هذه المؤسسات بالنظر للوضع الصحي للفئات المتكفل بها.

أما فيما يتعلق بالأطباء المختصين فلا تتوفر مثل هذه المؤسسات على هذه الرتب حيث تتم عملية التكفل الصحي بالمسنين والمقيمين من خلال عقد اتفاقيات مع مختلف الأطباء المختصين في مختلف المجالات كمصحات الأمراض العقلية والعيادات المختصة والصيدالة.

في حين تتم عملية المعاينة الروتينية لمختلف الحالات المرضية عند الأطباء المختصين كمرضى عاديين بعد عملية التوجيه من طرف الطبيب العام للمؤسسة، كما تتوفر دور الأشخاص المسنين على مستشار اجتماعي أو وسيط اجتماعي واحد على الأكثر أما عن الأخصائيين النفسيين فتتوفر كل مؤسسة على مختص أو اثنين عادة ما يكون أحدهما موظف دائم تم توظيفه عن طريق مسابقة، أما الثاني فتواجهه بالمؤسسة فيكون بصفة متعاقد.

والملاحظ من توزيع المبحوثين على مختلف الرتب والوظائف ضمن مؤسسات الدراسة أنّ الرتبة التي تتوفر على أكثر من مبحث واحد فهي رتب المتتمية لسلك المربين (مربي مختص، مساعد مربي، مساعد في الحياة اليومية)، نظرا لطبيعة المهام المطلوبة في هذه المؤسسات وما تحتاجه هاته الفئة من اهتمامات وما تتطلبه احتياجاتها من اشباع، لهذا نلاحظ من خلال المعطيات الواردة في الجدول توفر كل مؤسسة على مربي ومساعد على الأقل، إلا أنّ هذه الإحصائيات تشير في المقابل إلى النقص في سلك المربين على اختلاف رتبهم لتحقيق التكفل اللازم والمتكامل لفئة تعاني الكثير من الأمراض والمشاكل النفسية والاجتماعية والصحية.

والملاحظ من خلال المعطيات الواردة في الجدول أنّ دار الأشخاص المسنين حامة بوزيان بقسنطينة تتوفر على أكبر عدد من المربين والمقدر بـ (10) مقارنة بباقي المؤسسات الأخرى، ولعل هذا راجع لكون توفر ولاية قسنطينة على مركز لتكوين المستخدمين المتخصصين.

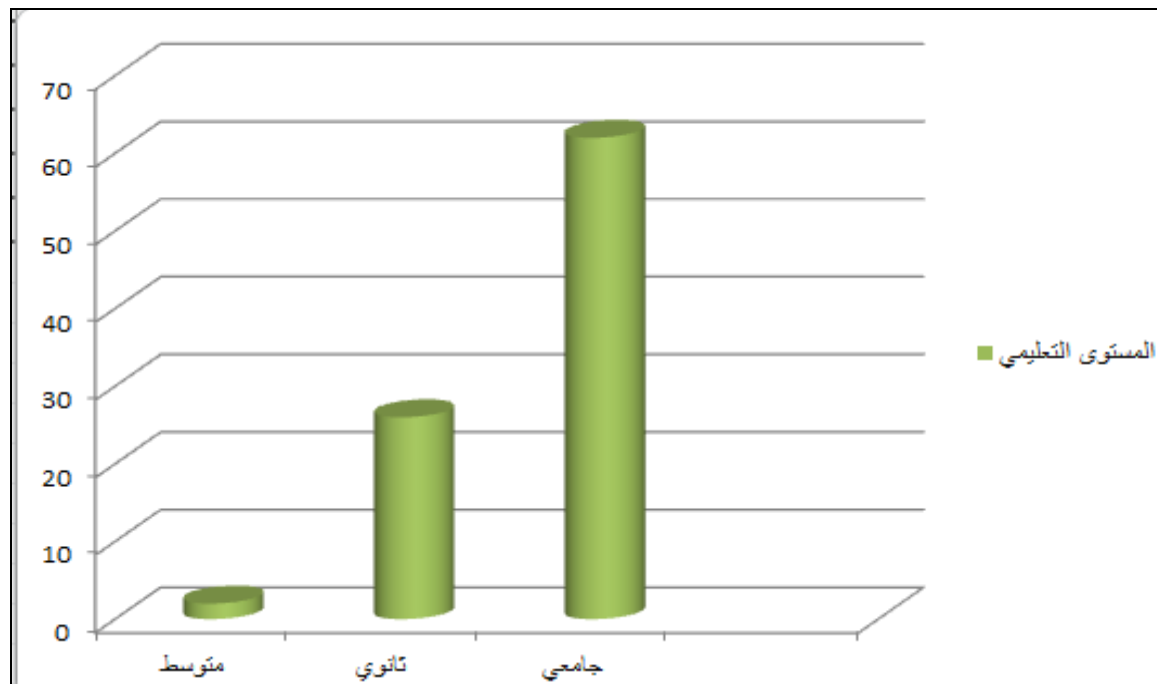
إنّ توزيع الموظفين على مستوى دور الأشخاص المسنين محل الدراسة كما هو مبين في الجدول أعلاه يطرح مجموعة من المشكلات المتعلقة أساسا بالعمل بنظام التناوب، حيث أنّ دور الأشخاص المسنين مؤسسات تعتمد على نظام التناوب في عملها وخاصة بالنسبة للرتب المشكلة لسلك المربين، وهو ما يعيق عملية التكفل الجيد والمتكامل في بعض الحالات الاستثنائية حال فترة العطل السنوية، حيث تواجه الأطقم البيداغوجية في هذه المؤسسات عادة الكثير من الصعوبات للحصول على عطلة سنوية لغياب التغطية، وكذا في حالة العطل المرضية أو أي عطلة استثنائية يمكن للمبحث أن يحصل عليها بدافع ظروف خاصة وشخصية، وهو ما يضع إدارة هذه المؤسسات دائما في مأزق لتوفير التغطية الجيدة للمسنين والمقيمين.

وهذا يعتبر أكبر التزام يصعب على إدارة هذه الدور الالتزام به وتحقيقه تجاه الموظفين الذين يعملون بها، هذا ما يؤثر على الحالة النفسية والجسدية لهؤلاء الموظفين من جهة، ومن جهة أخرى يؤثر على مستوى الالتزام الذي

يجب أن يتحقق تجاه الفئة التي تراعيها هذه المؤسسات، وهذا ما ستؤكدته النتائج الواردة في الجداول المتعلقة بالفرضية الثالثة.

الجدول رقم (09): توزيع مفردات البحث حسب المستوى التعليمي.		
النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
2.22%	02	متوسط
28.89%	26	ثانوي
68.89%	62	جامعي
100%	90	المجموع

شكل رقم (10): توزيع مفردات البحث حسب المستوى التعليمي



لقد تمت الإشارة في إحدى الجداول السابقة إلى أنّ عدد المبحوثين ذوو مستوى تعليمي جامعي أكبر بكثير من المستويات التعليمية الأخرى، في حين أنّ الالتحاق بهذه المؤسسات أو مراكز التكوين المتخصصة يتطلب مستوى بكالوريا، وهذا أكدته المعطيات الكمية التي يبينها الجدول أعلاه حيث يتضح أنّ (62) مفردة من مفردات البحث أي ما نسبته (68.89%) من المبحوثين متحصلين على شهادة جامعية (شهادة ليسانس،

ماستر)، وأنّ (26) منهم أي ما يعادل (28.89%) متحصلين على المستوى الثالثة ثانوي، أما (2%) من المجموع الكلي للمبحوثين لديهم مستوى المتوسط.

هذا وترتفع نسبة المبحوثين المتحصلين على شهادة جامعية بالرغم أنّ الوظائف التي يشغلونها بدور الأشخاص المسنين معظمها تتطلب الحصول على شهادة الثالثة ثانوي للالتحاق بالتكوين كالمربين المتخصصين والمساعدين الاجتماعيين... إلخ إذا ما استثنينا رتبة طبيب أو أخصائي نفسي.

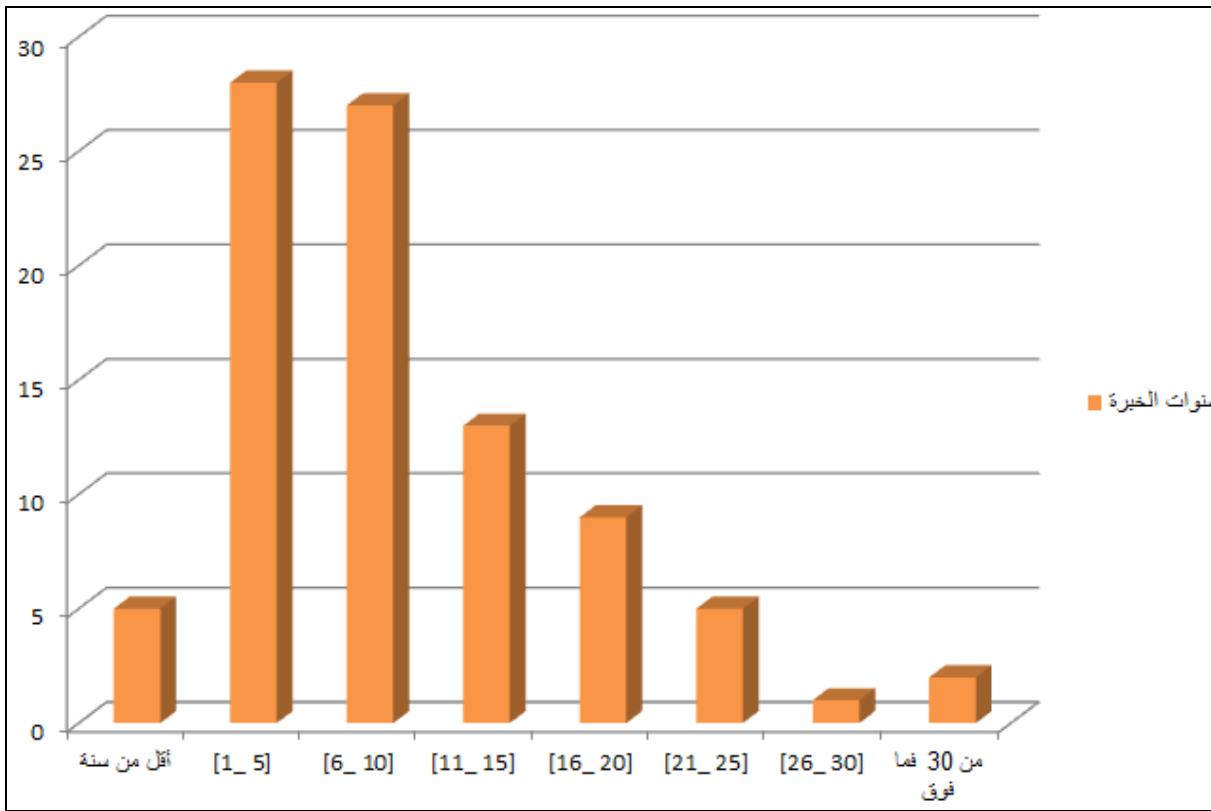
إنّ ارتفاع هذه النسبة راجع إلى كون المبحوثين كانت لديهم رغبة للالتحاق بالجامعة والحصول على شهادة تمكّنهم من شغل منصب عمل مستقبلا، إلّا أنّ تحقيق هذه الغاية على أرض الواقع صعب نوعا ما نظرا لأزمة البطالة المتفشية بين خريجي الجامعات مقارنة بالعدد الهائل من هؤلاء الخريجين، وبالتالي هناك من توجه للبحث عن فرص أخرى من أجل التوظيف المباشر وضمان منصب عمل بعد التخرج مباشرة، فما كان منهم التوجه إلى مسابقات التوظيف التي تنظمها وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة للالتحاق المباشر بإحدى المؤسسات التي تتكفل برعاية الفئات الهشة، سواء الطفولة المسعفة أو المسنين أو إحدى المراكز البيداغوجية الأخرى المتعلقة بمختلف الإعاقات التي يمكن أن يعاني منها الأطفال.

هذا وتؤكد هذا التفسير عديد المقابلات التي أجريت مع المبحوثين بمختلف الوظائف التي يشغلونها في دور الأشخاص المسنين محل الدراسة، حيث أكدوا أنّ الالتحاق بمثل هذه المؤسسات للعمل لم يكن من أولوياتهم أو رغبة مسبقة، وإنما كان نتيجة للظروف التي يفرضها واقع التوظيف في باقي القطاعات الأخرى، وهذا ما ستؤكدّه إجابات المبحوثين في الجداول اللاحقة.

الجدول رقم (10): توزيع مفردات البحث حسب سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من سنة	05	%5.56
[5 _1]	28	%31.11
[10 _6]	27	%30
[15 _11]	13	%14.44
[20 _16]	09	%10
[25 _21]	05	%5.56
[30 _26]	01	%1.11
من 30 فما فوق	02	%2.22
المجموع	90	%100

شكل رقم (11): توزيع مفردات البحث حسب سنوات الخبرة



تشكل الخبرة والأقدمية المهنية عاملا مهما من العوامل المساعدة في تحقيق الكفاءة في أداء الوظائف وإنجاز المهام المنوطة بها، كما تلعب عملية المزاوجة بين الخبرات والمكتسبات القبلية وبين عملية التطوير والتكوين المتواصل دورا مهما في بعض الوظائف والمهام، خاصة ما تعلق منها بالأفراد واحتياجاتهم ومشكلاتهم.

وقد تبين من خلال الشواهد الكمية في الجدول أعلاه أنّ معظم المبحوثين تتراوح سنوات خبرتهم من (1) سنة إلى (5) سنوات وهذا ما يمثل (28) مفردة من مفردات البحث أي ما نسبته (31.11%) وهي أعلى نسبة، ثم تليها نسبة (30%) أي ما يعادل (27) مفردة تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (6) إلى (10) سنوات، في حين تتوزع سنوات الخبرة لباقي مفردات البحث ما بين (11) سنة إلى (30) سنة، كما توجد نسبة معينة من المبحوثين الذين لم يتموا سنة واحدة عمل بنسبة (5.56%) وهو ما يعادل (5) مفردات من عينة البحث.

تشير هذه النسب إلى أنّ سنوات الخبرة لدى المبحوثين تتوزع على مختلف السنوات والفئات، الأمر الذي يتطلب ضرورة وجود برامج تكوينية تتماشى مع جميع هذه الفئات وخاصة الفئة الأقل خبرة للعمل في مثل هذه المؤسسات ومع هذه الفئة العمرية بكل تعقيداتها النفسية والبيولوجية... الخ.

فالعامل مع المسنين وخاصة بالنسبة للملتحقين الجدد يزيد من فرص الوقوع في الأخطاء والانحرافات ويقلص من مستوى الالتزام تجاههم، وفي تحقيق مختلف حاجاتهم وتقديم مختلف أوجه الرعاية التي تتطلبها هذه الفئة سواء كانت نفسية أو اجتماعية أو صحية أو غيرها، وذلك راجع للجهل بخصائص المسنين ومختلف احتياجاتهم.

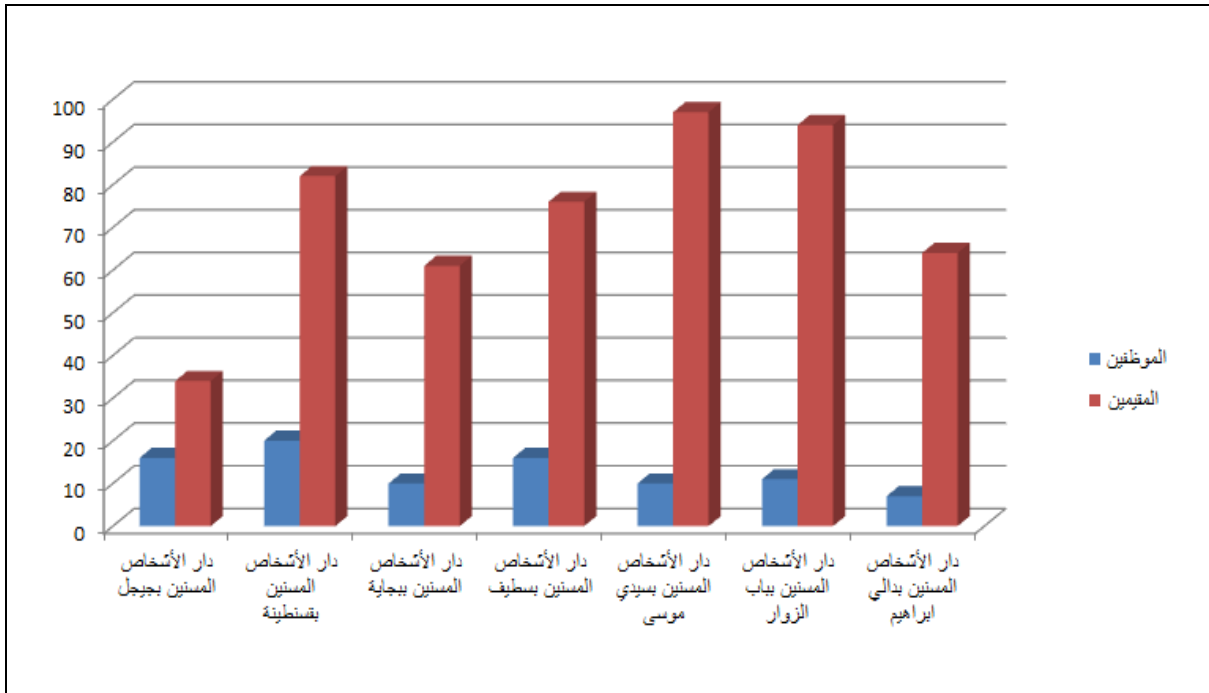
كما أنّ الملتحقين الجدد بمناصب عملهم مع فئة المسنين يحتاج إلى توجيه عال من طرف المختصين والقائمين على هذه المؤسسات، لتحقيق التكيف بين المبحوث والعمل الذي يقوم به ونخص بالذكر هنا المبحوثين الذين تم توجيههم للعمل بدار الأشخاص المسنين دون علم مسبق أو رغبة شخصية، الأمر الذي يؤثر بشكل مباشر على مستوى التزام هذا المبحوث الذي لابد أن يتجسّد في المؤسسة من خلال العلاقة التي تجمع بين الموظف بالمسن.

ومن ثمّ يمكن القول أن معطيات الجدول أعلاه تشير إلى ضرورة قيام إدارة دور الأشخاص المسنين محل الدراسة بتحديد الاحتياجات الأساسية من البرامج التكوينية، لفائدة المبحوثين وخاصة الذين التحقوا خلال فترة وجيزة من أجل توجيههم، في حين يحتاج المبحوثين الأكثر خبرة إلى برامج تكوينية كفيلة بتحديد معلوماتهم وتحسين مستوياتهم في مجال رعاية المسنين ومواكبة مختلف التطورات والأبحاث العلمية في هذا المجال، وهذا يعتبر من الحقوق التي يجب أن تسهر عليها هذه المؤسسات وأن تلتزم بتحقيقها ليستفيد منها جميع الموظفين باختلاف رتبهم ومستوياتهم.

جدول رقم (11): توزيع الموظفين والمقيمين على دور الأشخاص المسنين

المقيمون					الموظفون			إسم ومكان المؤسسة
المتوسط الحسابي	%	المجموع	ت		المتوسط الحسابي	%	ت	
			إناث	ذكور				
72.57	6.69%	34	14	20	12.86	17.78%	16	دار الأشخاص المسنين بجيجل
	16.14%	82	45	37		22.22%	20	دار الأشخاص المسنين بقسنطينة
	12.01%	61	40	21		11.11%	10	دار الأشخاص المسنين ببحاية
	14.96%	76	36	40		17.78%	16	دار الأشخاص المسنين بسطيف
	19.09%	97	22	75		11.11%	10	دار الأشخاص المسنين بسيدي موسى
	18.50%	94	/	94		12.22%	11	دار الأشخاص المسنين بباب الزوار
	12.60%	64	64	/		7.78%	07	دار الأشخاص المسنين بدالي ابراهيم
	100%	508	221	287		100%	90	المجموع

شكل رقم (12): توزيع الموظفين والمقيمين على دور الأشخاص المسنين



دور الأشخاص المسنين هي مؤسسات استحدثتها الحكومة لتلبية وتغطية احتياجات فئة مهمة وشرحية واسعة من شرائح المجتمع، والملاحظ من خلال الدراسة الميدانية أنّ هذه الدور ترعى وتأوي بين جدرانها عدد لا بأس به من المسنين والمقيمين بشكل عام، ويتبين هذا من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه والمتعلقة بمتغير توزيع كل من المبحوثين (الأطعم البيداغوجية) والمقيمين على مستوى مؤسسات رعاية المسنين محل الدراسة، أنّ أكبر عدد من المقيمين متواجد بدار الأشخاص المسنين بسيدي موسى بالجزائر العاصمة والمقدرة نسبتهم بـ (19.09%) وهو ما يعادل (97 مقيم)، تليها دار الأشخاص المسنين باب الزوار بالجزائر العاصمة أيضا بعدد يقدر بـ (94) مقيم أي ما نسبته (18.50%)، لتليها دار الأشخاص المسنين بقسنطينة بعدد إجمالي يقدر بـ (82) مقيم بنسبة (16.14%).

ثم تليها كل من دار الأشخاص المسنين بسطيف، دالي ابراهيم بالعاصمة ثم دار الأشخاص المسنين ببجاية بعدد يقدر بـ (76)، (64)، (61) على التوالي، في حين نجد مؤسسة دار الأشخاص المسنين بجيجل تحتضن (34) مقيم من مجموع القدرة الاستيعابية لهاته المؤسسة والمقدرة بـ (120) مقيم.

ويرجع ارتفاع عدد هؤلاء المقيمين بدور الأشخاص المسنين في هذه المؤسسات نظرا لارتفاع الكثافة السكانية ضمن هذه الولايات وكذا أقدمية هذه الدور في استقبال هذه الفئات، إذا ما استثنينا دار الأشخاص المسنين المتواجدة على مستوى ولاية جيجل حيث تعتبر أحدث مؤسسة تم إنشاءها مقارنة مع باقي المؤسسات. وهنا تجدر الإشارة أنّ عدد الأشخاص الذين يقيمون بهذه المؤسسات غير ثابت فهو دائم التغير وبالتالي تعتبر هذه النسب غير دائمة ممكن أن تتغير في أي لحظة، فهناك مقيمون يتوفون وآخرون يغادرون في حالة وجود أقارب، وهناك من يلتحق من مؤسسات أخرى تابعة لنفس القطاع أي لوزارة التضامن الوطني والمرأة، وهناك من يحول من مؤسسة إلى أخرى ذات نفس الطابع وإنّما من ولاية إلى أخرى لسبب أو لآخر، وبالتالي تعتبر هذه النسب غير ثابتة، وبحسابنا للمتوسط الحسابي نجد أنّ متوسط عدد المسنين والمقيمين بهذه المؤسسات هو (72.57) مقيم.

أما فيما يتعلق بعدد المبحوثين الذين يتكفلون بهذه الفئة فنجد عددهم متقارب فيما بينهم حيث تتوفر هذه المؤسسات عادة على طبيب عام، أخصائي نفسي، مساعد أو وسيط اجتماعي بالإضافة إلى المربين المختصين الذين يشكلون في مجملهم الطاقم البيداغوجي المشرف على خدمة ورعاية هؤلاء المقيمين، وبحساب المتوسط الحسابي نجد أنّ متوسط عدد المبحوثين في هذه المؤسسات هو (12.86)، كما تتوفر هذه المؤسسات على عدد معين من الأعوان الذين يشرفون على النظافة الشخصية اليومية للمسنين العاجزين أو حتى لبقية المقيمين من مختلف الفئات الأخرى، الذين يعانون من عجز ولا يتمتعون بالاستقلالية التامة للقيام بمهامهم بشكل شخصي، لهذا تتزايد أهمية دور الأعوان في مجال رعاية المسنين.

هذا وتؤكد إجابة عدد من المسؤولين القائمين على هذه المؤسسات في المقابلات التي أجريت معهم عن الصعوبة البالغة التي يواجهونها لتوفير العدد اللازم من الأعوان للتكفل اليومي بهذه الفئة، حيث يرفض الكثير الالتحاق بهذه المؤسسات لأداء هذه المهام ومن ثم صعوبة التكفل الجيد والتام بالفئات المتواجدة في هذه المؤسسات من حيث النظافة الشخصية اليومية التي تتطلبها المقيمين العاجزين وذوي الإعاقات، كون تحقيق هذا التكفل يتطلب المرافقة الدائمة والمستمرة وهو ما يصعب تحقيقه نظرا للنقص الفادح الذي تعاني منه هذه المؤسسات في مجال أعوان التكفل والصعوبة التي يواجهونها المسؤولون والقائمون عليها في استقطاب وتوفير هؤلاء الأعوان الذين يرفضون الالتحاق بالعمل عند معرفتهم لطبيعة المهام التي سيقومون بها، والجدير بالذكر هنا أنّ الأعوان الذين يتكفلون بعملية التنظيف اليومي (استحمام، تغيير حفاظات ...) هم متعاقدون ضمن هذه المؤسسات في صيغة عقود النشاط الاجتماعي يتقاضون أجرا شهريا لا يتعدى (5000) دج.

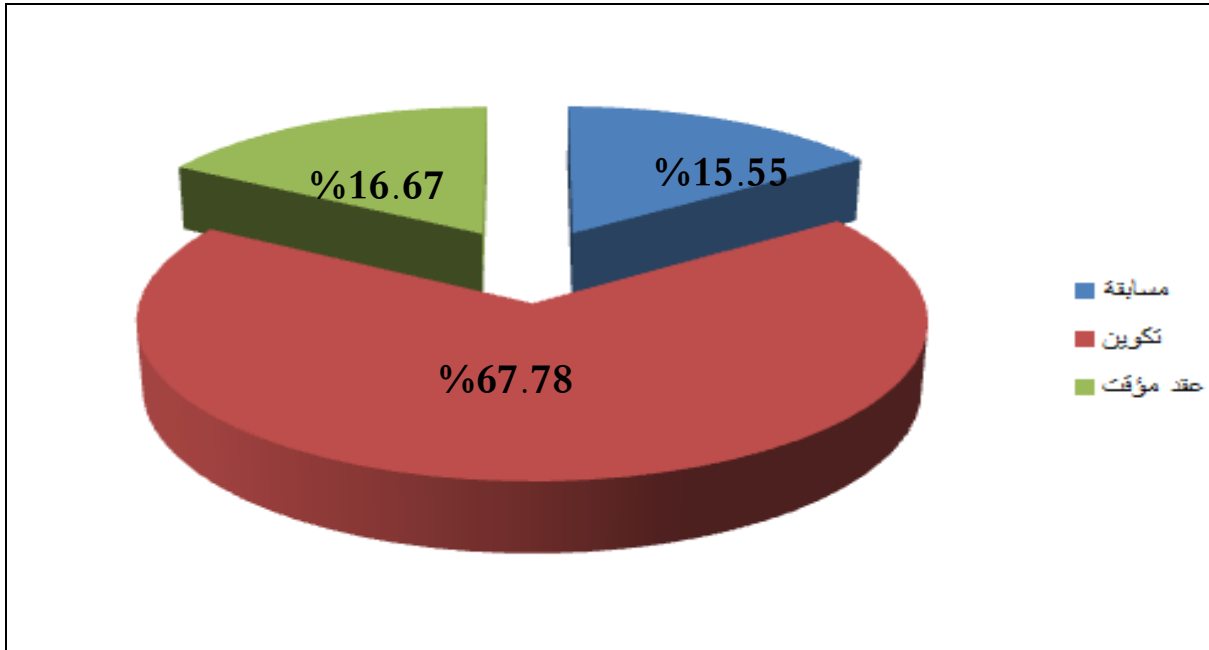
ومن خلال مقارنة المعطيات الواردة في الجدول أعلاه والتي توضح توزيع المقيمين على مستوى دور الرعاية، وكذا المبحوثين الذين يشكلون الطاقم البيداغوجي لهذه المؤسسات والذي تلتخص مهمته في الإشراف على عملية

التكفل وتقديم أشكال الرعاية المختلفة، نستنتج أنّ هناك نقصا في عدد الموظفين مقارنة بعدد المقيمين على اختلاف أوضاعهم الصحية وهو ما يؤثر بشكل سلبي على الموارد البشرية ضمن هذه المؤسسات لكثرة الضغوط وطبيعة المهام وهذا ما سيتم التفصيل فيه في الجداول اللاحقة.

ثانيا) المحور الثاني: سياسة التوظيف وتجسيد البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية لدور المسنين في الجزائر من خلال الالتزام الوظيفي للطايف البيداغوجي.

الجدول رقم (12): توزيع مفردات البحث حسب كيفية التوظيف.		
النسبة المئوية	التكرارات	كيفية التوظيف
%15.55	14	مسابقة
%67.78	61	منتوج تكوين (توظيف مباشر)
%16.67	15	عقد مؤقت
%100	90	المجموع

شكل رقم (13): توزيع مفردات البحث حسب طريقة التوظيف



إنّ أفضل ما يمكن أن يحدث للموظف خلال مساره المهني هو اختياره الشخصي للمؤسسة التي يعمل بها وللوظيفة التي يمارسها، وأن لا يكون مدفوعا في اختياره بظروف اجتماعية واقتصادية.

واستنادا لما تبينته الشواهد الكمية في الجدول أعلاه والمتعلقة بمتغير كيفية التوظيف نجد أنّ غالبية الباحثين كان التحاقهم بدار الأشخاص المسنين عن طريق التوظيف المباشر أي نتيجة الحصول على تكوين (منتوج تكوين) ما يمثل (67.78%) أي ما يعادل (61) مبحوث.

أما عدد الباحثين الذين التحقوا للعمل بدار الأشخاص المسنين نتيجة اجتياز مسابقة على أساس الشهادة فيمثل (14) مبحوث ما نسبته (15.55%)، أما باقي الباحثين فتواجههم بدور الأشخاص المسنين للعمل كان نتيجة الحصول على عقد عمل مؤقت.

إنّ الباحثين الذين التحقوا للعمل بدور الأشخاص المسنين عن طريق مسابقة هم الأطباء والأخصائيين النفسانيين (باستثناء الأخصائيين النفسانيين الذين يعملون في إطار جهازي المساعدة على الإدماج المهني والإدماج الاجتماعي لحاملي الشهادات)، بالإضافة إلى الممرضين (باستثناء الممرضين الذين يعملون في إطار جهازي المساعدة على الإدماج المهني والإدماج الاجتماعي لحاملي الشهادات)، في حين التحق باقي الباحثين بدور الأشخاص المسنين عن طريق التوظيف المباشر جراء القيام بتكوين متخصص سواء كانوا مربين متخصصين ومربين متخصصين رئيسيين، مساعدين اجتماعيين، مساعدين في الحياة اليومية.

وتجدر الإشارة هنا إلى أنّ الالتحاق بالتكوين لا يتم إلا عن طريق مسابقة وطنية تجيز للمرشح الالتحاق بإحدى مراكز التكوين المتخصصة المتواجدة عبر الوطن، لمدة زمنية معينة ترتبط أساسا بالوظيفة التي سيشغلها تتراوح هذه المدة ما بين السنتين والثلاثة سنوات، ليلتحق الموظف بمنصب عمله مباشرة بعد نهاية مدة التكوين إلى المؤسسة التي تحددها الجهة الوصية على القطاع.

وحرى بنا هنا القول أنّ الموظف ليس له صلاحية اختيار المؤسسة التي يعين بها إنّما هذا من صلاحية الجهة الوصية، فبإمكان الموظف أنّ يوجه إلى دار الأشخاص المسنين، دار الطفولة المسعفة، مركز إعادة التربية والتأهيل أو إحدى المراكز البيداغوجية التي تتكفل بمختلف الإعاقات هذا يتحدد وفق احتياجات هذه المؤسسات.

كما تجدر الإشارة هنا أنّ أغلبية الباحثين الذين تم توجيههم للالتحاق بدور الأشخاص المسنين رافضين تواجههم للعمل بهذه المؤسسات، وخاصة لطبيعة التكوين الذي تلقونه حيث تؤكد عديد المقابلات مع هؤلاء الباحثين أنّ محتوى البرامج التكوينية التي خضعوا لها تتمركز حول ذوي الاحتياجات الخاصة بالدرجة الأولى في حين أنّ ما يتعلق بالمسنين لم يتعدى سوى بعض المحاضرات في مقاييس معينة، الأمر الذي يؤثر بشكل مباشر على مستوى التزام الموظف تجاه المسنين نظرا للجهل بخصائص المسنين وحاجاتهم وما يترتب من مشكلات متعددة نتيجة عدم اشباع هذه الحاجات.

وفي ذات السياق أشار العديد من الباحثين أنّ توجيههم للعمل بدور الأشخاص المسنين لم يراعى فيه المسافة بين مكان إقامة المبحوث ومكان العمل، حيث هناك من الباحثين من ينتقل بين الولاية والولاية الأخرى

للاتحاق بالعمل وهناك من يقطع عديد الكيلومترات للاتحاق بالدوام، وهذا ما يؤثر على مردوديته خاصة من الناحية الجسدية والنفسية ما ينعكس على علاقة المبحوث بالمسن داخل الدار من جهة، ومن جهة يشير هذا الأمر إلى عدم اتاحة الجهات الوصية لهؤلاء المبحوثين فرصة اختيار المكان والمؤسسة التي يرغبون للاتحاق بها وهو ما يؤثر بشكل مباشر على مستوى التزامهم تجاه وظائفهم.

من خلال التحليل السابق للمعطيات الواردة في الجدول أعلاه نجد أنّ جل المبحوثين الذين يعملون بدور الأشخاص المسنين، لم تتح لهم فرصة اختيار المؤسسة التي يعملون بها ولم تحترم رغبتهم الشخصية في ذلك ولا التكوين والشهادة المتحصل عليها، وهذا يعتبر إجحاف في أهم حق من الحقوق التي يجب على الموظف أن يتمتع بها، بغض النظر عن الظروف الاجتماعية والاقتصادية التي دفعت إلى التوجّه نحو هذا القطاع ومثل هذه المؤسسات، فعجز إدارة هذه المؤسسات للتدخل في إبداء رأيها وموافقتها في استقبال الموارد البشرية الموجهة لها من طرف الجهات الوصية على القطاع يعتبر عجز في التزامها تجاه هذه الموارد البشرية من جهة وعجز أمام الفئة المتكفل بها.

جدول رقم (13): توزيع مفردات البحث حسب المستوى التعليمي وكيفية التوظيف									
معامل التوافق	ك ² المحسوبة	ك ² الجدولية	مستوى الدلالة	درجة الحرية	المجموع	عقد مؤقت	تكوين (توظيف مباشر)	مسابقة	كيفية التوظيف / المستوى التعليمي
0.48	13.05	9.49	0.05	04	02	02	00	00	متوسط
					26	09	17	00	ثانوي
					62	04	44	14	جامعي
					90	15	61	14	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نجد أنّ أغلب مفردات العينة لديهم مستوى تعليمي جامعي بعدد من المبحوثين يقدر بـ (62) موظف ثم يليه عدد يقدر بـ (26) موظف لديهم مستوى تعليمي ثانوي، وعند ادخالنا لمتغير طبيعة التوظيف نجد أنّ أغلب المبحوثين الذين لديهم مستوى تعليمي جامعي هم الذين اتجهوا إلى تكوين متخصص في مجال الرعاية والتكفل بفئات ذوي الاحتياجات الخاصة وهذا ما يدعم الاتجاه العام للجدول.

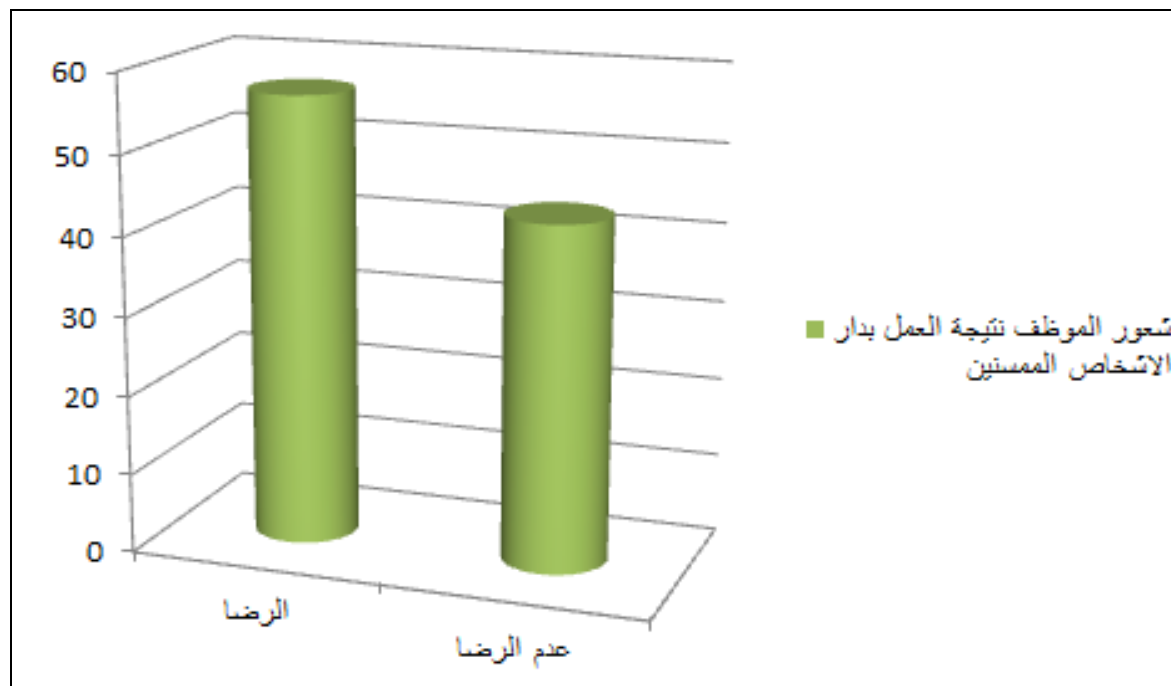
ومن هنا نستنتج أنّه هناك علاقة وطيدة بين المستوى التعليمي وطبيعة العقد الذي يجمع المبحوث، والدليل على ذلك عند حسابنا لمعامل الارتباط وجدنا ك² المحسوبة (13.05) عند درجة حرية (04) ومستوى دلالة (0.05) أكبر من ك² الجدولية والتي تقدر بـ (9.49) دليل على وجود علاقة قوية بين المستوى التعليمي وطبيعة العقد الذي يجمع المبحوث بالمؤسسة.

وبحساب معامل التوافق وجدنا هناك ارتباط طردي موجب متوسط بين المتغيرين حيث قدرت درجة التوافق بـ (0.48+).

الجدول رقم (14): توزيع المبحوثين حول شعورهم عن تواجدهم للعمل بدار الأشخاص المسنين.

النسبة المئوية	التكرارات			شعور الموظف نتيجة تواجده للعمل بدار الرعاية
%43.33	39	11	يتأخر كرد فعل	عدم الرضا
		15	يغيب عن العمل	
		11	لا يؤدي المهام	
		02	أخرى	
%56.67	51			الرضا
%100	90			المجموع

شكل رقم (14): إجابات المبحوثين حول شعورهم عن تواجدهم للعمل بدار الأشخاص المسنين



ورد في الجدول رقم (12) المتعلق بمتغير الكيفية التي وظف بها الباحثون، أنّ هناك نسبة معتبرة منهم قد وظفوا توظيفاً مباشراً باعتبارهم منتوج تكوين، حيث تم توجيههم لهذه المؤسسات بناءً على احتياجاتها من الموارد البشرية دون مراعاة الرغبة الشخصية للمبحوث للالتحاق بالمؤسسة التي يرغب فيها.

وانطلاقاً من هذا يبيّن التحليل الإحصائي للبيانات الكمية المتعلقة بمتغير شعور الباحثين نتيجة تواجدهم للعمل بدار الأشخاص المسنين بين الرضا وعدمه والواردة في الجدول أعلاه أنّ (51) مبحوث من المجموع الكلي لعينة البحث راضون عن تواجدهم للعمل بدار الأشخاص المسنين وهو ما يعادل (56.67%).

يرجع السبب الجوهرى في شعورهم بالرضا لتواجدهم للعمل بدار الرعاية، وكما أشاروا إلى ذلك في بعض المقابلات أنّ العمل بدور الأشخاص المسنين ما هو إلّا نوع من ضربة حظ، حيث يحقق المبحوث من خلال هذه الوظيفة الاشباع المادي الذي يمثل الأولوية الأولى لتواجده فهو لديه منصب عمل يتقاضى عليه أجر يحقق من خلاله الاكتفاء المادي، وفرصة لتحقيق رضا الله والمجتمع، من خلال ما يمكن تقديمه لهذه الفئة من حب واهتمام ورعاية بعدما فقدوا العائلة والأهل وما يمكن أن تقدمه لهم من أبسط المشاعر الإنسانية، هذا التفسير أكدته عديد المقابلات التي أجريت مع بعض المبحوثين الذين يرون أنّ هذا العمل ما هو إلّا فرصة لتحقيق غايتين أولها دنيوية وثانيهما تتعلق بالآخرة.

إنّ هؤلاء المبحوثين الذين يشعرون بهذا المستوى من الرضا عن تواجدهم بدار الأشخاص المسنين ومع فئة هشة تحتاج إلى كل الدعم في مختلف جوانب الحياة، أتنّ يحتاج الموظف بالدرجة الأولى إلى الصلابة النفسية ما هو إلّا مؤشر على درجة عالية من الوعي بأهمية اشعار هؤلاء المسنين بالقبول وما يترتب على هذا من التزام من الموظف تتطلبه الوظيفة التي يشغلها.

كما يمكن القول أنّ المبحوثين الراضون عن تواجدهم للعمل بدور الأشخاص المسنين هم أساساً المبحوثين الذين التحقوا للعمل بها عن طريق مسابقة، كالأطباء والأخصائيين النفسيين وكذا الموظفين الذين يحملون صفة التعاقد حيث يرون أنّ تواجدهم بهذه المؤسسات للعمل ما هو إلّا محطة في أي لحظة يمكن مغادرتها إلى وجهة أفضل.

أما عن المبحوثين الذين لا يشعرون بالرضا عن تواجدهم للعمل بدور الأشخاص المسنين فهم الموظفين الذين تم توظيفهم مباشرة (منتوج تكوين)، حيث تقدر نسبتهم بـ (43.33%) أي ما يعادل (39) مبحوث يرون بأنّ تواجدهم بهذه الطريقة للعمل يدفعهم إلى التأخر عن العمل كرد فعل لهذا الوضع بالدرجة الأولى وهذا ما أكدته إجابة (11) مبحوث من مجموع المبحوثين الذين لا يشعرون بالرضا، في حين أشار (15) مبحوث أنّ عملهم بدار الأشخاص المسنين ما هو إلّا نتيجة توجيه للعملية التوظيفية ومن ثمّ تواجدهم لم يكن من اختيارهم وبالتالي يلجؤون إلى التغيب عن دوامهم كتعبير صريح عن رفضهم للعملية التوجيهية.

أما البعض الآخر من المبحوثين غير الراضين عن تواجدهم للعمل بدار الأشخاص المسنين فيلجؤون إلى عدم أداء المهام الموكلة لهم وبالطريقة التي يجب أن تمارس وهذا ما أكدته إجابة (11) مبحوث منهم، إنّ شعور المبحوث بعدم الرضا عن تواجده للعمل بالمؤسسة والذي يعبر عن عدم مسؤولية القطاع عن احترام رغبات المبحوثين في اختيار مؤسسات عملهم ترتب عنه مجموعة من الآثار السلبية أهمها تدني مستوى التزام هذا المبحوث تجاه المسن بالدرجة الأولى لعدم التزام الإدارة تجاه المبحوث في حد ذاته.

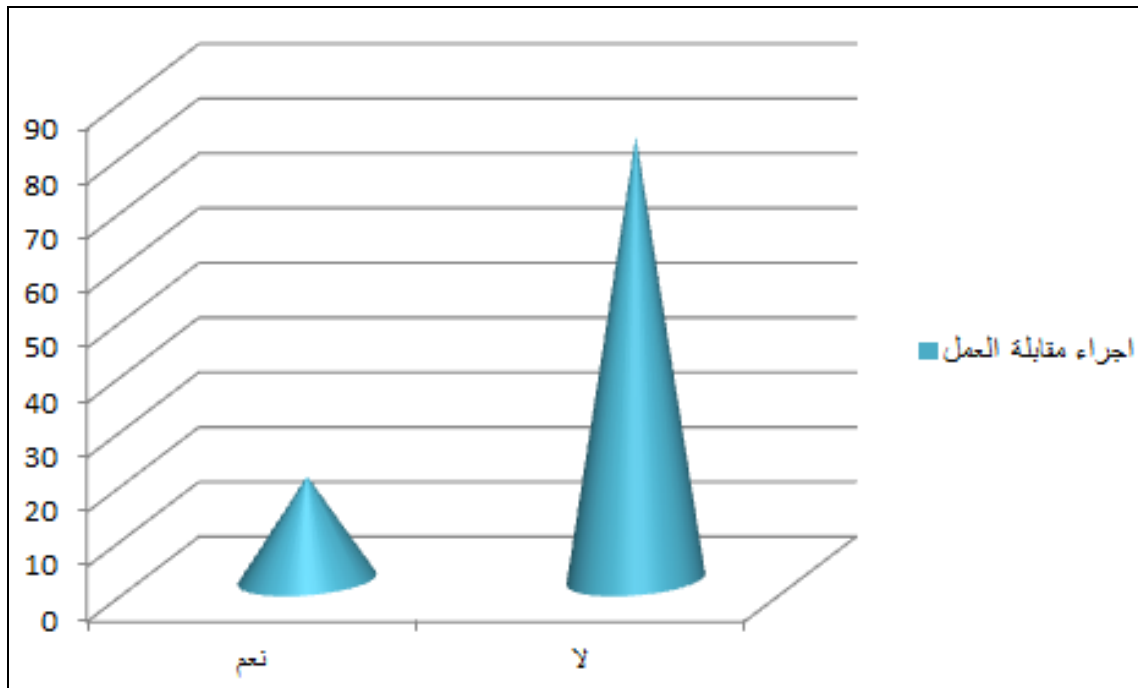
الجدول رقم (15): الكيفية التي توظف بها المبحوث ورضاه عن العمل في دار الأشخاص المسنين.								
شعور الموظف عن تواجده بالمؤسسة	راض عن تواجده	غير راض عن تواجده	المجموع	درجة الحرية	مستوى الدلالة	كا ² الجدولية	كا ² المحسوبة	معامل التوافق
مسابقة	12	02	14	02	0.05	5.99	5.66	0,26
تكوين (توظيف مباشر)	29	32	61					
عقد مؤقت	10	05	15					
المجموع	51	39	90					

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه نجد أنّ أغلب مفردات البحث هم راضون عن تواجدهم بهذه الدور للعمل المقدر عددهم بـ (51) مبحوث، ثم يليه العدد المتبقي والمقدر بـ (39) مبحوث هم غير راضون عن التواجد للعمل بدور الأشخاص المسنين، وعند ادخالنا للمتغير المستقل ألا وهو الكيفية التي وظيف بها المبحوثين نجد أنّ أعلى نسبة قد تمثلت في المبحوثين الذين توظفوا كمنتوج تكوين هم غير راضون عن العمل بهذه المؤسسات حيث قدر عدد الذين يشعرون بعد الرضا بالرغم من كونهم منتوج تكوين بـ (32) مبحوث في حين يشعر (29) مبحوث بالرضا من مجموع المبحوثين الذين كانوا عبارة عن منتوج تكوين وهو ما يدعم الاتجاه العام للجدول.

ومن هنا نستنتج أنّه على الرغم أنّ عملية توجيه المكوّنين بطريقة لا يراعى فيها رغبتهم لم يكن عاملا ذا تأثير كبير على مستوى رضاهم فعند حسابنا لمعامل الارتباط وجدنا كا² المحسوبة تقدر بـ (5.66) عند درجة حرية (02) ومستوى دلالة (0.05) أقل من كا² الجدولية والتي تقدر بـ (5.99) دليل على وجود علاقة ضعيفة بين الطريقة التي وظيف بها المبحوثين وبين رضاهم عن تواجدهم بدور الأشخاص المسنين للعمل. وبحساب معامل التوافق وجدنا هناك علاقة طردية موجبة ضعيفة بين المتغيرين حيث قدر بـ (0.26+).

الجدول رقم (16): توزيع إجابات المبحوثين حول إجراءاتهم لمقابلة العمل قبل الالتحاق بمناصبهم			
النسبة المئوية	التكرارات		إجراء مقابلة العمل
%18.89	17	05	نعم
		12	لا
%81.11	73		لا
%100	90		المجموع

شكل رقم (15): توزيع إجابات المبحوثين حول إجراءاتهم لمقابلة توظيف قبل الالتحاق بمناصبهم



تبين الشواهد الكمية والقراءة الإحصائية للجدول أعلاه والمتعلق بمتغير إجراء مقابلة العمل قبل الالتحاق بمؤسسة العمل، أنّ ما نسبته (%81.11) من المبحوثين أجابوا أنّهم لم يخضعوا لإجراء مقابلة توظيف قبل التحاقهم للعمل بدور الأشخاص المسنين محل الدراسة أي ما يعادل (73) موظف.

إنّ هذه النسبة تشير إلى أنّ الالتحاق للعمل بدار الأشخاص المسنين وخاصة للكثير من الرتب يكون وفق الخضوع لمسابقة وطنية والناجحون يستفيدون من تكوين خاص في إحدى مراكز التكوين المتخصصة التابعة لوزارة

التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة، والتي بموجبه يوجه الموظف إلى إحدى المؤسسات المتخصصة في مجال الرعاية والتكفل بإحدى الفئات باعتباره منتج تكوين أي توظيف مباشر.

أما النسبة المتبقية من المبحوثين والذين أجابوا أنهم اجتازوا مقابلة توظيف للالتحاق برتبهم ومناصب عملهم والمقدرة بـ (18.89%) فيتعلق الأمر بالأخصائيين النفسيين والأطباء العامون وبعض الممرضين، حيث يخضع هؤلاء الموظفين في هذه الرتب بعد الترشح لإجراء مسابقة التوظيف إلى مقابلة العمل والتي تلعب دورا مهما في تحديد مصير المترشح، أما فيما يتعلق برتبة الممرضين فهناك من يحمل صفة ممرض ويقوم بأداء المهام والأدوار المنوطة بالممرضين إلا أنه متعاقد وليس موظف في رتبة ممرض، لهذا نجد أغلبهم لم يخضعوا لمقابلة عمل لأنهم متعاقدون شهادتهم متقاربة مع الأدوار والمهام التي تتطلبها وظيفة التمريض لهذا يتم تكليفهم لممارسة هذه المهام.

إن جملة الوظائف والرتب التي تضمها دور الأشخاص المسنين تكون عبارة عن إما منتج تكوين، أو عن طريق الخضوع لمسابقة توظيف على أساس الشهادة أو على أساس الاختبار المهني، وهذا الجزء من التوظيف في هذه المؤسسات يكون خاضع لمجموع الإجراءات الإدارية والقانونية المعمول بها والمتعارف عليها وخاضع للرقابة القبلية والبعدية في عملية التوظيف، في حين تضم دور الأشخاص المسنين نسبة معتبرة من المتعاقدين والذين يمارسون المهام والأدوار المنوطة بهم بناء على الشهادات المتحصل عليها وهنا يمكن للبعض للالتحاق للعمل بناء على توصيات أو تدخلات خارجية وهذا ما أكدته إجابة (5) من المبحوثين الذين أشاروا أنهم التحقوا للعمل بدار الأشخاص المسنين بناء على واسطة أو تدخل شخصي.

الجدول رقم (17): توزيع إجابات المبحوثين حول الوسيلة التي تعتمد عليها دار الاشخاص المسنين للإعلان عن الوظائف الشاغرة		
الوسيلة المتبعة في الإعلان عن الوظائف الشاغرة	التكرارات	النسبة المئوية
وكالات التشغيل	09	10%
الجرائد	22	24.44%
مواقع التواصل الاجتماعي	34	37.78%
جميعها	11	12.22%
لا أدري	14	15.56%
المجموع	90	100%

دور الأشخاص المسنين مؤسسات كغيرها تحكمها الضوابط الإدارية والقانونية وحتى الأخلاقية، في التعامل مع مناصب العمل والوظائف الشاغرة وهي مطالبة بالاعتماد على مجموعة من الوسائل للإعلان والإشهار عن هذه المناصب، حتى يتمكن جميع المهتمين من المشاركة وتحقيق العدالة والموضوعية في عملية التوظيف والاستقطاب.

ومن خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه المتعلقة بمتغير الوسيلة المتبعة من طرف دور الأشخاص المسنين للإعلان عن الوظائف والمناصب الشاغرة من وجهة نظر المبحوثين أنّ ما نسبته (37.78%) ما يعادل (34) مبحوث يرون أنّ مواقع التواصل الاجتماعي هي الوسيلة المعتمدة تليها نسبة (24.44%) أي ما يعادل (22) مبحوث يرون أنّ الجرائد هي الوسيلة المعتمدة في حين يرى (9) من مجموع المبحوثين أي ما نسبته (10%) يرون أنّ الجرائد تعتبر الوسيلة المعتمدة في حين تتوزع باقي النسب (12.22%) و (15.56%) بين اعتماد هذه الدور على جميع هذه الوسائل في الإشهار للمسابقات ولا يدرون الوسيلة المعتمدة كل على التوالي.

إنّ الإجابات الواردة في الجدول أعلاه تشير إلى الطريقة التي أطلع بها كل مبحوث عن الإعلان المتعلق بمسابقات التوظيف في دور الأشخاص المسنين ومن المناصب الشاغرة، كما تجدر الإشارة هنا أنّ كل المبحوثين الذين يعتبرون منتج تكوين أي الذين تم توظيفهم توظيف مباشر لم يطلعوا على الإعلان على مستوى إدارة دور

الأشخاص المسنين لأنّ المسابقات المتعلقة بتوظيف الرتب التابعة لوزارة التضامن والأسرة وقضايا المرأة تعلن على مستوى الوزارة والمسابقة تكون وطنية.

في حين تشير إجابات المبحوثين في الجدول أعلاه أنّ إدارة دور الأشخاص المسنين محل الدراسة تعتمد وسائط للإعلان عن مناصب الشغل والوظائف الشاغرة وهو دليل على احترامها والتزامها للإجراءات الإدارية والقانونية المتعارف عليها في مجال التوظيف وتنظيم المسابقات، سواء عن طريق وكالات التشغيل والتي تعتبر من الوسائط المهمة في توزيع المتعاقدين في إطار الادمج المهني والادمج الاجتماعي لحاملي الشهادات، وكذا الجرائد في حين تشكل اليوم مواقع التواصل الاجتماعي أو الصفحات الرسمية للمؤسسات أداة ووسيلة مهمة في الإعلان عن مختلف المسابقات والفعاليات الإدارية التابعة لإدارة معينة حتى أنّها أصبحت اليوم أكثر الوسائط فاعلية في ظل التطور التكنولوجي والمعلوماتي الذي تشهده مجتمعات اليوم.

ومن ثمّ يمكن القول أنّ سياسة التوظيف المتبنية من قبل هذه المؤسسات لا يفتح مجالا واسعا للتضليل والتمويه عن المناصب والوظائف الشاغرة ضمنها، فنسبة الفئات المهنية المعنية بالمسابقات قليل مقارنة مع الموظفين الذين يعتبرون كمنتوج تكوين ويوظفون توظيفا مباشرا وهو ما يقلل نسبة التجاوزات التي يمكن أن تقع في عملية استغلال المناصب المالية.

الجدول رقم (18): إجابات المبحوثين حول تناسب المؤهل العلمي المتحصل عليه والمتطلبات الوظيفية				
النسبة المئوية	التكرارات	المؤهل العلمي ومتطلبات الوظيفة		
%8.89	08	دائما		
%42.22	38	أحيانا		
%48.89	44	40	نعم	نادرا/ أبدا
		04	لا	
%100	90	المجموع		

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه نجد أنّ ما نسبته (%48.89) من الباحثين قد أجابوا أنّه نادرا جدا ما يوجد توافق بين الشهادة المتحصل عليها مع ما هو مطلب أداءه ومرتبطة بالوظيفة التي يمارسها، في حين هناك من يرى أنّه لا توافق بتاتا بين المؤهل العلمي المتحصل عليه وبين متطلبات الوظيفة التي يمارسها وهو ما يعادل إجابة (44) مبحوث، تليها نسبة (%42.22) ما يعادل (38) مبحوث أجابوا أنّه أحيانا ما يكون هناك توافق بين شهادتهم وبين متطلبات الوظائف التي يمارسونها، أما العدد المتبقي من الباحثين والمقدر بـ (08) بنسبة (%8.89) أجابوا أنّه دائما ما يكون هناك توافق بين ما يجب أن يمارسوه ومرتبطة بالوظائف التي يشغلونها وبين ما تلقونه في تكوينهم ومرتبطة بالشهادة التي حصلوا عليها.

إنّ عدم التوافق والتناسب بين المتطلبات الوظيفية لأي رتبة أو أي منصب شغل وبين الشهادة التي تحصل عليها الموظف أو شاغل المنصب يؤثر بشكل سلبي على أداء المهام والوظائف، وهو ما أكدته إجابة (40) مبحوث من مجموع الباحثين الذين أجابوا أنّه نادرا ما يكون هناك توافق أو تناسب بين المؤهل العلمي ومتطلبات الوظيفة الممارسة، على عكس من ذلك فإنّ هناك آثار ايجابية تترتب على تطابق كل من المؤهل العلمي أو الشهادة العلمية المتحصل عليها عند الموظف وبين الوظيفة التي يمارسها وخاصة في دور الأشخاص المسنين أين تكون الرعاية المقدمة والخدمات على درجة عالية من التخصص والتعقيد والتكامل.

كما أنّ الأهداف العامة التي تسعى إلى تحقيقها مؤسسات رعاية المسنين تنبثق أساسا من أهمية المسنين وضرورة رعايتهم، فالشيخوخة كمرحلة عمرية تعتبر قيمة اجتماعية لا بد أن يحافظ عليها المجتمع ويوفر الفرصة لها حتى تصبح معطاءة لخبراتها، كما أنّ وجود مثل هذه المؤسسات في المجتمع هو اعتراف مجتمعي بوجودهم

واعتبارهم قوة مؤثرة في المجتمع، فدور الأشخاص المسنين هدفها بالدرجة الأولى إيواء المسنين وتأمين إقامة لائقة بهم تحفظ كرامتهم وإنسانيتهم، من مأكّل ومشرب وملبس وتقديم الرعاية لهم حتى تساعدتهم على تحقيق تكيفهم وتوافقهم النفسي، والعمل على مساعدة المسنين على مواجهة المشاكل التي يتعرضون لها نتيجة كبر سنهم ووقايتهم من أمراض الشيخوخة بالاعتماد على الأساليب العلمية ونتائج الأبحاث والدراسات ذات الصلة بالمسنين، بالإضافة إلى السعي لإدماج المسنين في الحياة الاجتماعية العامة وإخراجهم من حالة العزلة بما يتناسب مع مكانتهم النفسية والجسدية وتاريخهم الاجتماعي، وكذا العمل على تحسين نوعية حياة المسن من خلال خلق جوي أسري داخل المؤسسة لمساعدتهم على التكيف.

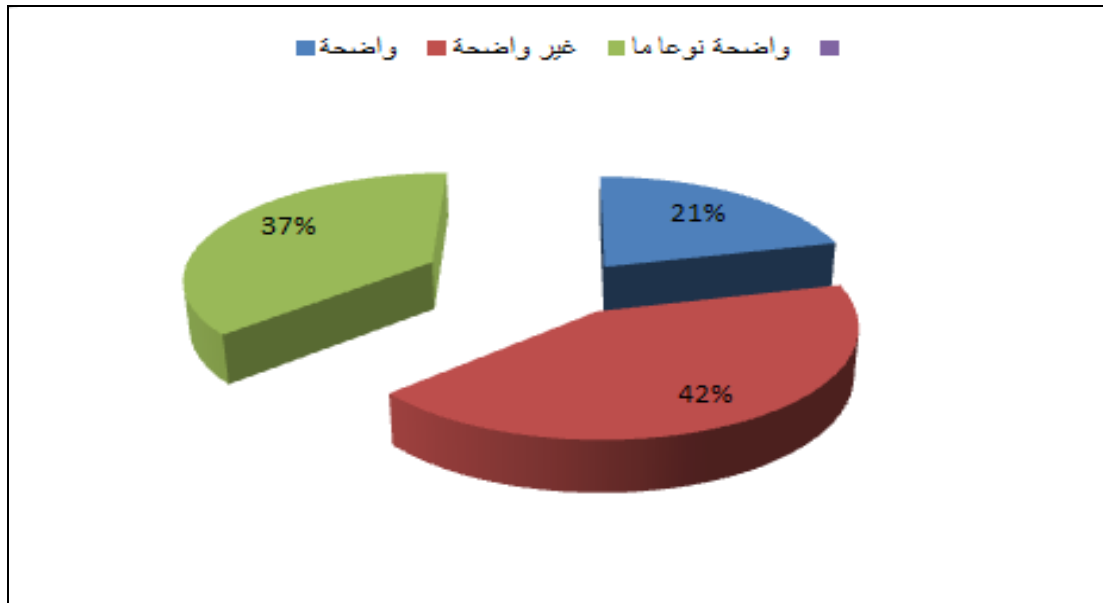
حيث تسعى هذه المؤسسات ضمن أهدافها إلى مساعدة المسن على مواجهة ضغوط الحياة والمواقف التي يمر بها نتيجة انتقاله إلى مرحلة الشيخوخة أو الإحالة إلى التقاعد، وما يصاحب ذلك من شعور بالقلق والخوف أو عدم القدرة على السيطرة عليها، بالإضافة إلى تدعيم العلاقات بين المتخصصين العاملين بالمؤسسات التي تقدم خدمات للمسنين وبين المسنين لزيادة فاعلية وتكامل الخدمات التي تقدم لهم وتوصيل البرامج والخدمات لمن يستحقها فعلا بما يكفل لهم المعيشة الكريمة فيما بقي لهم من العمر.

كل هذه الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها هذه المؤسسات لا بد من توفر جملة من الشروط أولها توافق وتناسب الشهادة التي يتحصل عليها الموظف سواء كان توظيفه توظيفاً مباشراً أو عن طريق المسابقة على أساس الشهادة وبين ما هو مطالب بأداءه داخل دار الرعاية ومرتبب برتبة ومنصبه، فالفجوة التي يمكن تنجم عن عدم التطابق والتوافق لا يمكن تقليصها إلا على حساب التوافق المهني للموظف من جهة وعلى حساب التكفل الموجه للمسن والمقيم من جهة أخرى.

لهذا تستدعي الضرورة أن تلتزم إدارة مؤسسات الرعاية باستقطاب موارد بشرية تتوافق مؤهلاتها العلمية مع الرتب والوظائف التي يجب أن يشغلونها، حتى يتحقق الالتزام تجاه الفئة التي ترعاها وتدعم هذا التوافق ببرامج تكوينية لاحقة في هذا المجال، ونخص بالذكر هنا المتعاقدين في إطار جهازي المساعدة على الإدماج المهني والادماج الاجتماعي لحاملي الشهادات الذين تم ادماجهم في رتب ومناصب شغل دائمة وتكيف شهادتهم بما يتناسب مع هذه الرتب بناء على المرسوم التنفيذي رقم 19(336 المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1441 هـ الموافق لـ 08 ديسمبر 2019 والمتضمن إدماج المستفيدين من جهازي المساعدة على الإدماج المهني والإدماج الاجتماعي لحاملي الشهادات.

جدول رقم (19): إجابات المبحوثين حول وضوح المهام الوظيفية		
النسبة المئوية	التكرارات	وضوح المهام الوظيفية
21.11%	19	واضحة
42.22%	38	غير واضحة
36.67%	33	واضحة نوعا ما
100%	90	المجموع

شكل رقم (16): إجابات المبحوثين حول وضوح المهام الوظيفية



من خلال القراءة الإحصائية للمعطيات الواردة في الجدول أعلاه والمتعلقة بمتغير وضوح المهام الوظيفية ضمن دور الأشخاص المسنين، يتضح أنّ أعلى نسبة من إجابات المبحوثين والمقدرة بـ (42.22%) ما يعادل (38) مبحوث من المجموع الكلي لعينة البحث قد أجابوا أنّ المهام الوظيفية المطالبين بأدائها غير واضحة بتاتا، تليها نسبة (36.67%) من إجابات المبحوثين الذين أجابوا أنّ المهام التي يقومون بها والمرتبطة بوظائفهم واضحة نوعا ما وهو ما يعادل إجابة (26) مبحوث، في حين أجاب (19) مبحوث بنسبة (21.11%) أنّه دائما المهام الوظيفية المطالبين بأدائها واضحة.

إنّ النسب أعلاه تشير بشكل واضح أنّ هناك عدم وضوح في المهام المرتبطة بالوظائف بنسبة كبيرة، ويرتبط عدم الوضوح أساسا ببعض الرتب والوظائف بشكل محدد وخاصة في فئة المربين المتخصصين ومساعد المربين، في حين تعتبر مهام الأطباء والأخصائيين النفسيين والمساعدين الاجتماعيين واضحة حيث تتلخص مهام الأطباء في تقديم خدمات الرعاية الصحية الجسدية والاستشارات الطبية والتدخلات الاستعجالية وتوجيهات للطاقم البيداغوجي المعني بتقديم مختلف أشكال الرعاية الأخرى، أما فيما يتعلق بمهام الأخصائيين النفسيين فتعتبر أكثر وضوحا وخاصة مع فئة المسنين والمقيمين الذين يقطنون دور الأشخاص المسنين وكذا الأمر بالنسبة للمساعدين والوسطاء الاجتماعيين.

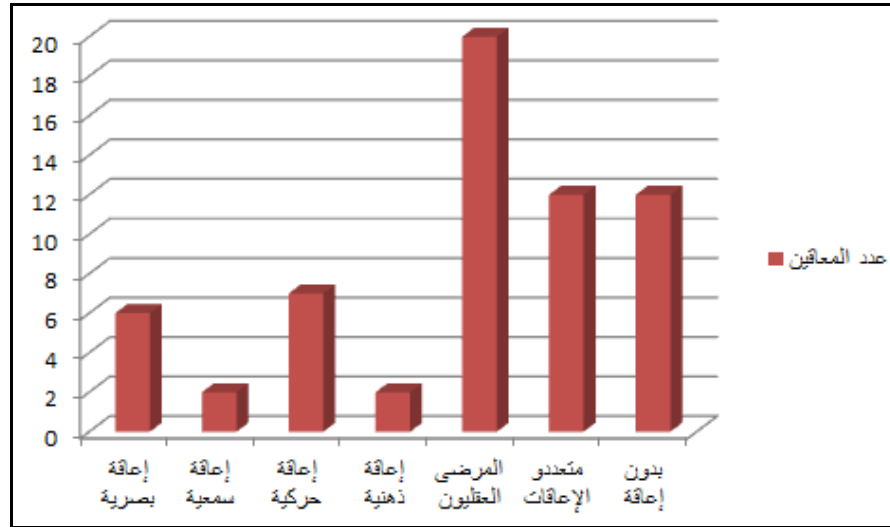
إلا أنّ المربين المتخصصين ومساعد المربين يواجهون صعوبة بالغة في تحديد المهام المطالبين بأدائها، فعلى الرغم من أنّ المرسوم التنفيذي رقم 09/ 353 المؤرخ في 8 نوفمبر 2009 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني يحدد بشكل واضح المهمة المرتبطة بسلك المربين بمختلف رتبته، إلا أنّ نقص الموارد البشرية ضمن هذه المؤسسات لتغطية احتياجات المسنين والمقيمين المتعددة يجعل من إدارات هذه الدور مطالبة البعض بأداء مهام خارجة عن نطاق وظائفهم.

فعدم الوضوح في المهام والتداخل الذي تشهده الفئات المهنية ضمن دور الأشخاص المسنين يؤثر بشكل سلبي على الاستقرار الوظيفي للموارد البشرية التي تعمل ضمنها كما قد يترتب عليه عدم توافق وظيفي، وهو أيضا ما قد يؤثر على الالتزام الذي يجب أن تحققه هذه المؤسسات تجاه الفئات المتكفل بها.

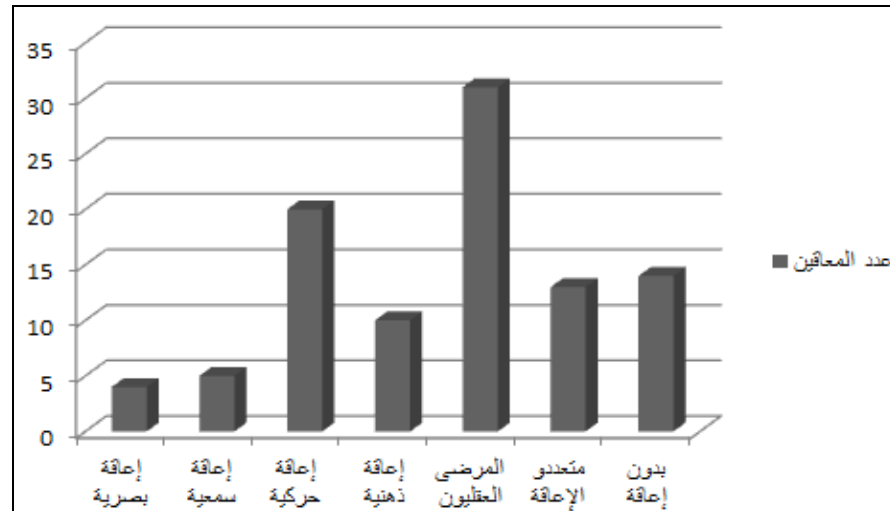
جدول رقم (20): توزيع المقيمين والمسنين على مستوى دور الأشخاص المسنين حسب طبيعة الإعاقة

المجموع	بدون إعاقة		متعددو الإعاقة		المرضى العقليين		المعاقين ذهنيا		عدد المعاقين حركيا		عدد المعاقين سمعيا		عدد المعاقين بصريا		إسم المؤسسة
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
34	%5.88	02	%11.76	04	%38.24	13	%14.71	05	%17.65	06	%2.94	01	%8.82	03	دار الأشخاص المسنين بجيجل
82	%3.66	03	%14.63	12	%31.71	26	%14.63	12	%24.39	20	%1.22	01	%9.76	08	دار الأشخاص المسنين بقسنطينة
61	%19.67	12	%19.67	12	%32.79	20	%3.28	02	%11.48	07	%3.28	02	%9.84	06	دار الأشخاص المسنين ببجاية
76	%7.89	06	%7.89	06	%53.95	41	%6.58	05	%18.42	14	%2.63	02	%2.63	02	دار الأشخاص المسنين بسطيف
97	%14.43	14	%13.40	13	%31.96	31	%10.31	10	%20.62	20	%5.15	05	%4.12	04	دار الأشخاص المسنين بسيدي موسى
94	%24.47	23	%11.70	11	%54.25	51	%00	00	%6.38	06	%1.06	01	%2.13	02	دار الأشخاص المسنين باب الزوار
64	%21.87	14	%15.63	10	%37.50	24	%6.25	04	%10.94	07	%1.56	01	%6.25	04	دار الأشخاص المسنين بدالي ابراهيم
508	%14.57	74	%13.39	68	%40.55	206	%7.48	38	%15.75	80	%2.56	13	%5.71	29	المجموع

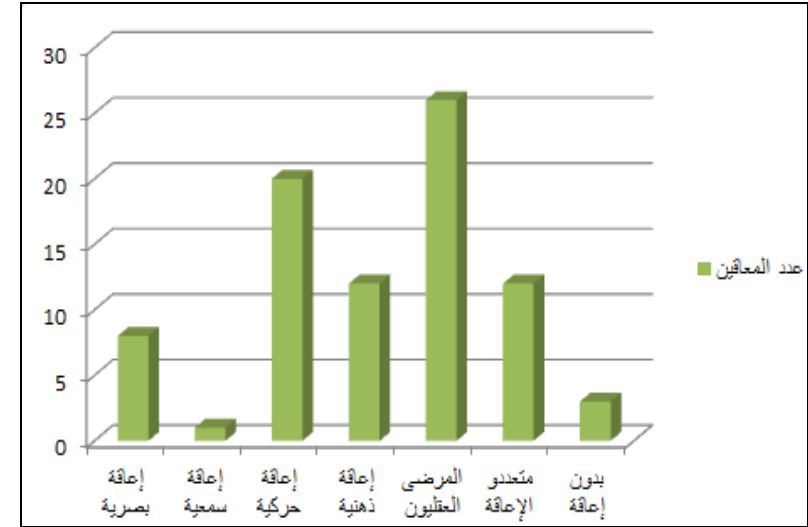
شكل رقم (18): توزيع المقيمين في دار الأشخاص المسنين بسيدي والي بجاية حسب الإعاقة



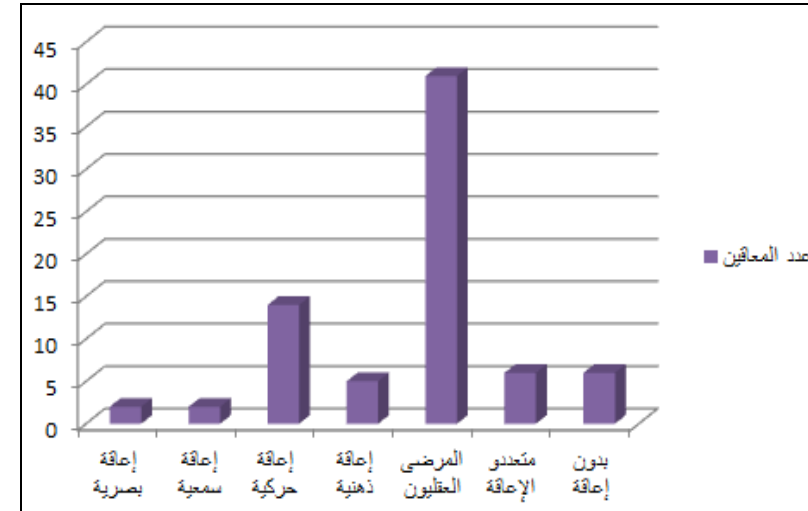
شكل رقم (20): توزيع المقيمين في دار الأشخاص المسنين بسيدي موسى حسب الإعاقة



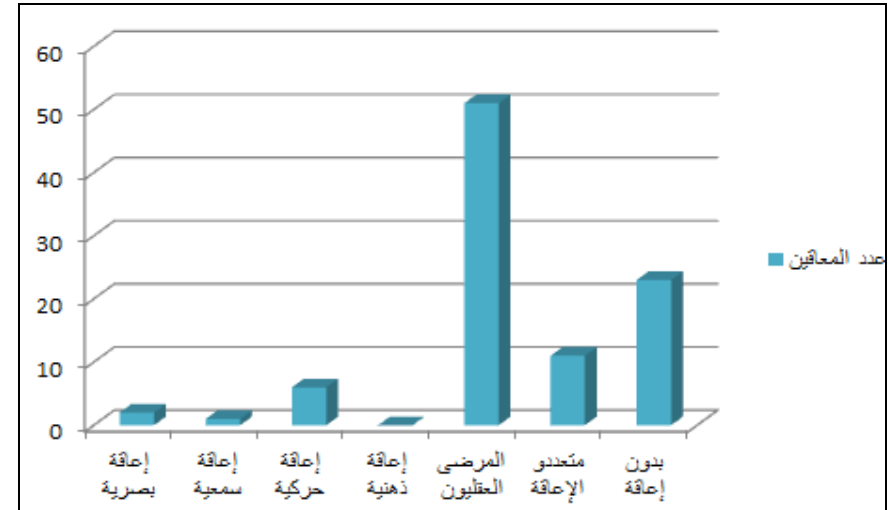
شكل رقم (17): توزيع المقيمين في دار الأشخاص المسنين حامة بوزيان قسنطينة حسب الإعاقة



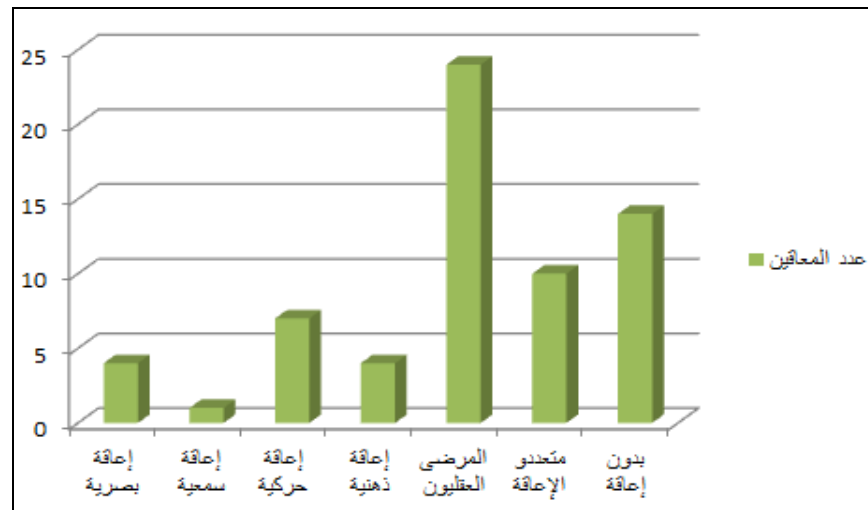
شكل رقم (19): توزيع المقيمين في دار الأشخاص المسنين صالح باي سطيف حسب الإعاقة



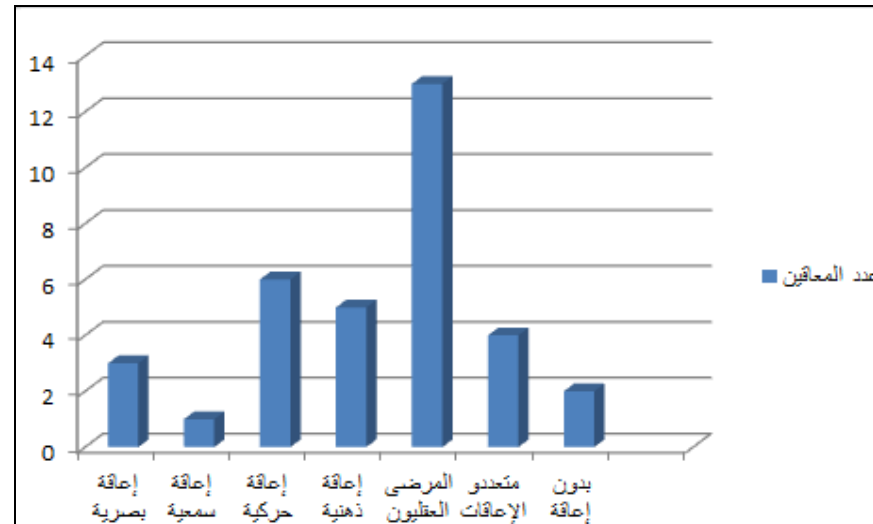
شكل رقم (21): توزيع المقيمين في دار الأشخاص المسنين باب الزوار حسب الإعاقة



شكل رقم (22): توزيع المقيمين في دار الأشخاص المسنين بدالي ابراهيم حسب الإعاقة



شكل رقم (23): توزيع المقيمين في دار الأشخاص المسنين ولاية جيجل حسب طبيعة الإعاقة



من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه والتي توضح توزيع المقيمين حسب إعاقاتهم في دور المسنين، يتبين أنّ هناك تنوع كبير في طبيعة الإعاقة التي يعاني منها هؤلاء المقيمون.

حيث ترتفع نسبة المقيمين الذين يعانون من إعاقات عقلية وأمراض ذهانية تحتاج الأطقم البيداغوجية التدخل الدائم من طرف الطبيب المعالج، هذا بالإضافة إلى طبيعة الأدوية التي يتناولونها والتي تترتب عنها مضاعفات تعيق عملية التكفل الجيد لدى معظم المقيمين، كما تشير هذه النسب إلى ضرورة توفر تغطية أمنية ضمن هذه الدور تحسبا لأي سلوك عدواني من طرف هؤلاء المقيمين.

كل هذه الظروف تنعكس بشكل سلبي على طبيعة المهام الوظيفية الموكلة لمختلف الفئات المهنية ضمن دور الرعاية، حيث نجدهم مطالبين بخدمة كافة المقيمين بغض الطرف عن طبيعة الإعاقة التي يعانون منها، والتكيف مع كل الظروف ومستجدات حالات اللازم التكفل بها.

في مقابل هذا ترتفع أيضا كما هو مبين في الجدول أعلاه نسبة المقيمين الذين يعانون من إعاقة حركية، تتطلب المرافقة الدائمة من طرف المبحوثين مع مقيمي دور الرعاية لتلبية حاجاتهم واشباعها في الوقت الذي يطالبون به.

هذا التنوع والتعدد في الفئات المتكفل بها في دور الأشخاص المسنين يحتاج في المقابل إلى عدد لا بأس به من موارد بشرية متخصصة حتى تستطيع مجابهة احتياجاتها وتحقيق تكفل جيد بمختلف مشكلاتها، كما تحتاج إلى برامج تكوينية تتحدد احتياجاتها من خلال دراسة طبيعة الإعاقات المتوفرة ضمن كل مؤسسة مواكبة في ذلك مختلف التطورات العلمية في مجال رعاية المسنين.

الجدول رقم (21): إجابات المبحوثين حول توفر موارد بشرية تغطي احتياجات جميع المقيمين				
توفر الموارد البشرية التي تغطي احتياجات المسنين		التكرارات	النسبة المئوية	
نعم		31	%34.44	
لا	نعم يؤثر سلبيًا	50	%65.56	
	لا يؤثر سلبيًا	9		
المجموع		90	%100	

تتجه معظم دور الأشخاص المسنين في الجزائر - كما يشير واقع الحال وما أثبتته مختلف المقابلات مع المسؤولين القائمين على هذه المؤسسات - إلى تحقيق الحد الأدنى من الخدمات والرعاية اللازم تقديمها، ويتمثل هذا الحد في عملية التنظيف والإطعام وتقديم الرعاية الصحية وأن الارتقاء بمستوى حياة هذه الفئة على المستوى النفسي والروحي والثقافي وحتى الترفيهي صعب التحقيق، نظرا لتركيبية الفئات المتكفل بها ونقص الموارد المالية لتغطية مختلف النشاطات، كما يعتبر العامل الصحي والنفسي للمسنين من بين أهم العوائق التي تقف أمام القيام بمختلف النشاطات التي تدعم توجه نحو تحسين جودة الحياة ضمن هذه المؤسسات (الشائع بين هؤلاء المسنين أنهم في مرحلة عمرية تحتاج للأكل والشرب والنوم والعلاج لا مكان ولا مجال لنشاطات أخرى في هذا العمر).

إلا أن أهم عامل له تأثير مباشر على كفاية الخدمات للمقيمين والمسنين هو النقص الذي تشهده هذه المؤسسات من حيث الموارد البشرية المتخصصة، حيث تؤكد المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أنه لا يمكن اعتبار أن هذه المؤسسات تتوفر على موارد بشرية لتحقيق هذا الالتزام، فمعظم المبحوثين أجابوا أن دار الأشخاص المسنين لا تتوفر على موارد بشرية تغطي جميع احتياجات المسنين والمقيمين بها وذلك بنسبة (65.56%) أي ما يعادل (59) مفردة من المجتمع الكلي للبحث، في حين أجاب (31) مبحوث أن الدار التي يعملون بها تتوفر على موارد بشرية لها القدرة على تغطية مختلف الاحتياجات التي تتطلبها الفئات المتواجدة ضمنها وهو ما يقدر بـ (34.44%).

وما يدعم توجهنا في تحليل معطيات هذا الجدول ما أكدته المعطيات الواردة في الجدول السابق (الجدول رقم 19) المتضمن توزيع المقيمين والمسنين على مستوى دور الرعاية محل الدراسة حسب الإعاقة، الذي يشير إلى التنوع الكبير في الإعاقات التي تشهدها الفئات المتواجدة في هذه الدور حيث أوضح الجدول وبنوع من التفصيل طبيعة الإعاقات التي يعاني منها المقيمون بشكل عام أو المسنون على وجه التحديد (29) يعانون إعاقة سمعية،

13 يعانون إعاقة سمعية، 80 يعانون إعاقة حركية، 38 يعانون إعاقة ذهنية، 206 مرضى عقليون، 68 متعدّدو الإعاقات، أما 74 من المجموع الكلي للمقيمين المتواجدين على مستوى الدور محل الدراسة لا يعانون أي إعاقة ومرشحين للإصابة بأي إعاقة مستقبلاً)، إنّ هذا التوزيع الدقيق للمقيمين والمسنين على مستوى الدور محل الدراسة وحسب الإعاقات تُهدف من خلاله تبيان الصعوبات التي تواجه مختلف الأطقم البيداغوجية التي تتكفل بهذه الفئات رغم تنوعها وتعدد مطالبها، ما يستدعي ضرورة توفر كوادر بشرية متخصصة كفيلة بتحقيق التكفل الجيد والمتكامل.

حيث أنّ نقص الموارد البشرية الكفيلة بأداء مهام وأدوار هذه المؤسسات وتحقيق أهدافها يؤثر سلباً من زاويتين، أولهما أنّ هذا النقص يدفع بإدارة هذه المؤسسات إلى مطالبة المبحوثين المتواجدين بها القيام بمهام إضافية، أو حتى مهام خارجة عن ما يتطلبه المنصب الوظيفي المشغول لتغطية العجز في تلبية احتياجات المسنين (عادة ما نجد بعض المبحوثين مطالبين بتغيير الحفظات أو مهام أخرى تعتبر من مهام شريحة أخرى من الموظفين).

أما الزاوية الأخرى التي لها بالغ الأثر وهو عجز هذه المؤسسات على تحقيق تكفل جيد وتقديم أشكال متنوعة ومتعددة من الرعاية للمسنين والمقيمين بها، وهنا تكون دور الأشخاص المسنين مؤسسات وجدت لأداء رسالة اجتماعية وإنسانية بالدرجة الأولى عاجزة عن تحقيق التزاماتها تجاه أهم أطراف تربطهم بهم مصلحة (الأطراف الداخلية) وهم موظفيها والفئة التي تتكفل برعايتها وحمايتها وهو ما لا يمكن تحقيقه في ظل هذا العجز، وتؤكد هذا الطرح من خلال إجابة (50) مبحوث الذين يرون أنّ هذا الوضع يؤثر سلباً من مجموع المبحوثين الذين أجابوا أنّ الموارد البشرية في دور المسنين لا تغطي احتياجاتها والمقدر بـ (59).

فأغلبية المبحوثين المتواجدين بدور الأشخاص المسنين يبذلون جهداً أكبر من المستوى الذي تتطلبه وظيفتهم والمهام المتعلقة بها، وهذا راجع بالأساس إلى قلة عدد الموظفين بالنسبة لعدد المسنين والمقيمين المتواجدين بهذه الدور، ونخص بالذكر هنا كل من المربين المختصين ومساعد المربون ومساعد الحياة اليومية فجميع المبحوثين الذين يعملون في دور الأشخاص المسنين، يقعون تحت العديد من الضغوطات للقيام بمهامهم وتقديم الرعاية اللازمة وخاصة مع عدم التجانس الذي تعرفه هذه المؤسسات ضمن الفئات التي تتكفل بها، وهو ما يؤثر بشكل مباشر على مستوى الرعاية والتكفل اللازمين للمسنين كفئة مستهدفة بالدرجة الأولى من وجود هذه المؤسسات.

كما أنّ هذه الفئات تحتاج إلى عملية تكفل مستمرة دون انقطاع نهاراً وليلاً، وقد أكد العديد من المبحوثين أثناء إجراء المقابلات معهم أنّ المهام التي يقومون بها كثيراً ما تتداخل فيما بينها وكثيراً ما يضطرون للقيام بأعمال خارج ما تتطلبه وظيفتهم ومنصبهم نظراً لنقص في عدد الموظفين الذين يتكفلون بالمسنين، إنّ هذا الوضع يؤثر

بشكل مباشر مستوى التزام المبحوث لأداء مهامه وواجباته الوظيفية وهو ما يؤثر بشكل مباشر على مستوى الرعاية المقدمة للمسنين داخل هذه الدور.

وفي ذات السياق أكدت المقابلات التي أجريت مع مجموعة من المربين والأخصائيين ضمن هذه الدور أنه وبالرغم من توفر الرغبة والسعي لبذل الكثير من الجهد لتحقيق تكفل على أعلى مستوى، إلا أنّ الوضع داخل هذه المؤسسات والظروف التي يعملون فيها لا تتيح مثل هذه الفرص، وخاصة أنّ معظم المسنين المقيمين لا يساعدون على خلق جو تفاعلي يخرجهم من الوضع الصحي المترجع في بعده النفسي والعضوي.

كما أكد هؤلاء المبحوثين أنه في الوقت الذي يجب عليهم السعي لتحسين جودة حياة المسنين داخل هذه الدور في شتى أبعادها النفسية، الاجتماعية، الاقتصادية وحتى الجسدية من خلال مختلف النشاطات والفعاليات، يجدون أنفسهم على أرض الواقع مطالبين بتحقيق الحد الأدنى من الحياة الكريمة لهاته الفئة من مأكّل ومشرب ومتابعة صحية ونفسية، والسهر بالدرجة الأولى على النظافة الشخصية لهم التي تعتبر التحدي الأكبر ضمن هذه المؤسسات بالنظر لما يعانونه من عدم الاستقلالية في قضاء حاجاتهم، ومن ثم يجدون صعوبة في الانتقال بهذه الفئة من أخفض مستوى في تحقيق واشباع حاجاتها إلى أعلى مستوى من هذه الحاجات في ظل الصعوبات التي يواجهونها.

وبالعودة إلى الإطار القانوني الذي يحكم الفئات المهنية التي تعمل بدور الأشخاص المسنين نجد وفقا المرسوم التنفيذي رقم 353(09) المؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1430 الموافق لـ 8 نوفمبر سنة 2009، المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني، وخاصة في مادته (43)، أنّ المساعدين في الحياة اليومية يكلفون حسب التخصص بمراقبة ومتابعة الأشخاص في وضعية تبعية أو الأشخاص المعوقين أو من هم في وضع صعب لمساعدتهم للقيام بنشاطات الحياة اليومية في الوسط المؤسسي، المساهمة في حفظ واستعادة وتحفيز استقلالية الأشخاص في وضعية تبعية مع ضمان إعانة الأشخاص في وضعية هشّة الذين لهم صعوبات عابرة أو دائمة بسبب السن أو المرض أو الإعاقة أو المشاكل الاجتماعية، إقامة علاقة نوعية لفك عزلة الأشخاص المعوقين أو في وضعية تبعية وتلبية احتياجاتهم بالإضافة إلى ذلك يكلف المساعدون في الحياة اليومية بالتدخل في هياكل استقبال الأشخاص المسنين لتقديم المساعدة والدعم لهم ودعم نشاطاتهم في الحياة اليومية.

الجدول رقم (22): إجابات المبحوثين حول دور الصورة الذهنية التي يمتلكونها عن دار الأشخاص المسنين عند التحاقهم للعمل بها				
النسبة المئوية	التكرارات			ساعدت الصورة الذهنية في الالتحاق للعمل بدار الأشخاص المسنين
72.22%	65	55	ضرورة لا أكثر	لا
		10	نتاج توجيه للعملية التوظيفية	
27.78%	25			نعم
100%	90			المجموع

عادة ما نجد الأفكار والمعتقدات السائدة بين أفراد المجتمع حول هذه المؤسسات والمقيمين بها مختلف تماما عما هو متواجد داخلها وخاصة في المجتمعات المحافظة، والتي تعارض بشكل أو بآخر وجود مثل هذه المؤسسات في بناءها الاجتماعي مبررة وجهة نظرها بأنها تشجع ممارسات مخالفة للقيم والأعراف السائدة وتشجع العقوق وغيرها من الأفكار السلبية المتفشية في بعض المجتمعات.

إنّ الجدول أعلاه الذي يتناول ما إذا كانت الصورة الذهنية التي يملكها المبحوثين الذين يعملون بدور الأشخاص المسنين قد ساعدتهم أو ساهمت في التحاقهم للعمل بهذه الدور أو لم تساهم، حيث بينت الشواهد الكمية والقراءة الإحصائية أنّ معظم المبحوثين لم تكن للصورة الذهنية التي يمتلكونها عن دار الأشخاص المسنين والتي يعملون بها حاليا دورا للالتحاق للعمل بها وذلك بنسبة (72.22%) أي ما يعادل (65) مبحوث، (55) مبحوث يرون وجودهم للعمل بدار الأشخاص المسنين ما هو إلّا ضرورة لا أكثر وأنهم غير راضون عن تواجدهم للعمل بدار الأشخاص المسنين.

فمنهم من يعتبر تواجده مؤقت بالدار في انتظار الانتقال أو التحويل إلى مؤسسة أخرى ومنصب عمل آخر وهذا ما تمت الإشارة إليه سابقا، وهناك من يعتبر العمل مع فئة المسنين صعب ويتطلب الكثير من الإمكانيات وطاقة نفسية عالية لمواجهة مختلف تعقيدات هذه المرحلة العمرية، وهناك من المبحوثين من يرفض العمل مع

المسنين لأنهم لا يحبون ذلك وليس لهم أي قابلية للتقبل أو العطاء ويعتبرون وجودهم للعمل ما هو إلا نتاج عملية توظيفية وهذا ما تؤكدته إجابة (10) مبحوثا.

إنّ الصورة الذهنية السلبية التي تتشكل عن دور الأشخاص المسنين وعن المهام والأدوار التي تؤديها تجاه هذه الفئة لها انعكاسات سلبية على مستوى الالتزام الوظيفي للمبحوث، وخاصة أنّ هناك اتجاه سلبي لدى بعض المبحوثين في هذه المؤسسات تجاه المسنين، يتلخص في قناعتهم أنّ وجود المسن في مؤسسات الرعاية ما هو إلا عقوبة لما قدمه خلال حياته وهذا ما يؤثر بشكل سلبي على التزام المبحوثين.

في حين أنّ (25) من مجموع المبحوثين أي ما يعادل (27.78%) يرون أنّ للصورة الذهنية التي يمتلكونها دور في التحاقهم للعمل بدار الأشخاص المسنين، وهذا ما يؤكد الصورة الذهنية الايجابية التي يملكونها عن دور الأشخاص المسنين وعن الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها والأدوار والمهام التي تؤديها، ومدى احترامها للقوانين المعمول بها واحترامها لأخلاقيات العمل الإداري وخاصة في ظل الرسالة الاجتماعية والإنسانية التي تؤديها، فتجسيد مسؤوليتها الاجتماعية واقعا من خلال تحقيق الالتزام الأخلاقي والقانوني والانساني تجاه المسنين والمقيمين ضمنها وكذا الموظفين لديها يساهم في خلق صورة ذهنية ايجابية عنها وهو ما يدعم التوجه نحوها للعمل.

الجدول رقم (23): إجابات المبحوثين حول التزام دار الأشخاص المسنين باستقطاب ذوي الاحتياجات الخاصة		
يعمل في دار الأشخاص المسنين موظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	58	64.44%
لا	32	35.56%
المجموع	90	100%

يعتبر توظيف الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في المؤسسات من بين أهم الالتزامات التي يجب الإدارات التقيّد بها، فكل مؤسسة لا بد أن تخصص جزءاً من المناصب والوظائف الشاغرة لتوظيف هذه الفئة وهو ما يعبر عن مسؤولية هذه المؤسسات تجاه المجتمع الذي تتواجد فيه بمختلف شرائحه وخاصة تجاه هذه الفئة التي تحتاج إلى دعم نفسي ومادي واجتماعي بالدرجة الأولى توفره لها مختلف مؤسسات المجتمع.

وقد بيّنت الشواهد الكمية في الجدول أعلاه أنّ نسبة (64.44%) من المبحوثين أجابوا أنّ دار الأشخاص المسنين التي يعملون بها تضم ضمن مواردها البشرية أشخاص أو شخص على الأقل من ذوي الاحتياجات الخاصة وهو ما يمثل (58) مفردة من مجتمع البحث ككل، أما نسبة (35.56%) من إجابات المبحوثين تشير إلى أنّه لا تتوفر دار الأشخاص المسنين التي يعملون بها على موظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة وهو ما يعادل (32) مفردة من مجتمع البحث ككل.

إنّ تواجد موارد بشرية تصنف ضمن ذوي الاحتياجات الخاصة ضمن دور الأشخاص المسنين يشير إلى التزام إدارة هذه المؤسسات باستقطاب هذه الفئة وتحقيق العدالة الاجتماعية في التوظيف، وكذا توفر مثل هذه الحالات ضمن هياكل إدارة وبين الأطقم البيداغوجية لهذه المؤسسات عامل مهم يساعد في تقديم الخدمات وأشكال الرعاية المختلفة وتقليل الفجوة بين الموظفين الذين يقدمون الخدمة وبين المقيمين والمسنين الذين يتلقون هذه الخدمات.

وكما تمت الإشارة في الجداول الأخرى أنّ دور الأشخاص المسنين مؤسسات تضم بين الفئات المتكفل بها نسبة معتبرة من الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وهذا ما يساعد كثيراً في تحقيق الأهداف المنوطة بهذه الدور تحقيقها والالتزام بها.

إلا أنّ ما يجب التنويه إليه أنّ النسبة المبيّنة أعلاه والمتعلقة بتوفر موارد بشرية من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة لا يعني اطلاقاً أنّ كل المؤسسات محل الدراسة تضم من بين مواردها البشرية هذه الفئة، لأنّه يمكن أن تكون إجابة هؤلاء المبحوثين تعبر عن مؤسستين أو ثلاث فليس من السهل أن تستقطب دور المسنين المعاقين لتشكيل الطاقم البيداغوجي لها، لأنّ الحالات المتكفل بها ذات ثقل كبير سواء من الناحية النفسية أو الجسدية وحتى الذهنية وبالتالي هناك مجموعة من الصعوبات التي تواجه إدارة هذه المؤسسات لتحقيق التوافق بين من يقدم الخدمة وبين من يتلقاها في حالة وجود إعاقة في كلا الطرفين، ونخص بالذكر هنا الفئات المهنية التي على احتكاك دائم بالمقيمين والمسنين والمعنيين بتقديم أشكال الرعاية المختلفة لهذا يستحسن أن يكون الموظف بكامل قدراته الجسدية والنفسية والعقلية.

أما تعزيزاً لإشارتنا سابقاً أنّ وجود مثل هذه الفئة في مؤسسات الرعاية يساعد في تقليص الفجوة بين من يقدم الخدمة وبين من يتلقاها، فحديثنا هنا يشمل الخدمات باستثناء الرعاية الشخصية أين يتطلب الأمر ضرورة تمتع الموظف بالصحة الجسدية الجيدة لأداء المهام المرتبطة بها.

الجدول رقم (24): إجابات المبحوثين حول رغبتهم للاستمرار في العمل بدار الأشخاص المسنين.				
النسبة المئوية	التكرارات		رغبة الموظف في الاستمرار	
%45.56	41	21	ارتباط عاطفي	نعم
		20	الرغبة الشخصية للعمل في دار الأشخاص المسنين	
%54.44	49	16	رافض للعمل بدار الأشخاص المسنين	لا
		12	بحاجة للدخل	
		19	صعوبة إيجاد وظيفة أخرى	
		02	أخرى	
%100	90		المجموع	

في إطار تعزيز ما تم إيراده في الجداول السابقة جاء هذا الجدول لتأكيد الأثر السلبي لعدم الالتزام في توجيه المبحوثين بناء على رغبتهم، وهذا من خلال معرفة رغبة مبحوثي دور الأشخاص المسنين في البقاء والاستمرار للعمل بهذه المؤسسات من عدمه، حيث ومن خلال المعطيات الكمية التي يوضحها هذا الجدول يتبين أنّ نسبة (45.56%) من المبحوثين أجابوا أنّ لديهم الرغبة للاستمرار في العمل بدار الأشخاص المسنين ما يمثل (41) مفردة من مجتمع البحث ككل، وأنّ (21) منهم يرون أنّ سبب الرئيسي لهذه الرغبة هو ارتباطهم العاطفي بهذه الفئة في حين أشار (20) منهم أنّ لديهم رغبة شخصية للاستمرار في العمل مع المسنين.

وقد أكدت إجابة بعض المبحوثين أثناء المقابلة أنّهم يعتبرون العمل مع المسنين عمل يتقاضون من خلاله الأجر ومن جهة عمل يتقربون به إلى الله.

أما نسبة (54.44%) من إجابة المبحوثين تشير أنّهم لا يرغبون في الاستمرار بالعمل في دار الأشخاص المسنين وهو ما يعادل (49) مبحوث، (16) منهم سبب رفضهم راجع إلى رفضهم المبدئي للعمل مع هذه الفئة، في حين (12) منهم أجابوا أنّ سبب تواجدهم أو حتى رغبتهم في الاستمرار مرتبطة أساسا في الرغبة في الحصول على أجر، وهو ما أكدته إجابة (19) من المبحوثين أنّ تواجدهم بالدار ما هو إلا نتيجة حتمية لصعوبة الحصول على وظيفة في قطاعات أخرى وعدم توفر بدائل أخرى في الوقت الراهن.

إنّ التزام دور الأشخاص المسنين تجاه مواردها البشرية وخاصة فيما يتعلق بعملية استقطابهم واحترام رغبتهم الشخصية في الالتحاق بمناصب عملهم، يعزز من رغبتهم للبقاء والاستمرار للعمل بهذه الدور رغم ما يواجهونه من مشاكل تتعلق بعملية التكفل ونقص في الإمكانيات وغيرها من الظروف التي يعايشونها، إلّا أنّ النسب الواردة في الجدول أعلاه تشير أنّ أكثر من نصف المبحوثين لا يرغبون في الاستمرار للعمل بدور الأشخاص المسنين ويتعلق هذا أساسا بالطريقة التي تم توظيفهم وتوجيههم للعمل بها، وهو تقريبا نفس عدد المبحوثين الذين وظفوا بدور الأشخاص المسنين محل الدراسة كمنتوج تكوين وأغلبهم تم توجيههم دون العودة إلى رغبتهم الشخصية للمؤسسة أو مركز المتخصص الذي يريدون الالتحاق به.

من خلال ما سبق يمكن القول أنّ عدم التزام الجهات الوصية في توجيه المبحوثين الذين يعتبرون منتوج تكوين لمختلف الهياكل ومراكز التكفل المتخصصة التابعة لوزارة التضامن وقضايا المرأة، يؤثر بشكل واضح على مستوى الالتزام الوظيفي لدى المبحوث وخاصة فيما يتعلق برغبته في الاستمرار للعمل وهو ما يمتد أيضا إلى مستوى جودة الخدمات وأشكال الرعاية التي تقدم للفئات المتكفل بها.

الجدول رقم (25): الكيفية التي توظف بها المبحوث ورغبته للاستمرار في العمل في دار الأشخاص المسنين.								
معامل التوافق	كا ² المحسوبة	كا ² الجدولية	مستوى الدلالة	درجة الحرية	المجموع	لا يرغب في الاستمرار	يرغب في الاستمرار	رغبة الموظف في الاستمرار / كيفية توظيف الموظف
0.77	34.20	5.99	0.05	02	14	09	05	مسابقة
					61	35	26	تكوين (توظيف مباشر)
					15	05	10	عقد مؤقت
					90	49	41	المجموع

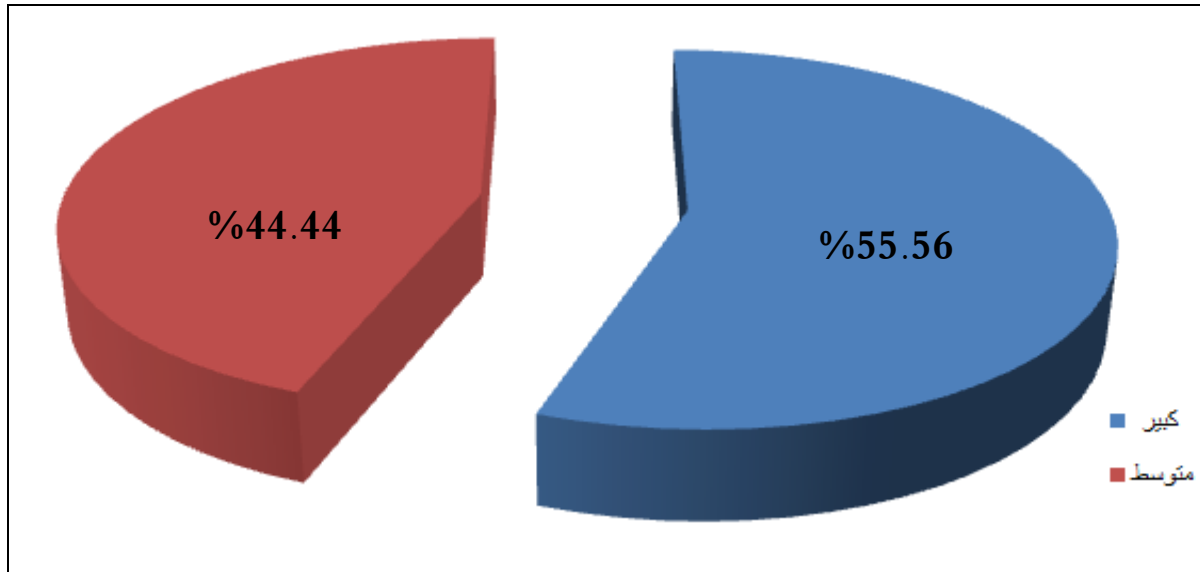
من خلال المعطيات الوارد في الجدول أعلاه نرى أنّ أغلب مفردات العينة والمقدر عددهم بـ (49) مبحوث لا يرغبون في الاستمرار بالعمل في دور الأشخاص المسنين محل الدراسة، أما (41) مبحوث من المجموع الكلي للمبحوثين يرغبون في الاستمرار، وعند ادخالنا للمتغير المستقل المتمثل في الطريقة التي تم التوظيف بها نجد أنّ (35) مبحوث من مجموع المبحوثين الذين يعتبرون منتج تكوين والمقدر عددهم بـ (61) مبحوث لا يرغبون في الاستمرار بالعمل في هذه المؤسسات وهو ما يدعم الاتجاه العام للجدول.

ومن هنا نستنتج أنّ هناك علاقة وطيدة بين رغبة المبحوثين في الاستمرار في العمل بدور الأشخاص المسنين، والطريقة التي وُظف بها هؤلاء المبحوثين بحيث أنّه عند حسابنا لمعامل الارتباط وجدنا كا² المحسوبة تقدر بـ (34.20) عند درجة حرية (02) ومستوى دلالة يقدر بـ (0.05) أكبر من كا² الجدولية والتي قدرت بـ (5.99) دليل على وجود علاقة قوية بين طريقة التوظيف والرغبة في الاستمرار.

وبحساب معامل التوافق وجدنا هناك ارتباط طردي موجب قوي بين المتغيرين حيث قدر بـ (+ 0.77).

الجدول رقم (26): إجابات المبحوثين حول نظرتهم لمستوى التزامهم تجاه الوظيفة التي يؤدونها بدور الأشخاص المسنين.		
النسبة المئوية	التكرارات	مستوى التزام الموظفين من وجهة نظرهم
55.56%	50	كبير
44.44%	40	متوسط
100%	90	المجموع

شكل رقم (24): توزيع إجابات المبحوثين حسب درجة التزامهم



تبين الشواهد الكمية والقراءة الإحصائية للجدول أعلاه والمتعلق بمتغير مستوى التزام مبحوثي دور الأشخاص المسنين محل الدراسة تجاه عملهم وتجاه المسنين المتواجدين بهذه المؤسسات، أنّ أكثر من نصف المبحوثين يرون أنّ مستوى التزامهم اتجاه المسنين كبير وهو ما تقدر نسبته بـ (55.56%) أي ما يعادل (50) مبحوث، في حين أنّ (40) مبحوث من مجموع المبحوثين يرون أنّ مستوى التزامهم تجاه المسنين الذين يتواجدون بدور الأشخاص المسنين متوسط وذلك بنسبة (44.44%) في حين تنعدم أي إجابة عن مستوى هذا الالتزام بالضعيف أو المنعدم.

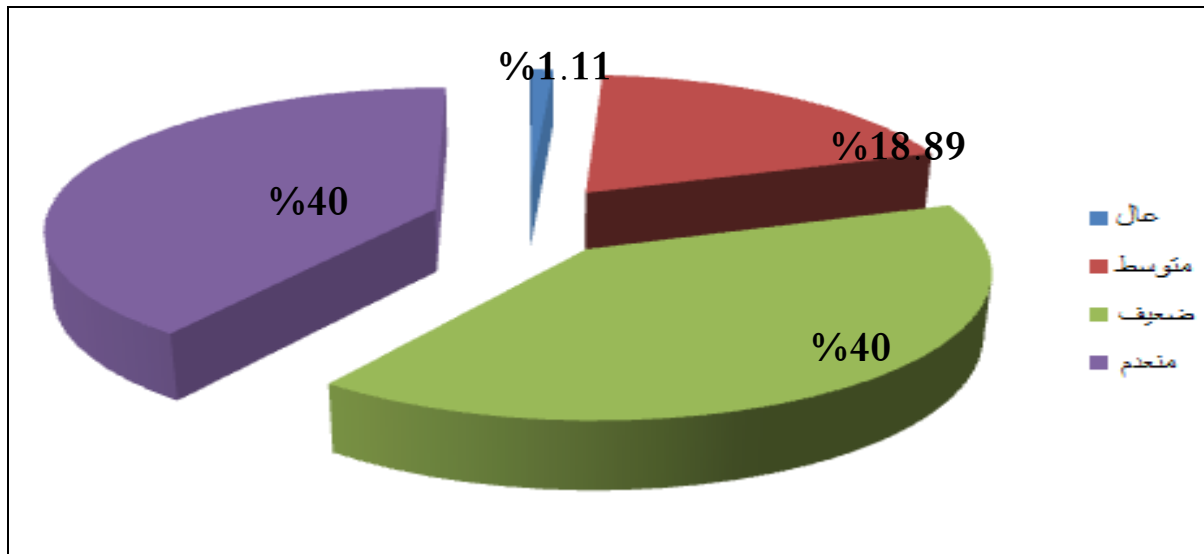
إنّ هذه النتائج تشير أنّ عملية التكفل الجيد بالمسنين من جميع النواحي تتطلب الكثير من الجهود حتى يتم تحقيق هذا الالتزام على المستوى العالي والكبير، وهذا ما يؤكد عليه معظم المبحوثين حيث يرون أنّهم يقدمون ما تملّيه عليهم واجباتهم ومناصب عملهم لهاته الفئة بالرغم من التعقيدات التي تطال تحقيق هذا الهدف، إلّا أنّ المقابلة التي أجريت مع بعض المبحوثين أشاروا من خلالها أنّه لا يمكن أن نوصف مستوى الالتزام المقدم تجاه هذه الفئة بدور الأشخاص المسنين بالعالي أو الكبير، وإنّما يمكن أن نوجزه في المتوسط وذلك على الرغم من يدلونه من مجهودات، ذلك راجع أن كون عملية التكفل بالمسنين من الناحية الصحية والاجتماعية وخاصة النفسية يحتاج إلى الكثير من الصبر والتجمل نظرا لكثرة المشكلات التي تصاحب هذه المرحلة والتعقيدات النفسية التي تترتب عن تواجدهم بدور الأشخاص المسنين.

هذا وأشار العديد من المبحوثين أنّ الرعاية التي تقدم داخل هذه الدور لا تقتصر فقط على فئة المسنين وإنّما تتجاوز ذلك إلى مجموعة من الفئات الأخرى، حيث تمت الإشارة إلى هذه النقطة في مواقع كثيرة من هذه الدراسة أنّ دور الأشخاص المسنين في الجزائر لا تقتصر في عملية التكفل على المسنين فقط، وإنّما تشمل فئات أخرى مثل المعاقين الذين تجاوزوا السن القانوني، المرضى العقليين، وفئات أخرى تعتبر أوضاعها الصحية والنفسية أكثر تعقيدا من المسنين، وذلك بحكم أنّ هذه المؤسسات كانت تحمل تسمية دور الأشخاص المسنين و/أو المعوقين وبالتالي فالموظف هنا مطالب بتقديم الرعاية لجميع هذه الفئات بالرغم من عدم تجانسها وهو ما يآثر بشكل مباشر على ما يقدمه المبحوث وخاصة بالنسبة للمسنين.

بالإضافة إلى الظروف التي يواجهها المبحوثين في عملية التكفل بالمسنين والفئات الأخرى التي تضمها هذه الدور وهو ما تمت الإشارة إليه آنفا، نجد أنّ من بين العوامل التي تؤثر على مستوى التزام هؤلاء المبحوثين تجاه المقيمين وعلى مردوديتهم نجد عامل عدم الرغبة في التواجد للعمل بهذه المؤسسات ورفضهم لواقع توجيههم للعمل بها.

الجدول رقم (27): إجابات المبحوثين حول معدلات غيابهم وتأخراتهم عن العمل بدور الأشخاص المسنين.		
النسبة المئوية	التكرارات	معدل غياب الموظفين من وجهة نظرهم
1.11%	01	عال
18.89%	17	متوسط
40%	36	ضعيف
40%	36	منعدم
100%	90	المجموع

شكل رقم (25): توزيع إجابات مفردات البحث حسب معدل غيابهم وتأخراتهم



عادة ما يكون التغيب عن العمل أو التأخر في ساعات الدخول والخروج قبل الوقت المحدد، من الدلائل والعلامات التي تشير إلى عدم مسؤولية والتزام الموظف واللامبالاة تجاه ما يقوم به من واجبات وظيفية، فإذا رغبتنا في قياس مستوى التزام الموظف لابد من الرجوع إلى معدل غيابه وتأخره.

في هذا السياق يبيّن التحليل الإحصائي للبيانات الكمية المتعلقة بمتغير معدل غياب المبحوثين وتأخراتهم عن العمل حسب وجهة نظرهم أنّ أعلى نسبة قدرت بـ (40%) تمثل الذين معدل غيابهم عن العمل أو تأخرهم منعدم أو ضعيف وهو ما يعادل (36) مبحوثاً، تليها نفس النسبة للذين معدل غيابهم أو تأخرهم منعدم في حين

تشير نسبة (18.89%) إلى المبحوثين الذين معدل غيابهم متوسط وهو ما يعادل (17) مبحوثا من مجموع عينة البحث.

تشير هذه النتائج أنّ المبحوثين لا يتأخرون أو يغيبون على عملهم بدور الأشخاص المسنين إلا في حالات استثنائية تتعلق عادة بالتنقل من مكان الإقامة إلى مكان العمل خاصة الذين يقطنون في أماكن بعيدة عن مقر عملهم.

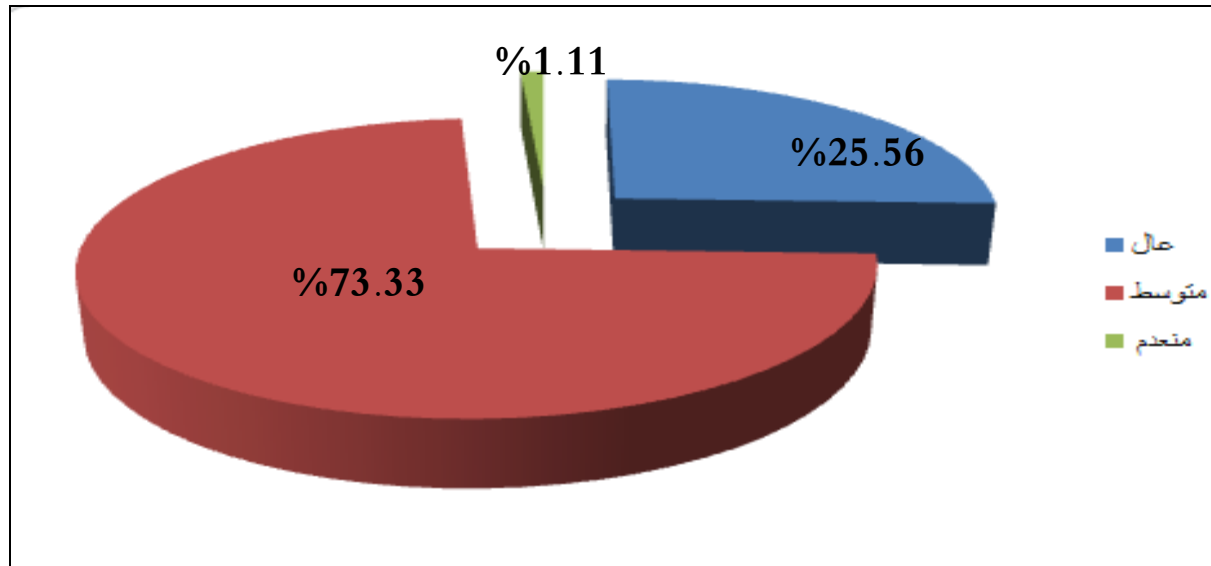
ومن جانب آخر طبيعة الدوام المتواجد بهذه المؤسسات لا يتيح إمكانية الغياب أو حتى التأخر للمبحوثين في حالة ما إذا كانت هناك رغبة، حيث أنّ المربين المتخصصين والمساعدین يعملون بنظام المناوبة النهارية والليلية أو مجموعتين خلال الأسبوع وهذا قد يؤثر بشكل مباشر على عملية التكفل في حالة الغياب أو التأخر نظرا لنقص المبحوثين وعدم إمكانية تغطية غياب أحدهم لو لم يكن بالتنويه إلى ذلك مسبقا أو الحصول على إذن للغياب من طرف المسؤول المباشر.

وتعزيزا لما ورد من نتائج في الجداول السابقة وتحليلاتها نجد أنّ معدل تأخر المبحوث وتغيبه عن عمله مؤشر جوهري ودلالة واضحة على رفض المبحوث للعمل بالوظيفة التي عين بها، وافتقاره للشغف ورغبته في تطوير ذاته في مجال تخصصه، ويكون تعبير المبحوث عن امتعاضه ورفضه للعمل وللوضع القائم ليس بالغياب أو التأخير، وإنما بالتزامه الحضور والانضباط ولكن عبر عن موقفه بالتقصير في أداء المهام والتقليل من الجهد المبذول تجاه المقيمين بشكل عام، وهو ما ينعكس سلبا على جودة حياة المسنين في هذه الدور وعلى جودة الحياة الوظيفية للمبحوث.

ثالثا) المحور الثالث: التكوين وتجسيد البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية لدور المسنين في الجزائر.

الجدول رقم (28): إجابات المبحوثين حول مدى معرفتهم لخصائص وحاجات المسنين.				
النسبة المئوية	التكرارات		مستوى معرفة الموظفين لخصائص المسنين وحاجاتهم	
%25.56	23		مستوى عال	
%73.33	66		مستوى متوسط	
%1.11	01	01	نعم	مستوى منعدم
%100	90		المجموع	

شكل رقم (26): إجابات مفردات البحث حسب مستوى معرفتهم لخصائص الشيخوخة وكبر السن



من خلال التحليل الإحصائي للبيانات الكمية المتعلقة بمتغير مدى معرفة المبحوث لخصائص الشيخوخة وحاجات المسنين والواردة في الجدول أعلاه تبين أن أعلى نسبة والتي تقدر بـ (73.33%) تمثل الذين يرون بأن مستوى معرفتهم لخصائص الشيخوخة وحاجات المسنين متوسط ما يمثل (66) مبحوثا من العدد الإجمالي للمبحوثين، أما نسبة أما نسبة (25.56%) فتشير إلى المبحوثين الذين يرون أن مستوى معرفتهم بهذه الخصائص والحاجات عال، وقد أشار معظم المبحوثين والمقدر عددهم بـ (23) مبحوثا أن مستوى معرفتهم بهذه الحاجات

والخصائص عال، من منطلق تلقيهم تكويننا خاصا بالمسنين في حين لم يتلقى الباقي أي تكوين يتعلق بالمسنين وهو ما قد يؤثر بشكل مباشر على مستوى التزامهم تجاه المسنين.

ومن ثم يمكن القول أنّ التكفل والتعامل مع هذه الفئة يحتاج تحديد ورسكلة المعارف والخبرات، ما يزيد من أهمية تسطير برامج ودورات تكوينية من فترة إلى أخرى تواكب مختلف التطورات في هذا المجال وهو ما يجب على إدارة هذه المؤسسات تحقيقه.

الجدول رقم (29): إجابات المبحوثين حول استفادتهم من برامج تكوينية قبل الالتحاق للعمل بدار الأشخاص المسنين		
النسبة	التكرار	استفادة الموظفين من برامج تكوين قبل الالتحاق للعمل
68.89%	62	نعم
31.11%	28	لا
100%	90	المجموع

من خلال القراءة الإحصائية للمعطيات الواردة في الجدول أعلاه والمتعلق بمتغير استفادة المبحوثين من برنامج تكويني قبل التحاقهم للعمل بدور الأشخاص المسنين، نجد أنّ ما نسبته (68.89)% من مجموع المبحوثين قد استفادوا من برنامج تكويني قبل التحاقهم بمناصب عملهم وهو ما يعادل (62) موظفاً، في حين أجاب (28) مبحوثاً أنّهم لم يتلقوا أي برنامج تكويني قبل التحاقهم بنسبة (31.11)%.

إنّ هذه النسب تشير إلى أنّ المبحوثين الذين تلقوا تكويناً هم الذين يعتبرون منتج تكوين والذين ينتمون إلى أسلاك المربي المتخصص، مساعد المربي، المساعد في الحياة اليومية، وهي الرتب التي تسهر وزارة التضامن الوطني وقضايا المرأة على تزويد مختلف الهياكل والمراكز المتخصصة بها للتكفل بالفئات المتعددة من ذوي الاحتياجات الخاصة وقد تم توظيفهم بطريقة مباشرة، حيث أنّ العمل مع هذه الفئات يحتاج إلى تكوين قاعدي يزود المبحوثين بمختلف المعارف والمعلومات والخصائص التي تميز كل فئة عن غيرها وآليات العمل معها وطرق الوقاية من الوقوع في مختلف الانحرافات التي تطل الصحة الجسدية والنفسية، والأساليب العلاجية العلمية المتبناة، وكذا الطرق الإنمائية للنهوض بأوضاعهم.

إلا أنّ الملاحظ من المقابلات التي أجريت مع البعض وكذا إجابات المبحوثين على مختلف أسئلة الاستمارة تؤكد أنّ محتوى البرامج التكوينية الخاصة بالمبحوثين الذين يعتبرون منتج تكوين، لم تتوافق مع الفئة المتكفل بها أو الفئات المتكفل بها ضمن دور الرعاية محل الدراسة وهو ما تمت الإشارة إليه في الجداول السابقة وما سيتم التأكيد عليه في الجداول اللاحقة وهو ما يشكل عبء مضاعف على المبحوثين في هذه المؤسسات.

الجدول رقم (30): توزيع إجابات المبحوثين حول تماشي محتوى البرنامج التكويني والمهام الوظيفية		
النسبة المئوية	التكرارات	تماشي محتوى التكوين والمهام الوظيفية
27.78%	25	دائما
22.22%	20	أحيانا
16.67%	15	نادرا
33.33%	30	أبدا
100%	90	المجموع

تأكيدا للمعطيات الواردة في الجدول السابق تبين القراءة الإحصائية للجدول أعلاه أنّ محتوى البرامج التكوينية التي خضع لها المبحوثين لا تتماشى مع المهام الوظيفية لهم بنسبة (33.33%) وهو ما يعادل (30) مبحثا من مجموع المبحوثين المعنيين بالدراسة، تليها نسبة (27.78%) من إجابات المبحوثين الذين يرون أنّ هناك تماشيا بين محتوى البرنامج التكويني وبين المهام الوظيفية، أما النسبة التي تليها والمقدرة بـ (22.22%) أي ما يعادل (20) مبحثا يرون أنّهم أحيانا قليلة ما يكون هناك تماشي بين المهام ومحتوى البرنامج التكويني الذي خضعوا له، أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ (16.67%) قد أجابوا أنّه نادرا ما يكون هناك تماشي.

إنّ هذه النسب تؤكد أنّ هناك قصورا واضحا في محتوى البرنامج التكويني الذي تلقاه المبحوثين، والحديث هنا يشمل المبحوثين الذين يعتبرون كمنتوج تكوين أي الذين تم خضوعهم لتكوين متخصص، فهذا التكوين لم يسمح بأن يكون هناك توافق بين المهام الوظيفية للمبحوث وبين ما تم تلقيه وهذا ما سيتم التفصيل فيه في الجدول اللاحق.

أما بالنسبة للمبحوثين الذين أجابوا أنّه هناك تماشيا بين التكوين والمهام الوظيفية لهم فيمكن حصرهم في الأطباء والأخصائيين النفسانيين والمرضين، حيث تكون الوظيفة الممارسة والمهام المرتبطة بها على حد سواء بالنسبة لجميع الفئات التي يعملون معها.

الجدول رقم (31): إجابات الباحثين حول ما إذا كان محتوى التكوين يركز على المسنين بشكل خاص.		
تركيز محتوى التكوين على المسنين	التكرارات	النسبة المئوية
لا	74	82.22%
نعم	16	17.78%
المجموع	90	100%

تشير المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أنّ أغلبية الباحثين لم يتلقوا تكويناً يركز بشكل خاص على المسنين، وهو ما يقدر بـ (74) مبحوث بنسبة (82.22%)، في حين أشار باقي الباحثين أنّهم تلقوا تكويناً حول المسنين بنسبة (17.78%).

تشير هذه النسب إلى حقيقة أنّ البرامج التكوينية التي تلقاها الموظفون - نخص بالذكر الذين تمّ توظيفهم توظيف مباشر باعتبارهم منتوج تكوين - لم يركز بشكل خاص على فئة المسنين وكيفية التكفل بهم بل خصصت في جانب كبير منها على ذوي الاحتياجات الخاصة من مختلف الإعاقات، أي أنّ التكوين يركز على تزويد الباحثين بمختلف المعارف والمعلومات المتعلقة بالفئات التي تخدمها المراكز المتخصصة أما المسنين فلا يعدو أن يكون محتوى البرامج شيء قليل أو يسير من مجمل ما يجب أن يتلقونه.

في هذه النقطة نشير أنّ العمل مع المسنين لا يقتصر فقط على تقديم الطعام والدواء لهم والسهر على صحتهم الجسدية فقط، بل يستوجب التعامل مع الخصائص النفسية والاجتماعية لهذه الفئة، ما يزيد من أهمية أن يكون المعني بتقديم هذه الخدمات تكويناً متخصصاً، فمثلاً يقع على عاتق هؤلاء الباحثين إخراج المسنين الذين يقيمون بدور الرعاية من حالة العزلة والكآبة التي يعيشونها نتيجة ما آل إليه وضعهم عند التحاقهم.

وهذه المهمة لا تقتصر فقط على الطبيب أو الأخصائي النفسي أو المرشد النفسي، وإنّما هي مهمة يشترك في أدائها كل أعضاء الطاقم البيداغوجي - باختلاف تخصصاتهم - المشرف على عملية الرعاية، كما أنّها مهمة لا تتم وسط المكاتب وخلال الجلسات الإرشادية للمختص النفسي مع المسنين، وإنّما هي عملية تتم من خلال الممارسات والأحداث اليومية وخلال ممارسة النشاطات، وفي القاعة المخصصة لتناول الطعام أو قاعة استقبال الزوار، وغيرها من الأماكن التي يتفاعل فيها المسنين مع زملائهم في الإقامة أو مع الباحثين.

لهذا نستخلص أنّ ادخال السرور على المسنين واسعادهم هي مهمة تمارس في كل وقت وحين وتبرز في التصرفات والأفعال وفي الأقوال وحتى في نظرات التقبل والامتنان، لهذا لا يمكن اسناد هذه المهمة إلى طرف محدد أو معين وإثما هي جهد متكامل.

وكما تمت الإشارة آنفا فإنّ مهمة المبحوث في دار الأشخاص المسنين لا تقتصر فقط على مجموعة الخدمات التي يقدمها سواء الصحية، النفسية، النظافة الشخصية وغيرها من الخدمات، وإثما يتعدى ذلك إلى القدرة على جعل هذه الرعاية والخدمات التي يقدمها أداة للوصول إلى مشاعر المسن وعدم تحسيسه بالمرء، فعادة ما يشعر المسنون بأنهم عالة ويشعرون بالنبد ويتحفظون في التعبير عن أحاسيسهم ومشاعرهم سواء كانت سلبية أو ايجابية، فالموظف الجيد هو من لديه القدرة جعل المسن يتجاوز تواجده بالمؤسسة ويعكس تقبله لهذا الوضع.

وتشير عديد المقابلات التي أجريت مع المسنين المقيمين ضمن مؤسسات الرعاية - خاصة الذين يتمتعون بقدرات عقلية جيدة- أنّ هناك من المبحوثين الذين يتميزون عن غيرهم في طرق تقديمهم للخدمة وأشكال الرعاية بحيث يجعلون من هذه المهمة الأثر الحسن على نفسية هذه الفئة، ويخلقون جوا من المرح والتسلية تنسيهم مرارة تواجدهم خارج أسوار منازلهم التي من المفترض أن يسكنوها.

كما أشار العديد من المسنين أنّ هذا النوع من المبحوثين لا يحسسونهم بثقل المهمة التي يمارسونها على الرغم من الظروف التي يمرون بها ويعايشونها، في مقابل ذلك يعتبر المبحوثين بالنسبة إليهم العائلة التي فقدوها ومن ثم أي سلوك أو تصرف من قبلهم يكون له الأثر البالغ على نفسيتهم وسعادتهم، وبهذا يكون هؤلاء المبحوثين قد تجاوزوا الدور التقليدي الذي يمكن أن يتقيدوا به إلى ممارسة دورا أكثر احترافية يشكل فيه البعد الإنساني والأخلاقي محرك عملية الرعاية ودافع للتكفل الجيد كهدف منوط بهذه المؤسسات تحقيقه والالتزام به.

من خلال ما سبق يمكن القول أنّ الأفراد المعنيين بتقديم الخدمة والرعاية للمسنين ضمن دور الرعاية يجب أن يخضعوا لبرامج تكوينية، تركز في محتواها لا على الجوانب المعرفية والمهارية فقط وإثما تتعدها لتشمل الجوانب السلوكية والأخلاقية بالنظر لطبيعة الفئة المتكفل بها وباحتياجاتها النفسية بالدرجة الأولى.

الجدول رقم (32): إجابات المبحوثين حول استفادتهم من برامج تكوينية بعد الالتحاق للعمل بدار الأشخاص المسنين.			
النسبة المئوية	التكرارات		الاستفادة من البرامج التكوينية بعد الالتحاق بمنصب العمل
%33.33	30	02	ركز محتوى التكوين على المسنين
		28	ركز محتوى التكوين حول ذوي الاحتياجات الخاصة (المعاقين)
%66.67	60		لا
%100	90		المجموع

إنّ الاستفادة من التكوين حق يضمنه القانون وفقا للمادتين (104) و(105) من الأمر رقم 06(03 المؤرخ في 19 جمادي الثانية عام 1427 الموافق لـ 15 يوليو سنة 2006، والمتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، حيث يستفيد الموظفون الذين تسري عليهم أحكام هذا القانون الأساسي الخاص من دورات تكوين وتحسين المستوى وتحديد المعلومات تضمنها الهيئة المستخدمة بهدف التحسين المستمر لمؤهلاتهم وكفاءاتهم. من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه نجد أنّ أغلب مفردات العينة والمقدرة نسبتهم بـ (%66.67) أي ما يعادل (60) مبحوثا أجابوا أنّهم لم يخضعوا لتكوين بعد التحاقهم بمنصب عملهم.

في حين أجاب ما تقدر نسبته بـ (% 33.33) وهو ما يعادل (30) مفردة من مفردات مجتمع البحث ككل أنّهم خضعوا إلى تكوين بعد التحاقهم بمنصب عملهم، (28) مبحوث من مجموع المبحوثين الذين استفادوا من برامج تكوينية أشاروا أنّ محتوى هذه البرامج كان يركز بالدرجة الأولى على ذوي الاحتياجات الخاصة بحيث يشكل المسنين جزء لا يتجزأ من هذه الفئة.

إنّ معظم المبحوثين الذين يعملون بدور الأشخاص المسنين قد تلقوا تكوينا خاصا بفئة ذوي الاحتياجات الخاصة سواء البرامج التكوينية قبل الالتحاق بالعمل أو البرامج التكوينية بعد الالتحاق بمنصب عملهم.

إنّ ما تلقوه حول ما يتعلق بالمسنين ضمن التكوين القبلي لا يعدو أن يكون إلّا بعض الدروس في مقاييس محددة ونخص بالذكر هنا كل من المربين المتخصصين والرئيسيين، المساعدين الاجتماعيين، مساعدي الحياة اليومية حيث تلقوا تكوينا سواء لمدة السنتين أو الثلاث سنوات يتمركز حول ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يشملون

كل من أصحاب الإعاقة السمعية، الإعاقة البصرية، الإعاقة الحركية والإعاقة الذهنية، بالإضافة إلى الطفولة المسعفة، وحتى إعادة الإدماج بالنسبة للأحداث، إلّا أنّ ما يتعلق بالمسنين لم يتم التركيز عليه بشكل خاص باستثناء المربين الذين خضعوا إلى تكوين حول المسنين لما كان تخصص يدرج ضمن التخصصات في مرحلة زمنية ماضية، إلّا أنّ هذا التخصص تم حذفه من ضمن التخصصات التي تدرس في هذه المراكز حيث تقتصر الآن على ذوي الاحتياجات بالدرجة الأولى.

هذا الأمر له تأثير واضح على قدرة المبحوث على فهم هذه الفئة وخدمتها وهذا ما أكدّه العديد من المبحوثين الذين أجريت معهم المقابلة بعدم تطابق التكوين الذي تلقونه مع الفئة المتكفل بها على أرض الواقع أحدث فجوة في عملية التكفل، ولم يستطع التكوين الذي خضعوا له بعد الالتحاق بالمؤسسة أن يقلصها إمّا لأنّ هذا التكوين يركز هو الآخر على ذوي الاحتياجات الخاصة وإمّا لأنّهم لم يخضعوا لأي تكوين منذ التحاقهم بالمؤسسة.

الجدول رقم (33): إجابات المبحوثين حول دور التكوين الذي تلقونه بعد الالتحاق في أداء مهامهم الوظيفية		
النسبة المئوية	التكرارات	دور التكوين البعدي في أداء مهامهم الوظيفية
11.11%	10	تحسين طرق حل مشكلات المسنين
10%	09	أداء المهام بفاعلية
12.22%	11	تنمية دوافع إيجابية تجاه هذه الفئة
66.67%	60	لم تتلقى تكويناً لحد الساعة
100%	90	المجموع

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه نجد أن:

__ (60) مبحوث من أفراد العينة أشاروا أنه لم يتلقوا تكويناً منذ التحاقهم للعمل بدور الرعاية بنسبة (66.67%).

__ أجاب (11) مبحوثاً من مجموع المبحوثين الذين تلقوا تكويناً بعد التحاقهم للعمل بدور الرعاية والمقدر عددهم بـ (30) أن التكوين الذي تلقونه ساهم في تنمية دوافع إيجابية تجاه فئة المسنين.

__ أجاب (10) مبحوثين أنه قد ساعد في تحسين طرق حل المشكلات التي تواجههم أثناء العمل مع المسنين وهي متعددة ومتنوعة بتنوع وتعدد المسنين المتواجدين، أما العدد المتبقي من المبحوثين والمقدر بـ (09) فقد أشاروا أن التكوين قد ساعد في أداء المهام الموكلة لهم بفاعلية.

من المعارف عليه أن خدمة المسنين ورعايتهم تقوم على أساس الاحتكاك المباشر والفعلي بين المسن وبين المبحوث هذا الأخير الذي يمثل الحلقة الأهم في عملية تقديم الخدمة والرعاية الخاصة، وبالتالي صعوبة التعرف وقياس إلى أي مدى تتم تلبية حاجات المسنين والمقيمين بمؤسسات الرعاية والاستجابة لمطالبهم وإيجاد حلول لمشكلاتهم المتنوعة المصاحبة لهذه المرحلة العمرية والتغيرات التي تطال شخصياتهم، بالكيفية التي يرغبون هم أن تتحقق وتشبع بها خاصة أن من مميزات الخدمة أنها غير ملموسة ولا يمكن اختبارها قبل أن تقدم للمسن، فالخدمة المقدمة في مجال رعاية المسنين تركز بالأساس على تحديد الاحتياجات التي يجب أن تشبع.

وتعتبر الحاجات النفسية أكثر الحاجات تطلبا خاصة أنّ الحاجات الصحية والاقتصادية والغذائية الخاصة بهذه المرحلة يمكن تحديدها بشكل دقيق وإشباعها عن طريق برنامج طبي متخصص ووضع نظام غذائي متنوع يكون محدد من طرف الطبيب الموجود بالمؤسسة، إلا أنّ الحاجات النفسية والاجتماعية والانفعالية للمسّن تعتبر أكثر الحاجات صعوبة في تحقيق إشباعها نظرا لما يصاحب التغيرات التي تحدث في هذه المرحلة العمرية مثل الاكتئاب، الفراغ والشعور بالوحدة والخوف، الأمر الذي يستدعي التدخل وتقديم الرعاية اللازمة لهم من خلال تعزيز الجانب الروحي وكذلك لا بد من تقوية الوازع الديني لديهم لأنّه وسيلة للترويح عنهم وتحقيق الاستقرار النفسي وهو سر السعادة والشفاء من الأمراض النفسية المختلفة مثل القلق والشك والخوف وغيرها.

كما يجب أن يتم التركيز من الناحية الاجتماعية عند تقديم الخدمات للمسّنين على تعزيز العلاقات الاجتماعية بين المسّن والمحيطين به، وخاصة أن المسّنين في هذه المرحلة يعانون من الوحدة ويشعرون بالألم لعدم التمتع بعلاقات إيجابية مع المحيطين بهم وبالتالي يرتفع احتمال إصابتهم بالاكتئاب والأمراض الجسمية المرتبطة به، من خلال ما سبق يمكن القول أنّ الرقابة الذاتية للمبحوث عامل مهم في تعزيز علاقته بالمسّن فكلما كان يتمتع برقابة ذاتية دون الحاجة لوجود رقيب يسهر على جودة الخدمة التي يجب أن تقدم للمسّن وأنّه مؤتمن على هذا العمل أمام الله وأمام المجتمع ككل، كلما تحسنت علاقته بالمسّن وتحقق الاستقرار النفسي للمسّن وللمبحوث على حد السواء.

لقد تمت الإشارة في الجداول السابقة أنّ التكوين الذي يجب أن يخضع له المبحوثين الذين يعملون في مجال رعاية المسّنين لا يجب أن يقتصر فقط على الجوانب المهارية والمعرفية، وإنّما لا بد أن يركز على الجوانب السلوكية أيضا نظرا لطبيعة الاحتكاك الدائم بين المبحوث والمقيم أو المسّن، لهذا يجب أن يتعلم المبحوث كيفية ضبط الذات والتحكم في الانفعالات وتعزيز الرقابة الذاتية له.

فالرقابة الذاتية وخاصة في مجال الرعاية عامل مهم في تحقيق الالتزام، حيث أنّ الخدمات وأشكال الرعاية وحتى المعاملة لا يمكن إخضاعها دائما إلى رقيب أو مسؤول مباشر، وإنّما لا بد للمبحوث أن يحتكم إلى عوامل ذاتية في مراقبة تصرفاته وحركاته وردود أفعاله تجاه المسّنين وأثناء مصادفته لمشكلات عملية، وهذا ما يجب التركيز عليه ضمن البرامج التكوينية الموجهة لهم وهو الجانب السلوكي في شخصية المبحوث، أين يجب أن تكون لها دور في تعليم كيفية ضبط النفس وعدم الارتباك وضبط الانفعالات والعواطف وكل ما من شأنه أن يآثر على عملية التكفل بالمسّن داخل الدار.

الجدول رقم (34): إجابات المبحوثين حول مواكبة محتوى التكوين للتطورات العلمية في مجال التكفل بالمسنين		
مواكبة محتوى التكوين والتطورات العلمية في مجال التكفل بالمسنين	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	01	1.11%
لا	89	98.89%
المجموع	90	100%

يبيّن التحليل الإحصائي للبيانات الكمية المتعلقة بمتغير مواكبة محتوى التكوين لمختلف التطورات العلمية في مجال المسنين، أنّ ما نسبته (98.89%) وهو ما يعادل (89) مبحوث من مجموع المبحوثين، قد أجابوا أنّ البرامج التكوينية لم تسير مختلف التطورات العلمية والأبحاث في مجال التكفل بالمسنين، وهذه النسبة لا تشير فقط إلى أنّ المبحوثين خضعوا لتكوين وهذا التكوين لم يسير التطورات العلمية في هذا المجال، إنّما تشير أيضا أنّ نسبة كبيرة من هؤلاء المبحوثين لم يخضعوا أساسا للتكوين بعد الالتحاق بمؤسسات الرعاية، وهو ما أكدت عليه معطيات الجدول السابق والتي تشير إلى أنّ (60) مبحوث من المجموع الكلي لعينة البحث لم يتلقوا تكويننا لحد الساعة.

إنّ التكوين الذي يخضع له المبحوثين لا يجب أن يقتصر فقط على تعزيز وتطوير الجوانب المعرفية والمهارية والسلوكية، وإنّما لابد أن يستهدف أيضا تطوير وتنمية مهاراتهم وقدراتهم وكفاءاتهم في مجال التكفل بالمسنين وخاصة فيما يتعلق بالخبرات في العلاقات الإنسانية وفي طرق وأساليب العمل الجماعي والوعي بالعوامل التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار عند العمل مع هذه الفئة.

كما أنّ التعامل مع المسنين لابد أن يكون على إدراك كامل من قبله لخصائص مراحل النمو ورؤية الجانب الحيوي من شخصية المسن، فالمسن يحتاج إلى دراسة متعمقة لعلم النفس الأنا لمساعدته على التكيف من خلال استثمار موارد شخصيته وأحيائها، وبالتالي فإنّ التعاطي مع هذه الفئة يحتاج إلى معطيات معرفية كي يصبح العمل أكثر فاعلية من خلال مواكبة مختلف التطورات العلمية والبحثية.

فالأبحاث العلمية تشهد تطورا ملحوظا في شتى المجالات حتى في مجال رعاية المسنين، أين أصبحت الرعاية المقدمة لهم لا تقتصر فقط على النوايا الحسنة وتركز على الأبعاد الانسانية وإنّما أصبحت أكثر دقة وتخصصا وتقوم

على أساليب علمية بحتة، لهذا لا بد أن تساير البرامج التكوينية مختلف التطورات وتأخذ بعين الاعتبار نتائج الأبحاث العلمية في رسم سياسة الرعاية التي تتبناها هذه المؤسسات على مستوياتها المختلفة. ومن جانب آخر فإنّ التكوين وتحسين المستوى بالنسبة للمبحوثين يجنبهم الوقوع في الأخطاء المهنية، وخاصة العمل مع فئة ذات احتياجات متعددة ومتجددة وتعقيدات كثيرة سواء من الناحية الفسيولوجية الاجتماعية والصحية وحتى النفسية مثل فئة المسنين، وفئات أخرى أكثر تعقيدا من المسنين حيث يجد المبحوث نفسه تحت ضغط العمل مع فئات متعددة الإعاقات.

الجدول رقم (35): إجابات المبحوثين حول ما إذا تلقوا تكويناً ساعدهم في تحديد الكيفية التي يمكن من خلالها تسير أوقات فراغ المسنين.		
الموظف تلقى تكوين ساعد على وضع برامج لتسيير وقت الفراغ	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	29	32.22%
لا	61	67.78%
المجموع	90	100%

تبين المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أنّ ما نسبته (67.78%) وهو ما يعادل (61) مبحوث من مجموع المبحوثين أجابوا أنّهم لم يتلقوا تكويناً خاصاً ساعدهم على تحديد الكيفية التي يتم بها تسير أوقات الفراغ لدى المسنين، ونسبة (32.22%) أي ما يعادل (29) من المبحوثين أجابوا أنّهم تلقوا تكويناً خاصاً ساعدهم على معرفة كيفية تسير أوقات فراغ المسنين كل حسب حالته ووضعه الصحي.

من خلال هذه إجابات يتبين أنّ المبحوثين الذين يلتحقون للعمل بدور الأشخاص المسنين، يفتقرون لمهارات ومعارف تتعلق بالكيفية التي يتم من خلالها استغلال الأوقات التي يقضيها المسن داخل الدار، كما أنّ تخطيط هذه البرامج والأنشطة ليس بالعملية الاعتيادية إنّما يتحدد وفق منهج علمي لتحقيق الهدف المنشود منها، فالمسنين المقيمين بمؤسسات الرعاية تختلف شخصياتهم وتعدد سلوكياتهم وأساليب التعبير عن احتياجاتهم ومشاكلهم، حيث نجد أنواع متعددة من المسنين في مؤسسة واحدة تفرض على المبحوثين التعامل معها وتلبية احتياجاتها، نذكر نماذج منها:

— **المسن صاحب الخبرة والحكمة:** وهذا النوع من المسنين يحبه الناس ويحبه كل الأشخاص المحيطين به، لأنه يعتبر مصدر للخبرة والحكمة وقدرته على التأثير في الآخرين من خلال المشورة والنصح الذي يقدمه لأعضاء المجتمع الأقل منه خبرة وتجربة في الحياة.

— **المسن المبدع الفنان:** يتميز بقدرات ابداعية وميول فنية حتى ولو لم يكن محترفاً، لهذا يجب أن تتاح الفرص اللازمة له حتى يتم التعبير عن عما بداخله وعن الظروف المحيطة وعن أفكاره حتى يحقق اشباعه من خلاله شعوره بالحرية والتقدير من طرف الآخرين.

__ **المسن الناقد:** لديه تطرف في النقد وخاصة فيما يتعلق بالمعايير والقيم الاجتماعية التي تطورت مع الوقت ومرار الزمن حيث يعتبرها المسن غريبة عن المجتمع ومن ابتداع الأفراد وهو أحد مظاهر صراع الأجيال.

__ **المسن الثرثار:** الذي يمتلك معلومات وأفكار كثيرة يمكن الاستفادة منها ومن خبراته ومهارته التي اكتسبها في الماضي، وخاصة إذا ما وجد من يناقشه فيها وخاصة تلك التي تتناسب مع الوقت الحالي الذي يعيش فيه المسن، ويشعر المسن الثرثار بالسعادة إذا ما وجد شخصا يسمعه وهو يعرض بطولاته ويهتم ويقدر الجهود التي قام بها في الماضي إلا أنّ هذا الأمر صعب نوعاً ما، خاصة أنّه لا يتوقف عن الحديث لساعات طويلة ولا يمل من الحديث عن انجازاته ومغامراته والتي يتخللها في بعض الأحيان الكثير من الأشياء الخيالية عن ماضيه.

__ **المسن الذهاني:** تتوفر مؤسسات الرعاية محل الدراسة على هذا النوع من المسنين المصاب باضطراب عقلي خطير وحلل شامل في الشخصية، الأمر الذي يؤثر على سلوكه العام ويؤثر على نشاطه الاجتماعي، حيث يصبح المسن أقل استجابة وأكثر تركزاً حول ذاته ويضعف تذكره للأحداث القريبة بينما يزداد تذكره للأحداث البعيدة، لهذا نجد المسنين الذين يعانون من ذهان الشيخوخة تكثر حكاياتهم القديمة ويلاحظ عليهم أيضاً بعض التغيرات العضوية والنفسية كنقص الشهية وتراجع حيويته وطاقته، ويميل إلى العناد وإهمال مظهره وشعوره بالاكتمال وغيرها من السلوكيات السلبية التي تثير شعور الكراهية اتجاهه من طرف المحيطين به، الأمر الذي يستدعي التعامل معه بصبر وحكمة.

__ **المسن الراضي:** وهو أفضل أنواع المسنين الذين يمكن أن يتعامل معهم الطاقم البيداغوجي ضمن المؤسسات، حيث يتميز بمجموعة من المميزات والخصال الجميلة التي تدفع كل من يعرفه إلى الاقتراب إليه والتفاعل معه، لأنّه يحب جميع الناس ومن النادر أن يحدث مشكلات مع من يحيطون به حتى ولو وقع في مشكلات يستطيع أن يحول هذه المشاكل إلى مواقف بسيطة لا تستدعي القلق، كما أنه يتمتع بدرجة عالية من الرضى سواء عن وضعه الحالي أو عن الحياة الماضية التي عاشها.

__ **المسن الكاذب:** الذي يميل إلى إخفاء الحقائق وفي أسوأ حالة يلجأ إلى الكذب الإدعائي أو المرضي، بمعنى خلق أشياء غير موجودة تماماً وتلفيق الأكاذيب حتى يستطيع تغطية شعوره بالنقص والعجز والرغبة في الحفاظ على مركزه وتعظيم ذاته وجعلها مركز الانتباه.

__ **المسن القلق:** الذي عاش مجموعة من الظروف والأوضاع في الماضي ومواقف مؤلمة وخبرات فاشلة مر بها في حياته والصدمات النفسية، بالإضافة إلى الشعور بالقلق نتيجة خاتمة الحياة التي يعيشها من وهن في الجسم والضعف والاصابة بالأمراض المتنوعة بالإضافة إلى التنقل لدار للرعاية.

وهناك من المسنين من يزيد الميل لديهم لممارسة الأفعال الإجرامية نتيجة مجموعة من العوامل، أهمها الإصابة بذهان الشيخوخة حيث يكون المسن غير مدرك لأفعاله وتصرفاته، تراجع المكانة الاجتماعية والاقتصادية للمسن ويصبح اعتماده على الآخرين وبالتالي يلجأ إلى الفعل الإجرامي كتعبير عن تدمره من ذاته ومن الآخرين.

بالإضافة إلى هذه الأنواع من المسنين نجد المسن الأناني، المسن الكاره، المسن الغاضب والمسن الكئيب والاستقلالي، وغيرها من أنواع شخصيات المسنين التي يمكن أن تجتمع داخل مؤسسة واحدة للرعاية وتشكل هنا عملية التكفل بهم وإشباع حاجاتهم عملية مرهقة للطاقم البيداغوجي المتكفل بهم.

وحتى يتحقق هذا التكفل لابد أن يخضع المبحوثين إلى تكوين يسمح لهم بوضع وتسطير برامج وأنشطة متنوعة تتوافق مع كل مسن وشخصيته المختلفة عن غيره، ومن ثم يمكن القول أن فئة المسنين المتواجدة بمؤسسات الرعاية فئة غير متجانسة ولديها احتياجات متعددة تعيق قدرة الطاقم البيداغوجي على وضع وبرمجة نشاطات متنوعة تخدم كل مسن حسب وضعه وشخصيته، ما ينتج عنه قصور ضمن مؤسسات الرعاية في مجال استغلال أوقات الفراغ عند المسنين.

إنّ المسنين والمقيمين بشكل عام بدور الأشخاص يعانون كثيرا من أوقات الفراغ وخاصة المسنون الذين لديهم إعاقة حركية تمنعهم من مزاوله بعض النشاطات اليومية، أو تلك الفئة من المسنين الذين وصلوا إلى أعمار متقدمة جدا تمنعهم من التحرك بأريحية داخل المرافق ضمن مؤسسات الرعاية، أو حتى المشاركة في نشاطات خارج هذه المؤسسات والخروج في رحلات وغيرها من النشاطات التي من شأنها أن تقلل ساعات الفراغ، وبالتالي يجب على الأطقم البيداغوجية أن يعملوا على ملأ أوقات الفراغ وساعات اليوم الطويلة للمسن بمختلف البرامج والأنشطة المتنوعة ذات الأبعاد الترفيهية والتعليمية والثقافية، والتي من شأنها أن تمتص الملل الذي يرافق وجود المسنين ضمن مؤسسات الرعاية.

هذا وتختلف البرامج والأنشطة التي يمكن أن يشارك فيها المسن كل حسب وضعه الصحي الحركي وحالته النفسية وعلاقاته الاجتماعية مع المبحوثين من جهة ومع المسنين من جهة أخرى، فهناك برامج ترفيهية هدفها الترويح عن النفس وقتل الروتين اليومي للمسن كالمشاركة في رحلات خارج الدور إلى مناطق تتحدد وفق البيئة وطبيعة التضاريس الموجودة في المنطقة التي تتواجد بها المؤسسة المعنية، سواء التوجه إلى المناطق الجبلية أو إلى الشواطئ... وغيرها من المناطق التي يمكن أن تكون وجهة أو قبلة لتخفيف ضغط التواجد بمؤسسات الرعاية، المشاركة في جلسات اللعب ضمن فريق كعبة الدومينو وغيرها من النشاطات الترفيهية، وهناك نشاطات تعليمية وتثقيفية يحددها المختصين كل مسن حسب وضعه الصحي وقدراته العقلية التي تمكنه من الاستفادة من هذه

النشاطات والبرامج، حيث يسعى المبحوثين إلى ملأ أوقات فراغ المسنين ما يقلل من وطأة تواجدهم بهذه المؤسسات كل حسب رؤيته وفلسفته الخاصة.

الجدول رقم (36): إجابات المبحوثين حول قدرتهم على تقديم الإسعافات الأولية للمقيمين إذا تطلب الأمر ذلك.				
الموظف له القدرة على تقديم الإسعافات الأولية		التكرارات		النسبة المئوية
نعم	نظرا للاستفادة من تكوين في هذا المجال	33	59	65.56%
	لم يستفد من تكوين في هذا المجال	26		
لا	يخاطر بتقديم المساعدة على الرغم من جهله	08	31	34.44%
	لا يستطيع المخاطرة	23		
المجموع		90		100%

إنّ دور الأشخاص المسنين تحتضن بين جدرانها حالات متعددة من المسنين والذين يعانون من مختلف الأمراض والعاهات الدائمة، كما تستقبل هذه المؤسسات فئات أخرى ضمن فضاءاتها وتقوم برعايتها وتقديم مختلف الخدمات لها ويتعلق الأمر بالأشخاص الذين ليس لهم مؤسسة تحتضنهم وهم مجهولي النسب والذين تجاوزوا سن (18) بحيث لا يمكن لمؤسسات الطفولة المسعفة الاستمرار في رعايتهم، بالإضافة إلى الأشخاص الذين يعانون من إعاقات حركية وإعاقات عقلية وذهنية، كل هذه الفئات ضمن مؤسسة لرعاية المسنين كفيل بأنّ يتعرضوا لإصابات أو نوبات صرع وغيرها من الوضعيات التي تتطلب التدخل المباشر والفوري تحسبا لأي مضاعفات.

وبالتالي تعتبر الإسعافات الأولية ضمن هذه المؤسسات عاملا مهما لتحقيق خدمة يومية جيدة، هذا ويستفيد كل من المبحوثين الذين تلقوا تكوينا أو يعتبرون كمخرجين تكوين من مؤسسات التكوين التابعة لوزارة التضامن الوطني، برنامجا تكوينيا يحتوي ضمن مواده على الإسعافات الأولية كمقياس مهم للتعامل مع الفئات المختلفة التي تدخل ضمن صلاحيات واهتمامات الوزارة الوصية، في حين نجد أنّ بعض المبحوثين لم يتلقوا هذا التكوين وهذا راجع إلى طبيعة الشهادة المتحصل عليها فالأخصائي النفسي لا يتلقى مثل هذه البرامج في مساره الجامعي ضف إلى ذلك المبحوثين الذين يعملون في إطار الاندماج المهني والاندماج الاجتماعي لحاملي الشهادات. وبالعودة إلى الجدول أعلاه يشير التحليل الإحصائي للبيانات الواردة فيه، إلى أنّ:

__ (65.56%) هو ما يعادل (59) مبحوث لديهم القدرة على تقديم الإسعافات الأولية للمسنين إذا ما تعرض أحدهم لعارض يتطلب التدخل لتقديمها.

__ (34.44%) من مجموع المبحوثين ككل والمقدرة عددهم بـ (31) مبحوث أجابوا أنهم ليس لديهم القدرة على تقديم الإسعافات الأولية للمقيمين في حالة تطلب الأمر ذلك.

__ تشير إجابات المبحوثين أنّ (33) من مجموع المبحوثين الذين لديهم إمكانية تقديم إسعافات أولية والمقدر عددهم بـ (59) قد تلقوا تكويناً في هذا المجال والمتبقي من هذا المجموع لم يتلقوا أي تكوين في هذا الصدد.

كما تؤكد إجابة (23) مبحوث من مجموع المبحوثين الذين لا يملكون القدرة على تقديم إسعافات أولية نظراً لعدم تحصيلهم على تكوين في المجال والمقدر عددهم بـ (31) أنهم لا يستطيعون المجازفة والمخاطرة والسعي لتقديم المساعدة للمسن في حالة ما إذا تطلب الأمر ذلك بالرغم من جهلهم بالطريقة التي يتم من خلالها ذلك وهذا مؤشر يدل على عدم قدرة المبحوثين إلى السعي المبادرة وتطوير ذواتهم لخدمة هذه الفئة بالرغم من الصعوبات التي تواجههم يومياً.

رابعا) المحور الرابع: برامج الحفاظ على الموارد البشرية وتجسيد المسؤولية الاجتماعية لدور الأشخاص المسنين في الجزائر.

جدول رقم (37) إجابات المبحوثين حول طبيعة نظام توزيع ساعات العمل.			
النسبة المئوية	التكرارات	طبيعة نظام العمل ضمن دور الأشخاص المسنين	
%62.22	50	نعم	نظام المناوبة
	06	لا	
%37.78	34	نظام الساعات الإدارية المتعارف عليها	
%100	90	المجموع	

من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه يتبين أنّ ما نسبته (62.22%) من النسبة الكلية للمبحوثين يعملون بنظام المناوبة وهو ما يعادل (56) مبحوثا.

أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ (37.78%) فتشير إلى مجموع المبحوثين الذين يعملون وفقا لساعات الإدارية والقانونية المتعارف عليها وهي ثمان (08) ساعات يوميا وخمسة (05) أيام في الأسبوع ويستفيدون من عطلة نهاية الأسبوع المعمول بها وكذا الحصول على العطل والأعياد الوطنية والدينية.

نشير أنّ دور الأشخاص المسنين هي مؤسسات أبوابها مفتوحة للمبحوثين طيلة أيام الأسبوع وخلال الفترة النهارية والليلية وحتى في المناسبات والأعياد الدينية والوطنية، لهذا دائما ما يجد المبحوث نفسه يعمل إما ليلا وفي بعض الأحيان نهارا وقد يصادف يوم عمله مناسبة من المفترض أن يعيشها مع عائلته، إلّا أنّه مطالب بالمداومة في الدار وغيرها من الظروف التي يجد الموظف نفسه ملزما بها بغض النظر عن رغبته الشخصية في ذلك، ونخص بالذكر هنا المبحوثين الخاضعين للعمل بنظام المناوبة لأنّ دور الأشخاص المسنين تضم أيضا مبحوثين يعملون طيلة أيام الأسبوع ووفق التوقيت المتعارف عليه قانونيا وإداريا بحيث يستفيدون من مختلف العطل الرسمية والأعياد.

إنّ العمل بدور الأشخاص المسنين عادة ما تحكمه مجموعة من المتغيرات والظروف تؤثر بشكل مباشر على مستوى الرعاية المقدمة للمسنين والتكفل اللازم، وخاصة الظروف التي تتعلق بنظام المناوبة في الفترة التي تفتح فيها المجال للحصول على العطل السنوية فعادة ما تواجه هذه المؤسسات مشكلة كبيرة في تغطية حاجات المسنين، وفي كثير من الأحيان تلتحق بهذه المؤسسات حالات معقدة جدا يصعب التعامل معها خلال الفترة الأولى من الاستقبال أين يجب على المبحوث أن تكون لديه القدرة على التكيف مع هذه الظروف والمستجدات الجديدة.

ففي حالة التحاق مقيمين جدد يكون المبحوث على جهل بحالته الصحية والنفسية تعرقل عملية التكفل اللازم بالحالة أثناء التحاقها المباشر، هذا وتشهد هذه المؤسسات في فصل الشتاء التحاق عدد معتبر به من الأشخاص دون مأوى (SDF) حيث يوجهون إلى دور الأشخاص المسنين للتكفل بمختلف حالاتهم الصحية والعقلية، إنّ هذه الظروف وغيرها التي تحيط ببيئة العمل ضمن دور الأشخاص المسنين تجعل المبحوث في مواجهتها بشكل دائم تتطلب منه القدرة على التكيف مع هذه الظروف والمتغيرات حتى يتسنى تقديم الرعاية اللازمة لهذه الفئة ضمن مختلف الشرائح التي تتكفل بها هذه المؤسسات.

الجدول رقم (38): إجابات المبحوثين حول مشاركتهم الأعياد والمناسبات مع المسنين نتيجة العمل بنظام المناوبة.			
النسبة المئوية	التكرارات		مشاركة الموظف المسنين في الأعياد
62.22%	56	39	تأسف
		17	تشكل مشاعر سلبية تجاه المسنين والعمل معهم
37.78%	34		لا
100%	90		المجموع

أشرنا خلال تحليلنا للجدول السابق أن دور الأشخاص المسنين من المؤسسات التي تعمل بدوام كامل كالمؤسسات الصحية مثلا، حيث تعمل ليلا ونهارا في نهاية الأسبوع وفي المناسبات والأعياد الدينية والوطنية، لأنها تتكفل بفئة تتطلب المرافقة والتكفل في جميع الأوقات والظروف لهذا نجد موظفو هذه المؤسسات خاضعين لنظام العمل بالمناوبة.

ومن خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه والمتعلقة بمتغير مشاركة المبحوثين المناسبات والأعياد الدينية والوطنية تبين أن ما نسبته (62.22%) من المبحوثين أي ما يعادل (56) مبحوثا يشاركون المسنين في مؤسسات الرعاية مختلف المناسبات والأعياد الدينية والوطنية نتيجة العمل بنظام المناوبة، في حين تشير ما نسبته (37.78%) وهو ما يعادل (34) موظف أنهم لا يشاركون هذه المناسبات والأعياد.

إن الموظفين المعنيين بدوام العمل العادي والمتعارف عليه هم الأطباء والممرضين والأخصائيين النفسيين والاجتماعيين والمساعدات والوسطاء الاجتماعيين، حيث يعملون بنظام العمل الإداري المتعارف عليها وهو (08) ساعات يوميا على مدار الأسبوع وبالتالي هم يستفيدون من مختلف العطل الدينية والوطنية التي تصادف العمل في أيام الأسبوع، إلا أنهم يلزمون بالعمل ليلا ونهارا إذا تطلب الأمر ذلك.

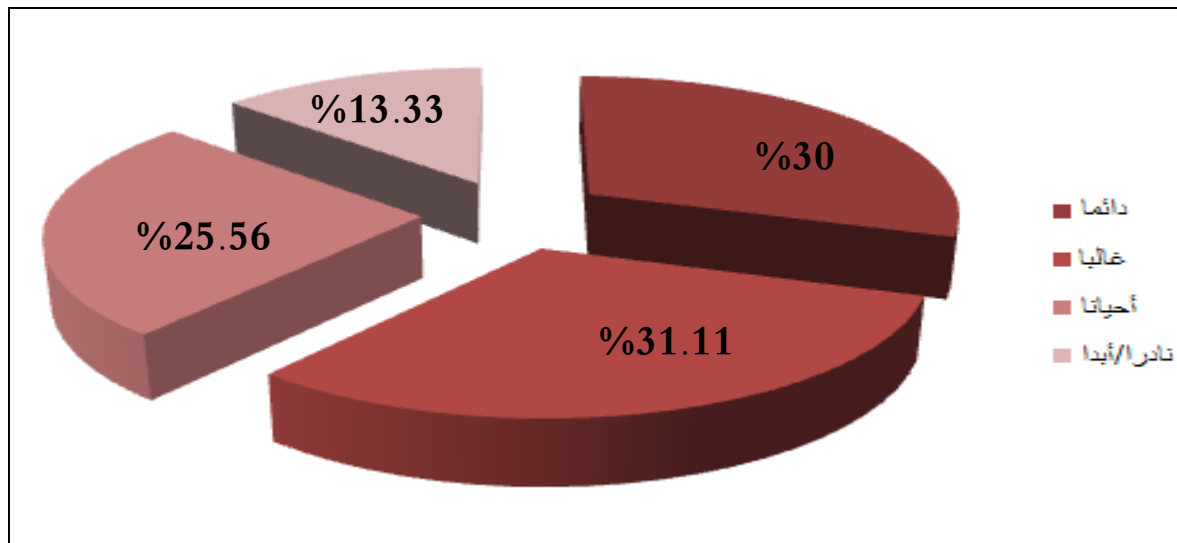
أما الموظفين الذين يشاركون هذه المناسبات والأعياد مع المسنين داخل الدور هم المربون المختصون ومساعدو المربون والمساعدون في الحياة اليومية، حيث يعملون بنظام المناوبة الدورية سواء الليلية أو النهارية وبالتالي هم ملزمون بالعمل خلال الأيام الوطنية والأعياد الدينية وتغطية خدمات المسنين المختلفة، ومن المعلوم أن هناك العديد من الأعياد الدينية (عيد الأضحى، عيد الفطر، عاشوراء، محرم، المولد النبوي الشريف...) والأيام الوطنية (عيد الاستقلال، ذكرى الثورة التحريرية المجيدة...) خلال السنة الواحدة والتي من المفروض أن تكون أيام مدفوعة الأجر بالنسبة للعمال الأجراء إلا أن هناك مؤسسات ذات الطابع الخدماتي التي لا بد من فتح أبوابها لعملاءها

على مدار أيام الأسبوع كالمستشفيات والمراكز الصحية وغيرها من المؤسسات، وتشكل دور الأشخاص المسنين إحدى أهم هذه المؤسسات حيث تقدم خدماتها ورعايتها للمسنين على مدار أيام الأسبوع ليلاً ونهاراً الأمر الذي يتطلب وجود الدائم والمستمر للعمال والموظفين الذين يقدمون ويشرفون على هذه الخدمات.

إنّ المسن داخل الدار - وكأنّه متواجد ضمن منزل عائلي - بحاجة مستمرة إلى الأكل والشرب والنوم والرعاية الصحية وغيرها من الأشكال الأخرى للرعاية، لهذا يجد العديد من المربين المختصين والمساعدين ومساعدتي الحياة اليومية محبسون على التواجد في مثل هذه الأيام ضمن هذه المؤسسات لخدمة المسنين الأمر الذي يجعلهم يتأسفون لغيابهم عن عائلاتهم، وتأكد إجابات المبحوثين أنّه على الرغم من غيابهم عن عائلاتهم إلا أنّهم لا ينقمون على المسنين ولا يشعرون بمشاعر سلبية تجاههم، حيث يعتبرونهم ضحايا ظروفهم يجب السعي لإسعادهم من خلال إشعارهم بأنّهم جزء من عائلاتهم.

الجدول رقم (39): إجابات المبحوثين حول استفادتهم من العطلة السنوية في الوقت المرغوب			
النسبة المئوية	التكرارات		العطلة السنوية
30%	27		دائما
31.11%	28		غالبا
25.56%	23		أحيانا
13.33%	12	12	نادرا/أبدا
100%	90		المجموع

شكل رقم (27): إجابات مفردات البحث حول استفادتهم من العطلة السنوية في الوقت المرغوب



تبين المعطيات الإحصائية الكمية المتعلقة الواردة في الجدول أعلاه بمتغير حصول المبحوث على عطلته السنوية في الوقت الذي يرغب به أنّ ما نسبته (31.11%) من المبحوثين وهو ما يعادل (28) مبحوث أجابوا أنّهم غالبا ما يحصلون على عطلتهم السنوية في الوقت الذي يحدّدونه، تليها نسبة (30%) من مجموع المبحوثين يرون أنّهم دائما ما يحصلون على عطلتهم السنوية في الوقت المحدد بعدد يقدر بـ (27) مبحوثا.

أما المبحوثين الذين أحيانا ما يحصلون على عطلتهم في الوقت الذي يرغبون به يقدر بـ (23) مبحوثا أي ما نسبته (25.56%).

أما نسبة المبحوثين الذين لا يحصلون على عطلتهم في الوقت المحدد أو نادرا ما يحصلون فتقدر بـ (13.33%) وهو ما يعادل (12) مبحوثا، حيث أشاروا أنهم عادة ما يشعرون بالإحباط لعدم استفادتهم من العطل السنوية في الوقت الذي يروونه مناسباً للحصول على قسط من الراحة والعودة أكثر نشاطا وحيوية ما ينعكس على مستوى الخدمة المقدمة للمسنين.

عادة ما يواجه المبحوثين العاملين بهذه المؤسسات مشكلة الاستفادة من العطل نظرا للنقص الذي تشهده الموارد البشرية الكفيلة بتغطية خدمات المسنين وتحقيق الرعاية اللازمة لهم وهذا ما تمت الإشارة إليه في جداول سابقة من هذه الدراسة، فوجد مثلا أنه لو صادف رغبة مربيين الاستفادة من العطلة في نفس التوقيت يجعل المؤسسة تفتقد للتغطية في هذا الجانب وخاصة أن المبحوثين الذين ينتمون إلى هذا القطاع إذا خصصنا بالذكر المربون والمساعدون الاجتماعيون وغيرهم من الرتب التي تنشط في هذا المجال يتحصلون على عطلة سنوية مدتها تقدر بخمسة وأربعون (45) يوما بالإضافة إلى أسبوع في عطلة الشتاء وأسبوع آخر في عطلة الربيع.

حيث يستفيد المبحوثين الذين تسري عليهم أحكام القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 09-353 المؤرخ في 8 نوفمبر سنة 2009 في المادة رقم (08) من عطلتهم السنوية طبقا للتشريع المعمول به.

غير أن الموظفين التابعين لأسلاك التعليم والتكوين يستفيدون من عطلتهم السنوية أثناء فترة العطل المدرسية، ومن ثم يجد الموظف نفسه مضطرا إلى تأجيل الحصول على عطلته في الوقت الذي يراه مناسباً ووفق ما يمليه عليه وضعه الصحي والنفسي والعائلي من جهة ووفق ما تحدده الأطر القانونية من جهة أخرى، الأمر الذي ينعكس بالدرجة الأولى على مستوى الخدمة التي يقدمها الموظف للمسن ففي النهاية ما يقدمه من جهد عضلي وفكري ما هو إلا محصلة وترجمة للحالة النفسية والعقلية التي يعيشها.

الجدول رقم (40): الحصول على العطلة السنوية في الوقت المرغوب فيه ومعدل غياب المبحوثين										
معامل التوافق	كا ² المحسوبة	كا ² الجدولية	مستوى الدلالة	درجة الحرية	المجموع	منعدم	ضعيف	متوسط	عال	معدل الغياب
										الحصول على العطلة السنوية
0.56	33.55	16.92	0.05	09	27	15	11	01	00	دائما
					28	18	07	03	00	غالبا
					23	03	15	05	00	احيانا
					12	00	03	08	01	نادرا
					90	36	36	17	01	المجموع

من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه يتضح من إجابات المبحوثين أنّه على الرغم من أنّه غالبا ما يتحصلون على العطلة السنوية في الوقت الذي يرغبون، بعدد من المبحوثين يقدر بـ (28) و (23) منهم أيضا يرون أنّهم أحيانا ما يتحصلون على هذه العطلة في وقتها، وعند ادخالنا للمتغير الآخر والمتمثل في مستوى غيابهم عن العمل ودرجته نجد أنّ (72) مبحوثا تنقسم إجاباتهم بالتساوي بين كون غيابهم عن العمل إما ضعيف أو منعدم وهو ما يدعم الاتجاه العام للجدول، في حين أشار (17) مبحوثا أنّ معدل غيابهم عن العمل يعتبر متوسط.

هذا وعند حسابنا لمعامل الارتباط وجدنا كا² المحسوبة قدرت بـ (33.55) عند درجة حرية (09) ومستوى دلالة قدر بـ (0.05) وهي أكبر من كا² الجدولية والتي قدرت بـ (16.92) وهذا دليل على وجود علاقة بين متغيري الحصول على العطلة عند رغبة الموظف وبين معدل ومستوى غيابهم عن العمل. وبحساب معامل التوافق وجدنا هناك ارتباط طردي موجب متوسط بين المتغيرين حيث قدر بـ (0.56).

الجدول رقم (41): إجابات المبحوثين حول طبيعة ومميزات بيئة العمل.		
النسبة المئوية	التكرارات	طبيعة ومميزات بيئة العمل
10%	09	بيئة عمل نظيفة
14.44%	13	بيئة عمل مريحة وجذابة
38.89%	35	بيئة عمل تتميز بالتوتر
36.67%	33	بيئة عمل تتميز بالرتابة والروتين
100%	90	المجموع

من خلال التحليل الإحصائي للبيانات المبينة في الجدول أعلاه والمتعلقة بمتغير وجهة نظر المبحوثين تجاه البيئة التي يعملون بها، نجد أنّ ما نسبته (38.89%) وهو ما يعادل (35) مبحوث أشاروا أنّ البيئة التي يعملون بها هي بيئة تتميز بالتوتر والقلق، تليها نسبة (36.67%) من المبحوثين أجابوا أنّ بيئة العمل تتميز بالرتابة والروتين، في حين تشير النسب المتبقية وهي (14.44%) و (10%) إلى أنّ بيئة العمل التي يعمل بها المبحوثين ضمن دور الرعاية محل الدراسة هي بيئة عمل مريحة وجذابة وكذلك أنّها بيئة عمل نظيفة على التوالي.

تحدثنا كثيراً في دراستنا هذه عن الفئات العديدة التي ترعاها دور الأشخاص المسنين في الجزائر والوضعيات الصحية المختلفة التي على المبحوثين والأطقم البيداغوجية العمل والتعامل معها، لهذا لا يمكن أن نعتبر بيئة العمل ضمن هذه الدور هي بيئة مريحة باعثة على العمل والاستمتاع به، وتشير إجابات المبحوثين من خلال المعطيات الواردة أعلاه أنّ أعلى نسبة منهم أشاروا أنّها بيئة تتميز بالتوتر ويشير التوتر هنا إلى كمية المشاعر السلبية التي على المبحوث معاشتها وهو يعمل بدار الرعاية، فعادة ما تتجاوز المشاعر السلبية التي يشعرون بها وضعية المسنين المتكفل بهم إلى الفئات الأخرى التي تتكفل بها دور الرعاية والتي تعتبر أكثر تعقيدا بالنسبة للوضعية الواجب رعايتها وحمايتها.

فالمبحوث خلال يوم كامل من العمل داخل دار الرعاية مطالب بمواجهة والتكيف مع عديد الأوضاع والمشكلات المصاحبة لعملية التكفل بالمسنين من جهة وذوو الإعاقات السمعية والبصرية والحركية والذهنية ومتعددي الإعاقات، المرضى العقليين، المصابون بالتوحد وغيرها من الوضعيات التي تستدعي التجلد والصبر وقوة التحمل وسرعة التكيف وغيرها من الوضعيات الصحية التي على المبحوث العمل معها وتقديم أحسن الخدمات

لها، لهذا نجد أنّ هذه البيئة تتميز بالتوتر النفسي والقلق نتيجة مجابهة الكثير خلال اليوم الواحد، وعادة ما نجد الباحثين أثناء نهاية الدوام مستنزفة طاقتهم.

وفي نفس السياق أشار عدد لا بأس به من الباحثين أنّ البيئة التي يعملون بها تتميز بالرتابة والروتين ويرجع ذلك إلى طبيعة البرامج والأنشطة التي تقوم الأطقم البيداغوجية ببرمجتها والإشراف عليها، حيث تفتقر إلى التجديد والتنوع في عملية اشباع حاجات المسنين والمقيمين نظرا لعدم تجانسهم في الأوضاع الصحية فخدمة كل مسن تبنى على أساس ما يتطلبه وضعه الصحي والنفسي، لهذا يجد الباحثون صعوبة في تسطير برامج واحدة تحقق العدالة في توزيع الخدمات بين جميع المسنين والمقيمين داخل مؤسسات الرعاية.

كما أنّ كثرة المسنين مقارنة بعدد الباحثين الذين يشرفون على تقديم هذه الخدمات يصعب التكفل الجيد بكل هذه الحالات بنفس الكيفية والفاعلية نظرا لثقل هذه الحالات من الناحية الصحية والنفسية والانفعالية، لهذا عادة ما نجد نوع من الرتابة والروتين في التعامل مع بعض الحالات ففي الوقت الذي تتطلب الحالات المتواجدة في غرفها بشكل يومي نظرا لإعاقتها وعدم قدرتها على التنقل إلى رعاية خاصة من حيث الرعاية الطبية والنظافة الشخصية والمرافقة اليومية للتقليل من ضغط المكان.

في المقابل، نجد فئة من المسنين في صحة جيدة من الناحية العقلية والذهنية الأمر الذي يجعلهم يطالبون بكثير من الخدمات ويطمحون للحصول على الأفضل، وخاصة أنّ المسنين المتواجدين ضمن هذه المؤسسات يتراجع مستوى الاستقلالية لديهم بعد التحاقهم مباشرة بها، حيث تسود فكرة لديهم أنّهم متواجدون ضمن هذه الدور للراحة في حين يقوم الباحثون بخدمة والإشراف على شؤونهم المختلفة.

إنّ هذا الوضع غير صحي حيث يجب على كل مسن أو مقيم بمثل هذه المؤسسات أنّ يتمتع بحد من الاستقلالية يفرضها عليه الوضع الصحي والحركي والعقلي، وليس من مبدأ أنّه متواجد في هذه المؤسسات وخدمته حكرا على الموظفين والعمال المتواجدين بها.

أما فيما يتعلق بإجابات الباحثين الذين يرون أنّ بيئة العمل تتميز بالنظافة والجاذبية ومريحة راجع إلى أنّ هذه المؤسسات لا تدخر جهدا في تحقيق النظافة داخل مرافقها وفي مختلف هياكلها، إلّا أنّ ما يعيق هذه العملية عادة هو الوضعية الصحية المزمنة للمسنين والمعاقين الذين لا يغادرون غرفهم وما يترتب عن هذا الوضع من روائح كريهة رغم حملات التنظيف اليومية.

الجدول رقم (42): طبيعة المشاعر المكتسبة لدى المبحوثين نتيجة العمل بدور المسنين.			
النسبة المئوية	التكرارات		المشاعر المكتسبة نتيجة العمل بدار المسنين
22.22%	20		مشاعر ايجابية
77.78%	70	03	الاكتئاب
		11	التشاؤم
		15	القلق والتوتر
		10	الخوف من المستقبل
		08	الإرهاق الجسدي
		09	الإرهاق النفسي
		14	الكل معا
100%	90		المجموع

تبين المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أنّ ما نسبته (77.78%) من مجموع المبحوثين وهو ما يعادل (70) مبحوث قد أجابوا أنّ عملهم بدار الأشخاص المسنين قد تولد عنه مشاعر سلبية، وتتلخص جملة هذه المشاعر السلبية في القلق، التوتر، التشاؤم، الخوف من المستقبل، الإرهاق النفسي والجسدي وغيرها من المشاعر التي تأثر على سكينه هؤلاء المبحوثين ضمن هذه المؤسسات.

هذا وقد أكدت المقابلات التي أجريت مع العديد من المبحوثين باختلاف تخصصاتهم ووظائفهم، أنّهم واجهوا صعوبة كبيرة عند التحاقهم بهذه المؤسسات للعمل حيث تفاجئوا بالأوضاع الصحية والنفسية لهؤلاء المقيمين كما تفاجئوا بعدد الفئات التي تحتضنها هذه المؤسسات والتي بدورهم يجب التعامل معها ورعايتها، كما أكدوا أنّ حالتهم النفسية قد تأثرت في الفترة الأولى بعد التحاقهم عند رؤية حالة المسنين وسماع قصصهم والظروف التي أجبرتهم على الالتحاق بهذه المؤسسات، في حين أكد البعض أنّهم لا يستطيعون مواصلة هذا العمل وأنهم لم يكونوا متوقعين للعمل بمثل هذه الظروف وأنّ بقائهم لحد اليوم راجع إلى عدم قدرتهم على الاستقالة

أو التحويل إلى مؤسسات أخرى خاصة بالنسبة للموظفين الذين التحقوا للعمل بهذه المؤسسات باعتبارهم مخرجات تكوين (توظيف مباشر) الأمر الذي يصعب عليهم عملية التحويل. في حين أجابت النسبة المتبقية والمقدرة بـ (22.22%) أي ما يعادل (20) مبحوث أنّ هناك مشاعر ايجابية تولدت عن عملهم بالمؤسسة، إذ يعتبرون العمل مع المسنين فرصة لتقدم الأفضل لهم ورعايتهم بما يرضي الله والمجتمع، كما أنّ المشاعر الايجابية هذه مرتبطة بأسباب شخصية لا بظروف العمل.

الجدول رقم (43): طبيعة تعامل المبحوثين والاحتكاك بالمسنين.				
الاحتكاك بالمسنين		التكرارات		النسبة المئوية
نعم		70		%77.78
لا	الخوف من العدوى	08		%22.22
	الوضع المزري للمسنين داخل الغرف	12		
المجموع		90		%100

الاحتكاك والتواصل مع المسنين شيء لا مناص منه مادام مبحوثا يمارس وظيفته ضمن دور الرعاية وذلك بغض النظر عن درجة هذا الاحتكاك، ومن خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه نجد أنّ أغلب أفراد العينة يحتكون بشكل دائم ومتواصل مع المسنين المقيمين وذلك بعدد مبحوثين يقدر بـ (70) مبحوثا ما يعادل (%77.78).

فالرعاية التي تقدم لهذه الفئة تتطلب الاحتكاك الدائم والمباشر معهم في جميع المرافق التي يتواجدون بها داخل مؤسسات الرعاية، كما أنّ هؤلاء المسنين غير متجانسين من حيث المستوى الصحي فنجد منهم دائمو التواجد بغرف نومهم لعدم قدرتهم على التنقل والحركة إلّا بمساعدة من قبل المبحوث نفسه، وهناك من لديه القدرة على التنقل ضمن مختلف المرافق داخل المؤسسات وهناك من يتطلب المرافقة الدائمة نظرا لوضعه الصحي والنفسي، لهذا يقوم المبحوث - بغض الطرف عن وظيفته سواء أخصائي نفسي أو طبيب أو أخصائي اجتماعي أو مربي - بمرافقة المسنين كجزء من عملهم اليومي.

وتشير إجابة (20) مبحوث من مجموع المبحوثين والمقدر نسبتهم بـ (%22.22) أنّهم لا يحتكون بشكل دائم ومباشر مع المسنين، على الرغم من أنّ مهامهم تتطلب ضرورة الاحتكاك بين المبحوث والمسن ونظرا لطبيعة الخدمات التي تقدم لهذه الفئة والتي تركز بالأساس على الجوانب غير الملموسة إذا ما استثنينا النظافة الشخصية اليومية للمسنين والصحية من جانب آخر، هذا ويرجع هؤلاء المبحوثين سبب تجنبهم للاحتكاك بهذه الفئة والتعامل معها بشكل يومي أو دوري هو خوفهم من العدوى والأوضاع المزرية التي تشهدها غرف المسنين والمقيمين بشكل عام، حيث أكدت هذا الطرح إجابة 12 مبحوث من مجموع المبحوثين الذين يجتنبون الاحتكاك بالمسنين.

ومن زاوية أخرى تعتبر عملية تفقد المسنين وزيارتهم في غرفهم من الأعمال الروتينية التي تقوم بها الأطقم البيداغوجية ضمن دور الأشخاص المسنين، وتزداد أهمية هذه العملية في النشاط اليومي نظرا للعدد الهائل من المسنين والمقيمين الذين يتواجدون في غرفهم وليس لهم القدرة على مغادرتها بسبب عجز كلي أو جزئي، وقد أكد عديد المبحوثين أنه كثيرا ما تم العثور على وفيات أثناء القيام بجولات تفقدية لغرف المسنين خلال فترات مختلفة من الدوام.

لقد سبق وتمت الإشارة في تحليل الجداول السابقة أنّ المسنين بمؤسسات الرعاية غير متجانسين من حيث المستوى الصحي والنفسي والقدرات العقلية والانفعالية، حيث نجد عدد كبير منهم يعانون من إعاقات حركية إما بسبب إعاقة موجودة من قبل أو بسبب كبر السن الذي أدى إلى ضمور العضلات، مما يعيق عملية التحرك والتنقل بشكل سلسل من مكان إلى آخر داخل الدار سواء لقضاء حاجاتهم من مأكّل وملبس واستحمام أو التنقل إلى الفضاءات الخضراء داخل المؤسسات وتبادل أطراف الحديث مع بعضهم البعض، أو التنقل إلى قاعات الجلوس والمصلى وغيرها من المرافق.

وقد لاحظنا أنّ أغلبية المسنين يلتزمون أماكنهم داخل غرفهم وفي أسرّتهم للأسباب التي تم ذكرها آنفا، فوضعية هؤلاء المسنين تتطلب من المبحوثين إجراء زيارات يومية وبشكل دوري إلى غرفهم وخاصة الأكثر عجزا على المستوى النطق بحيث يصعب عليهم التواصل اللفظي وطلب كل ما هم بحاجة إليه، ومن ثم ضرورة برمجة هذه الزيارات سواء من طرف المربين المختصين أو الأخصائيين النفسانيين والاجتماعيين وحتى طبيب المؤسسة والمرضين للوقوف على انشغالات هذه الفئة وإشباع حاجاتها المختلفة.

وفي هذا الصدد أكد بعض المبحوثين معاناتهم في عملية التواصل الجيد مع هذه الفئة وخاصة التي تمكث داخل الغرف بشكل مستمر، نظرا للوضع المزري والروائح الكريهة التي تنبعث من غرفهم بالرغم من عمليات التنظيف المستمرة من قبل عمال النظافة، إلّا أنّ الوضع الصحي لهم كفيل يجعل هذه الروائح شيء لا يمكن التخلص منه عن طريق التنظيف حتى لو كان بشكل مستمر، وقد أكدت المقابلة مع بعض المبحوثين أنّ الروائح تنبعث من غرف المقيمين الذين يلزمون غرفهم دون الحركة أو الخروج منها إلّا للضرورة القصوى نتيجة إصابتهم بأمراض متقدمة تعيق حركتهم، كما أنّ بعض منهم يتجنبون التنقل لهذه الغرف مخافة التعرض لهذه الروائح.

الجدول رقم (44): إصابات المبحوثين بأمراض مهنية داخل دار الرعاية				
النسبة المئوية	التكرارات		الإصابة بأمراض مهنية	
%28.89	26	02	مرض نفسي	نعم
		16	مرض جسدي	
		08	جسدي نفسي	
%71.11	64		لا	
%100	90		المجموع	

عند الحديث عن حوادث العمل أو الإصابة بأمراض تتعلق بطبيعة الوظيفة الممارسة أو المؤسسة التي يعمل بها الموظف، يتبادر للذهن أننا نتحدث عن مؤسسة صناعية أو انتاجية أين تكون الآلات والظروف الفيزيائية عاملا مساعدا في تحقيق هذه الإصابات، إلا أنّ واقع الحال يشير أنّه حتى المؤسسات ذات الطبيعة الخدمية يمكن أن يصاب موظفيها بأمراض لها صلة مباشرة بما يمارسونه من وظائف وخاصة ما تعلق بالضغوط النفسية والعقلية. حيث تبين من خلال المعطيات الكمية الواردة في الجدول أعلاه أنّ:

__ (64) مبحوث ما نسبته (%71.11) لم يسبق لهم أن تعرضوا إلى الإصابة بمرض له علاقة مباشرة مع العمل الذي يقومون به.

__ في حين تؤكد إجابة (26) مبحوثا وهو ما يعادل نسبة (%28.89) قد سبق لهم التعرض للإصابة بمرض له علاقة مباشرة بطبيعة المهام التي يقومون بها.

__ حيث صرح (16) مبحوث أنّهم قد أصابتهم أمراض جسدية نتيجة عملهم مع هذه الفئة وفي هذه المؤسسات، مثل الإصابة بأمراض الحساسية نتيجة احتكاكهم الدائم والمباشر بالمسنيين داخل غرفهم التي تنبعث منها روائح تتعلق بما يعانون من أمراض ترتبط بوضعهم الصحي وتقدمهم في السن، وهناك من أشار أنّه سبق وتعرض للإصابة على مستوى الظهر نتيجة التنقل الدائم إلى مكان العمل والذي يبعد مسافة طويلة عن مقر السكن.

هذا وقد تمت الإشارة في إحدى الجداول السابقة أنّ عملية التوجيه لهذه المؤسسات لا تتم بمراعاة مكان إقامة المبحوث، وإنما يبنى على أساس احتياجات المؤسسة من الموظفين والمناصب، لهذا نجد العديد من المبحوثين

يتنقلون عبر مسافات طويلة ولساعات طويلة للوصول إلى مقر العمل، وهناك من يتنقل من ولاية إلى أخرى لهذا تعتبر الإصابة بآلام على مستوى الظهر شيء طبيعي بالنسبة للمبحوثين الذين يقطعون مثل هذه المسافة بشكل يومي أو دوري للعمل بمؤسسة لرعاية المسنين.

كما أشار البعض أنّهم عانوا نفسيا كثيرا عند التحاقهم للعمل بهذه المؤسسات وعند وقوفهم على أوضاع هذه الفئة وواجهوا ما ينتظرهم من تحديات لرعاية هذه الفئة، فقد شكل القلق والخوف والتوتر أهم المشاعر التي صاحبت التحاقهم بمؤسسات رعاية المسنين.

كما عانى البعض من الأمراض الجسدية ذات الأصل النفسي كالصداع وآلام المعدة نتيجة تعرضهم لضغوطات العمل، خاصة أنّ هذه المؤسسات تحتضن العديد من الفئات التي وجد الموظف نفسه مطالب برعايتها والوقوف على إشباع حاجاتها، حتى لو كان ذلك خارج مهامه وخارج إطار التكوين الذي تلقاه، وقد تمت الإشارة سابقا أنّ مؤسسات رعاية المسنين ترعى العديد من الفئات تشكل فئة المسنين نسبة قليلة منهم فنجد المرضى العقليين والمعاقون حركيا والمتوحدون وغيرهم من الفئات التي تتطلب الكثير الصبر والتجملد لمجابهة متطلباتهم، كما تستقبل هذه المؤسسات فئة أخرى في فصل الشتاء وهم الأشخاص بدون مأوى الذين يحملون العديد من المخاطر بالتحاقهم بهذه المؤسسات، الأمر الذي يجعل المبحوثين يقعون تحت ضغط نفسي يترجم عادة إلى معاناة جسدية تتطلب التدخل الطبي.

الجدول رقم (45): احتكاك المبحوث بالمسنين والإصابة بالأمراض المهنية.									
الإصابة بالأمراض المهنية	احتكاك المبحوث بالمسنين	نعم	لا	المجموع	درجة الحرية	مستوى الدلالة	ك ² الجدولية	ك ² المحسوبة	معامل الارتان
احتكاك دائم ومباشر مع المسنين	19	51	70	1	0.05	3.84	78	-0.18	
احتكاك غير دائم ومباشر مع المسنين	07	13	20						
المجموع	26	64	90						

من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول والتي يجمع بين متغيري طبيعة احتكاك المبحوثين في دور الأشخاص المسنين بالفئة التي يرعونها وبين الإصابة بمرض له صلة بطبيعة العمل الذي يقومون به، أكدت المعطيات أنّ ما يقدر عددهم بـ (70) موظف يرون بأنّ احتكاكهم بالمسنين احتكاك دائم ومباشر لطبيعة المهام والخدمات التي يقدمونها ونوعية الفئات المتكفل بها، وعند ادخالنا للمتغير الآخر والمتمثل في الإصابة بمرض معين له علاقة بطبيعة المهام المنوط بهم أدائها أكد (51) من هؤلاء المبحوثين أنّه لم تسبق لهم الإصابة بمرض له علاقة مباشرة بعملهم مع المسنين في حين أشار (19) أنّه قد سبقت لهم الإصابة بمرض يرجع سبب الإصابة إلى طبيعة المهام الموكلة إليهم مع الفئات المتكفل بها ضمن دور الأشخاص المسنين وهو ما يدعم الاتجاه العام للجدول.

حيث نستنتج أنّه توجد علاقة بين المتغيرين فعند حسابنا لمعامل الارتباط وجدنا أنّ ك² المحسوبة تقدر بـ (78) عند درجة حرية (01) ومستوى دلالة (0.05) وهي اكبر من ك² الجدولية والتي تقدر بـ (3.84).

في حين أنّه عند حسابنا لمعامل الارتان وجدنا أنّ هناك علاقة عكسية سلبية ضعيفة جدا بين المتغيرين حيث قدر بـ (-0.18).

الجدول رقم (46): الإصابة بالأمراض المهنية والرغبة للاستمرار في العمل									
الإصابة بالأمراض المهنية	الرغبة في الاستمرار بالعمل	يرغب في الاستمرار	لا يرغب في الاستمرار	المجموع	درجة الحرية	مستوى الدلالة	كا ² الجدولية	كا ² المحسوبة	معامل الاقتزان
نعم	لا	المجموع	25	01	26	1	0.05	3.84	52.69
لا	المجموع	41	49	90	64	0.97	0.05	3.84	52.69

تبين المعطيات الإحصائية الموجودة في الجدول أعلاه والذي يبحث في العلاقة بين متغيري الإصابة بمرض له صلة مباشرة بطبيعة المهام التي يؤديها المبحوث في دار الأشخاص المسنين التي يعمل أو كنتيجة لتواجده للعمل بهذه المؤسسة أي الإصابة بالأمراض المهنية، وبين الرغبة في الاستمرار للعمل أن (26) مبحوث من مجموع المبحوثين والذي يقدر عددهم بـ (90) قد أصيبوا من قبل بمرض يتعلق أساسا بتواجدهم للعمل ضمن هذه الدور ولطبيعة المهام الموكلة إليهم ومع هذا يرغبون في الاستمرار في العمل، في حين أشار (64) مبحوثا عدم إصابتهم بأي مرض له صلة مباشرة بالعمل ضمن هذه المؤسسات، (48) منهم يرغبون في مغادرة هذه المؤسسات وليست لديهم رغبة خالصة للبقاء والعمل مع هذه الفئة.

ومن خلال حسابنا لمعامل الارتباط وجدنا أن ك² المحسوبة قد قدرت بـ (52.69) عند درجة حرية (01) ومستوى دلالة (0,05) أكبر من ك² الجدولية وهذا دليل على وجود علاقة وطيدة بين المتغيرين. وبحساب معامل التوافق وجدنا أن هناك ارتباط طردي موجب قوي بين المتغيرين حيث قدر بـ (0.97+).

الجدول رقم (47): طبيعة ضغوط العمل داخل دور المسنين.		
النسبة المئوية	التكرارات	تميز بيئة العمل في دور الأشخاص المسنين بالضغط
84.44%	76	نعم
15.56%	14	لا
100%	90	المجموع

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه نجد أنّ ما نسبته (84.44%) من المبحوثين يرون أنّ البيئة التي يعملون بها تتميز بالضغط وهو ما يعادل (76) مبحوث من مجموع المبحوثين، في حين يرى (14) مبحوث أي ما نسبته (15.56%) أنّ هذه البيئة لا تتميز بالضغط.

إنّ دور الأشخاص المسنين مؤسسات لا تقتصر في مهامها على رعاية فئة محددة وهي فئة المسنين والذين يكونون عادة قد وصلوا للسن القانوني الذي يخول لهم الالتحاق بمثل هذه المؤسسات، كما تتوفر فيهم الشروط الاجتماعية والقانونية التي تخول لهذه المؤسسات من استقباليهم وخدمتهم وتقديم الرعاية اللازمة لهم كواجب تمليه عليهم القيم الإنسانية والأخلاقية والدينية والقانونية، إلّا أنّ هذه المؤسسات تعتبر كملاذ للكثير من الفئات الهشة الأخرى التي لا مأوى لها ولا يمكن لأي مؤسسة ذات طابع آخر من استقباليها، لحساسية الفئات التي تستقطبها. فوزارة التضامن والأسرة وقضايا المرأة تدرج ضمن هيئاتها العديد من المؤسسات التي هدفها الأول والأخير هو استقبال فئات هشة، والنهوض بأوضاعها وتحسين المستوى المعيشي لها كالأطفال ذو الإعاقات المختلفة فهناك مراكز للتكفل النهاري بهم كل حسب إعاقته، وهناك مؤسسات الطفولة المسعفة التي تحتضن بدورها فئة الأطفال مجهولي النسب ومؤسسات إعادة التربية والتأهيل وتشكل هنا دور الأشخاص المسنين إحدى أهم المؤسسات التي تشرفها عليها هذه الوزارة، وحيث من الصعوبة أنّ تستقبل المؤسسات الأخرى فئات متعددة تلجأ إليها الوصية ذات الصلاحية إلى توجيه هذه الفئات إلى دور الأشخاص المسنين.

والملاحظ لهذه المؤسسات عند الزيارة أنّها تحتضن تشكيلة متنوعة من الأشخاص منهم المعاقون حركيا وذهنيًا والمرضى العقليون والمتوحدون والأشخاص دون مأوى في فترات محددة خلال السنة، هذه الفئات على اختلاف أوضاعها الصحية والنفسية والعقلية لا يمكن لمؤسسات أخرى استقباليها نظرا لحساسية الوضع الذي تمر به، لهذا نجد دور الأشخاص المسنين والموظفين الذين يعملون بها يرزخون تحت ضغط رهيب من المهام التي يجب أنّ يقوموا بها مع هذه الفئات والرعاية الواجب أنّ تقدم لهم.

هذا ويرفض العديد من المبحوثين في هذه المؤسسات هذا الوضع حتى أنّ هناك من هم متمردون ويرفضون القيام بهذه المهام فيلجؤون أحيانا إلى العطل المرضية كدريعة وحل أو مهرب للتخفيف والتقليل من عبأ هذه الضغوطات.

الجدول رقم (48): العلاقة بين طبيعة ضغوط العمل و التزام المبحوثين داخل دور المسنين								
معامل الاقتران	ك ² المحسوبة	ك ² الجدولية	مستوى الدلالة	درجة الحرية	المجموع	متوسط	كبير	مستوى التزام الموظفين بيئة العمل
0.38_	111.48	3.84	0.05	1	76	36	40	بيئة تتميز بالضغط
					14	04	10	بيئة لا تتميز بالضغط
					90	40	50	المجموع

من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه نجد أنّ (76) مبحوث يرون أنّ بيئة العمل التي يعملون بها تتميز بالضغط لكثرة المهام التي يقومون بها وتعدد الفئات المتكفل بها وكثرة تعقيداتها، وعند ادخالنا للمتغير الآخر والمتمثل في مستوى التزام الموظفين نجد أنّ أكثر من نصف المبحوثين وهو ما يعادل (50) مبحوثا يرون أنّ التزامهم كبير في حين أجاب (40) منهم أنّ مستوى التزامهم كبير على الرغم من أنّ بيئة العمل تتميز بالضغط وهو ما يدعم الاتجاه العام للجدول.

وعند حسابنا لمعامل الارتباط وجدنا ان ك² المحسوبة تقدر بـ (111.48) عند درجة حرية (01) ومستوى دلالة (0.05) اكبر من ك² الجدولية وهو دليل على وجود علاقة بين المتغيرين.

الجدول رقم (49): طبيعة الشعور بالأمان والاطمئنان داخل دور المسنين				
شعور الموظف بالأمن والاطمئنان	التكرارات	النسبة المئوية		
نعم	48	53.33%		
لا	24	46.67%	بسبب وجود مرضى عقليين	
	10		بسبب غياب التغطية الأمنية	
	07		بسبب وجود أشخاص بدون مأوى	
	01		أخرى	
المجموع	90	100%		

تبين الشواهد الكمية والقراءة الإحصائية للجدول أعلاه أنّ (48) مبحوث بنسبة (53.33%) من إجمالي المبحوثين يشعرون بالأمن والاطمئنان داخل دور الأشخاص المسنين، في حين تشير ما نسبته (46.67%) أي ما يعادل (42) مبحوث لا يشعرون بالأمن والاطمئنان.

وقد أكدت المقابلات التي أجريت مع مسؤولي هذه المؤسسات وكذا المراقبون العامون ضمن هذه المؤسسات، أنّهم يعانون كثيرا فيما يتعلق بتحقيق الأمن والسلامة داخل هذه الدور حيث تضم هذه المؤسسات العديد من الفئات التي تحتاج إلى تغطية أمنية في حين أنّ هذه المؤسسات لا تتوفر على جهاز أمني يمكنه من التدخل في حالة الخطر، وإنما يقتصر على فقط على الحراس الذين يناوبون حلى حراسة المرافق الخاصة بهذه المؤسسات.

وتزداد إمكانية التعرض للخطر بالنسبة للمبحوثين والمسنين أيضا في الفترة التي تفتح هذه المؤسسات أبوابها لاستقبال الأشخاص دون مأوى في فصل الشتاء، حيث تقوم الجهات المعنية بخرجات ميدانية في فترات محددة للبحث عن المشردين والذين يتخذون من الشوارع مأوى لهم يتم نقلهم لدور الأشخاص المسنين خلال هذه الفترة حتى يتسنى لهم الاحتماء بين جدرانها، وتزداد خطورة الوضع هنا أنّ هؤلاء الأشخاص عادة ما يكونون مصابين بأمراض عقلية تجعلهم يقومون بأي تصرف أو سلوك انحرافي للدفاع عن أنفسهم من وجهة نظرهم أو مصابون بأمراض قابلة لنقل العدوى نظرا لما يتعرضون له في الشوارع، كما أنّ هؤلاء الأشخاص يلتحقون إلى هذه المؤسسات محملين في بعض الأحيان بأسلحة بيضاء مخبأة ضمن ملابسهم.

من خلال هذا الوضع نجد بعض المبحوثين لا يشعرون بالأمن والاستقرار ضمن هذه الدور وخاصة في الفترة التي ينتقل فيها الأشخاص دون مأوى على مستوى هذه المؤسسات، وهذا ما أكدته إجابة (07) مبحوثين من مجموع الكلي للمبحوثين الذين لا يشعرون بالأمان داخل هذه الدور، في حين يشير (24) مبحوث أنّ السبب الرئيسي لهذا الشعور هو توفر هذه المؤسسات على فئة من الأشخاص ذوي الأمراض العقلية، الأمر الذي يشعرهم أنهم بمصحة للأمراض العقلية وليس مؤسسة لاستقبال ورعاية فئة هشة تحتاج كل الدعم والاهتمام، وما يزيد الأمر تعقيدا أنّ هذه المؤسسات تفتقر للتغطية الأمنية التي من شأنها أنّ تحد من درجة الخطورة التي يمكن أنّ يتعرض لها أي موظف أو مقيم آخر، أما فيما يتعلق بالمبحوثين الذين يشعرون بالأمن والاطمئنان داخل هذه المؤسسات فقليلو الاحتكاك بهم كما يتجنبون التواجد ضمن المرافق الخاصة بهم.

جدول رقم (50): أساليب إدارة دور المسنين في التحسيس بأهمية الصحة والسلامة المهنية				
النسبة المئوية		التكرار		تعتمد إدارة دور الأشخاص المسنين الأساليب التوعوية في التحسيس بأهمية الصحة و السلامة المهنية
73.33%	66	30	الحملات التحسيسية	نعم
		02	الدورات العلمية	
		32	النشرات اللازمة للتوعية	
26.67%	24		لا	
100%	90		المجموع	

إنّ تبَيُّ دور الأشخاص المسنين عملية التحسيس بأهمية الصحة والسلامة المهنية ينم عن مسؤوليتها تجاه مواردها البشرية من جهة وتجاه الفئة المتكفل بها من جهة أخرى، وخاصة في الفترات التي تشهد وتعرف ظهور بعض المخاطر سواء صحية أو في حالة توقع حدوث أزمة أو كارثة.

من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه يتبيّن أنّ دور الأشخاص المسنين تتبى جملة من أساليب التحسيس بأهمية الصحة والسلامة المهنية، بنسبة (73.33%) من إجابات المبحوثين وهو ما يعادل (66) مبحوث من مجموع مفردات العينة.

ومن بين أهم الأساليب التحسيسية المعتمدة فتح أبوابها إلى مختلف الهيئات والمؤسسات الناشطة في مجال مكافحة الكوارث والأزمات ومحاربة مختلف المخاطر التي يمكن أن تطال الصحة العامة والموظفين والعاملين على وجه التحديد كالحماية المدنية وخاصة في موسم الشتاء أين تزيد مخاطر الوفيات والاختناق بغاز المدينة وغيرها من المخاطر.

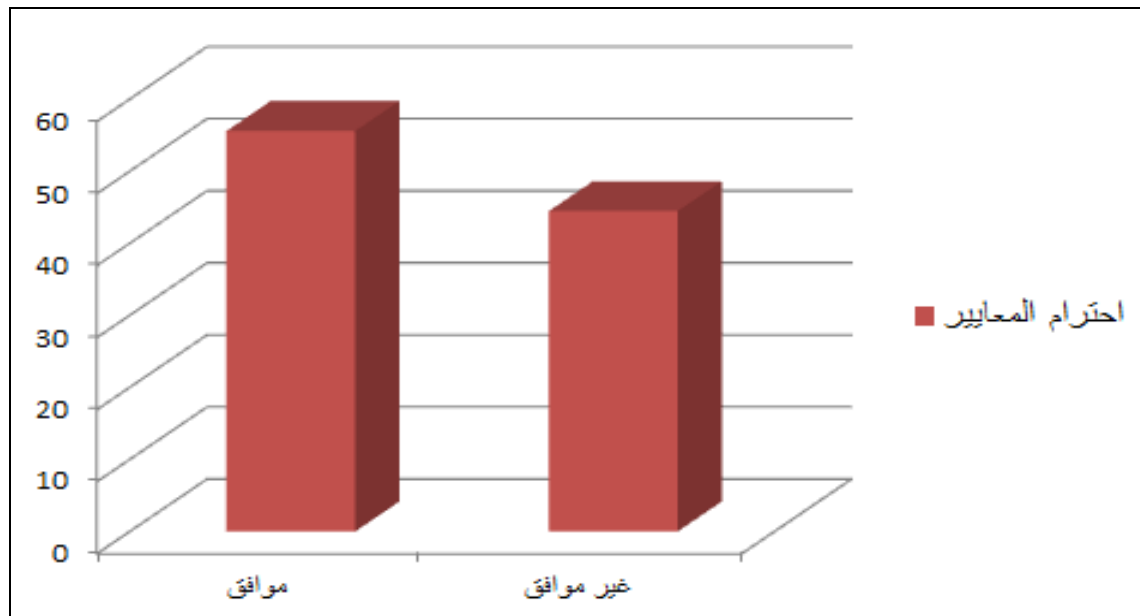
ضف إلى ذلك اعتمادها على النشرات التوعوية عند تفشي الأمراض والأوبئة وزيادة احتمال الإصابة وانتقال العدوى، وهو ما تم الوقوف عليه جليا خلال إجراء الدراسة الميدانية وفي الفترة التي شهدت تفشي وباء كورونا وما تم اتخاذه من إجراءات احترازية تحد من تفشي الفيروس وخاصة وسط المسنين والعاجزين والمرضى الذين يعانون من ضعف ونقص المناعة.

في حين تشير إجابات المبحوثين أنّ هناك نقص فيما يتعلق الدورات العلمية التي من شأنها أن تعزز المعارف العلمية والخبرات والمكتسبات بالنسبة للموظفين والعاملين في المجال الذي ينشطون فيه.

أما فيما يتعلق بالنسبة المتبقية والمقدرة بـ (26.67%) تشير أنّ إدارة دور الأشخاص المسنين لا تعتمد على أي وسيلة للتوعية والتحسيس بأهمية الصحة والسلامة المهنية ومختلف المخاطر والأزمات والأمراض المتنقلة التي يمكن أن تصيب المبحوثين وكذا المقيمين بعدد من المبحوثين يقدر بـ (24) مبحوث.

جدول رقم (51): توفير واحترام إدارة دور الأشخاص المسنين لمعايير الصحة والسلامة المهنية.		
النسبة المئوية	التكرار	احترام المعايير
55.56%	50	موافق
44.44%	40	غير موافق
100%	90	المجموع

شكل رقم (28): توفير واحترام إدارة دور الأشخاص المسنين لمعايير الصحة والسلامة المهنية.



من خلال القراءة الإحصائية للمعطيات الواردة في الجدول أعلاه يتبين أنّ دور الأشخاص المسنين محل الدراسة لديها اتجاه متوسط نحو احترامها لمعايير الصحة والسلامة المهنية، حيث تؤكد النسبة (55.56%) من إجابات المبحوثين والذين يقدر عددهم بـ (50) مبحوثاً يرون أنّ دور الأشخاص المسنين تحاول الاحتكام إلى معايير الصحة والسلامة المهنية المتعارف عليها، وخاصة أنّ الصحة والسلامة المهنية حق كفلته القوانين والنصوص التنظيمية، فالمادة (37) من الأمر 06(03) المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية تبين ان للموظف الحق في ممارسة مهامه في ظروف عمل تضمن له الكرامة والصحة والسلامة البدنية والمعنوية.

هذا ويتجلى احترام المؤسسات لمعايير الصحة والسلامة المهنية من خلال عديد المظاهر منها ما هو في أين تأخذ بعين الاعتبار وضع الحلول واتخاذ الإجراءات اللازمة لتلافي حوادث وإصابات العمل والأمراض المهنية،

وهناك المظهر الطبي الذي يتجسد في تقديم نتائج الأبحاث والعلوم لتخدم أهداف المؤسسات في الكشف عن المخاطر التي تهدد صحة وحياة العاملين وحمايتهم من الأمراض المهنية المختلفة من خلال خدمة طب العمل للموظفين والعمال بحيث تقدم خدمات المعاينة والاستشارة لجميع الفئات العمالية.

أما المظهر النفسي والذي يعتبر من أهم جوانب الصحة والسلامة المهنية للعاملين فيبرز في الاهتمام بالحياة النفسية للعاملين لما تلعبه من دور في الإصابة بحوادث العمل والأمراض المهنية من خلال تحقيق الاختيار الجيد المهني السليم للعاملين وتوزيعهم على أماكن العمل التي تناسب قدراتهم ومؤهلاتهم وخبراتهم.

وهناك مظاهر أخرى يمكن أن يبرز من خلالها احترام المؤسسات لمعايير الصحة والسلامة المهنية كالمظهر القانوني والاقتصادي والاجتماعي.

إنّ أهم التزام على دور الأشخاص المسنين هو السعي للحفاظ على مواردها البشرية وحمايتهم من مختلف الأخطار التي يمكن أن تعترضهم في بيئة العمل، لهذا لا بد أن تعمل على وضع مجموعة من برامج الصحة والسلامة المهنية سواء ما تعلق بالصحة الجسمية أو الصحة النفسية والعقلية، والعمل على الحد من الأمراض الناتجة عن ممارسة الأعمال المهنية المرتبطة بوظائفهم وأيضاً السلامة من بيئة العمل ذاتها وما يصاحبها من أخطار.

أما النسبة المتبقية والمقدرة (44.44%) وهو ما يعادل (40) مبحوث من مجموع عينة الدراسة يرون أنّ دور الأشخاص المسنين لا تحترم معايير الصحة والسلامة المهنية المتعارف والمعمول بها، إنّ ما يبرر إجابة هؤلاء المبحوثين هو الوضع المزري للظروف العمل ونقص الإمكانيات المادية والوسائل التي تتيح للمبحوثين أداء مهامهم وواجباتهم على أكمل وجه وبالطريقة التي تساعدتهم دون خوف أو توجس من المرض أو انتقال العدوى، وقد تمت الإشارة في الجداول أنّ بعض المبحوثين يقللون من مستوى احتكاكهم بالمسنين والمقيمين في غرفهم بسبب خوفهم من الإصابة بعدوى مرضية.

الجدول رقم (52): إجابات المبحوثين حول رضاهم عن قيمة منحة المردودية التي يتلقونها.				
النسبة المئوية	التكرارات		المردودية	
%22.22	20	10	التعبير بزيادة الاهتمام	راض
		10	السعي لتطوير المهارات كتعبير عن الرضا	
%21.11	19		راض إلى حد ما	
%56.67	51		غير راض	
%100	90		المجموع	

تعتبر منحة المردودية من الآليات المعتمدة في قطاع الوظيف العمومي لتقييم مستوى أداء الموظفين والتزاماتهم. ومن خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه نجد أنّ ما نسبته %22.22 أي ما يعادل 20 مفردة من مفردات البحث أجابوا أنّهم راضون عن منحة المردودية المتحصل عليها وهذا الرضا كثيرا ما يدفعهم إلى زيادة مستوى الاهتمام بصفة المسنين والعمل على تحسين الخدمات التي يقدمونها وأشكال الرعاية التي يتحصلون عليها، وهو ما أكدته إجابة 10 مبحوثين من المجموع الكلي للمبحوثين الذين يشعرون بالرضا عن منحة المردودية وهو نفس العدد أي 10 مبحوثين من نفس مجموع المبحوثين الذين أشاروا أنّهم يسعون دائما إلى تطوير مهاراتهم في مجال التعامل مع المسنين خاصة أنّ خدمة هذه الفئة يحتاج إلى الكثير المهارات وفنون التعامل لما تحمله من تغيرات فيسيولوجية ونفسية وانفعالية.

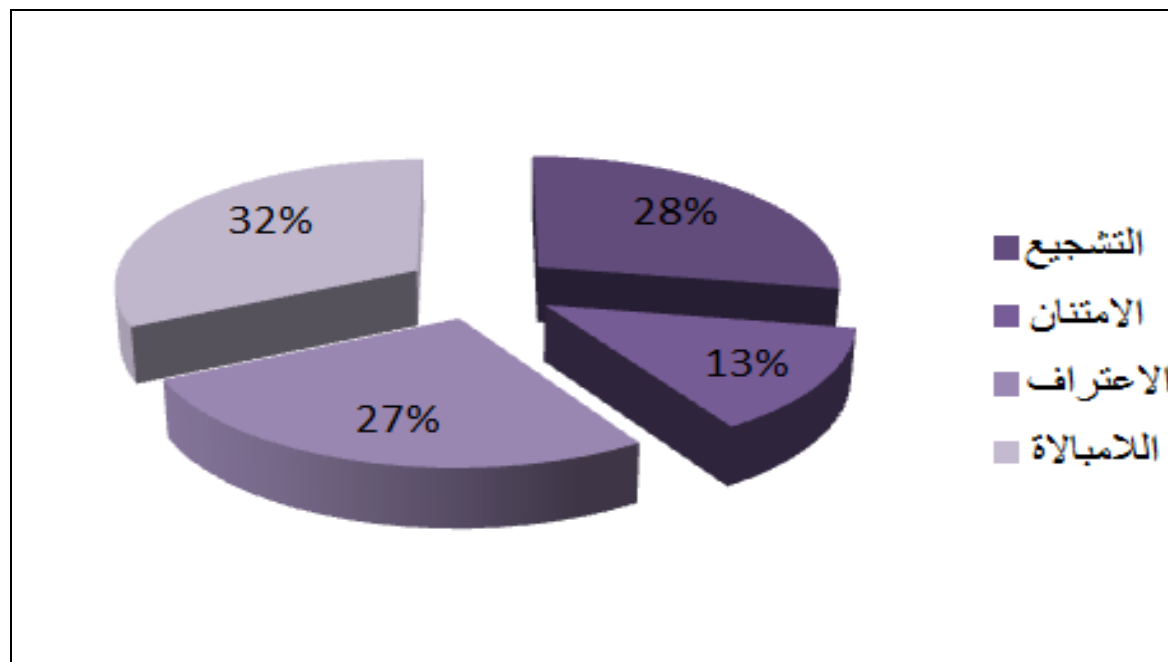
تليها نسبة %21.11 وهو ما يعادل 19 مبحوث يشيرون أنّهم راضون إلى حد ما عن منحة المردودية التي يتلقونها نظير المهام التي يقومون بها والجهود التي يبذلونها لخدمة المسنين ورعايتهم.

أما أكبر نسبة والمقدرة بـ %56.67 ما يعادل أكثر من نصف المبحوثين غير راضون عن منحة المردودية التي يحصلون عليها والجدير بالذكر هنا أنّ المبحوثين المعنيين بالحصول على منحة المردودية هم الموظفون الدائمون غير أنّ مؤسسات رعاية المسنين لديها عديد من الموظفين بعقد مؤقت أو ما يسمى بعقود في إطار الإدماج المهني والإدماج الاجتماعي لحاملي الشهادات والمقدر عددهم بنسبة %16.67 كما تمت الإشارة إليه في الجدول رقم

07 وهي نسبة لا بأس بها مقارنة مع المجموع الكلي للمبحوثين داخل هذه المؤسسات وعادة ما يقوم هؤلاء المبحوثون بنفس المهام التي يقوم بها الدائمون وخاضعون لنفس نظام المناوبة كل حسب الشهادة الجامعية المتحصل عليها، وقد أكدت إجابة العديد من هؤلاء المبحوثين أنهم خاضعون لنفس واجبات في حين أنّ العلاقة التي تجمعهم بالمؤسسات علاقة مؤقتة.

الجدول رقم (53): إجابات الباحثين حول موقف المسؤول من الجهد المبذول في العمل.			
النسبة المئوية	التكرارات		موقف المسؤول
27.78%	25		التشجيع
13.33%	12		الامتنان
26.67%	24		الاعتراف
32.22%	29	10	ينقص حرص الموظف عند رعاية المسنين
		19	لا يؤثر على مستوى الحرص عند رعاية المسنين
100%	90		المجموع

شكل رقم (29): موقف المسؤول من الجهد المبذول في العمل.



من المتعارف عليه أنّ التشجيع والامتنان للمجهودات التي يبذلها الموظف عامل مهم جدا في رفع روحه المعنوية وتحسين مستوى مردوديته وجودة أدائه.

وبالعودة للجدول يتبين لنا أنّ نسبة (27.78%) من مجموع المبحوثين يرون أن المسؤولين يشجعونهم نظير الجهود التي يبذلونها في هذه المؤسسات ومع هذه الفئة، تليها نسبة (26.67%) التي يشير المبحوثين من خلالها أنّهم يلقبون اعترافا بهذه المجهودات في ظل الظروف البيئية والصحية والنفسية التي يعملون بها، ثم تليها نسبة (13.33%) من مجموع المبحوثين يرون أنّهم يشعرون بامتنان المسؤولين لما يقدمونه ضمن هذه المؤسسات، في حين تشير نسبة (2.22%) من المجموع الكلي للمبحوثين أنّهم يتلقون لامبالاة من طرف المسؤولين تجاه ما يقدمونه من مجهودات وتضحيات في سبيل تحقيق رعاية متكاملة لهذه الفئة.

إنّ التشجيع والاعتراف والامتنان الذي يتلقاه مبحوثي هذه المؤسسات من طرف المسؤولين المباشرين لهم سواء من مدراء المؤسسات أو من الجهات الوصية للقطاع من جهة، ومن أفراد المجتمع ومؤسسات المجتمع المدني من جهة أخرى، قد يدفع هؤلاء المبحوثين على بدل المزيد من الجهود في سبيل النهوض بهذه الفئة وتحسين المستوى التكفل لها سواء من الناحية الصحية، النفسية والاجتماعية من خلال تعزيز علاقاتهم وتقديم الدعم النفسي لهم ما ينعكس بالدرجة الأولى على مستواهم الصحي، كما أنّ اللامبالاة من قبل المسؤولين والتي يتلقاها بعض المبحوثين مما يقدمون في هذه المؤسسات وطبيعة الضغوط التي يتعرضون لها لا يدفعهم بالمرّة إلى الانتقاص من حرصهم على رعاية المسنين وخدمتهم.

وتشير الكثير من المقابلات التي أجريت مع المبحوثين في هذه المؤسسات وخاصة المربون المتخصصون منهم أنّه على الرغم من أنّ العمل الذي يقومون به هو مقابل راتب يتقاضونه، إلّا أنّ الاعتراف بالمجهودات التي يقدمونها يساعد كثيرا في الرفع من الروح المعنوية لهم ويدفع بهم إلى السعي لبذل المزيد من الجهد وتحسين عملية التكفل، كما أشاروا أنّهم يجدون صعوبة بالغة في ترجمة هذه الجهود على أرض الواقع وإعطاء نتيجة تنعكس على حالة المسن نفسه وخاصة إذا تحدثنا عن البعد النفسي والانفعالي له وما يتطلبه الوضع من طاقة نفسية وعقلية.

2) مناقشة نتائج الدراسة:

إنّ أول التزام على المؤسسات تحقيقه في مجال مسؤوليتها الاجتماعية هو تجاه الموارد البشرية التي تضمها وتقوم بإدارتها وتسيير مسارها المهني، لهذا لا بد لهذه المؤسسات الاجتهاد في عملية الاستقطاب والاختيار حيث يجب أن يكون مبني على أساس علمي ممنهج، والعمل على تطويره من خلال مختلف البرامج التكوينية والدورات العلمية في مجال نشاطه والسعي للمحافظة عليه بتوفير مختلف الظروف والوسائل الكفيلة برفع روحه المعنوية وزيادة انتماءه للمؤسسة التي يعمل بها وتحقيق الالتزام الوظيفي وتعزيز الرقابة الذاتية له وخاصة في مؤسسة تقدم ألوان متعددة من الرعاية لفئة هشة في المجتمع مثل دور الأشخاص المسنين.

فوجود هذه المؤسسات مدفوع بحاجة ماسة إلى التكفل بفئة مهمة من الفئات المجتمعية التي تعجز عن تلبية احتياجاتها بنفسها، ويعبر عن اعتراف صريح من قبل المجتمع بمكانة هذه الفئة وضرورة رعايتها وحمايتها من الأخطار التي يمكن أن تتعرض لها، والمسنون كفئة مجتمعية تتميز بمجموعة من الخصائص النفسية والبيولوجية والاجتماعية والانفعالية التي تدفع بالضرورة أن تتوفر المؤسسات التي وكلت لها مهمة رعايتها وتوفير الحماية لها والحفاظ عليها وتجسيد المسؤولية الاجتماعية تجاهها واقعا في المجتمع وتجاه مجتمع أوجدها واعترف بمضمون رسالتها، وانطلاقا مما تم التوصل إليه في الفصل السابق من معطيات وبيانات تتعلق بفرضيات الدراسة وبعد عملية تبويبها وتمثيلها بيانيا والتعبير عنها كمياً، نسعى في هذا العنصر إلى التحقق من صدق الفرضية العامة التي تبحث في طبيعة هذه العلاقة، حيث سيتم تحليل ومناقشة المعطيات الكمية والإحصائية سواء في ضوء الفرضيات الفرعية وفي ضوء المدخل النظري المتبنى والدراسات السابقة.

2-1) مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات:

أ) مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى:

«تساهم سياسة التوظيف في تجسيد البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية لدور المسنين في الجزائر من خلال الالتزام الوظيفي للطاقتين البيداغوجيتين داخلها»

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

– هناك التزام ضعيف من طرف دور الأشخاص المسنين محل الدراسة في مجال مسؤوليتها الاجتماعية وخاصة في بعدها القانوني تجاه مواردها البشرية فيما يتعلق بسياسة التوظيف المتبناة، ويمكن أن نستدل على ذلك من خلال النتائج:

__ أن السياسة المتبعة في عملية التوظيف على مستوى دور الأشخاص المسنين محل الدراسة في الجزائر، تبنى على أساس علمي ممنهج يأخذ بعين الاعتبار احتياجات الأشخاص المسنين كأساس في عملية توظيف الموارد البشرية، حتى تكون لها القدرة على تحقيق الالتزام التام والكامل تجاه المسنين الذين تسهر هذه الدور على رعايتهم وتحقيق إشباعاتهم المختلفة، حيث تؤكد إجابات الباحثين في الجدول رقم (12) أن غالبية الموارد البشرية التي تعمل ضمن دور الأشخاص المسنين محل الدراسة، كان التحاقهم نتيجة الاستفادة من تكوين متخصص، حيث تقدر نسبة الموارد البشرية التي استفادت من هذا التكوين والتي تعمل بدور الأشخاص المسنين محل الدراسة بـ (67.78%)، هذا وتمثل الرتب التي يستفيد أصحابها من تكوين متخصص في سلك المربون المربون سواء متخصصون أو متخصصون رئيسيون، مساعدون اجتماعيون، مساعدون في الحياة اليومية... إلخ، حيث يتم الالتحاق بمراكز التكوين المتخصصة عن طريق إجراء مسابقة وطنية لمدة زمنية معينة ترتبط أساسا بالوظيفة التي سيشغلها حيث تتراوح هذه المدة ما بين السنتين والثلاثة سنوات، ومن ثم يلتحق الموظف بمنصب عمله مباشرة بعد نهاية مدة التكوين إلى المؤسسة التي تحددها الجهة الوصية على القطاع.

__ أن الباحثين غير راضون عن تواجدهم للعمل بدور الأشخاص المسنين حيث لم يكن العمل بها عن رغبة شخصية، حتى أنهم عندما التحقوا بالتكوين المتخصص لم يكونوا متوقعين التوجيه لهذه المؤسسات خاصة بالرجوع إلى محتوى التكوين الذي تلقونه طيلة سنوات التكوين - معطيات الجدول رقم 14 - فتوجيه الموظفين إلى المؤسسات التابعة لهذا القطاع لم يأخذ بعين الاعتبار الرغبة الشخصية لهم ولم تحترم دوافعهم، ومن ثم يمكن القول أن الموظف ليس له صلاحية اختيار المؤسسة التي يتعين بها إنما هذا من صلاحية الجهة الوصية، فبإمكان الموظف أن يوجه إلى دار الأشخاص المسنين، دار الطفولة المسعفة، مركز إعادة التربية والتأهيل أو إحدى المراكز البيداغوجية المتخصصة في التكفل بمختلف الإعاقات ويتحدد هذا وفقا لاحتياجات هذا المؤسسات من الموارد البشرية، وبالتالي يمكن أن نخلص إلى نتيجة مهمة أنه ليس هناك التزام من قبل الإدارة الوصية في عملية استقطاب واختيار الموظفين الذين يلتحقون للعمل بدور الأشخاص المسنين بناء على احترام الرغبة الشخصية لهم.

إلا أن الباحثين الراضون عن تواجدهم للعمل بدار الأشخاص المسنين بنسبة (56.67%)، فيرون أن العمل بدور الأشخاص المسنين ما هو إلا نوع من ضربة حظ، حيث يحقق الباحثون من خلال هذه الوظيفة الاشباع المادي الذي يمثل الأولوية الأولى لتواجده فهو لديه منصب عمل يتقاضى عليه أجر يحقق من خلاله الاكتفاء المادي، وفرصة لتحقيق رضا الله والمجتمع، من خلال ما يمكن تقديمه لهذه الفئة من حب واهتمام ورعاية بعدما فقدوا العائلة والأهل وما يمكن أن تقدمه لهم من أبسط المشاعر الإنسانية، هذا التفسير أكدته عديد

المقابلات التي أجريت مع بعض المبحوثين الذين يرون أنّ هذا العمل ما هو إلاّ فرصة لتحقيق غايتين أولها دينوية وثانيهما تتعلق بالآخرة.

فالمبحوثين الراضين عن تواجدهم للعمل بدور الأشخاص المسنين هم أساسا المبحوثين الذين التحقوا للعمل بها عن طريق مسابقة، كالأطباء والأخصائيين النفسانيين وكذا الموظفين الذين يحملون صفة التعاقد حيث يرون أنّ تواجدهم بهذه المؤسسات للعمل ما هو إلاّ محطة في أي لحظة يمكن مغادرتها إلى وجهة أفضل.

— أنّ أغلب المبحوثين الذين لديهم مستوى تعليمي جامعي اتجهوا إلى تكوين متخصص كما تشير معطيات الجدول رقم 09، وهذا يشير إلى توجّه الموظفين الذين يعملون بدور الأشخاص المسنين محل الدراسة إلى البحث عن منصب مالي دائم وليس بالضرورة لرغبتهم للعمل في مجال الرعاية.

— وجود علاقة طردية موجبة ضعيفة بين الطريقة التي تم بها التوظيف وموقف الموظفين من العمل بدور الأشخاص المسنين محل الدراسة إذا كان الرضا أو عمد الرضا - تشير إليها معطيات الجدول رقم 15- مما يشير أنّ عدم مسؤولية إدارة وتسيير الموارد البشرية في توظيف الأفراد المناسبين للعمل في مجال رعاية المسنين المبني على اختبارات نفسية وشخصية يؤثر بدوره على مسؤولية هؤلاء الأفراد تجاه الفئة المتكفل بها.

— أنّ أغلب المبحوثين لم يخضعوا لإجراء مقابلة العمل - ما نسبته (81.11%) ضمن معطيات الجدول رقم 16- وهذا راجع بالأساس إلى أنّ جملة الوظائف والرتب التي تضمها دور الأشخاص المسنين تكون عبارة عن إما منتج تكوين بمعنى توظيف مباشر، أو عن طريق الخضوع لمسابقة توظيف على أساس الشهادة أو على أساس الاختبار المهني، وهذا الجزء من التوظيف في هذه المؤسسات يكون خاضع لمجموع الإجراءات الإدارية والقانونية المعمول بها والمتعارف عليها وخاضع للرقابة القبلية والبعدية في عملية التوظيف وهذا ما يبرر هذه النسبة.

— أنّ دور الأشخاص المسنين محل الدراسة كغيرها من المؤسسات والإدارات الأخرى تعتمد وسائط وآليات الإعلان عن المناصب والوظائف الشاغرة، كما تواكب في هذا الجانب التطورات التكنولوجية والمعلوماتية حيث تتخذ أيضا من الصفحات الرسمية لها عبر مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة للإعلان وهذا ما أكدته النسب في الجدول رقم 17.

— أغلب أفراد العينة لا تتوافق شهاداتهم ومؤهلاتهم العلمية مع المتطلبات الوظيفية التي يمارسونها - معطيات الجدول رقم 18- وهذا يشير إلى الصعوبات التي تواجههم عند الالتحاق بمناصب عملهم وعدم توافقتهم مع مختلف الوضعيات التي تصادف أداء مهامهم ما يؤثر بدوره على مستوى الرعاية المقدمة للمسنين كطرف مهم في هذه العملية، فتوجيه الموظفين في هذه المؤسسات يبنى على أساس التكوين المتخصص الذي

استفادوا منه معظم الموارد البشرية ضمن دور الرعاية أين تم توظيفهم توظيف مباشر، إلا أنّ هذا التكوين لا يركز على المسنين بشكل مباشر.

ـ **أنّ المهام المطالب أفراد العينة بأدائها غير واضحة بالنسبة لهم** – معطيات الجدول رقم 19- وهذا ما يؤثر على استقرارهم وتوافقهم الوظيفي، فعدم وضوح المهام وتداخلها يجعل الموظف في حيرة وتشتت ذهني يترتب عليه بالضرورة عدم أداء المهام بفاعلية ورزانة، وهو ما يؤكد على عدم التزام إدارة الموارد البشرية في دور الأشخاص المسنين محل الدراسة تجاه موظفيها ودورها في تحديد المهام والوظائف وفق النصوص التنظيمية واللوائح القانونية المعمول بها في مجال رعاية المسنين وتوضيحها، كل حسب رتبته ومنصب عمله وما يترتب عليه من حقوق وواجبات تكفلها الإدارة بمختلف مستوياتها وهو الشيء المغيّب ضمن دور الأشخاص المسنين محل الدراسة.

ـ **إنّ دور الأشخاص المسنين لا تتوفر على موارد بشرية تغطي جميع احتياجات المسنين والمقيمين بها** – معطيات الجدول رقم 21- حيث أنّ هناك نقص واضح في تغطية خدمات المسنين من الموارد البشرية كل حسب اختصاصه، وهذا يترتب عنه عجز في مسايرة وتلبية احتياجاتهم المتنوعة الأمر الذي يدفع بالسعي إلى تلبية الحد الأدنى من هذه الحاجات من جهة، ومن جهة أخرى إنّ هذا العجز يدفع إلى رفع مستوى الضغط على الموظفين المتوفرين لتحقيق هذه الاحتياجات وتغطية العجز، ما يؤكد عجز إدارة الموارد البشرية في هذه المؤسسات عن استقطاب العدد المطلوب من الموارد البشرية الكفيلة بتحقيق أهداف هذه المؤسسات.

تؤكد المقابلات التي أجريت مع عديد من المسؤولين القائمين على دور الأشخاص المسنين محل الدراسة، أنّهم يواجهون إشكالا كبيرا يتلخص في صعوبة تحقيق التكفل اللازم بفتة المسنين وخاصة الذين يعانون من إعاقات تقف حائلا أمامهم في تحقيق الاستقلالية الذاتية وخاصة فيما يتعلق بالنظافة الشخصية واليومية، حيث يواجه مسؤولي هذه المؤسسات صعوبة بالغة في استقطاب الموارد البشرية التي تحقق هذا الغرض، فكما هو موضح في المرسوم التنفيذي رقم 09، 353 المؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1430 الموافق لـ 8 نوفمبر سنة 2009، المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني، وفي جميع الرتب المنتمية لهذا السلك فإنّ رتبة مساعد في الحياة اليومية من المهام المنوطة به مرافقة ومساعدة الأشخاص في وضعية تبعية أو الأشخاص المعوقين أو من هم في وضع صعب لمساعدتهم للقيام بنشاطات الحياة اليومية، وتقديم المساعدة والدعم لهم ودعم نشاطاتهم في الحياة اليومية، كما تمثل رتبة مساعد مربّي الموضوع في طريق الزوال من الرتب التي تسعى لضمان مرافقة وتأطير الأشخاص المتكفل بهم أثناء نشاطات الإطعام والنظافة الجسدية والهندامية إلا أنّ الملاحظ من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (07) أنّ عدد مساعدي الحياة اليومية ومساعد المربين قليل مقارنة بعدد المقيمين في كل دار وطبيعة توزيعهم حسب الإعاقات المختلفة، وبالتالي يمكن

القول أنّه هناك نوع من التقصير في عملية التكفل وخاصة فيما يتعلق بالنظافة الشخصية والهندامية للمسنين، وخاصة أنّ المسؤولين على هذه المؤسسات يجدون صعوبة بالغة في استقطاب موارد بشرية تقوم بمهمة التنظيف اليومي للمقيمين والمسنين الذين لا يتمتعون باستقلالية نتيجة معاناتهم من الإعاقات المختلفة، كما أنّ يحمل العمال الذين يلتحقون للعمل بهذه المؤسسات يتم توجيههم عن طريق مكتب الشؤون الاجتماعية لدى مصالح البلدية أو عن طريق مديرية النشاط الاجتماعي كمتعاقدين بأجور زهيدة مقابل ثقل المهام التي يؤديها من الناحية الإنسانية، لهذا يجد مسيرو هذه المؤسسات صعوبة بالغة في الحفاظ على هاته الموارد من المغادرة وتقبلهم العمل وأداء مثل هذه المهام من جهة، ومن جهة أخرى يرتبط الأمر بطبيعة العقد الذي يربطهم بهذه المؤسسات التي عادة ما يكون لمدة سنتين إلى ست سنوات على أكثر تقدير، من خلال هذا التحليل نخلص إلى أنّ الطواقم البيداغوجية في دور الأشخاص المسنين محل الدراسة تواجه صعوبات عديدة لسد هذه الثغرات وعدم مسؤولية جهاز تسيير الموارد البشرية في رفع احتياجات هذه المؤسسات من الموارد البشرية المختلفة حسب طبيعة الفئات المتكفل بها.

– أنّ الصورة الذهنية التي يمتلكها موظفو دور الأشخاص المسنين محل الدراسة لم تلعب دورا ايجابيا في التحاقهم للعمل بها – معطيات الجدول رقم 22- حيث لا يمتلكون صورة ايجابية عن دور الأشخاص المسنين والغاية من وجودها وأهدافها، فالصورة السائدة لدى معظم أفراد المجتمع أنّ تأسيس مثل هذه المؤسسات ما هو إلاّ تشجيع لتفكيك الروابط الأسرية والاجتماعية، حتى لو كانت في الواقع تقوم بدور اجتماعي مهم ورسالة انسانية نبيلة لفئة تعاني الضعف والحرمان والهشاشة، لهذا عادة ما تواجه هذه المؤسسات مشكلات القبول والاعتراف وخاصة في المجتمعات المحافظة أين تكون العلاقات الأسرية شيء مقدس، كما أنّ الصورة الذهنية السلبية المنتشرة حول هذه المؤسسات ليست مرتبطة بالضرورة بممارساتها تجاه مواردها البشرية والمقيمين بها ولا في علاقاتها الخارجية مع المجتمع المدني وباقي الفئات المجتمعة الأخرى إنّما مرتبط أساسا بوجودها، فوجود المسن داخل دار للرعاية ليس بالضرورة نتيجة تخلي أسرته عنه وإنّما لعدم وجود من يراعه أساسا.

– التزام دور الأشخاص المسنين محل الدراسة باستقطاب وتوظيف فئة ذوي الاحتياجات الخاصة ضمن الموارد البشرية التي تضمها – معطيات الجدول رقم 23- حيث أنّ توفر أي مؤسسة على موارد بشرية من ذوي الاحتياجات الخاصة مؤشر على مدى مسؤولية إدارتها والتزامها باستقطاب جميع الفئات المجتمعية والسعي لتحقيق العدالة والموضوعية في توزيع مناصب العمل وهذا ما أكدته نتائج الدراسة الحالية بالنسبة للمؤسسات المعنية بالدراسة.

ـ تأكد أنّ غالبية المبحوثين الذين يشكلون الطواقم البيداغوجية بدور الأشخاص المسنين محل الدراسة لا يرغبون في الاستمرار في العمل في هذه الدور - معطيات الجدول رقم 24- حيث يرغبون في مغادرة المؤسسة التي يعملون بها إذا أتيحت لهم فرصة مناسبة للمغادرة، إلا أنّ معظم هؤلاء الموظفون وخاصة منهم الذين تلقوا تكويناً متخصصاً يواجهون صعوبة التنازل عن منصب العمل من الناحية القانونية، حيث يستوجب تعويضات عن التكوين الذي تلقونه بموجب المادة (22) من المرسوم التنفيذي رقم 09/353 الذي يلزم كل موظف يخضع لهذا القانون الأساسي الخاص استفاد من تكوين متخصص تكفلت به الإدارة المكلفة بالتضامن الوطني بأداء خمس (05) سنوات من الخدمة الفعلية على الأقل لدى مصالح هذه الإدارة ابتداء من تاريخ تعيينه تحت طائلة تعويض مصاريف تكوينه، وبالتالي يمكن القول أنّ معظم الموظفين الذين تم توجيههم للعمل بدور الأشخاص المسنين بدون رغبة شخصية يرغبون في المغادرة وعدم الاستمرار في العمل، وهذا مؤشر على تدني مستوى التزامهم تجاه دور الرعاية التي يعملون بها.

ـ وجود علاقة وطيدة بين رغبة أفراد العينة في الاستمرار بالعمل بدور الأشخاص المسنين، والطريقة التي تم توظيفهم من خلالها - معطيات الجدول رقم 25- من خلال وجود علاقة قوية بين طريقة التوظيف ورغبة الموظف في الاستمرار.

ـ أنّه على الرغم من عدم رغبة نسبة كبيرة من الموظفين في الاستمرار في العمل بدور الأشخاص المسنين محل الدراسة للأسباب التي تم ذكرها آنفاً، إلا أنّهم ملتزمين بشكل كبير في أداء مهامهم وما تترتب عليه وظائفهم - معطيات الجدول رقم 26-

ـ معدل غياب أفراد العينة ضعيف أو شبه منعدم - معطيات الجدول رقم 27 - حيث لا يمكن أن يتخذوا الهروب من مسؤولياتهم تجاه المسنين وسيلة للتعبير عن رفض تواجدهم وعدم رضاهم عن عملية التوجيه بنسبة (80%)، بالرغم من أنّ هذه المؤسسات تتكفل بعديد الفئات منها ذوي الإعاقة السمعية، الإعاقة الحركية، الإعاقة الذهنية، المرضى العقليون، ومتعددو الإعاقة، كما تحتوي هذه المؤسسات على الأشخاص الذين لم يبلغوا السن القانوني الذي يخول لهم الدخول والإقامة في مثل هذه المؤسسات وهو سن (65) سنة فما فوق، حيث يتطلب الوضع القائم طاقم بيداغوجي متكامل يضم موارد بشرية متنوعة الاختصاصات متكاملة الأدوار بعدد يساعد على تغطية احتياجات جميع الأشخاص المتكفل بهم، وتحقيق التكفل اللازم حتى يتحقق الدور والهدف الذي وجدت من أجله وتأسست بدافعه والمتمثل أساساً في تحسين نوعية حياة هؤلاء الأشخاص، فهو أكبر تحدي تواجهه دور الأشخاص المسنين في الجزائر في ظل التركيبة المجتمعية وواقع الفئات المتكفل بها وتحديات استقطاب الموارد البشرية الواجب توفرها.

(ب) مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثانية:

«تساهم عملية التكوين في تجسيد البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية لدور المسنين في الجزائر من خلال تنمية الرقابة الذاتية لأعضاء الطاقم البيداغوجي أثناء تأدية مهامهم»

توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

_ هناك التزام ضعيف جدا من طرف دور الأشخاص المسنين محل الدراسة في مجال مسؤوليتها الاجتماعية وخاصة في بعدها الأخلاقي تجاه مواردها البشرية فيما يتعلق بعملية التكوين وهو ما أثر على مستوى الرقابة الذاتية لدى الطاقم البيداغوجي العامل بمؤسسات الرعاية ومن ثم على مستوى الرعاية المقدمة للمسنين، ويمكن أن نستدل على ذلك من خلال النتائج التالية حيث اتضح:

_ أن نسبة (73%) من أفراد العينة لديهم مستوى متوسط معرفتهم بخصائص المسنين وحاجاتهم المتنوعة وما يترتب عن عدم اشباع هذه الحاجات من مشكلات - معطيات الجدول رقم 28- حيث لا يملكون المعارف والمهارات والخبرات التي تحوّل لهم العمل مع هذه الفئة والتكفل بحاجاتها والتعاطي مع مشكلاتها، وذلك راجع بالأساس إلى القصور الذي يشوب البرامج التكوينية من جهة وعدم الاختيار الجيد للمورد البشري والمبني على الأسس العلمية من أجل العمل بمثل هذه المؤسسات، فكبر السن كمرحلة عمرية تتميز بمجموعة من الخصائص والتغيرات تطرأ على الفرد المسن تترتب عنها مجموعة من الاحتياجات التي يجب أن تحدد بشكل دقيق وجيد حتى يتسنى التكفل بها واشباعها منها الاحتياجات الغذائية، النفسية، الاجتماعية، الصحية، الاقتصادية، الثقافية، حتى لا تؤدي إلى مشكلات تحتاج إلى تدخل علاجي، ومن ثم فالعمل مع المسنين يحتاج إلى إدراك جيد من الموظف لكل هذه التغيرات والخصائص والحاجات حتى يتمكن من أن يقدم الرعاية اللازمة للمسن هذا ولا يمكن أن نستثني أي موظف من الطاقم البيداغوجي المشرف على عملية التكفل فعملية التكفل هنا هي عملية متعددة ومتكاملة الجوانب، ومن ثم يمكن القول أنّ التعاطي مع هذه الفئة يحتاج إلى معطيات معرفية كي يصبح العمل أكثر فاعلية ولا يمكن أن يحصل الموظف على هذه المعطيات إلا بوجود برامج ودورات تكوينية من فترة إلى أخرى تواكب مختلف التطورات، كما أنّه من المفترض أن يتلقى الموظفون الذين يعملون مع هذه الفئة تكوين مستمر تكون أهم أهدافه تنمية الجوانب الذاتية لهؤلاء الموظفين وصقل شخصياتهم للعمل مع فئة هشة لا بد للموظف أن يحتكم إلى رقابة ذاتية بالدرجة الأولى أثناء مزاوله العمل وتقديم الخدمة.

_ (68%) من المبحوثين قد تلقوا تكويناً قبل التحاقهم للعمل بدور الرعاية - معطيات الجدول رقم 29 - يعتبرون منتوج تكوين وهم المربون المتخصصون، مساعدو المربون، المساعدون في الحياة اليومية والمساعدون

والوسطاء الاجتماعيون أي الرتب التي تسهر وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة على تزويد مختلف الهياكل والمراكز المتخصصة بها للتكفل بالفئات المتعددة من ذوي الاحتياجات الخاصة وقد تم توظيفهم بطريقة مباشرة، حيث أنّ العمل مع هذه الفئات يحتاج إلى تكوين قاعدي يزود الموظفين بمختلف المعارف والمعلومات والخصائص التي تميز كل فئة عن غيرها وآليات العمل معها وطرق الوقاية من الوقوع في مختلف الانحرافات التي تطال الصحة الجسدية والنفسية، والأساليب العلاجية العلمية المتبناة، وكذا الطرق الإنمائية للنهوض بأوضاعهم، إلا أنّ الهدف من هذا التكوين لم يتحقق في دور الأشخاص المسنين محل الدراسة.

_ أنّ محتوى البرنامج التكويني الذي تلقوه أفراد العينة الذين وظفوا توظيفاً مباشراً والذين يعتبرون منتج تكوين لم يكن يتماشى مع المهام التي هم مطالبون بأدائها ضمن دور الرعاية - معطيات الجدول رقم 30- فهم لم يتلقوا تكويناً يركز بشكل خاص على المسنين لأنّ محتوى البرامج التكوينية التي يتلقاها المعنيون تشمل وتركز بالدرجة الأولى على ذوي الاحتياجات الخاصة أي الفئات من مختلف الإعاقات، أي أنّ التكوين يركز على تزويد الموظفين بمختلف المعارف والمعلومات المتعلقة بالفئات التي تخدمها المراكز المتخصصة أما المسنين فلا يعدو أن يكون محتوى البرامج شيء قليل أو يسير من مجمل ما يجب أن يتلقونه - ما تعززه معطيات الجدول رقم 31-

_ أنّ التكوين الذي من المفترض أن يخضع له الموظفون بعد التحاقهم بمناصب عملهم شمل عدد قليل فقط مقارنة بالعدد الإجمالي لعينة البحث - معطيات الجدول رقم 32- حيث قدرت نسبة من الموظفين لم يتلقوا تكويناً لتحسين مستواهم وتحديد معلوماتهم في مجال رعاية المسنين بـ (66%)، على الرغم من أنّ التكوين حق يضمنه القانون وفقاً للمادتين (104) و(105) من الأمر رقم 06(03 المؤرخ في 19 جمادي الثانية عام 1427 الموافق لـ 15 يوليو سنة 2006، والمتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.

أنّ عدم خضوع هذه النسبة المعتبرة من الموظفين بدور الأشخاص المسنين محل الدراسة للتكوين يؤثر سلباً على جوانب شخصيتهم ومردوديتهم تجاه الفئة المتكفل بها - معطيات الجدول رقم 33 - فمن المفترض أن يساعد التكوين الموظفين في أداء المهام الموكلة لهم بفاعلية والأهم من هذا لا بد أن يعمل على تنمية الدوافع الإيجابية تجاه فئة المسنين وتعزيز الرقابة الذاتية لهم، إلا أنّ هذا الهدف صعب التحقيق في ظل غياب البرامج التكوينية وتناسب محتواها مع المهام المنوط بهذه المؤسسات أداؤها.

_ أنّ التكوين الذي استفاد منه أفراد العينة لم يواكب التطورات والأبحاث العلمية في مجال التكفل بالمسنين - معطيات الجدول رقم 34 -

فالتكوين الذي يخضع له المبحوثين لا يجب أن يقتصر فقط على تعزيز وتطوير الجوانب المعرفية والمهارية والسلوكية، وإنما لابد أن يستهدف أيضا تطوير وتنمية مهارات الموظفين وقدراتهم وكفاءاتهم في مجال المسنين وخاصة فيما يتعلق بالخبرات في العلاقات الإنسانية وفي طرق وأساليب العمل الجماعي والوعي بالعوامل التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار عند العمل المسنين وهذا ما تم تغييبه ضمن البرامج التكوينية الذي استفاد منها بعض المبحوثين.

_ أن أغلبية المبحوثين لم يتلقوا تكوينا ساعد على وضع برامج لتسيير وقت فراغ المسنين كل حسب حالته ووضعه الصحي - معطيات الجدول رقم 35 - خاصة أن الموظفين الذين يلتحقون جدد بمناصب عملهم يفتقرون لمهارات ومعارف تتعلق بالكيفية التي يتم من خلالها تسيير الأوقات التي يقضيها المسن داخل الدار، كما أن المسنين عندما لا يتم شغل أوقاتهم بأنشطة مختلفة يزيد اهتمامهم بجسدهم وتظهر لديهم هواجس الإصابة بأمراض عضوية غير موجودة أساسا - كما أكدت عديد المقابلات مع الأخصائيين النفسانيين -.

فالتخطيط لهذه البرامج والأنشطة ليس عملية اعتباطية إنما يتحدد وفق منهج علمي لتحقيق الهدف المنشود منها، ومن ثم يمكن القول أن البرامج التكوينية لا يجب أن تشمل جميع الموظفين الذين يعملون بدور الرعاية فقط وإنما لابد أن تكون هذه البرامج في محتواها مواكبة لمختلف التطورات والأبحاث العلمية في مجال رعاية كبار السن والشيخوخة وهذا ما لم توفره دور الأشخاص المسنين محل الدراسة.

_ غالبية المبحوثين (ما نسبته 65%) لهم القدرة على تقديم الإسعافات الأولية للمقيمين لتلقيهم تكوينا في مجال الإسعافات الأولية - معطيات الجدول رقم 36 - فدور الأشخاص المسنين تحتضن بين جدرانها حالات متعددة من المسنين والذين يعانون من مختلف الأمراض والعاهات الدائمة، كما تستقبل هذه المؤسسات فئات أخرى ضمن فضائهم وتقوم برعايتهم وتقديم مختلف الخدمات لها ويتعلق الأمر بالأشخاص الذين ليس لهم مؤسسة تحتضنهم وهم مجهولي النسب والذين تجاوزوا سن (18) بحيث لا يمكن لمؤسسات الطفولة المسعفة الاستمرار في رعايتهم، بالإضافة إلى الأشخاص الذين يعانون من إعاقات حركية وإعاقات عقلية وذهنية، كل هذه الفئات ضمن مؤسسة لرعاية المسنين كفيل بأن يتعرضوا لإصابات أو نوبات صرع وغيرها من الوضعيات التي تتطلب التدخل المباشر والفوري تحسبا لأي مضاعفات.

وبالتالي يعتبر تقديم الإسعافات الأولية ضمن هذه المؤسسات عامل مهم لتحقيق خدمة يومية جيدة، هذا ويستفيد كل من الموظفين الذين تلقوا تكوينا أو يعتبرون كمنخرجات تكوين من مؤسسات التكوين التابعة لوزارة التضامن الوطني، برنامجا تكوينيا يحتوي ضمن مواده على الإسعافات الأولية.

في حين نجد أنّ بعض الموظفين لم يتلقوا هذا التكوين وهذا راجع إلى طبيعة الشهادة المتحصل عليها فالأخصائي النفسي لا يتلقى مثل هذه البرامج في مساره الجامعي ضف إلى ذلك الموظفين الذين يعملون في إطار الادمج المهني والادمج الاجتماعي لحاملي الشهادات، ومن ثمن يمكن القول أنّه يجب على جميع الموظفين بدور الأشخاص المسنين أن يخضعوا إلى تكوين في مجال الإسعافات الأولية طالما أنّ الفئات المتكفل دائمة التعرض لوضعيّات تتطلب التدخل الفوري والسريع.

ج) مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثالثة:

«تساهم البرامج الخاصة في تنظيم أوقات العمل، الصحة والسلامة المهنية، تحديد قيمة المردودية، تعامل المسؤول الحفاظ على الموارد البشرية الموجهة لأعضاء الطاقم البيداغوجي في تجسيد المسؤولية الاجتماعية لدور الأشخاص المسنين في الجزائر»

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

_ هناك التزام ضعيف جدا من طرف دور الأشخاص المسنين محل الدراسة في مجال مسؤوليتها الاجتماعية تجاه مواردها البشرية فيما يتعلق ببرامج تنظيم أوقات العمل والصحة والسلامة المهنية، قيمة منحة المردودية، تشجيع المسؤولين، ويمكن أن نستدل على ذلك من النتائج حيث اتضح:

_ تعتمد دور الأشخاص المسنين محل الدراسة تعتمد على نظام المناوبة في العمل وكذا العمل بنظام الساعات الإدارية المتعارف عليها - معطيات الجدول رقم 37-.

فنسبة (62%) من الباحثين يعملون بنظام المناوبة، فهذه الدور أبوابها مفتوحة للموظفين طيلة أيام الأسبوع وخلال الفترة النهارية والليلية، لهذا دائما ما يجد الموظف نفسه يعمل إما ليلا وفي بعض الأحيان نهارا وقد يصادف يوم عمله مناسبة من المفترض أن يعيشها مع عائلته إلا أنّه مطالب بالمداومة في الدار وغيرها من الظروف التي يجد الموظف نفسه ملزما بها بغض النظر عن رغبته الشخصية في ذلك.

_ مشاركة أفراد العينة الذين يعملون بنظام التناوب المسنين والمقيمين الأعياد والمناسبات الدينية والوطنية التي تصادف فترة عملهم - معطيات الجدول رقم 38-.

وهؤلاء الموظفين هم المربون المتخصصون ومساعدو المربون والمساعدون في الحياة اليومية، حيث يعمل هؤلاء الموظفون بنظام المناوبة الدورية سواء الليلية أو النهارية وبالتالي هم ملزمون بالعمل خلال الأيام الوطنية والأعياد الدينية وتغطية خدمات المسنين المختلفة.

ـ صعوبة حصول أفراد العينة على العطلة السنوية في الوقت الذي يرغبون به - معطيات الجدول رقم 39- وهذا راجع بالدرجة الأولى إلى قلة الموارد البشرية التي تغطي خدمات واحتياجات المسنين، فعادة ما يجد الموظفون ونخص بالذكر هنا المربون على اختلاف رتبهم ومساعدو المربون ومساعدو الحياة اليومية، مطالبين بتغطية النقص الذي تشهده هذه المؤسسات وهذا ما يدفع بإدارة هذه المؤسسات تأجيل طلبات العطل المقدمة إليها حفاظا على السير الحسن للعمل، على حساب الرغبة الشخصية للموظف وظروفه وهذا ما يؤثر على الحالة النفسية لهم وعلى علاقتهم بالمسنين والمقيمين بشكل عام.

ـ أنّ عدم الحصول على العطلة السنوية في وقتها المحدد يزيد من مستوى الضغط ويخفض مستوى التزام الموظفين الذين يلجؤون عادة إلى التأخر والغياب وغيرها من مظاهر التعب والتمرد، حيث أكدت معطيات الجدول المزدوج رقم 40 وجود علاقة بين متغيري الحصول على العطلة حسب رغبة الموظف وبين معدل غيابه عن العمل.

ـ تتميز بيئة العمل داخل دور المسنين بالتوتر، الرتابة و الروتين - معطيات الجدول رقم 41 - وهو ما صرح به (38.89%) و (36.67%) من المبحوثين، تتميز هذه البيئة بالتوتر حيث هناك كمية من المشاعر السلبية التي على الموظف معاشتها وهو يعمل بدار الرعاية، فالموظف خلال يوم كامل من العمل داخل دار الرعاية مطالب بالتكيف ومواجهة عديد الأوضاع والمشكلات المصاحبة لعملية التكفل بالمسنين من جهة وذوو الإعاقات السمعية والبصرية والحركية والذهنية ومتعددو الإعاقات، المرضى العقليين، المصابون بالتوحد وغيرها من الوضعيات التي تستدعي التجلد والصبر وقوة التحمل وسرعة التكيف وغيرها من الوضعيات الصحية التي على الموظف العمل معها وتقديم أحسن الخدمات لها، لهذا نجد أنّ هذه البيئة تتميز بالتوتر النفسي والقلق نتيجة مجابهة الكثير خلال اليوم الواحد.

كما تتميز هذه البيئة أيضا بالرتابة والروتين ويرجع ذلك إلى طبيعة البرامج والأنشطة التي تقوم الأطقم البيداغوجية بتسطيرها والإشراف عليها، حيث تفتقر إلى التجديد والتنوع في عملية إشباع حاجات المسنين والمقيمين نظرا لعدم تجانسهم في الأوضاع الصحية، فخدمة كل مسن تبني على أساس ما يتطلبه وضعه الصحي والنفسي، لهذا يجد المبحوثون صعوبة في تسطير برامج واحدة تحقق العدالة في توزيع الخدمات بين جميع المسنين والمقيمين داخل مؤسسات الرعاية محل الدراسة.

ـ تولد مشاعر سلبية نتيجة العمل بدور الأشخاص المسنين لدى غالبية أفراد العينة - معطيات الجدول رقم جدول 42- حيث أكد الأمر نسبة (77%) منهم، وتتلخص جملة هذه المشاعر في القلق، التوتر، التشاؤم، الخوف من المستقبل، الإرهاق النفسي والجسدي وغيرها من المشاعر التي قد تؤثر على سكينه هؤلاء الموظفين ضمن هذه المؤسسات.

فقد واجه هؤلاء الموظفين صعوبة كبيرة عند التحاقهم بهذه المؤسسات للعمل حيث تفاجئوا بالأوضاع الصحية والنفسية لهؤلاء المقيمين وعدد الفئات التي تحتضنها هذه المؤسسات، فقد تأثرت حالتهم النفسية في الفترة الأولى بعد التحاقهم عند رؤية حالة المسنين وسماع قصصهم والظروف التي أجبرتهم على الالتحاق بهذه المؤسسات.

– تؤثر المشاعر السلبية التي يعايشها أفراد العينة بشكل مباشر على علاقتهم بالمسنين وعلى مستوى الرعاية المقدمة لهم – معطيات الجدول رقم 43-

فالرعاية التي تقدم لهذه الفئة تتطلب الاحتكاك الدائم والمباشر معهم في جميع المرافق التي يتواجدون بها داخل مؤسسات الرعاية، كما أنّ هؤلاء المسنين غير متجانسين من حيث المستوى الصحي فنجد منهم دائمو التواجد بغرف نومهم لعدم قدرتهم على التنقل والحركة إلا بمساعدة من قبل المبحوث نفسه، وهناك من لديه القدرة على التنقل ضمن مختلف المرافق داخل المؤسسات وهناك من يتطلب المرافقة الدائمة نظرا لوضعه الصحي والنفسي، لهذا يقوم المبحوث - بغض الطرف عن وظيفته سواء أخصائي نفسي أو طبيب أو أخصائي اجتماعي أو مربي - بمرافقة المسنين كجزء من عملهم اليومي.

وفي هذا الصدد أكد بعض المبحوثين معاناتهم في عملية التواصل الجيد مع هذه الفئة وخاصة التي تمكث داخل الغرف بشكل مستمر، نظرا للوضع المزري والروائح الكريهة التي تنبعث من غرفهم بالرغم من عمليات التنظيف المستمرة من قبل عمال النظافة، إلا أنّ الوضع الصحي لهم كفيل يجعل هذه الروائح شيء لا يمكن التخلص منه عن طريق التنظيف حتى لو كان بشكل مستمر، وقد أكدت المقابلة مع بعض المبحوثين أنّ الروائح تنبعث من غرف المقيمين الذين يلزمون غرفهم دون الحركة أو الخروج منها إلا للضرورة القصوى نتيجة إصابتهم بأمراض متقدمة تعيق حركتهم، كما أنّ بعض منهم يتجنبون التنقل لهذه الغرف مخافة التعرض لهذه الروائح.

– انخفاض معدل إصابات المبحوثين بأمراض مهنية داخل المؤسسة – معطيات الجدول رقم 44- حيث صرح (64) مبحثا ما نسبته (71.11%) بأنهم لم يسبق أن تعرضوا إلى الإصابة بمرض له علاقة مباشرة مع العمل الذي يقومون به ضمن مؤسسات رعاية المسنين محل الدراسة، النسبة المتبقية (28%) فتغطي أفراد العينة الذين أصيبوا:

– الإصابة بالحساسية نتيجة احتكاكهم الدائم والمباشر بالمسنين داخل غرفهم التي تنبعث منها روائح تتعلق بما يعانون من أمراض ترتبط بوضعهم الصحي وتقدمهم في السن.

– أو الإصابة على مستوى الظهر نتيجة التنقل الدائم إلى مكان العمل والذي يبعد مسافة طويلة عن مقر السكن عند البعض منهم، مشاعر القلق والخوف والتوتر عند البعض الآخر، أما البعض الآخر فقد عانى البعض من

الأمراض الجسدية ذات الأصل النفسي كالصداع وآلام المعدة نتيجة تعرضهم لضغوطات العمل خاصة أنّ هذه المؤسسات تحتضن العديد من الفئات التي وجد الموظف نفسه مطالب برعايتها والوقوف على إشباع حاجاتها.

ـ وجود ضغط العمل داخل دور الأشخاص المسنين - معطيات الجدول رقم 47-

تتميز البيئة التي يعمل بها أفراد العينة بالضغط وهذا يعتبر شيء طبيعي، وفقا لما تم إirاده سابقا عن طبيعة الفئات المتكفل بها وصعوبة الحصول على عطل سنوية وزيادة احتمالية الإصابة بأمراض نتيجة الاحتكاك الدائم والمباشر بها، فقد أبدى هذا الموقف (84%) من أفراد العينة.

ـ أنّ حوالي النصف من الموظفين الذين يعملون بدور الأشخاص المسنين محل الدراسة لا يشعرون بالأمن والاطمئنان داخل دور الرعاية - معطيات الجدول رقم 49 -

ويرجع سبب عدم شعورهم بالأمان نتيجة الفئات التي تتكفل بها هذه المؤسسات فالجدول رقم (20) يشير بوضوح إلى عدد المرضى العقليين وأصحاب الإعاقات الذهنية المقيمين بدور الرعاية سواء من فئة المسنين أو غيرهم حيث يقدر عدد المرضى العقليين بـ (206) من اجمالي المقيمين في دور الرعاية والمقدر عددهم بـ (508)، أما ذوي الإعاقات الذهنية فعددهم يقدر بـ (38)، بالإضافة إلى هذا هناك فئة أخرى تستقبلها هذه المؤسسات خلال فترة محددة من السنة (فصل الشتاء) وهم الأشخاص دون مأوى أين تزداد احتمالية التعرض للخطر بالنسبة للموظفين سواء من السلوكيات غير السوية التي يمكن أن يقوم بهؤلاء المقيمون نظرا لوضعهم الصحي والنفسي وكذا خطر الإصابة بأمراض متنتقلة.

ـ أنّ إدارة دور الأشخاص المسنين تعتمد اساليب التوعية والتحسيس بأهمية الصحة و السلامة المهنية - معطيات الجدول رقم 50- وهو ما يعبر عن مسؤوليتها تجاه مواردها البشرية من جهة وتجاه الفئة المتكفل بها من جهة أخرى، وخاصة في الفترات التي تشهد وتعرف ظهور بعض المخاطر سواء صحية أو في حالة توقع حدوث أزمة أو كارثة.

ـ وجود تقارب بين إجابات الباحثين حول توفير إدارة دور الأشخاص المسنين واحترامها لمعايير الصحة والسلامة المهنية - معطيات الجدول رقم 51-

حيث تشير نسبة (50%) من إجابات الباحثين أنّ دور الأشخاص المسنين تحترم معايير الصحة والسلامة المهنية المتعارف عليها، أما نسبة (44.44%) يرون أنّ دور الأشخاص المسنين لا تحترم معايير الصحة والسلامة المهنية المتعارف والمعمول بها، ويبرر هؤلاء الباحثين إجاباتهم بالوضع المزري لظروف العمل ونقص الإمكانيات المادية والوسائل التي تتيح للباحثين أداء مهامهم وواجباتهم على أكمل وجه وبالطريقة التي تساعدتهم دون

خوف أو توجس من المرض أو انتقال العدوى، وقد تمت الإشارة في الجداول أنّ بعض الباحثين يقللون من مستوى احتكاكهم بالمسنين والمقيمين في غرفهم بسبب خوفهم من الإصابة بعدوى مرضية.

– ارتفاع معدل عدم رضا الباحثين عن قيمة منحة المردودية التي يتلقونها – معطيات الجدول رقم 52- فقد صرح (56.67%) من الباحثين بعدم رضاهم عن منحة المردودية التي من الآليات والأساليب التي تعتمد عليها عديد المؤسسات لتحسين أداء مواردها البشرية وتشجيعهم لبذل المزيد من الجهود، وبالتالي فهي تعتبر من أساليب الحفاظ على المورد البشري ضمن دور الأشخاص المسنين محل الدراسة حتى لا تتسنى لهم الفرصة للمغادرة في ظل الظروف المختلفة التي تحيط بهم في بيئة تتميز بضغط عالي.

– وجود تقدير وتثمين من قبل المسؤولين للمجهودات المبذولة من قبل أفراد العينة – معطيات الجدول رقم 53- إنّ التشجيع والاعتراف والامتنان الذي يتلقاه موظفي دور الأشخاص المسنين محل الدراسة من طرف المسؤولين المباشرين لهم، سواء من مدراء المؤسسات أو من الجهات الوصية للقطاع من جهة ومن أفراد المجتمع ومؤسسات المجتمع المدني من جهة أخرى، يبعث هؤلاء الموظفين على بذل المزيد من الجهود في سبيل تحسين مستوى التكفل بها من خلال تعزيز علاقاتهم وتقديم الدعم النفسي لهم ما ينعكس بالدرجة الأولى على مستواهم الصحي.

كما أنّ اللامبالاة من قبل المسؤولين والتي يتلقاها بعض الموظفين مما يقدمون في هذه المؤسسات وطبيعة الضغوط التي يتعرضون لها لا يدفعهم بالمرّة إلى الانتقاص من حرصهم على رعاية المسنين وخدمتهم.

كما تشير بعض المقابلات التي أجريت مع الموظفون في هذه المؤسسات وخاصة المربون المتخصصون منهم، أنّه على الرغم من أنّ العمل الذي يقومون به هو مقابل راتب يتقاضونه إلا أنّ الاعتراف بالمجهودات التي يقدمونها يساعد كثيرا في الرفع من الروح المعنوية لهم، ويدفع بهم إلى السعي لبذل المزيد من الجهد وتحسين عملية التكفل، كما أشاروا أنّهم يجدون صعوبة بالغة في ترجمة هاته الجهود على أرض الواقع وإعطاء نتيجة تنعكس على حالة المسن نفسه وخاصة إذا تحدثنا عن البعد النفسي والانفعالي له وما يتطلبه الوضع من طاقة نفسية وعقلية مبذولة.

2-2) مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

لقد أكدت دراسة منير أحمد بن دريدي حول استراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية (التدريب، الحوافز)، على ضرورة تنمية قدرات الموارد البشرية والسعي للارتقاء بمستواها من خلال عملية التدريب وتحفيز جيلان يتلاءمان مع خصوصية الأعمال المنوطة بهم، وأن المؤسسة محل الدراسة تقوم بتوفير ظروف الراحة لعمالها وذلك للقيام بعملهم على أحسن وجه ومن ثم تعمل المؤسسة على استقرار العاملين لديها ما يجعلهم لا يفكرون بترك عملهم.

فعلى الرغم من نتائج الدراسة الميدانية الحالية تختلف مع هذه الدراسة كون أنّ واقع التدريب في دور الأشخاص المسنين لا يتماشى مع احتياجات الموارد البشرية ضمنها وأنّ نظام الحوافز يشوبه نوع من النقص إلا أنّ كلا الدراستين تؤكدان على ضرورة العمل على تدريب وتحفيز العاملين في المؤسسات لتحسين أداء العاملين من جهة والحفاظ عليها من جهة أخرى.

كما أكدت دراسة بودوح غنية والموسومة باستراتيجية التكوين المتواصل في المؤسسة الصحية وأداء الموارد البشرية دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية بمدينة بسكرة، أنّ التكوين يساعد العاملين على التحكم في مناصبهم ومعرفة كل التطورات والمستجدات في مجال عملهم، فالتكوين المتواصل له دور كبير في تحسين أداء الموارد البشرية كما أنّ غياب الدقة في تحديد الاحتياجات التكوينية وغياب الدقة في تحديد أهداف المؤسسة من التكوين يؤثر سلبا على نجاعته، وهو ما أكدت عليه نتائج الدراسة الحالية حيث أنّ التكوين المستمر يعتبر من العوامل المساعدة على تجديد المعارف والخبرات المتعلقة بالعمل مع المسنين باعتبارها فئة تحتاج رعاية متعددة الجوانب والأبعاد حيث يشكل التطوير المستمر للشخصية المهنية للموظفين والتطلع الدائم لنتائج العلوم والأبحاث والدراسات المتعلقة بالمسنين والشيخوخة عاملا مهما في تحسين جودة الرعاية المقدمة ضمن دور الأشخاص المسنين، وهو من الالتزامات الجوهرية التي على إدارة الموارد البشرية في أي مؤسسة التقيد بها وتحقيقها.

أكدت النتائج المتوصل إليها الدراسة المقدمة من طرف مقدم وهيبة والتي جاءت بعنوان تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، عن غياب أي فلسفة أو رؤية واضحة تجاه المسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسات عينة الدراسة، حيث تمارس هذه المؤسسات مسؤولياتها الاجتماعية تجاه كل من المساهمين والمستهلكين، في حين تمارس بشكل متوسط مسؤوليتها البيئية ومسؤوليتها تجاه العاملين والموردين ولا تمارس مسؤولياتها الاجتماعية تجاه المجتمع، كما أكدت الدراسة أيضا أنّ بعض المؤسسات التي شملتها الدراسة تمارس برامج ذات طابع خيري وتطوعي لكنها لا

ترتبط بالمفهوم الحقيقي للمسؤولية الاجتماعية، فهي لا ترتبط بالسياسة العامة للمؤسسات الاقتصادية كما أنّها برامج هامشية وغير منتظمة ولا تتم في إطار أي خطة تنموية، كما أنّ متغيرات العمر - الحجم - الملكية و طبيعة النشاط لا تؤثر على ممارسة المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة لمسؤولياتها الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة، وقد تأكد أيضا أنّ هناك العديد من العراقيل التي تحول دون ممارسة المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة لمسؤولياتها الاجتماعية بشكل جيد ومن أكبر هذه العراقيل تلك التي تتعلق بنقص المصادر المالية لتمويل برامج المسؤولية الاجتماعية.

إنّ هذه النتائج تتفق إلى حد كبير مع ما تم التوصل إليه في دراستنا الحالية حيث نجد أنّ دور الأشخاص المسنين محل الدراسة لا تمتلك توجه واضح حول ممارسة مسؤوليتها الاجتماعية خاصة في بعدها القانوني والأخلاقي تجاه أهم أطراف المصلحة الذين تربطهم علاقة بها وهم مواردها البشرية.

والجدير بالذكر هنا أنّه رغم اختلاف المؤسسات في تبنّيها لأبعاد المسؤولية الاجتماعية بالنظر لطبيعة النشاط الممارس فالمؤسسة الاقتصادية تختلف عن المؤسسة الخدمية الربحية وتختلف عن المؤسسات غير الربحية، فكل منها يمارس مسؤوليته الاجتماعية في حدود نشاطه وأطراف المصلحة المرتبطين بها، إلّا أنّ العنصر البشري يبقى الطرف الوحيد الذي تتفق عليه جميع المؤسسات أي كانت طبيعة المؤسسة ونشاطها فهو المحرك لهذا النشاط لهذا لا بد أن توجه مسؤوليتها الاجتماعية إليه بالدرجة الأولى، ويعتبر مؤشر أساسي في قياس مدى استجابة المؤسسة وتبنّيها لأبعاد مسؤوليتها الاجتماعية.

وفي ذات السياق نجد دراسة المسؤولية الاجتماعية وحماية المستهلك في الجزائر - دراسة حالة المؤسسات العاملة بولاية سعيدة- ليسان كرومية، تسلط الضوء على أحد أهم الأطراف الذين يمكن من خلالها قياس مدى استجابة المؤسسات لمسؤوليتها الاجتماعية وهم العملاء أين يشكل العميل أو المستهلك محور اهتمام المؤسسات العاملة.

فقد توصلت من خلال هذه الدراسة إلى أنّ التزام مؤسسة البحث بالمسؤولية الاجتماعية من خلال الإنفاق على الموارد البشرية، يمثل عامل مهم من عوامل تحفيز العاملين على تقديم أفضل أداء في مجال تحقيق أهداف المؤسسة، وهو ما أكدته نتائج التحليل الإحصائي بوجود علاقة أثر بين الأبعاد الثلاثة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات محل الدراسة ورضا المستهلكين عن توفر حقوقهم، حيث نجد اتفاق واضح بين ما التوصل إليه في هذه الدراسة ودراسنا الحالية، فالاهتمام بالعاملين والالتزام بالأبعاد القانونية والأخلاقية للمسؤولية الاجتماعية تجاه المورد البشري يعزز الالتزام الوظيفي لديه مما يساعد على تحقيق أهداف المؤسسة وخاصة أنّ دور الأشخاص المسنين وهي المؤسسات الإطار الذي أجريت فيه الدراسة تهتم بفئة مهمة لا يمكن أن يتحقق الالتزام تجاهها إلّا

من خلال الالتزام الذي يجب أن تحققه هذه المؤسسات تجاه مواردها البشرية باعتبارها الأداة التي من خلالها تقدم الرعاية، وبالتالي فإنّ الرضا والاشباع النفسي والمادي الذي يمكن أن يشعر به المسنون والمقيمون ضمن دور الرعاية يرتبط بالدرجة الأولى بمدى نجاح إدارة هذه المؤسسات في اختيار أفضل الموارد وتكوينها ومن ثم السعي للحفاظ عليها من خلال التسيير الفعّال للموارد البشرية.

توصلنا في دراستنا الحالية إلى الأثر الإيجابي الذي يمكن أن يترتب عن تبني دور الأشخاص المسنين للمسؤولية الاجتماعية وخاصة الداخلية منها في تحسين جودة حياة الموظفين وكذا جودة حياة المسنين والمقيمين ضمنها، فعلى الرغم من أنّ هذه المؤسسات لا تتبنّى سياسة واضحة فيما يتعلق مسؤوليتها الاجتماعية إلا في حدود الالتزام القانوني تجاه مواردها البشرية والمسنين المقيمين بها فالتزامها بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الطرفين يعتبر ضعيف.

إلا أنّ هذه النتائج تؤكد ما تم التوصل إليه من خلال دراسة دراسة بومناد سيف الدين، حيث أكدت على العلاقة المباشرة بين تبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية وخاصة الداخلية منها في تنمية التفكير الإبداعي لدى الموظفين، فكلما التمس الموظفون التزام إدارتهم بالسهر على حقوقهم وتوفير بيئة عمل مريحة كلما زاد مستوى عطائهم وإبداعهم في مجال نشاطهم، كما أنّ التسيير الفعّال للموارد البشرية ينعكس على مصلحة الموارد البشرية ضمنها بالدرجة الأولى ومصلحة المؤسسة ككل بالدرجة الثانية.

شكلت دراسة رفيقة سنيقرة ومنيرة سلامي المعنونة بأثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تجاه الموارد البشرية على أداء المورد البشري، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP بحاسي مسعود ورقلة، منطلق مهم بالنسبة لدراستنا الحالية فقد ركزت على إلقاء الضوء على ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية وهو ما تبحث فيه هذه الدراسة، أي قياس مدى استجابة دور الأشخاص المسنين في الجزائر لأبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الطواقم البيداغوجية العاملة لديها وأثر ذلك على مستوى الالتزام المحقق تجاه المسنين والمقيمين بها بشكل عام، فعلى الرغم من اختلاف طبيعة المؤسسات التي أجريت فيها الدراستين إلا أنّ النتائج المتوصل إليها تشير أنّ المؤسسات الجزائرية اقتصادية كانت أو خدماتية تتجه نحو معدل متوسط أو مقبول أو ضعيف في تبنيها لأبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه أهم طرف داخلي وهو المورد البشري.

وهو أيضا ما سعت للبحث فيه الدراسة المقدمة من طرف جباري فوزية بعنوان واقع المسؤولية الاجتماعية في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، حيث اثبتت الدراسة أنّ مؤسسة الدراسة تحترم معايير تطبيق المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بعدالة التوظيف، والمربطة بتكافؤ فرص التدريب، كما تحترم معايير تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مجال السلامة المهنية، ومن ثم فإنّ مؤسسة الدراسة تمتلك استراتيجية دفاعية حيث أنّها تتبنى دورا اجتماعيا محدودا وفقا لما تمليه القوانين، في حين أنّها تحقق البعد الاقتصادي والقانوني والبيئي أما

البعد الاجتماعي فهي لا تقدم لمواردها البشرية رفاحية اجتماعية يتحقق الرضا لديهم من خلالها، إلا أنّ هذه النتائج لا تتفق مع تم التوصل إليه في دراستنا الحالية، فدور الأشخاص المسنين في الجزائر لا تزال بعيدة عن تطبيق معايير المسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية سواء ما تعلق بسياسة التوظيف، البرامج التكوينية وآليات المعتمدة للحفاظ عليها إلا في حيز الأطر القانونية المعمول بها والمتعارف عليها.

توصلت دراسة بلقايد محمد جواد وسعيداني محمد المعنونة بأشكال المسؤولية الاجتماعية الممارسة على المورد البشري في الشركات - دراسة حالة ثلاث شركات عربية -، أنّ الشركات الثلاث المعنية بالدراسة تعتمد على التوظيف والتكوين والسلامة كأبرز السياسات والبرامج التي تعتمد عليها اتجاه مواردها البشرية، حيث تبين أنّ تكوين الأفراد من أبرز أشكال المسؤولية الاجتماعية التي تمارسها الشركات محل الدراسة تجاه مواردها البشرية، وأنّها تعتمد على الاستقطاب لإبراز تبنيتها للمسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها وإيلاء هذه العملية أهمية كبرى تسمح لها بجلب أحسن العناصر واكفأهم.

إنّ هذه الدراسة تتفق إلى حد كبير مع دراستنا الحالية في البحث عن أشكال المسؤولية الاجتماعية وأبعادها المتبناة من قبل المؤسسات محل الدراستين، حيث تم التركيز على عمليتي التوظيف والتكوين وكذا الصحة والسلامة المهنية كأبرز معايير يمكن من خلالها قياس مدى استجابة المؤسسات لمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مواردها البشرية، فاحترام المعايير الأخلاقية والقانونية في عملية استقطاب وتعيين الأفراد بما يتوافق مع المهام الموكلة لهم، والسهر على تحسين مستواهم وتطوير مهاراتهم وخبراتهم في مجال نشاطهم بمختلف البرامج التكوينية والدورات العلمية، وتأمين بيئة عمل مريحة وخالية من الأخطار والأمراض المهنية هو أهم شيء على المؤسسات تحقيقه والالتزام به، فعلى الرغم من تباين استجابة المؤسسات محل الدراستين في مجال مسؤوليتها الاجتماعية إلا أنّ هناك اتفاق واضح في توصياتها حول ضرورة الاهتمام بالمورد البشري.

ركزت دراسة فؤاد محمد حسين الحمدي المعنونة بالأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك والتي استهدفت آراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية، على طرف مهم من اطراف المصلحة التي تجمعهم علاقة مع المنظمات هذه المنظمات، حيث توصلت أنّ رضا المستهلكين حول ما تقوم به تلك المنظمات كان ضعيفا مع عدم التزام المنظمات بالأسعار المثبتة على المنتجات الغذائية، كما أنّ المنظمات المبحوثة لم تعط كل من (حق سماع الرأي، حق الحصول على المعلومات، حق التعويض، حق العيش في بيئة صحية) اهتماما كافيا، وهو ما يؤكد ان المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية غير مسؤولة اجتماعيا تجاه المستهلكين ما يشكل نقطة تقاطع مع

دراستنا الحالية حيث أنّ التزام دور الأشخاص المسنين في الجزائر محل الدراسة تجاه المستفيدين من خدماتها (المسنين والمقيمين) ضعيف جدا ولا يرقى للمستوى المطلوب في ظل عدم التزامها اجتماعيا تجاه مواردها البشرية.

أما دراسة فلاح بن فرج السبعي والتي بحثت في أثر تبني برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على سياسات إدارة الموارد البشرية بالتطبيق على الشركات الصناعية بمدينة الرياض، فقد خلصت إلى أنّ الشركة تعمل على تبني مختلف البرامج والأنشطة تجاه مواردها البشرية في شتى المجالات المتعلقة بالمسار المهني للعاملين ضمنها انطلاقا من عملية الاستقطاب إلى غاية إنهاء علاقة العمل، كما أوضحت الدراسة أن لممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية من قبل الشركات موضع البحث أثر على سياسات وبرامج إدارة الموارد البشرية سواء بالنسبة للاستقطاب، المسار الوظيفي، تقييم الأداء، للتدريب والتطوير، الصحة والسلامة المهنية وتهيئة ظروف العمل وغيرها، وهو ما لم يتحقق في دراستنا الحالية حيث أنّ مستوى التزام دور الأشخاص المسنين محل الدراسة بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مواردها البشرية انطلاقا من عملية استقطابهم إلى غاية إنهاء علاقة العمل معهم من جهة وكذا تحقيق تكفل جيد بالمسنين والمقيمين ضمنها لا يزال بعيدا عما هو مطلوب.

تتفق نتائج دراستنا الحالية مع تم التوصل إليه من خلال الدراسة المقدمة من طرف مزيد خالد علي وندى اسماعيل جبوري القماج، والمعنونة بتحقيق الأبعاد الداخلية والخارجية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات من خلال استراتيجيات إدارة الموارد البشرية أين أجريت الدراسة الميدانية في مديرية بلدية الرمادي، حيث توصلت أنّ استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في بلدية الرمادي لم ترقى للتطلعات والتوجهات العالمية، لأنها لا تتضمن الكثير من مبادئ المسؤولية الاجتماعية وأنّ هناك فجوات كبيرة ظهرت على مستوى كل من استراتيجيتي التوظيف والتدريب، وأنّ استراتيجيات إدارة الموارد البشرية ليست مسؤولة اجتماعيا وأنها بحاجة لتضمين وزيادة الوعي بمؤشرات المسؤولية الاجتماعية في عملياتها وأنّ ادراكها ضعيف جدا.

وهذا ما تم التوصل إليه من خلال دراستنا الحالية حيث أنّ ادراك دور الأشخاص المسنين محل الدراسة لمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مواردها البشرية وهو ما انعكس بشكل مباشر على مستوى الرعاية المقدمة للمسنين المتكفل بهم لا يزال ضعيف جدا وخاصة في مجال سياسية التوظيف وكذا عملية التدريب وبيئة العمل بشكل عام، ما يستدعي ضرورة زيادة الوعي بممارستها تجاه مواردها البشرية والمسنين المقيمين ضمنها.

توصلت منال طلعت محمود من خلال دراستها الموسومة بالمحددات التنظيمية لفاعلية مؤسسات رعاية المسنين، إلى أنّ وضوح أهداف المؤسسة وأهداف العاملين يؤثر على مدى فعالية الرعاية المؤسسية للمسنين، كما أنّ تخصصات العاملين والتحديد الواضح لأدوارهم ووظائفهم وفهم العاملون بالمؤسسة لمسؤولياتهم وطبيعة العلاقة بين العاملون بالمؤسسة والمتغيرات الخاصة يؤثر على مدى فعالية الرعاية المؤسسية للمسنين.

كما أكدت الدراسة على الإمكانيات والتسهيلات بالمؤسسة المتمثلة في مدى كفاية الموارد والإمكانيات لدى المؤسسة وطرق توظيف الموارد المتاحة بها له علاقة بالمتغيرات للخاصة بمدى فعالية الرعاية المؤسسية للمسنين، وهو ما أكدت عليه دراستنا الحالية كون أنّ فاعلية الرعاية المقدمة للمسنين في دور الأشخاص المسنين في الجزائر محل الدراسة يتوقف على مدى وضوح الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها هذه المؤسسات والمهام المنوطة بأدوارها ومدى اقتناع الموارد البشرية بهذه الأهداف وإدراكها جيدا، فنشأة دور الأشخاص المسنين مدفوع بتحقيق مجموعة من الأهداف ومحكوم بالالتزام بمجموعة من القيم والمبادئ الإنسانية والأخلاقية وأي تعارض في ممارسات الموظفين تجاه المقيمين المتواجدين هو تعارض مع القيم والأخلاقيات التي تحكم العمل ضمن مجال الرعاية في هذه المؤسسات والأهداف التي ترمي إلى تحقيقها، بالإضافة إلى ضرورة التحديد الدقيق للمهام والمسؤوليات المرتبطة بالوظائف التي يشغلونها وتوفير بيئة عمل آمنة ومشجعة للعمل والعطاء.

2-3) مناقشة نتائج الدراسة في ضوء المقاربة النظرية:

من خلال ما تم التوصل إليه في ضوء مناقشتنا لنتائج الدراسة في ضوء الفرضيات الفرعية الثلاث نستنتج أنه هناك اتفاق واضح من حيث مضمون النتائج والمقاربة النظرية للدراسة، حيث تم تبني مدخل الموارد البشرية الذي يسعى رواده من خلال الأفكار التي تم طرحها والمبادئ التي يركز عليها إلى أهمية المورد البشري داخل التنظيمات الإدارية باعتبارها أهم العناصر الفعالة ضمنها على غرار العناصر الأخرى، وقد تأكد هذا الطرح من خلال النتائج المتوصل إليها عند تحليل المعطيات الإحصائية على مستوى جميع محاور الدراسة، فقد تأكد أن المورد البشري في دور الأشخاص المسنين محل الدراسة لا بد أن تكون عملية اختياره مبنية على أسس علمية، وحتى يتحقق الاستقطاب الجيد لهذه العناصر لا بد أن يتم الاحتكام إلى الدوافع الشخصية في مقدمتها الرغبة الخالصة للعمل مع هاته الفئة، وأن الاستقطاب العشوائي المفتقر للمعلومات الواضحة حول طبيعة الوظيفة الممارسة والمهام المرتبطة بها يجعل من هؤلاء الموارد كعائق أمام تحقيق الأهداف المنوطة بهذه المؤسسات تحقيقها وأكثر تجاوزا للمعايير والمبادئ التي يجب الاحتكام إليها للعمل مع هذه الفئة، وفي مؤسسات أقل ما يمكن أن يقال عنها أنها تضم بين جدرانها أكثر الحالات تعقيدا وثقلا من جميع النواحي.

إن هذا المبدأ الذي تركز عليه نظرية المورد البشري في التفسير تأكدت صحته من خلال النتائج المتوصل إليها في ضوء الفرضية الفرعية الأولى، حيث يتوجب على دور الأشخاص المسنين الحصول على الأفراد المناسبين من حيث العدد والنوع والعمل للمحافظة عليهم وترغيبهم للبقاء فيها ودفعهم لبدل أكبر الجهود، حتى تحقق أهدافها وتشبع حاجات المسنين على وجه التحديد والمقيمين بشكل عام الواجب عليها رعايتهم والتكفل بهم، ومن ثم تحقق التزاماتها تجاههم وتجاه المجتمع الذي أوجدها واعترف بها، هذا الهدف في المقابل لا يتحقق إلا عن طريق التزام إدارة الموارد البشرية في هذه المؤسسات من خلال عملية التوظيف بمختلف مراحلها.

وفي ذات السياق قد أكدت نتائج الدراسة المتوصل إليها في ضوء الفرضية الفرعية الثانية الطرح الذي تبنته نظرية المورد البشري، حول أهمية التكوين والتدريب والتطوير الذي من المفترض أن تخضع له الموارد البشرية في دور الأشخاص المسنين محل الدراسة، على غرار أي مؤسسة تتخذ من مواردها البشرية الأداة الفعالة لتحقيق أهدافها سواء على المدى المتوسط أو البعيد، فعملية التكفل بالمسنين تحتاج إلى طاقم بيداغوجي متنوع ومتكامل الوظائف والتخصصات، لا يمكن أن تقتصر فيه عملية التكوين على ما يتلقاه الموظف قبل الالتحاق بالمؤسسة للعمل أي بمعنى ما تعلق بالتكوين المتخصص الذي يتلقونه في المراكز المتخصصة التابعة للوزارة الوصية على القطاع، وإنما لا بد أن تكون هناك دائما دراسة معمقة لجوانب النقص في الموارد البشرية حتى تحدد الاحتياجات من التدريب والتكوين لتحقيق التطوير في جوانب الشخصية لكل موظف من جهة، ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال

الأبحاث والدراسات العلمية والعلوم المتعلقة بالمسنين والكيفية التي يتم توظيفها لتحسين نوعية الحياة داخل دور الأشخاص المسنين من جهة أخرى وتعزيز الجوانب السلوكية والأخلاقية للموارد البشرية ضمنها.

في مقابل ذلك أكدت النتائج التحليلية للدراسة الميدانية في محورها الثالث أنّ من بين أهم الجوانب التي يجب التركيز عليها في إدارة الموارد البشرية هي الكيفية التي يتم من خلالها الحفاظ على هذه الموارد بعد استقطابها، ليس المحافظة عليهم فقط من المغادرة إنّما المحافظة عليهم وبمعدنويات مرتفعة وبرغبة شخصية للبقاء والعمل مع المسنين دون أن يكون مدفوعا للبقاء بدافع الحاجة المادية أو غير ذلك، وتعتبر طبيعة توزيع ساعات العمل والنظام المعتمد في هذه المؤسسات من بين أهم العوامل التي تؤثر على هذه الروح وارتباطها بمهام ذات تعقيدات كثيرة، بالإضافة إلى توفير عوامل الصحة والسلامة المهنية كأبرز آليات المحافظة على المورد البشري وخاصة في دور الأشخاص المسنين محل الدراسة أين أكدت إجابات المبحوثين أنّ العوامل والظروف التي يعملون بها ضمن هذه الدور لا تبث على الاستمرار وليست واقعا مشجعا على البقاء في ظل الفئات المتعددة المتكفل بها (متعدد الإعاقات، المرضى العقليين، الأشخاص دون مأوى...)، حيث تتطلب الكثير من الجهد الجسدي والنفسي والذهني.

كما أكدت الدراسة الميدانية من خلال إجابات المبحوثين والقائمين على دور الأشخاص المسنين محل الدراسة، أنّ الأوضاع تعتبر جد مزرية خاصة فيما يتعلق بالأجنحة التي تضم المقيمين والمسنين ذوي الإعاقات الحركية والعقلية أين تكون الاستقلالية الشخصية مغيبة تماما ومنعدمة، الأمر الذي يؤثر بشكل واضح على مستوى النظافة ضمن هذه الأجنحة والروائح الكريهة المنبعثة منها، وهو ما ينعكس بشكل واضح على الحالة الصحية للموظفين بالدرجة الأولى من انتقال للعدوى وأمراض الحساسية وغيرها، كما يعاني عديد الموظفين من أمراض ترتبط أساسا بطبيعة العمل الممارس ونتيجة لظروف العمل كآلام الظهر نتيجة التنقل لمسافات طويلة بالنسبة للموظفين الذين ينتقلون من ولاية لأخرى أو من منطقة إلى أخرى ضمن الولاية نفسها.

وتعتبر الحوافز المادية والمعنوية من بين أكثر الآليات اعتمادا من طرف مسيري نظام الموارد البشرية للحفاظ عليها ولا تعتبر الحوافز المادية هنا ذات أهمية بالغة مقارنة بالمعنوية منها، حيث أكدت عديد إجابات المبحوثين أثناء المقابلات التي أجريت معهم أنّ التشجيع والثناء والاعتراف بالمجهودات من طرف المسؤولين والقائمين على هذه المؤسسات، وكذا نظرة الرضا من المسنين أثناء تقديم الخدمات والرعاية باختلاف أشكالها وامتنان مؤسسات المجتمع المدني للدور الذي يؤديه الموظفين للتكفل بهذه الفئة، يعتبر بالنسبة لهم أكبر حافز للعمل والاستمرار في العطاء وكذا عاملا إيجابيا في توجيه دوافعهم نحو المسنين.

وبالتالي يمكن القول أنه للحفاظ على المورد البشري الموجود لابد من توفير عوامل عدة أهمها الأمن والصحة والسلامة المهنية وكذا تعزيز نظام الحوافز في شقيه المادي والمعنوي وهذا أساسا ما يدعو إليه رواد نظرية الموارد البشرية.

3) النتيجة العامة للدراسة:

من خلال مناقشة نتائج الدراسة الميدانية في ضوء الفرضيات الفرعية الثلاث وفي ضوء كل من الدراسات السابقة، أهداف الدراسة والمقاربة النظرية، نستنتج أنّ وظائف تسيير الموارد البشرية في مؤسسات رعاية المسنين في الجزائر لم يكن لها دور في تجسيد المسؤولية الاجتماعية واقعا وخاصة في بعديها القانوني والأخلاقي.

وقد تأكد عدم تحقق الفرضية العامة، حيث أنّ الالتزام القانوني لإدارة الموارد البشرية في هذه المؤسسات في إطار سياسة التوظيف المتبناة يعتبر ضعيف وهذا ما لم يساعد في تحقيق الالتزام الوظيفي الواجب على الطواقم البيداغوجية العاملة بهذه الدور تحقيق اتجاه الفئة المتكفل بها.

وعلى الرغم من النتائج المتوصل إليها التي تؤكد بالفعل أنّ الموظفين والموارد البشرية المتواجدة في هذه الدور تسعى جاهدة إلى تحقيق الالتزام بكل الواجبات المرتبطة بالوظيفة الممارسة، إلّا أنّ هذا السعي ليس مرتبطا بتاتا بالسياسة المتبناة في عملية التوظيف سواء من حيث عملية الاستقطاب ولا الاختيار ولا حتى عملية التعيين التي لم يكن للموظف أي دور في اختيار المؤسسة التي يرغب في الالتحاق بها لاعتبارات شخصية ومهنية.

كما أثبتت نتائج الدراسة الميدانية أنّ عملية التكوين المعتمدة من طرف القطاع الوصي على دور الأشخاص المسنين، سواء ما تعلق بالتكوين القبلي قبل الالتحاق للعمل أو بعده - بحكم أنّ هذه المؤسسات تضم نسبة لا بأس بها من الموظفون الذين يعتبرون منتوج تكوين للمراكز المتخصصة - لم تجسد المسؤولية الاجتماعية ببعديها القانوني والأخلاقي ضمن دور المسنين محل الدراسة، وهو ما انعكس على الجوانب السلوكية والأخلاقية للطواقم البيداغوجية الناشطة في هذا المجال، فتعزيز الرقابة الذاتية لهؤلاء الموظفين لا يمكن أن يتحقق في ظل محتوى البرامج التكوينية قبل الالتحاق ونقصها أو غيابها بعد الالتحاق، حيث تشكل الرقابة الذاتية للموظف أهم الجوانب التي يجب العمل عليها حتى يتحقق الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية لهذه المؤسسات في بعدها الأخلاقي.

إلّا أنّ ما تأكد من خلال الدراسة الميدانية أنّ العملية التكوينية تشوبها العديد من النقائص سواء من حيث المحتوى والمضامين أثناء التكوين المتخصص القاعدي أو من حيث عدد الدورات المبرمجة بعد الالتحاق بالمؤسسات للعمل، وهو الشيء الذي يؤثر بشكل ملحوظ على الشخصية المهنية للموظف والتي تحتاج إلى التطوير المستمر والمتكامل لجوانب شخصية الموظف سواء المعرفية، السلوكية، النفسية، المهارية، والأفضل أنّ تركز عملية التكوين على تطوير الرقابة الذاتية للموظف الذي يعمل مع المسنين لدورها المهم في تحقيق عملية التكفل.

تأكد من خلال نتائج الفرضية الفرعية الثالثة أنّ العوامل المساعدة على الحفاظ على المورد البشري ضمن دور الأشخاص المسنين، في مقدمتها توفير سبل الصحة والسلامة المهنية غير متوفرة في واقع الأمر، حيث أنّ هذه

المؤسسات تضم مجموعة متنوعة من الفئات التي تختلف وضعياتها الصحية سواء من الناحية الجسمية العضوية أو من الناحية النفسية العقلية، بالإضافة إلى الحالات التي تستقبلها في فترات محددة من السنة.

كما أنّ نظام الحوافز لا يرقى إلى المستوى المطلوب وخاصة أنّ الرغبة الشخصية للموظف في الوجود في هذه المؤسسات والاستمرار في العمل مفقودة يحتاج القائمون على نظام تسيير الموارد البشرية إلى نظام حوافز جيد يعمل على تعزيز الرغبة للعمل مع هذه الفئة ويدعم الرغبة في الاستمرار.

إنّ ما يمكن قوله في الأخير أنّ نتائج الدراسة قد توافقت مع المدخل النظري المتبني وكذا مع الدراسات السابقة ولو جزئيا، فحتى تحقق دور الأشخاص المسنين في الجزائر مسؤوليتها الاجتماعية تجاه المسنين والمقيمين ضمنها، فالأفضل أنّ تعمل إدارة الموارد البشرية - من خلال مختلف وظائفها - على تجسيد أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية أولا، وأنّ التزامها بالرسالة الانسانية والاجتماعية التي تؤديها لا بد أن يكون نتاج التزامها القانوني والأخلاقي بالدرجة الأولى.

4) الاقتراحات والتوصيات:

من خلال النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة وبعد الوقوف على واقع إدارة وتسيير الموارد البشرية في دور الأشخاص المسنين في الجزائر بمختلف وظائفه، وخاصة ما تعلق بسياسة التوظيف وعملية التكوين وكذا البرامج المعتمدة في الحفاظ على الموارد البشرية في هذه المؤسسات، وأثر ذلك في تجسيد مسؤوليتها الاجتماعية ببعديها القانوني والأخلاقي وأثر ذلك على مستوى الرعاية المقدمة للمسنين كفئة متكفل بها، يمكن أن نخرج بمجموعة من التوصيات والمقترحات المتعلقة بالموارد البشري في دور الأشخاص المسنين باعتباره أداة لتجسيد هذه المؤسسات لمسؤوليتها الاجتماعية:

- العمل على رفع مستوى الوعي ببرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية ضمن دور الأشخاص المسنين، ما ينعكس بدوره على مسؤوليتها الاجتماعية تجاه الفئة المتكفل بها.

- احترام الرغبة الشخصية للموظف بالدرجة الأولى - لا سيما من بين خريجي المؤسسات التكوينية التابعة لقطاع التضامن- في عملية توظيف الموارد البشرية في دور الأشخاص المسنين، فمن المستحسن أن يكون المترشح على دراية مسبقة بالمؤسسة التي سيتم توجيهه لها بناء على احتياجات القطاع، حتى تتسنى له فرصة القبول أو الرفض قبل أن يخوض المسابقة ويتلقى تكوينا تترتب عليه ضرورة الالتحاق بمنصب العمل دون رغبة شخصية في ذلك وما قد يتبع ذلك من تأثيرات في علاقة الموظف بالمسن.

- من المستحسن أن تشمل عملية تكوين الموارد البشرية في دور المسنين مضمونا يركز على خصائص ومميزات هذه المرحلة، من كافة جوانبها النفسية والعقلية والاجتماعية والبيولوجية وما يترتب من حاجات متنوعة ترتبط بهذه الجوانب، وكيفية التعاطي مع المشكلات العديدة التي ترتبط بعدم اشباع هذه الحاجات.

- تكييف محتوى البرامج التكوينية بما يتوافق مع احتياجات دور الأشخاص المسنين ومع الفئات المتكفل بها، والتركيز على العوامل الذاتية والاتجاهات الايجابية للموظفين العاملين في مجال الرعاية المؤسسية للمسنين، باعتبار أن كبر السن مرحلة عمرية كغيرها من المراحل يجب أن تعاش بكل جوانبها وليست محطة أخيرة في حياة الانسان.

- تكثيف الدورات التكوينية لمواكبة مختلف الأبحاث وتطور العلوم في مجال المسنين والشيخوخة، وخاصة بعد عملية إدماج حاملي الشهادات بدور الأشخاص المسنين في الجزائر- على غرار مختلف الإدارات و المؤسسات العمومية- أين تم تكييف شهادات المدربين مع الرتب ومناصب الشغل المتوفرة في هذه المؤسسات.

- العمل على توفير بيئة عمل مريحة وآمنة للموظف بالموازاة مع تحسين ذات البيئة بالنسبة للمسنين، من خلال العمل على تحسين آليات المحافظة على الموارد البشرية المتوفرة في دور الأشخاص المسنين، وتعزيز رغبة البقاء لديهم للعمل مع هذه الفئة وتحسين نظام الحوافز بشقيه المادي والمعنوي، وتوفير شروط وعوامل الصحة والسلامة المهنية.
- العمل على استقطاب موارد بشرية كفيلة بتغطية حاجات المقيمين والمسنين المتكفل بهم من حيث عددهم وطبيعة إعاقاتهم، ما يتيح الفرصة للموظفين الاستفادة من عطلة السنوية في وقتها.

خاتمة

خاتمة:

تزايد اهتمام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية وتطبيقاتها اتجاه الأطراف الذين تربطهم بها أي التزام أو مصلحة، فعلى الرغم من أن هذا الالتزام يختلف من مؤسسة إلى أخرى - تبعاً لنشاطها وأهدافها - إلا أن جميع المؤسسات والتنظيمات تعتبر المورد البشري أهم طرف عليها الالتزام بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاهه على مستوى جميع أبعادها القانونية والأخلاقية والاجتماعية من خلال وظائف وإدارة وتسيير هذا المورد.

حيث يزداد الاهتمام بوظائف تسيير الموارد البشرية في بعض المؤسسات دون غيرها نظراً لتعاظم الدور الذي تؤديه والرسالة المنوط بها تحقيقها، كدور الأشخاص المسنين التي تعتمد بالدرجة الأولى في تحقيقها أهدافها وأداء رسالتها المجتمعية والإنسانية على كفاءة نظام تسيير مواردها البشرية وفعالية أداء وظائفه وأنشطته، فهي مؤسسات أنشئت لتقديم مجموعة من الخدمات وأشكال متعددة من الرعاية لفئة أقل ما يمكن أن يقال عنها أنها أضعف حلقة في الكيان الاجتماعي.

فكبر السن قيمة اجتماعية لا بد من الحفاظ عليها والاستفادة من خبراتها والاستئثار من تجاربها، حيث أصبح في الوقت الحاضر العمل مع المسنين يشكل ضرورة اجتماعية تمخضت عنها بالضرورة وجود مؤسسات لرعاية هاته الفئة وحمايتها من المخاطر التي يمكن أن تعترضها، وبالتالي يمكن القول أن دور الأشخاص المسنين في الجزائر على غرار دول العالم واقع فرضته التحولات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية التي يشهدها عالم اليوم والانحصر الذي شهدته الأدوار الطبيعية للأسرة من جهة وكاعتراف مجتمعي بوجود هذه الفئة وما قدمته من تضحيات للمجتمع الذي تتواجد به من جهة أخرى.

ومن هذا المنطلق يكتسي المورد البشري أهمية بالغة في دور الأشخاص المسنين كون هذه المؤسسات تعتمد بالدرجة الأولى على مدى ما تقدمه هذه الموارد من مهارات وكفاءة، في تحقيق مختلف الإشباعات للمسنين والمقيمين والالتزام برعايتهم جسدياً ونفسياً واجتماعياً وثقافياً والارتقاء بحياتهم من المستوى البيولوجي الذي يركز على تغذيتهم وعلاجهم إلى مستوى أرقى روحياً وفكرياً.

وقد تناولت الدراسة الحالية دور وظائف تسيير الموارد البشرية والمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات رعاية المسنين، دراسة ميدانية شملت عينة من دور الأشخاص المسنين في الجزائر للتحقق من مدى التزام هذه الدور بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية، والواقع يؤكد أن جميع الخدمات وأشكال الرعاية تتم عن طريق الموارد البشرية المتواجدة على اختلاف اختصاصاتها ووظائفها لا يرقى إلى المستوى المطلوب.

قد توصلت الدراسة إلى أنّ العمل في مجال رعاية المسنين وبالأخص دور الأشخاص المسنين في الجزائر محل الدراسة لا بد أن يحتكم إلى مجموعة من الضوابط والشروط والخصوصية، لخصوصية الفئة المتكفل بها، لهذا يشترط على القائمين على نظام تسيير الموارد البشرية في هذه المؤسسات مراعاة جوانب عدة في عملية الاستقطاب والاختيار ومن ثم التعيين وكذا الاهتمام بتنمية وتطوير هذه الموارد من خلال التركيز على عملية التكوين سواء قبل الالتحاق ضمن مراكز التكوين المتخصصة أو ما تعلق بالبرامج التكوينية ومحتواها بعد الالتحاق بدور الأشخاص المسنين، من جهة أخرى تأكد من خلال هذه الدراسة عدم توفير بيئة عمل صحية وعوامل تحفيزية للحفاظ على هذه الموارد ضمن هذه المؤسسات وتعزيز الرغبة لديهم بالبقاء والمواصلة في العطاء مع هاته الفئة.

ومن ثم يمكن القول أنّ التزام دور الأشخاص المسنين بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مواردها البشرية ضعيف جدا في مجالات معينة ومنعدم في أخرى، وهو ما انعكس بشكل واضح على مستوى الالتزام تجاه المسنين والمقيمين المتكفل بهم على مستوى الدور محل الدراسة.

قائمة المراجع

1) المراجع باللغة العربية

1-1) الكتب

- 01) ابراهيم بلوط حسين: إدارة الموارد البشرية (من منظور استراتيجي)، دار النهضة العربية، لبنان، ط1، 2002.
- 02) أبو النصر مدحت: الإعاقة الاجتماعية (المفهوم والأنواع والبرامج)، مجموعة النيل العربية، مصر، ط1، 2004.
- 03) أحمد عبد اللطيف رشاد: تنمية المنظمات الاجتماعية، مدخل مهني لطريقة تنظيم المجتمع، دار الوفاء، مصر، ط1، 2008.
- 04) أحمد عبد اللطيف رشاد: في بيتنا مسن (مدخل اجتماعي متكامل)، دار الوفاء، الإسكندرية، مصر، ط1، 2007.
- 05) أحمد محمود سرحان نظمية: الخدمة الاجتماعية المعاصرة، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، ط1، 2006.
- 06) أحمد محمد عبد الله مجدي: مقدمة في سيكولوجية الشيخوخة وطب نفس المسنين، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2013.
- 07) أحمد النبال مایسة، محمد عبد المنعم عفاف: الشيخوخة (مظاهر ومحددات بين النظرية والتطبيق)، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2014.
- 08) أنجرس موريس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزید صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006.
- 09) بشير بوطه عبد الحمید: تنمية وتسيير الموارد البشرية (جدلية المفهوم، النظرية والواقع)، دار الأيام، الأردن، 2015.
- 10) بوحفص عبد الكريم: التكوين الاستراتيجي للموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
- 11) بوخمحم عبد الفتاح: تسيير الموارد البشرية (مفاهيم أساسية وحالات تطبيقية)، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2011.

- 12) بلعيد محمد شريف وآخرون ترجمة ناصر ساعو: دليل تطبيقي لتسيير الموارد البشرية، pages bleues، الجزائر، 2014.
- 13) بن دريدي منير أحمد: استراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية (التدريب - الحوافز)، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2013.
- 14) بهجت جاد الله كشك محمد، محمود جمعة سلمى، حسن منصور سمير: الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2012.
- 15) بهجت جاد الله كشك محمد: المنظمات وأسس إدارتها، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2003.
- 16) توفيق قمر عصام ، فتحي مبروك سحر: مقدمة في الخدمة الاجتماعية، دار الفكر، الأردن، ط1، 2009.
- 17) ثابت عادل: سيكولوجيا الإدارة المعاصرة، دار أسامة، الأردن، ط1، 2008.
- 18) حجازي اسماعيل ، معاليم سعاد: تسيير الموارد البشرية من خلال المهارات، دار أسامة، الأردن، ط1، 2013.
- 19) حريم حسين: إدارة المنظمات، منظور كلي، دار الحامد، الأردن، ط2، 2010.
- 20) حسن الصرن رعد: نظريات الإدارة والأعمال (دراسة لـ 401 نظرية من الإدارة وممارساتها ووظائفها)، دار الرضا للنشر، سوريا، ط1، 2004.
- 21) حسن راوية: مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2011.
- 22) حمداوي جميل: جهود ماكس فيبر في مجال السوسيولوجيا، الأولة، المغرب، ط1، 2015.
- 23) حمداوي وسيلة: إدارة الموارد البشرية، منشورات جامعة قلمة، الجزائر، 2004.
- 24) الحموري صالح، المعاينة رولا: المسؤولية المجتمعية للمؤسسات (الموجه الرابع للإدارة)، دار كنوز المعرفة، عمان، الأردن، ط1، 2015.
- 25) حميد رشيد الأميري وليد: المسؤولية الاجتماعية للمصارف الخاصة في إطار العلاقة بين رأس المال الفكري ورأس المال التمويلي، دار اليازوري، الأردن، 2015.
- 26) خضير الكبيسي عامر: إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، المنظمة العالمية للتنمية الإدارية، مصر، ط2، 2010.

- 27) خلف السكارنة بلال: أخلاقيات العمل، دار المسيرة، الأردن، ط1، 2009.
- 28) الدليمي سليمان: الرعاية والخدمة الاجتماعية، التطور التاريخي، المجالات، الإدارة، دار حامد، الأردن، ط1، 2014.
- 29) دليو فضيل وآخرون: الأسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة قسنطينة، الجزائر، 1999.
- 30) دونالد هـ. ويز ترجمة شويكار زكي: تفويض المسؤولية بأسلوب أكثر فعالية، مجموعة النيل العربية، مصر، ط1، 2000.
- 31) رفيق الطيب محمد: مدخل للتسيير، أساسيات، وظائف، تقنيات (التسيير والتنظيم والمنشأة)، جزء1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط3، 2011.
- 32) روميل نوال: القيادة وتسيير الموارد البشرية (رؤية نقدية ودراسة تطبيقية)، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2009.
- 33) سالم الرحاحلة عبد الرزاق: المسؤولية الاجتماعية، دار الإعصار، الأردن، ط1، 2011.
- 34) سلامة غباري محمد: رعاية الفئات الخاصة في محيط الخدمة الاجتماعية (رعاية المعوقين)، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2003.
- 35) السلمي علي: تطور الفكر التنظيمي، وكالة المطبوعات، الكويت، ط2، 1980.
- 36) سيد فهمي محمد: المسؤولية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، ط1، 2014.
- 37) سيد فهمي محمد: الرعاية الاجتماعية والنفسية للمسنين، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2012.
- 38) سيد فهمي محمد: الرعاية الاجتماعية وخصخصة الخدمات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2005.
- 39) شروخ صلاح الدين: منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة الجزائر، ط1، س 2003.
- 40) الشريف عبد العزيز: أخلاقيات الإعلام، دار يافا العلمية، الأردن، ط1، 2014.
- 41) الشنواني صلاح: التنظيم والإدارة في قطاع الأعمال، مدخل المسؤولية الاجتماعية، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 1999.
- 42) الصيرفي محمد: المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء، الإسكندرية، مصر، ط1، 2007.

- 43) طلعت محمود منال: دراسات وتطبيقات ميدانية في مجالات الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2015.
- 44) عاشور عبد المنعم: صحة المسنين (كيف يمكن رعايتها؟)، مكتبة الأسرة، مصر، 2009.
- 45) عبد الحليم منسي محمد، صالح أحمد: التقويم التربوي ومبادئ الإحصاء، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، دس.
- 46) عبد الراضي علي: المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالمواطنة، دراسات سياسية، المعهد المصري للدراسات، مصر، 2018.
- 47) عبد الرؤوف الدحلة فيصل: تكنولوجيا الأداء البشري، عمان، الأردن، ط1، 2001.
- 48) عبد الفتاح المغربي عبد الحميد: الاتجاهات الحديثة في دراسات وممارسات إدارة الموارد البشرية، المكتبة العصرية، مصر، ط1، 2007.
- 49) عبد الفتاح ناجي أحمد: تمكين الفئات المهمشة من منظور الخدمة الاجتماعية أسس ومبادئ، أساليب واتجاهات، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2014.
- 50) عبد المطلب عامر سامح: إدارة الموارد البشرية، دار الفكر، عمان، الأردن، ط1، 2011.
- 51) علوش ذياب ، الزعنون فيصل: الرعاية الاجتماعية، الشركة العربية المتحدة، مصر، 2009.
- 52) عوض سيد جابر، عبد الموجود أبو الحسن: المتغيرات الإدارية في منظمات الرعاية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2004.
- 53) غربي علي، سلاطينة بلقاسم ، قيرة إسماعيل: تنمية الموارد البشرية، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2002.
- 54) غربي علي وآخرون: تنمية الموارد البشرية، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2002.
- 55) الغرايبة فيصل، الغرايبة فاكر: مجالات العمل الاجتماعي وتطبيقاته، دار وائل، الأردن، ط1، 2009.
- 56) فالخ صالح محمد: إدارة الموارد البشرية، دار حامد، الأردن، ط1، 2004.
- 57) فتحي ماضي خالد، راغب الخطيب أحمد: السلامة المهنية العامة، دار كنوز المعرفة، الأردن، ط1، 2011.
- 58) فهمي زبارة فريد: وظائف الإدارة، دار اليازوري، الأردن، الطبعة العربية، 2009.
- 59) قاسمي ناصر: دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.

- 60) كفاوين محمود: إدارة المؤسسات الاجتماعية، الشركة العربية المتحدة، مصر، 2010.
- 61) لوكيا الهاشمي: نظريات المنظمة، دار الهدى للطباعة و النشر، عين مليلة، الجزائر.
- 62) ماهر أبو المعاطي علي: الاتجاهات الحديثة في الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية (أسس نظرية، نماذج تطبيقية)، المكتب الجامعي الحديث، مصر، ط1، 2014.
- 63) محمد ديري زاهد: الرقابة الإدارية، دار المسيرة، الأردن، ط1، 2011.
- 64) محمد ذياب صلاح: إدارة المستشفيات والمراكز الصحية الحديثة، دار الفجر، الأردن، ط1، 2009.
- 65) محمد زايد عادل: إدارة الموارد البشرية، رؤية استراتيجية، مصر، 2003.
- 66) محمد خليفة عبد اللطيف: دراسات في سيكولوجية المسنين، دار غريب، القاهرة، مصر، د س.
- 67) محمد بن أحمد الصالح: الرعاية الاجتماعية في الإسلام وتطبيقاتها في المملكة السعودية، مكتبة الملك، السعودية، ط1، 1999.
- 68) محمد صبحي إدريسي وائل، الغالي طاهر منصور: أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل، الأردن، ط1، 2009.
- 69) محمود حسن صالح عبد المحي: الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، دار المعرف الجامعية، مصر، 2002.
- 70) محسن منصور الغالي طاهر، عباس الخفاجي نعمة: قراءات في الفكر الإداري المعاصر، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2008.
- 71) محسن منصور الغالي طاهر، مهدي محسن العامري صالح: الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط2، 2008.
- 72) محسن منصور الغالي طاهر، مهدي محسن العامري صالح: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط1، 2005.
- 73) مسلم محمد: تنمية الموارد البشرية (دعائم وأدوات)، دار طليطلة، الحمديّة، الجزائر، 2010.
- 74) مصطفى السروجي طلعت: التخطيط الاجتماعي (نظريات ومناهج)، المكتب الجامعي الحديث، مصر، ط2، 2013.
- 75) مشعراوي يوسف: أساسيات في إدارة المؤسسات، دار هومة، الجزائر، 2013.
- 76) منير عبوي زيد: إدارة الموارد البشرية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2007.
- 77) نائف برطوني سعاد: إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، دار ضوئل، عمان، الأردن، ط3، 2007.

قائمة المراجع

- 78) نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، دار الوراق، عمان، الأردن، 2006.
- 79) نعموني مراد: مدخل إلى علم نفس العمل والتنظيم، دار جصور، الجزائر، ط1، 2014.
- 80) النوبي محمد علي محمد: الزهايمر لدى المسنين (الاتجاهات الحديثة في التشخيص والعلاج وكيفية التعامل)، دار صفاء، الأردن، ط1، 2012.
- 81) نوري منير: تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2014.
- 82) نوري منير: الوجيز في تسيير الموارد البشرية (وفق القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية في الجزائر)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.
- 83) وصفي عقيلي عمر: إدارة الموارد البشرية المعاصرة (بعد استراتيجي)، دار وائل، الأردن، ط2، 2009.
- 84) وصفي عقيلي عمر: إدارة الموارد البشرية المعاصرة (بعد استراتيجي)، دار وائل، الأردن، ط1، 2005.
- 85) يزيد الوليد بشار: الإدارة الحديثة للموارد البشرية، دار الراية، الأردن، ط1، 2008.
- 86) ياسر البكري ثامر: التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل، الأردن، ط1، 2001.
- 87) يوسف عقلة محمود: إدارة المؤسسات الدولية، دار البداية، الأردن، ط1، 2010.
- 88) يوسف كافي مصطفى: إدارة الموارد البشرية (من منظور إداري - تنموي - تكنولوجي - عولمي)، مكتبة المجتمع العربي، الأردن، ط1، 2014.

2-1 الرسائل الجامعية

- 01) بودوح غنية: استراتيجية التكوين المتواصل في المؤسسة الصحية وأداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية بمدينة بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص تنمية موارد بشرية، تحت إشراف أ/د برقوق عبد الرحمان، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013/2012.
- 02) بوقفة عبد الرحمن: تسيير الموارد البشرية في ظل الجودة الشاملة، دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور الالكترونية، برج بوعريج، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع تنظيم عمل، تحت إشراف أ/د بوقرة بلقاسم، جامعة باتنة، 2016/2015.

- 03) جباري فوزية: واقع المسؤولية الاجتماعية في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه LMD في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، تحت إشراف الدكتورة العمراوي زكية، جامعة أم البواقي، 2021/2020.
- 04) عمراوي صلاح الدين: الشيخوخة السكانية في بلدان المغرب العربي والمغرب والجزائر - أنموذجا - أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص ديمغرافيا، تحت إشراف الأستاذ علي قواوسي، جامعة باتنة، الحاج لخضر 1، 2016/2015.
- 05) الغول عبد الحكيم: تطور أمد الحياة EO في الجزائر وعوامل تحسينه بين سنتي 1966 - 2008 ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الديمغرافيا، تخصص الديمغرافيا الاقتصادية والاجتماعية، تحت إشراف الأستاذ فضيل عبد الكريم، جامعة وهران، سنة 2013/2012.
- 06) مجاهدي الطاهر: فعالية التدريب المهني وأثره على الأداء، دراسة ميدانية بمؤسسة النسيج (Tindal) بالمسيلة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم النفس التنظيم والعمل، تحت إشراف أ/د الهاشمي لوكية، جامعة المسيلة، 2009/2008.
- 07) محمد حسين الحمدي فؤاد: الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك، دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية، تحت إشراف الأستاذ المساعد ظافر عبد محمد شبر، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، جامعة المستنصرية، العراق، 2003.
- 08) مسان كرومية: المسؤولية الاجتماعية وحماية المستهلك في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة الأفراد وحوكمة الشركات، تحت إشراف الدكتور بن حميدة محمد، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2014/2013.
- 09) مقدم وهبية: تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة ميدانية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تحت إشراف أ/د زايري بلقاسم، وهران، 2014/2013.

1-3) المجلات

- 01) ابراهيم دهام عبد الستار: التنظيم البيروقراطي إزاء الفكر الإداري المعاصر (إطار نظري)، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 2، العراق، سنة 2008.

- 02) بارك نعيمة: تنمية الموارد البشرية وأهميتها في تحسين الانتاجية وتحقيق الميزة التنافسية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسنية بن بوعلي، الشلف، العدد 7، الجزائر، دس.
- 03) بخدة مهدي: الراحة الأسبوعية في التشريع الجزائري، مجلة القانون، المجلد 07، العدد 02، الجزائر، 2018.
- 04) بن سعد أبو حيمد محمد: أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين، المجلة العربية للنشر العملي، العدد 21، الأردن، سنة 2022.
- 05) بنت شليويح العنزي موزي: المشكلات التي تواجه المسنين في مدينة الرياض، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد 18، جامعة عين شمس، مصر، سنة 2017.
- 06) بن عبد الرحمن السعوي محمد: رعاية المسنين بين القطاعين الحكومي والأهلي، دراسة مقارنة في منطقة القصيم، مجلة إضافات، العددان 33 و34، لبنان، 2016.
- 07) بن فرج السبعي فلاح: أثر تبني برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على سياسات إدارة الموارد البشرية، مجلة العلوم الإنسانية الاجتماعية، الرياض، العدد 42، السعودية، 2017.
- 08) بن يمينه السعيد: تحديث جودة التسيير في القطاع التربوي من خلال المراهنة على إدارة الموارد البشرية، دفا تر المخبر (دراسات اجتماعية وتربوية)، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 5، الجزائر، سبتمبر 2009.
- 09) بوعود رياض، شاطرياش أحمد: طريقة التوظيف المباشر كوسيلة لتحفيز توظيف الشباب في الوظيفة العمومية (دراسة حالة توظيف طلبة المدرسة الوطنية للمناجمت وإدارة الصحة 2011-2018)، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية، العدد 8، الجزائر، ديسمبر 2019.
- 10) بومناد سيف الدين: دور ممارسات تسيير الموارد البشرية في تبني المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمؤسسات، مجلة دراسات وأبحاث، المجلد 13، العدد 01، الجزائر، جانفي 2021.
- 11) بلقايد محمد جواد، سعيداني محمد: أشكال المسؤولية الاجتماعية الممارسة على المورد البشري في الشركات، دراسة حالة ثلاث شركات عربية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد 06، الجزائر، جوان 2018.
- 12) جاكاريجا كيتا: المناهج التعليمية ودورها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لدى طلبة التعليم العالي، مجلة العلوم النفسية والتربوية (2)3، جامعة حمّة لخضر، الوادي، الجزائر، 2016.

- 13) حرايرية عتيقة: الصحة والسلامة المهنية في الجزائر من التشريع إلى الشقيف، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، العدد 17، الجزائر، جوان 2017.
- 14) خالد علي زيد، اسماعيل جبوري القماح ندى: تحقيق الأبعاد الداخلية والخارجية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات من خلال استراتيجيات إدارة الموارد البشرية - دراسة حالة في مديرية بلدية الرمادي، Journal of Economics And Administrative Sciences, Vol 26, NO121.
- 15) زقار رضوان: الشيخوخة بين التدهور الجسدي والإنهيار المعنوي (دور الأسرة والمجتمع في حماية الشيخ)، دراسات نفسية وتربوية، مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 17، الجزائر، ديسمبر 2016.
- 16) زيادة كوثر: واقع الإرشاد النفسي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية - دار رعاية المسنين نموذجاً - مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، العام 2، العدد 13، الجزائر، نوفمبر 2015.
- 17) سليم عطياي مراد، أبو سلمى عبد الله: أثر ممارسة أخلاقيات عمل إدارات الموارد البشرية على رضا العاملين (دراسة ميدانية في شركة الاتصالات الخلوية الأردن)، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 41، العدد 2، الأردن، 2014.
- 18) سنيقرة رفيعة، سلامي منيرة: أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تجاه الموارد البشرية على أداء المورد البشري، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP بحاسي مسعود ورقلة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، الجزائر، العدد 02، 2020.
- 19) عقبة سعيدة: علاقة التحفيز بالرضا الوظيفي (دراسة ميدانية بمؤسسة فيروفيال بعنابة)، مجلة العلوم الادارية والمالية، المجلد 3، العدد 2، الجزائر، سنة 2019.
- 20) علي عبد الله، مزياني أمين: مكانة الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية (دراسة حالة مؤسسات المغرب العربي)، مجلة المدبر، العدد 5، الجزائر، ديسمبر 2017.
- 21) عيساني نورالدين: ظاهرة شيخوخة السكان في الجزائر وعوامل تطورها، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 19، الجزائر، جوان 2015.
- 22) القضاة محمد، التميمي عبير: حق المسن في رعاية الأسرة في الشريعة الإسلامية، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، المجلد 8، العدد 1، الأردن، 2012.
- 23) ماهور باشا عبد حليم: ظاهرة النمو الحضري في مدينة سطيف (دراسة تحليلية)، مجلة مدينة ومجتمع، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، العدد 01، مارس 2021.

قائمة المراجع

- 24) محمد الزبيدي هيفاء: رعاية المسنين في التشريع الإسلامي، مجلة كلية التربية الأساسية، العدد 75، العراق، 2012.
- 25) محمد الزيود اسماعيل: واقع حياة المسنين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية والخاصة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد 28، فلسطين، 2012.
- 26) مولاي لخضر عبد الرزاق، سايح بوزيد: دور الاقتصاد الإسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة غرداية، العدد 12، الجزائر، 2011.
- 27) مقدم السعيد: تطور نظام الوظيفة العمومية في الجزائر، مجلة الإدارة، العدد 44، المدرسة الوطنية للإدارة، الجزائر.
- 28) منافي ياسمين، رماش صبرينة: نظام التحفيز الأداء الوظيفي للعامل في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية في مؤسسة الحجار عناية)، مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والإدارية، المجلد 5، العدد 2، الجزائر، ديسمبر 2018.

1-4) القرارات واللوائح القانونية

- 01) الجريدة الرسمية، العدد 82، المؤرخة في 30 ديسمبر، 2020، دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- 02) الأمر 06(03 المؤرخ في 15 جويلية 2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.
- 132) القانون رقم 84(11 المؤرخ في 09 رمضان عام 1404 الموافق لـ 9 يونيو 1984 والمتضمن قانون الأسرة المعدل والمتمم.
- 03) قانون رقم 10(12 المؤرخ في 23 محرم عام 1432 هـ الموافق لـ 29 ديسمبر سنة 2010 المتعلق بحماية الأشخاص المسنين، الجريدة الرسمية العدد 79 المؤرخة في 23 محرم عام 1432 هـ الموافق لـ 29 ديسمبر سنة 2010 م.
- 04) المرسوم الرئاسي رقم 23(54 المؤرخ في 16 جانفي 2023 المعدل للمرسوم الرئاسي رقم 07(304 المؤرخ في 29 سبتمبر 2007 المتضمن الشبكة الاستدلالية لمرتبات الموظفين ونظام دفع رواتبهم، الجريدة الرسمية، العدد 03، 17 جانفي 2023.

قائمة المراجع

- 05) المرسوم التنفيذي رقم 20(199 المؤرخ في 25 يوليو سنة 2020، المتعلق باللجان الإدارية المتساوية الأعضاء ولجان الطعن واللجان التقنية في المؤسسات والإدارات العمومية، الجريدة الرسمية، العدد 44، جوان 2020.
- 06) المرسوم التنفيذي رقم 12(113 المؤرخ في 14 ربيع الثاني عام 1433 الموافق لـ 7 مارس سنة 2012، الذي يحدد شروط وضع المؤسسات المتخصصة وهياكل استقبال الأشخاص المسنين وكذا مهامها وتنظيمها، الجريدة الرسمية العدد 16 المؤرخة في 21 مارس سنة 2012.
- 07) المرسوم التنفيذي رقم 09(353 المؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1430 الموافق لـ 8 نوفمبر سنة 2009، المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتضامن الوطني، الجريدة الرسمية، العدد 64 المؤرخة في نوفمبر 2009.
- 08) المرسوم التنفيذي رقم 09(393 المؤرخ في 7 ذي الحجة عام 1430 الموافق لـ 24 نوفمبر 2009 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين لأسلاك الممارسين الطبيين العامين في الصحة العمومية، الجريدة الرسمية، العدد 70 المؤرخة في 29 نوفمبر 2009.
- 01) القرار الوزاري رقم 01 المؤرخ في 10 فيفري 2010 المتضمن النظام الداخلي النموذجي للمؤسسات المتخصصة وهياكل استقبال الأشخاص المسنين.
- 10) وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة، دليل حقوق الأشخاص المسنين.
- 11) وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة، دليل الأشخاص المسنين من الإهمال وسوء المعاملة، جوان 2017.

1-5) القواميس والمعاجم

- 01) كي بدوي أحمد: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، س1982.
- 02) لبصير عبد المجيد: موسوعة علم الاجتماع، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2010.

1-6) مؤتمرات وملتقيات

- 01) دهيمي زينب، التوافق الاجتماعي النفسي للمسن في الأسرة الحديثة، دراسة ميدانية بمدينة بسكرة، الملتقى الوطني الأول حول الشيخوخة في المجتمع الجزائري، واقع وتحديات، جامعة بوزريعة، الجزائر، 2012.

قائمة المراجع

- 02) عطا الله سعد، الفليت خلود: مدى التزام القطاع المصرفي بأداء المسؤولية الاجتماعية، مقدمة للمؤتمر العلمي الأول لكلية إدارة الأعمال بجامعة فلسطين المعنون بالمسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص وانعكاساتها على المجتمع الفلسطيني.
- 03) مصطفى رقبان نعمة: فاعلية الرعاية المؤسسية لكبار السن وأثرها على توافقهم النفسي، مؤتمر العمل التطوعي والأمن في الوطن العربي (الأمن مسؤولية الجميع)، الرياض، 2000.
- 04) مقدم وهيب: سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، ديسمبر 2011.
- 05) مولاي لخضر عبد الرزاق، سايح بوزيد: دور الاقتصاد الإسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات، الملتقى الدولي للاقتصاد الإسلامي الواقع والرهانات، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي لغرداية.

1-7) المواقع الالكترونية

- 01) سليم الحموري صالح: المسؤولية الاجتماعية بين النظرية والتطبيق، من الموقع الإلكتروني <https://alrai.com/article/356680>.
- 02) الشراح رمضان: المسؤولية الاجتماعية والتنمية للبنوك الإسلامية ودورها في دعم المشروعات الصغيرة، الكويت، 2014 من الموقع الإلكتروني www.unioninvest.org.
- 03) عبد المطلب الأسرج حسين: المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية، من الموقع الإلكتروني <https://khair.ws/library/wp-content/uploads/books/1617.pdf>.
- 04) محمد عيسى فؤاد: المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر، دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات، من الموقع الإلكتروني: www.iefpedia.com.
- 05) المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي: الأشخاص المسنون في المغرب 2015، من الموقع الإلكتروني www.ces.ma.

06) يحياوي نعيمة، عاقللي فضيلة: التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية من منظور إسلامي، من الموقع الإلكتروني [http:// www.iefepedia.com](http://www.iefepedia.com)

2) المراجع باللغة الفرنسية

1-2) الكتب

- 01) bernoux philippe : la sociologie des organisations, initiation théorique suivie de douze cas pratiques, paris, éditions du seuil, «points essais», seizième édition revue et corrigée, 2009.
- 02) Darbelet michel , izard lauret, scaramuzza michel: l'essentiel sur le management, Vanves , éditions foucher, 5eme édition, 2007.
- 03) Hélène Hatzfeld, Jackie Spiegelstein : Méthodologie de l'observation sociale, Comprendre, évaluer, agir, Paris, 2000.
- 04) madeleine grawitz : méthodes des sciences sociales, dalluzsuesauflot, paris ,troisième Édition, 1979.
- 05) michel foudriat : sociologie des organisation, Pearson éducation France, Paris, France, 2 édition, 2007.
- 06) Peretti jean- marie: gestion des ressources humaines, collection entreprise, 19 Emme édition.
- 07) raymond boudan : les méthodes en sociologie, pub, France, 2001.
- 08) Benhamou salima , Diaye marc – Arthur: responsabilité sociale des entreprises et compétitivité évaluation et approche stratégique ,Paris, France stratégie, 2016.
- 09) Dwight W. Justice: La responsabilité sociale des entreprises: mythes et réalités (Concept et phénomène de la responsabilité sociale des entreprises,

défis et opportunités pour les syndicalistes), Education ouvrière Numéro 130, 2003.

10) Houle Emilie: **La responsabilité sociale des entreprises dans les pays en développement avec des problèmes de gouvernance**, Essai présenté au Centre Universitaire de Formation en Environnement en vue de l'obtention du grade de maître en environnement, Université de Sherbrooke, Québec, Canada, janvier 2012.

11) Caroline Solé: **la pyramide des besoins humains**, l'école des loisirs, paris, France, 2015.

12) Monique gouiran: **Responsabilité sociétale a ressources humains**, afnor, France, 2011.

13) Marie-Josée Tessier: **Guide de gestion des ressources humaines**, ALIA conseil, Montréal (Québec) ,2013.

14) Schermerhorn, R. John, **Management**, 6th Edition, John wily & Sons, Inc, 2001.

2-2) الرسائل الجامعية

01) Caroline Gérard: **Les droits de la personne âgée, proposition d'un statut de post-majorité**, thèse de doctorat , Université d'Avignon et des pays de Vaucluse, Français, 2018.

02) Isabelle cadet: **Responsabilité sociale de l'entreprise (RSE), responsabilité éthiques et utopies, Les fondements normatifs de la RSE, Etude de la place du droit dans les organisations**, thèse pour l'obtention du doctorat en sciences de gestion, Conservatoire National des Arts et Métiers, France, 2014.

2-3) المجلات

01) Tinhinane Bellahsene, Farida Bekour: **L'intégration des pratiques de responsabilité sociale et environnementale dans la gestion de l'entreprise :**

Cas de deux entreprises publiques algériennes, Revue Algérienne des Sciences Juridiques et Politiques Vol : 59, N° : 01, 2022.

02) Kateb Karim, Salem Abdelaziz: **La Responsabilité Sociale des Entreprises : «Cas de quelques entreprises Algériennes»**, Les Cahiers du MECAS N°15, Décembre, 2017.

3) المراجع باللغة الانجليزية

1-3) الكتب

01) David Crowther & Güler Aras: **Corporate Social Responsibility**, Ventus Publishing ApS ISBN, 2008.

02) Jeremy Galbreath: **The Benefits of Corporate Social Responsibility, An Empirical Study**, Graduate School of Business, Curtin University of Technology, Perth, Australia.

2-3) المجلات

01) Abdulaziz Alhammadi : **orporate social responsibility (concepts, perspectives, and link with corporate performance**, literature view, International Journal of Business and Management Review, Vol.6, No.2, March 2018.

02) Michael Hopkins: **Corporate social responsibility**, an issues paper, may 2004.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد لمين دباغين سطيف -2-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع



- استمارة بحث -

في إطار إعداد أطروحة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع تخصص التنظيم والعمل

حول موضوع : تسيير الموارد البشرية والمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات رعاية المسنين.

إعداد الطالب (ة): فاطمة بوحديش

تحت إشراف الأستاذ عبد الحليم جلال

الرجاء وضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة، مع العلم بأن ما يرد في هذه الاستمارة يعتبر سريرا للغاية

ويستخدم لأغراض البحث العلمي حصرا، شاكرة لكم حسن استجابتكم.

السنة الجامعية: 2025 / 2024

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1) الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- 2) السن: (.....).
- 3) الوظيفة: مساعد في الحياة اليومية ☐ مربي متخصص ☐ مساعد اجتماعي (وسيط) ☐
- أخصائي نفسي ☐ طبيب عام ☐ مساعد مربي ☐
- 4) المستوى التعليمي: متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐
- 5) الأقدمية المهنية: (.....).

المحور الثاني: سياسة التوظيف وتجسيد البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية لدور المسنين في الجزائر.

- 6) ما هي الطريقة التي وظفت بها بدار الأشخاص المسنين؟
- مسابقة ☐ منتج تكوين (توظيف مباشر) ☐ التعاقد ☐
- 7) كيف تصف شعورك نتيجة عملك بدار الأشخاص المسنين؟
- الرضا ☐ عدم الرضا ☐
- __ إذا كانت اجابتك بـ عدم الرضا ما هي أساليب تعبيرك عن هذا الشعور؟
- التأخر ☐ الغياب ☐ عدم أداء مهامك ☐ أخرى تذكر:
- 8) هل خضعت لإجراء مقابلة العمل قبل تعيينك في المنصب الذي تشغله حالياً؟
- نعم ☐ لا ☐
- __ إذا كانت الإجابة بـ لا هل التحاقك للعمل بدار الأشخاص المسنين كان بناء على وساطة؟
- نعم ☐ لا ☐
- 9) ما هي الطريقة التي تعتمد عليها دار الأشخاص المسنين للإعلان عن مناصب العمل الشاغرة لديها؟
- الجرائد ☐ وكالات التشغيل ☐ مواقع التواصل الاجتماعي ☐ جميعها ☐
- لا تعتمد على أيٍّ منها ☐

10) هل يتناسب المؤهل العلمي الذي حصلت عليه مع متطلبات الوظيفة التي تؤديها؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

__ إذا كانت الإجابة بـ نادرا أو أبدا هل يؤثر ذلك سلبا على الرعاية التي تقدمها للمسنين؟

نعم ☐ لا ☐

11) هل المهام الوظيفية التي أنت مطالب بأدائها واضحة بالنسبة لك؟

واضحة ☐ غير واضحة ☐ نوعا ما ☐

__ كيف يؤثر ذلك على أدائك لمهامك؟.....

12) في رأيك هل تتوفر دار الأشخاص المسنين على موارد بشرية تغطي احتياجات المسنين والمقيمين بها في ظل

التنوع والتعدد الذي تشهده هذه الفئات؟

نعم ☐ لا ☐

__ إذا كانت الإجابة بـ نعم هل يؤثر ذلك سلبا على رعاية المسنين المقيمين بدار الرعاية؟

نعم ☐ لا ☐

13) هل ساعدتك الصورة الذهنية التي تمتلكها عن دار الأشخاص المسنين في التحاقك للعمل بها؟

نعم ☐ لا ☐

__ إذا كانت الإجابة بـ لا هل يمكن اعتبار وجودك للعمل بدار الأشخاص المسنين هو؟

ضرورة لا أكثر ☐ نتاج توجيه للعملية التوظيفية ☐

أخرى تذكر:.....

14) هل تضم دار الأشخاص المسنين من بين مواردها البشرية ذوو الشهادات العليا؟

نعم ☐ لا ☐

15) هل تضم دار الأشخاص المسنين ذوي الاحتياجات الخاصة من بين مواردها البشرية؟

نعم ☐ لا ☐

16) هل لديك الرغبة للاستمرار للعمل بدار الأشخاص المسنين؟ نعم ☐ لا ☐

__ إذا كانت الإجابة بـ نعم هل هذا راجع إلى شعورك بـ:

ارتباط عاطفي ونفسي بالمسنين ☐ الرغبة الشخصية للعمل مع المسنين ☐

أخرى تذكر:.....

__ إذا كانت الإجابة بـ لا هل هذا راجع إلى:

أنت رافض للعمل بدار الأشخاص المسنين ☐ أنت تعمل بالدار لأتّك بحاجة لدخل ☐

صعوبة إيجاد وظيفة في مكان آخر ☐ أخرى تذكر:.....

17) كيف تقيّم مستوى التزامك تجاه الوظيفة التي تؤديها بدار الأشخاص المسنين؟

كبير ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐ منعدم ☐

إذا كانت الإجابة بـ ضعيف أو منعدم لماذا؟:.....

18) ما هو تقييمك لمعدل غيابك وتأخرك للالتحاق للعمل بدار الأشخاص المسنين؟

عال ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐ منعدم ☐

إذا كانت إجابتك بـ ضعيف أو منعدم فهل هذا راجع إلى شعورك بـ:

الانتماء ☐ الالتزام ☐ الاندماج ☐ الولاء ☐

19) ما رأيك في السياسة المتبعة من طرف دار الأشخاص المسنين في مجال توظيفها للموارد البشرية؟

.....
.....

المحور الثالث: عملية التكوين وتجسيد البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية لدور الأشخاص المسنين في الجزائر.

20) كيف تقيّم مستوى معرفتك لخصائص الشيخوخة وحاجات المسنين؟

عال ☐ متوسط ☐ منخفض ☐ منعدم ☐

__ إذا كانت الإجابة بـ منخفض أو منعدم على تسعى إلى تحسين وتطوير معارفك في هذا المجال؟

نعم ☐ لا ☐

21) هل تلقيت تكويناً خاصاً قبل التحاقك للعمل بدار الأشخاص المسنين؟

نعم ☐ لا ☐

22) هل يتماشى محتوى البرنامج التكويني الذي تلقيته مع المهام الموكلة إليك بدار الأشخاص المسنين؟

دائماً ☐ أحياناً ☐ نادراً ☐ أبداً ☐

23) هل كان محتوى التكوين يركز على المسنين بشكل محدد؟

نعم ☐ لا ☐

24) هل استفدت من دورات تكوينية بعد التحاقك للعمل بدار الأشخاص المسنين؟

نعم ☐ لا ☐

__ إذا كانت الإجابة بـ نعم ما هي الفئة التي تم التركيز عليها في محتوى التكوين؟

المسنين ☐ ذوي الاحتياجات الخاصة ☐ معاً ☐

25) ساعد التكوين الذي تلقيته بعد التحاقك في؟

تحسين طرق حل مشكلات المسنين ☐ أداء المهام بفاعلية ☐

تنمية دوافع إيجابية تجاه هذه الفئة ☐ زيادة الاهتمام بهذه الفئة ☐

26) هل سائر محتوى البرنامج التكويني الذي تلقيته التطورات العلمية في مجال الشيخوخة وكبر السن؟

نعم ☐ لا ☐

27) هل شمل التكوين الذي تلقيته على الكيفية التي يتم بها استغلال وقت فراغ المسنين كل حسب حاجته

ووضعه الصحي؟ نعم ☐ لا ☐

28) هل لديك القدرة على تقديم الإسعافات الأولية للمسنين في حالة تطلب الأمر ذلك؟

نعم ☐ لا ☐

__ إذا كانت الإجابة بـ نعم هل للتكوين الذي تلقيته دور في ذلك؟ نعم ☐ لا ☐

__ إذا كانت الإجابة بـ لا هل تخاطر بتقديم المساعدة رغم جهلك بالطريقة التي يتم من خلالها ذلك؟

نعم ☐ لا ☐

29 ما رأيك في عملية التكوين الذي تلقيتها قبل وبعد التحاقك للعمل بدار الأشخاص المسنين؟.....

.....
.....

المحور الرابع: البرامج الحفاظ على الموارد البشرية وتجسيد المسؤولية الاجتماعية لدور الأشخاص المسنين في الجزائر.

30 ما هي طبيعة نظام العمل المعمول به ضمن دار الأشخاص المسنين؟

نظام المناوبة ☐ الساعات الإدارية المعتمدة قانونا ☐

- إذا كانت إجابتك هي نظام المناوبة هل أنت راض عن العمل بنظام التناوب؟

نعم ☐ لا ☐

31 كيف يؤثر عملك بنظام المناوبة على علاقتك بالمسنين؟.....

32 تشارك المسنين المناسبات والأعياد الدينية والوطنية نتيجة العمل بنظام المناوبة؟

نعم ☐ لا ☐ __ إذا كانت الإجابة بـ نعم هل؟

تأسف لغيابك عن العائلة في مثل هذه الأعياد ☐ تشكل مشاعر سلبية تجاه المسنين والعمل معهم ☐

أخرى تذكر:.....

33 هل تحصل على العطلة السنوية في الوقت الذي تحدده؟

دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

__ إذا كانت الإجابة بـ أبدا هل يترتب على هذا الوضع:

الشعور بالإحباط ☐ تكوّن مشاعر سلبية تجاه المسن والمهنة التي تؤديها ☐

إذاء المسن جسديا ولفظيا نتيجة زيادة الضغوط والمهام ☐ أخرى تذكر:.....

34) كيف يمكنك أن تصف بيئة العمل التي تعمل بها ضمن دار الأشخاص المسنين؟

بيئة عمل نظيفة ☐ بيئة عمل مريحة وجذابة ☐ بيئة عمل تتميز بالتوتر ☐

بيئة عمل تتميز بالرتابة والروتين ☐ أخرى تذكر:.....

35) هل تشعر بمشاعر سلبية نتيجة عملك بدار الأشخاص المسنين؟ نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بـ نعم ما هي هذه المشاعر هل هي:

الاكتئاب ☐ التشاؤم ☐ القلق ☐ التوتر ☐

الخوف من المستقبل ☐ الإرهاق النفسي ☐ أخرى تذكر:.....

36) هل أنت دائم الاحتكاك بالمسنين والمقيمين المتواجدين بالدار؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بـ لا لماذا تتجنب الاحتكاك الدائم والمباشر بالمسنين والمقيمين بالدار؟

الخوف من العدوى ☐ الوضع المزري للمسنين داخل الغرف ☐ أخرى تذكر:.....

37) هل سبق وأن أصبت بمرض له علاقة بطبيعة العمل الذي تؤديه بدار الأشخاص المسنين؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بـ نعم ما طبيعة هذا المرض؟ جسدي ☐ نفسي ☐ جسدي نفسي ☐

38) تتميز بيئة العمل بدار الأشخاص المسنين بالضغط؟ نعم ☐ لا ☐

39) هل تشعر بالأمن والاطمئنان داخل دار الأشخاص المسنين؟ نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بـ لا هل هذا راجع إلى:

يوجد بالدار مرضى عقليين ☐ غياب التغطية الأمنية ☐

تستقبل الدار الأشخاص دون مأوى (SDF) ☐ أخرى تذكر:.....

40) هل تتبني إدارة دار الأشخاص المسنين الأساليب التوعوية تجاه مخاطر الإصابة بالأمراض والعدوى؟

نعم ☐ لا ☐

__ إذا كانت الإجابة بنعم ما طبيعة الأساليب المعتمدة في ذلك؟

الحمالات التحسيسية ☐ الدورات العلمية ☐ النشرات التوعوية ☐

41) في رأيك هل تحترم دار الأشخاص المسنين معايير الصحة والسلامة المهنية المتعارف عليها؟

موافق ☐ غير موافق ☐

42) هل أنت راض عن منحة المردودية التي تتلقاها نظير الجهد النفسي والجسدي الذي تبدله داخل الدار؟

راض ☐ راض إلى حد ما ☐ غير راض ☐

إذا كانت إجابتك بـ راض كيف تعبر عن الرضا هل بـ:

زيادة الاهتمام بالمسنين ☐ السعي لتطوير مهاراتك للتعامل مع المسنين ☐

آخر تذكر:.....

__ إذا كنت غير راض عن منحة المردودية هل تجد إهمال المسنين طريقة للتعبير عن عدم الرضا؟

نعم ☐ لا ☐

43) كيف هو موقف المسؤول والآخرين من الجهود الذي تبدله تجاه المسنين داخل الدار؟

التشجيع ☐ الامتنان ☐ الاعتراف ☐ اللامبالاة ☐ أخرى تذكر:.....

__ إذا كانت الإجابة بـ اللامبالاة هل يتناقص حرصك على رعاية المسنين وخدمتهم؟

نعم ☐ لا ☐

44) ما رأيك في الأساليب المتبعة من طرف إدارة دار الأشخاص المسنين للحفاظ على مواردها البشرية؟....

.....
.....

__ شكرا على تعاونكم __

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين لاستمارة البحث

الرقم	إسم ولقب الأستاذ	الرتبة العلمية	مؤسسة الانتماء
01	أنور مقراني	أستاذ التعليم العالي	جامعة سطيف
02	شيهب عادل	أستاذ محاضر – أ–	جامعة جيجل
03	كوسة بوجمعة	أستاذ محاضر – أ–	جامعة سطيف
04	أبيش سمير	أستاذ محاضر – أ–	جامعة جيجل
05	براهمة نصيرة	أستاذ محاضر – أ–	جامعة جيجل
06	بواب رضوان	أستاذ التعليم العالي	جامعة جيجل
07	كعواش رؤوف	أستاذ محاضر – أ–	جامعة جيجل
08	ميلاط صبرينة	أستاذ محاضر – أ–	جامعة جيجل

الملحق رقم (03): دليل المقابلة الموجهة إلى

مدراء دور الأشخاص المسنين/ المدراء بالنيابة/ المراقبون العامون.

1) ما هي أهداف المؤسسة وما هي أهم أشكال الرعاية التي تركز على تقديمها؟.....

2) ما هي أهم الصعوبات التي تقف أمامكم لتحقيق هذه الأهداف؟.....

3) هل تحقق المؤسسة التكفل اللازم للمسنين والمقيمين في ظل الموارد البشرية المتوفرة ضمنها؟.....

4) ما هي أهم الصعوبات التي تقف أمامكم لاستقطاب موارد بشرية متخصصة وبالعدد المطلوب؟.....

5) هل تجدون صعوبة تتعلق بتحقيق الرعاية اللازمة للمسنين نتيجة عدم تطابق التكوين مع المهام؟.....

6) من وجهة نظرك هل تحقق دار الأشخاص المسنين الالتزام بالمسؤولية الملقاة على عاتقها وتحقق التكفل اللازم تجاه المسنين المقيمين بها؟.....

7) ما هي أهم الاقتراحات التي يمكن أن تقدمها كمسيّر على هذه المؤسسة لتحسين الرعاية للمسنين والوضع المهني للموظفين؟.....

دليل المقابلة الموجهة إلى الموظفين

1) هل يمكنك أن تحدثنا عن تجربتك في العمل بدار الأشخاص المسنين؟.....

.....

2) هل كنت تتوقع أنّ دار الأشخاص المسنين تضم كل هذه الفئات المتكفل بها وما هي ردة فعلك من ذلك؟

.....

3) ما هي أهم الصعوبات التي واجهتك عند التحاقك للعمل بدار الأشخاص المسنين؟.....

.....

4) كم تقدر المسافة التي تقطعها للتنقل للعمل بدار الأشخاص المسنين، وما تأثير ذلك عليك؟.....

.....

5) ما مدى توافق التكوين الذي تلقيته مع ما يتطلبه المسن من رعاية؟.....

.....

6) هل تلقيت تكوينًا بعد التحاقك بدار الأشخاص المسنين؟.....

.....

7) هل سبق تكليفك بأداء مهام خارج الوظيفة التي تمارسها، نتيجة نقص الموارد البشرية؟.....

.....

8) كيف تقيّم الأوضاع الصحية والنفسية ضمن بيئة دار الأشخاص المسنين وكيف يؤثر ذلك عليك؟.....

.....

9) هل يمكن القول أنّ دار الأشخاص المسنين تحقق التكفل المطلوب منها تجاه المسنين؟.....

.....

10) هل ترغب بمغادرة دار الأشخاص المسنين في حالة ما إذا توفر بديل لذلك؟.....

.....

دليل المقابلة الموجهة للمسنين

1) منذ متى وأنت متواجد بدار الأشخاص المسنين؟.....

.....

2) هل توفر لكم دار الأشخاص المسنين كل احتياجاتكم؟.....

.....

3) كيف تصف معاملة الموظفين لك؟.....

.....

4) كيف تقضون المناسبات داخل الدار؟.....

.....

5) هل يشاركونك الموظفون جلسات الحوار ويتبادلون معك أطراف الحديث؟.....

.....

الملحق رقم (04)

قائمة دور الأشخاص المسنين في الجزائر حسب المرسوم التنفيذي رقم 12) 113 المؤرخ في 7 مارس سنة 2012، المحدد لشروط وضع المؤسسات المتخصصة وهياكل استقبال الأشخاص المسنين وكذا

مهامها وتنظيمها وسيرها:

تسمية المؤسسة	مقر المؤسسة
دار الأشخاص المسنين لوادي الفضة	بلدية وادي الفضة - ولاية الشلف -
دار الأشخاص المسنين لام البواقي	بلدية ام البواقي - ولاية ام البواقي -
دار الأشخاص المسنين لباتنة	بلدية باتنة - ولاية باتنة -
دار الأشخاص المسنين لبجاية	بلدية بجاية - ولاية بجاية -
دار الأشخاص المسنين للبويرة	بلدية البويرة - ولاية البويرة -
دار الأشخاص المسنين لبكارية	بلدية بكارية - ولاية تبسة -
دار الأشخاص المسنين لعين بوشقيف	بلدية عين بوشقيف - ولاية تيارت -
دار الأشخاص المسنين لتيزي وزو	بلدية تيزي وزو - ولاية تيزي وزو -
دار الأشخاص المسنين لباب الزوار	بلدية باب الزوار - ولاية الجزائر -
دار الأشخاص المسنين لدالي ابراهيم	بلدية دالي ابراهيم - ولاية الجزائر -
دار الأشخاص المسنين لسيدي موسى	بلدية سيدي موسى - ولاية الجزائر -
دار الأشخاص المسنين للعوانة	بلدية العوانة - ولاية جيجل -
دار الأشخاص المسنين لصالح باي	بلدية صالح باي - ولاية سطيف -
دار الأشخاص المسنين لسكيكدة 1	بلدية سكيكدة - ولاية سكيكدة -
دار الأشخاص المسنين لسكيكدة 2	بلدية سكيكدة - ولاية سكيكدة -
دار الأشخاص المسنين لسيدي بلعباس	بلدية سيدي بلعباس - ولاية سيدي بلعباس -

بلدية عنابة - ولاية عنابة -	دار الأشخاص المسنين لعنابة
بلدية حمام دباغ - ولاية قالمة -	دار الأشخاص المسنين لحمام دباغ
بلدية حمامة بوزيان - ولاية قسنطينة -	دار الأشخاص المسنين لحمامة بوزيان
بلدية بن شكاو - ولاية المدية -	دار الأشخاص المسنين لبن شكاو
بلدية صيادة - ولاية مستغانم -	دار الأشخاص المسنين لصيادة
بلدية السيق - ولاية معسكر -	دار الأشخاص المسنين لسيق
بلدية معسكر - ولاية معسكر -	دار الأشخاص المسنين لمعسكر
بلدية ورقلة - ولاية ورقلة -	دار الأشخاص المسنين لورقلة
بلدية وهران - ولاية وهران -	دار الأشخاص المسنين لوهران
بلدية برج منايل - ولاية بومرداس -	دار الأشخاص المسنين لبرج منايل
بلدية عين العسل - ولاية الطارف -	دار الأشخاص المسنين لعين العسل
بلدية بابار - ولاية خنشلة -	دار الأشخاص المسنين لبابار
بلدية سدراتة - ولاية سوق أهراس -	دار الأشخاص المسنين لسدراتة
بلدية سوق أهراس - ولاية سوق أهراس -	دار الأشخاص المسنين لسوق أهراس
بلدية حمام ريغة - ولاية عين الدفلى -	دار الأشخاص المسنين لحمام ريغة
بلدية عين تيموشنت - ولاية عين تيموشنت -	دار الأشخاص المسنين لعين تيموشنت
بلدية غليزان - ولاية غليزان -	دار الأشخاص المسنين لغليزان

ملخص الدراسة

الملخص:

زادت الاهتمامات الموجهة اليوم إلى العنصر البشري وزاد السعي إلى تطويره وتنميته ليصبح قادرا على التكيف مع مختلف التغيرات والتطورات التي تشهدها البيئة الداخلية والخارجية للعمل، وفي مقابل هذا زادت التحديات التي على المؤسسات تحقيقها والالتزام بها اتجاه هذا المورد حيث تعتبر برامج وتطبيقات المسؤولية الاجتماعية أهم هذه التحديات.

وانطلاقا من ذلك، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أنشطة تسيير وإدارة الموارد البشرية (التوظيف، التكوين، برامج الحفاظ على الموارد البشرية)، في دور الأشخاص المسنين شرق ووسط الجزائر، ودورها في تحقيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية (القانوني، الأخلاقي) اتجاه الفئات المهنية الناشطة في الفرق البيداغوجية داخل هذه المؤسسات.

الكلمات المفتاحية: تسيير الموارد البشرية، المسؤولية الاجتماعية، الفريق البيداغوجي، دور الأشخاص المسنين.

Abstract:

Nowadays, there is increased focus on human resources, with a growing effort to develop and nurture individuals to adapt to various changes and developments in both internal and external work environments. Alongside this, the challenges for institutions to achieve and adhere to commitments towards this resource have increased, where programs and applications of social responsibility are considered vital.

Consequently, this study aimed to identify human resource management activities (recruitment, training, HR retention programs) in the Elderly Care Facilities in East and Central Algeria and their role in achieving dimensions of social responsibility (legal, ethical) towards professional categories active in pedagogical teams within these institutions.

Key words: Human resource management, social responsibility, pedagogical team, Elderly Care Facilities