



جامعة باتنة - ١

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

السنة الثالثة تسيير الموارد البشرية

الاجابة النموذجية متىاس اليقظة الاجتماعية وتسيير النزاعات

الجواب الأول (٥٤ ن): تسعى الجماعة من خلال التأثير على سلوك الفرد إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ١- تشكيل سلوك الفرد والسيطرة على ما يتعلم عن الواقع المحيط به مثلا: السلوك المسموح به وغير المسموح به داخل المنظمة.
- ٢- تنميـت سلوك الأفراد في بعض الجوانب التي تحفظ سلوك الجماعة وتماسكها مثلا: الاتفاق على كيفية تعامل الأعضاء مع المشرف.
- ٣- تحقيق قدر من التمايز الداخلي في الجماعة أي توزيع الأدوار داخل الجماعة مثلا: تحديد من يقوم بعملية الاتصال، جمع المعلومات، فض النزاعات بين الأعضاء.

الجواب الثاني (٥٦ ن): شرح التعريف

- أ- احتمال وجود بؤر للنزاع الصناعي، أو وجودها فعلا: يعرف المصنوع أشكالاً من الصراعات - الصراعات الرسمية - والصراعات غير الرسمية
- ١- الصراعات الرسمية: وهي الصراعات الظاهرة والمعلنة التي تحدث بين النقابات والاتحادات أصحاب الأعمال. وتعتبر الصراعات الرسمية من أهم أشكال الصراعات الموجودة في المجتمعات الصناعية ولقد زاد تأثير النقابات بالنسبة للعلاقات الصناعية في الدول الرأسمالية كما تم الاعتراف بالوجود القانوني للنقابات كطرف في المفاوضات على الأجور، والمسائل العمالية نظراً لأن صاحب العمل يخشى خلفه الإمكانيات الفنية والمادية للمؤسسة التي يمتلكها على خلاف العامل الذي ينقصه هذا الدعم.

ولقد أدركت كثير من النقابات أهمية التضامن والارتباط في كيان واحد كبير مما يزيد من فعالية الحركة العمالية في مواجهة اتحادات أصحاب الأعمال ويرى بعض الباحثين أن مثلي العمال في التنظيمات النقابية العمالية يتبعون تدريجياً وبشكل متزايد عن مصالح القاعدة العمالية التي انتخبهم مثل هذا المنصب.

- ٢- الصراعات غير الرسمية: وهي الصراعات غير المعلنة التي توضح تأثير الجماعات غير الرسمية ومارستها لسلوك مضاد لإدارة المصنوع ومن أشكال هذه الصراعات لرئيس معين أو رفضها البعض الإجراءات أو التعليمات الإدارية وما يترتب عليها واصرار بعض العاملين على اتباع طرق قديمة في العمل رغم التعليمات الصادرة باتباع طرق جديدة وللإعتراض على نقل أحد الأشخاص أو الرؤساء من قسم إلى آخر داخل المصنوع وانخفاض انتاجية العمال أو قيامهم بتعقيـد الإنتاج في ظل رئيس معين. ويدخل ضمنه - الصراع المحول: وهو ذلك يكون بتكرار أنواع معينة من السلوك التي تبدو في الظاهر فردية بحثة والتي تخفي وراءها توترة اجتماعية حقيقة يجمع بين أطرافه أعداداً كبيرة من العاملين في التنظيم الصناعي ومن أمثلة هذا

السلوك المحول ارتفاع معدلات المنقولين من المصنع وارتفاع معدلات التغيب عن العمل وارتفاع معدلات التهارض وزيادة معدلات حوادث العمل والإصابات.

بـ- ضبط القرارات المتعلقة بالسياسة الاجتماعية للمؤسسة: تعتبر السياسة الاجتماعية أداة من أدوات التخطيط وكذلك التشريع الاجتماعي، تعمل السياسات الاجتماعية على ضمان مستوى حياة لائق للموظفين، وخاصة تلك التي تتعلق بحق العمل وضرورة توفيره من قبل القطاع الخاص، ومن قبل الدولة، وتعمل السياسات الاجتماعية مراقبة الوضعية العامة للعمل مثل: الأجر وصحة الموظفين ومستقبلهم المهني وبالضمان الاجتماعي، والتعويضات في حالات الإصابة على ضمان حصول الأفراد على حقوقهم بعد توقيفهم عن العمل.

جـ- الخد من الآثار السلبية الناتجة عن توتر العلاقات بين المؤسسة وأعضائها: وتسمى بالعلاقات الصناعية وتشمل العلاقات بين العمال ورؤسائهم، وبين الإدارة والنقابات، والحكومة وتناول العلاقات الصناعية تثبيت شروط العمل.

الجواب الثالث (نـ5) - التعليل:

- تقوم اليقظة الاجتماعية على استطلاع آراء الموظفين بهدف الحصول على فهم أفضل لتفصيلاتهم واحتياجاتهم وسلوكياتهم، غير أنه لا يمكن اعتبارها المصدر الوحيد في جمع المعلومات، لأنها مصدر واحد فقط للمعلومات (ذاتية) من بين أمور أخرى. ومن الخطير أن نجعل "المسح" أي استطلاع آراء الموظفين أساس جوهري لانعكاس اليقظة الاجتماعية، والخطر يكمن في إدارة الصراع الموجه وفقاً لرغبات هؤلاء الموظفين. والتلاعب بالرغبات أمر محفوف بالمخاطر لأن الآراء غالباً ما تكون أكثر قابلية للتغيير الحقائق.

- يتشرط في اليقظة الاجتماعية التحليل الدقيق للاقتراحات التي تقدمها المؤسسة للأطراف الأخرى سواء العمال أو النقابات، فقد تكون متغيرات تفسيرية للصراع الصناعي الداخلي. حيث تسمح دراستها باتخاذ قرارات تصحيحية.

الجواب الرابع (نـ5): محددات نجاح عملية التفاوض

1- الإعداد الجيد للتفاوض

2- الاستراتيجية المستخدمة والأسلوب والتكتيك المصاحب لها

3- الاستخدام الذكي للوقت

4- الاستشارة والوساطة والتحكيم

5- ما يمتلكه المفاوض من مهارات.

6- الالتزام بمبادئ التفاوض.