الإجابة النموذجية لإمتحان السداسي الخامس في مقياس اليقظة الاجتماعية و تسيير النزاعات

السؤال الأول: (6 نقاط)

أجب بصحيح أو خطأ مع تصحيح الخطأ

- اليقظة التجارية هي الجهود المبذولة بهدف الكشف عن كل التطورات الحاصلة في ميدان التقنيات.

خطأ: اليقظة التجارية هي التي تهتم بالموردين والزبائن بحيث يعبر عنهم بأنهم:" آذان وعيون المؤسسة نظرا لاتصالاتهم المباشرة مع الزبائن والموزعين وكذا المنافسين" .

- اليقظة العملاتية هي المراقبة اليومية المحدودة.

صحيح.

- من عناصر الذكاء الاقتصادي سياسة الأمن الاقتصادي و التي تعتمد على عمليات البحث و التطوير.

خطأ: سياسة الأمن الاقتصادي هو العلاقة بين ميدان الاستخبارات وميدان المنافسة الاقتصادية و الصناعية،يعد موضوعا مشابها للفترة ما بعد الحرب الباردة و الذي نعرفه اليوم، حيث أن الخطر العسكري المباشر أصبح يتراجع ليترك المجال واسعا لمخاطر جديدة تعد غير مباشرة من بينه الخطر ضد المصالح الاقتصادية الذي أصبح يبرز بصفة خاصة،بما أن تحرير نشاطات العديد من القطاعات و تطوير التبادل الحر جعلا معظم الدول معرضة إلى التحركات الاقتصادية العالمية بحيث أصبح أهم الشركاء و المنافسين يأخذون منعرجا يسميه "إدوارد لوتفاك" الجيواقتصاد أي بعبارة أخرى تواصل الاستراتيجيات العسكرية الدبلوماسية متمثلة في وسائل اقتصادية و تجارية. عن ترجمة هذه الحساسية الجماعية لرهانات الأمن الاقتصادي أصبحت تتحدد في مفهوم "المصالح الأساسية للأمة" أي ترتيب العناصر الأساسية للطاقات الاقتصادية و العلمية للوطن.

السؤال الثاني:(2 نقطة)

تمر اليقظة مهما كان نوعها بعدة مراحل منها مرحلة الاستهداف، تحدث عنها بالتفصيل.

مرحلة الاستهداف:

استهداف اليقظة يتمثل في التعرف على مراكز الاهتمام التي يمكن أن تكون مشتركة بين أعضاء جهاز اليقظة و معرفة كيفية الوصول إليها، و تكمن الصعوبة بالتحديد في معرفة

المعلومات المفيدة و المناسبة، وهناك عدة طرق تمكن المؤسسة من معرفة المعلومات المفيدة ، و أشهرها هي محاولة الإجابة على التساؤلات حول استهداف اليقظة، ومن خلال عملية الاستهداف يتم تحديد هدف اليقظة الذي هو نتيجة لعملية الاستهداف و هو عبارة عن الوثائق التالية:

-جدول ذو مدخلين حيث نسجل قائمة أسماء المتعاملين و قائمة الموضوعات

-قائمة الكلمات المفتاحية التي تساعد بالبحث عن المعلومات،

-قائمة المصادر المعلومات المرغوب في البحث عنها.

السؤال الثالث: (4 نقاط)

من خلال ما درست قدم تعريفا شاملا لليقظة الاجتماعية مع تحديد أنواعها.

يمكن للطالب تقديم أي إجابة من الإجابات التي تم التطرق إليها أو أن يأتي بتعريف من طرفه كل الإجابات تعتبر مقبولة إن كانت تصب في فلك تعريف اليقظة الإجتماعية.

تعريف اليقظة الإجتماعية:

و تتمثل في تحديد و ملاحظة كل الظواهر الاجتماعية مثل الصراعات الاجتماعية التعارضات الدينية و العرقية سوء التفاهم بين الأجيال، التمسك بالتقاليد، و كل ما يستوقف انتباه المتيقظ و يهدد سلامة أو يعزز التناسق التنظيمي.

و هناك من يعرفها بأنها إدراك مختلف التغيرات التي يمكن أن تحدث داخل المجتمع بأسرع وقت ممكن و التي يمكن لها أن تعرض المؤسسة لخطر الاضطراب و تأثر علاقتها بالمحيط.

و بالتالي فاليقظة الاجتماعية تتمثل في مراقبة كل التغيرات التي لها علاقة بمختلف أوجه الحياة الاجتماعية للأفراد و تشمل هذه المتغيرات:

-تطور النمو الديموغرافي.

-عادات الاستهلاك.

-تغير الموضة في اللباس

-التجمعات السكانية أي النزوح نحو منطقة ما.

-التطور التكنولوجي.

-الصراع بين الأجيال.

حيث أن هذه المتغيرات تؤثر مباشرة على نشاط المؤسسة، ولذا يجب أن تأخذ في الحسبان كل العوامل الاجتماعية التي قد تعيق عملها الاقتصادي، فالمؤسسة بحاجة إلى معلومات عن عدد السكان و معدل النمو السكاني، وتوزيعه الجغرافي حتى تحدد نقاط البيع و عددها، كما تحتاج إلى معلومات عن عادات الاستهلاك، فمثلا في شهر رمضان المبارك يكثر الطلب على بعض المنتجات التي تصبح من الضروريات خلال هذا الشهر و المؤسسة المنتجة عليها توفير هذه المواد بكميات كبيرة.

إلى جانب هذا تعتبر الموضة مثلا من العناصر الإستراتيجية بالنسبة للمؤسسة، وهي شيء مرئي في الحياة اليومية للأفراد، وتعني الموضة بالنسبة للأفراد ظهور الحاجة و الرغبة إلى الجديد و نجد أنه في المجتمعات المتقدمة الكثير من المؤسسات تقدم المنتجات و الخدمات بالاعتماد على عنصر الموضة خاصة في جانب اللباس.

و التجمعات السكانية هي الأخرى أحد المجالات التي يجب أن تراقبها المؤسسة، فنزوح الأفراد المستمر نحو منطقة سكانية نائية من شأنه خلال فترة وجيزة أن يجعلها منطقة هامة،لذا يجب على المؤسسة متابعة عمليات ظهور المناطق السكانية الجديدة و القيام بالتوقعات المستقبلية، من أجل اتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت المناسب كفتح فرع للمؤسسة في تلك المنطقة مثلا.

فاليقظة الاجتماعية هي نظام ملاحظة لحياة جماعة العمل و هي وسيلة استماع هدفها الضبط الاجتماعي بمختلف المتعاملين في المؤسسة.

أنواعها:

1- اليقظة الاجتماعية النشطة: و التي غالبا ما تكون متقطعة و تحتاج إلى جهود أكبر لأنها تهدف إلى جمع معلومات جد دقيقة حول العنصر المستهدف.

2- اليقظة الاجتماعية السلبية: و هي نشاط دائم لا يحتاج إلى جهود كبيرة عكس النوع الأول لأنها تعتمد على جهود كل أفراد المؤسسة للحصول على المعلومة.

السؤال الرابع:(8 نقاط)

إن الهدف من إنشاء مراصد اجتماعية داخل المؤسسات هو تحديد أو شرح أي عمل اجتماعي له مفاهيم شاملة غائبة عن مسؤولي الإدارة.

من خلال ما سبق من هو المسؤول عن اليقظة الاجتماعية؟

المسؤول عن اليقظة الإجتماعية ثلاثة هم:

1- الإدارة أو مسؤول الإدارة: فمن مهامها تحديد القواعد التي تحكم الموقعين على عقد العمل، بحيث تكون توقعات كلط رف متوافقة و قد وجدت الإدارة في اليقظة الاجتماعية الأداة المناسبة للضغط و في بعض الأحيان للتأثير على السياسة الاجتماعية و هذا يعني الشروط المقدمة للعامل الأجير و هنا نقصد إدارة الموظفين أو إدارة الموارد البشرية.

فمساهمة الموظف في تحقيق المشروع المشترك يحقق له في المقابل حصوله على الراتب و ظروف عمل مادية و نفسية مناسبة و تنظيم أوقات عمل مناسب لتحقيق مستقبل مهني جيد.

فتعبئة الموارد البشرية من أجل الاستفادة المثلى من فرص نجاح الشركة و تطوير الموظفين ، لأنها تتعلق بعلاقات العمل المباشرة بين المسيرين و الموظفين وفق تسلسل هرمي، و تهدف إلى تحسين جميع أنواع التقارير الداخلية، فالعلاقات المشتركة أو علاقات العمل الجماعية غير المباشرة التي تنشأ بين المسيرين و بين ممثلي الموظفين الذين ينتخبهم الموظفون أو الذين تعينهم النقابة تنتج هذه العلاقات من خلال تفعيل قانون العمل الجماعي الذي يهدف إعادة التوازن في السلطة بين شركاء عقد العمل.

فإدارة الموارد البشرية تتمثل مهمتها الأساسية في اليقظة الاجتماعية و التي تظهر من خلال خلية من الخبراء من مهامهم ما يلي:

-التنبؤ بطرق التشغيل، عن طريق جمع و تحليل المعلومات.

- بناء الثقة المتبادلة ين الرؤساء و المرؤوسين و إشراكهم في معالجة بعض الظواهر الاجتماعية و منه المساعدة في اتخاذ القرار.

-تقديم المشورة للإدارة العليا و المديرين التنفيذيين لإجراء تعديل على السياسة الاجتماعية .

2- المختصون في المعلومات الداخلية: لهؤلاء الخبراء ارتباط كبير بإدارة الاتصال ة يدمجون في إدارة الموارد البشرية و غالبا ما يساهمون و بشكل كبير في اليقظة الاجتماعية و يمكنهم وفقا لوظيفتهم و الوسائل المتاحة لهم من:

أ- إدارة شبكة المعلومات الداخلية .

ب- تنظيم استطلاعات الرأي باستخدامها الخاص أو بالنيابة عن صناع القرار في السياسة الاجتماعية.

ج-استخدام وثائق بيداغوجية .

3- <u>المدراء التنفيذيون:</u> و هم حجر الأساس في اليقظة الاجتماعية و بدون مساهمتهم الايجابية فإن مراقبة الصراع لا يمكن أن يكون سوى لغز معقد يعكس واقع الحياة الداخلية و هو في الخط الأمامي لمراقبة الظواهر الاجتماعية الأساسية، وفي تنفيذ التدخلات و هنا الثقة تعتبر ضرورية و لا يمكن الاستغناء عنها و هم القدرة على معالجة المشاكل.

بالتوفيق.