



الاسم:	التصحيح الموزعي	اللقب:	الفوج:
--------	-----------------	--------	--------

1) إذا كانت اليقظة الاجتماعية عبارة عن نظام مصمم لرصد حياة العمل من أجل الكشف عن بؤر النزاع (المحتملة منها والفعلية) في المؤسسة، فما هي الأدوات التي تعتمد عليها لتحقيق ذلك؟ (03)

بناء نظام للرصد فهذا يعني أيضا هئية على المعلومات بالدرجة الاولى

01

ولذا فانها تصاح الى المذواح التي تتمحور

جمع البيانات والمعلومات الاجتماعية مما يصاحبها المتكلم حول

01

المناخ الاجتماعي (المستويات، استطلاعات الرأي، المقابلات، الملاحظات)

تحليل البيانات والمعلومات بالاعتماد على النماذج والمؤشرات

01

(مؤشرات الموقف الاجتماعي)

نشر المعلومات المتحصلة عليها على مستوى المؤسسة (الأطراف الفاعلة مثل

الإدارة، النقابة، ممثلي العاملين...)

2) كيف يمكن تقييم مدى فعالية ونجاح اليقظة الاجتماعية في المؤسسة؟ (03)

تقييم اليقظة الاقتصادية يكون بناء على جودة المعلومات التي تم جمعها

03

وصحتها ووفرتها ومدى سهولة استقائها من طرف المصنف

في اتخاذ القرار ومدى مساهمة استخدام هذه المعلومات

على فهم ظاهرة التنزاع داخل المؤسسة من أجل التحكم فيها

سواء بطريقة استباقية أو بالتعامل معها بعد حدوثها.

3) أذكر أربعة (04) مؤشرات لليقظة الاجتماعية مع تبيان كيفية الاستفادة منها في التعامل مع ظاهرة التنزاع في مكان

العمل: (04)

المؤشر	كيف يساعدنا هذا المؤشر في التعامل مع النزاع في مكان العمل
يمكن الرجوع الى الجدول الوارد في المحاضر	
والتعلق بمؤشرات لوحة القيادة لليقظة الاجتماعية	
وتقنين منه أربع مؤشرات اجتماعية (للطالب	
المرجع في اختيار 04 مؤشرات من أصل كل المؤشرات	
المذكورة في الجدول	

01

01

01

01

هناك عدة مصادر للنزاعات في مكان العمل فقد ترتبط  
بتضارب في المصالح أو القهر أو وجهات النظر (كمسألة كل طرف)  
أو السلوكيات كالمصراع حول ظروف العمل أو الأجر أو  
إجراءات الأمن والسلامة كما يمكن أن تنشج عن  
طبيعة المعلومات المتضادة بين الأطراف الفاعلة في الموقف  
(نقص المعلومات، عدم مصحتها، غرضها...)

04

تأتي النزاعات أيضا كنتيجة لانسداد العواطف السلبية مثل الحزن  
والغيرة والإصطاط وخيبة الأمل وسوء الفهم مما يؤدي  
إلى وقوع فعل معادية أو كشيقة للمصراع المخطط التي يعسرها  
الفرد مما يؤثر على أدائه (العمل أم العائلة...) فتتفصل العائلة  
على العمل وقد يؤدي إلى نزاع في مكان العمل مع الإدارة. بالإضافة التي الأسباب  
الهيكلية مثل اختلاف القواعد الحصول بها وقتا للحسين أو السن أو الأنتماء...

(5) قد تكثر الأطراف الفاعلة في نزاعات العمل (خاصة عند ازدياد حدة هذه الأخيرة). أذكر أهم هذه الأطراف مع اظهار دور

كل منها، مصالحها أو أهدافها. (3ن)

الأطراف الفاعلة في النزاع هي مجموع أو أشخاص لها مصلحة مباشرة أو غير  
مباشرة بالنزاع ويمكن التمييز بين:

1) الأطراف الفاعلة الرئيسية وهي تلك المعنية بشكل مباشر  
بالنزاع والتي لها مصالح متعارضة وتسمى للدفاع عن مواقفها

01  
01

2) الأطراف الفاعلة الثانوية وتشمل:  
\* تلك الأطراف المعنية بشكل غير مباشر بالنزاع والتي لها مصالح متعارفة  
أو متكاملة مع أحد الأطراف الرئيسية والتي تسعى إلى دعم حلقاتها.

01

\* مجموع الأطراف المحايدة والتي ليس لها مصالح خاصة أو شخصية  
في النزاع ولكنها تسعى إلى حله مثل الوسطاء والمحكمين  
والجمهور والفضلاء...

(6) من الاختلافات الموجودة بين أدوات تحليل النزاعات أنها لا تركز على نفس العناصر المتعلقة بالنزاع. وضع ذلك؟ (3ن)

كل أداة مصممة للتركيز على عنصر أو مجموع من العناصر دون  
غيرها فمثلا:

- نموذج غلاس Gilad يركز على المرحلتين التي وصل إليها النزاع  
ولا يستراتيجيات التي اعتمدها كل طرف في مواضع خصمه

01

- خريطة النزاع تركز على الأسباب (الخفية والظاهرة)  
ولذا الأعراف أو النتائج المترتبة عن النزاع

01

- شجرة النزاع تركز على هوية الأطراف وسوى ثقلها أو أهميتها  
وكذا العلاقات الموجودة بينها (تحالف - تعارض)

01