

* Elements de réponse *

يوم 2023 / 01/22 10:00-08:30	مناصر الإجابة النموذجية	جامعة جيجل كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
المدة ساعة ونصف		قسم علوم التسيير
أستاذ القياس مناد إدر		السنة الثالثة إدارة الموارد البشرية
امتحان الدورة العادية في مقياس اليقظة الاجتماعية وتسيير النزاعات		

- 1) ما هو الدور الذي تؤديه خلية اليقظة الاجتماعية على مستوى المؤسسة؟
- * اختيار الطريقة المناسبة لسياسة اليقظة
* جمع وتحليل المعلومات (للمناصب المتشابهة الاجتماعية)
* مساعدة المسؤولين في إجراء البعثات الضرورية التي يجب إدخالها على السياسة الاجتماعية للمؤسسة
* المساهمة في معالجة بعض الظواهر الاجتماعية من أجل بناء علاقة ثقة وتعاون بين مختلف مستويات المنظمة
* إمكانية تطوير أدوات لدعم القرار في المجال الاجتماعي
- 2) ما المقصود بتحليل النزاع؟

03
/
03

- يمثل تسلسل النزاع في تلك المجهود التي يسعى لتحديد:
- 1) أسباب النزاع
 - 2) أطراف النزاع
 - 3) أهداف النزاع
 - 4) المرحلة التي وصل إليها النزاع (درجة التصعيد)

02
/
02

3) إليك الجدول التالي والذي يمثل نموذجا مبسطا لأساليب التفاعل الممكنة بين إدارة المؤسسة وأحد عمالها عند قيام نزاع بينهما.

- قم بملء الجدول وذلك بوضع احدي النتائج المحتملة التالية في الخانة المناسبة: تعاون، انسحاب، هيمنة، تجنب.

مع الاهتمام بما سيحققه العامل	مع عدم الاهتمام بما سيحققه العامل	
ب	ا	دفاع قوي لإدارة المؤسسة عن مصالحها أثناء النزاع
هيمنة (0.5)	تعاون (0.5)	
د	ج	دفاع ضعيف لإدارة المؤسسة عن مصالحها أثناء النزاع
انسحاب (0.5)	تجنب (0.5)	

02
/
02

ملاحظة: * التجنب أي تقادي المواجهته وذلك بالتنازل عن مصالحه الخاصة لصالح الطرف الآخر

* الانسحاب يعني اللامبالاة 1/2 عدم الاهتمام لكلياً بمواد ومصالحه الخاصة أو مصالح الطرف الآخر

03/03

03/03

03/03

04/04

1.3 من بين الأساليب الأربعة المبينة في الجدول (أ، ب، ج، د) أي منها مبنية على مبدأ رايج-رايغ ومبدأ رايج-خاسر؟
المبدأ رايج-رايغ يعني مراعاة وجهة الطرفين ولا يكون ذلك
الجدول بالمعنى (أ) (01)

المبدأ رايج-خاسر يعني تحقيق مصالح طرف على حساب طرف آخر
ونجد ذلك في الأسلوب (ب) حينما تحصل الإدارة على ما يريد حينها
وتجاهل مطالب العمال وكذا في الحالة (ج) حينما تسعى لإرضاء العمال على
صواب مظاهرها (قيادة ضعيفة) (01)

2.3 ماهي أداة تحليل النزاعات التي تُظهر الانتقال من مبدأ رايج-رايغ إلى مبدأ رايج-خاسر؟ وكيف يحدث هذا الانتقال؟
الآراء التي تظهر ذلك هي:

النموذج المقترح من طرف (A) حيث يركز الطور الأول للنموذج
على مبدأ رايج-رايغ والطور الثاني على مبدأ رايج-خاسر وأما الطور الثالث
فيركز على مبدأ خاسر-خاسر ويتم الانتقال بين المبدأ رايج-رايغ والمبدأ
رايج-خاسر عندما نفقد الطرفين التزامهما بالاهداف والمصالح المشتركة وإحلال الشائش
مكان التعاون والضغط على الطرفين الآخر للتنازل أو الاستسلام (02)
3.3 هل لجوء الإدارة باستمرار للأسلوب (ب) يعني القضاء على النزاعات في مكان العمل؟

الأسلوب "اللاتعاوني" والمتمثل في فرض الإدارة لوجهها على العاملين قد
يساعد في إخماد النزاعات على المدى القصير لكن استمرار العمل بهذا
الأسلوب قد يؤدي إلى تركيزات وضغوطات مستحقة التي قد تدمر
أشياء على المدى الطويل - فالسوية الودية (التعاونية) هي
التي يستمع بخلق بيئة عمل صحية تقلل من التوتر على المدى البعيد.

4.3 ماهي، في اعتقادك، الشروط التي يجب توفرها ليكون الأسلوب (أ) هو السائد أثناء التعامل مع النزاعات؟

- * فتح قنوات الحوار الاحتمالي بين الإدارة والعاملين (مع النقابات والتمثيل اللامالي)
- * التركيز على المصالح بدل المواقف
- * تطوير معايير عمل مقبولة من طرف الجميع للمعامل مع كل الاختلافات التي
قد تظهر بين الإدارة والعمال
- * تحليل كل الاختلافات ومناقشتها والعمل على إرضائها قبل تحويلها إلى مطالب نقابية
- * وضع إطار عمل يسمح بالطرق للخلافات عبر القرارات المشتركة وطرح الخيارات
البديلة المرصنة لجميع الأطراف
- * إظهار التفهم والاحترام للمعتقدات وطريقة عمل وتفكير الآخر والتركيز على
القضايا المشتركة
- * توضيح الأدوار والمسؤوليات بشكل جيد لتفادي أي غوض في الدور أو لبس
في طريقة تأدية المهام أو حل المشكلات.

بالتوفيق للجميع

* الخ