

## الفصل الثالث: وظائف إدارة الموارد البشرية

### 7. اليقظة الاجتماعية وإدارة النزاعات:

في سياق الحرص على أهمية رضا الفرد عن عمله في محيطه الاجتماعي (مجتمع العمل) يجب توفير المراقبة المطبقة على الموارد البشرية، إذ تعتبر الرقابة والملاحظة أداة للتشخيص والتوقع الاجتماعي. على ضوء ذلك تم تطوير نظام اليقظة الاجتماعية في الثمانينيات، وأصبحت هذه الأخيرة أولوية في سياسات إدارة الموارد البشرية، وذلك بالموازاة مع حالات التوترات والنزاعات الاجتماعية التي يواجهها المدافعون عن الموارد البشرية والمديرون بشكل متزايد. علما أن الأمر قد يتعلق أيضا بالتمييز أو المضايقة أو ظروف العمل السيئة.

إن الإدارة ذات الطبيعة الاجتماعية تسعى من أجل الحفاظ على التماسك الاجتماعي الأكثر تناغمًا في المنظمة، للتوقع من أجل دعم أفضل للتغيرات أو أي مشكلة متعلقة بالأفراد في المنظمة، لتجنب النزاعات أو إدارتها "بكفاءة" بقدر الإمكان.

### 1.7 مفهوم اليقظة الاجتماعية:

تعتبر اليقظة الاجتماعية أداة وقاية وأداة لإدارة وتسيير المواقف العصبية بين الأفراد داخل المنظمة. الهدف من هذه الأداة هو زيادة الوعي لدى الأفراد، حتى يتمكنوا من التقاط إشارات الإنذار المبكر للنزاعات والخلافات وحالات عدم التوافق.

أي: نظام رقابة وملاحظة لحياة المجتمع العامل، الغرض منه هو الكشف عن احتمال أو وجود حقيقي للنزاع بين العمال، وإعادة تعديل قرارات السياسة الاجتماعية.

من التعريف السابق، يمكن الإشارة إلى أن الهدف من اليقظة الاجتماعية هو المنع أو الحد من الآثار السلبية لتدهور الروابط بين أعضاء المنظمة. كما تهدف إلى تقديم الفرصة لمعرفة وفهم الأسباب وراء تغيير الوظيفة.

### 2.7 أهمية اليقظة الاجتماعية:

إن تبني نظام اليقظة الاجتماعية يوفر للفرد خصوصًا والمنظمة عمومًا ما يأتي:

✓ تسيير وإدارة النزاعات؛

✓ مناخ اجتماعي نظيف؛

## الفصل الثالث: وظائف إدارة الموارد البشرية

- ✓ تسهيل معالجة المشاكل الداخلية؛
- ✓ توفير المتدخلين القادرين على حل المشاكل؛
- ✓ التأكيد على الفعالية التنظيمية؛
- ✓ لفت الانتباه للمخاطر الناجمة عن تلك المشاكل...

### 3.7 مفهوم النزاع وأنواعه:

يعرف النزاع على أنه انسداد لآليات صنع القرار، وبالتالي هناك تعارض في القرارات والمصالح أحيانا. يختلف هذا النزاع بين ما هو ضمني (التغيب، عدم الالتزام والانضباط في العمل، تخريب للمعدات والأدوات...) وما هو ظاهري (إضرابات، مظاهرات...).

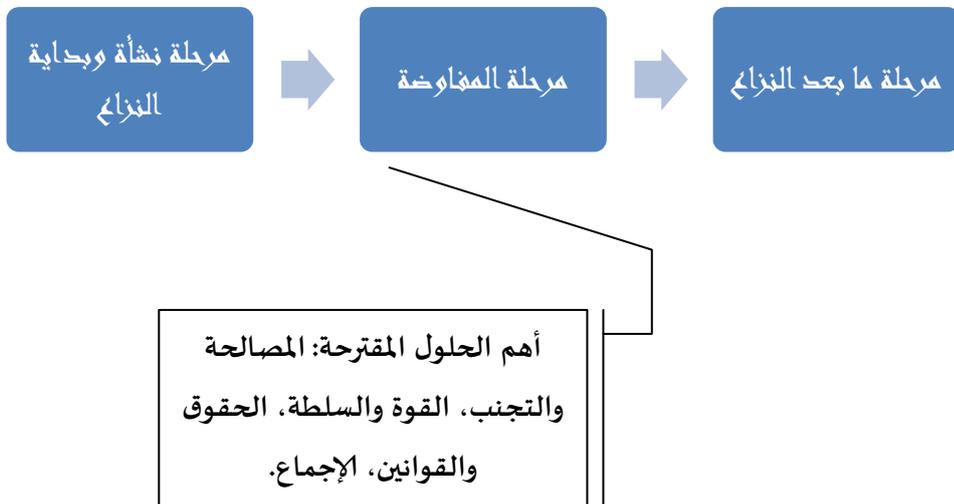
كما نجد أنواعا أخرى للنزاع منها: النزاع الفردي والنزاع الجماعي، نزاع قانوني، نزاع تضارب المصالح، نزاع تعارض السلطة، نزاع في الوسائل...

### 4.7 مفهوم إدارة النزاع:

إدارة النزاع هي الإدارة التي تعنى بترجمة حالات عدم التوافق التي يصعب تجنبها، بين توقعات أصحاب السلطة الداخلية (المدرء والمدراء التنفيذيون) وتلك الخاصة ببعض الموظفين.

### 5.7 مراحل إدارة النزاع وأهم الحلول:

يمر تسيير وإدارة النزاع بمجموعة من المراحل، يمكن توضيحها من خلال الشكل الموالي:



## الفصل الثالث: وظائف إدارة الموارد البشرية

### 8. الصحة والسلامة المهنية:

يعد الثامن والعشرين من شهر أفريل اليوم الذي ربطته الحركة النقابية في العالم بذكرى ضحايا الحوادث والأمراض المهنية، وتحتفل به منظمة العمل الدولية منذ عام 2003 مشددة على الوقاية من الحوادث والأمراض في مكان العمل.

ترجع أولى الاهتمامات بصحة الفرد وسلامته إلى ظهور الثورة الصناعية في أوروبا، مع هذا التطور الصناعي ووفود العديد من العمال من غير أصحاب الخبرة في التعامل مع الآلات داخل المصانع، بدأت تظهر الحوادث وتزداد بكثرة والتي كانت تصل للوفاة أو خسارة الأعضاء، كان أصحاب العمل يعتبرون أن أي إصابة كان المتسبب فيها العامل، فعليه أن يتحمل الخسارة وحده دون أي تعويض، ولم تكن هناك أي ضمانات تكفل الاهتمام بسلامة العمال وتوعيتهم وتدريبهم للتعامل مع مخاطر العمل، أو أي كفالات لتعويض العمال عن إصابتهم داخل بيئة العمل وأثناء تأديته.

حينما زادت الحوادث بشكل مفرغ وأصبحت محل حديث واسع، بدأ العمل على تنظيم قوانين وتشريعات تلزم أصحاب المصانع بتعويض المصابين عن الحوادث حتى لو كانوا سبباً في حدوثها. وحينها أخذ أصحاب المصانع بتحسين ظروف العمل تقليلاً للتعويضات التي يدفعونها للمصابين مما قلل من عدد الإصابات، إلا أن نسبة الحوادث عادت مرة ثانية للارتفاع بسبب كثرة المواد العضوية والكيميائية التي تم إدخالها في العمليات الصناعية، والتوسع في الاعتماد على الآلة أثناء عملية الإنتاج.

وقد ظهر أول قانون لحماية العاملين في إنجلترا سنة 1802. وفي سنة 1830 أنشئت أول هيئة للتفتيش على المصانع، ثم ظهرت تشريعات الصحة والسلامة المهنية سنة 1840 في سويسرا والدانمرك، وفي سنة 1877 في الولايات المتحدة. وتلا ذلك سن قوانين مشابهة في كثير من الدول الأخرى.

### 1.8 مفهوم وظيفة الصحة والسلامة المهنية:

الصحة والسلامة المهنية نظاماً يتعامل مع الوقاية من الإصابات والأمراض المرتبطة بالعمل، فضلاً عن حماية وتعزيز صحة العمال. وهو يهدف إلى تحسين ظروف العمل والبيئة. وتنطوي الصحة المهنية على تعزيز والحفاظ على أعلى درجة من الصحة البدنية، العقلية والرفاه الاجتماعي للعمال في جميع المهن.

## الفصل الثالث: وظائف إدارة الموارد البشرية

- ✓ إن الهدف من الاهتمام بوظيفة الصحة والسلامة المهنية يكمن في:
- ✓ حماية العامل من الإصابات الناجمة عن مخاطر بيئة العمل؛
- ✓ الحفاظ على الأجهزة والمعدات من التلف أو العطب نتيجة للحوادث؛
- ✓ توفير وتنفيذ جميع شروط الصحة والسلامة المهنية كمنهج علمي ووقائي.

### 2.8 مسؤولية تطبيق الصحة والسلامة المهنية:

- تقع مسؤولية تحقيق وتنفيذ مهام الصحة والسلامة المهنية على أطراف الإنتاج مجتمعين أي: الحكومات، أصحاب الأعمال والمؤسسات ، النقابات الممثلة للعمال .
- ✓ الحكومات: من خلال وضع وسن التشريعات والقوانين التي تؤمن مراقبة تنفيذ اشتراطات الصحة والسلامة المهنية؛
  - ✓ أصحاب الأعمال والمؤسسات: من خلال تنفيذ شروط السلامة المهنية، ووضعها قيد التنفيذ الفعلي والعملي؛
  - ✓ النقابات وممثلو العمال: من خلال تحملهم مسؤولية التوجيه والتوعية في مجال الصحة والسلامة المهنية.

### 3.8 المفاهيم المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية:

✓ الصحة:

عرفت منظمة الصحة العالمية "الصحة" بأنها: حالة من الرفاهة البدنية والنفسية والاجتماعية التامة، وليس فقط الخلو من المرض أو العجز. وهو ما يعني أن الصحة في بيئة العمل تفترض تمتع العامل بعافية نفسية وبدنية واجتماعية، تمكنه من أداء عمله وأن يمتلك الطاقة للقيام بمهامه والإبداع فيها.

✓ الصحة المهنية:

تعرف "الصحة المهنية" بأنها: فرع من فروع الصحة الذي يهدف إلى الارتقاء بصحة العاملين في جميع المهن و الاحتفاظ بها في أعلى درجات الرفاهة البدنية والنفسية والاجتماعية، ومنع الانحرافات الصحية التي قد تتسبب للعاملين من ظروف العمل، وكذلك وقاية العاملين من كافة المخاطر الصحية في أماكن العمل، ووضع العامل - والاحتفاظ به - في بيئة عمل ملائمة لإمكاناته

## الفصل الثالث: وظائف إدارة الموارد البشرية

الفسولوجية والنفسية، ويتلخص ذلك في تكييف العمل لكي يلاءم العامل و تكييف كل عامل مع عمله.

### ✓ الأمراض المهنية:

المرض المهني هو المرض الذي يصيب العامل نتيجة تعرضه بحكم عمله لبعض العوامل الضارة التي تعتبر جزء من طبيعة العمل. وبعض تلك العوامل الضارة لا توجد غالبا إلا في بيئة العمل ومن ثم فإن الأمراض التي تنشأ عنها لا توجد إلا بين العاملين المعرضين.

### ✓ الأمراض التي لها علاقة بالعمل:

ينتج عن التواجد في بيئة العمل بعض الأمراض التي لها مسببات متعددة قد تكون - أو لا تكون - العوامل المهنية من بينها. لذلك فإنها كثيرا ما تصيب عامة الناس، ولكنها تصيب العاملين تحت ظروف معينة، حيث تساهم العوامل المهنية بدرجات متفاوتة مع العوامل الأخرى في إحداث المرض، وتسمى هذه الأمراض المتعددة الأسباب " الأمراض التي لها علاقة بالعمل". ومن أمثلة هذه الأمراض ضغط الدم المرتفع، قرحة المعدة، السكري... وبعض الاضطرابات السلوكية، البدنية والنفسية.

### ✓ حوادث العمل:

يمكن تعريف الحادث بأنه حدث غير متوقع غير مخطط قد تنتج عنه خسائر أو إصابات، وقد عرفت منظمة العمل الدولية إصابة العمل بأنها: الإصابة التي تحدث نتيجة حادث يقع في مكان العمل وينتج عنه الوفاة أو الإصابة الشخصية أو المرض الحاد.

### ✓ الإجهاد والإرهاق:

الإجهاد في الغالب هو كل التغييرات التي يمكن ملاحظتها في أداء العمل، والتي ترجع إلى الاستمرار في أداء هذا العمل لفترة طويلة تحت الظروف العادية، والتي ينتج عنها- في الحال أو بعد فترة - تدهور في أداء العمل أو مظاهر غير مرغوب فيها في هذا الأداء. من خلال ما سبق يمكن التعرف على أنواع إصابات العمل.

## الفصل الثالث: وظائف إدارة الموارد البشرية

شكل رقم (1): أنواع إصابات العمل

