

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -



كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل



عنوان المذكرة:

تسيير الخلافات داخل المؤسسة الاستشفائية ودوره في علاقات العمل

دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية بسيدي علي

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم والعمل

إشراف الأستاذ:

من إعداد الطالبة:

أ.د. مرقومة منصور .

دوان كريمة

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة مستغانم	أستاذة محاضرة أ	- د. فريدة مشري
مشرفا/ مقررا	جامعة مستغانم	أستاذ التعليم العالي	- أ.د منصور مرقومة
مناقشا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر أ	- د. نوال عزوز

السنة الجامعية

2020/2019

لوحة
المستشفى
30-09-2009

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى أعلى ما أملك في الوجود " أبي " وأمي " حفظهما الله وأدم

عليهما الصحة والعافية،

إلى سندي " زوجي عبد الحفيظ" حفظه الله وأنعم عليه بالسعادة والهناء

إلى إخوتي، وسيلة، فتيحة، فاطمة، أطال الله دريهم

إلى صديقاتي

إلى كل من عرفتهم في مشيرتي الدراسية

وإلى كل من أكن لهم الحب والاحترام

كلمة الشكر

الحمد لله على فضله ونعمته الذين يهتما تتم الصالحات

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ الدكتور منصور مرقومة

على تقبله الإشراف وعلى كل توجيهات العلمية

لإنجاح هذا العمل.

وكل ما تحمله كلمات الشكر والتقدير

إلى كل من ساعدني على إنجاز هذه الدراسة

شكر و تقدير

إهداء

فهرس المحتويات

ملخص

مقدمة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1. الإشكالية.....3
2. الفرضيات.....4
3. الأهداف الدراسة5
4. أهمية الدراسة.....5
5. تحديد مفاهيم الدراسة.....6
6. الدراسات السابقة.....8
7. المنهج والتقنية المستخدمة في الدراسة.....11

الفصل الثاني: علاقات العمل

تمهيد

1. نشأة علاقات العمل.....18
2. انعقاد علاقة العمل.....19
3. مراحل انعقاد علاقة العمل.....21
4. إثبات علاقة العمل.....23
5. إنهاء علاقة العمل.....24
6. الاتصال ودوره في تحسين علاقات العمل بين الأطراف داخل المؤسسة.....25

خلاصة

الفصل الثالث: نزاعات العمالية

تمهيد

1. تعريف النزاعات العمالية.....31
2. أسباب النزاعات العمالية.....31
3. أنواع النزاعات العمالية.....32
4. أساليب وإجراءات فعالة لحل النزاعات.....34
5. مراحل النزاعات العمالية.....37
6. الوسائل السلمية لتسوية النزاعات العمل.....38
7. السيطرة على منابع النزاع أو الخلاف داخل المؤسسة.....43
8. نتائج النزاعات العمالية.....44
- 46.....:خلاصة
- 49-48.....:خاتمة
- 54-50.....:قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أسباب النزاعات في المؤسسة، ومدى تأثيرها على علاقات العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية لشهيد حماد حسين بسيدي علي ولاية مستغانم ومن ثمة المساهمة في إيجاد حلول للقضاء عليها ولو نسبيا، وقد أجريت هذه الدراسة على 50 عاملا.

وعليه تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وباستخدام أداة الاستمارة والمقابلة من أجل الإجابة عن الفرضيات المؤقتة، أما في مضمون الدراسة تم التطرق إلى مجموعة من العناصر قسمت إلى ثلاث فصول:

الفصل الأول: الإطار المنهجي يحتوي على إشكالية، فرضيات، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، وتحديد مفاهيم الدراسة، الدراسات السابقة والمنهج والتقنية المستخدمة في الدراسة.

الفصل الثاني: تمهيد، نشأة علاقات العمل، انعقادها، مراحلها، إثباتها، إنهاؤها، الاتصال ودوره في تحسين علاقات العمل بين الأطراف داخل المؤسسة.

الفصل الثالث: تمهيد، أسباب النزاعات العمالية، وأنواعها، وأساليب وإجراءات فعالة لحل النزاعات ومراحلها، والوسائل السلمية لتسوية النزاعات العمل، السيطرة على منابع النزاع أو الخلاف داخل المؤسسة وفي الأخير تطرقنا إلى نتائج النزاعات العمالية.

الكلمات المفتاحية: الخلاف، العلاقات العمل، المؤسسة الاستشفائية.

مقدمة

مقدمة

لقد حظيت نزاعات العمل باهتمام واسع النطاق من قبل الباحثين والعلماء الذين كان لهم مواقف وأفكار متباينة بشأن النزاع وتأثيره في علاقات العمل ، فقد اعتبر البعض أنه أمر خطير يعبر عن الظواهر السيئة ويرون ضرورة تجنبه بسبب نتائجه السلبية على العمل وأثاره على علاقات العمل داخل المؤسسة ، ويرى فريق ثاني على أنه أمر حتمي لا مفر منه في مختلف جوانب حياة المؤسسة فهو أحد أنواع التفاعلات الاجتماعية بغية تحقيق هدف معين، لذلك لابد على الإدارة من مواجهته بسبل قادرة على تكيفه لصالح المؤسسة.

كما أن ظاهرة تسير الخلافات ودورها في علاقات العمل تشكل نقطة تقاطع العديد من العلوم، وعليه فإن الدراسة الراهنة سعت لتشخيص الواقع الفعلي لنزاعات العمل ودورها في علاقات العمل فمستوى النزاعات في المؤسسة الاستشفائية يؤثر على علاقات العمل وعلى استقرار العمال واطمئنانهم في العمل، لأن أي مؤسسة أو منظمة مهما كانت طبيعتها أو نشاطها فهي تقوم على لقاء ومواجهة بين الأفراد .

وفي هذه الدراسة سيتم التركيز على معرفة ظروف العمل السيئة التي تؤدي إلى وجود نزاعات داخل المؤسسة الاستشفائية ومعرفة مدى تأثير هذه النزاعات على علاقات العمل داخل المؤسسة وقد شملت الدراسة على ثلاثة فصول:

الفصل الأول: يتناول الإطار المنهجي للدراسة، ولقد تم طرح فيها الإشكالية والفرضيات والأهداف، وأهمية البحث، وبالإضافة إلى تحديد مفاهيم والدراسة السابقة والمنهج والتقنية المستخدمة في الدراسة.

الفصل الثاني: والذي جاء بعنوان بتحسين علاقات العمل فتناول بعد التمهيد نشأة علاقات العمل وانعقادها ومراحلها وإثباتها وإنهائها، والاتصال ودوره في تحسين علاقات العمل بين الأطراف داخل المؤسسة.

الفصل الثالث: والذي جاء بعنوان نزاعات العمالية داخل المؤسسة الاستشفائية فتناول بعد التمهيد تعريف النزاعات العمالية وأسبابها وأنواعها، و أساليب وإجراءات فعالة لحل النزاعات ، ومراحلها، والوسائل السلمية لتسوية النزاعات العمل، والسيطرة على منابع النزاع أو الخلاف داخل المؤسسة ، ونتائج النزاعات العمالية.

وقد ختمنا في الأخير بالخاتمة التي أوردت فيها أهم النتائج التي توصلت إليها من هذه الدراسة وتليها قائمة المراجع ثم الملاحق.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1. الإشكالية

2. فرضيات

3. أهداف الدراسة

4. أهمية الدراسة

5. تحديد مفاهيم الدراسة

6. الدراسات السابقة

7. المنهج والتقنية المستخدمة في الدراسة

الإشكالية:

تعتبر الخلافات العمل من المواضيع التي كثر حولها الجدل والنقاش في مختلف التخصصات وشغلت بال الكثير من المهتمين وبالأخص علماء اجتماع التنظيم والعمل لذلك أصبحت نزاعات العمل تميز كل المؤسسات وخاصة المؤسسة العمومية الاستشفائية التي تؤثر عليهم في جو العمل.

و لذا تعد الخلافات أو ما يعرف بالنزاعات من الأمور الشائعة في بيئة العمل، حيث تعتبر الاختلافات والسيطرة في الرأي أو مناقشات الحادة بين الموظفين من مظاهر العمل التي يستحيل تفاديها والتي لا تخلو منها إدارتنا ومؤسساتنا. وتعتبر من المسائل الجوهرية التي يجب أن يسلط الضوء عليها والتي تستحق وتستدعي الدراسة والبحث لكونها إحدى الإفرازات الطبيعية لعلاقات العمل . بحكم المصالح المختلفة بين العمال من جهة وكذا التغيرات التي تحدث في وسط محيط العمل.

فتؤثر في المعطيات والمصالح التي تتحكم في هذه العلاقة وتؤدي بها إلى اختلال التوازن بين هذه المصالح مما يؤدي إلى تنازلات من احد أطراف هذه العلاقة أو كلاهما. وتعد النزاعات العمل من أخطر النزاعات التي تنشئ بين أفراد المجتمع مما ينتج عنها خطورة في سير العلاقات المهنية وعرقلتها وتؤدي إلى أضرار اجتماعية، و اقتصادية في مصالح الطرفين وإحداث خلل في تنسيق الاجتماعي وخلق بؤرة التوتر بين العمال وإدارة المؤسسة أو بين العمال فيما بينهم.

وبما أن النزاع يعد من طبيعة العمل، فتكمن مشكلة كل مؤسسة مهما كان نوع نشاطها في تنظيم علاقة العمل داخل المؤسسة.

وعليه فإن مؤسسات هي مكان تطور و بروز النزاعات والخلافات المتواصلة في المؤسسة العمومية الاستشفائية التي لا تخلو من ظاهرة النزاع.

وتعد المؤسسة الصحية مسرحاً لمثل هذه النزاعات، وبذلك جاءت دراستنا رغبة في التعرف على

تسيير الخلافات داخل المؤسسة الاستشفائية، ومن هنا نطرح تساؤل رئيسي محدد لإشكالية البحث:

- كيف تساهم عملية تسيير الخلافات داخل المؤسسة الاستشفائية في القضاء على النزاعات وتحسين علاقات العمل؟

ومن خلال الإشكالية الرئيسية يمكن صياغة التساؤلات الفرعية كما يلي:

- هل ظروف العمل السيئة تؤدي إلى وجود نزاعات داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية؟
- ما هو تأثير هذه النزاعات على علاقات العمل داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية؟

. الفرضيات:

للإجابة على الإشكالية يجب أن تصاغ مجموعة من الفرضيات التي تساعد على تحديد معالم الدراسة:

وفي هذا المنطق فقد اعتمدت في بحثي "موضوع تسيير الخلافات ودوره في علاقات العمل " على مجموعة دراسات فعلية سبيل المثال دراسة "علي كنز" حول البناء التنظيمي ومكوناته بأنها توصلت إلى إثبات أن أسباب النزاعات يعود إلى تداخل الأدوار وعدم الالتزام الوظيفي،¹ أما بالنسبة للنظريات اعتمدت على البنائية الوظيفية التي ركزت على التوترات التي تحدث خلل في النسق الاجتماعي، ويذهب أصحاب هذه النظرية إلى أن النزاعات العمالية هي المعوقات الوظيفية، وفي هذا الصدد يرى كل من " بارسونز " " ميرتون " وهم من رواد هذه النظرية أن النزاعات العمالية كإنتاج لسوء المنظومة الاجتماعية ونفس الشيء ذهب إليه أصحاب النظرية التابيلورية الذي يرون أن النزاعات العمل تؤثر على العامل

¹ بن سلامة زهية، أسباب نزاعات العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، دراسة ميدانية بمحطة توليد الكهرباء بالطاهير، مذكرة مكملة لنيل الماجستير تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2006 – 2007، ص 23.

والتنظيم معاً¹ في حين الماركسية ركزت على الصراع وترى فيه عملية ديناميكية تشرح الواقع وتكشف عناصر وتناقضاته وتحدد أطرافه فهو الآلية الوحيدة التي تمكننا من الاكتشاف آلية الاستغلال واللامساواة التي ينطوي عليها البناء التنظيمي لكل مؤسسة.²

وعليه من خلال هذه الدراسات السابقة والنظريات التي تتناسب مع عملي توصلت إلى الفرضيات التالية:

- ظروف العمل السيئة تؤدي إلى وجود نزاعات داخل المؤسسة الاستشفائية.
- كلما كانت هناك نزاعات في المؤسسة، توترت علاقات العمل.

3. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق العديد من الأهداف و منها:

- محاولة التعرف على أنواع النزاعات والصعوبات التي تواجه العامل في المؤسسة الاستشفائية العمومية الجزائرية.
- الكشف عن خصائص النزاع العمالي ومعرفة أسباب ظهورها داخل المؤسسة.
- معرفة كيف تؤثر النزاعات على علاقات العمل.
- الكشف عن الدور الذي تلعبه الإدارة لحل النزاعات القائمة بين العمال والمرضى.

4. أهمية الدراسة:

- تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة من حيث أنها:

¹ نفس المرجع، ص 4.

² نفس المرجع، ص 5.

- تبرز تأثير النزاعات في المستشفيات مما يعيق العمل وصيغ الخلافات التي تعرقل سير العمل.
- نتائج الدراسة واستنتاجاتها قد تكون مفيدة وذات أهمية للطلبة والباحثين.
- قد تكون هذه الدراسة سبب لإجراء العديد من الدراسات الأخرى على النزاع العمالي داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية.

5. تحديد المفاهيم:

- علاقات العمل.: يقصد به كل عمليات التفاعل والتبادل التي تتم بين العاملين في إطارها الرسمي وغير الرسمي وما ينتج عنها من عمليات مثل الصراع والتعاون والمنافسة كما يقصد به والأدق والتكيف التنظيمي وهو حالة الاستجابة التي يقوم بها التنظيم مع التحولات الحاصلة في البيئة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية المحلية والعالمية من أجل تحقيق أو استرجاع التوازن . من الناحية القانونية هي العلاقات التي تنشأ بين أصحاب محلية والعالمية من أجل تحقيق أو استرجاع التوازن بين الأعمال والأفراد العاملين، وكذلك بين الإدارة ونقابات العمال والحكومة وحتى بين أصحاب الأعمال والحكومات وفي هذا الإطار تطرح موضوعات المشاركة والاتصالات، ويتعلق المفهوم بإشكالية تنظيم العمل من خلال شراكة بناءة بين المؤسسة والعمال المنتجين.¹

وعرفت على أنها ذلك التكامل بين الأفراد في محيط العمل بالشكل الذي يحفزهم إلى العمل بالإنتاجية ويتعاون مع حصولهم على إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية.²

¹ بوجلال مصطفى، تكيف علاقات العمل بالمؤسسة في ظل الإصلاحات الاقتصادية الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد - 06 جانفي 2014، جامعة المسيلة، الجزائر، ص 133.0

² بن زاف جميلة، العلاقات الإنسانية أثارها على أداء العامل بالمؤسسة ، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 21 ديسمبر 2015، ص 60.

- **الخلافا:** يعبر مفهوم الخلافا عن المعارضة التضادا، وعدم التوافق سواء في الشكل، أو في الظروف أو في المضمون، وهو ما قد يكون أحد مظاهر الأزمة، ولكنه لا يعبر عنها تماما فالاختلاف أو يمثل أزمة في حد ذاته، ولكنه عنها أو يكون باعنا على نشوئها واستمرار.¹
- وعليه فإن الخلافا يعني النزاع أو التعارض بين المصالح والآراء والصراع حول الحق.²
- وقد جاء في القانون الجديد المتعلق بالوقاية من النزاعات في العمل وتسويتها وممارسة حق الإضراب متضمنا تنظيم مجموعة من الأطر التشريعية لفض الخلافات والمتمثلة في المصالحة، الوساطة، التحكيم، الإضراب وهو كل أخير يلجأ إليه العمال في حالة فشل كل الطرق الأولى لفض الخلافا.³
- **النزاع:** يعتبر النزاع المهني كل خلافا يقوم بين العامل من جهة وصاحب العمل من جهة أخرى أثناء تنفيذ علاقة العمل.
- فيعرف النزاع الجماعي في العمل بأنه: " كل الخلافا مرتبط بالعلاقات الاجتماعية والمهنية وظروف العمل العامة بين العمال الأجراء والمستخدمين والتي استعصى حلها في الاجتماعات الدورية.⁴
- كما يعرف على أنه " كل الخلافات الخاصة بالعلاقات الاجتماعية، وعلاقات العمل وظروف وبنية العمل ولم تجد لها تسوية بين العاملين والجهات المستخدمة.⁵
- **الصراع:** العملية التي من خلالها يدرك احد الأطراف أن اتخاذ طرف آخر لبعض الخطوات سيؤدي إلى نتائج سلبية على مصالحه الخاصة.¹

¹ فوزي حسين، الإدارة العامة والتنظيم الإداري، ط1، دار النهضة العربية، لبنان، 1999، ص65.

² محمد عاطف غيث، معجم علم الاجتماع، الهيئة العامة للكتاب، مصر، 1979، ص 82.

³ محمد الصغير بعلي، تشريع العمل في الجزائر، مطبعة قالمة، الجزائر، 1982، ص85.

⁴ دربال حدة، أسباب النزاعات العمالية في المؤسسة الصناعية الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر 2 في علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة البويرة، 2014-2015، ص6.

⁵ ناصر قاسيمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، السياحة المركزية، الجزائر، 2011، ص 121.

6. الدراسات السابقة:

بما أن نزاعات العمل تعد من المظاهر الاجتماعية التي حضت بالبحث والتمحيص فإنني أثناء القيام بهذا البحث وجدت عدة دراسات سابقة تناولت هذا الموضوع من زوايا مختلفة، ومن بين هذه الدراسات على سبيل المثال:

الدراسة الأولى:

دراسة براهيم رمضان تحت عنوان **نزاعات العمل في الجزائر**، دراسة أثر النزاع العمالي الباطني في مؤسسة صناعية جزائرية، دراسة حالة وحدة الإضاءة بالروبية، لنيل شهادة الماجستير في العلم الاجتماع، معهد علم الاجتماع، جامعة الجزائر، 1988.

جاءت إشكالية هذه الدراسة في تساؤلات وهي:

ماهية الطرق العمل في ابراز مطالبهم وتحسين ظروفهم؟

وهل هي سلمية قائمة على أساس الحوار والتشاور مع الإدارة أو التوفيق عبر الهيئة النقابية أو مجلس العمال، أم عنيفة قائمة على الإضراب والتغيب والانضباط، وهل هي مكشوفة معلنة أم باطنية غير المعلنة؟² وفروضها كما يلي: شروط العمل المادية والاجتماعية في الوحدة الصناعية قد تؤدي إلى نشوب النزاع في العمل ويتمثل الجانب المادي في الأجر، العلاوات والخدمات المقدمة، بينما يتمثل الجانب الاجتماعي في العلاقة السائدة بين العمال والعمال بمجلس العمال وتساهم الظروف الاجتماعية

الخارجية للعمال بدورها في نشوب النزاع عبر مؤشرات حددناها في المسكن والاستهلاك الغذائي.

¹ محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعية الجديدة، الازارطة، الإسكندرية، 2002، ص 316.

² غريب منية، علاقات العمل والتعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، الدراسة لميدانية بمركب أسמידال بعنابة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2006-2007، ص 73.

غياب الإضراب في الوحدة الصناعية لا يعني غياب النزاع. ومن خلال أدوات جمع البيانات استخدم الباحث المقابلة، والملاحظة بأشكالهما المتنوعة، واستخدام الاستمارة، الاستمارة الاستبيان الاستطلاعية التي تشكل مدخلا للتأكد من صحة محتوى وشكل إطار الفرضيات المبنية عن طريق استخدام الملاحظات والمقابلة، كما استعان بالعينة وهي عينة عشوائية. واستخدم في دراسته منهج دراسة حالة. وتهدف هذه الدراسة إلى الدراسة النظرية والعلمية نزاعات العمل، مع محاولة بناء أطره النظرية، وتقديم صورة واضحة عن سوسيولوجية النزاع وأهم الجماعات التي تشارك فيه وأشكاله ووظائفه، ومحاولة تطبيق هذه الدراسة على وحدة صناعية جزائرية لمعرفة طبيعة النزاعات السائدة وطرق العمل المستخدمة فيها.

ومن خلال نتائجها:

- إن ظاهرة علاقة العمل داخل الوحدة، عبارة عن تعايش سلمي، بينما عن غليان مليء بالمواقف المتناقضة.

- إن غياب النزاع الظاهر والمكشوف في الوحدة، لا يعني الاستقرار وانخفاض مقارنة العمال، بل يعني لجوء العمال إلى طرق أخرى متداخلة، سواء سلوك المتغيب أو المتغير غير المنضبط.¹

- إن شرعية نزاعات العمل أو عدم شرعيتها لم تكن العامل الجوهري في دخول أو امتناع العمال عن النزاع، كما أن الاعتراف أو عدم الاعتراف بالإضراب لم يمنع العمال التخلي عن هذه الطريقة العنيفة، قصد تحسين ظروفهم أو الحفاظ على بعض الامتيازات، كما أن انخفاض الإضرابات لم يشكل علامة فسر العمال للانطواء على الحقائق وإلى كبت المطالب للتغيير عن تحويل النزاع في صورة أخرى، وإن

¹ مسكار خديجة، نزاعات العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية وأثرها على أداء الأفراد، دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية للمياه بسعيدة، بحث لنيل شهادة ماستر التخصص علم الاجتماع التنظيم، جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، الجزائر، 2012-2013، ص5.

كان وراء صحة المؤسسات والمصانع والحفاظ على السلم الاجتماعي قد يعني إخماد النيران في الأماكن التي تسبب فيها الإضرابات وعرقلة تفتح العمال عبر إضرابهم.¹

الدراسة الثانية:

دراسة علي الكنز كانت حول البناء التنظيمي ومكوناته، وهي دراسة ميدانية بمصنع الحجار أجرى الباحث دراسته على جملة من متغيرات من بينها صراعات العمل توصل إلى :

انحياز النقابة إلى جهات محددة وتخيلها عن الأطراف والمهام المنطوية بها حتى أصبحت توجهها وفق رغبات هذه جهات.

أن هناك جماعات خفية تنكي وتأثر الصراع والنزاع وتثبت الوشاية وسط العمال، الأمر الذي يؤدي إلى الانقسام داخل الفئات العمالية وحدوث تشوه الوعي العمالي.

مكونات البناء التنظيمي متناقضة نظرا للتدخل الأدوار وعدم الالتزام الوظيفي بسبب عدم تحدد الوجبات الدور وعدم قناعة العاملين بأن المصنع هو مصنعهم، وأهدافه هي أهدافهم.²

الدراسة الثالثة:

دراسة فياض كانت بعنوان النزاعات التنظيمية بين العاملين كما يراها المديرون في الوزارات في الاردن، دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان ، الأردن، 1991.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على بعض جوانب النزاعات التنظيمية من أسباب هذه النزاعات وحدتها والطرق المتبعة للعامل معها، والآثار المرتبة عليها، وذلك لتحسين أداء الوزارات المبحوثة. أما نتائجها

¹ غريب أمينة، نفس المرجع، ص 75.

² مسكار خديجة، نفس المرجع، ص 06.

توصلت الدراسة على وجود أسباب تنظيمية وأخرى شخصية، وأن ترتيب استخدام الأساليب المختلفة للتعامل مع النزاعات التنظيمية كما أسلوب التعاون، أسلوب المساومة أسلوب التجاهل، التنافس، التنازل.

الدراسة الرابعة:

دراسة وشاحي مروان عيسى ، بعنوان إدارة الصراع التنظيمي لدى إداريي وزارة الشباب والرياضة في فلسطين، قدمت هذه الرسالة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2002. كان هدف منها : التعرف على واقع الصراع التنظيمي من حيث أسبابه وأساليب المتبعة في إدارته وكذلك تحديد أثر بعض المتغيرات الشخصية كالحبس، الخبرة ، المؤهل العلمي ومكان العمل على أساليب إدارة الصراع لدى إداريي وزارة الشباب والرياضة في فلسطين. وتوصلت نتائج الدراسة أن أساليب التسوية، التعاون، التجنب كانت أكثر شيوعاً، بينما أساليب المنافسة أقل شيوعاً لدى إداريي وزارة الشباب والرياضة، كذلك وجد أن هناك اختلاف بين الإداريين في استخدام أساليب إدارة الصراع تعزى للمتغيرات الشخصية فقد تبين أن الذكور يستخدمون أساليب التسوية، التعاون التجنب أكثر من إناث، بينما تستخدم أسلوب التجنب، بينما يستخدم حملة شهادة الدراسة الثانوية العامة أسلوب المنافسة.¹

7 . المنهج والتقنية المستخدمة في الدراسة:

ينبغي على الباحث، أن يتصور بحثه بالتفكير الوسائل التي سيستعملها في كل مرحلة من المراحل والمقصود هنا هو المنهج، وانطلاقاً من كون العلم في تطور دائم لا ينبغي من جهة أخرى تصور وجود منهجية نهائية أو مثالية.²

¹ بن سلامة زهية، أسباب نزاعات العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، دراسة ميدانية بمحطة توليد الكهرباء بالطاهير جيجل، مذكرة مكملة لنيل الماجستير تخصص تنمية وتسير الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر 2006 – 2007، ص 30-31.

² موريس أنجرس منهجية البحث في العلوم الإنسانية، تدريبات علمية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، ط02، 2004، ص 98.

وعليه فإن الدراسة الراهنة " لتسير الخلافات ودورها في علاقات العمل داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية " تهدف إلى وصف الظاهرة وتشخيصها وإلقاء الضوء على الجوانب المختلفة ، بهدف فهمها وتحليلها ومن أجل التحقق من مدى الفرضيات الدراسة والإجابة على الأسئلة المطروحة، فقد اعتمدت على تطبيق المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الظاهرة فهو الأكثر كفاءة في الكشف عن حقيقة الظاهرة وإبراز خصائصها، لكونها من أكثر المناهج استخداما في دراسة الظاهرة الاجتماعية والإنسانية، فحين يريد الباحث أن يدرس ظاهرة ما، فإن خطوة بها هي وصف الظاهرة التي دراستها وجمع معطيات ومعلومات دقيقة عنه، فالمنهج الوصفي يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفا دقيقا.¹

• الدراسة الاستطلاعية:

قبل الممارسة النهائية لتقنية الاستمارة كان لابد من الاتصال بمكان الدراسة أولا وهي مستشفى سيدي علي وأخذ الموافقة من المسؤول وطرح بعض الأسئلة المتعلقة بالدراسة والتي ساعدتني في معرفة أنواع النزاعات المتواجدة بين المرضى وبين الموظفين ولأسباب التي تولد هذه النزاعات، كما لاحظنا أن أغلب النزاعات كانت أسبابها تدور حول ظروف العمل داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية التي تؤدي إلى وجود النزاع ، وكذلك سوء الاتصال والحوار سبب للنزاعات مثل عدم تلقي المريض حسن الإستعاب والإصغاء عند حوار مع الطبيب من شدة الألم، وكذلك عدم وجود الآليات والمعدات في القطاع الصحي الجوّاري سبب في وجود النزاع.

وبعد صياغتنا لأسئلة الاستمارة وقبل توزيعها كان من المفروض عرضها على محكمين لكن نظرا لعدم توزيعها تجنبت ذلك، واكتفيت بتصحيحات المشرف حيث كان في كل مرة ينبهني، ويوجهني إلى النقائص وبالطبع كانت تأخذ بعين الاعتبار هذا كله ساعدني على الالتزام بالموضوعية.

¹ عمار الطيب كشرود، البحث العلمي ومناهجه في العلوم الاجتماعية والسلوكية، الاردن، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2007، ص290.

• أدوات جمع البيانات:

اعتمدت في بحث على تقنية الاستمارة وهي تعتبر من بين تقنيات الاستقصاء وجمع المعطيات حول ميدان الدراسة، وقد تم تحديد الاستمارة بناء على أبعاد ومؤشرات موضوع الدراسة، فقد تضمنت الاستمارة حوالي (29) سؤالاً موزعة على محورين:

المحور الأول: تتضمن البيانات الشخصية ويحتوي على أربعة (04) أسئلة.

المحور الثاني: تتضمن البيانات تحسين علاقات العمل يحتوي على (15) سؤال.

المحور الثالث: تتضمن البيانات المتعلقة بنزاعات العمل يحتوي على (10) سؤال.

• المقابلة:

تعتبر المقابلة من التقنيات المنهجية المباشرة والمهمة أيضا في جمع البيانات وذلك لسهولة إجرائها نسبيا، ومن فوائد المقابلة أنها تسمح للباحث التعمق أكثر في فهم الموضوع المراد دراسته من خلال اللقاء والتواصل المباشر كما تعرف أيضا بأنها المحادثة الجادة والمواجهة نحو هدف محدد غير مجرد وليست الرغبة في المحادثة لحد ذاتها.¹

كنت أريد إجراء مقابلة مع المرضى وذلك لشرح الغرض والاستفسار أكثر عن الظروف والتعامل معهم، الآن هناك مرضى لا يحسن القراءة ولا حتى كتابة (يعني بدون مستوى) لذا لجأت وأردت المقابلة معهم أحسن.

¹ نادية سعيد عشور وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، 2017، ص 292.

• العينة الدراسة:

اخترت عينة تعدادها 50 مفردة تضم العمال والمرضى على حد سواء، وقد اخترناها بشكل عشوائي. داخل المؤسسة الاستشفائية بسيدي علي تغطي ثلاثة دوائر هي: سيدي علي، سيدي لخضر، عشعاشة، وهو مؤسسة عمومية ذات طابع صحي استشفائي وهو قطاع تابع لوزارة الصحة.

- أما إجراءات البحث الميداني فقد قمت بتصميم أسئلة الاستمارة، والمقابلة وذلك وفق التساؤل المطروح والفرضيات ولكن لم اجري هذه الدراسة بسبب الظروف التي تعيشها البلاد بسبب جائحة كورونا التي اضطر بسببها غلق كل المؤسسات الاستشفائية بالدرجة الأولى فلذا بسبب هذا الظرف المضطر تعذر عليا الدخول والقيام بمقابلة الطاقم الصحي وتميرير الاستمارة على العمال واجراء المقابلة مع بعض المرضى للوصول إلى نتائج.

الفصل الثاني:

علاقات العمل

الفصل الثاني: علاقات العمل

تمهيد

1. نشأة علاقات العمل

2. انعقاد علاقة العمال

3. مراحل انعقاد علاقة العمل

4. إثبات علاقة العمل

5 - إنهاء علاقة العمل

6- الاتصال ودوره في تحسين علاقات العمل بين الأطراف داخل المؤسسة

خلاصة

تمهيد:

تعتبر علاقات العمل من المواضيع أكثر أهمية في مختلف المجتمعات ، فلذا نجدها من المواضيع أشد بروز وهي عبارة عن وجود علاقة بين طرفين، مبنية على التفاهم والاحترام والتعاون، وتمتاز بالديمومة والاستمرار وتساعد على زيادة التماسك بين العمال، لأنها كلما كانت علاقات العمل جيدة داخل المؤسسة تكون البيئة التنظيمية بيئة سلمية يسود فيها الانسجام وتقل فيها حدة النزاعات والصراعات ، وتحقق أحسن أداء ، وبالتالي تحقق أهداف المؤسسة وبالأخص المؤسسة الصحية التي تنشأ داخلها هذه العلاقات لأنها عصب حياة المؤسسة .

وفي هذا الفصل تطرقت إلى النقاط المهمة حول نشأة علاقات العمل، وانعقادها، ومراحلها، وإثباتها، وإنهاءها، وفي الأخير تحدثت على الاتصال ودوره في تحسين علاقات العمل بين الأطراف داخل المؤسسة.

1 نشأة علاقات العمل :

إن الحديث عن علاقة العمل يعود بنا إلى القرون الماضية وبالضبط القانون الروماني حيث كان العمل ينجز من قبل العبيد ويستبعد كل علاقة مهنية مع الأسياد ولهذا لم يكن من المتصور قيام علاقات عمل بالمعنى المعروف اليوم والذي يفترض وجود علاقات بين طرفين من الأشخاص. فالدقيق المحروم من الشخصية القانونية وكان معتبرا في عداد الأشياء لا في مقام الأشخاص وهو ملزم بالعمل لدى سيده بصفة أبدية وبصفة إجبارية.

أما في العصور الوسطى، فرغم تغير الأوضاع عن المجتمعات القديمة إلا أنه لم يحدث تغير يؤدي إلى تكوين علاقة عمل. فقد ساد نظام إقطاعي الذي يقوم على أساس النظر إلى الأرض ومن عليها ككل لا يتجزأ ولصاحب الأرضية حرية المطلقة في التصرف فيها ، ولذلك كان المالك يملك تكليف من يتبعه من الأفراد بالعمل دون مقابل ، وهذا يبدو جليا في القطاع الزراعي . أما نظام الطوائف الحرفية فكذلك لم يترك مجال لقيام قانون العمل وبالتالي تنظيم علاقات العمل ، ذلك أنه يقوم على التدرج المهني ينزل من المعلم إلى العريف إلى الصبي المتدرب ، وكانت كل طائفة تستقل وتختص بالنظام الذي يحكم شؤون تلك الحرفة خاصة ظروف العمل بما في ذلك تحديد ساعات العمل وتجديد الأجور بوضع حد الأقصى لها. أما بالنسبة لتنظيم العمل فإن الطائفة نفسها هي التي تضع قواعد تسيير شؤونها إذ لم يكن يسمح لأي شخص أن يقوم بعمل مادون موافقتها، ولانتقال من الرتبة إلى الرتبة أعلاها إلا بعد مرور مدة زمنية تعد بالسنوات تحت التمرين وبعد الإتقان الجيد للحرفة والتي يبقى قرارها النهائي للمعلم. فصار هذا النظام نظاما احتكاريا للمعلمين وأبنائهم من بعدهم بطريقة الوراثة.

ومع مرور الوقت وزيادة الحاجيات الضرورية للمجتمع، خاصة بعد ظهور المدن سادة الاحتكار في مجال الإنتاج والتوزيع من قبل هذه الطوائف انتهى الأمر فيها إلى تجمع العمال وتفاقم الوضع بينهم وبين

أصحاب العمل ، وازداد الوضع تازما خاصة بالقيام الثورة الصناعية في نهاية القرن 18 وبداية القرن 19 والتي تعتبر كنقطة التحول هامة لعلاقات العمل تحت تأثير تطور العلم والتكنيك. حيث قل استخدام اليد العاملة وبدأ مشكل البطالة يتفاقم وأصبح العمال في ظل مبدأ حرية التعاقد يتعرضون لضغوطات واستغلال أصحاب العمل مما دفع بالطبقات العاملة إلى إدراك مدى خطورة الوضع وبدعوا يتجمعون في شكل تجمعات ونقابات سرية وعلنية للمطالبة بتحسين أوضاعهم ، وقد تمكنت هذه الطبقة من تحقيق مرادها خاصة في النصف الثاني من القرن 19 ،حيث ظهرت قوانين تعترف بحق الإضراب إذ نجد قانون 25 ماي 1864 وإنشاء مفتشية العمل ،ثم قانون 21 مارس 1884 الذي يتعرف بحرية التنظيمات المهنية أو الاتحادات المهنية وإنشاء نقابات .¹

2. انعقاد علاقة العمل:

تتشأ علاقة العمل وتتعد بإبرام عقد مكتوب أو غير مكتوب تثبت في كل الأحوال بمجرد العمل لحساب المستخدم وتتشأ عنها حقوق المعنيين وواجباتهم وفق ما يحدد التشريع والتنظيم والاتفاقيات أو الاتفاقيات الجماعية وعقد العمل وذلك حسب المادة 8 من قانون العمل.

وقد حدد قانون العمل حقوق العمال وواجبات العمال بدقة حسب المواد 5 . 6 . 7.

حقوق العمال : حسب المادة 5 :

يتمتع بالحقوق الأساسية التالية:

¹ غريب أمينة، علاقات العمل والتعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، دراسة ميدانية عنابة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا ، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2006- 2007، ص107-108.

ممارسة الحق النقابي، المشاركة في الهيئة المستخدمة، الضمان الاجتماعي والتقاعد، الوقاية الصحية والمساهمة في الوقاية من النزاعات العمل وتسويتها و اللجوء إلى الإضراب.

المادة 6: يحق للعمال أيضا في إطار علاقة العمل ما يلي:

التشغيل الفعلي، احترام السلامة البدنية والمعنوية وكرامتهم، الحماية من أي تمييز لشغل منصب عمل غير المنصب القائم على أهليتهم واستحقاقهم، التكوين المهني والترقية في العمل، الدفع المنتظم للأجر المستحق، الخدمات الاجتماعية، كل المنافع المرتبطة بعقد العمل ارتباطا نوعيا.

ومما جاء في المادة 7 لقانون العمل:

يخضع العمال في إطار علاقات العمل للوجبات التالية:

. أن يؤديوا بأقصى ما لديهم من قدرات و واجبات المرتبطة بمنصب عملهم ويعملون بعناية ومواظبة في إطار تنظيم العمل الذي يضعه المستخدم.

. أن يساهموا في مجهودات الهيئة المستخدمة لتحسين التنظيم والإنتاجية.

. أن ينفذوا التعليمات التي تصدرها السلطة السلمية التي يعينها المستخدم أثناء ممارسته العادية لسلطاته في الإدارة.

. أن يراعوا تدابير الوقاية الصحية والأمن التي يعدها المستخدم في إطار طب العمل أو مراقبة المواظبة.

. أن يشاركوا في أعمال التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعارف التي يقوم بها المستخدم في إطار تحسين التسيير أو فعالية الهيئة المستخدمة أو من أجل تحسين الوقاية الصحية والأمن.

. أن لا تكون لهم مصالح مباشرة أو فعالية الهيئة المستخدمة أو من أجل تحسين الوقاية الصحية والأمن.

. أن لا تكون لهم مصالح مباشرة أو غير مباشرة في شركة أو مؤسسة منافسة أو زبونة أو مقاوله من الباطن إلا إذا كان هناك اتفاق مع المستخدم، إن المستخدم لا تنافسه في مجال نشاطه.¹

3. مراحل انعقاد علاقة العمل :

تمر علاقة العمل عادة بمرحلتين متعاقبتين ، تتمثل الأولى في المرحلة التجريبية، أي المرحلة السابقة على التعاقد النهائي، بينما تتمثل الثانية في مرحلة التثبيت أو الترسيم، أي التعاقد النهائي:

3-1- المرحلة التجريبية: هي المرحلة التي يوضع فيها العمل الجديد تحت الملاحظة، في فترة تدريبية وتجريبية قصد التأكد من مدى كفاءته وقدراته واستعداداته للقيام بالعمل الموكل إليه. وكذلك في فرصة للعامل نفسه لإثبات مهارته وخبرته في إتقان العمل الذي كلف به . حيث تنص في هذا الشأن ، المادة 18 من قانون علاقات العمل على أنه يمكن أن يخضع العامل الجديد بتوظيفه ، لمدة تجريبية لا تتعدى (6) أشهر ، كما يمكن أن ترفع هذه المادة إلى اثني عشر (12) شهرا، لمنصب العمل ذات التأهيل العالي، وتحديد المدة التجريبية لكل فئة من فئات العمال أو مجموع العمال عن طريق التفاوض الجماعي .وهذا نظرا لاختلاف متطلبات وخصائص كل عمل وكل قطاع نشاط، وكل مستوى من مستويات الأعمال والوظائف . الأمر الذي جعل تحديد هذه المادة من بين العناصر والمواضيع الأساسية التي تتضمنها الاتفاقيات الجماعية، وتعتبر فترة التجربة فترة تمهيدية للتعاقد النهائي لأن عقد العمل في هذه المرحلة لا يكون نهائيا، بل مرتبط بنتائج انتهاء هذه المرحلة فإن كانت ايجابية، أي إذا أثبت العامل قدرته وكفاءته في القيام بالعمل المسند إليه، أو منصب العمل الموكل إليه ، يثبت في ذلك العمل أو في ذلك المنصب ، ويصبح ذلك العقد نهائيا. أما إذا كانت النتائج سلبية، فهناك يمكن لصاحب العمل تمديد

¹ مريم شباح ، إنتاجية العامل في ظل طبيعة علاقة العمل ضمن نمطي نظام العمل الدائم والمؤقت، دراسة ميدانية بمركب النسيج، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه علوم في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة باتنة، 2015-2016، ص97-98.

المدة التجريبية لفترة أقل أو مساوية للمدة الأولى، فإن لم يثبت العامل صلاحياته للعمل أو قدرته على أداء العمل المكلف به يمكن لكل من صاحب العمل، والعامل أن يفسخ العقد دون إخطار مسبق ودون تعويض. مع الإشارة إلى أن العمال الذين هم في فترة تجريبية يخضعون لنفس القوانين والنظم التي يخضع لها بقية العمال فيما يتعلق بالحقوق والواجبات العامة مهما كانت طريقة إبرام علاقة عملهم، أو مدتها، أو طبيعتها ، أو أشكالها، سواء كانت في إطار نصوص قانونية أو تنظيمية في إطار اتفاقيات جماعية. ومهما كان القطاع الذين ينتمون إليه. حيث تنص المادة 19 من قانون علاقات العمل في هذا الشأن بأنه يتمتع العامل خلال المدة التجريبية بنفس الحقوق التي يتمتع بها العمال الذين يشغلون مناصب عمل مماثلة، ويخضع لنفس الواجبات ، وتؤخذ هذه المدة بعين الاعتبار في حساب الأقدمية لدى الهيئة المستخدمة ، عندما يثبت في منصبه، أثر الفترة التجريبية.

2-3. مرحلة التثبيت أو الترسيم:

بعد نهاية مدة التجربة بنتيجة ايجابية ، يتم تثبيت العامل في المنصب الذي تدرّب فيه، على أساس أنه يتمتع بكل المؤهلات العلمية والعملية والمهارات والكفاءة المهنية لإنجاز الأعمال أو الأشغال التي يتطلبها أو يتكون منها منصب العمل . ليتحول عقد العمل الذي كان عقدا مؤقتا، أو لنقل وعد التعاقد ، إلى عقد نهائي يتوفر على كافة عناصر عقود العمل التي تربط بقية العمال الآخرين ليصبح العامل بعد ذلك متمتعا بكافة الحقوق بما فيها تلك التي كانت مجمدة أو ممنوعة عنه، مثل حق الترقية، والانتداب، والاستيداع . كما يصبح العقد محصنا من أي عمل إنفرادي من طرف صاحب العمل، لا يمكن تعديله أو إنهاؤه إلا ضمن الإجراءات والأحكام المعمول بها في هذا المجال.¹

¹ أحمية سليمان، قانون علاقات العمل في التشريع الجزائري، نسخة الكترونية خاصة بالسنة الثالثة ليسانس، كلية الحقوق ، جامعة الجزائر ، 2014- 2015، ص26-27.

4- إثبات علاقة العمل:

يمكن إثبات علاقة العمل أو عقد العمل بأية وسيلة كانت وهذا ما نصت عليه كافة النصوص الخاصة بتنظيم علاقات العمل، ومنها المادة العاشرة¹، وبهذه القاعدة العامة فإن طرق ووسائل إثبات عقد أو علاقة العمل تختلف عن أحكام الإثبات المعمول بها في المعاملات والعلاقات والالتزامات المدنية والتجارية الأخرى، وذلك نظرا لاختلاف وسائل انعقاد هذه العلاقة التي كما بينها من قبل تتم بعقد مكتوب أو غير مكتوب، وتعتبر قائمة بمجرد قيام شخص بالعمل شخص آخر.

ونستخلص مما تقدم أن إثبات علاقة العمل تتم بالنظر إلى الأداة التي تمت بها هذه العلاقة، فإذا تمت بمقتضى عقد مكتوب، فإن أداة الإثبات تكون بالرجوع إلى وثيقة ذلك العقد سواء كانت الأصلية أو نسخة مطابقة لها. أما في الحالات التي لا يكون فيها عقد العمل مكتوبا، يمكن اللجوء إلى وسائل الإثبات المختلفة دون استثناء كالبينة، والقرائن، واليمين، أو الشهود إلى غير ذلك من الوسائل. وبالإضافة فإن الميدان العملي غالبا ما يقدم لنا أدوات ووسائل إثبات قاطعة من بينها ملف العامل الذي يحتفظ به صاحب العمل وما يحتويه من وثائق مختلفة إلى جانب إمكانية اللجوء إلى بعض المصالح والإرادات لها علاقات بأصحاب العمل مثل مصالح الضرائب والضمان الاجتماعي التي يلتزم صاحب العمل بدفع الاقتطاعات من المرتبات والأجور كل شهر. كما يمكن إثبات هذه العلاقة بواسطة قسيمة الأجور التي يلتزم صاحب العمل بتقديمها شهريا إلى العامل.²

¹ الجريدة الرسمية، العدد17، المؤرخة في 23 أفريل 1990، قانون علاقات العمل 11/90 المؤرخ في 21 أفريل 1990، الجزائر.

² بن أوصف مريم، علاقات العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز الطاهير، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم والعمل، جامعة محمد لمين دباغين سطيف، 2014- 2015، ص 70.

5. إنهاء علاقات العمل :

لقد نصت المادة 66 من قانون 11/90 المتعلق بعلاقات العمل المعدل المتمم على أنه تنتهي

علاقة العمل في الحالات التالية:

البطلان أو الإلغاء القانوني.

انقضاء أجل عقد العمل ذي المدة المحدودة.

الاستقالة.

العزل.

العجز الكامل عن العمل كما ورد تحديده في التشريع.

التسريح للتقليص من عدد العمال.

إنهاء النشاط القانوني للهيئة المستخدمة.

التعاقد.

الوفاة.¹

وفي حالة عقد العمل غير محدد المدة فإن انتهاء علاقة العمل تكون عند بلوغ العامل سن

التقاعد بشكل إلى أن تنتهي علاقة العمل ، أو قد تحدث أيضا برغبة من العامل نفسه إذا أراد الاستقالة،

¹ سليمان أحمية، التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري، علاقة العمل الفردية ، الجزء الثاني، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998، وطبعة 2002، ص335.

كما أن الوفاة تعتبر حدا لعلاقة العمل ولا يترتب عنها أي حق في نمة صاحب العمل إلا ما نص عليه القانون من تأمين وضمان اجتماعي بينما يبقى العقد سريا في حالة وفاة صاحب العمل .

تنتقل الالتزامات من صاحب العمل المتوفى إلى صاحب العمل الجديد كما جاء في المادة 74 من قانون علاقات العمل: "إذا حدث تغيير في الوضعية القانونية للهيئة المستخدمة، تبقى جميع العلاقات العمل المعمول بها يوم التغيير، قائمة بين المستخدم الجديد والعمال ولا يمكن أن يطرأ أي تعديل في علاقات العمل، إلا ضمن الأشكال وحسب الشروط التي ينص عليها هذا القانون وعن طريق المفاوضات الجماعية".¹

أما في حالة تسريح العامل من طرف صاحب العمل فيجب ان يتبع القوانين والنظم المعمول بها، في حالة الخطأ لجسيم العامل من طرف العامل حسب المادة 73 من قانون العمل، وقد يكون التسريح تعسفيا وهنا يحق للعامل مقاضاة صاحب العمل سواء للرجوع أو الحصول على تعويض.

إذا كان العقد محدد المدة فمن الطبيعي أن نهاية علاقة العمل تتبع المدة المحددة في العقد حسب ما تراضى عليه الطرفان، وبالتالي ينتهي العقد أصلا للمبادئ العامة للعقود محددة المدة ، بإنتهاء المدة المتفق عليها، فلا يترتب أي التزام على عاتق طرفي العقد إلا فيما يتعلق بإمكانية الإعلام بنية عدم تجديد العقد من احد الطرفين.²

كما قد يتم إنهاء علاقة العمل سواء باتفاق من الطرفين أو بفسخ العقد مع الأخذ بعين الاعتبار القوانين والنظم المعمول بها كمنح مهلة الأخطار المسبق والتعويض عن التسريح ، ويعتبر التفسخ الإنفرادي من

¹ مريم شباح، مرجع سبق ذكره، ص 99.

² بشير هدي، الوجيز في شرح علاقات العمل الفردية والجماعية الطبعة 2، جسر النشر والتوزيع، الجزائر، 2006، ص114.

طرف صاحب العمل دون صدور خطأ من العامل موجبا للتعويض الذي يحدد قاضي الموضوع وفقا لدرجة الضرر الحاصل.¹

5. الاتصال ودوره في تحسين علاقات العمل بين الأطراف داخل المؤسسة:

إن وجود الاتصال بشكل واسع في المؤسسة يؤدي إلى تحسين علاقات العمل، من حيث اتصال انشغالات العمال ومطالبهم ورفع المعلومات بأمانة للمسؤولين أو الإدارة فذلك يؤدي إلى نشوء علاقات عمل طيبة وحسنة بين الأطراف (سواء بين العمال والإدارة أو بين العمال والمشرفين عليهم أعلى درجة في سلم المهني، أو بين العمال والنقابة.

فيسهل قنوات الاتصال من شأنه توفير علاقات العمل تعتمد على الحوار والاتصال الجيد وهذا ما يفسر وجود بيروقراطية كبيرة في مؤسساتنا الجزائرية نتيجة ضعف الاتصال والحوار مما يؤثر على علاقات العمل بين الأطراف والتي تقتضي ضرورة التحوار والاتصال الفعال خاصة بين الإدارة والعمال.²

¹ نفس المرجع، ص 114-115.
² غريب أمينة، مرجع سبق ذكره، ص 84.

خلاصة:

في الأخير توصلت في هذا الفصل أن موضوع علاقات العمل من المواضيع المهمة، والضرورية التي تحتاجها أي مؤسسة وبالأخص المؤسسة الاستشفائية، حيث أن علاقات العمل تنشأ نتيجة الاتصال والتفاعل الذي يحصل بين الموظفين، فيساعدهم هذا على العمل أكثر، ويحقق لهم راحة نفسية عالية ، ويخلق لهم جو يسوده الاستقرار والتعاون والاحترام والتقدير والمحبة ويبعد العنصر البشري جوهرها ما في وجود علاقات العمل.

الفصل الثالث:

نزاعات العمالية

الفصل الثالث: نزاعات العمالية

تمهيد

1. تعريف النزاعات العمالية.
2. أسباب النزاعات العمالية .
3. أنواع نزاعات العمالية .
4. أساليب وإجراءات فعالة لحل النزاعات
5. مراحل النزاعات العمالية .
6. الوسائل السلمية لتسوية النزاعات العمل.
7. السيطرة على منابع النزاع أو الخلاف داخل المؤسسة.
8. نتائج النزاعات العمالية.

خلاصة

تمهيد:

تعتبر النزاعات على مستوى المؤسسات أمرا طبيعيا، سواء كانت تلك المؤسسات اجتماعية، أو اقتصادية، أو سياسية بل إن النزاعات داخل الفرد نفسه أمر حتمي أيضا وذلك لتعدد المؤثرات النفسية والاجتماعية، الداخلية والخارجية عليه، لا تخلو أي منظمة أو مؤسسة من وجود اختلاف في وجهات النظر خاصة فيما يخص الأمور المتعلقة بالإدارة مما قد يؤدي إلى حدوث النزاعات، ومع ذلك نحن مرغمون على التعامل معها ومواجهتها وإيجاد الحلول المناسبة لها، فقد تظهر بعض الأمور والقضايا مما يولد النزاع، ويحدث هذا عندما يكون هناك عدم الاتفاق حول موضوع أو قضية معينة.

و لأجل فهم هذه الظاهرة بشكل علمي لابد أن نتطرق إلى أهم الأسباب وأنواع وأساليب وإجراءات

فعالة لحل النزاعات و مراحل، ، وطرق تسويتها، وأساليبها والسيطرة عليها نتائجها.

1. تعريف النزاعات العمالية:

هي تلك الخلافات التي تنشأ بين مجموعة من العمال أو ممثليهم أصحاب العمل وتنظيم الممثل لهم، ويكون سبب النزاع حول تفسير القاعدة القانونية أو تنظيمية اتفاقية جماعية تتعلق بشروط وظروف العمل، والمسائل الاجتماعية، ولمهنية والاقتصادية¹.

2. أسباب النزاعات العمالية:

لقد اختلفت وتعددت أسباب نزاعات العمالية ومن بينها:

2-1. الأهداف والقيم :

إن وجود أشخاص لديهم أهداف وقيم متغايرة يؤدي إلى ظهور علاقات غير تعاونية يسودها التناقضات، الأمر الذي من شأنه الضرر بالمصالح العامة .

2-2. تعدد المسؤوليات الإدارية :

كلما كان الأسلوب المتبع في الإدارة مركزيا كلما زاد الاحتمال لبروز الصراعات التنظيمية بسبب تعدد الأهداف.²

2-3. ضعف الإدارة: وذلك بتجنبها مواجهة هذه النزاعات وعدم حسم المشاكل وتباين الموقف هنا يحدث النزاع.

¹ رمضان برا هيمي، نزاعات العمل في الجزائر، رسالة شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، 1988، ص5.

² بالطرش صار، دور الاتصال الداخلي في نهوض نداخل النزاعات العمل مؤسسة الاقتصادية ، تخصصات اتصال وعلاقات عامة - مذكرة تخرج النيل شهادة الماستر . 2016- 2017 ، ص 50.

2- 4. اختلاف وجهات النظر: قد يكون لي رأي آخر وبالتالي كلنا نحاول إقناع إدارة المؤسسة برأينا وقد يتحول هذا إلى نزاع وصراع.¹

2- 5. الأناية: حيث يسعى طرف أو أكثر إلى الانتحار الكامل لمصالحة غير مهتم بمصالح الآخر أو معتديا عليها.

2- 6. ضغوط الوقت والعمل وما تسببه من توتر وعصبية، تمثل بدورها سببا مؤذيا.

2- 7. تعارض مطالب كل من العمل والأسرة من حيث الوقت والتفكير.²

(3) أنواع نزاع العمالي:

هناك نوعان من النزاعات العمالية وهي:

3. 1. نزاعات العمل الفردية:

إن تأسيس العلاقات الفردية في العمل بين العامل وصاحب العمل، يجب أن تتم بوجود عقد، فكل طرف حر في إبرام هذه العلاقة دون أي ضغط أو قوة أو إجباريا تطبيقيا لمبدأ حرية التعاقد.³ وتمثل المنازعة الفردية في العمل كل خلاف يقوم بين العامل وصاحب العمل يتعلق بتنفيذ علاقة العمل التي تربط الطرفين، وهو ما عبر عنه المشروع الجزائري الذي أقتصر في تحديد مفهوم المنازعة على أنها كل خلاف في العمل قائم بين عامل أجير ومستخدم بشأن تنفيذ علاقة العمل التي تربط الطرفين إذا لم يتم حله في إطار عمليات تسوية داخل الهيئات المستخدمة.⁴

¹ منتدى الإدارة الهندسية، تقليل نزاعات العمل، مارس، 19. 2020 .

² أحمد سيد مصطفى ، إدارة السلوك التنظيمي رؤية معاصرة ، بدون دار النشر ، د ط ، 2000 ، ص 434- 435.

³ محمد شفيق: علم النفس الاجتماعي (بين النظرية والتطبيق)، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 17.

⁴ بشير هدي، الوجيز في شرح قانون العمل، علاقات العمل الفردية والجماعية، الطبعة 2، جسور النشر والتوزيع، الجزائر، 2006، ص 97.

ونظرا لطبيعة المنازعات الفردية في العمل ، وما ينشأ عنها من خلافات وإخلال باستقرار علاقات العمل ، وما يترتب عن ذلك من مساس بالحقوق والالتزامات المقررة للطرفين، فإن تشريعات العمل قد أحاطتها بعناية تنظيمية خاصة من خلال وضع إجراءات تسوية متميزة خاصة بها ، قصد تسهيل معالجتها وتسويتها في مختلف المراحل التي تمر بها، سواء على مستوى الداخلي، (أي داخل المؤسسة المستخدمة) أو المستوى الخارجي، (أي إجراءات التسوية الخارجة عن المؤسسة)، وذلك نظرا لتعلقها بالعمال باعتباره الطرف الضعيف في العلاقات العمل وما يقتضيه ذلك من توفير حماية أفضل له وسرعة في تسوية النزاعات التي يكون طرفا فيها.¹

3 . 2 . نزاعات العمل الجماعية:

- تعتبر النزاعات الجماعية التي تقع بين المنظمات العمالية أو مجموعة من العمال من جهة المؤسسات المستخدمة ، و من جهة ثانية من الإفرازات الطبيعية لعلاقة العمل الجماعية بحكم المصالح المتناقضة لكل من العمال وأصحاب العمل من ناحية أخرى، وبحكم التغيرات التي قد تحدث في المعطيات التي تتحكم في هذه العلاقة وهذه المصالح، والتي عادة ما تسبب في احتلال بين هذه المصالح.²

ونظرا لما تمثله نزاعات العمل الجماعية من أهمية في تسيير العلاقات المهنية ،وما ينجم عنها من أضرار وأضرار اقتصادية واجتماعية في مصالح الطرفين ،فقد أحيطت بعناية كبيرة من قبل التشريعات العمالية والاتفاقات الجماعية على السواء ، حيث خصصت لها عدة أحكام وقواعد قصد الوقاية منها تارة ، وقصد

¹ عيسا ني محمد، أنظمة تسوية منازعات العمل الفردية، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في التخصص القانون، جامعة مولود معمري تيزي

وزو، 2016، ص 14

² أحمية سليمان، قانون علاقات العمل الجماعية في التشريع الجزائري المقارن، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،

علاجها تارة أخرى، وذلك بهدف تفادي بلوغه درجة التنفيذ التي قد تسبب في اللجوء إلى الطرق العنيفة لفرض تسويتها، أي اللجوء إلى الإضراب.¹

4: أساليب وإجراءات فعالة حل النزاعات :

- هناك منظومة من الأساليب والإجراءات الفعالة في التصدي للنزاعات وحلها حلا ايجابيا وبناء منها:
- على المؤسسة أن تتوقع حدوث وظهور أشكال و أنواع مختلفة للنزاعات والنظر إليها كظاهرة طبيعية لدى الجماعات ، وهي ظاهرة صحية ناجمة عن الاختلاف بين أفراد هذه الجماعات التي تعزى للاختلافات في القدرات والرغبات والميول والاتجاهات والقيم والمعتقدات و أساليب التفكير والمستويات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتحصيلية وغيرها.
- جميع النزاعات والخلافات والصراعات داخل المؤسسة وخارجها يمكن حلها وفضها ، ويجب أن تعمل المؤسسة بإخلاص على حل هذه النزاعات حين حدوثها وأن لا يتغاضى عنها مما يؤدي إلى تعميقها وتعقيدها الأمر الذي يحول دون حلها إلا بصعوبة .
- اتجاهات التسامح مطلب سابق ولازم لحل النزاعات ، فلا يمكن لنا أن نتوقع من أفراد يتصفون بالحدق والكراهية والشك والبغضاء وحب والإفساد وبث الضغينة أن يكونوا قادرين على المشاركة في حل النزاعات ، وبذلك يحب العمل على تعميق الاتجاهات التسامح لدى الجميع والعمل في الوقت نفسه على توفير جميع أجواء التسامح لدى الجميع والعمل في الوقت نفسه على توفير جميع أجواء التسامح في المؤسسة فعلا وسلوكا وممارسة.
- هناك حلول كثيرة لكل مشكلة نزاع في المؤسسة ولكن هناك دائما حل أفضل للمشكلة ، وعلينا أن نسعى بكل جدية للوصول إلى هذا الحل الأفضل مما يؤدي إلى اجتناب عوامل وأسباب النزاع من

¹ شايب أمال، أثر نزاعات العمل الجماعية على إنتاجية المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية، دراسة حالة في مؤسسة سونالغاز،مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم السياسية، فرع تنظيم سياسي وإداري، جامعة قاصدي ورقلة، 2012-2013،ص11.

أصولها، ويعيد حالة الوفاق والوئام بين الأطراف ولا يلحق بأطراف النزاع إلا أقل الخسائر بحيث يشعر كل طرف بالرضا والارتياح والافتناع به والالتزام بتنفيذه.

- إن إدارة المؤسسة والمجتمع المحلي مسؤولون جميعا عن حل النزاعات في المؤسسة، وهي مسؤولية جماعية تعاونية وتشاركية وموجهة نحو صنع الأمن والسلام والنظام في المؤسسة، وهذا ببساطة يعني عدم التفرد في تناول مشكلات النزاع أو فرض الحلول على الأفراد والتي غالبا ما تعبر عن وجهة نظرا مدير المؤسسة وتغفل دور أطراف النزاع داخل المؤسسة وخارجها.
- من أجل تجنب النزاع قبل حدوثه وتيسير عملية حله وتبسيطها إذا حدث لا بد من تدريب العاملين في المؤسسة على كيفية ضبط انفعالاتهم والسيطرة عليها، وبخاصة تلك الانفعالات المرتبطة بالغضب والشعور بالإحباط والسلوك العدواني والكبت وغيرها، وأن يتعلموا كيف يعبرون عن مشاعرهم بسلوك هادىء ومنضبط بعيدا عن الصراخ وغيره من أنماط السلوك التي تستثير سلوكا مشابها لدى الآخرين مما يؤدي إلى النزاع والعواقب غير المحمودة. ولا يتوقف هذا الأمر عند عملية تدريب العاملين ، وإنما يجب أن يتعداهم إلى تهذيب سلوك الأفراد على أنماط السلوك الاجتماعي المرغوب فيه بدلا من السلوك والاستجابات العدوانية غير المرغوب فيها.
- إن العمل على توفير أجواء الديمقراطية في المؤسسة ومرافقتها واعتبارها أسلوب حياة لجميع من فيها، واعتماد لغة الحوار والنقاش والتشاور والعمل الجماعي والنقد البناء والتعاون المثمر بدلا من المنافسة والتفرد والنقد الهدام والأنانية والحب الذات.
- تشير نتائج بعض الدراسات إلى أن بعض حالات النزاع في المؤسسة قد تكون امتدادا للحالات نزاع أسرية لأولياء أمور الأفراد أو الحالات نزاع بين جماعات الأفراد أنفسهم خارج المؤسسة ، وفي مثل هذه الأوضاع يجب أن تعمل المؤسسة بحرص شديد على حل هذه النزاعات من جذورها من خلال تعاون المؤسسة مع المجتمع، وينبغي أن لا تمتد النزاعات التي تجري بين الأفراد داخل المؤسسة إلى نزاعات

- بين أسرة الأفراد خارج المؤسسة نظرا للانعكاسات السلبية والخطيرة لهذه الظاهرة. وفي كل حالة من هذه الحالات تبرز الحاجة الملحة للمؤسسة بأن تقوم بمهامها ومسؤولياتها بالتعاون مع المجتمع.
- يمكن أن تعزى بعض حالات النزاع والخلاف بين الإدارة في المؤسسة والعاملين وللأفراد إلى خلل في عملية الاتصال والتواصل وما يترتب على ذلك من سوء في الفهم والتفاهم، ومن أجل تنظيم هذه العملية وتوظيفها بفاعلية لتحقيق أكبر قدر من الانسجام بين الأفراد لابد من الحرص الدائم على احترام أفكار أطراف التواصل ومشاعرهم وقيمهم ومعتقداتهم واتجاهاتهم وميولهم وخصائصهم، كل ذلك من أجل تحقيق الفهم والتفهم.
- يجب تشجيع الأفراد على القيام بأدوار ومسؤوليات قيادية في المشاركة في تحقيق الوئام بين زملائهم من خلال توسطهم في حل النزاعات والخلافات التي تنشأ داخل المؤسسة حيث تساهم عملية الوساطة في التوصل إلى حلول متميزة لمشكلات النزاع، وهي حلول غالبا ما تكون أكثر تقبلا ونجاعة من الحلول التي تفرض عليهم من إدارة المؤسسة، وفي مثل هذه الممارسة تدريب للأفراد على مهارات اجتماعية لازمة للمواطنة الصالحة لهم في المستقبل حياتهم.
- يتوجب على إدارة المؤسسة اختيار لجنة تقع عليها مسؤولية الإشراف على قضايا النزاعات والمساعدة على حلها ومتابعة هذه الحلول للتأكد من فاعليتها وجدواها. ويقترح أن تتشكل هذه اللجنة من مدير المؤسسة والمرشد وبعض العاملين المؤثرين، وتعمل هذه اللجنة على تدريب فريق من الأفراد الذين يتم اختيارهم ليمارسوا مهمات الوساطة بهدف تقديم المساعدة لزملائهم على حل مشكلاتهم الخلافية في المؤسسة.¹

¹ فهد خليل زايد ، المهارات الشخصية في حل النزاعات والخلافات بين الأفراد والجماعات ، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن ، ط1، 2009، ص 22-25.

(5) مراحل النزاعات العمالية:

تمر النزاعات العمالية في المؤسسات أحيانا بعدة مراحل، حيث تتميز كل مرحلة بمجموعة من الخصائص والمميزات ويمكن تقسيم مراحل النزاع إلى خمس مراحل أساسية وهذا حسب نموذج Louis pondy:

5-1 مرحلة النزاع الكامن أو الخفي:

تتضمن هذه المرحلة الشروط أو الظروف المسببة لنشوء النزاع والتي غالبا ما تتعلق بالتنافس على الموارد والتباين في الأهداف ، وجود الحاجة إلى الاستقلالية في العمل ،أو غير ذلك من الأسباب التي تساهم في نشوء النزاع.¹

5-2 مرحلة النزاع المدرك:

هذه المرحلة تبلور الشخص لموضوع النزاع ، وضرورة الاستجابة له بشكل ما، وذلك بعد معرفة أهمية الخلاف بالنسبة لمصالحه ،ويتم إدراك النزاع والتنبؤ بتصاعده حين تزداد حدة الانفعالات و استشعار التوتر الذي يشيع داخل المنظمة، والتي تلعب دورا هاما في تغذية صورة ومدركاته ،حيث تتناسب عبر قنوات الاتصال المتاحة بين الأفراد والجماعات.²

5-3 مرحلة الشعور بالنزاع :

في هذه المرحلة يتبلور النزاع بشكل أوضح ،حيث تتولد فيها أشكال من قلق الفردي أو الجماعي المشجعة على النزاع وتكون الرؤية عن طبيعته ومسبباته وما سوف يؤدي إليه أكثر وضوحا.

¹ سلامة ، عبد العظيم حسن ، اتجاهات حديثة في الإدارة المدرسية الحديثة ، الأردن، دار البتراء للنشر والتوزيع،

2004 ص 219 .

² محمد سمير فرج ، إدارة الصراع طريقك من المواجهة إلى التعاون، ندوة ضغوط العمل والصراعات ، د ط ، مركزية

إعادة القادة ، القاهرة ، 2006، ص 3.

4-5- مرحلة النزاع العلني:

في هذه المرحلة يلجأ الفرد أو الجماعة إلى الأسلوب العلني الصريح للتعبير عن النزاع ضد الطرف أو الأطراف الأخرى، ويتم التعبير عن هذا بطرق مختلفة مثل العدوان والمشاحنات العلنية وقد يأخذ النزاع صورة أخرى مثل لانسحاب اللامبالاة أو وسائل إضافة أخرى.¹

5-5- مرحلة ما بعد تسوية النزاع:

في هذه المرحلة تتوقف نتائج النزاع على أسلوب إدراكه وإرادته ومعالجته. إذا كان يستهدف حلاً حقيقياً وفعالاً فينبغي أن نأسس ونهياً ظروف وعلاقات جيدة ليس من شأنها فقد تقليل احتمالات حدوث أو تزايد في معدل النزاعات العمالية في المستقبل. بل تعمل على إقامة تعاون متبادل، وتنسيق بين الأطراف المتنازعة وإحداث نوع من التوازن والاستقرار داخل المؤسسة، ولكن إذا تم كبحهن أو تجنبه بطريقة تؤدي إلى نتيجة رابح، خاسر فمن المحتمل أن تزداد الأمور سوءاً، أو تؤدي إلى ظهور نزاعات جديدة إذا ما شعر العمال بالإحباط والفضول.²

(6) الوسائل السلمية لتسوية النزاعات العمل:

• التسوية الودية من النزاعات الفردية في العمل:

منازعات العمل الفردية، يتولد عنها عدم استقرار في علاقة العمل، نتيجة لإخلال أحد طرفي العلاقة بالتزام مهني، مما استوجب وضع بعض الإجراءات لتسوية، تبدأ وجوباً بإجراءات تسوية ودية، سواء داخل الهيئة المستخدمة، أو على مستوى الخارجي، وهذا قبل المرور إلى التسوية القضائية:

¹ محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط1، 2002، ص

² حسين حريم، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، د ط، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص182.

1. **التسوية الداخلية للنزاع** : تعني التسوية الداخلية للنزاع اتفاق طرفي علاقة العمل على حل ودي داخلي للنزاع القائم بينهما دون وساطة من أي طرف خارجي، وذلك في إطار الإجراءات القانونية المنظمة للنزاع أو في إطار الإجراءات المحددة في الاتفاقية المعمول بها . وقد نصت على هذه الإجراءات المادة الثالثة من القانون المتعلق بنزاعات العمل الفردية التي تسمح للاتفاقية الجماعية بإمكانية تحديد الإجراءات المنصوص عليها في المادة الثالثة ، سمحت المادة الرابعة من ذات القانون العامل أن يعرض الأمر أو التظلم إلى الرئيس المباشر في العمل، الذي يتوجب عليه تقديم جواب خلال 08 أيام من تاريخ الأخطار .وفي حالة عدم الرد وعدم رضا العامل ،يرفع التظلم إلى الهيئة المكلفة بتسيير المستخدمين أو إلى المستخدمة حسب الحالة، الذي يلزم بالرد كتابيا خلال 15 يوما من تاريخ الأخطار .

2. **المصالحة**: وتعني قيام طرف ثالث بالتوسط بين طرفي النزاع من أجل الوصول إلى تسوية ودية ترضي للطرفين. وقد أناط القانون المتعلق بنزاعات العمل الفردية مهمة المصالحة وتسوية المنازعات هيئة المصالحة التي نشأت لهذا الغرض ، وتتكون من ممثلين عن أصحاب العمل بعدد متساوي. ومن ثم أصبح دورا المفتش العمل يقتصر على مجرد إخطاره بعدم التسوية الداخلية للنزاع واللجوء إلى أسلوب المصالحة، حيث نصت المادة الخامسة من القانون 03/90 المؤرخ في: 06 فبراير المتعلق بمتفشية العمل على أنه : بعد استفاد إجراءات المصالحة الداخلية لنزاعات العمل الفردية داخل الهيئة المستخدمة يمكن للعامل إخطار مفتش العمل وفقا للإجراءات التي يحددها هذا القانون .¹

أ. **تشكيل مكاتب المصالحة واختصاصاتها**: تعبر مكاتب المصالحة لجان متساوية الأعضاء مشكلة لأصحاب من العمال وأصحاب العمل بسبب متساوية، عنصرين ممثلين للعمال وعنصرين ممثلين لأصحاب العمل. وذلك وفق نص المادة 06 من قانون تسوية منازعات العمل الفردية ، التي تنص كذلك على أن تكون رئاسة مكتب بالتداول بين الطرفين لمدة 06 أشهر ويكون لكل ممثل خليفة يجعله عند

¹ بشير هدي، مرجع سابق، ص 97-98.

غيابه أو الوقوع مانع له ، على أن يتم اختيار الجميع عن طريق الاقتراع السري المباشر ، من قبل عمال المؤسسة الواقعة في الإدارة الاختصاص الإقليمي للهجة القضائية المختصة، ويتم تعيين الأعضاء المنتخبين في المكتب بصفة رسمية بأمر من رئيس المجلس القضائي المختص إقليميا بناء على نتائج الانتخابات ، وفق الترتيب التنازلي لعدد الأصوات المحصل عليها من قبل الأعضاء ، وذلك لمدة ثلاث أشهر أما فيما يتعلق بشروط الترشيح لمهمة عضو مكتب المصالحة ، فقد حددها قانون في أربعة شروط أساسية وهي : التمتع بالجنسية الجزائرية ، بلوغ 25 سنة على الأقل يوم الانتخاب ، ممارسة بصفة عامل أجبر ، أو مستخدم (أي صاحب العمل) منذ سنوات على الأقل ، التمتع بالحقوق المدنية والسياسية وهي تتطلبها أي مهمة نيابية ، كما يمنع على الأشخاص المحكوم عليها لارتكاب جنابة أو جنحة ، أو الذي لم يرد لهم اعتبارهم ، والمفلسون الذين لم يرد لهم اعتبارهم و المحكوم عليهم لتكرار ارتكاب مخالفات تشريعات العمل ، والعمال المحكوم عليهم منذ أقل من سنتين بتهمة عرقلة حرية العمل ، وقدماء المساعدين الذي سقطت عنهم صفة العضوية .

ب. إجراءات المصالحة : تبدأ إجراءات المصالحة بإخطار مفتش العمل ، بواسطة عريضة مكتوبة أو شفوية بحضور العامل إلى مكتب مفتشية العمل ، الذي يقوم في هذه الحالة بتحرير محضر بأقوال المدعي أو العامل ، ثم يقوم خلال ثلاثة أيام من تقديم عريضة ، بأخطار مكتب المصالحة واستدعائه للنظر في النزاع المعروض للمصالحة . ويجتمع مكتب المصالحة خلال ثمانية أيام على الأقل من التاريخ استدعائه، مع حضور المدعي والمدعي عليه بصفة شخصية أو من يمثلهم قانونيا، وفي حالة غياب المدعي أو ممثلة القانوني في التاريخ المحدد للإجراء المصالحة ، ما لم يوجد مانع شرعي ، يملك مكتب المصالحة أن يقرر شطب القضية من جدول أعماله وإلغائها.

أو في حالة حضور المدعي عليه أو ممثلة القانوني في التاريخ المحدد يتم استدعائه ثانية بحضور اجتماع المصالحة ، يعقد في أجل ثمانية أيام كحد أقصى من تاريخ استدعائه وفي حالة الغياب الثانية

دون عذر شرعي ،يعد مكتب المصالحة محضرا بعدم المصالحة ، تسلم نسخة منه للمدعي أثناء الاجتماع لتمكنه مباشرة الدعوى القضائية أما إحضار الطرفان يحرر المحضر بالمصالحة أو بعدم المصالحة حيث يعتبر المحضر دليل إثبات ما لم يطعن فيه بالتزوير ،ويجب أن لا يتضمن هذا المحضر شروط تحالف التنظيمات والقوانين المعمول بها في علاقات العمل.¹

• التسوية الودية من النزاعات الجماعية في العمل :

تختلف التشريعات العمالية المقارنة في الأخذ بالأساليب والظروف الودية لحل منازعات العمل الجماعية حسب اختلاف أنظمتها السياسية والاجتماعية . وتتمثل على العموم المفاوضات المباشرة المصالحة والوساطة ثم التحكيم .

(1) المفاوضة المباشرة: وهي أسلوب مباشر للحوار والنقاش بين طرفي المنازعة الجماعية ، حيث يلتقي

ممثلو العمال ، سواء كانوا ممثلين نقابيين أو منتخبين مباشرة عن طرف العمال ، وبين صاحب العمل أو أصحاب العمل ، لتبادل الآراء وطرح الحلول الممكنة بهدف الوصول إلى حل مشترك للنزاع المطروح . وقد تكون المفاوضة المباشرة إجراء إلزامي في بعض الدول ، كما قد تكون إجراء اختياري إذ تحيل التشريعات إلى الاتفاقيات الجماعية للعمل لتنظيم الاجتماعات بين الطرفين ، كما هو الحال بالنسبة للتشريع الجزائري . غير أن هذا الأسلوب كثيرا ما لا يحقق أهدافه ، اعتبار التمسك كل طرف بمطالبته ورفض مطالب الطرف الآخر ، ومن يتم اللجوء إلى أسلوب المصالحة .

(2) المصالحة : يتم اللجوء في مرحلة ثانية عند فشل المفاوضات المباشرة إلى المصالحة والتوفيق ،

حيث يقوم طرف أجنبي محايد سواء كان قاضيا أو مفتش العمل ، أو موصفا ببذل مساعي لتقريب وجهات نظر الطرفين والوصول إلى حل لنزاع المطروح .

¹ أحمية سليمان، آليات تسوية منازعات العمل والضمان الاجتماعي في القانون الجزائري، مرجع سابق، ص 12-16.

تعتبر المصالحة مرحلة إجبارية ، يتوجب المرور عليها من طرف المستخدم وممثلو العمال ، في حالة استمرار الخلاف بين الطرفين ، ويتم لأحكام المنصوص عليها في الاتفاقيات أو العقود التي يكون كل من الجانبين طرف فيها .

يرفع النزاع وجوبا إلى مفتشية العمل المختصة إقليميا ، التي تقوم باستدعاء الطرفين بمجرد إعلامها بالنزاع ، لمحاولة المصالحة في أجل لا يتعدى أربعة (04) أيام الموالية للأخطار ، وتسجيل موقف الطرفين في كل مسألة من مسائل النزاع .

بعد انقضاء مدة إجراء المصالحة التي لا يمكن أن تتجاوز ثمانية (08) أيام ابتداء من تاريخ الجلسة الأولى ، بعد محضرا يوقعه الطرفين ، ويدون فيها المسائل المتفق عليها ، وفي حالة فشل إجراء المصالحة ، بعد مفتش العمل محضرا بعدم المصالحة ، ويمكن للطرفين الاتفاق باللجوء إلى الوساطة أو التحكيم .

(3) الوساطة : تعتبر الوساطة أعلى درجة من المصالحة ، حيث يعرض النزاع على طرف محايد ، يقوم باقتراح الحلول الممكنة للنزاع ، بعد تلقيه كل المعلومات والوثائق الضرورية وسماعه للأطراف المتنازعة ، ويقوم بدور المحقق المؤهل بما لديه من سلطات قانونية بجمع المعلومات الكافية حول النزاع ، فإذا انتهى من فحص هذا النزاع يقدم توصية ليست لها أية قوة إلزامية . يشترط في الوسيط أن يكون ذو خبرة في موضوع النزاع ، كما للوساطة عدة مزايا منها:

. توفير الوقت والجهد.

. المحافظة على العلاقات السلمية والتوصل إلى حل مرضي للأطراف .

. إن الوسيط يتمتع بصلاحيات واسعة في قيامه بمهمة البحث عن حل النزاع المعروف عليه ، حيث يمكنه الإطلاع على كافة المعلومات الاقتصادية والاجتماعية أو أية وثيقة يمكن أن تساعد في فهم النزاع وإيجاد الحل المناسب له .

ثم يقترح ما توصل إليه في شكل توصية محلله يعرضها على أطراف النزاع ويرسل نسخة منها إلى مفتشية العمل المختصة إقليمياً ، دون أن تشمل هذه التوصية القوة أو الصيغة التنفيذية ، مما يسمح للأطراف النزاع بقبولها أو رفضها ففي حالة رضى طرفي الخلاف بها ، يلتزمان باحترام الحل الذي توصل إليه الوسيط في توصيته ، لتصبح إلزامية عليها ، أما في حالة رفضها فيتم إحالة الخلاف على سلطة التحكيم .

(4) التحكيم : يتم اللجوء إلى التحكيم بعد استنفاد الطرق الودية السابقة باعتبار المرحلة الأخيرة في تسوية النزاع بالطرف الودية ، حيث يقوم الحكم وحدة بالفصل في النزاع المعروض عليه ، وهو ما يكسب التحكيم الصفة القضائية ، حيث يتقدم أمام الهيئة التحكيمية كل طرف من أطراف النزاع بعد استدعائهم إما بصفة مباشرة أو بواسطة وكيل عنه ، وفي حالة تخلف أحد الأطراف عن الحضور أو عن تقديم الوثائق والمعلومات اللازمة بإمكانها أن توقع عليه كل الجزاءات المقررة في القوانين والنظم المعمول بها. تصدر القرارات التحكيمية التي تتخذها الهيئة في مدة أقصاها (30) يوماً من تاريخ تعيينها.¹

(7) السيطرة على منابع النزاع أو الخلاف داخل المؤسسة عن طريق :

- (1) اشتراك العمال في عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة :
- إن مشاركة العمال في اتخاذ القرارات يؤدي إلى شعورهم بالرضا عن العمل .
- (2) تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين داخل المؤسسة :
- يؤدي إلى شعورهم بالرضا عن العمل مما يخلف مناخ اجتماعي سلمي حالي من النزاعات .
- (3) عن طريق الاتصال ومرونة بين العمال أنفسهم ، وبين العمال والإدارة وبين العمال والنقابة .
- (4) العلاقات الاجتماعية الطيبة بين العمال و المسؤولين (الإدارة) تؤدي إلى تحقيق الارتياح والطمأنينة وبالتالي الاستقرار بين أطراف علاقة العمل .

¹ بشير هدي، مرجع سابق، ص 213-216.

- (5) مراعاة الظروف في الاجتماعية الخارجية للعمال (نوعية المعيشة، المسكن، الاستهلاك...).
- (6) التزام كل طرف في علاقة العمل بما لديه من حقوق وما عليه من التزامات أو واجبات اتجاه الطرف الآخر.
- (7) ضرورة تنسيق الجهود لجميع الفاعلين بالمؤسسة من عمال وإدارة ونقابة لأجل تحقيق هدف مشترك لجميع الأطراف .
- (8) تحسين ظروف العمل الفيزيائية من تهوية، إضاءة، توفير وسائل الحماية الفردية والجماعية... من شأنه بمنع حدوث أخطار وأمراض مهنية قد تصيب العمال وبالتالي تساعد على خلق جو مهني سليم يمنع حدوث نزاعات في العمل.
- (9) اهتمام الإدارة بآراء العمال واتجاهاتهم ، أفكارهم ومشاكلهم الاجتماعية وحتى الشخصية وأخذها بعين الاعتبار مع احتوائها ، من شأنه يحس أو يلمس العمال إن الإدارة تهتم بأمرهم مما يؤدي إلى راضهم عن العمل وبالتالي عدم حدوث خلاف أو نزاعات العمال ¹.
- (8) نتائج النزاع:** ينتهي النزاع إلى إحدى نتيجتين إيجابية أو سلبية:
- **النتائج السلبية:** ومن النتائج السلبية للنزاع ما يلي:
 - يؤدي النزاع إلى حدوث آثار ضارة بالصحة النفسية والجسمانية للأفراد مما يؤدي إلى اتجاهات وسلوكيات سلبية اتجاه الأفراد وبعضهم البعض الملل في التصرف يرافق التوتر النفسي الذي يؤدي إلى الإحباط والغضب وعدم التأكد وضعف الثقة وفقدانها.
 - قد يدفع كل طرف من أطراف النزاع إلى التطرف في تقدير مصلحته على حساب المصلحة الكلية للمنظمة، وبذلك يؤدي إلى شيوع الاهتمام بالذات الأنانية.

¹ غريب أمينة، علاقات العمل والتعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، معهد علم الاجتماع، قسنطينة، 2006-200، ص 161-163.

- عدم الشعور بالرضا لدى الأشخاص الذين ينشأ بينهم النزاع، ويؤدي ذلك إلى انخفاض الروح المعنوية وعدم تحقيق روح الفريق الواحد وبذلك يعوق العمل والتعاون الجماعي.
- يحول الطاقة والجهد إلى الحصة الحقيقية في المنظمة.¹

• النتائج الايجابية:

- الخلق والابتكار.
- الاستفادة من الاختلاف والأفكار.
- وضوح رؤية أكثر شمولاً للمواقف.
- المساهمة في اتخاذ القرار الملائم.
- خلق المناخ الملائم لإحداث التغيير.²

¹ مسكار خديجة، نزاعات العمل المؤسسة الصناعية الجزائرية في أثرها على الأداء الأفراد، مشروع بحث لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل، 2012-2013، ص 21.

² بوجدانة نجاهة، الرضا الوظيفي وأثره على نزاعات العمل، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل، 2017-2018، ص 50.

خلاصة :

لقد تناولت في هذا الفصل النزاعات العمالية وأهم النقاط الأساسية المتعلقة بالنزاع .

فيمكن القول بأن النزاع داخل المؤسسات يعتبر ظاهرة حتمية لا يمكن منعه من الحدوث نظرا لما تمثله هذه النزاعات بالمطالبة بتحسين الظروف الاجتماعية(المادية والمعنوية) للعامل وكذلك تحسين الأوضاع المهنية داخل المؤسسة ، وتحسين العلاقات العمل، والتخلص من الاختلافات بين العمال وبالطبع فلا يوجد قواعد محددة للقضاء على الخلافات نهائيا، لأن النزاع ظاهرة مستمرة ويمكن تخفيف منها في العمل، بالسيطرة على الأسباب التي تؤدي إلى ظهورها والتي بدورها تؤدي إلى أسباب إدارية واجتماعية.

خاتمة

خاتمة :

حظي موضوع تسيير الخلافات ودوره في علاقات العمل باهتمام كبير من قبل المفكرين والباحثين، وهذا لما له من أهمية بالغة في مؤسساتنا، ومدى تأثيره عليها وعلى استقرار علاقات العمل.

حيث كان الهدف من خلال الدراسة معرفة ما إن كانت ظروف العمل السيئة تؤدي إلى وجود النزاعات داخل المؤسسة وهذا ما وجدناه سببا من الأسباب التي جعلت المؤسسة العمومية الاستشفائية تعاني من مشاكل التسيير والإهمال واللامبالاة ، وكذلك سوء علاقات العمل يؤدي إلى زيادة انتشار النزاعات في المؤسسات الآن، وعلاقات العمل يمكن أن تتأثر بعدة عوامل منها النزاعات التي تحدث في العمل والتي يمكن أن تؤثر في العلاقات الاجتماعية ما بين العمال والمسؤولين، أو العمال فيما بينهم، أو بين العمال والمرضى وكذلك العمال والإدارة. وهذا راجع لغياب التعاون، والتضامن في العمل.

نظرا للظروف التي لم تسمح لي بإجراء البحث الميداني اعتمدت على دراسات متعددة من جهة، ومن جهة أخرى على دراستي الاستطلاعية واستخلصت نتائج افتراضية:

- تؤدي ظروف العمل السيئة إلى سوء العلاقات بين العمال والإدارة، وبين العمال فيما بينهم.
- تكون النزاعات ناتجة عن المطالبة بتحسين الظروف الاجتماعية.
- تحسين الأوضاع المهنية داخل المؤسسة لأنها تؤثر على العلاقة بين العمال وعلى إنتاج المؤسسة.
- تكشف نزاعات العمل الكثير من الحقائق المرتبطة بطبيعة المناخ التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- تتزايد التوترات العمالية بتزايد انسداد وسائل الاتصال لدى العامل.

- سوء تسيير المؤسسة يتضح من خلال استمرار النزاع والخلاف بين العمال والمشرفين، وبين العمال والإدارة، وبين العمال والمرضى حول عدم المساواة والعدل.
- الظروف العائلية الصعبة و مشاكل خارج العمل تؤثر في علاقات العمل داخل المؤسسة وبالتالي تؤدي بهم إلى النزاع.
- النزاعات العمالية واردة سواء تدخلت الإدارة أم لم تتدخل ولا توجد أي مؤسسة خالية من هذه النزاعات والتوترات مهما كانت طبيعتها.
- تأثير النزاعات والتوترات بشكل خاص على أداء الموارد البشرية وانعكاس ذلك على نوعية وجودة الخدمة الصحية المقدمة.
- تؤثر النزاعات بشكل كبير على نوعية الخدمة التي يقدمها العمال خلال عدم الرغبة في تقديم الخدمة والالتزام بالوقت المحدد وعدم الاهتمام بالمرضى.
- وفي الأخير نستنتج أن نزاعات العمل تعتبر من الموضوعات المتغيرة باستمرار والتي يصعب تحديدها تحديدا دقيقا وفق نمط معين كما أن هذه الظاهرة تحتاج إلى مزيد من التقصي والبحث.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع

ا. الموسوعات ومعاجم:

1. محمد عاطف غيث، معجم علم الاجتماع، الهيئة العامة للكتاب، مصر، 1979.
2. ناصر قاسيمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، السياحة المركزية، الجزائر، 2002.

اا. الكتب

1. فوزي حسين، الإدارة العامة والتنظيم الإداري، ط1، دار النهضة العربية، لبنان، 1999.
2. محمد الصغير بعلي، تشريع العمل في الجزائر، مطبعة قالمة، الجزائر، 1982.
3. محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في منظمات، دار الجامعة الجديدة الأزراطية، الإسكندرية، 2002.
4. موريس أنجرس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية، تدريبات علمية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية للنشر، الجزائر، ط2، 2004.
5. عمار الطيب كشرود، البحث العلمي ومناهجه في العلوم الاجتماعية والسلوكية، الأردن، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2007.
6. نادية سعيد عشور وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، 2007.
7. أحمية سليمان، قانون علاقات العمل في التشريع الجزائري، نسخة الكترونية خاصة بالسنة الثالثة ليسانس، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2014، 2015.
8. بشير هدي، الوجيز في شرح علاقات العمل الفردية والجماعية، الطبعة2، جسور النشر والتوزيع، الجزائر، 2006.

9. أحمد سيد مصطفى، إدارة السلوك التنظيمي رؤية معاصرة، بدون دار النشر، د ط، 2000.
- 10 . محمد شفيق، علم النفس الاجتماعي (بين النظرية والتطبيق)، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2004.
- 11 . فهد خليل زايد، المهارات الشخصية في حل النزاعات والخلافات بين الأفراد والجماعات، دار النفاس للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2009.
- 12 . سلامة عبد العظيم حسين، اتجاهات حديثة في الإدارة المدرسية الحديثة، الأردن، دار الثبراء للنشر والتوزيع، 2004.
- 13 . محمد سمير فرج، إدارة الصراع طريقك من المواجهة إلى التعاون، ندوة ضغوط العمل والصراعات، د ط، مركزية إعادة القادة، القاهرة، 2006.
- 14 محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004.
- 15 . أحمية سليمان، آليات تسوية منازعات العمل والضمان الاجتماعي في القانون الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط5، 2011.
- III. الأطروحات والمذكرات:
1. بن سلامة زهية، أسباب نزاعات العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، دراسة ميدانية بمحطة توليد الكهرباء بالطاهير، مذكرة مكملة لنيل الماجستير تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا ، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، (2006، 2007).
2. دريال حدة، أسباب النزاعات العمالية في المؤسسة الصناعية الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر 2 في علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة البويرة، (2014، 2015).

3. غريب منية، علاقات العمل والتعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، الدراسة الميدانية بمركب أسמידال بعنابة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع ، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، (2006، 2007).
4. مسكار خديجة، نزاعات العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية وأثرها على أداء الأفراد، دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية للمياه بسعيدة، بحث لنيل شهادة الماستر التخصص علم الاجتماع التنظيم، جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، الجزائر، (2012، 2013).
5. مريم شباح، إنتاجية العامل في ظل طبيعة علاقة العمل ضمن نمطي نظام العمل الدائم والمؤقت، دراسة ميدانية بمركب النسيج ، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه علوم في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع تنظيم والعمل، جامعة باتنة، (2015، 2016).
6. بن أوصف مريم، علاقات العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز الطاهير، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم والعمل، جامعة محمد لمين دباغين سطيف، (2014، 2015).
7. رمضان براهيم، نزاعات العمل في الجزائر، رسالة شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، 1988.
8. بالطرش صارة، دور الاتصال الداخلي في نهوض تداخل النزاعات العمل مؤسسة الاقتصادية، تخصص اتصال وعلاقات عامة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، (2016، 2017).
9. عيسا ني محمد، أنظمة تسوية منازعات العمل الفردية، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في التخصص القانون، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2016.
10. شايب أمال، أثر نزاعات العمل الجماعية على إنتاجية المؤسسة الاقتصادية العمومية، دراسة حالة في مؤسسة سونلغاز، مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم السياسية، فرع تنظيم سياسي وإداري، جامعة قادي ورقلة، (2012، 2013).

11. بوجندارة نجاة، الرضا الوظيفي وأثره على نزاعات العمل، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل، (2017، 2018).

المجلات:

1. بوجلال مصطفى، تكيف علاقات العمل بالمؤسسة في ظل الإصلاحات الاقتصادية الجزائرية ، مجلة، العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 06 جانفي 2014، جامعة المسيلة، الجزائر.
2. بن زحاف جميلة، العلاقات الإنسانية أثارها على أداء العامل بالمؤسسة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 21 ديسمبر 2015، الجزائر.

مواقع الإلكترونية:

1. منتدى الإدارة الهندسية، تقليل نزاعات العمل، 2020 /03/19، على الساعة 10:00.

الجرائد الرسمية:

1. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 17، المؤرخة في 23 أبريل 1990، قانون علاقات العمل 11/90 المؤرخ في 21 أبريل 1990.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم الاجتماع

تخصص تنظيم والعمل

استمارة البحث

في إطار تحضير مذكرة ماستر بعنوان " تسير الخلافات داخل المؤسسة الاستشفائية ودورها في تحسين علاقات العمل" نرجو منكم الإجابة على الأسئلة هذه الاستمارة حتى نتمكن من جمع معطيات الموضوع واستعمالها لأغراض علمية، مع ضمان السرية الكاملة للمعلومات التي تدلون بها. مع الشكر والتقدير لتعاونكم.

ملاحظة:

الرجاء وضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة

المحور الأول: البيانات الشخصية

أنثى

1- الجنس: ذكر

2- السن:

3- المستوى التعليمي:

متوسط

ثانوي

جامعي

آخر يذكر.....

4- طبيعة العمل:

- طبيب شبه طبي
 إداري عامل مهني

المحور الثاني: علاقات العمل في المؤسسة

1. هل ترى ظروف العمل داخل هذه المؤسسة الاستشفائية ملائمة؟

- نعم لا أحيانا
لماذا.....

2. هل هناك ضغوطات في العمل؟

- نعم لا أحيانا

من طرف من هذه ضغوط :

رؤساء العمل

الزملاء

المرضى

ذوي المرضى

3. ماهي طبيعة العلاقة مع المسؤول؟

- علاقة مبنية على الاحترام والتقدير

- علاقة متوترة

4. هل هناك تمييز من طرف الإدارة في تعاملها مع الموظفين؟

- نعم لا أحيانا

إذا كان نعم أو أحياناً من حيث:

- أوقات الراحة والعمل

- الإجازات

- توفير الإمكانيات

أخرى تذكر.....

5. هل علاقتك بزملائك في العمل يسودها؟

- التعاون

- النزاع

- المصلحة

لماذا.....

6. إذا أتجاهلت الإدارة عن حل مشاكل كيف أتصرف؟

- الحوار مع الإدارة

- التغيب عن العمل

- الإضراب

- استخدام القوة والعنف

7. ما هي طبيعة المشاكل التي تواجهها في العمل؟

- غياب القوانين الخاصة بعلاقات العمل

- عدم الاطمئنان على المستقبل المهني

- التعب والإرهاق

- ظروف العمل غير ملائمة

- التغيب لظروف اجتماعية

- لا توجد مشاكل

8. إذا واجهتك مشاكل في العمل كيف تفضل حلها؟

- بالتعاون مع الزملاء

- بالتعاون مع المسؤولين

- اللجوء إلى القضاء

- اللجوء إلى القوة والعنف

- التكلم على المشكل و الاستسلام

9. هل يؤدي العمال داخل هذه المؤسسة واجباتهم على أحسن وجه؟

أحياناً

لا

نعم

لماذا.....

10. كيف تقيم العلاقات العمل في المؤسسة مع المسؤولين؟

- علاقات جيدة

- علاقات متوسطة

- علاقات سيئة

لماذا.....

11. كيف تقيم العلاقات العمل في المؤسسة مع الزملاء؟

- علاقات جيدة

- علاقات متوسطة

- علاقات سيئة

لماذا.....

12. كيف تقيم العلاقات العمل في المؤسسة مع المرضى؟

- علاقات جيدة

- علاقات متوسطة

- علاقات سيئة

لماذا.....

13. ماذا تعني علاقات العمل بالنسبة إليكم؟

- تكيف بالمهام

- مسؤوليات

- حقوق

- واجبات

14. هل حدثت مشاكل بينك وبين؟

- الإدارة

- الزملاء

- المرضى

15. كيف تم حلها و القضاء عليها؟

بالحوار والنقاش

بالقانون

بالقوة والعنف

المحور الثالث: نزاعات العمل

16. هل أنت راض عن عملك؟

نعم لا

17. هل ظروف العمل السيئة داخل المؤسسة يؤدي إلى وجود نزاع؟

نعم لا أحياناً

18. هل حصل وإن شهدت المؤسسة نزاعات العمل؟

نعم لا أحياناً

19. في حالات حدوث نزاع داخل المؤسسة من يقوم بإعادة الأمور إلى نصابها؟

- العمال فيما بينهم

- الإدارة

- كيلاهما معا

20. هل تعتمد أن النزاع يؤثر على علاقات العمل داخل المؤسسة؟

نعم لا أحياناً

كيف؟.....

21. يحدث خلاف بين الإداريين والعمال في المؤسسة الاستشفائية عندما يكون..

- غموض في أهداف المؤسسة

- ضعف الاتصالات الإدارية

- ضغوطات العمل

- عدم التنسيق بين المصالح

22. في حالة وجود صراع داخلي لمن يلجأ الموظف لحل هذه المشكلات؟

الملاحق

- المدير

- مجلس الإدارة

- الزملاء

- القضاء

23. ما هي العوامل والأسباب التي أدت إلى ظهور هذه النزاعات؟

- أسباب شخصية

- التفضيل في المعاملة

- تعارض المصالح بين الموظفين

- للعملاء دور في ذلك

24. هل تحدث هذه النزاعات؟

على مستوى الفرد

على مستوى الجماعة