جامعة جيجل ميلانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
السنة الثالثة تخصص: إدارة الموارد البشرية
مقياس: اليقظة الإجتماعية وتسيير النزاعات

تو طئة:

نظرا لتدفقات المعلومات السريعة عبر مختلف المؤسسات في العالم سواء تعلق الأمر بالمؤسسات الاقتصادية أو المؤسسات التي تقدم منفعة عامة. كل ذلك من أجل تيسير اتخاذ القرارات الإستراتيجية لتحقيق الأهداف بعيدة المدى. وبالنظر إلى تعقد هذه العملية وطول مسار سيرورة الجودات في البيانات أو المعلومات أو الخبرات والمعارف تعين انتقاء موارد بشرية مؤهلة وأنظمة نشاط راقية وأجهزة رصد وتحكم ومقاييس وكفاءات بشرية فنية وعالية المستوى من حسن استغلال واستثمار هذه المخرجات لتفعيل الاتصال بين مختلف هياكل المؤسسات لاستغلال الطاقة البشرية أحسن استغلال واقتصاد الوقت والمواد والموارد المالية لترقية الجودة وترشيد التكاليف.
وبحكم أنه المؤسسات هياكل تنظيمية تتحرك داخلها النشاطات في إطار منظم قد يحصل انسداد أو سوء تقدير في الاتصال بين العمال وتعطيل الإدارة مما يؤدي إلى نشوء نزاعات داخلية يتعين تلافيها عن طريق تقديم حلول استشرافية وقائية أو تقديم

حلول علاجية مباشرة. ولكن الحل الوقائي هو الحل الأسلم والمناسب لأنه يركز على الفهم الدقيق للعلاقة الناشئة بين العمال والإدارة ومحاولة تفكيك الإنسدادات قبل تفاقمها وذلك بالبحث الدقيق العلمي عن الأسباب الحقيقية لهذه الإنسدادات لحذف كل أشكال التراكمات التي قد يؤدي إلى الإنفجار. وقد يلتجئ إلى الحل العلاجي المباشر عند الضرورة لتخفيف وطأة التحولات السلبية. وباعتبار أن هذا العمل الإستراتيجي هو عمل معقد جدا لأنه يرتبط بتغيرات لسيرة صعبة الضبط والتحكم يتعين الحذر الشديد في التعامل الدائم مع هذه الظاهرة لأن حسن التعامل والإهتمام باليقظة الإجتماعية يبشر بأن المؤسسة على نهج عال من الوعي الإستراتيجي المتوازن والشامل.

ومن أجل أن تحافظ المؤسسة على مكانتها وتحقق أهدافها الإستراتيجية يجب عليها الإهتمام بدراسة وتحليل محيطها الداخلي بدقة وكذلك دراسة وتحليل المحيط الخارجي لإتخاذ القرارات المناسبة في حينها.

إذ معنى اليقظة هي التيقظ للشيء أي الانتباه والحيطة والحذر منه.

وهي تعني الحراسة والرقابة المحكمة والدقيقة لشيء ما أو ظاهرة معينة، وقد ظهرت اليقظة في علوم التسيير في أدبيات إدارة الأعمال وفي الأوساط التي تهتم بالمعلومة وتسييرها. فالأصل فيها إدراك الحيز على المعلومة من حيث الكشف والمعالجة والتخزين والنقل والاستغلال لشرط أن تكون هذه المعلومة محينة ودقيقة وشاملة وآمنة وقابلة للاستغلال.

وقد كانت اليقظة في مرحلة من مراحل تطورها تركز على الرقابة الإدارية، ويقصد بالمراقبة هو ذلك العمل المنظم والمستمر لرصد ومتابعة بيئة المؤسسة لغرض الكشف عن المعلومات. وهذا العمل يتطلب سلسلة مترابطة من العمليات التي تسمح للمنظمة بتصور مستقبل محدد انطلاقا من مقاربة المنظمة الفردية والجماعية. وهذا العمل يعبر عن وسيلة للاتصال هدفها استباق نشوء النزاعات لتحقيق التنظيم الاجتماعي داخل المنظمة وهذا وفقا للحذر والمراقبة المستمرة لمحيط المؤسسة من أجل أن تمتلك المؤسسة القدرات التنافسية الكافية. لأن هذا الأمر يحدد مسؤولية المؤسسة وآثارها في المجتمع وعلى البيئة الشاملة، بحيث سلوك هذه المؤسسة يساهم في التنمية المستدامة وتحترم القوانين المتعلقة بها.

إن اليقظة الإجتماعية تتطلب توظيف المهارات المتميزة واستغلال الوسائل التقنية المتطورة مع التركيز على التكوين والتحفيز والحوكمة.

كما يتعين تتبع التغيرات التي من شأنها أن تحدث في المحيط الإجتماعي للمؤسسة في أسرع وقت مثل الصراعات الإجتماعية، المحاضرات الدينية وكذا سوء التفاهم بين الأجيال بسبب التمسك بالعادات والتقاليد.

فاليقظة الإجتماعية هي وسيلة للإتصالات والإستماع بدقة بهدف الضبط الإجتماعي لمختلف المتعاملين في المؤسسة من أجل توجيه هذه الطاقة لتحقيق أهداف المؤسسة.

ومن المهام الأساسية لليقظة الإجتماعية الحرص على تلبية أذواق ورغبات المستهلكين والمستعملين الحاليين والمرتقبين من أجل الوصول إلى الزبون مدى الحياة وهذا يتطلب بناء رأس مال اجتماعي من أجل تطوير شبكة قوية ومكثفة ذات روابط تضمن الديمومة سواء كانت هذه الشبكة في شكل علاقات رسمية أو غير رسمية وذلك عن طريق تشجيع البرامج المشتركة بين مرقة العمل وعقد الإجتماعات الدورية بين العاملين مع تشجيع التدوير الوظيفي على مستوى واسع في المنظمة مع الإهتمام بالإتصالات الغير رسمية والمحافظة عليها من أجل تحقيق الرضا الوظيفي.

إن اليقظة الإجتماعية تركز على الجمع المتخصص والمتكرر للبيانات والمعلومات ومعالجتها باستخدام الخبرة ذات الصلة وهي بذلك نشاط مستمر "لكشف الوسيلة ومتابعة ومراقبة البيئة الخارجية والتكنولوجية والأخلاقية والقانونية وغيرها من أجل ترقب ورصد وتقييم التطورات. كما تركز على ما يسمى بالذكاء الجماعي أي العمل الجماعي في صيغة تفاعلية وتفاعلية من أجل ملاحظة الإشارات في المحيط وتفسيرها. فاليقظة تركز على تقديم تفسيرات لعلامات الإنذار المبكرة والتي ترتبط بالإبداع من أجل التحري لتحديد الرؤية المستقبلية.

فاليقظة الإجتماعية تهتم اهتماما بالغا بالبعد الاستراتيجي وتسعى دائما من أجل توطيد الفعالية التنظيمية من أجل إضفاء الوعي التعاوني والتكاملي التوافقي بين أهداف المؤسسة وأهداف الموارد البشرية العاملين بها.

- اليقظة المعلوماتية:

إن هذا المصطلح مفهوم شائع في الحقل المعرفي والعلمي لأنه له ارتباط عميق ببيئة الأعمال والممارسات التنافسية وهو أسلوب جديد باعتبارة ثروة استراتيجية وميزة تنافسية.

تركز هذه اليقظة على المعاينة والمراقبة المحيطة المختلف الأدوات لغرض جمع البيانات والمعلومات ورصد وتتبع

مختلف الإشارات من أجل محاولة تقديم سيناريوهات وبدائل مستقبلية من أجل حسن تسيير الوضع الحالي كما أنها تسعى في كل الحالات والأوضاع. فاليقظة هي نشاط دائم يتعلق بالمعلومات من أجل تحديدها ثم تهيئتها للاستغلال باستخدام التراكمات المعرفية وهاتي الخبرة المكتسبة. فتكتسي اليقظة المعلوماتية أهمية بالغة وذلك من خلال ما توفره من معلومات حول البيئة المحيطة وحركة المنافسين منها حيث الاختراعات والقدرات الاحتمالية وتخفيض التكاليف وتطوير مستويات الجودة والنوعية وغيرها من مواضيع التسيير العلمية المعتمدة.

وتعتمد فلسفة اليقظة المعلوماتية على ما يلي:

- متخذي القرارات باعتبارهم يهتمون بتحليل نتائج التقارير مع البحث عن الإبداع في المزايا التنافسية.

- المدير وهو الوصل بين خلية اليقظة ومتخذي القرارات وينبغي أنه يتميز بقدرات تسييرية ومهارات تحاليلية.

- الموظفون الذين يرتكزون على اليقظة المعلوماتية من خلال جمع المعلومات وتركيب الملفات.

وما يتطلب الاعتماد على الوسائل التقنية لأنها أساسية للعمل من أجل تحليل وترتيب وتنظيم وتخزين واسترجاع

المعلومات المجمعة من قبل عناصر اليقظة. وهذا تتطلب موارد مالية كافية لضمان تكاليف المشتريات التكنولوجية ومعدات ولوازم الكتابة والنسخ والمراقبة والتنقل وغيرها من النفقات.

- اليقظة الاستراتيجية:

إن اليقظة الاستراتيجية هي اليقظة التي تركز على تشخيص المحيط الداخلي للكشف عن نقاط القوة والضعف وتشخيص المحيط الخارجي للكشف عن الفرص والتهديدات وتكون هذه اليقظة تعتمد على الفترة الزمنية الطويلة وهي تدرس المحيط الخارجي في جانبه الحركي لا الساكن. وهي تركز على تحديد أفضل الممارسات التي تخدم المؤسسة ضمن المواجهة التنافسية من أجل تحقيق الكفاءة الشاملة. لنظام المعلومات الاستراتيجي وتحليل البيئة الداخلية التقنية لتكنولوجيا المؤسسة وكذا مقارنة أداء المؤسسة مع منافسيها. والتقييم الموضوعي لموقعها التنافسي الحالي والمستقبلي اتجاه المنافسين وتحقيق رؤية واضحة للأعمال والممارسات في قطاع النشاط الملائم للممارسات الحالية والمرتقبة للمنافسين ومحاولة اكتشاف توجهاتهم المستقبلية واختيار المشروع المناسب في قطاع النشاط المناسب مع الاهتمام المستمر بالتطوير والتجديد التكنولوجي لتحسين الجودة ورفع الأرباح وتوسيع

الحضة السوقية و تحقيق رغبات الزبائن :

- اليقظة التكنولوجية : والتي تعني مراقبة وتحليل المحيط العلمي والتقني والتكنولوجي ومعرفة التغيرات الاستراتيجية من أجل توقع المخاطر والتهديدات وفرص التطوير وهي التي تعتمد بالأساس على الإبداعات التكنولوجية الحديثة لتطوير الجودة وتدنية التكاليف لاكساب المؤسسة ميزة تنافسية .

وهي تركز على مراقبة تطور الحيط الأساسي لمراحل التصنيع للتقريب بين العلم التجريدي والممارسة الصناعية . أي هي العملية التي تحرص المؤسسة من خلالها على التكنولوجيات المتوفرة من أجل مراعاة الزبائن والموردين والشركاء والمنافسين لاتخاذ القرارات المناسبة . وهي تركز أيضا على معرفة الأساليب المستعملة وقياس المخاطر وتحليل المعلومات التي يملكها أنه تعيق تنفيذ الاستراتيجية .

- إدارة المعرفة : تركز هذه الإدارة على ما تقدمه من إضافة في المؤسسة من حيث التحول الاقتصادي بالاعتماد أكثر على المال الفكري لتحقيق مرونة المنظمات للوصول إلى التنسيق المحكم وذلك بالاهتمام بالأقسام الأكثر إبداعا تبعا للتغير المتسارع في بيئة الأعمال كما يتعين اعتبار المعرفة نشاطا سلعة كغيرها تخضع لقانون العرض والطلب لأنها تحمل قيمة تفعيه استعمالية تبادلية لأنه المعرفة هي المصدر الأساسي للقيمة .

أن الإدارة تمثل علم وفن حسن توظيف واستغلال الموارد المتاحة وحسن قيادة الموارد البشرية بالعمل المتقن، وتركز المعرفة على الخبرة الإنسانية في التعامل مع المواقف والأحداث بحسن التدبير وتحسي الأصول الفكرية من التلاشي وتكسب المؤسسة ميزة تنافسية.

- الذكاء الاقتصادي: هو مجموعة من الوسائل البشرية والمالية والمادية والبيئية والثقافية والتكنولوجية وغيرها التي توظف لتحقيق تطوير مؤسسة اقتصادية ما. أي أن الذكاء الاقتصادي يهتم بكل ما يتم في البيئة الخارجية باعتباره نظام مفتوح لا تتوفر فيه مختلف الوسائل والموارد والبدائل للوصول إلى المعلومة الصحيحة التي تساعد في كل المشاكل والوقاية منها قبل حدوثها بأسلوب وأحسن القرارات وذلك لتطوير أساليب التسيير وتطوير المنتجات وتخفيض التكاليف وعليه فهو عنصر هام وحاسم في المنافسة. كما يركز على التنافسية وذلك باعتباره على البحث والتطوير لمسايرة المؤسسات واغتنام الفرص في الأسواق كما يركز على الأمن الاقتصادي أي العمل على صد كل جهة تتعرض للمصالح الاقتصادية وتشجع على تطوير التبادل الحر. كما يهتم بسياسة التأثير بأخذ حاجز حماية لضغط على تحديد القوانين والحكم السياسي. ويركز على التفاعل التكتيكي والاستراتيجي بين قوة مستويات النشاط.

التفوق التنافسي: يمثل مؤشرا هاما لتفرد المؤسسة وتميزها في أداء أنشطتها مقارنة بالمنافسين لتحقيق موقع متميز في السوق. كما يركز على الميزة السلعي والخدمي للمؤسسات ويعطي الصورة المتكاملة عن هذه الزبونة مقارنة بالمؤسسات المنافسة: أي أنه يعتمد على القدرات والخصائص الفريدة التي تمتلكها المؤسسة لتعزيز موقعها الريادي ويتحقق ذلك من خلال معرفة أذواق المستهلكين والمستعملين المتجددة وتقديم الخدمات المناسبة المتجددة من أجل اختراق السوق حركية وذلك من خلال تدنية التكلفة، تطوير الجودة التي تعكس الصفات الكيفية والنفسية والزمنية والوظيفية التي ترتبط بها. كما يركز على المرونة في تقديم المنتجات بتنوع عال وسرعة الإنتاج والتحول السريع إلى منتج جديد وغيرها.

- تسيير النزاعات: التي تعني التعارض والخلافات والانسداد أو الجماعات الفاعلة والعواقب والآثار التي تنتج عنها واضمحلال التوازن الشخصي أو الجماعي والجوانب المعلنة والمخفية منها وأساليب العلاج عن طريق تفكيك البواعث التي أدت إلى نشوء النزاع.