

النزاعات في مجال العمل وكيفية تأثيرها في سلوكيات العمال

نادية سماش¹²المركز الوطني للبحث في الأنثروبولوجيا الاجتماعية والثقافية الكراسك

Nadia3130@hotmail.fr

تاريخ الاستلام: 2022/03/30 تاريخ القبول: 2022/04/11 تاريخ النشر: 2022/05/10

الملخص:

انطلاقاً من مسلمة أن الفرد العامل لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن الآخرين، بل لابد أن يشاركهم بمشاعره وعواطفه عن طريق انضمامه لجماعة عمل توفر له الارتياح النفسي التي تتكون من مجموعة العلاقات والاتصالات الناشئة بين الأفراد نتيجة لتواجدهم تحت سقف واحد في العمل، وهو عبارة عن النموذج الكلي للسلوك الفعلي، فإن لهذه العلاقات الاجتماعية دور في خلق جو من التوتر أو الانسجام والتآلف فالعلاقة الجيدة القائمة على الاحترام المتبادل بين الفرد وزملائه يعطي مؤشراً على توافر مناخ صحي يسود المنظمة وبالتالي خلق بيئة مهنية ذات جودة في العلاقات الانسانية.

الكلمات المفتاحية: العامل، السلوك التنظيمي، الاتصال التنظيمي، النزاع، جودة علاقات العمل.

المؤلف المرسل: نادية سماش

1. مقدمة:

تمتلك المؤسسات بوجه عام خصوصيات وسمات تميزها عن غيرها ويرجع ذلك إلى الاختلاف في الأنماط الفكرية والثقافية التي تحكم سلوك المنظمات، وبالتالي فإن لكل منظمة شخصية تميزها عن باقي المنظمات (المؤسسات) وهذه الشخصية كمفهوم إداري يطلق عليه مفهوم "الثقافة التنظيمية"؛ لقد تعددت الدراسات للوصول إلى فهم وتفسير نشاطات المنظمات بهدف الضبط والتحكم بمتطلبات الحاضر والإيفاء بحاجات المستقبل، وبذلك يرى شايين "أن الثقافة التنظيمية هي نمط افتراضات أساسية تُكتشف أو تتطور بواسطة الجماعة أثناء التعامل مع مشكلاتها للتكيف الخارجي والتواصل الداخلي والتي تعمل بشكل جيد". (العربي بن داود، 2008، ص 25)

وإذا كان السلوك الانساني داخل التنظيم هو في ذات اللحظة تعبير عن محددات نفسية وتنظيمية واجتماعية، وإذا كانت الدراسات في هذا الميدان قد هيمنت عليها الاتجاهات الأنجلو سكسونية التي تعطي أهمية لجوانب معينة كالأداء والانتاجية فإنه قد برزت اتجاهات جديدة تنظر إلى التنظيم والسلوك الإنساني من زواياه وأبعاده المختلفة النفسية والاجتماعية والرمزية والعلائقية واللغوية والسياسية واللاشعورية.

إذن السلوك الإنساني يعتبر داخل المؤسسة أحد الدعائم الرئيسية في خلق الحركة نتيجة لدخول الأفراد في علاقات تسودها ممارسات وتصرفات تقتضي الحصول على فائدة، هذا ما يحاول معظم العمال فعله بالبحث عن منبع يساعدهم على تحقيق مصالحهم دون الدخول في صراع مع إدارة المؤسسة.

فكثيراً ما يؤدي الصراع داخل المنظمات إلى توتر العلاقات الإنسانية بين الأفراد وهو ما يمكن ان يؤثر سلباً على الأداء، إذ يعرقل نشاط هذا الأخير وأحياناً قد يتسبب بنشأة تنظيمات غير رسمية داخل المنظمة الواحدة.

وباعتبار المؤسسة مكان لظهور و بزوغ النزاعات المتواصلة و المتعددة الأسباب ، كما أنها قطب للحياة الاجتماعية النشطة ، فهي التي تخلق الوظائف ، مصدر للمداخل ، و مكان للتكيف مع التكنولوجيا المتطور دائما؛ يمكن فهم حيثيات النشاط التنظيمي انطلاقا من اختلاف ظروف المجتمعات التي تعيش فيها المؤسسة والتي تعتبر جزء لا يتجزأ من هذه الأخيرة يؤثر ويتأثر بالمحيط الذي تنشأ فيه ، وعليه "إن الثقافة التنظيمية إطار يحتوي على جانب التعبير السلوكي الذي يوجه اهتمام الثقافة ويشير إلى القيم والمعتقدات والمبادئ التي تستخدم لفائدة النظام الإداري في التطبيق العملي (حمدي فؤاد علي، 1991، ص48) ، وبالتالي يمكن لنا دراسة الثقافة التنظيمية من بعدين هامين هما :

البعد الأول يرتكز على الإنسان: يتم من خلاله تناول أثر الثقافة التنظيمية في السلوك العمالي من حيث العلاقات الانسانية المتواجدة داخل المؤسسة ومعرفة مدى التوازن بين الثقافة التنظيمية السائدة والقيم الذاتية للعمال .

أما **البعد الثاني** فهو خاص بالهيكل التنظيمي الذي يحدد خطوط السلطة والمسؤولية وعلاقات الإدارات والأقسام كما يوضح هذا الأخير ثقافة الاتصالات وأنماطها وطريقة عمل الأفراد وقيامهم بأدوارهم في المؤسسة فقد تم دراسة عنصر الاتصال الذي نعتبره جزء من الثقافة التنظيمية، انطلاقاً¹ من دراسة النزاعات الفردية والجماعية داخل المؤسسة ومدى تأثيرها في تصرفات وسلوكات العمال التي من خلالها يتم تشخيص الواقع الفعلي لنزاعات العمل الكامنة في البناء التنظيمي هذا ما دفعنا إلى تقصي الأسباب التنظيمية و أحيانا المجتمعية و كذلك أنواعها و تجسدها و علاقتها ، ذلك بربطها بمتغيرات الصراع ، الخلاف ، التوتر ، التعارض ، التماسك ... وكذلك بناء القوة والسلطة داخل المؤسسة.

فالمؤسسة بحاجة إلى تخطيط وتنظيم وتوجيه وتنسيق ورقابة وكل هذه الوظائف لا تتم إلا من خلال عملية الاتصال حيث أن العديد من المشاكل التي تظهر في المؤسسات هي نتيجة مباشرة لفشل الإدارة في عملية الاتصال مما يجعل العاملين لا يقومون بالأعمال المتوقعة منهم ، فالحالة المعنوية للعاملين تتوقف في مختلف المستويات الإدارية على فعالية الاتصال وكفاءته في المؤسسة ، حيث يحقق هنا بصفة أساسية وإيضاح الواجبات والأعباء الخاصة بالعمل للفرد وكذلك الطريقة الملائمة لإنجازها ، فنجاح المنظمة لا يتوقف على كفاءة أفرادها فحسب وإنما على مدى تفاعل العمال مع ثقافة المؤسسة.

وعليه فإن الاتصال يعتبر جزء من الثقافة الاجتماعية التي لا تأتي من فراغ، بل هي حصيلية عمليات التنشئة الاجتماعية أو التطبع الذي يبدأ مع الإنسان ويواكبه في مختلف مراحل العمر وفي كافة الأدوار التي يلعبها في المجالين العام(العمل) أو الخاص (الشخصي).

من هنا يظهر بجلاء أن المنظمة الهادفة لا بد لها من اجتناب الآثار الناجمة عن العقبات والعوائق التي تحول دون تحقيق سبل الاتصال الفعال بين الأفراد داخل المنظمة بغية انجاز الأهداف المراد تحقيقها، في المقابل فإن " نزاعات العمل "تعتبر إحدى آليات التغيير التنظيمي، الشيء الذي يتطلب رصدها و توصيفها من أجل فهم الواقع التنظيمي بأبعاده المختلفة.

كما انها تعتبر من الموضوعات المتغيرة باستمرار و التي يصعب تحديدها تحديدا دقيقا وفق نمط معين والتي من خلالها يمكن تحديد عناصر و مكونات هذه الظاهرة في سياق العلاقات التبادلية بين المتغيرات التنظيمية من علاقات اتصال بمختلف أنواعه وثقافة تنظيمية.

¹ - تمت هذه الدراسة انطلاقا من الإشراف على مشروع المؤسسة المعنون بـ "سلوك وتصرفات العمال الصناعيين في ظل التحولات السوسيو-اقتصادية والثقافية (وهران): دراسة مونوغرافية بالمؤسسة الوطنية للسباكة فرع ألفو (ديكرو سابقا)، 2016-2019، المركز الوطني للبحث في الأنثروبولوجيا الاجتماعية والثقافية الكراسك، وهران، الجزائر

النزاعات في مجال العمل وكيفية تأثيرها في سلوكيات العمال

لهذا فإن الدراسة تطرح التساؤلات التالية:

ماهي خاصيات التواصل داخل المؤسسة الاقتصادية العمومية وكيف يؤثر هذا الأخير على تصرفات وسلوكيات العمال؟
وما مدى وعي إدارة المؤسسة بدور النزاعات الفردية والجماعية في إحداث التغيير داخلها؟ وما هو دور الثقافة الاتصالية في التنشئة الاجتماعية للأفراد ونحت هويتهم المهنية؟

للإجابة عن هذه التساؤلات سنقوم ببلورة الفرضيات الآتية:

ترتبط أنماط الاتصال بطبيعة التفاعلات المنتجة من الثقافة التنظيمية للمؤسسة.

- كلما كان الاتصال فعال داخل المؤسسة كلما افرز العمال سلوكيات ايجابية.

- تتأثر الهوية المهنية للعمال بالثقافة التنظيمية السائدة داخل المؤسسة (هناك علاقة تأثير وتأثر بين الثقافة التنظيمية وثقافة للعمال)

بالنسبة للمنهجية المتبعة في الدراسة فقد اعتمدنا على منهج التحليل الاستراتيجي لصاحبه ميشال كروزيه لأننا نعتبره الأكثر ملائمة في رصد وتحليل السلوكيات المختلفة للعاملين.

أما فيما يتعلق بالتقنيات فقد اعتمدنا على المسح المونوغرافي للمؤسسة مجتمع البحث (المؤسسة الوطنية للسباكة فرع آلفو المتواجدة على مستوى حي قمبيطة بوهرا) أين تعاملنا مع جميع الفاعلين حيث ضمت العينة أكثر من 170 عامل (إطارات، أعوان تحكم، عمال التنفيذ) بتقنية الاستمارة التي ضمت أكثر من 100 سؤال.

2. العلاقات الإنسانية بين الانسجام والنزاع في مجال العمل

تلعب العلاقات الإنسانية دورا هاما في المؤسسات الصناعية والادارية ولقد اخذت هذه العلاقات شكلا متغيرا على مر الأجيال ولم يكن هذا التغيير ناتجا على تطور الأساليب التكنولوجية المستخدمة في الصناعة فحسب، بل أيضا نتيجة لازدهار القيم الاجتماعية وتطور العلاقات الإنسانية.

لأن المؤسسة كيان اجتماعي مفتوح منسق بطريقة واعية وراشدة وله حدود شبه معروفة، وتعمل بصورة منتظمة ومستمرة لتحقيق أهداف مشتركة، بمعنى أن هناك مجموعة أفراد يعملون معا ويتفاعلون معا بصورة شبه مستمرة ومنتظمة وبدورها علاقات العمل، الفردية منها والجماعية، فإنها تثير إشكالات عديدة سواء كان ذلك أثناء سريانها أو تنفيذها، أو حتى انتهائها لسبب أو لآخر، خاصة وأن التنظيم الجديد لعلاقات العمل قد أفرز نوعا من التدقيق والتخصص في مختلف مراحل إبرام وسريان علاقات العمل، بغض النظر عن طبيعة ومدة وشكل الأداة القانوني التي تقوم عليها. (واضح رشيد، 2001، ص 8)؛ الأمر الذي يستوجب الاهتمام بدراستها وتنظيم عمليات حلها، وتسوية النزاعات التي تثور بشأنها، وذلك عن طريق إجراءات محددة، وإقامة أجهزة وقائية وقضائية مختصة لمعالجتها.

ونظرا لأهمية طبيعة المنازعة، فردية كانت أو جماعية وما قد ينجر عنها من خلافات وإخلال باستقرار علاقات العمل، فإن تشريعات العمل قد أحاطتها بعناية تنظيمية خاصة، وحددت لها إجراءات تسوية لتسهيل معالجتها في مختلف مستوياتها.

3. تحديد المفاهيم (نزاعات العمل، الاتصال التنظيمي):

1.3 نزاعات العمل:

التعريف التشريعي لنزاعات العمل : يذهب التشريع الجزائري إلى تحديد أحكامه ونصوصه وكيفية الرقابة من النزاعات العمل الفردية وتسويتها، والقواعد والإجراءات المسيرة من طرف مكاتب المصالحة والمحاكم الفاصلة في المسائل

الاجتماعية لدراسة النزاعات الفردية في العمل طبقا للأحكام العامة من باب الأول والثاني من قانون رقم 04/90 المؤرخ في 6 فيفري 1990 الذي يتعلق بتسوية نزاعات العمل

وعرفها المشرع الجزائري "بأنها كل خلاف في العمل القائم بين عامل أجير ومستخدم بشأن تنفيذ علاقة التي ترتبط الطرفين إذ لم يتم حلها في إطار عمليات التسوية داخل الهيئة المستخدمة.

التعريف القضائي لنزاعات العمل:

يقصد بمنازعات العمل الفردية في الإطار القضائي أنها " تلك المنازعات التي تختص بها الهيئة القضائية قضاء على سبيل الاحتكار بالنظر والبت في النزاعات التي تقوم بين العامل وصاحب العمل بسبب تنفيذ عقد العمل أو عقد التمهين ، وكذلك النظر في النزاعات الأخرى التي تحيل إليها بصراحة أحكام وقوانين العمل والضمان الاجتماعي كون هذا النزاع الفردي بشكل عام له أحكام ونظام قضائي واختصاص وإجراءات خاصة به (عبد الحليم أكمون، 2007 ص 51).

النزاع الفردي: هي كل خلاف يقوم بين العامل وصاحب العمل بمناسبة أو بسبب تنفيذ علاقة العمل، لإخلال أحدهما بالالتزام من التزاماته المحددة في العقد، أو لخرق نص قانوني أو تنظيمي أو اتفاقي بما يسبب ضررا للطرف الآخر إذا لم يتم حله في إطار عملية التسوية داخل الهيئة المستخدمة (طريقت سعيد، سبتمبر 2013)

كما عرف المشرع النزاع الفردي بموجب قانون 14/90 المتعلق بتسوية النزاعات الفردية في العمل على أنه يعد نزاعا فرديا في العمل بحكم هذا القانون، كل خلاف في العمل قائم بين عامل أجير ومستخدم بشأن تنفيذ علاقة العمل التي تربط الطرفين إذا لم يتم حله في إطار عمليات داخل الهيئات المستخدمة (واضح رشيد، 2003، ص 13).

النزاع الجماعي: يقصد بالمنازعة الجماعية كل خلاف يثور بمناسبة أو بسبب تنفيذ علاقة العمل ،بين العامل أو العمال أو ممثليهم والهيئة المستخدمة أو ممثليها لإخلال أو خرق التزامات تعاقدية أو قانونية أو تنظيمية أو اتفاقية (نفس المرجع، ص 75).

فبعدما اكتفى المشرع الجزائري بالنص على المنازعة لحدوث خلاف ناجم في علاقة بين العمل وبين العمال والمؤسسة في المادة 90 من القانون الأساسي العام للعامل بنصها على "أن النزاع الجماعي هو كل خلاف يتعلق بالعلاقات الاجتماعية والمهنية في علاقة العمل والشروط العامة للعمل ،ولم يجد تسوية بين العمال والمستخدم باعتبارهما طرفين في هذه العلاقة. يجمع أغلبية الفقهاء على تعريف منازعة العمل الجماعية،" على أنها النزاع الذي يحدث بين أصحاب العمل والعمال بشأن شروط العمل وأحواله، وقد يكون النزاع قانونيا يتعلق بتطبيق أو تفسير قانون أو حكم" (يحياوي نادية، 2014، ص 62)

الصلح: يعني قطع الخصومة وديا بناء على إرادة الأطراف، ومن تم فإن الإنهاء الاتفاقي للنزاع يطلق عليه مصطلح "الصلح" ويرى جانب من الفقه الفرنسي، أن عقد الصلح يتضمن مجموعة من الأحكام المختلفة حيث يتولى القانون المدني بيان لعقد الصلح (بريك طاهر، 2002 ، ص 17).

مفتشيه العمل: هي التي تقوم بوسائل الاتصال الرسمية التي يقرها التنظيم، وهذه الاتصالات قد تكون داخلية أي داخل نطاق المنظمة الإدارية أو الخارجية بين منظمة إدارية أخرى (فضيل دليو، 1998، ص 9).

2.3. الإتصال التنظيمي:

ترجع كلمة COMMUNICATION إلى الكلمة اللاتينية COMMUNIS ومعناها عام أو مشترك وبالتالي فالإتصال كعملية يتضمن المشاركة والتفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس (مكاوي حسن عماد، ليلي حسين، 2003، ص 23).

النزاعات في مجال العمل وكيفية تأثيرها في سلوكات العمال

أما في اللغة العربية فقد ورد تحديدها في قاموس لسان العرب على أنها مشتقة من "وصل" والذي يعني الصلة وبلوغ الغاية، فوصل الشيء إلى الشيء وصولاً وتوصل إليه أي إنتهى وبلغه.

ويرى علماء النفس والاجتماع أن الاتصال بصفة إجمالية، عملية تبادل للمعاني فيها طرفين مرسل ومستقبل، والتبادل لا يتم إلا وقع بين شخصين أو أكثر، فإن وقع بين شخصين فإنهم يسمونه بالاتصال الفردي الشخصي وهو اتصال بدائي وأن وقع بين مرسل وعدد كبير من الأشخاص فإنهم يسمونه بالاتصال الجماعي أو الجماهيري (ماهر أحمد، 2000، ص 24).

الاتصال اصطلاحاً:

يرى ميرييه Merrihoue أن الاتصال هو أي سلوك مقصود كانت المرسل بنقل المعنى المطلوب إلى المستقبل يؤدي إلى الاستجابة بالسلوك المطلوب منه (نفس المرجع، ص 24).

وعليه جاءت مساهمات علم النفس من خلال التركيز على فكرة المثيرات والاستجابة، حيث أن الاتصال هو العملية التي تقوم بمقتضاها الفرد بإرسال مثير عادة ما يكون لفظياً لكي يعدل من سلوك الآخرين وبالتالي فإن السلوك الاتصالي يهدف إلى الوصول إلى استجابة معينة من شخص ما نحو مثير معين وقد وردت في هذا المجال عدة تعاريف .

مثال وارن Waron يعوق الاتصال بأنه لعل انطباع أو تأثير من منطقة إلى أخرى دون النقل الفعلي لمادة أو أنه يشير إلى نقل انطباعات من فرد إلى آخر (عبد الفتاح عبد النبي، 1999، ص 11)، ويعتبر شري Cherry أن الاتصال هو السلوك اللفظي أو المكنون الذي تستخدمه أحد الأطراف للتأثير في الطرف الآخر.

ويركز بعض علماء النفس على العمليات العقلية والوجدانية والمعوقية والذهنية الموجودة في عملية الاتصال ومن هذه العمليات التقدير والحكم والتغير.

يرى عالم النفس Skinner أن الاتصال هو استخدام الكلمات والحركات غيرها من الرموز لتبادل المعلومات (صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2000، ص 277)

أما علماء الاجتماع فينظرون إلى الاتصال على أنه ظاهرة اجتماعية وقوة رابطة وهي هذا الصدد نجد "تشارلز كولي" يعرف الاتصال بأنه "ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتتم وتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز غير المكان واستمرارها غير الزمان وهي تتضمن تعبيرات الوجه والإيماءات والإرشادات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والخطوط الحديدية والبرق والتلفون وكل تلك التدابير التي تعمل بسرعة وكفاءة (يحياوي نادية ، مرجع سبق ذكره، ص 15).

يعتبر موضوع الاتصال من أكثر الموضوعات أهمية على مستوى أية مؤسسة مهما كانت طبيعة وظيفتها ومهما كان حجمها وذلك على اعتبار أنه لا يمكن أن توجد هذه المؤسسة في صورة موحدة دون أن تكون محكومة بنظام اتصالي هذا الأخير الذي يعبر عن مجموعة النشاطات والوسائل التي تسير العلاقات الداخلية والخارجية.

4. الدراسات السابقة التي تناولت النزاع (الصراع) والاتصال في المؤسسة الاقتصادية:

الدراسات الجزائرية:

الدراسة الأولى: نادية سماش، سلوك وتصرفات العمال الصناعيين في ظل التحولات السوسيو-اقتصادية: دراسة ميدانية لا لمؤسسة الوطنية لتحويل المنتوجات الطويلة TPL فرع تريفيلور وهران، رسالة دكتوراه نوقشت شهر جوان 2014 ومنشورة ضمن كتاب، دار ماهر للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2020

هدفت الدراسة إلى التعرف على المسببات المختلفة المؤثرة في سلوك العمال سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو سياسية وحتى الثقافية منها مبرزة دور الاتصال التنظيمي بأنواعه وأنماطه وفاعليته داخل المؤسسة الاقتصادية العمومية ودرجة تأثيره في دور العمال عند تأدية عملهم.

الدراسة الثانية: طالب العقبي الأزهر، القيم الاجتماعية والثقافية المحلية وأثرها على السلوك التنظيمي للعاملين، المصنع الجزائري نموذجاً، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاجتماعية فرع علم اجتماع تنمية، قسنطينة، 2014 تناولت الدراسة اختيار مدى استناد العاملين على القيم والمعايير الاجتماعية المحلية، فيما يقوم بينهم من تعاون وتضامن وما يتبعونه من أسلوب مراقبة وإشراف بغية الدور الذي يلعبه البيئة الاجتماعية والثقافية فيما يسود المنظمة من أنماط وسلوك

الدراسة الثالثة: عمر المشرف، العمل الصناعي حق الإنسان" دراسة مقارنة بين معملين للجنة ، أحدهما في الجزائر العاصمة والثاني في مونيال عاصمة كندا دراسة ميدانية، 1986 باختصار أسفرت الدراسة أن نمط التسيير والثقافة التنظيمية للمؤسسة لا يتلاءم في خصائصه وتقسيمه مع العامل المنفذ كإنسان له قيمته وكرامة

الدراسة الرابعة: رماش صابرينة، الفعالية الاتصالية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة، 2008/2009.

إن الاتصال غير الرسمي له قوة تأثير على توجيه الرأي العام داخل المؤسسة لأن هذا الأخير يفتح المجال لإقامة علاقات تفاعل بين عاملها في المقهى، المكتبة، المطعم، قاعة الرياضة، التابعة للمؤسسة، مما ساهم في إزالة عوامل الانفعال والتوتر والكبت النفسي من بيئة العمل كما يمكن استعمال الكثير من المعلومات والبيانات التي يتعذر أحيانا على الاتصال الرسمي استفاؤها وقد لاحظت الباحثة اعتماد الاتصال غير الرسمي خاصة على مستوى الفروع وذلك لزيادة سرعة انتقال وتبادل المعلومات وتحقيق التفاعل على المعاملات الإدارية.

الدراسة الخامسة: بوقلمون داود، العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية لشركة الخزف الصحي بالمسيلة، مذكرة ماجستير تسيير الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع والديمقراطية جامعة منتوري، قسنطينة، 2007-2008

توجه هذه الدراسة اهتمامها على العمال المهنيين بالمنشأة الصناعية (عينة الدراسة) ، حيث تعرض الباحث إلى مفهوم الصراع ومراحل الصراع وأنواع الصراعات الجماعية وشرح علاقات الصراع ونشأت التنظيم الغير الرسمي ، كما تم التوصل إلى أن التنظيم الغير رسمي هو عبارة عن مجموعة العلاقات واتصالات الناشئة بين الأفراد لتوجيههم تحت سقف واحد في العمل وهو عبارة عن النموذج الكلي للسلوك الفعلي للأفراد والطريقة التي يتصرف فيها أعضاء التنظيم.

الدراسة السادسة: بن سلامة زهية تحت عنوان "أسباب نزاعات العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية" دراسة ميدانية بمحطة توليد الكهرباء "بالطاهير جيجل" 2006/2007، جامعة منتوري.

حاولت الدراسة تشخيص الواقع الفعلي لنزاعات العمل سواء الكامنة في البناء التنظيمي أو المجتمع ككل، وذلك بتقصي الأسباب التنظيمية وأحيانا المجتمعية وكذلك أنواعها وتجسدها وعلاقتها بربطها بمتغيرات الصراع، الخلاف، التوتر، التعارض، التماسك والسلطة وبناء القوة داخل المؤسسة.

النزاعات في مجال العمل وكيفية تأثيرها في سلوكات العمال

توصلت الدراسة إلى أن النزاعات الاقتصادية هي الأكثر انتشارا وهي المسببة لنزاعات العمل كما تبين في الأخير أن نزاعات العمل هي من المواضيع المتغيرة باستمرار والتي يصعب تحديدها تحديدا دقيقا وفق نمط معين.

الدراسة السابعة: رقيق قروي، علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية "دراسة سوسيولوجية لأشكال الصراع في ظل الخصخصة دراسة ميدانية لمؤسسة "نقاوس للمصبرات باتنة" 2009-2010.

تحاول الدراسة مواكبة التغيير السوسيولوجي بتناولها لموضوع علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية دراسة سوسيولوجية لأشكال الصراع في ظل الخصخصة.

استخلصت الدراسة بأن العلاقات العمالية في بعدها السوسيولوجي و المتجسدة في الأشكال الصراعية المعبرة عن الفعل العمالي الممارس في مكان العمل ترتبط بعوامل داخلية تماما كما لها امتداد في البيئة المجتمعية ولم تخل الإضرابات في الجزائر من تدخل المعطى السياسي و خصوصية نقاوس للمصبرات هي جزء من الإرادة الفرقية في قالب اقتصادي ظاهرة الانفتاح الاقتصادي على حساب الإرادة العمالية

من خلال الدراسات السابقة نلاحظ انها تشترك في محاولة التوصل للكشف عن مبررات الصراع مع اختلاف المجتمعات من حيث الثقافة و القيم و هو ما اتاح التعرف على قضايا قد تكون زوايا لتناول الصراع في المؤسسة الجزائرية مجال البحث ، فالمجتمع الجزائري من خلال التجارب التنموية أقحم في العديد من المرات في نظم اقتصادية و توجهات سياسية و إيديولوجية كان في معظمها مفروض عليه و ليس صانعا و تم تطبيقها بعشوائية بدون اخذ بعين الاعتبار هوية المجتمع و هذا ما يلح عليه الباحث الجزائري عبد الناصر جاني حيث قال "المجتمع الجزائري لا يمكن فهمه فهما عميقا الا اذا راعينا البعد التاريخي لهذا المجتمع فهذا يتبع بان تحليل الصراع يتطلب الدراسة الكلية لعلاقات الإنسان بغض النظر عن كونها صراعية ام لا، بحيث يتدخل دافعية الإنسان و قيمه، و البيئة الخارجية في شموليتها الاقتصادية، سياسية، اجتماعية و سيكولوجية بما لها من تأثير على بيئة المؤسسة.

الدراسات العربية والأجنبية:

*دراسة قدمها محمد علي محمد سنة 1971 تتمحور مشكلتها حول انعكاسات سهولة الاتصال ووضوح القرارات والبنات على استقرار العامل ونظراته حول عملية الإدارة وتجسد مجتمع أو مجال دراسته في شركة الأصواف والمنسوجات بالإسكندرية (مصر) وكانت العينة تتضمن مجموعة عمال خمسة أقسام أساسية في اسناد التنظيمي للمؤسسة

وقد شملت الدراسة المحاور والجوانب الاتصالية التالية :

- بيانات عن مصدر معرفة الرسائل التي يحملها عنوان الاتصال الهابط
 - مقاييس تكشف عن تقويم مادة الاتصالات الهابطة من الادارة إلى العمال
 - بيانات تتعلق بتقويم العمال لمضمون الرسائل الرسمية.
- وبعد جملة من الاجراءات الإمبريقية توصلت الباحثة إلى النتائج التالية.
- تحقق الاتصال في التنظيم وظيفة هامة في التكامل والتوازن بين الوحدات والأقسام المختلفة للمؤسسة.
 - ان فشل الإدارة في إيجاد شبكة قوة للاتصال الصناعي و المستويات الرئاسية واتساع نطاق المسؤولية في التنظيم الكبير، قد يؤدي إلى ظهور شبكة الاتصال غير الرسمي
 - إن إدراك مضمون الاتصالات تختلف باختلاف أطراف العملية الاتصالية

- لاحظ الباحث أيضا أن الإدارة قد وجدت أن أفضل طريقة لاحتفاظ التوازن الداخلي والاستقرار في تحقيق على مستوى من الاستقرار للعامل بتمثل ي خطة أو استراتيجية تسمح بتدعيم الاتصال الصاعد لتحقيق مزيد من الترابط والتفاهم بين العمال والإدارة (محمد علي محمد، 1982، ص 447-451)

بالنسبة للدراسات الأجنبية نجد:

الدراسة الأولى: كتاب دافيد اليس وآخرون "أخطار و معاناة في العمل" ضغوطات جديدة حلول جديدة ، دينود DUNOD، 2010.

يتحدث الكتاب عن الضغوطات التي يتعرض لها العامل يوميا في مكان عمله وذلك من خلال إحصاءات جمعت داخل المصانع ومصالح الشؤون الاجتماعية بفرنسا وعلاقة هذه الضغوطات على مستوى أداء العمل ومحاولة إيجاد الحلول لهذه المشاكل حتى يصبح العمل لذة ، مصدر للإنجاز والسعادة .

تتكلم الدراسة عن حوادث العمل والأمراض المهنية التي تتسبب في وفاة مليوني شخص كل سنة إضافة إلى الوفيات المرتبطة بالعمل، 268 مليون حادث عمل غير مميت ينتج عنه على الأقل ثلاثة أيام عطلة متواصلة و 160 مليون حالات أمراض مهنية جديدة سنويا، لا تتوقف الصحافة عن نشر حالات الاكتئاب، سوء الحالة النفسية و الانتحار بالمؤسسات الفرنسية، كما تجسد الأفلام معاناة العمال الأجراء والعنف بالعمل. تطرح الدراسة الأسئلة التالية.

ولكن ماذا يحدث بالتحديد بمنظمتنا؟ ما هي التغييرات الأساسية لهاته الوضعية؟ ماذا يفعل المسيررون وممثلهم؟ ماذا يفعل الشركاء الاجتماعيين؟ وكيف نتصرف أمام هاته الظاهرة؟

عدة أسئلة تحاول الإجابة عنها.

تقترح أولا تحليل الضغوطات الجديدة التي تخضع لها المؤسسات. ثم توضح كيف أن الضغوطات الاقتصادية تناقض التوقعات الاجتماعية .

هاته الأخطار متواجدة بالفعل حيث من جهة ثانية ستحلل الأخطار الناتجة عن التفاوت بين المبادئ الاقتصادية و التوقعات الاجتماعية. هناك أخطار مادية و نفسية تهدد صحة الأفراد ناتجة عن عدم توازن المنظمات (غياب، عدم القدرة على العمل، عدم إخلاص العمال الأجراء، إنتاجية ضعيفة ...). تتعدد الأخطار القضائية نتيجة تقوية التزامات وقاية و حماية الصحة و أمن العمال الأجراء و زيادة مسؤولية رئيس المؤسسة. ثم تشير الدراسة إلى أن فترة الأزمة التي عرفتها هي فترة تجديد. الأزمة تغيير يفرض تحليل حياتنا اليومية و التي تبين أنها فرصة حقيقية للتحرك بإيجابية بحقل شروط العمل. في المقابل قد حان الوقت من أجل تجهيز الموارد البشرية. كيف ذلك؟ نقوم قدر الإمكان بإقصاء انعدام حسن الأداء من مؤسساتنا و بذلك نحد من عدد الغياب بسبب المرض، حوادث العمل، نخفض غياب المؤهلات ... كيف؟ نستثمر و نقيم الرأسمال البشري.

ينتج عن تقييم الأشخاص و تحسين شروط العمل زيادة تحسين الأداء الإجمالي للمؤسسة و حسن السلوك.

بهذا السياق، تقوم الدراسة بتحليل ظهور أمراض جديدة ناتجة عن العمل، ثم تقديم الآثار، الحلول، المتمحورة حول تنظيم العمل و كل ما يتعلق بالأخطار المادية و النفسية الاجتماعية .

حسب الدراسة، ستريح المؤسسات من خلال شروط العمل لأسباب اجتماعية (تحسين نوعية الحياة، الصحة و الأمن

بالعمل) ، اقتصاديا (تخفيض الأسعار المخبأة) و نظاميا (إعادة تركيب العمل حتى يصبح فعالا و ابتكاريا) .

النزاعات في مجال العمل وكيفية تأثيرها في سلوكيات العمال

ختاماً، مسألة شروط العمل ليست كمالية أو أفكار خيرية، حسب الدراسة شروط العمل جزء لا يتجزأ عن التطور المنشود والمستمر للمؤسسات.

الدراسة الثانية:

الأخلاق الاجتماعية: أخلاق العمل مقال في كتاب. (Larochelle, Yves, 2009.) une philosophie de motivation

يناقش هذا المقال الصراع الذي فرضته الحداثة بين المنظومة القيمية والأخلاقية للفرد والثقافة المجتمعية الموجودة داخل الوسط المهني خاصة ومدى قدرة الفرد على المقاومة، هذا التناقض يحدث بالضرورة مع ارتفاع المجتمعات الديمقراطية و الليبرالية أن تكون حراً يتضمن أن تكون منتجا بأي ثمن أخلاقي كان. يبدأ التاريخ السياسي للقرن الـ 19 بعرض درامي للعجز المرتبط بهيمنة السوق الحر على حساب كل التزام أخلاقي أو اجتماعي في العالم حيث ليس للفرد من أولوية سوى الاغتناء، الشخصي أولاً ثم شركائه أو عماله ثم وطنه، ليس هناك سوى رابحون أما الخاسرون هم أصحاب النشاطات ذات المردود الضعيف، أولئك الذين لا يهتمون بالرأي العام أو وسائل الإعلام التي تملئ الرأي السياسي والأخلاق المكتنفة. في مثل هذا السياق كيف يمكن أن يكون للشخص اعتقادات أخلاقية وأن يكون منتجا بعمله في نفس الوقت؟ يكمن الحل النظري ولأسف التطبيقي في تأسيس بعض القيم الأخلاقية الشخصية التي لا يمكن انتهاكها مع احترامها أيًا كان الثمن في إطار العمل مما سينم عن بعض النتائج السلبية وبما أن قيم الفعالية والإنتاجية لن تكون أبداً قيم أولية لديك سينتهي بك المطاف فقيراً، بطلاً أو محجوزاً عليك. الحل إذا قبول خسارة المعارك الأخلاقية التي لن يسمح لك المحيط المهني بربحها والعيش بالوسط المهني من أجل النجاح في محاولة الصلح وفرض بعض الاعتقادات الأخلاقية على النشاطات المرتبطة بالعمل وهذا ما يفعله كل من لم يتخلوا عن أخلاقهم الشخصية للأحكام الاجتماعية ولم يستسلموا لسحر الفرار الموجود برغد حب الذات .

تدعونا الحداثة أحياناً إلى تقسيم شخصيتنا ووضع اعتقاداتنا الشخصية على جنب بالحقل العام والتفريق بين العمل والترفيه، الشغف والواجب. عدم الاستسلام لنزعة تقسيم الشخص هاته والثبات على شكل ابتدائي من النزاهة والكرامة هو أحد التحديات الأخلاقية المتعددة بالقرن الحديث.

الاستقلال الأخلاقي ليس فسخاً للعقد الاجتماعي أو غياب الرأفة بل بالعكس فهذا الاستقلال وحده يضمن حماية المجتمع من التجاوزات المشتركة بالتيارات المرضية التي تستولي أحياناً على التحركات السياسية، الإعلامية أو الدينية المنتشرة.

النقاشات الأخلاقية المعاصرة سواء الهندسية، البيوتكنولوجية، العنصرية الاجتماعية، آداب المهنة والأخطاء المهنية أو التحديد والدفاع العائلي بالمجتمع وبالأمة تتموقع كلها تحت نفس السطر: التعارض بين الحرية المهنية والضمير الجماعي، المشكل الرئيسي أن الكل يحاول اقتراح حل صريح، واضح، شامل ونهائي ولكن يمكن للأخلاق رفضه جلياً، يمكن أن يكون البحث عن التوافق والتسوية المرضية لكل ليس سوى نزوة وهمية وأنه ليس على الإنسان سوى بناء علاقته مع جيرانه، أصدقائه وأعدائه، بطريقة جديدة كل صباح مع تجديد اعتقاداته بنفس الوقت التي تعتبر إسمنت البنيان الاجتماعي المحكوم عليه أن لا يكون سوى بناءات عابرة لأنه من المستحيل الثبات.

من خلال الاستعراض السابق للدراسات نجد أنها كانت تهدف في أغلبيتها إلى التعرف على أشكال الصراع التنظيمي، ومسبباته، وأساليب واستراتيجيات إدارته، وأثر كل ذلك على الرضا الوظيفي، والبعض منها درس أثر ما سبق على مستوى الأداء، وقد خرجت معظم نتائج هذه الدراسات؛ بأن الأشكال السائدة في الصراعات بين الأفراد والصراع بين

المجموعات وبين الأقسام والإدارات، وأن أسبابها في الغالب ترجع إلى: ضغوط العمل، والراتب المنخفض وندرة الحوافز والعلاقة السيئة مع الزملاء وجهة الإشراف، والموارد المحدودة، والاتصالات ونقل المعلومات، وغموض الدور وصراعه، وتداخل الاختصاصات، وعدم المشاركة، كما أوضحت هذه الدراسات أن هذه الأسباب تعتبر أيضا من محددات الرضا الوظيفي ومن العوامل المؤثرة على الأداء، وأن الأساليب المناسبة لإدارة الصراعات هي استراتيجيات التعاون، وأسلوب المواجهة واقلهن استخداما إستراتيجية المنافسة، وأسلوب الإيجار والتجنب، وتختلف دراستنا عن هذه الدراسات بأنها ستتطرق إلى الأساليب الشائعة المتبعة من قبل الإدارة (التنظيم الرسمي) والجماعات غير الرسمية (التنظيم غير الرسمي) في حل الصراع وفك النزاع من خلال نوع الاتصال المعتمد في ذلك .

و عليه فقد بدل الباحثون جهدا لمعرفة الجوانب المختلفة في سلوكيات أفراد التنظيم خاصة أن المنظمة تمارس أنشطتها في ظل علاقات معقدة ومتشابكة بين أفراد التنظيم وهؤلاء الأفراد تجمعهم نوازع ومصالح ورغبات متباينة ، منها ما يخص المنظمة و منها ما يدور في إطار المصالح الشخصية ، خاصة أن أفراد المؤسسة تكون لديهم اتجاهات ثقافية واجتماعية متعددة، فالقيم التي يحملها الأفراد ترتبط ارتباط وثيق بنشاط المؤسسة و نتائجها "إن أهمية القيم يكمن دورها في تحديد آراء العمال و سلوكياتهم وتصرفاتهم" (ظواهر محمد التهامي، ناصر دادي عدون، العدد 51 ، ص 06)

فمن الطبيعي إذن أن يواجه الفرد الكثير من صور الصراع المختلفة حيث يواجه صراعا مع ذاته، أو مع الآخرين أو مع المنظمة. ولعل تعامل الفرد مع هذه المستويات المختلفة من الصراع قد تولد آثار مختلفة عليه و على التنظيم لتنعكس بشكل أو بآخر على الأداء الوظيفي.

و قد تناول منظرو علم الإدارة و السلوك الإنساني و السلوك التنظيمي مسألة الصراع و قصورها على الصراع التنظيمي، في حين أن نسبة كبيرة من هذا الصراع يفترض أنه صراع شخصي له مصادره، وله أسبابه.

من هذا المنطلق تحاول الباحثة سعاد زركوك الإشارة إلى علاقة النزاعات بأنواعها وطرق حلها بنوع الاتصال وبالثقافة السائدة داخل المؤسسة الصناعية ومدى تأثير هذه العوامل على سلوكيات وتصرفات العمال.

وعليه ومن خلال القراءات نجد أن أكثر أسباب نشوء الصراع هي الاتصالات، ونقل المعلومات، وعدم التوافق مع الأسلوب الإداري، وعدم ملائمة الفرد لاحتياجات الوظيفة، كما أنه يوجد صراع بين الفنيين وبعضهم البعض، ومن أهم أسبابه عدم توازن القوى، والمنافسة على الموارد المحدودة، وتداخل الاختصاصات، وعدم المساواة في منح الحوافز والمكافآت.

5. نقاش:

تثير ظاهرة " نزاعات العمل (الصراع) " نقاشا حادا في مختلف الدوائر العلمية، نظرا لأهميتها و ارتباطها بالبناء التنظيمي و كذلك ارتباطها بالفرد و المجتمع على حد سواء.

كما أن هذه الظاهرة " نزاعات العمل " تشكل نقطة تقاطع العديد من العلوم و عليه فإن الدراسة الراهنة سعت لتشخيص الواقع الفعلي لنزاعات العمل، و غير خفي أن هذه الظاهرة " نزاعات العمل " كانت و لا زالت محل اهتمام العديد من التصورات و النظريات و المقاربات العلمية.

إن أول من أشار إلى هذا النزاع ، و هذا الصراع تحت الصيغة بالذات هو كارل ماركس " حيث يقول: " إن العمال هم الذين يخلقون بعملهم رأس المال ، و هم أنفسهم أيضا الذين يخلقون بؤسهم المتزايد ، ذلك أن رأس المال هذا يرتد ضدهم " (بشائنية سعد ، 2003 ، ص 48)

النزاعات في مجال العمل وكيفية تأثيرها في سلوكيات العمال

إن هذا الموضوع " نزاعات العمل " شغل بال الكثير من المهتمين في هذا المجال ، فهناك من رأى بضرورة وجود النزاع و الصراع داخل المؤسسة ، و منهم من عارض ذلك ، و من هذا المنطلق نجد أن البنائية الوظيفية ركزت على التوترات التي تحدث خلا في النسق الاجتماعي و ترى أن نزاعات العمل انحراف للحالة السوية لمختلف المواقف و السلوكيات البشرية و الذي بالإمكان القضاء عليه بواسطة التربية و التكوين واكتساب المواقف الاجتماعية السليمة ، و يذهب أصحاب هذه النظرية إلى أن النزاعات العمالية هي معوقات وظيفية ... و في هذا الصدد يرى كل من " بارسونز " و " ميرتون " ، " غولدر " و هم من رواد هذه النظرية ، أن النزاعات العمالية نتاج لسوء المنظومة الاجتماعية معتمدين في ذلك أن العمال و إدارة المؤسسة لهما نفس الصراع و يتقاسمون نفس القيم الأساسية.

أما الماركسية (بن سلامة زهية، 2007) فقد ركزت على الصراع ، و ترى فيه أنه عملية ديناميكية تشرح الواقع و تكشف عناصره و تناقضاته و تحدد أطرافه و هو الآلية الوحيدة التي تمكننا من اكتشاف آليات الاستغلال و اللامساواة التي ينطوي عليها البناء التنظيمي ، و هو الآلية التي توضح لنا الانتماءات الواضحة لكل مؤسسة ، كما أن الصراع يعتبر بمثابة القانون الطبيعي الاجتماعي المحرك لعملية التطور و البقاء ، و هو الآلية أيضا التي تفجر التناقضات وتؤدي إلى الاحتجاجات و المظاهرات التي تؤدي إلى تغيير الواقع فيما ذهب أصحاب التفاعلية الرمزية إلى ضرورة وجود النزاع داخل المؤسسة لأن الأفراد دوما في تفاعل ، و هذا التفاعل حسب رأيهم يؤدي إلى قتل هذه الجماعة، و عليه فلا بد أن يكون هناك شيء من النزاع و من ثمة إحياء هذه الجماعة.

و عليه ... فإن موضوع " نزاعات العمل " موضوع استهلك في مختلف الدوائر العلمية و في مختلف التخصصات، فالعديد من الباحثين سواء منهم العرب أو الأجانب درسوه واهتموا به و ناقشوه ، و نظرا لأهميته فقد حاولت الدراسة الراهنة البحث عن الأسباب الحقيقية لهذه الظاهرة في المؤسسة الصناعية الجزائرية ، كما جاءت هذه الدراسة تدعيما لما قدمه الآخرون من أبحاث في هذا الشأن ، و نحاول أن نتحدث هنا عن النزاعات الاقتصادية أو ما تسمى بنزاعات المصالح ، دون التطرق إلى النزاعات القانونية التي تكون من اختصاص الغير، وباعتبار النزاعات الاقتصادية تكون أكثر انتشارا في المؤسسة و أن معظم أسباب النزاعات العمالية تتأتى منها و في محاولة البحث عن استخلصنا النتائج التالية من خلال المشروع الذي أشرفنا عليه والمذكور سابقا:

1- عدم المشاركة العمالية في اتخاذ القرار داخل المؤسسة يؤدي إلى وجود النزاع تحصلنا على هذه النتيجة انطلاقا من حاجة الفاعلين إلى الاعتراف التي تحدث عنها أبراهام ماسلو في سلم الحاجات ، لأن بمجرد سؤال الفاعل أي كان منصبه ومستواه العلمي داخل المؤسسة يشعره بالانتماء الأمر الذي يزيد من فعاليته بدل الدخول في مشاحنات ضد المصلحة العليا للمؤسسة باخراج منتج سليم من العيوب.

2- أيضا وجدنا أن لظروف العمل السيئة داخل المؤسسة دور في وجود النزاع .

3- تدني أجور العاملين داخل المؤسسة يؤدي إلى وجود النزاع خاصة وأن المؤسسة مجتمع البحث تعاني من مشاكل مالية يصعب معها حتى دفع الأجور الشهرية لفاعليها والتي تلجأ في كثير من الاحياء إلى صب الراتب على أقساط.

4- عدم وجود عدالة في سياسة الترقيات داخل المؤسسة يؤدي أيضا إلى وجود النزاع لأن هذه الأخيرة تدخل ضمن حيز اشباع الحاجات للعمال والموظفين وبالتالي عدم حصولهم على ترقية يزرع في نفوسهم الكراهية وعدم اللامبالاة.

إن عدم التجانس بين الأعداد الهائلة من الموارد البشرية التي تضمها المؤسسة واختلاف الرأي والعادات والتقاليد ... التي يحملها كل واحد منهم (الكادر العامل)، كما أن عدم احترام العامل، وعدم تلبية حاجياته المتنامية ... كل هذا يؤدي لا محالة إلى خلق النزاع داخل البناء التنظيمي، فالصراع يبدأ داخل الفرد لوجود تعارض بين اهتماماته واهتمامات الآخرين و عندما يشعر الفرد بهذا التعارض فإنه يعتقد بأن تصرفات الآخرين سوف تعترض تحقيق اهتماماته ورغباته، وبالفعل يقوم الآخرون ببعض التصرفات التي تعترض اهتمامات الفرد والتي تسبب في حدوث صراع بين الفرد وبين الآخرين.

فكثير ما يؤدي الصراع داخل المنظمات إلى توتر العلاقات الإنسانية بين الأفراد وهو ما يمكن أن يؤثر سلبا على الأداء ، قد يعرقل نشاط هذا الأخير وأحيانا قد يسبب ذلك بنشأة تنظيمات غير رسمية داخل المنظمة الواحدة ، خاصة إذا كان الصراع عموديا.

و عليه فإن المؤسسة هي مكان بامتياز لظهور و بزوغ هذه النزاعات المتواصلة و المتعددة الأسباب ، كما أنها قطب للحياة الاجتماعية النشطة ، فهي التي تخلق الوظائف ، مصدر للمداخيل ، و مكان للتكيف مع التكنيك المتطور دائما ، وهي لأجل أن تشتغل تستخدم أساسا عنصرين اثنين هما:

1- رأسمالا نقودا جاهزة أو في شكل تجهيزات.

2- عاملا مؤهلا أو غير مؤهلا ، ذهنيا أو يدويا.

إنه بمجرد التقاء و تقابل هذين العنصرين فإن النزاع و الصراع يلزمان هذا اللقاء و هذا التقابل ... فالعنصر الأول يمثل صاحب العمل ، فهو المالك و هو صاحب المؤسسة ، أما العنصر الثاني فتمثله القوى العاملة التي أجرت قدراتها الذهنية أو العضلية. 5

النزاعات في مجال العمل وكيفية تأثيرها في سلوكيات العمال

. قائمة المراجع:

- بشائية سعد ، علم اجتماع العمل ، الأسس النظرية والتجارب ، منشورات جامعة منتوري قسنطينة ، 2003
 - حمدي فؤاد علي، التنظيم والإدارة الحديثة، درا النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1991 .
 - عبد الحليم أكومون، تحرير العقود المهنية والإدارية ، في ظل التشريع العمل والقانون الإداري ، قصر الكتاب البلدية 2007.
 - عبد الفتاح عبد النبي، تكنولوجيا الاتصال والثقافة بين النظرية والتطبيق، دارالعربي لنشر القاهرة، 1999 .
 - صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات ، دار الجامعية القاهرة، 2000.
 - ماهر أحمد ، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال الإسكندرية ، الدار الجامعية 2000.
 - محمد علي محمد، علم الاجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية، 1982.
 - مكاوي حسن عماد، ليلي حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط4 القاهرة ، الدار المصرية اللبنانية، 2003.
 - واضح رشيد ، منازعات العمل الفردية والجماعية في ظل الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر: مضمونها، أنواعها، طرق تسويتها ، دار هومة ،الجزائر.2001.
 - فضيل دليو ، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري ،الجزائر، ديوان المطبوعات الجماعية ،1998.
 - Larochelle, Yves, Une philosophie de la motivation, L'Harmattan, Paris, 2009
- المجلات والدوريات:
- طريبت سعيد، نظرة القانون والقضاء للنظام الداخلي للمؤسسة المستخدمة عند تسوية النزاعات الفردية، المجلة الجزائرية، عدد 2013/03، سبتمبر 2013.
 - ظواهر محمد التهامي، ناصر دادي عدون، القيادة و القيم بالمؤسسة ، مجلة CREAD ، العدد 51.
 - رسائل الماجستير والدكتوراه:
 - العربي بن داود، فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية: دراسة ميدانية بمركب الرافعات والمجارف CPG عين سمارة، قسنطينة، جامعة منتوري محمود، 2008.
 - بن سلامة زهية، أسباب نزاعات العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، رسالة ماجستير، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007.
 - بريك طاهر، عقد الصلح: دراسة مقارنة بين القانون المدني والشرعية الإسلامية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العقود، كلية الحقوق والعلوم الإدارية ، جامعة الجزائر ، 2002.
 - يحيوي نادية، الصلح وسيلة لتسوية نزاعات العمل وفقا للتشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2014.