

أثر اليقظة الاجتماعية في الحد من الصراع التنظيمي بالمؤسسة

L'impact de la veille sociale sur la réduction des conflits organisationnels au sein de l'établissement

طارق بن قسيمي^{1*}، مخبر آفاق الحوكمة للتنمية المحلية المستدامة، قسم العلوم الاقتصادية، معهد الحقوق والعلوم الاقتصادية، المركز الجامعي بريكا، طريق امدوكال، بريكا، 05001، الجزائر، TAREK.BENGUESMI@CU-BARIKA.DZ
مبروكة زرون، المركز الجامعي بريكا، الجزائر، raniaazro1@gmail.com
حبيبي ماجدة، المركز الجامعي بريكا، الجزائر، madjeda2399@gmail.com

تاريخ قبول المقال: 2024/09/29

تاريخ إرسال المقال: 2024/08/04

الملخص: تناولت هذه الدراسة أثر اليقظة الاجتماعية في الحد من الصراع التنظيمي في الجامعات الجزائرية. واتبعت الدراسة منهجاً وصفيّاً، مستخدمةً الاستبيان لجمع المعلومات من 53 موظفاً بالمركز الجامعي بريكا. أظهرت النتائج علاقة عكسية مهمة بين اليقظة والصراع التنظيمي (معامل بيرسون = -0.446). كما كشف تحليل الانحدار عن تأثير سلبي ملحوظ لليقظة على الصراعات ($F = 12.659, p < 0.001$)، مع قدرة تفسيرية 19.9% ($R^2 = 0.199$). كما أشارت النتائج إلى أن زيادة اليقظة بوحدة واحدة يقلل الصراعات بـ 0.531 وحدة.

وبناءً على ذلك، اقترحت الدراسة إنشاء وحدات لليقظة في الهيكل التنظيمي للجامعات، بهدف تعزيز ممارساتها وتحقيق فوائدها في تقليل الخلافات وتحسين بيئة العمل الإيجابية.

الكلمات المفتاحية: اليقظة الاجتماعية؛ الصراع التنظيمي؛ بيئة العمل؛ مؤسسات التعليم العالي

Résumé : Cette étude a examiné l'impact de la veille sociale sur la réduction des conflits organisationnels dans les universités algériennes. L'étude a suivi une approche descriptive, utilisant un questionnaire pour collecter des informations auprès de 53 employés du Centre Universitaire de Barika.

Les résultats ont révélé une relation inverse significative entre la veille et le conflit organisationnel (coefficient de Pearson = -0,446). L'analyse de régression a également montré un effet négatif significatif de la veille sur les conflits ($F = 12,659, p < 0,001$), avec un pouvoir explicatif de 19,9 % ($R^2 = 0,199$). Les résultats ont

* طارق بن قسيمي

également indiqué qu'une augmentation d'une unité de la veille réduit les conflits de 0,531 unité.

Sur cette base, l'étude a proposé la création d'unités de veille dans la structure organisationnelle des universités, visant à renforcer ses pratiques et à réaliser ses avantages dans la réduction des différends et l'amélioration d'un environnement de travail positif.

Mots-clés : La Veille sociale ; Le conflit organisationnel ; Environnement de travail ; Établissements d'enseignement supérieur.

المقدمة:

يعد الصراع التنظيمي ظاهرة طبيعية لا مفر منها في بيئة العمل، حيث تتداخل المصالح وتتباين الآراء والتوجهات بين مختلف الأطراف الفاعلة مع تزايد تعقيدات بيئة الأعمال وتسارع وتيرة التغيرات على عدة أصعدة. وقد أصبحت إدارة هذه الصراعات تشكل هاجسا تواجهه المؤسسات المعاصرة. فالصراعات التنظيمية، إن لم تتم إدارتها بكفاءة، قد تؤدي إلى تدهور المناخ التنظيمي وانخفاض الإنتاجية وتراجع الأداء العام للمؤسسة. فعلى الرغم من وجود العديد من الاستراتيجيات التقليدية لإدارة الصراعات، إلا أن فعاليتها قد تكون محدودة في بيئة العمل سريعة التغير. في هذا السياق، برز مفهوم اليقظة الاجتماعية كتوجه معاصر في إدارة وتسيير المورد البشري؛ والتي تحمل إمكانات واعدة في إدارة الصراعات التنظيمية. وتُعرف اليقظة الاجتماعية على أنها عملية منهجية ومستمرة لرصد وتحليل المؤشرات الاجتماعية داخل بيئة العمل، بهدف استباق التوترات والصراعات المحتملة والتدخل المبكر لمعالجتها. وهي تتضمن مجموعة من الممارسات والأدوات التي تهدف إلى تعزيز التواصل الفعال، وبناء الثقة، وتحسين العلاقات بين مختلف الأطراف داخل المؤسسة.

ويلتحظ البحث جملة من التساؤلات التي نوردتها كالتالي:

- هل توجد علاقة بين اليقظة الاجتماعية والصراع التنظيمي في المركز الجامعي بريكة؟
- ما هو أثر اليقظة الاجتماعية في الحد من الصراعات التنظيمية في المركز الجامعي بريكة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المستجيبين حول اليقظة الاجتماعية والصراع التنظيمي في المركز الجامعي بريكة تُعزى للخصائص الديمغرافية؟
- وللإجابة على تساؤلات الدراسة، تم صياغة الفرضيات التالية:
- يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية لليقظة الاجتماعية على الصراعات التنظيمية في المركز الجامعي بريكة.

➤ تساهم اليقظة الاجتماعية في تخفيض حدة الصراعات التنظيمية بنسبة معنوية بالمركز الجامعي بريكة.

➤ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المستجيبين حول اليقظة الاجتماعية والصراع التنظيمي في المركز الجامعي بريكة تُعزى للخصائص الديمغرافية.

الهدف من الدراسة: تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ❖ تسليط الضوء على مفهوم اليقظة الاجتماعية وأهميتها؛
- ❖ تقييم مدى تطبيق اليقظة في المركز الجامعي بريكة؛
- ❖ تشخيص واقع الصراع التنظيمي في المركز الجامعي بريكة؛
- ❖ استكشاف العلاقة بين تطبيق ممارسات اليقظة الاجتماعية والصراع التنظيمي؛
- ❖ قياس أثر تطبيق اليقظة في الحد من الصراع التنظيمي؛

المنهج المتبع:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي مقترناً بأسلوب دراسة الحالة، حيث يتم توظيف هذا المنهج لوصف وتحليل مفاهيم اليقظة الاجتماعية والصراع التنظيمي في الإطار النظري، ثم تطبيقه في الجانب الميداني على المركز الجامعي بريكة كنموذج للدراسة.

المبحث الأول: أدبيات الدراسة

يتناول هذا المبحث الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة، حيث يسلط الضوء على الجوانب الأساسية لموضوع البحث. وينقسم المبحث إلى ثلاثة مطالب رئيسية تهدف إلى تأسيس فهم شامل للموضوع وتوفير خلفية نظرية متينة للدراسة الميدانية.

المطلب الأول: مفهوم اليقظة الاجتماعية وأهميتها

يحاول هذا المطلب تسليط الضوء على مفهوم اليقظة الاجتماعية وإبراز أهميتها في البيئة التنظيمية. سنتطرق إلى تعريف المصطلح، ثم نستعرض أهميته في تحسين بيئة العمل الداخلية.

أولاً: مفهوم اليقظة الاجتماعية

تُعرف اليقظة بشكل عام بأنها عملية مراقبة ومتابعة مستمرة وذكية لمحيط المؤسسة¹، وهي تشمل جمع وتحليل المعلومات الواقعية والمستقبلية من أجل اتخاذ قرارات استراتيجية سليمة². وذلك لغرض استباق المخاطر

¹Hermel, L. *Maîtriser et pratiquer... Veille stratégique et intelligente économique*. Editions AFNOR, Paris, 2010, P 2.

² Jakobiak, F. *Pratique de la veille technologique*. Editions d'Organisation, Paris, 1991, p. 46.

والتهديدات وخلق فرص جديدة³. باختصار، اليقظة هي أداة أساسية للمنظمات في الوقت الراهن للتكيف مع التحولات المتسارعة في المحيطين الداخلي والخارجي⁴.

وفقاً لـ Picard، تُعرّف اليقظة الاجتماعية بأنها نظام متكامل للمراقبة والإنصات المستمر للحياة الجماعية للعاملين داخل المؤسسة. يهدف هذا النظام بشكل أساسي إلى تحقيق هدفين رئيسيين⁵:

➤ أولاً، الكشف المبكر عن النزاعات المهنية، سواء كانت قائمة بالفعل أو محتملة الحدوث في المستقبل.

➤ ثانياً، تنظيم وتوجيه السياسة الاجتماعية في المؤسسة بما يتناسب مع الواقع الاجتماعي المتغير. من

خلال هذه الآلية، تسعى المؤسسة إلى فهم أعمق للديناميكيات الاجتماعية بين موظفيها، مما يمكنها من اتخاذ إجراءات استباقية لتعزيز مناخ عمل إيجابي وتحسين العلاقات المهنية داخل المؤسسة.

استناداً إلى التعريفات المذكورة آنفاً، يمكن تعريفها على أنها عملية منهجية لجمع وتحليل البيانات والمعلومات من مصادر متنوعة داخل المؤسسة، تهدف إلى رصد وفهم التغيرات في العلاقات الاجتماعية والمناخ العام للعمل. وتشمل هذه العملية مراقبة سلوكيات ومشاعر وآراء العاملين، وطبيعة التواصل بين الموظفين والإدارة، وذلك بهدف تحديد الأسباب المحتملة للنزاعات في مراحل مبكرة والعمل على منعها، مما يساهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز العلاقات الإيجابية داخل المؤسسة.

ثانياً: أهمية اليقظة الاجتماعية

تكتسب اليقظة الاجتماعية بمكانة محورية في المشهد المهني المعاصر، إذ تلعب دوراً فاعلاً في تحسين العديد من الجوانب الحيوية للمؤسسة، من العلاقات الداخلية إلى الإنتاجية والكفاءة التشغيلية. وفيما يلي نستعرض أبرز النقاط التي توضح أهمية هذه العملية:

1- تحسين العلاقة بين الموظفين والإدارة: تلعب اليقظة الاجتماعية دوراً محورياً في تعزيز العلاقات بين الموظفين والإدارة. فهي تساعد على فهم احتياجات الموظفين ومشاكلهم بشكل أعمق، مما يمكن الإدارة من التواصل معهم بفعالية وإيجاد حلول مناسبة. هذا التواصل الفعال يساهم بدوره في بناء الثقة، حيث يصبح الموظفون أكثر اطمئناناً لقدرة الإدارة على الاستماع إليهم وحل مشاكلهم.

³ Costa, N. *Veille et benchmarking*. Editions ellipses Marketing, Paris, 1991, P 49

⁴ Elqasmi, M J. *Le management par processus et la veille stratégique*, Article published on the website http://isdsm.univ-tln.fr/PDF/isdsm%2024/isdsm24_elqasmi.pdf, 2007. P 2.

⁵ Picard, D. *la veille sociale : prévoir et gérer la conflictualité industrielle*, Editions Vuibert ·Paris, 1991, P 01.

2- تحسين ظروف العمل: تساهم اليقظة بشكل كبير في تحسين الظروف المهنية. فهي تساعد على الكشف المبكر عن المخاطر الاجتماعية والصحية في بيئة العمل من خلال تقييم دقيق لأوضاع الموظفين وطريقة عملهم. هذا التقييم يمكن الإدارة من اتخاذ إجراءات وقائية فعالة لحماية صحة وسلامة الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، فهي تساهم في الارتقاء بالمناخ المهني بشكل عام، وذلك من خلال الكشف عن أي مشاكل في التأقلم أو الظروف الفيزيائية لأماكن العمل، مما يؤدي إلى تحسينات ملموسة في بيئة العمل.

3- تحسين الإنتاجية: تعد اليقظة الاجتماعية عاملاً أساسياً في تحسين إنتاجية العمل. فهي تساعد على زيادة رضا الموظفين عن عملهم من خلال الاستجابة الفعالة لمشاكلهم وتقديم حلول مناسبة. هذا الرضا الوظيفي يترجم مباشرة إلى زيادة في الإنتاجية. كما أن اليقظة الاجتماعية تلعب دوراً مهماً في تحفيز الموظفين على العمل بشكل أفضل، وذلك من خلال فهم احتياجاتهم وتقديم الدعم اللازم لهم. هذا التحفيز يؤدي إلى زيادة الالتزام والحماس في الأداء الوظيفي للعاملين.

4- تقليل الصراعات: تلعب اليقظة الاجتماعية دوراً حاسماً في تقليل الصراعات داخل بيئة العمل. فهي توفر آليات فعالة للاستماع إلى الموظفين وفهم أسباب الصراعات بشكل عميق. من خلال توفير منابر للتواصل الفعال بين الموظفين والإدارة، يمكن التعرف على مصادر التوتر ومعالجتها في مراحلها المبكرة. بالإضافة إلى ذلك، تساعد اليقظة الاجتماعية على حل الصراعات بشكل سلمي وفعال، ويتحقق ذلك عن طريق تعزيز التواصل والتفاهم بين جميع الأطراف ذات الصلة.

5- تحسين التواصل: تعتبر اليقظة الاجتماعية أداة قوية لتحسين التواصل داخل المؤسسة. فهي تساعد على خلق قنوات تواصل فعالة بين الموظفين والإدارة، مما يسهل تبادل المعلومات والأفكار بشكل سلس. هذا التواصل المفتوح يعزز الشفافية ويقلل من سوء الفهم والشائعات التي قد تؤثر سلباً على بيئة العمل. كما أنها تشجع على التغذية الراجعة المستمرة، مما يسمح للإدارة بالتعرف على آراء ومقترحات الموظفين بشكل منظم.

ثالثاً: عناصر اليقظة الاجتماعية

تعد اليقظة الاجتماعية عملية مهمة لفهم وتحسين الأوضاع الاجتماعية في العمل، وللمحد من تأثير الصراعات الداخلية أو منعها. وتتكون هذه الممارسات من مجموعة عناصر أساسية يمكن تفصيلها كالتالي:

1- جمع المعلومات: تعد هذه المرحلة الخطوة الأولى والأساسية في اليقظة الاجتماعية. وهي تشمل جمع البيانات الكمية مثل إحصاءات التوظيف، نسب الغياب، عدد الحوادث والشكاوى، وعدد الإضرابات. كما تشمل جمع المعلومات النوعية مثل ملاحظات المدراء حول سلوك الموظفين، والتقييمات، ومحتوى المناقشات في الاجتماعات. بالإضافة إلى ذلك، يتم جمع البيانات الخارجية المتعلقة بالقطاع والبيئة التنافسية والسياسات

الاجتماعية والقانونية في البلد. هذا التنوع في مصادر المعلومات يضمن نظرة شاملة ودقيقة للوضع الاجتماعي داخل المؤسسة.

2- تحليل المعلومات: تعتبر هذه المرحلة خطوة حاسمة لفهم الظروف الاجتماعية في العمل بعمق. ويتضمن هذا التحليل تحديد الأنماط والاتجاهات، مثل ملاحظة زيادة في عدد الشكاوى في قسم معين أو ارتفاع في نسبة الغياب. كما يشمل تحديد وتقييم أسباب الظروف السلبية، كضغط العمل أو عدم الرضا عن الرواتب، وكذلك تحديد وتقييم أسباب الظروف الإيجابية مثل الرضا الوظيفي وزيادة الكفاءة. هذا التحليل الشامل يساعد في رسم صورة واضحة للوضع الاجتماعي في المؤسسة ويمهد الطريق لاتخاذ إجراءات مدروسة.

3- التوصيات والتدخل: استنادًا إلى نتائج المرحلة السابقة، تأتي مرحلة وضع التوصيات والتدخلات المناسبة. وهذا يشمل اقتراح حلول لمشاكل العمل المحددة، مثل إعادة هيكلة العمل، تغيير أساليب التواصل، أو توفير دورات تدريبية لتعزيز الكفاءة. كما يتضمن اقتراح برامج وأنشطة لتعزيز التواصل والتعاون بين الموظفين والإدارة. من المهم أيضًا في هذه المرحلة وضع آليات لتقييم نجاح هذه التدخلات، مع الحرص على المرونة في تعديلها إذا لزم الأمر. هذا النهج الاستباقي والمرن يضمن فعالية الإجراءات المتخذة في تحسين الظروف الاجتماعية في بيئة العمل.

4- التواصل والمشاركة: يعد التواصل الفعال والمشاركة النشطة بين جميع الأطراف - المدراء والموظفين وممثلي العاملين - عنصرًا حيويًا لنجاح هذه الاداة. حيث يعزز هذا النهج التشاركي الشفافية ويبني الثقة بين جميع مستويات المؤسسة. كما أنه يضمن أن تكون الحلول المقترحة مقبولة ومفهومة من قبل جميع الأطراف، مما يحسن من فرص نجاحها.

المطلب الثاني: الصراع التنظيمي: أسبابه ومراحله

سوف نستعرض في هذا الجزء مفهوم الصراع التنظيمي داخل المؤسسة، مع توضيح أنواعها وأسباب نشوئها وتأثيرها على بيئة العمل.

أولاً: تعريف الصراع التنظيمي

يمكن تعريف الصراع التنظيمي بأنه عملية تفاعلية تنشأ داخل المؤسسة نتيجة التعارض أو المواجهة بين مختلف الأفراد أو الجماعات⁶. وهو يمثل محاولات الأطراف المتنازعة لتحقيق أهدافهم على حساب أهداف

⁶ القويزي القائمة، تسيير التنوع في الموارد البشرية كمطلب لتجنب الصراع التنظيمي، مجلة علوم الانسان والمجتمع، 2016، العدد 19، ص 116.

الآخرين⁷، سواء كانت هذه الأهداف مادية أو معنوية كالسلطة والنفوذ أو التقدير والاحترام⁸. ويتميز الصراع التنظيمي بكونه وضعاً تنافسياً يدركه أطرافه⁹، ويهدف في بعض الأحيان إلى تحقيق الوحدة بين الجماعات حتى لو كان ذلك على حساب أحد الأطراف¹⁰. كما أنه يمثل سعي وحدات النظام لتحقيق مصالحها على حساب الوحدات الأخرى¹¹، وقد يتطور إلى حالة من العداء والرغبة في الإضرار¹².

ثانياً: أسباب نشوء الصراعات في المؤسسات

الصراع التنظيمي هو حالة نفسية تنشأ عن تعارض في الآراء أو الخيارات، وتتجلى في المنظمات كخلافات بين الأفراد أو المجموعات. هذه الخلافات قد تؤدي إلى إبطاء العمل أو خلق عوائق، لكنها في الوقت نفسه تعتبر جزءاً أساسياً من الوجود التنظيمي. ومن أسباب نشوء الصراع داخل المنظمة ما يلي¹³:

- **التوقعات الإدارية:** يُتوقع من كل موظف تحقيق الأهداف التي يفرضها رئيسه وعندما يساء فهم هذه التوقعات أو لا يتم الوفاء بها في غضون الوقت المحدد، تنشأ نزاعات.
- **انعدام المساءلة:** إذا كانت المسؤوليات في المشروع غير واضحة ونشأ بعض الخطأ، والذي لا يرغب أي عضو في الفريق في تحمل المسؤولية عنه، فقد يصبح أيضاً سبباً للنزاع في المنظمة.
- **انقطاع الاتصال:** أحد الأسباب الرئيسية للنزاع في مكان العمل هو انقطاع الاتصال، أي إذا طلب أحد الموظفين معلومات معينة من موظف آخر، لا يستجيب بشكل صحيح، فإن النزاع يثير شرارات في المنظمة.

⁷ مطاطة موسى، بوعطيط جلال الدين، اشكال إدارة الصراع التنظيمي في المنظمات من وجهة نظر الإطارات الوسطى دراسة ميدانية بمؤسسة الإسمنت حجر السود سكيكة الجزائر، مجلة آفاق علمية، المجلد 11، العدد 02، 2019، ص 422.

⁸ بوهورور نجلة، الصراع التنظيمي: مقارنة نظرية، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، العدد 10، 2017، ص 80.

⁹ جبريل أمل، أثر أساليب حل الصراع التنظيمي في أداء العاملين، المجلة العربية للنشر العلمي، المجلد 05، العدد 50، 2022، ص 386.

¹⁰ الحوراني هبة منير طويرش، الصحة التنظيمية في المدار الثانوية الحكومية في العاصمة عمان وعلاقتها بإستراتيجيات ادارة الصراع التنظيمي التي يمارسها المديرون من وجهة نظر المعلمين. رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الادارة والقيادة التربوية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2017، ص 30.

¹¹ قريشي عبد الكريم، رويم فائزة، الاستراتيجيات الخمس لإدارة الصراع التنظيمي، مجلة دراسات نفسية وتربوية، العدد 14، 2015، ص 88.

¹² بورعدة حسين، إدارة الصراعات التنظيمية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2005، ص 148.

¹³ Neupane, A. *An overview of Organizational Conflict*. Quest Journals Journal of Research in Business and Management, 10(08), 2022, PP 145-149.

➤ **سوء الفهم:** يمكن أن يؤدي سوء فهم المعلومات أيضًا إلى تخفيف الخلاف في المنظمة، بمعنى أنه إذا أساء شخص واحد تفسير بعض المعلومات، فقد يؤدي ذلك إلى سلسلة من النزاعات.

ثالثًا: مراحل الصراع التنظيمي

أحد النماذج الأكثر قبولًا على نطاق واسع للصراع داخل المؤسسة تم اقتراحه من قبل لويس بوندي والذي يتكون من خمس مراحل متتالية¹⁴:

➤ **مرحلة الصراع الكامن:** في هذه المرحلة لا يوجد صراع فعلي. لكن إمكانية التسبب في الصراع موجودة رغم أنها مخفية.

➤ **مرحلة الصراع المدرك:** يصبح في هذه المرحلة أحد الأطراف مدركًا لوجود الصراع نتيجة لإدراك حقيقة أن أهدافه يتم إعاقتها بفعل طرف آخر. في هذه النقطة، يبدأ كل طرف في البحث عن أصل وسبب الصراع، وتحليل الأحداث التي أدت إلى حدوث الصراع، ويكون قادرًا على التصريح بوضوح بوجود الصراع.

➤ **مرحلة الصراع المحسوس:** يطور في هذه المرحلة كل طرف في الصراع شعورًا سلبيًا وعدائيًا تجاه الطرف الآخر. يبدأ كل طرف في تبني موقف دفاعي، مطورًا عقلية "نحن ضد هم" ويبدؤون في إلقاء اللوم على المجموعة الأخرى باعتبارها سبب الصراع. وعند محاولة مناقشة وجهات النظر المختلفة، غالبًا ما يتم تضخيم نقاط الخلاف، مما يؤدي إلى تفاقم الوضع وتعميق الهوة بين الأطراف.

➤ **مرحلة الصراع الظاهر:** في هذه المرحلة، وبعد الشعور بوجود الصراع، يقرر أحد الأطراف الرد ووضع خطط للتعامل مع الطرف الذي يشعر بأنه سبب الصراع. أيضًا، يبدأ كلا الطرفين في إعاقة أهداف بعضهما البعض. كما يمكن أن يأخذ الصراع الظاهر شكل العدوانية المفتوحة أو حتى العنف بين الأشخاص والمجموعات.

➤ **مرحلة تبعات الصراع:** هي المرحلة النهائية التي تشهد انتهاء الصراع بشكل حتمي، سواء كان ذلك بحل إيجابي أو نتائج سلبية. وقد تتخذ المنظمة إجراءات مختلفة كاستجابة، مثل فصل موظف أو إعادة هيكلة أقسامها، وفي الحالات الشديدة، قد يؤدي الصراع إلى فشل المؤسسة بأكملها. كل تجربة نزاع تترك أثرًا دائمًا يشكل رؤية وردود فعل الأطراف المتنازعة تجاه الخلافات اللاحقة. وبالتالي فإن الحل المبكر للصراع يعزز العلاقات الإيجابية، بينما قد يؤدي التأخير في حله إلى تدهور العلاقات وانتشار ثقافة عمل سلبية.

¹⁴ Ebhote, O. & Monday O. *Conflict Management: Managerial Approach towards Improving Organizational Performance*. International Review of Social Sciences and Humanities, 9(1), 2015, PP 51-60.

المطلب الثالث: الدراسات السابقة

سوف نستعرض من خلال هذا المطلب الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، مع إبراز القيمة العلمية التي تقدمها الدراسة الحالية.

أولاً: مراجعة الأدبيات المتعلقة باليقظة الاجتماعية

تطرقت العديد من الدراسات إلى موضوع اليقظة الاجتماعية وأهميتها في المؤسسات، فقد أكد Picard سنة (1991) في كتابه بعنوان " **La Veille Sociale: Prévoir et gérer la conflictualité industrielle** " على دور اليقظة في الحد من الصراعات والنزاعات المهنية داخل المؤسسة من خلال مراقبة دائمة للمناخ الاجتماعي داخلها وجمع كل مؤشرات عدم الرضا وعلامات التوتر. كما هدفت دراسات أخرى إلى توضيح فائدة استخدام اليقظة الاجتماعية كأداة فعالة لإدارة وتحسين استغلال الموارد البشرية في مجال خدمات النقل، وهذا من خلال مراقبة وتتبع البيئة الداخلية للمنظمة وتحديد التهديدات المحتملة أو الواقعية للأمن الاجتماعي ومراجعة خطط إدارة الموارد البشرية بشكل دوري؛ وقد أظهرت الدراسة أهمية اليقظة الاجتماعية في تخفيف التأثير المحتمل للنزاعات عن طريق توفير أفضل حلول للمشكلات الاجتماعية المختلفة¹⁵. وفي دراسة أخرى لهتهات (2022) أكد من خلالها الدور الكبير الذي تلعبه اليقظة الاجتماعية في الحد من ظاهرة التوترات المهنية من خلال التتبع والرصد الدقيق للمناخ الاجتماعي داخل محيط العمل واستخدام البيانات المحصلة في وضع التدابير الوقائية والاستباقية المناسبة¹⁶. كما أشارت دراسة شعيب وجيلاني (2024) إلى أن اليقظة الاجتماعية أصبحت ضرورة حتمية لجميع المؤسسات الجزائرية وذلك لدورها الفعال في مراقبة بيئة المؤسسة، ورصد مؤشرات المناخ الاجتماعي، مما يساهم في تطوير تدابير وقائية وإجراءات استباقية تعزز الروابط التنظيمية وتحسين قدرة المؤسسة على التكيف مع محيطها¹⁷.

ثانياً: مراجعة الأدبيات المتعلقة بالصراع التنظيمي

¹⁵ Chalus-Sauvannet, M. C., Delattre, M., & Noguera, F. **Les apports de la veille sociale aux ressources humaines : cas d'une entreprise de service de transport**. Management & Avenir, N° 95(5), 2017, 153–170.

¹⁶ هتهات المهدي، حتمية التوجه نحو اليقظة الاجتماعية لتعزيز الالتزام التنظيمي في المؤسسات الجزائرية - اقتراح خلية يقظة اجتماعية - ، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، المجلد 11، العدد 02، 2022، ص ص 73-86.

¹⁷ شعيب وداد، جيلاني جهيدة، إعادة تعزيز اليقظة الاجتماعية كأحد مداخل عصريّة المؤسسات الاقتصادية (دراسة تحليلية لسياق اليقظة الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية)، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني الافتراضي -الحضوري حول: عصريّة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية آليات نماذج حلول، المركز الجامعي الشريف بوشوشة آفلو، يوم 25 أبريل 2024، ص ص 1-17.

أظهرت الدراسات السابقة أن إدارة النزاعات داخل المنظمات تعتبر عملية مُعقدة تتطلب فهماً عميقاً لأنواع النزاعات وأسبابها، والتأثيرات المحتملة على كفاءة المنظمة بشكل عام. ففي دراسة أجراها Rahim (2002)، تم التأكيد على أن النزاع يُمكن أن يكون عاملاً إيجابياً إذا تم إدارته بشكل سليم، حيث يُمكن أن يساهم في تحسين الأداء وتحفيز الابتكار، بينما قد يكون له تأثير سلبي إذا تم تجاهله أو إدارته بشكل غير فعال¹⁸. وقد ركزت دراسات أخرى على دور القيادة في إدارة النزاعات، واستكشفت أساليب القيادة المختلفة والتي يمكن أن تساهم في حل النزاعات بشكل فعال¹⁹. وتؤكد هذه الدراسات على ضرورة وجود استراتيجيات فعالة لإدارة النزاعات داخل المنظمات لضمان استقرارها وتحقيق أهدافها. كما تُشير الدراسات إلى أهمية إدراك الفرق بين مختلف النزاعات، مثل النزاعات التي تُركز على المهام، والتي تُركز على العلاقات بين الأفراد، وكذلك النزاعات بين المجموعات، لأن كل نوع من النزاعات يتطلب معالجة مُختلفة²⁰. وأكدت دراسة أخرى أن إدارة النزاعات بطريقة فعالة قد تُساعد في تحسين العلاقات بين الموظفين، وخلق بيئة عمل صحية، وتشجيع الابتكار وحل المشكلات²¹. وتُظهر هذه الدراسات أهمية دراسة النزاعات في المنظمات وفهم ديناميكيتها لتطوير استراتيجيات فعالة لإدارتها وحل المشكلات التي تنتج عنه.

ثالثاً: القيمة العلمية التي تقدمها الدراسة الحالية

تبرز الدراسة الراهنة بعدة سمات فارقة عن الأبحاث السابقة في هذا المجال. فقد تميزت هذه الدراسة بتركيزها بشكل خاص على العلاقة بين اليقظة الاجتماعية والصراعات التنظيمية في سياق المؤسسات الجامعية الجزائرية، وهو مجال لم يحظ باهتمام كافٍ في الدراسات السابقة، مما يوفر رؤية محلية وبيئة فريدة لم تتناولها الأبحاث السابقة بهذا التخصيص. بالإضافة إلى ذلك؛ تميزت الدراسة باعتمادها على منهجية كمية دقيقة، مستخدمة أدوات إحصائية مثل تحليل الارتباط والانحدار البسيط لتحليل العلاقة بين المتغيرين، الأمر الذي يساهم بتقديم رؤية أكثر عمقا لطبيعة العلاقة بينهما.

المبحث الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

¹⁸ Rahim, M. A. *Toward a Theory of Managing Organizational Conflict*. The International Journal of Conflict Management, 13(3), 2002, PP 206–235

¹⁹ John-Eke, E. C., & Akintokunbo, O. O. *Conflict Management as a Tool for Increasing Organizational Effectiveness: A Review of Literature*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 10(5), 2020, PP 299–311.

²⁰ De Dreu, C. K. W. *Task versus Relationship Conflict, Team Performance, and Team Member Satisfaction: A Meta-Analysis*. Journal of Applied Psychology, 88(4), 2003, PP 741–749

²¹ Donate, M.J., Guadamillas, F., & González-Mohino, M. (2023). *Solving Task Management Conflict in Hotel Establishments Through Knowledge Management Tools: Effects on Innovation Capabilities*. Journal of Knowledge Management, 27(11), 2023, PP 157-186.

يتناول هذا المبحث الجانب التطبيقي للدراسة، حيث يستعرض منهجية البحث وإجراءاته، ثم يقدم عرضاً وتحليلاً لنتائج الدراسة الميدانية. كما يختتم بتقديم نتائج اختبار فرضيات الدراسة، مما يسمح بتقييم دقيق لمدى تحقق أهداف البحث وصحة الافتراضات الأولية التي تم تقديمها.

المطلب الأول: منهجية الدراسة وإجراءاتها

يتناول هذا المطلب الإطار المنهجي والإجرائي للدراسة، مستعرضاً مجتمع وعينة البحث، أدوات جمع البيانات، وإجراءات التطبيق. كما يسلط الضوء على صدق وثبات أداة الدراسة، مما يوفر أساساً متيناً لفهم المنهجية المتبعة وتقييم موثوقية النتائج.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة: يضم مجتمع هذه الدراسة كافة العاملين في المركز الجامعي بريقة، حيث يصل عددهم الإجمالي إلى 135 فرداً من الجنسين. وقد تم انتقاء عينة تمثيلية من هذا المجتمع تتألف من 53 مشاركاً ومشاركة يعملون في المركز المذكور. وقد اختيرت هذه العينة بعناية لتعكس خصائص مجتمع الدراسة الأصلي بشكل دقيق.

ثانياً: أدوات جمع البيانات وإجراءات التطبيق

1- أداة جمع البيانات

في هذه الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان لاستقصاء آراء الموظفين. حيث قام الباحثين بتصميم وتوزيع استبيان ورقي على عينة الدراسة المكونة من موظفي المركز الجامعي بريقة؛ حيث روعي في تصميم الاستبيان الوضوح وسهولة الفهم لضمان دقة الإجابات وتحقيق أهداف الدراسة. وقد قسم الاستبيان ليشمل ثلاثة محاور أساسية:

➤ **البيانات الديموغرافية:** يتضمن هذا القسم أسئلة حول الخصائص الشخصية والوظيفية للمستجيبين.

➤ **واقع اليقظة الاجتماعية في المركز الجامعي:** يحتوي على 10 عبارات.

➤ **واقع الصراع التنظيمي في المركز الجامعي:** يشمل 11 عبارة.

لتقييم آراء المشاركين حول النقاط المطروحة في القسمين الثاني والثالث، اعتمدنا على نموذج ليكرت بخمس درجات. يتيح هذا النموذج للمستجيبين اختيار إجابة تتراوح بين "لا أوافق بشدة" (1 نقطة) و"أوافق تماماً" (5 نقاط). قمنا بتوزيع نسخ ورقية من الاستبيان على العاملين في مكاتبهم بالمركز الجامعي. حرصنا على منح كل مشارك الفرصة الكافية للتفكير في إجاباته دون ضغط زمني. بعد الانتهاء، جمعنا الاستمارات المكتملة شخصياً من المشاركين. هذا الأسلوب في تجميع البيانات أتاح لنا التواصل المباشر مع المستجيبين، مما ساعد في توضيح أي استفسارات وضمان فهم دقيق لأسئلة الاستبيان.

2- اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

يعرض الجدول أدناه نتائج هذا الاختبار بالتفصيل:

الجدول (01): اختبار التوزيع الطبيعي

المحور	عدد الفقرات	Z	Sig
واقع اليقظة الاجتماعية	10	0.123	0.111
واقع الصراع التنظيمي بالمؤسسة	11	0.080	0.200

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستعانة ببرنامج SPSS 26

نتائج اختبار كولموجوروف-سميرنوف أظهرت أن كل المتغيرات حققت مستوى معنوية فوق 0.05، مما يؤكد توزيعها الطبيعي. هذا دفعنا لاختيار الأساليب الإحصائية المعلمية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، نظرًا لدقتها وقوتها في كشف العلاقات بين المتغيرات عند استيفاء شروطها.

ثالثًا: صدق وثبات الاستبيان

يعد التحقق من صدق وثبات الاستبيان مرحلة حاسمة لضمان دقة النتائج. اعتمدنا على صدق المحكمين والاتساق الداخلي لتأكيد صلاحية الاستبيان، إضافة لقياس ثباته. هذه الخطوات تعزز موثوقية أداة البحث وتدعم صحة النتائج المستخلصة.

1- صدق المحكمين

للتأكد من صدق الاستبيان، تم اللجوء إلى صدق المحكمين. حيث تم عرض الاستبيان في شكله الأولي على محكمين متخصصين، وهم خمسة أساتذة من قسم العلوم الاقتصادية بالمركز الجامعي بريكة. وقد طلب منهم إبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مدى وضوح عبارات الاستبيان وملائمتها لقياس ما وضعت لأجله. بناءً على آراء وتوصيات المحكمين، تم إجراء التعديلات اللازمة على الاستبيان. وقد تضمنت هذه التعديلات:

- ❖ حذف خمس عبارات من محور اليقظة الاجتماعية.
- ❖ حذف أربع عبارات من محور الصراع التنظيمي.
- ❖ إعادة صياغة بعض العبارات لتحسين وضوحها ودقتها.

تم إجراء هذه التعديلات لتحسين جودة الاستبيان وضمان قياسه الدقيق لمتغيرات الدراسة. ومن ثم تم ضبط الاستبيان في صورته النهائية، والتي اعتمدت لجمع بيانات الدراسة.

2- صدق الاتساق الداخلي

للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان، تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وكذلك معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للأداة.

أ- الاتساق الداخلي لبنود محور اليقظة الاجتماعية

يعرض الجدول أدناه نتائج الاتساق الداخلي لبنود محور اليقظة الاجتماعية:

الجدول (02): يوضح صدق الاتساق الداخلي لبنود محور واقع اليقظة الاجتماعية في المركز الجامعي بركة

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	تقوم الإدارة بمراقبة التغيرات في أساليب العمل بين الموظفين	0.754**	< .001
02	تراقب الإدارة بشكل منتظم مستوى رضا الموظفين عن ظروف العمل	0.840**	< .001
03	تقوم الإدارة بدراسة الشكاوى المقدمة من طرف الموظفين	0.707**	< .001
04	تقوم الإدارة بدراسة وتحليل أسباب التوترات والنزاعات بين الموظفين بشكل منهجي	0.812**	< .001
05	تتعامل إدارة المركز مع الشكاوى المقدمة بشكل سريع	0.833**	< .001
06	تشجع الإدارة الموظفين عن التبليغ على المشاكل التي يواجهونها في العمل	0.760**	< .001
07	تقوم الإدارة بمتابعة معدلات الغياب بين الموظفين	0.924**	< .001
08	تقوم الإدارة بشكل دوري بتحديد المخاطر في بيئة العمل	0.748**	< .001
09	تقوم الإدارة بمتابعة حالات المرض بين الموظفين	0.773**	< .001
10	تقوم الإدارة بمعالجة المطالب والشكاوى التي ترفعها النقابات العمالية داخل المركز	0.692**	< .001

* دال عند مستوى دلالة $(\alpha < 0.05)$ ؛ ** دالة عند مستوى دلالة $(\alpha < 0.01)$

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستعانة ببرنامج SPSS 26

تظهر نتائج تحليل صدق الاتساق الداخلي ارتباطات قوية ودالة إحصائياً لجميع العبارات، مع معاملات ارتباط تتراوح بين 0.692 و 0.924. وقد سجلت عبارة متابعة معدلات الغياب أعلى ارتباط، بينما حصلت عبارة معالجة مطالب النقابات على أدنى ارتباط. وتؤكد هذه النتائج الاتساق الداخلي العالي للمحور وصلاحيته.

ب- الاتساق الداخلي لبنود محور الصراع التنظيمي

يعرض الجدول أدناه نتائج الصدق لبنود محور الصراع التنظيمي:

الجدول (03): يوضح صدق الاتساق الداخلي لبنود محور واقع الصراع التنظيمي في المركز الجامعي بريقة

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	هناك مستوى عال من الخلافات والنزاعات بين الموظفين في المركز الجامعي	0.781**	< .001
02	تسود أجواء من التوتر الشديد والعداء في العلاقات بين الموظفين بسبب النزاعات	0.817**	< .001
03	تنشأ نزاعات بين الموظفين بسبب خلاف حول توزيع المهام الوظيفية	0.781**	< .001
04	تسبب الاختلافات في الآراء حول العمل في ظهور خلافات بين الموظفين	0.806**	< .001
05	تنشأ نزاعات بين الموظفين بسبب عدم وضوح الأدوار والمسؤوليات الوظيفية	0.792**	< .001
06	تؤدي ضغوط العمل إلى ظهور نزاعات بين الموظفين	0.657**	< .001
07	تصل حدة النزاعات بين الموظفين إلى مستوى يستدعي تدخل إدارة المركز	0.757**	< .001
08	تصل النزاعات بين الموظفين في بعض الأحيان إلى درجة العنف اللفظي	0.807**	< .001
09	تؤثر النزاعات بشكل واضح على الأداء الوظيفي للموظفين	0.803**	< .001
10	تعيق النزاعات القائمة بين الموظفين القدرة على العمل بروح الفريق	0.833**	< .001
11	تسبب النزاعات في زيادة معدلات الغياب عن العمل بين الموظفين	0.716**	< .001

* دال عند مستوى دلالة $(\alpha < 0.05)$ ؛ ** دالة عند مستوى دلالة $(\alpha < 0.01)$

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستعانة ببرنامج SPSS 26

أظهرت النتائج أعلاه وجود اتساق داخلي عالي بين فقرات محور المحور الثاني، حيث تراوحت معاملات الارتباط بينها من 0.657 إلى 0.833، وكانت جميعها دالة عند مستوى دلالة 0.001. يشير هذا إلى أن جميع العبارات تقيس نفس المحور، وهو واقع الصراع التنظيمي في المركز الجامعي، مما يدعم صحة وصدق مقياس محور الصراع التنظيمي.

3- ثبات أداة الدراسة

للتحقق من ثبات الأداة المستخدمة في هذه الدراسة، تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، ويعتبر هذا المعامل أداة إحصائية واسعة الانتشار لتقييم مدى تناغم العناصر المتعددة داخل المقياس الواحد. يقدم مؤشراً دقيقاً عن مستوى الترابط بين مكونات الأداة، مما يعكس كفاءتها في قياس الظاهرة المستهدفة بصورة منسجمة ودقيقة. وقد تم حساب معامل ألفا كرونباخ لكل محور على حدة، بالإضافة إلى الأداة ككل.

يظهر الجدول أدناه نتائج اختبار الثبات، موضحاً قيم معامل ألفا كرونباخ لكل محور ولأداة بشكل إجمالي:

الجدول رقم (04): يوضح اختبار الثبات

المحور	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ	معامل الصدق
واقع اليقظة الاجتماعية بالمركز الجامعي بريقة	10	0.897	0.947
واضع الصراع التنظيمي بالمركز الجامعي بريقة	11	0.934	0.966
الإستبيان ككل	21	0.744	0.862

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستعانة ببرنامج SPSS 26

تُظهر النتائج مستويات عالية من الثبات لكلا من محوري واقع اليقظة الاجتماعية والصراع التنظيمي، بالإضافة إلى الاستبيان ككل. يشير معامل الثبات العالي (0.897 لواقع اليقظة الاجتماعية و0.934 للصراع التنظيمي) إلى موثوقية عالية في قياس هذين المحورين. بينما يُعتبر معامل الثبات 0.744 للاستبيان ككل مقبولاً، مما يشير إلى قدرة الاستبيان على قياس جميع المتغيرات المستهدفة بشكل موثوق به. تُضاف إلى ذلك معاملات الصدق المرتفعة، مما يعزز من موثوقية وصلاحية أداة الدراسة.

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

يقدم هذا الجزء عرضاً شاملاً لنتائج الدراسة وتحليلها، بدءاً من البيانات الديمغرافية للمشاركين، وصولاً إلى آرائهم حول واقع اليقظة الاجتماعية والصراع التنظيمي.

أولاً: عرض وتحليل البيانات الديمغرافية

الجدول (05): سمات أفراد العينة وفق المؤشرات الديمغرافية

المتغيرات	فئات المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
النوع	ذكر	20	37.70%
	أنثى	33	62.30%
	المجموع	53	100%
السن	أقل من 30 سنة	07	13.20%
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	30	56.60%
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	15	28.30%
	50 سنة فما فوق	01	1.90%
	المجموع	53	100%
سنوات الخبرة	أقل من 05 سنوات	08	15.10%
	من 05 إلى 10 سنوات	18	33.96%
	أكثر من 10 سنوات	27	50.94%
	المجموع	53	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستعانة ببرنامج SPSS 26

يقدم الجدول أعلاه تحليلاً لسمات أفراد العينة وفقاً للمؤشرات الديمغرافية الرئيسية. فيما يخص توزيع النوع، نلاحظ أن الإناث يشكلن الغالبية بنسبة 62.30% (33 مستجيب)، مقابل 37.70% (20 مستجيب) من الذكور. أما بالنسبة للفئات العمرية، فإن الفئة الأكثر تمثيلاً هي من 30 إلى أقل من 40 سنة، حيث تشكل 56.60% (30 مستجيب) من العينة، تليها الفئة من 40 إلى أقل من 50 سنة بنسبة 28.30% (15 مستجيب). أما بخصوص سنوات الخبرة، نجد أن نصف العينة تقريباً (50.94%، 27 مستجيب) يملكون خبرة تزيد عن 10 سنوات، يليهم الأفراد الذين بحوزتهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 33.96% (18 مستجيب).

ثانياً: عرض آراء المشاركين على عبارات محور واقع اليقظة الاجتماعية

يستعرض هذا الجزء واقع اليقظة الاجتماعية في المركز الجامعي بريكة. سنحلل إجابات المشاركين في الاستبيان لتكوين فكرة واضحة عن مستوى اليقظة السائد.

الجدول (06): يوضح القيم المتوسطة وانحرافاتها لعبارات محور واقع اليقظة الاجتماعية في المركز الجامعي بريكة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	تقوم الإدارة بمراقبة التغيرات في أساليب العمل بين الموظفين	3.13	1.075
02	تراقب الإدارة بشكل منتظم مستوى رضا الموظفين عن ظروف العمل	3.02	1.275
03	تقوم الإدارة بدراسة الشكاوى المقدمة من طرف الموظفين	3.58	1.100
04	تقوم الإدارة بدراسة وتحليل أسباب التوترات والنزاعات بين الموظفين بشكل منهجي	2.92	1.222
05	تتعامل إدارة المركز مع الشكاوى المقدمة بشكل سريع	3.08	1.141
06	تشجع الإدارة الموظفين عن التبليغ على المشاكل التي يواجهونها في العمل	3.15	1.231
07	تقوم الإدارة بمتابعة معدلات الغياب بين الموظفين	3.94	1.167
08	تقوم الإدارة بشكل دوري بتحديد المخاطر في بيئة العمل	3.02	1.118
09	تقوم الإدارة بمتابعة حالات المرض بين الموظفين	2.91	1.131
10	تقوم الإدارة بمعالجة المطالب والشكاوى التي ترفعها النقابات العمالية	3.62	0.945
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.23	0.824

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستعانة ببرنامج SPSS 26

يقدم الجدول أعلاه تحليلاً لواقع اليقظة الاجتماعية في المركز الجامعي بريكة، حيث يظهر متوسط حسابي عام قدره 3.23 وانحراف معياري 0.824، مما يشير إلى مستوى متوسط من ممارسات اليقظة الاجتماعية. وبرزت "متابعة معدلات الغياب بين الموظفين" كأعلى متوسط حسابي (3.94)، تليها "معالجة المطالب والشكاوى النقابية" (3.62) و"دراسة شكاوى الموظفين" (3.58). في المقابل، سجلت "متابعة حالات المرض بين الموظفين" (2.91) و"دراسة وتحليل أسباب التوترات والنزاعات" (2.92) أدنى المتوسطات.

وتشير هذه النتائج إلى أن إدارة المركز تولي اهتماماً أكبر للمؤشرات الكمية مثل الغياب والشكاوى الرسمية، بينما تحتاج إلى تعزيز جهودها في مجالات الرصد الاستباقي للتوترات وتحليل أسبابها. كما يلاحظ وجود مجال للتحسين في مراقبة رضا الموظفين وتحديد المخاطر في بيئة العمل بشكل دوري.

ثالثاً: عرض آراء المشاركين على عبارات محور واقع الصراع التنظيمي

يستعرض هذا الجزء نتائج الإحصاء الوصفي لمحور واقع الصراع التنظيمي في المركز الجامعي بركة، مستنداً على بيانات الاستبيان.

الجدول (07): يوضح القيم المتوسطة وانحرافاتها لعبارات محور واقع الصراع التنظيمي في المركز الجامعي بركة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	هناك مستوى عال من الخلافات والنزاعات بين الموظفين في المركز الجامعي	2.79	1.166
02	تسود أجواء من التوتر الشديد والعداء في العلاقات بين الموظفين بسبب النزاعات	2.79	1.245
03	تنشأ نزاعات بين الموظفين بسبب خلاف حول توزيع المهام الوظيفية	3.13	1.210
04	تسبب الاختلافات في الآراء حول العمل في ظهور خلافات بين الموظفين	3.34	1.192
05	تنشأ نزاعات بين الموظفين بسبب عدم وضوح الأدوار والمسؤوليات الوظيفية	3.17	1.205
06	تؤدي ضغوط العمل إلى ظهور نزاعات بين الموظفين	3.26	1.258
07	تصل حدة النزاعات بين الموظفين إلى مستوى يستدعي تدخل إدارة المركز	3.00	1.345
08	تصل النزاعات بين الموظفين في بعض الأحيان إلى درجة العنف اللفظي	2.96	1.315
09	تؤثر النزاعات بشكل واضح على الأداء الوظيفي للموظفين	3.43	1.308
10	تعيق النزاعات القائمة بين الموظفين القدرة على العمل بروح الفريق	3.64	1.346
11	تسبب النزاعات في زيادة معدلات الغياب عن العمل بين الموظفين	2.85	1.321
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.12	0.982

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستعانة ببرنامج SPSS 26

يقدم الجدول أعلاه تقييم لواقع الصراعات التنظيمية في المركز الجامعي بركة، حيث يظهر بمتوسط حسابي عام قدره 3.12 وانحراف معياري 0.982، مما يشير إلى مستوى متوسط من الصراع التنظيمي.

وتبرز العبارة "تعيق النزاعات القائمة بين الموظفين القدرة على العمل بروح الفريق" كأعلى متوسط حسابي (3.64)، تليها "تؤثر النزاعات بشكل واضح على الأداء الوظيفي للموظفين" (3.43). في المقابل، سجلت العبارات المتعلقة بمستوى الخلافات والنزاعات وأجواء التوتر أدنى المتوسطات (2.79 لـ كليهما).

وتشير هذه النتائج إلى أن الصراعات التنظيمية، رغم عدم وصولها لمستويات حادة من العداء أو العنف اللفظي، لها تأثير ملموس على العمل الجماعي والأداء الوظيفي. كما تبرز أهمية الاختلافات في الآراء حول العمل وضغوط العمل كمصادر رئيسية للنزاعات، مما يستدعي اهتماماً خاصاً بهذه الجوانب عند إدارة الصراع التنظيمي.

المطلب الثالث: عرض لنتائج تقييم الفرضيات

سنتناول في هذا المطلب نتائج اختبار فرضيات الدراسة، وذلك بتسليط الضوء على العلاقات والتأثيرات بين المتغيرات الرئيسية؛ بالإضافة إلى دراسة الفروق في آراء المشاركين وفقاً للخصائص الديمغرافية.

أولاً: العلاقة الارتباطية بين اليقظة الاجتماعية والصراع التنظيمي

يعرض الجدول أدناه نتائج تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة:

الجدول (08) : نتائج معامل الارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة

المتغيرات	اليقظة الاجتماعية	الصراعات التنظيمية
اليقظة الاجتماعية	1	Pearson's r
	-	p-value
الصراعات التنظيمية	- 0.446	Pearson's r
	< .001	p-value

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستعانة ببرنامج SPSS 26

كشفت النتائج أعلاه عن وجود علاقة عكسية متوسطة القوة وذات دلالة إحصائية بين اليقظة الاجتماعية والصراعات التنظيمية، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط -0.446 بمستوى دلالة أقل من 0.001. هذا يشير إلى أنه كلما زادت اليقظة الاجتماعية في المؤسسة، انخفضت مستويات الصراعات التنظيمية بشكل ملحوظ. وتؤكد هذه النتيجة على الأهمية الاستراتيجية لتبني وتعزيز ممارسات اليقظة الاجتماعية كأداة فعالة في إدارة وتخفيف حدة الصراعات التنظيمية داخل المؤسسات الجامعية.

ثانياً: تحليل العلاقة التفاعلية بين اليقظة الاجتماعية والصراع التنظيمي

يبين الجدول أدناه نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط، والذي يقدم معلومات حول تباين خط الانحدار، القدرة التفسيرية، ومعاملات نموذج الانحدار

الجدول (09): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير اليقظة الاجتماعية على

الصراعات التنظيمية

معاملات نموذج الانحدار				القدرة التفسيرية		تباين خط الانحدار		المتغير التابع
Sig	T	B		R ²	R	Sig	F	
< .001	9.715	4.846	الثابت	0.199	0.446	< .001	12.659	الصراع التنظيمي
< .001	-3.558	-0.531	اليقظة الاجتماعية					

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستعانة ببرنامج SPSS 26

كشفت النتائج أعلاه على وجود أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لليقظة على الصراع التنظيمي. وتؤكد قيمة F البالغة 12.659 ($p < 0.001$) صلاحية النموذج ككل، مما يبرز قوة العلاقة بين المتغيرين. ويدعم هذا الاستنتاج معامل التحديد R^2 الذي يبلغ 0.199، مشيراً إلى أن اليقظة الاجتماعية تفسر 19.9% من التباين في الصراعات التنظيمية. وتشير قيمة B السالبة (-0.531) إلى أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في ممارسات اليقظة الاجتماعية تؤدي إلى انخفاض قدره 0.531 وحدة في الصراع التنظيمي. وتعزز قيمة T السالبة (-3.558) ومستوى الدلالة المرتبط بها ($p < 0.001$) معنوية هذا التأثير العكسي.

ثالثاً: تحليل التباين في آراء المستجيبين وفقاً للخصائص الديمغرافية

يظهر الجدول أدناه نتائج الفروق في آراء أفراد العينة على محاور الدراسة وفقاً للخصائص الديمغرافية للمشاركين. والنتائج موضحة كما يلي:

الجدول (10): نتائج تحليل التباين في آراء المستجيبين

المتغير	الخصائص الديمغرافية	الاختبار	F	Sig
اليقظة الاجتماعية	السن	One_way-anova	1.850	0.150
	المؤهل العلمي		2.009	0.125

0.656	0.426		الخبرة	
Sig	T	Independent	النوع	
0.624	0.493	T-test		
Sig	F	الاختبار	الخصائص الديمغرافية	المتغير
0.065	2.574	One_way_anova	السن	الصراع التنظيمي
0.908	0.182		المؤهل العلمي	
0.576	0.557		الخبرة	
Sig	T	Independent	النوع	
0.031	0.062	T-test		

المصدر: من إعداد الباحثين باستعانة ببرنامج SPSS

بناءً على النتائج المقدمة، يمكن تحليل النتائج كما يلي:

❖ **اليقظة الاجتماعية:** لم تظهر فوارق إحصائية مهمة تعزى للخصائص الديمغرافية. حيث كانت جميع قيم

Sig تجاوزت 0.05، مما يشير لعدم تأثير هذه العوامل على اليقظة الاجتماعية بشكل ملحوظ.

❖ **الصراع التنظيمي:** لم تبرز اختلافات ذات دلالة إحصائية مرتبطة بالعمر أو المؤهلات العلمية أو سنواتالخبرة (قيم الدلالة $0.05 <$). لكن ظهر فرق معنوي يتعلق بالجنس (الدلالة $0.031 = 0.05 >$)، مما

يدل على تباين ملحوظ في وجهات النظر حول النزاع بين الجنسين.

الخاتمة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على العلاقة بين ممارسات اليقظة الاجتماعية ومستويات الصراع التنظيمي، وذلك بهدف تقديم رؤية واضحة لصناع القرار في الجامعات حول أهمية تبني استراتيجيات فعالة لإدارة الصراعات وتحسين المناخ التنظيمي.

وقد أشارت الدراسة إلى جملة من النتائج الهامة، يمكن تلخيصها فيما يلي:

- ❖ المركز الجامعي بريقة يطبق اليقظة الاجتماعية بدرجة متوسطة؛
- ❖ وجود درجة متوسط من الصراع داخل المركز؛
- ❖ كشفت التحليلات عن علاقة عكسية مهمة إحصائياً بين ممارسات اليقظة والصراع التنظيمي. هذه العلاقة، التي تم تأكيدها من خلال تحليل الانحدار، تشير إلى أن تبني وتعزيز آليات اليقظة الاجتماعية يمكن أن يؤدي إلى انخفاض ملموس في حدة النزاعات داخل البيئة الجامعية.
- ❖ تشرح اليقظة الاجتماعية ما يقارب 20% من التباين في الصراعات التنظيمية بالمركز الجامعي، وهو ما يؤكد أهميتها كأداة إدارية فعالة.

التوصيات المقترحة:

- ❖ تأسيس خلايا متخصصة لليقظة الاجتماعية ضمن الهيكل التنظيمي للجامعات، مع تحديد مهامها وصلاحياتها وموقعها في الهرم الإداري؛
- ❖ تطوير نموذج لبطاقة الأداء المتوازن يركز على الأبعاد الاجتماعية في المؤسسات الجامعية؛
- ❖ تنظيم برامج تدريبية للطواقم الإداري حول أساسيات وتقنيات الرصد الاجتماعي الفعال.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب

- 1- Costa, N. *Veille et benchmarking*. Editions ellipses Marketing, Paris, 2008.
- 2- Hermel, L. *Maîtriser et pratiquer... Veille stratégique et intelligente économique*. Editions AFNOR, Paris, 2010.
- 3- Jakobiak, F. *Pratique de la veille technologique*. Editions d'Organisation, Paris, 1991.
- 4- Picard, D. *la veille sociale : prévoir et gérer la conflictualité industrielle*, Editions Vuibert ,Paris.1991.

ثانياً: الرسائل والمذكرات

1- الحوراني هبة منير طويرش، *الصحة التنظيمية في المدار الثانوية الحكومية في العاصمة عمان وعلاقتها بإستراتيجيات ادارة الصراع التنظيمي التي يمارسها المديرون من وجهة نظر المعلمين*. رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الادارة والقيادة التربوية ،جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2017.

ثالثاً: المقالات

1- القويزي القايمه، *تسيير التنوع في الموارد البشرية كمطلب لتجنب الصراع التنظيمي*، مجلة علوم الانسان والمجتمع، 2016.

2- بوهورور نجلة، *الصراع التنظيمي: مقارنة نظرية*، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، العدد 10، 2017.

3- بورغدة حسين، *إدارة الصراعات التنظيمية*، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2005.

4- جبريل أمل، *أثر أساليب حل الصراع التنظيمي في أداء العاملين*، المجلة العربية للنشر العلمي، المجلد 05، العدد 50، 2022.

5- قريشي عبد الكريم، رويم فائزة، *الاستراتيجيات الخمس لادارة الصراع التنظيمي*، مجلة دراسات نفسية وتربوية، العدد 14، 2015.

6- مطاطة موسى، بوعطيط جلال الدين، *اشكال إدارة الصراع التنظيمي في المنظمات من وجهة نظر الإطارات الوسطى دراسة ميدانية بمؤسسة الإسمنت حجر السود سكيكة الجزائر*، مجلة آفاق علمية، المجلد 11، العدد 02، 2019.

7- هتهات المهدي، *حتمية التوجه نحو اليقظة الاجتماعية لتعزيز الالتزام التنظيمي في المؤسسات الجزائرية -اقتراح خلية يقظة اجتماعية-*، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، المجلد 11، العدد 02، 2022.

7- Chalus-Sauvannet, M. C., Delattre, M., & Noguera, F. *Les apports de la veille sociale aux ressources humaines : cas d'une entreprise de service de transport*. Management & Avenir, 95(5), 2017.

8- De Dreu, C. K. W. *Task versus Relationship Conflict, Team Performance, and Team Member Satisfaction: A Meta-Analysis*. Journal of Applied Psychology, 88(4), 2003.

9- Donate, M.J., Guadamillas, F., & González-Mohino, M. (2023). *Solving Task Management Conflict in Hotel Establishments Through Knowledge Management Tools: Effects on Innovation Capabilities*. Journal of Knowledge Management, 27(11), 2023.

10- Ebhote, O. & Monday O. *Conflict Management: Managerial Approach towards Improving Organizational Performance*. International Review of Social Sciences and Humanities, 9(1), 2015.

- 11- Elqasmi, M J. *Le management par processus et la veille stratégique*, Article published on the website. http://isdmln.univ-tln.fr/PDF/isdmln%2024/isdmln24_elqasmi.pdf, 2007
- 12- John-Eke, E. C., & Akintokunbo, O. O. *Conflict Management as a Tool for Increasing Organizational Effectiveness: A Review of Literature*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 10(5), 2020.
- 13- Neupane, A. *An overview of Organizational Conflict*. Quest Journals Journal of Research in Business and Management, 10(08), 2022.
- 14- Rahim, M. A. *Toward a Theory of Managing Organizational Conflict*. The International Journal of Conflict Management, 13(3), 2002.

رابعاً: أشغال الملتقيات

- 1- شعيب و داد، جيلاني جهيدة، إعادة تعزيز اليقظة الاجتماعية كأحد مداخل عصرنة المؤسسات الاقتصادية (دراسة تحليلية لسياق اليقظة الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية)، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني الافتراضي -الحضوري حول: عصرنة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية آليات نماذج حلول، المركز الجامعي الشريف بوشوشة آفلو، يوم 25 أبريل 2024.