

## اليقظة الاجتماعية

تعتبر اليقظة الاجتماعية أداة إدارية تسمح بتطوير العلاقة بين إدارة المؤسسة ومواردها البشرية من مختلف المستويات الإدارية من خلال توفير شفافية أكثر للمعلومة، الاستماع الجاد لانشغالات المورد البشري وتطلعاته، بالإضافة الى بناء سياسة حوار فعالة.

فاليقظة الاجتماعية تعد نشاطا حديثا في المؤسسات الاقتصادية الهدف منها اكتشاف وجود حالات لنزاعات محتملة او حقيقية مع اتخاذ القرارات الاجتماعية المناسبة بالاعتماد على معلومات مختلفة تخص الجانب البشري في المنظمات كالأجور وقت العمل، الصحة والسلامة المهنية، التغيب، وغيرها من المعلومات التي تمثل مؤشرا على صحة المناخ الاجتماعي في المنظمات.

## أولاً: مفهوم اليقظة الاجتماعية

اليقظة الاجتماعية تعتبر أداة مراقبة نشطة لمحيط اجتماعي محدد بهدف تفادي الآثار السلبية لتراجع الروابط والعلاقات الاجتماعية بين الافراد العاملين ومنظماتهم بالإضافة الى ضمان توفير إمكانيات فهم ومعالجة الأسباب التي أدت الى ظهور هذه النزاعات.

تعرف أيضا اليقظة الاجتماعية بانها وسيلة للإنصات هدفها استباق وقوع النزاعات وغايتها تحقيق التنظيم الاجتماعي داخل المنظمة.

كذلك تعرف بانها: توقع كل الوضعيات التي تهدد المنظمة او تهدد تماسك فرق العمل من اجل تسيير الخطر الاجتماعي بشكل افضل.

اليقظة الاجتماعية: هي وسيلة للملاحظة وتتبع المحيط الاجتماعي في المنظمة ومن ثم تقييمه من حيث درجة رضا الافراد ودافعيتهم نحو العمل، ومواطن سوء التشغيل الذي يؤثر سلبا على حيويتهم والتزامهم.

كذلك تعرف اليقظة الاجتماعية: بانها عملية مراقبة ومتابعة الوضعية الاجتماعية الداخلية من خلال تعقب وجمع البيانات والمعطيات المتعلقة بذلك وهذا بغرض تقوية الروابط التنظيمية من خلال الحد او التقليل من مختلف التوترات والنزاعات المهنية داخل المنظمة.

وتعرف أيضا: بانها أداة ضبط اجتماعية تدخل ضمن الاستراتيجية العامة للمنظمة. فاليقظة الاجتماعية تركز على توجيهين أساسيين:

الأول: يتعلق بالمراقبة النشطة والمستمرة للمناخ الاجتماعي في المنظمة وهو ما يسمى بالملاحظة الاجتماعية.

الثاني: فيرتبط بيقظة مختلف الفاعلين ضمن التحديات الاستراتيجية وبالتالي تدخل اليقظة الاجتماعية ضمن التوجه الاستراتيجي العام للمنظمة.

ويمكن القول كذلك ان دون وجود نظام يقظة اجتماعية في المنظمة لا يمكن ضمان نجاح الاشكال الأخرى لليقظة ( التنافسية، التكنولوجية، الموردين،...) . بضرورة تهيئة المناخ الاجتماعي لتقبل التحولات والتغيرات المحتملة وبالتالي اليقظة الاجتماعية تعتبر دعامة وقاعدة لنجاح اليات الاستجابة لتلك التحولات.

## ثانيا: أهمية اليقظة الاجتماعية

تكتسي اليقظة الاجتماعية أهميتها من خلال اعتبارها عملية مستمرة حول قياس مؤشرات المناخ الاجتماعي للمنظمة، وتحليل مسببات الاخطار الاجتماعية وذلك من خلال ما يلي:

- خلق انسجام حقيقي بين المسير والمرؤوسين؛
- ضمان معرفة وتطبيق القواعد والقوانين؛
- إرساء نظام اتصالات اجتماعية نازلة وصاعدة؛
- تتبع التحولات الاجتماعية؛
- استباق الاخطار النفسية والاجتماعية.

## ثالثا: ابعاد اليقظة الاجتماعية

تتمثل ابعاد اليقظة الاجتماعية في النقاط التالية:

- التقليل من عوامل عدم الرضا المهني داخل المنظمة مما يعزز من الالتزام التنظيمي لدى العاملين ؛
- ملاحظة الوضعية الاجتماعية بهدف التنبؤ بالنزاعات المهنية قبل حدوثها بين مختلف الفاعلين في المؤسسة؛
- تحديد وملاحظة كل الظواهر الاجتماعية مثل الصراعات الاجتماعية، التفاهم بين الافراد والتمسك بالتقاليد داخل محيط العمل ؛
- تنبيه أصحاب القرار على ضرورة إعادة تعديل قرارات السياسة الاجتماعية في المنظمة.

## رابعاً: الية عمل اليقظة الاجتماعية

بالإضافة الى كون المؤسسة هي خلية فانها تعتبر بمثابة بناء وفضاء اجتماعي يظم مجموعة افراد يعملون معا ويتفاعلون معا بصورة شبه مستمرة ومنظمة، كما تربطهم علاقات اجتماعية متعددة داخل التنظيم ، اذا ان تسيير هذه العلاقات لن يتحقق الا من خلال جمع بيانات صحيحة ودقيقة حول وضعية المحيط الاجتماعي داخل المنظمة، بحيث هذه البيانات ليس من السهل دائما جمعها بم انها تعتمد كثيرا على الملاحظة.

لكن من جهة أخرى اذا تجاهل المسير هذه البيانات الدالة عن عدم الرضا او حدوث نزاع محتمل فهناك خطورة ان يتعقد الوضع ويتأزم لهذا تظهر الحاجة الى الاستعانة بنظام يقظة اجتماعي. حيث تسمح هذه الأخيرة من اختيار الأساليب الناجعة التي تسهل الترابط التنظيمي من خلال توفير مناخ اجتماعي يساعد على التواصل الجيد بين المجموعات بالاعتماد على المعلومات التي لها علاقة مباشرة بالموارد البشرية. ولهذا نجد ان نظام اليقظة الاجتماعية في المنظمة يعتمد على مجموعة من المؤشرات وتتمثل اهم هذه المؤشرات تلك المرتبطة ب ( الامن الصحي للعمال، الأجور، رضا العمال، توقع النزاعات، تنظيم العمل،... ) .

ومن اجل فعالية اليقظة الاجتماعية في معالجة مختلف المشاكل واستباقها وجب توفر ما يلي:

- جمع ومعالجة المعلومات التي تشمل جميع جوانب العمل في المنظمة الخاصة بالعاملين بها؛

- تشخيص ومتابعة العلاقات في المنظمة؛
- التدخل في معالجة المشكلات التي تمس المناخ الاجتماعي في المنظمة.