

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر اليقظة الاجتماعية في إدارة الصراع التنظيمي داخل المؤسسة الوطنية لإنتاج السكاكين واللواصق والصنابير (SANIAK)، ولتحقيق ذلك وقصد الإجابة على الإشكالية المطروحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي لوصف متغيرات الدراسة، وقد تم جمع البيانات من خلال استبيان وزع على عينة من إطارات وإداريي المؤسسة، ثم تحليلها باستعمال برنامج SPSS، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن مستوى اليقظة الاجتماعية داخل المؤسسة جاء متوسطاً إلى مقبول، مما يعكس وجود وعي نسبي بأهميتها في الحد من صراعات العمل، كما بينت أن صراعات العمل موجودة داخل المؤسسة لكنها ليست مرتفعة بشكل كبير، وتعد ظاهرة تنظيمية طبيعية يمكن التحكم فيها، كما أن اليقظة الاجتماعية تؤثر فقط على أسلوب التعاون (يتطلب مراقبة + إنصات)، ولا تؤثر على الأساليب الأخرى، وأختتمت الدراسة بجملة من التوصيات منها: ضرورة تعزيز اليقظة الاجتماعية داخل المؤسسة من خلال التكوين والتحسيس بأهميتها، مع دعم ثقافة الحوار والتعاون كأهم أسلوب في إدارة صراعات العمل، وتحسين قنوات الاتصال الداخلي للحد من سوء الفهم بين العمال، إضافة إلى الاهتمام أكثر بالجانب الاجتماعي داخل بيئة العمل لما له من دور في تعزيز الاستقرار التنظيمي وتخفيف حدة الصراعات.

الكلمات المفتاحية: اليقظة الاجتماعية، صراعات العمل، إدارة الصراع التنظيمي، مؤسسة (SANIAK)

Abstract:

This study aimed to examine the impact of social vigilance on organizational conflict management within the National Company for the Production of Knives, Springs, and Taps (SANIAK). To achieve this objective and answer the research problem, the descriptive method was adopted to describe the study variables. Data were collected through a questionnaire distributed to a sample of managers and administrative staff of the company and analyzed using SPSS software.

The findings revealed that the level of social vigilance within the company was moderate to acceptable, reflecting a relative awareness of its importance in reducing workplace conflicts. The study also showed that workplace conflicts exist within the



company but are not highly prevalent, and they are considered a natural organizational phenomenon that can be controlled. Furthermore, the results indicated that social vigilance affects only the collaboration style of conflict management, which requires monitoring and active listening, while it has no significant effect on the other conflict management styles.

The study concluded with several recommendations, including the need to strengthen social vigilance within the company through training and awareness programs, support a culture of dialogue and cooperation as the most important approach to managing workplace conflicts, improve internal communication channels to reduce misunderstandings among employees, and pay greater attention to the social aspect of the work environment because of its role in enhancing organizational stability and reducing the intensity of conflicts.

Keywords: Social Vigilance, Workplace Conflicts, Organizational Conflict Management, SANIAK.

Résumé:

Cette étude avait pour objectif de déterminer l'impact de la veille sociale sur la gestion des conflits organisationnels au sein de l'Entreprise Nationale de Production de Couteaux, de Vis et de Robinetterie (SANIAK). Afin de répondre à la problématique de recherche, l'approche descriptive a été adoptée pour décrire les variables de l'étude. Les données ont été recueillies à l'aide d'un questionnaire distribué auprès d'un échantillon composé de cadres et d'administratifs de l'entreprise, puis analysées à l'aide du logiciel SPSS.

Les résultats ont montré que le niveau de la veille sociale au sein de l'entreprise est moyen à acceptable, ce qui reflète une prise de conscience relative de son importance dans la réduction des conflits de travail. L'étude a également révélé que les conflits de travail existent au sein de l'entreprise, mais qu'ils ne sont pas très élevés et constituent un phénomène



organisationnel naturel pouvant être maîtrisé. En outre, la veille sociale influence uniquement le style de collaboration (qui nécessite la surveillance et l'écoute), sans effet significatif sur les autres styles de gestion des conflits.

L'étude s'est conclue par plusieurs recommandations, notamment la nécessité de renforcer la veille sociale au sein de l'entreprise à travers des actions de formation et de sensibilisation à son importance, de promouvoir une culture du dialogue et de la coopération en tant que principal mode de gestion des conflits de travail, d'améliorer les canaux de communication interne afin de réduire les malentendus entre les employés, ainsi que d'accorder une plus grande importance à la dimension sociale de l'environnement de travail en raison de son rôle dans le renforcement de la stabilité organisationnelle et la réduction des conflits.

Mots-clés : veille sociale, conflits de travail, gestion des conflits organisationnels, entreprise SANIAK.

