

يمكن أن تكون العلاقات بين العمال وأرباب العمل تعاونية ومتناغمة، حيثما تكون العلاقات غالباً تعاونية ومتناغمة، فإن الطبيعة نفسها لعلاقات العمل تجعل الصراعات لا مفر منها. يمكن التعامل معها في مكان العمل نفسه دون تدخل أطراف ثالثة، على الرغم من أنه يمكن اللجوء أحياناً وبحرية إلى مساعدة طرف ثالث. يشير التعاون في مكان العمل إلى الأساليب التي تسمح بإقامة وتحسين العلاقات بين الإدارة والموظفين داخل المؤسسة. يتطلب ذلك وجود آليات وعمليات مناسبة تسمح للموظفين وإدارتهم بالتواصل في مصلحتهما المشتركة. يتضمن التعاون الفعال في مكان العمل وجود أنظمة مناسبة داخل المؤسسة تعزز الحوار البناء. تتيح هذه الأنظمة والتبادلات: ● منع الصراعات من خلال معالجة الشكاوى وتجنب تفاقمها إلى صراعات أكبر؛ ● حل المشكلات بسرعة من خلال معالجة الشكاوى فور ظهورها؛ - تحسين ظروف وإطار العمل؛ ● زيادة الإنتاجية وتحسين تنافسية المؤسسة؛ ● العمل من أجل المصالح المشتركة؛ ● تعزيز دافع الموظفين من خلال المشاركة والانخراط. نظراً للفوائد التي يمكن أن تُستخلص من نظام تعاون فعال في مكان العمل، توصي التوصية (رقم 94) لمنظمة العمل الدولية بشأن التشاور والتعاون على مستوى المؤسسة، توضح التوصية رقم 94 أن التعاون في العمل يمكن أن يُعزز من خلال تشجيع الاتفاقات الطوعية بين الأطراف و/أو تنفيذه من خلال تشريع ينشئ هيئات للتشاور والتعاون. يتميز التعاون في مكان العمل بشكل أساسي بأنه: مُعتمد بحرية على الرغم من أنه يمكن أن يتم تحديد أطر معينة من خلال القانون، مثل إنشاء وتشغيل لجان العمل، أو لجان أخرى بين العمال والإدارة. فإن نجاح التعاون يتطلب إرادة من الطرفين للتعاون. طرفان التعاون في مكان العمل هو آلية ثنائية. يفترض وجود حوار بين الإدارة والعمال. تتدخل السلطات العامة أو طرف ثالث فقط إذا احتاج صاحب العمل إلى مشورة من هيئة خارجية حول اختيار الأنظمة والآليات المناسبة لاحتياجات المؤسسة. طابع غير رسمي ولجان الصحة والسلامة، فإن آليات الحوار تبقى بيد الأطراف. يوافق المديرون والعمال على مبدأ التعاون الذي يمنحهم حرية تحديد برنامجهم الخاص للتبادلات. مهارة لا تتطلب التعاون في مكان العمل مؤهلات معينة أو رسمية من المشاركين. والاستماع إلى ما لدى الآخرين من آراء، إدارة الصراعات تتطلب إدارة الصراعات على مستوى المؤسسة أخذ ثلاثة جوانب مترابطة في الاعتبار، إنشاء مناخ تبدأ إدارة الصراعات بشكل فعال داخل المؤسسة قبل ظهور العلامات الأولى للاختلاف أو الخلاف. ● مشاركة المعلومات من خلال عمليات اتصال أحادية وثنائية الاتجاه، وإرفاق المعلومات مع كشوف الرواتب، وتفعيل آليات جمع الاقتراحات، ● التعامل مع الموظفين باحترام ولباقة؛ ● معالجة سوء الفهم بسرعة وبشكل عادل؛ ● تعزيز مناخ من الانفتاح والثقة. تؤكد التوصية (رقم 129) لمنظمة العمل الدولية بشأن الاتصالات داخل المؤسسة، على أهمية خلق مناخ من الفهم والثقة المتبادلة وتعرض العناصر الأساسية لاستراتيجية الاتصال التي تحقق ذلك. لا يمكن إنشاء أسس قوية من الثقة والتعاون دون التزام من الإدارة. واهتماماً بالأشخاص المشاركين في عملية الإنتاج من جهة أخرى، والمشاركة على حساب الاستبداد والأبوية. تعزيز الاحترام والنوايا الحسنة المتبادلة هو أمر أساسي إذا كنا نريد خلق مناخ مهني ملائم. الاحترام والثقة ليست أشياء يمكن فرضها من قبل أي من الأطراف: إنها ناتجة عن علاقات شخصية بناءة تقوم على مبدأ معاملة الآخرين كما نود أن نُعامل. الوقاية من الصراعات تتطلب الوقاية من الصراعات داخل المؤسسة الحرص على حل المشكلات من خلال معالجة القضايا التي قد تتفاقم إلى صراعات أكبر في المقام الأول. ● وضع قواعد تجسد الإرادة السياسية؛ ● الالتزام بالامتثال للقواعد؛ ● إنشاء عمليات تشاور بين الموظفين والإدارة حول السياسات والقضايا التشغيلية؛ بدلاً من ترك أصحاب العمل والعمال يفحصون المشكلات كل على حدة؛ - تنظيم أنشطة تدريب مشتركة للموظفين والإدارة؛ ● تفضيل التفاوض الجماعي الذي بموجبه تطبق الأطراف اتفاقها الخاص؛ تحدد التفاوض الجماعي كعملية لوضع القواعد، الحقوق والواجبات للأطراف الموجودة في اتفاقهم الجماعي. يشكل الاتفاق الوثيقة المرجعية الرئيسية التي يمكن الرجوع إليها كلما ظهرت مشكلة، وبالتالي يلعب دوراً أساسياً في تجنب تفاقمها. من الواضح أنه قد لا تندرج القضايا المطروحة في الاتفاق الجماعي، مما يؤدي إلى تدهور العلاقات. يجمع المفتشون بين عدة وظائف، بما في ذلك العمل على الوساطة، الذي يتضمن البحث عن حلول توافقية للمشكلات التي تظهر في مكان العمل. بما في ذلك تفتيش الأمن والصحة، تطبيق القوانين المتعلقة بشروط العمل وبيئة العمل. عادةً ما يؤدي ذلك إلى زيارات من المفتشين للمؤسسات للتحقق من الالتزام بالقواعد، سواء في إطار الزيارات المبرمجة أو استجابةً لشكاوى من الموظفين. ينبغي على المفتشين أن يساهموا بشكل أكبر في جعل العلاقات المهنية أكثر تناغمًا. يمكن أن تتحول الاختلافات بين العمال وأرباب العمل بشأن شروط العمل (الرواتب، وأيام الإجازة) وبيئة العمل (التعامل مع المواد، بما في ذلك استخدام وحفظ المواد الكيميائية، والإضاءة في مكان العمل) بسهولة إلى صراعات تؤدي إلى توقف العمل وأشكال أخرى من الإجراءات النقابية. إذا تدخل المفتشون في الوقت المناسب، يمكن أن يساهموا بشكل كبير في

تجنب تفاقم الاختلافات من خلال التأكد من أن: ● العمال وأرباب العمل على دراية بمحتوى التشريع؛ - العمال وأرباب العمل على علم بما يجب عليهم القيام به للامتثال لهذا التشريع؛ وأنه يتم فرض عقوبات عندما لا يتم الالتزام بالقواعد على الرغم من المعلومات والنصائح المقدمة. ستكون إجراءات الوقاية التي يقوم بها المفتشون أكثر فعالية كلما كان لديهم الفرصة للقيام بزيارات روتينية بانتظام، يمكن أن يتم حل الاختلافات المتعلقة بحقوق العامل سريعاً من قبل مفتش من خلال توضيح ما يقوله القانون لكل من العامل وصاحب العمل، وإخبارهم بما يجب عليهم القيام به للامتثال له. ولكن أن تشمل أيضاً التبادلات مع ممثلي العمال ومع الإداريين كجزء من ممارستهم اليومية. ينبغي أن تكون تنظيم اجتماعات ختامية مع ممثلي العمال والإدارة أيضاً ممارسة شائعة، حل الصراعات بغض النظر عن الآليات المتاحة للوقاية من الصراعات التي قد توجد داخل المؤسسة، ستظهر مشكلات ويتعين معالجتها إذا أردنا الحفاظ على التناغم في مكان العمل. يمكن معالجة هذه المشكلات والقضايا من خلال التفاوض الجماعي وإجراءات حل النزاعات، وفقاً للاتفاق الجماعي. عندما لا يوجد اتفاق جماعي أو لا يذكر الاتفاق شيئاً عن هذا الجانب المحدد، معالجة الشكاوى الشكاوى هي موضوع قلق، أو شكوى يقدمها العامل إلى صاحب العمل بشأن الطريقة التي عومل بها في إطار عمله. هذه الشكاوى تدين انتهاك حقوق العامل في العمل وعادة ما تكون ذات طبيعة فردية. الشكاوى التي تندرج تحت فئة الشكاوى الفردية تشمل: ● تغيير حدث في ظروف العمل ويعتبر ضاراً بالعامل، مثل تعديل مواعيد العمل أو إدخال العمل الليلي أو الدورات؛ ● التمييز ضد عامل بسبب جنسه، - التمييز ضد عامل بسبب انخراطه في أنشطة نقابية؛ - التمييز ضد عامل بسبب رفضه القيام بعمل يعتبره خطراً؛ أو التنمر من قبل صاحب العمل