

بَحْثٌ عَنْ

**المنازعات العمالية في القطاع الخاص وسبل مواجهتها في ضوء
الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية**

**Labor disputes in the private sector and ways to confront
them in light of general practice For social work**

مقدم من

دكتورة / أميرة إبراهيم محمد علوش

مديرية العمل ببورسعيد

١٤٤٥ هـ / ٢٠٢٤ م

المستخلص: شهد المجتمع المصري في السنوات الأخيرة وخاصة بعد أزمة كورونا العديد من المنازعات العمالية، سواء كانت بفصل العمال أو بعدم حصول العمال علي مطالبهم مما ينتج عنه عدم التوازن بين طرفي الإنتاج الذي له تأثيراً سلبياً علي الاستثمار الأمثل للعنصر البشري الذي يعتبر أحد عوامل الإنتاج ومحور العملية التنموية فإن الاهتمام بمواجهة المنازعات العمالية في القطاع الخاص يسهم في رفع الإنتاجية وتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠م، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة للفرد والأسرة والمجتمع وتشير الدراسات والبحوث العلمية علي ذلك مما يؤكد دور مهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة والممارسة العامة للخدمة الاجتماعية بصفة خاصة في مواجهة المنازعات العمالية في القطاع الخاص والبحث الحالي يهدف إلي تحديد نوعية المنازعات العمالية في القطاع الخاص بمكتب علاقات بورسعيد وتحديد آليات التعامل مع المنازعات العمالية في القطاع الخاص والتوصل لمقترحات لمواجهة المنازعات العمالية في القطاع الخاص في ضوء الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية وأعتمد علي منهج المسح الاجتماعي الشامل لشكاوي المنازعات العمالية الواردة لمكتب علاقات بورسعيد وتطبيق أداة تحليل المحتوى وتوصلت نتائج الدراسة لتحقيق أهداف البحث والإجابة علي تساؤلاته .

كلمات مفتاحية: المنازعات العمالية الخدمة الاجتماعية العمالية القطاع الخاص، الممارسة العامة.

Labor disputes in the private sector and ways to confront them in light of general practice for Social Work

Abstract: In recent years, especially after the Corona crisis, Egyptian society has witnessed many labor disputes, whether due to the dismissal of workers or the failure of workers to obtain their demands, which results in an imbalance between the two sides of production, which has a negative impact on the optimal investment of the human element, which is considered one of the factors of production and the focus of the process. Developmental development, the interest in confronting labor disputes in the private sector contributes to raising productivity and achieving Egypt's Vision 2030. And achieving the goals of sustainable development for the individual, the family, and society. Studies and scientific research indicate this, which confirms the role of the social service profession in general and the general practice of social service in particular in confronting labor disputes in the private sector. The current research aims to determine the type of labor disputes in the private sector in the office Port Said relations and determining mechanisms for dealing with labor disputes in the private sector, And to come up with proposals to confront labor disputes in the private sector in light of general practice in social service, and I relied on the approach of a comprehensive social survey of labor dispute complaints received by the Port Said Relations Office, and even applied the content analysis tool. The results of the study were achieved to achieve the research objectives and answer its questions.

أولاً: مدخل إلى مشكلة الدراسة

تعطي الدولة الإهتمام الأكبر للتنمية البشرية المستدامة، باعتبارها الهدف الأسمى لتحقيق التنمية الشاملة الإقتصادية والإجتماعية بالمجتمع، وتعزيز الحماية الإجتماعية بالمجال العمالي (أمل عبد الكريم عباس: ٢٠٢٣م، ص: ١٢٦)

و للعمل دور أساسي في حياة الناس، وشرط لبقاء الإنسان، حيث ارتبطت وتطور في ذلك حتى أصبح أكثر إتقانا في صنع الأدوات، وتطور بناء أعلى ذلك العمل في العصور القديمة بالطبيعة، فكان يعمل على قطع الحجارة، وشقها وتأمين المعيشة، والعلاقة العمالية على مر العصور؛ وبما أن قطاعات العمل باختلافها تتكون من أعمال وأرباب العمل (أصحاب العمل) علاقة عمالية تطورت منذ القدم، بتطور الأعمال والثورات الصناعية والتجارية المختلفة، ونشأت الأنظمة لها وتطورت لتنظيم هذه العلاقة ونعلم أن كل طرف يسعى في الأصل للحصول على الأفضل لصالحه، ولو على حساب الآخر. فكان لابد أن تتضارب المصالح بين الطرفين، وكان الأقوى هو الذي يقرر على الضعيف ما يريد، وبطبيعة الحال اصحاب العمل هم الطرف الأقوى. (علي بن عرار الدوسري: ٢٠٢٢م، ص: ١٨٣٩)

ويعد المجال العمالي أحد المجالات الهامة لممارسة مهنة الخدمة الإجتماعية، حيث يقوم الأخصائي الإجتماعي كممارس عام، بممارسة عملة داخل المصانع، والشركات في مساعدة العمال علي تنمية قدراتهم، وإشباع إحتياجاتهم، والوقاية من المشكلات، ومواجهتها، والتوافق الأمثل مع بيئة العمل، وتأدية أعمالهم، والدفاع عن حقوقهم (مدحت أبو النصر: ٢٠٢١م، ص: ٤٧).

وقد زاد الإهتمام بالخدمة الإجتماعية العمالية في السنوات الأخيرة، للتحسين من وضع مستوى العمال في القطاعات المختلفة، مع تهيئة الجو المناسب لخلق التكيف بين العامل وبيئته، التي يعمل بها، وتعد المنازعات العمالية في القطاع الخاص ظاهرة تثير النقاش في مختلف الدوائر العلمية والعملية؛ لإرتباطها بالجانب التنظيمي، وإرتباطها بالفرد والمجتمع وأهميتها في التأثير علي العلاقات المهنية، وما قد ينجم عنها من أخطار وأضرار إقتصادية واجتماعية، والبحث الحالي يهدف إلي تحديد نوعية المنازعات العمالية في القطاع الخاص وآليات التعامل معها للتوصل لمقترحات لمواجهة المنازعات العمالية في القطاع الخاص في ضوء الممارسة العامة للخدمة الإجتماعية، بالإعتماد علي أداة تحليل المحتوى، حيث يفيد تحليل المحتوى في قياس النتائج والوقوف علي دلالات المعني الظاهر، المتوقع في مادة التحليل، وكذلك يتيح تحليل المحتوى في الخدمة الإجتماعية الرجوع إلي السجلات، الدراسات أو الدوريات أو الكتب أو المطبوعات، لوصف الظاهرة موضوع الدراسة، وعَرْضِ الدِرَاسَاتِ السَّابِقَةِ الْمُتَعَدِّدَةِ بِالْعَرَبِيَّةِ وَالْأَجْنِبِيَّةِ.

ثانياً: الدِرَاسَاتُ السَّابِقَةُ:

أولاً: الدِرَاسَاتُ الْعَرَبِيَّةُ

١. دراسة علي السيد حسين، عبد الله بن محمد الشويش (٢٠١٩م) بعنوان أضواء على التحكيم في منازعات العمل الفردية في الفقه الإسلامي وقانون العمل السعودي والمصري وتوصلت نتائج البحث إلي؛ يمكن اللجوء إلي التحكيم في القضايا العمالية والتوصية بإنشاء مراكز تحكيم خاصة بالمنازعات العمالي، ويتم إختيار مهارين في مجالات مختلفة، للعمل بها واللجوء للتحكيم؛ يؤى إلي سرعة حصول العامل علي حقوقه، ويختصر عليه الوقت .

٢. دراسة حمدي مسعد محمد (٢٠١١م) بعنوان تصور مقترح لتفعيل أدوار الممارس العام في الخدمة الإجتماعية للتعامل مع مواقف النزاعات والإحتجاجات العمالية، وتهدف الدراسة إلي تحديد الأدوار الحالية للممارس العام للتعامل مع مواقف النزاعات والإحتجاجات العمالية، والتوصل لبرنامج مقترح لتفعيل أدوار الممارس العام في الخدمة الإجتماعية للتعامل مع مواقف النزاعات والإحتجاجات العمالية، والمنهج المستخدم الحصر الشامل للأخصائيين

الاجتماعيين، والمسح الاجتماعي بالعينة لبعض العاملين، وكانت نتائج الدراسة تؤكد وجود العديد من النزاعات و الاحتجاجات العمالية .

٣. دراسة عزة عبد المحسن سلامة (٢٠١٦م) بعنوان حماية العامل من التمييز في الفصل التأديبي والإنهاء بالباطل التعسفي، يهدف البحث إلى المطالبة بضرورة وجود نظام تأديبي محدد المعالم، وتوحيد الجهة المختصة بإنهاء علاقة العمل، بدون خلط أو ازدواجية، وبما يحقق التوازن بين مصلحة العمال، والمشروع والمصلحة العليا للمجتمع ككل، وذلك من خلال المطالبة بنظام موضوعي مختص بإنهاء علاقة العمل تختص المحكمة العمالية وحدها بالفصل التأديبي، وأن يمتد هذا الاختصاص صراحة ليشمل كل حالات إنهاء علاقة العمل، وتقييد أي حق لصاحب العمل في ذلك، وخاصة مع كثرة الإنهاء الباطل والتعسفي في القطاع الخاص، وهذا يهدد استقرار علاقات العمل، وإذا لم يواجه بطريقة جدية وبما يضمن حماية فعالة للطبقة العاملة، والحفاظ على الاستقرار الاجتماعي، فإنها بلا شك يؤثر بالسلب على المصلحة العامة واستقرار المجتمع.

٤. دراسة الوليد رفاص (٢٠١٩م) بعنوان المشاكل المهنية لصحفي القطاع الخاص في ظل المتغيرات الراهنة بعنوان تهدف الدراسة إلى التعرف علي المشكلات التي يتعرض لها الصحفيين العاملين في القطاع الخاص، ومن أهمها ضعف الحماية القانونية التي تكفل لهم حقوقهم المهنية، ولا سيما في ظل ظهور متغيرات جديدة، كان لها الدور في تأزم الوضعية المهنية التي أصبح يعيشها صحفي القطاع الخاص العامل في الإعلام المكتوب، وتم التركيز علي متغيرين أساسيين هما الأزمة الاقتصادية التي حلت بالبلاد منذ عام ٢٠١٤م جراء انخفاض أسعار البترول، والثاني تداعيات الألم الكبير و ظهور ما يسمى بالصحفي الإلكتروني نظراً لانخفاض تكلفته .

٥. دراسة علا فاروق صلاح (٢٠٢٠م) بعنوان قواعد السلامة و الصحة المهنية في قانون العمل دراسة مقارنة في النظام المصري والأمريكي، توضح الدراسة ان لم يضع المشرعان الأمريكي و المصري تعريفاً لمصطلح السلامة و الصحة المهنية ، لكنها تسعى إلي حماية العنصر البشري، والعنصر المادي معاً، والوقاية من الأخطار، والكوارث وأكدت علي أهمية الدور التوعوي للحكومات، بما يكفل توفير بيئة عمل آمنة، وصحية والوقاية من المخاطر، والإصابات للحفاظ علي العنصر البشري، و المادي معاً، ونشر السلامة في بيئة العمل، وإلتزام المنشأة بإحاطة العامل قبل مزاوله العمل بمخاطر عدم إلتزامه بوسائل الوقاية الشخصية، وتدريبية عليها .

٦. دراسة بسنت عادل رمضان (٢٠٢٠م) بعنوان أثر التنمر في مكان العمل علي الصلابة النفسية للعاملين، تهدف الدراسة التعرف علي مدي تأثير أبعاد التنمر في مكان العمل علي الصلابة النفسية لدي الفريق الصحي ككل بجامعة القاهرة، وجامعة عين شمس والتعرف علي مدي وجود تأثير دال إحصائياً وفقاً لأراء الفريق الصحي، وتوصلت الدراسة إلي وجود تأثير سلبي لأبعاد التنمر في مكان العمل علي الصلابة النفسية، وضرورة العمل علي وعي العاملين للتعرف علي المشكلات التي تواجههم، الناتجة عن التنمر في مكان العمل، وضرورة وضع الإدارة العليا، بوضع إجراءات عقابية علي من يتنمر في العمل، لتقوية الصلابة النفسية، والتوصل للحل المناسب لمشكلات التنمر .

٧. دراسة محمد حمزة أمين (٢٠٢٢م) بعنوان التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي، وتهدف الدراسة إلي التعرف علي درجة تعرض العاملين للتنمر في بيئة العمل، وعلاقة ذلك في الرغبة في الانسحاب الوظيفي، ويتضح إرتفاع درجة التنمر داخل المصنع بنمطية التنمر المرتبط بالعمل والتنمر المرتبط بالشخص، وإرتفاع الرغبة في الانسحاب الوظيفي لدي العاملين بالمصنع، ويتضح وجود علاقة طردية دالة بين تعرض العاملين للتنمر، ورغبتهم في الانسحاب الوظيفي.

٨. دراسة أميرة إبراهيم: (٢٠٢٣م) بعنوان مُشكلات المرأة العاملة في قطاع العَزْل و النسيج مِنْ مَنْظُور المُمَارَسَةِ العامَّة في الخِدْمَةِ الاجتماعيَّة، وتهدف الدراسة إلي تحديد أهم المشكلات

المتعددة التي تتعرض لها المرأة العاملة في قطاع الغزل والنسيج من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية (اجتماعية-اقتصادية-نفسية-صحية-مهنية-ثقافية)، ووضع سبل التغلب عليها وتم عرض لدور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتعامل السليم مع مشكلات المرأة العاملة في قطاع الغزل والنسيج؛ بهدف رفع عجلة التنمية المستدامة، وتوصلت الدراسة إلي تعرض المرأة العاملة في قطاع الغزل و النسيج للعديد من المشكلات التي تؤثر سلباً علي قدرتها علي الإنتاج وأداءها لأدوارها في المجتمع.

٩. **دراسة محمد بن عبد القادر (٢٠٢٣م)** بعنوان الحماية القانونية للعامل من الأخطار والأمراض المهنية في النظام السعودي، وأوضحت ان عالج النظام السعودي مسألة التطورات الحديثة في العمل، وما قد ينتج عنها من أخطار، وأمراض باتباع الحماية الوقائية للعامل في بيئة عملة، وأوجب العديد من الإلتزامات علي صاحب العمل، وعلي العامل وأوجب الحماية القانونية للعامل المصاب في العمل، بضرورة توفير عمل مناسب لحالة المرضية، وحق في العناية الطبية الشاملة، والأجازات والتعويض عن الضرر، وتنفيذ توصيات منظمة العمل الدولية، وحماية العاملين من العوامل الاجتماعية، والنفسية وتدعيم التوعية المجتمعية، ولكن لم تصل المملكة العربية السعودية للحماية المثلي للعامل في بيئة عملة، والتي تأملها رؤية المملكة في ٢٠٢٣م.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

١. **دراسة Lvelina Masheva (2023.)** بعنوان يوم مدته ثماني ساعات للعاملات، وأكدت الدراسة توضيح الدراسة مسألة ساعات العمل في اليوم الواحد، والتي تحدد ثماني ساعات، وتم تطبيقاً منذ أوائل تسعينيات القرن التاسع، والمطالبة بالإستمرار والتغيرات من أجل إعتداد تطبيق يوم العمل ثماني ساعات، وتصورها كجزء من العملية الاجتماعية لتحديد وقت العمل وعدم التمييز بين الجنسين في الحصول عليه والرجوع للوثائق القانونية، وتم الإعتماد علي مرحلة حياة المرأة والظروف الاجتماعية للنساء العاملات .

٢. **دراسة Sivasubramanian (2019)** بعنوان المشاكل الاجتماعية والإقتصادية للعاملات. وأكدت الدراسة علي ان في المجتمع الحديث، تلعب النساء أدواراً متعددة كعاملات منتجات، ورائدات أعمال بارزات، ومديرات أكفاء، ومستثمرات وما إلى ذلك. إذا كنا على استعداد للاعتراف بأهميتها الاقتصادية؛ فلا شك أنها سوف تتفوق بالتأكيد في أدائها وتؤدي في النهاية إلى نمو اقتصادي طويل المدى. لكن لسوء الحظ، تواجه النساء صعوبات كبيرة في أماكن عملهن، وتثبت القوانين الحالية عدم فعاليتها وعدم كفايتها. في عصر العولمة، ويعانين من انخفاض الأجور، والتمييز بين الجنسين، وساعات العمل الطويلة.

٣. **دراسة D.C Metgud and other (2019)** بعنوان دراسة مريحة للعاملات في مصنع النسيج الصوفي للتعرف علي المشكلات المتعلقة بالصحة. وأوضحت تعرض العاملات في قسم الغزل والنسيج إلي العديد من المشكلات الصحية، مثل حدوث آلام العضلات، والهيكل العظمي، ومشكلات في الجهاز التنفسي، ومشكلات في عضلات الكتف بسبب العمل فترات طويلة؛ مما يشير إلي وجود عوامل مسؤولة عن هذه الآلام، ويمكن معالجتها من خلال توفير أكبر قدر من الراحة للعاملات لتعزيز صحتهم ورفاهياتهن وبالتالي تعزيز إنتاجهن .

٤. **دراسة : Asmau Abdullahi (2021)** بعنوان مراجعة إنهاء العمل في القطاع الخاص في نيجيريا وتهدف الدراسة إلي التعرف علي الاجراءات القانونية المتبعة في حالة إنهاء العمل في القطاع الخاص النيجيري، فالقانون العام النيجيري حافظ علي مبدأ الإدارة الذي ينص علي أنه يمكن لصاحب العمل إنهاء عقد العمل مع الموظف لسبب وجيه، أو لسبب سيء أو بدون سبب علي الإطلاق. تحاول اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم ١٥٨ بشأن إنهاء الاستخدام وضع حد لمبدأ العمل حسب الرغبة في القانون العام، من خلال الإشارة إلى أن صاحب العمل مطالب الآن بتقديم أسباب وجيهة قبل إنهاء العمل ولكن لسوء الحظ، فقد تسبب هذا الموقف القاسي في معاناة لا توصف للموظفين، بسبب ضعف قدرتهم الواضحة علي

- المساومة عند التفاوض على عقود العمل. قامت المحكمة الصناعية الوطنية في نيجيريا (NIC) التي تتمتع بسلطة قضائية حصرية على مسائل العمل والتوظيف، بتطبيق اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم ١٥٨ مؤخرًا للبت في الأمور ضد إنهاء العمل غير العادل
٥. دراسة **Paulo Aguiardo Monte (2017)** بعنوان القطاع العام مقابل القطاع الخاص هل يتصرف العمال بشكل مختلف، والتي تهدف إلى التعرف على تنظيم القطاع العام والقطاع الخاص، وكيفية تطوير العمل في القطاعين من خلال الاعتماد على جهود العمال والتي تختلف في القطاعين العام والخاص وكذلك العمل الإضافي غير المدفوع الأجر والتوظيف الشهري والأجر والغياب، وتم ملاحظة أختلافاً كبيراً بين ملفات تعريف العمال اعتماداً على القطاع اللذين يعملون به، ويتغير مستوي جهد العمال بالقطاع العام فلا يميل العاملون في القطاع العام إلى القيام بأعمال إضافية غير مدفوعة، ومن المرجح ان يتغيبوا عن العمل ولكن في القطاع الخاص فساعات العمل الزيادة تكون مدفوعة الأجر.
٦. دراسة: **Wan-Yu and other (2018)** بعنوان إستكشاف الخلافات بين القطاعين العام والخاص وحجم الشركة في خصائص عمل الموظفين والإرهاق وأوضحت الدراسة أن توجد إختلافات واضحة بين مؤسسات القطاعين العام والخاص، فيما يتعلق ببيئة سوق العمل والأهداف التشغيلية، وكذلك الاختلافات القطاعية في المخاطر النفسية الاجتماعية للموظفين، وفحص إرتباطات أنواع القطاعات التي تعاني من حالة الإرهاق المبلغ عنها ذاتياً مع الأخذ في الاعتبار خصائص العمل الأخرى، ومؤشرات عدم الإستقرار الوظيفي، وتم التوصل إلى وجود ساعات عمل طويلة، وإتعدام الأمن الوظيفي لموظفي القطاع الخاص أكثر من العام، والمشاكل المرتبطة بالإجهاد لدي الموظفين ليكون لها آثار سلبية على العمال المحرومين في القطاع الخاص .
٧. دراسة **Taposi Padma (2023)** بعنوان إدارة القطاع الخاص تحديات الموظفين وحلولها تهدف الدراسة إلى توضيح، وفهم أفضل لأهمية القطاع الخاص في العصر الحالي، والتحرك للتوظيف فيه، والتعرف على التوظيف في قطاعاته المختلفة في ضوء التغيرات الحديثة مصدرا رئيسياً لإصلاح قطاعاته المختلفة في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، وهو الجزء الاقتصادي المربح ويهدف إلى البقاء وتحقيق الربح .
- تعقيب على الدراسات السابقة**
- في ضوء العرض السابق للدراسات والبحوث السابقة يتضح ما يلي:
- إختلاف البحث الحالي عن الدراسات والبحوث السابقة في تركيزة علي تحديد نوعية المنازعات العمالية في القطاع الخاص في ضوء الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، كما تناول عينة مختلفة وهي الشكاوى العمالية الواردة لمكتب علاقات بوسعيد، وذلك للتوصل لأنسب المقترحات لمواجهتها، وكذلك الإعتماد على المنهج التحليلي الكمي والكيفي.
- ثالثاً: مبررات إختيار موضوع البحث:** تم إختيار موضوع البحث بعناية فائقة لعدة أسباب تتلخص في الآتي: تعد القضايا العمالية من أهم القضايا التي أهتم المجتمع العالمي ولإقليمي والمحلي في الآونة الأخيرة، لأن العنصر البشري من أهم عناصر الإنتاج لتحقيق التنمية المستدامة وتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠م؛ فكلما إتم التغلب علي أسباب النزاعات العمالية الفردية كلما أرتفع مستوى الإنتاج والقدرة علي المنافسة في سوق العمل لتحقيق الإزدهار الإقتصادي.
- رابعاً: أهمية البحث تتضح أهمية البحث الحالي من خلال النقاط التالية:**
- تزايد الإهتمام العالمي والقومي والمحلي بالمجال العمالي بصفة عامة والمنازعات العمالية في القطاع الخاص بصفة خاصة، بأعتبار إستثماراً في رأس المال البشري لتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠م وتحقيق أهداف التنمية المستدامة .
 - إستنادها لأداة بحثية هامة تتميز بالدقة والموضوعية والإلتزام بالمنهج في التطبيق فهي تتيح بيانات متوفرة، ويمكن تنظيمها للتوصل إلي نتائج سليمة .

- قلة الدراسات عن المنازعات العمالية في القطاع الخاص، بالإعتماد على تحليل محتوى الشكاوي المنازعات العمالية الواردة لمكتب علاقات بورسعيد في ضوء الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية. Eshan Fotedar, Nirupamav2021, p:11

خامساً: الموجهات النظرية للبحث

يتعرض العمال إلى صعوبات بالعمل، والعديد من المنازعات العمالية سواء كانت مطالب للعمال أو الفصل للعمال، وتحول دون تحقيق قيامهم بالعمل بصورة إيجابية، ولكي يؤدي العامل أدواره بشكل سليم في مجال المهنة، يفترض فيه القيام بواجباته بطريقة تتسم بالفاعلية سواء في أدائه لعمله، أو في علاقته مع الآخرين، وهذا يؤدي إلى عدم رغبته في العمل وتحدث المشكلات . (Eshan Fotedar, Nirupamav2021, p:11).

أ : أهم المشكلات التي تؤدي للمنازعات العمالية في القطاع الخاص

١. الأجور : تعد قضية الأجور، والحوافز، والمدفوعات التي يحصل عليها العاملون من القضايا الشائكة، والحساسية، حيث تعكس مستوى الجهد، والمشقة التي يقوم بها العامل كما أن القوانين الحكومية في أي مجتمع تنظم عملية التوظيف، والترقي والأجور وتحاول المنظمات جاهدة في رفع، وتحسين أداء أعمالها، وذلك لتحفيز العاملين تحسين أدائهم الوظيفي، ورفع كفاءتهم الإنتاجية؛ بما يحقق أهداف المنظمة (مني محمد موسي: ٢٠١٩م ص: ١٥٢).

٢. الاجازات: إن الاجازات المستحقة للعامل هي من أكثر الأمور التي تؤدي الى نشوب نزاعات بين العامل ورب العمل، سواء في شخصية، أو في إدارة الموارد البشرية لديه، وفقاً لقانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣م والقوانين ذات الصلة على النحو التالي.

(<https://ae.linkedin.com/pulse/>)

أنواع الاجازات في قانون العمل المصري: الاجازات السنوية- الاجازات العارضة- اجازة اداء فريضة الحج- الاجازة المرضية- اجازة الوضع نصت عليها م ٩١ ق ١٢ لسنة ٢٠٠٣م وم ٧٠ ق ١٢ لسنة ٢٠٠٨م واجازة رعاية الطفل نصت عليها م ٩٤ ق ١٢ لسنة ٢٠٠٣م ، واجازة الإستدعاء للتجنيد، والتي حددتها م ٣٣ ق ٢٧ لسنة ١٩٨٠.

٣. التمر الوظيفي: يشير التمر في مكان العمل، إلى العدوان، أو المهاجمة، أو الإساءة العاطفية أو الفظاظ، إلى مجموعة واسعة من السلوكيات السلبية التي تستهدف العامل. قد تشمل هذه السلوكيات النقد، وتخصيص أعباء عمل غير عادلة، والإستبعاد الاجتماعي (بشكل رسمي أو غير رسمي)، ومطالبة الشخص بإكمال عمل صعب، ومنخفض المستوى، وتعبيرات الوجه (على سبيل المثال، تدوير العيون، والنظرة الصارخة) (Brewer Gayle et al:2018,126).

وأصبح التمر أحد المشكلات الشائعة التي تواجه العاملين في بيئة العمل، وأن التمر في بيئة العمل أصبح أكثر انتشاراً من توقع الكثيرين، وأن عدد ضحايا التمر يتزايد بشكل واضح في جميع أنحاء العالم مما يؤكد إنتشار الظاهرة (1) (Bulut & Hihi, 2021, p:1).

٤. إصابات العمل :وهي الحوادث التي يتعرض لها العاملين أثناء قيامه بعمل ما داخل المنشأة، وفي ساعات العمل الرسمية، وقد تكون ناتجة عن عوامل شخصية؛ فإن الجوانب والسمات الخاصة بالشخصية، والسلوك الإنساني لها تأثير فعال في زيادة أو نقص تعرض الفرد للحوادث، وقد تكون بسبب عوامل تنظيمية؛ فعدم تحقيق العدالة التنظيمية في نظم، وسياسات الأجور، والمكافآت، والترقية، والإفتقار إلى الأمان الوظيفي خاصة في ظل اتباع سياسات التشغيل المؤقت، وتضارب الأوامر الإدارية الصادرة عن رئيس واحد أو عدة رؤساء. وإفتقار إلى سياسات، ونظم فعالة لاقتراحات، والتظلمات، والشكاوى أو عوامل فنية مثل إهمال عمليات الصيانة، والإصلاح في الوقت المناسب ضيق مكان الآلات والمعدات؛ بما يؤدي إلى صعوبة حركة العامل، وما يترتب على ذلك من حوادث وإصابات. (مجدي عبد الله : ٢٠١٦م، ص: ٢٣) .

٥. **الفصل التعسفي:** يتسم الإنهاء التعسفي لعقد العمل بأهمية بالغة في النطاقين العلمي والعملي، خاصة وأن كثيراً من قضايا المنازعات العمالية تنصب على هذا الجزء من العلاقة أحدهما إلى الإضرار بالطرف بين العامل وصاحب العمل؛ وذلك تحقيق مصلحة غير مشروعة، كما اعتبر المشرع الإنهاء تعسفياً حال عدم التناسب بين المنفعة والضرر المترتب عليها، في ضوء انتفاء السبب المشروع لهذا الإنهاء، ويجوز إنهاء العقد من صاحب العمل بعد العرض على المحكمة العمالية المختصة في حالة ثبوت جريمة مخلة بالشرف والأداب العامة (شريف رأفت محمد : ٢٠٢١م، ص: ٣).

٦. **الاضراب عن العمل:** أن الإضراب يؤثر تأثيراً مباشراً على الإقتصاد، وحياة الناس، وتعطيل مصالح وتأخير إجراءات، وتأثيرات مختلفة على بيئة العمل و خارجها، فلا بد من خلق بيئة عمالية مستقرة، وجاذبة تراعي مصالح جميع الأطراف بتوازن، وتحقق انتاجيات عالية، ونجد أن المضرب عن العمل يطالب بحقوق لم يفي بها صاحب العمل، وما يلحق العامل من ضرر مادي وخسائر العمل؛ فالأخير هو سبب هذا الضرر حقيقة بسبب التزاماته والضرر الحاصل له بسبب المطالبة بحقوقه (علي بن عرار الدوسري: ٢٠٢٢م، ص: ١٨٤٠)

وكذلك عدم وجود قانون يدعم الصحة النفسية للعامل في العمل، وعدم الالتزام بتشغيل العمال طبقاً للساعات المحددة في قانون العمل ١٢ لسنة ٢٠٠٣م، وقيام بعض المنشآت بالتشغيل الإضافي لساعات العمل؛ مما يضر بالعامل من جميع الجوانب الصحية، والنفسية، والاجتماعية.

ب: دور مكتب علاقات بوسعيد بمديرية العمل في مواجهة المنازعات العمالية في القطاع الخاص (دليل إجراءات علاقات العمل: ص ١٠-١٢)

من أجل ضمان المعاملة العادلة للعمال، وأصحاب الأعمال فقد حدد القانون ان تتم تسوية المنازعات العمالية في القطاع الخاص، عن طريق مكتب علاقات العمل بمديريات العمل بكل محافظة، في ضوء الإطار القانوني المعمول به لحل النزاعات بين أرباب الأعمال والعمال، وكل ذلك في ضوء قانون العمل ١٢ لسنة ٢٠٠٣م معدلاً بالقانون رقم ١٨٠ لسنة ٢٠٠٨م، وحدد دليل إجراءات في مجال علاقات العمل إجراءات بحث وتسوية الشكاوى الواردة للمكتب تتم فيما يلي :

- تقدم الشكاوى لمكتب العلاقات من الشاكي نفسه، أو موكلاً عنه بصفة قانونية في مكتب العلاقات الواقع في دائرة اختصاص مكان عملة، ويراعي تقديمها خلال ١٠ أيام من تاريخ نشوب النزاع .

- يقوم المفتش بالإطلاع على الشكاوى، وتكون محتواها وجود علاقة عمل ومشكلات عمل، وليس علاقة شخصية أو أي مشكلة خارج قانون العمل، ويبحث الشكاوى خلال ٢١ يوم، ويقوم بأستدعاء العامل وصاحب العمل، أو من ينوب عنه وممثلي الإتحاد المحلي والغرفة التجارية وعند حضوره يحضر محضر أقوال رسمي بما جاء بأقوالهم ويتم توقيعهم عليه.

- يتعين علي المفتش المختص بذل كافة المساعي الحميدة لتسوية الشكاوى ودياً؛ فإذا تمت التسوية بين الطرفين يحضر محضر تسوية بذلك، وإذا لم تتم التسوية يتم إخطار الشاكي بنتيجة البحث، وتعذر تسوية النزاع و التنبيه عليه بأن يمكنه اللجوء للقضاء خلال المدة القانونية وهي ٤٥ يوم من نتيجة البحث، وبعد مدة بحث الشكاوي ٢١ يوم، وإلا سقط حقه في التقاضي، وعرض النزاع علي المحكمة العمالية.

- في حالة ثبوت ان العامل محق في شكواه، والمنشأة ترفض تسوية النزاع يتم إخطار مكتب التفتيش العمالي بالمخالفات التي تبين أثناء البحث لإتخاذ الإجراءات القانونية بعد بحثها من المكتب؛ فإذا ثبتت يتم تحرير محضر ضد المنشأة المخالفة للقانون . ويتم أيضاً إخطار مكتب التأمينات الاجتماعية في حالة ثبوت علاقة العمل.

- يتم حفظ الشكاوى بعد ٦٦ يوم من ورودها للمكتب في حالة عدم حضور مقدم الشكاوى لمتابعة شكواه .

ج. إعتد البحث علي المنطلقات النظرية التالية :

أولاً: تحليل المحتوى

١. تحليل المحتوى :هي طريقة في البحث تتسم بعناصر ثلاثة أساسية هي الموضوعية ،التنظيم ،الكمية في تحليل مضمون مادة الإتصال بأنواعها المختلفة سواء كانت مادة مطبوعة ، أو مسموعة أو مرئية أو أدبية(محمد ياسر الخواجة: ٢٠١١م،ص:١٥٤).

٢. خصائص تحليل المحتوى(عبد الخالق محمد عفيفي: ٢٠١٠م،ص:٣١٨)

- يسعى تحليل المحتوى إلي تصنيف البيانات ،وتبويبها إلي وصف المضمون الصريح .
- يعتمد تحليل المحتوى علي تكرار ،أو ظهور الجمل ،أو الكلمات ،أو المصطلحات في قوائم التحليل ،بناءً علي ما يقوم به الباحث من تحديد موضوعي لفئات التحليل .
- أده أو أسلوب للتحليل إلي جانب أساليب أخرى ،ولكنه يتميز بالموضوعية ،ويعتمد علي الأسلوب الكمي في عمليات التحليل ،ويسعي ان يكون تحليل المضمون منتظماً .
- وتتمثل وحدات تحليل المحتوى في : (الكلمة -الموضوع -الشخصية -المفردة -المساحة أو الزمن .(رشدى طعيمة :١٩٨٧م،ص:٢١)

٣. يتضمن تحليل المحتوى الخطوات التالية (مدحت أبو النصر محمد : ٢٠٠٤م،ص:١٧٥)

- تحديد المادة المراد تحليل محتواها ،أو مضمونها .
- تحديد الفترة الزمنية التي سيقوم الباحث بدراسة المادة فيها .
- تحديد وحدة التحليل ،والتي قد تكون كلمة ، أو موضوع أو شخصية أو أسلوب .
- حساب تكرار وحدات التحليل ،وترجمة ذلك إلي أرقام وبيانات كمية .
- مناقشة هذه الأرقام ،وعرض دلالتها للتوصل إلي نتائج .

ثانياً:مدخل حل المشكلة: هناك تعريفات عديدة لمفهوم المشكلة يمكن عرضها بشكل مختصر

(أ) تعريف المشكلة:هي وضع أجتماعي غير مرغوب فيه يحتاج إلى توجيه الانتباه اليه من وجهة نظر عدد كبير من الناس في المجتمع ،أو من وجهة نظر المسؤولين في المجتمع

(Peter Lehmann :2007,p:68).

يعرف في هذا البحث :مدخل علاجي للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتعامل مع المنازعات العمالية في القطاع الخاص ،والتي تؤدي للعديد من المشكلات المتعددة ، تؤدي إلى عجز في التوظيف الاجتماعي في دور أو أكثر من أدوار حياتهم ،و الناجمة عن حاجة غير مشبعة ،وتؤثر سلبياً علي العملية الإنتاجية.

٢. أهداف استخدام نموذج حل المشكلة(أميرة إبراهيم : ٢٠١٩م،ص:٤١): ينظر لنموذج حل المشكلة باعتبار طريقة تمكن العملاء من تنمية شخصياتها ،عن طريق تزويدها بالمهارات الضرورية لمواجهة المشكلات التي تعاني منها ،والتي تمكنهم من التفكير في الحلول البديلة ، وإتخاذ القرارات لمواجهة مشكلاتهم المستقبلية ،مما يرفع مستوى توافقها مجتمعاً ، وتحقيق أكبر قدر من الفاعلية مع العلاقات ، والواجبات التي ينظر إليها على أنها تشكل ضغطاً عليها وذلك من خلال :

- تنشيط ،وتوجيه دافعية نسق التعامل ؛وذلك بتقليل القلق والمخاوف ،وتوفير الدعم ، والتشجيع ،وتدعيم إحساسه بالأمن وإطلاق وتدريب وظائف الذات للتعامل مع المشكلة .مما يتيح الفرصة للعميل (العاملين في القطاع الخاص) لتحقيق ذاتهم وتنمية قدراتهم الفعلية .

- تسهيل حصول نسق التعامل على المساعدات المهنية اللازمة لحل مشكلتها من المؤسسة، أو إمكانات البيئة المحيطة به؛ لتحقيق المزيد من الرضا، والتوافق في الحياة .
- إفراح المجال للعملاء للتفكير بحرية مع اعطائهم في الوقت نفسه زمام المبادرة؛ لأخذ القرارات الخاصة بحل المشكلات، وتوضيح أن امتلاك العميل (المتضررين من النزاعات العمالية في القطاع الخاص) لهذه المهارات في مواجهة المشكلة التي يعاني منها إنما يسهل عليه التمكن من إتخاذ القرار، ومواجهة المشكلات المستقبلية.
- ٣. **مراحل مدخل حل المشكلة** (خالد محمد : ٢٠٢٠م، ص: ٨٦٣)
- **المرحلة الأولى:** مرحلة الاتصال وتشمل (تفهم مرحلة البداية-التحدث عن المشكلة-التعاقد مع العملاء)
- **المرحلة الثانية:** مرحلة التقدير وتشمل (تقدير المشكلة-تحديد الأهداف-تحديد الإستراتيجيات والخطوات اللازمة للتدخل)
- **المرحلة الثالثة:** مرحلة التنفيذ وتشمل (تنفيذ الخطة -الإنهاء -التقييم)
- ٤. **فوائد استخدام مواجهة المنازعات العمالية في القطاع الخاص** (Kristin Bolton:2021,p: 79)

- **التمكين:** يشارك العاملين في القطاع الخاص بنشاط في عملية حل المشكلة، مما يعزز شعورهم بالسيطرة والتمكين لمواجهة المنازعات العمالية في القطاع الخاص وبذلك تتم السيطرة على حياتهم المهنية .

- **الحلول الشاملة:** من خلال معالجة أبعاد متعددة للتحديات التي تواجه العاملين في القطاع الخاص وتتسبب في حدوث المنازعات العمالية، ويحصل العاملون على حلول شاملة تأخذ في الاعتبار احتياجاتهم العاطفية والاجتماعية والعملية لمواجهة المنازعات العمالية في القطاع الخاص.

- **تحسين الرفاهية:** يؤدي حل المشكلات الناجح إلى تقليل الضيق وتحسين الصحة العقلية والرفاهية العامة للعملاء.

- **تنمية المهارات:** يكتسب العملاء مهارات حياتية قيمة تمكنهم من التغلب على التحديات المستقبلية لمواجهة المنازعات العمالية في القطاع الخاص بشكل أكثر فعالية .

٥. **دور الاختصاصي الاجتماعي كممارس عام في مواجهة المنازعات العمالية في القطاع الخاص:**

- **دور تربوي:** تزويد العاملين بالقطاع الخاص بالمعلومات الصحيحة عن مشكلاتهم، وكيفية حلها، وأنواع الموارد المتوفرة؛ للاستفادة منها من خلال تنفيذ الندوات والمؤتمرات .
- **دور مقدم تسهيلات:** تحديد مؤسسات المجتمع التي يمكن التعاون معهم، والاستفادة منها في حل المنازعات العمالية في القطاع الخاص، كالهئية القومية للتأمين الاجتماعي، وهيئة التأمين الصحي الشامل .
- **دور المطالب:** إثارة الرأي العام بالمنازعات العمالية في القطاع الخاص بوجهة عام، ومشكلاتها وإجراء التعديلات في سياسات المؤسسات لحلها، وكذلك تغيير القوانين

لصالح العاملين في القطاع الخاص، والمطالبة بتعديل بعض أحكام قانون العمل ١٢ لسنة ٢٠٠٣م لصالح العمال في القطاع الخاص .

- **دور الوسيط:** التوسط والتحكيم في المفاوضات بين أصحاب الأعمال والعمال؛ للتوصل إلي حل لتعزيز العدالة الاجتماعية، ومراقبة تطبيق قوانين العمل والأنظمة الوطنية والدولية علي المنشآت.

٦ - **أهم الأدوات التي يعتمد عليها:** المقابلات - الندوات - الخدمات الاجتماعية والثقافية - المؤتمرات .

٧ - **أهم المهارات التي يعتمد عليها:** الإقناع و التوضيح والتفاعل والإتصال
سادساً: صياغة مشكلة الدراسة

في ضوء الكتابات، والدراسات، ومبررات إختيار الموضوع، وأهميته، والموجهات النظرية للدراسة، فإن مشكلة الدراسة تتلخص في ان هناك العديد من العمال في القطاع الخاص، والذي يخضع لتطبيق قانون العمل ١٢ لسنة ٢٠٠٣م، يتعرضوا للعديد من المنازعات العمالية، والتي تعوق أدائهم الوظيفي، وتجعلهم غير قادرين علي ممارسة عملهم بكفاءة، وفعالية مما يجعلهم يتوجهوا لمكتب علاقات بور سعيد بديرية العمل، لتقديم شكوى رسمية طبقاً للقانون ١٨٠ لسنة ٢٠٠٨م ومن هنا فقد تحددت قضية الدراسة في سؤال مؤداة ما نوعية المنازعات العمالية في القطاع الخاص وما آليات التعامل معها وذلك للتوصل لمقترحات لمواجهة المنازعات العمالية في القطاع الخاص. ومن ثم إنطلق البحث لدراسة هذه القضية من خلال الإجابة علي التساؤلات ومن ثم تحقيق الأهداف.

سابعاً: أهداف البحث

- تحديد نوعية المنازعات العمالية في القطاع الخاص في ضوء الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- تحديد آليات التعامل مع المنازعات العمالية في القطاع الخاص في ضوء الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- التوصل لمقترحات لمواجهة المنازعات العمالية في القطاع الخاص في ضوء الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية .

ثامناً: مفاهيم البحث

١. **المنازعات العمالية:** هي إقامة كل طرف من أطراف الخصومة الحجة على دعواه، ومجادلة الحجج، ولقد تقدم بيان مفهوم منازعات عقد العمل الفردي ليثبت ما ادعاه تحديداً يمكن القول بأن خصومات عقد العمل الفردي، هي تلك الطائفة من المنازعات التي تثور بين العامل أو مجموعة من العمال ورب العمل؛ بسبب تنفيذ أو تفسير عقد العمل، أو قطع علاقة عمل، فهي ذلك النزاع الخاص بالعامل، أو بعض العمال يكون محله حق يدهيه هؤلاء، وينكره رب العمل، أو يعترف به ولكنه يمتنع عن تنفيذه (علي السيد حسين و آخرون: ٢٠١٩م، ص: ٣٣)

وتعرف **المنازعات العمالية في هذا البحث:** بأنها الخلافات العمالية الخاصة التي يتعرض لها العامل أو صاحب العمل، لعدم تنفيذ أي منهما إحدى أحكام قانون العمل المصري ١٢ لسنة ٢٠٠٣م، وتبتعد عن الخلافات الشخصية، مما يؤثر سلبياً علي المتضرر لعدم حصوله علي حقوقه.

٢. **القطاع الخاص:** ذلك الجزء من الاقتصاد الوطني الذي يملكه، ويديره الأفراد سواء في شكل شركات الأشخاص، أو شركات الأموال (كالشركات المساهمة مثلاً)، وإن كان هناك بطبيعة

الحال بعض الظروف، والأوضاع التي تتطلب تشاور رجال الأعمال في القطاع الخاص مع السلطات العامة في بعض المسائل (جميل طاهر و آخرون: ١٩٩٦م، ص: ١٢٠).

يعرف القطاع الخاص في هذا البحث علي أنه: هو مجموعة من الشركات المتعددة الأنشطة ويطبق عليها قانون العمل المصري ١٢ لسنة ٢٠٠٣م، ويعمل بها العديد من العناصر البشرية ذكور وإناث، وتسهم في توفير الدخل الثابت لهم، والتقليل من حجم البطالة وتحقيق التنمية الإقتصادية للفرد والأسرة والمجتمع.

٣. الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية: تطبيق للأساس المعرفي للخدمة الاجتماعية، والقيم المهنية، وإطار واسع من المهارات للعمل مع نسق الهدف على أى مستوى من مستويات الممارسة؛ لتحقيق التغيير المطلوب (جمال شحاتة حبيب، مريم حنا: ٢٠١٠م، ص: ٢٢٩).

ويقصد بها في هذا البحث: مجموعة من الجهود المهنية المنظمة التي يقوم بها الممارس العام في مواجهة المنازعات العمالية في القطاع الخاص؛ لتحقيق العدالة الاجتماعية من خلال التعامل مع العديد من الأنساق لإحداث التغيير المطلوب.

تاسعاً: الإجراءات المنهجية :

١. **نوع الدراسة:** تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية، التي تستهدف تحديد وتحليل، وتفسير نوعية المنازعات العمالية، وتحديد آليات التعامل معها، وصولاً لمجموعة من المقترحات لمواجهة المنازعات العمالية في القطاع الخاص في ضوء الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية .

٢. **منهج الدراسة:** إعتد البحث علي إستخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل لشكاوي المنازعات العمالية الواردة لمكتب علاقات بورسعيد

٣. **تساؤلات البحث**

- ما نوعية المنازعات العمالية في القطاع الخاص في ضوء الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية ؟ .

- ما آليات التعامل مع المنازعات العمالية في القطاع الخاص في ضوء الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية ؟ .

- ما مقترحات مواجهة المنازعات العمالية في القطاع الخاص في ضوء الممارسة للخدمة الاجتماعية؟

٤. **مجالات الدراسة:**

- **المجال المكاني:** مكتب علاقات العمل بمديرية العمل ببورسعيد.

- **المجال البشري:** ويتمثل في الحصر الشامل للشكاوى المنازعات العمالية الواردة لمكتب علاقات بورسعيد بلغ عددهم ٤٥ شكوى منازعات عمالية .

- **المجال الزمني:** فترة إجراء الدراسة بشقيها النظرى والعملية هي الفترة من من ٢٠٢٣/١٠/١م وحتى ٢٠٢٣/١٢/٣١م.

- **أدوات الدراسة:** إعتد البحث علي أداة تحليل المحتوى في إطار منهج المسح الاجتماعي بأعتبار أداة تمكن من تحليل، وتفسير شكاوى المنازعات العمالية؛ بهدف الوصف الموضوعي المنظم الكمي و الكيفي للمحتوى الظاهر لمادة الأتصال (شكاوى المنازعات العمالية في القطاع الخاص)؛ مما يساعد في الوصول إلي نتائج علمية دقيقة، وبناء دليل تحليل المحتوى للمنازعات العمالية في ضوء الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية .

إعتد البحث الحالي علي مجموعة من الخطوات التالية

- الإطلاع علي الدراسات، والبحوث السابقة، والأدبيات النظرية المرتبطة بموضوع الدراسة

- تحديد الهدف من الدليل من خلال تحليل محتوى شكاوى المنازعات العمالية من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية .

صدق الأداة و ثباتها :

- أ. أولاً صدق الأداة: للتحقق من صدق الإستبانة الحالية تم عرضها علي عدد من المحكمين، في مجال الخدمة الاجتماعية، بغرض إبداء آرائهم فيها، وقدم المحكمون ملاحظات قيمة، ساعدت علي إخراج الأداة بصورة جيدة .
- ب. ثانياً ثبات الأداة :تم حساب ثبات الأداة عن طريق تحليل مضمون (٥) شكاوى منازعات عمالية، ثم إجراء التحليل لنفس الدراسات بفواصل زمني قدرة أسبوعين وبمقارنة النتائج إتضح ان معامل الثبات بلغ (٧٨٪).

وتعتبر هذه النسب يمكن الإعتماد عليها للنتائج التي تتوصل إليها، الأداة ذلك للوصول لنتائج أكثر دقة، وموضوعية، لتحليل محتوى شكاوى المنازعات العمالية في القطاع الخاص في ضوء منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية، وبذلك أصبحت الأداة في صورتها النهائية .

ج. المعالجات الإحصائية المستخدمة

- بعد جمع البيانات، وجدولتها، تم معالجتها إحصائياً، ولحساب نتائج البحث، أستخدمت الباحثة الأساليب الإحصائية بالإعتماد علي النسبة المئوية .
- د. إختيار عينة التحليل: إعتد البحث علي الحصر الشامل لجميع شكاوى المنازعات العمالية في القطاع الخاص بمكتب علاقات بورسعيد بلغ عددهم ٤٥ شكاوي منازعات عمالية.
- هـ . فئات التحليل

أولاً: البيانات الوصفية لشكاوى المنازعات العمالية في القطاع الخاص

١. نوع مقدم الشكاوي (ذكور-إناث) .
٢. الحالة الاجتماعية لمقدم الشكاوي (أعزب - متزوج - مطلق - أرمل) .
٣. الفئة العمرية لمقدم الشكاوي (٢٠-٣٠ عام - ٣٠-٤٠ عام - ٤٠-٥٠ عام - ٥٠ عام فأكثر) .
٤. الحالة التعليمية لمقدم الشكاوي (يقرأ و يكتب - مؤهل متوسط - مؤهل فوق متوسط - مؤهل عالي) .

ثانياً: نوعية المنازعات العمالية في القطاع الخاص (منازعات الفصل -منازعات المطالب)

١. محتوى منازعات العمل الخاصة بشكاوى المطالب (الخصم من المستحقات المالية دون سبب، عدم تطبيق الحد الأدنى للأجور، عدم تطبيق تدرج اجر العامل والزيادة السنوية المقرره قانونا، عدم تسوية رصيد الأجازات للعاملين، عدم إلتزام أحد الطرفين بساعات العمل المحددة قانونا، التمييز بين الجنسين في الحقوق، عدم رد ملف العامل ومستندات العامل بعد انتهاء علاقه العمل، عدم تنفيذ أحد الطرفين لائحة الجزاءات و نظام العمل، عدم تنفيذ أحد الطرفين لائحة الجزاءات ونظام العمل، التنمر الوظيفي في مكان العمل، عدم تنفيذ أحد الطرفين الشروط المتفق عليها في عقد العمل الفردي) .
٢. محتوى منازعات العمل الخاصة بشكاوى الفصل (الإعتداء علي الرؤساء، الترويج للإضراب للإمتناع عن العمل، إثبات جريمة مخلة بالشرف والأمانة، فصل العامل دون العرض علي المحكمة العمالية، منافسة صاحب العمل في نفس نشاطه، الإفصاح عن أسرار المنشأة، منع العامل دخول المنشأة دون سبب، إنهاء صاحب العمل عقد العمل دون إخطار العامل، الإهمال الجسيم للعامل في أداء واجبات الوظيفة، قبول هدايا نظير قيامه بواجباته الوظيفية) .
٣. مدى الإلتزام بتقديم شكاوى منازعات العمل خلال المدة القانونية (نعم -لا) .
٤. نتيجة بحث المنازعات العمالية في القطاع الخاص (إجراء قانوني-تسوية ودية -حفظ) .
٥. آليات التعامل مع النزاعات العمالية في القطاع الخاص (التواصل المباشر لحل النزاعات العمالية، إتخاذ إجراء قانوني ضد المنشآت المخالفة للقانون، مشاركة المسؤولين من المجتمع

المحلي في حل النزاعات العمالية، السرعة في حل المنازعات العمالية، المفاوضة الجماعية، المتابعة المستمرة في مكان العمل، الرد علي الإستفسارات الخاصة بالمنازعات العمالية، تدعيم الصحة النفسية لمقدم الشكوى).

عاشراً: عرض نتائج الدراسة الميدانية

أولاً: البيانات الوصفية لشكاوى المنازعات العمالية في القطاع الخاص
ن=٤٥
جدول رقم (١) نوع مقدم الشكوي

م	نوع مقدم الشكوي	التكرار	النسبة	الترتيب
١	ذكور	٣٧	٨٢,٢٪	١
٢	إناث	٨	١٧,٨٪	٢
		٤٥	١٠٠٪	

يتضح من الجدول رقم (١) نوع مقدم الشكوى حيث جاء أعلى نسبة بالترتيب الأول ذكور بنسبة ٨٢,٢٪ ويليهما بالترتيب الثاني إناث بنسبة ١٧,٨٪. وهذا يوضح تعرض كافة العاملين من الذكور و الإناث للمنازعات العمالية في القطاع الخاص .

جدول رقم (٢) الحالة الاجتماعية لمقدم الشكوى

ن=٤٥

م	الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة	الترتيب
١	أعزب	٧	١٥,٦٪	٢
٢	متزوج	٣٠	٦٦,٧٪	١
٣	مطلق	٦	١٣,٣٪	٣
٤	أرمل	٢	٤,٤٪	٤
		٤٥	١٠٠٪	

يتضح من الجدول رقم (٢) الحالة الاجتماعية حيث جاء أعلى نسبة بالترتيب الأول متزوج بنسبة ٦٦,٧٪، والترتيب الثاني أعزب بنسبة ١٥,٦٪، والترتيب الثالث مطلق بنسبة ١٣,٣٪، ويليهما أرمل بنسبة ٤,٤٪. وهذا يؤكد ان غالبية الحالة الاجتماعية لمقدمي الشكوى كانت متزوج وكانت في الترتيب الأول . مما يدعم موضوع البحث في أهمية مواجهة المنازعات العمالية في القطاع الخاص حفاظاً علي إستقرار الأسرة المصرية بشكل خاص والإقتصاد القومي بشكل عام .

جدول رقم (٣) الفئة العمرية لمقدم الشكوى

ن=٤٥

م	الفئة العمرية	التكرار	النسبة	الترتيب
١	٢٠-٣٠ عام	٨	١٧,٨٪	٢
٢	٣٠-٤٠ عام	٢٨	٦٢,٢٪	١
٣	٤٠-٥٠ عام	٥	١١,١٪	٣
٤	٥٠ عام فأكثر	٤	٨,٩٪	٤
		٤٥	١٠٠٪	

يتضح من الجدول رقم (٣) الفئة العمرية حيث جاء أعلى نسبة بالترتيب الأول من ٣٠ إلى ٤٠ عام جاءت بنسبة ٦٢,٢٪، والترتيب الثاني من ٢٠ إلى ٣٠ عام بنسبة ١٧,٨٪، والترتيب الثالث ٤٠ إلى ٥٠ عام بنسبة ١١,١٪، والترتيب الرابع ٥٠ عام فأكثر بنسبة ٨,٩٪. مما يؤكد على أن أغلب ممن يتعرضون للمنازعات العمالية في المرحلة الشباب التي نحتاج إليها في الاستثمار المنتج لنهضة المجتمع المصري وخوفاً عليهم من البطالة التي تدمر أي مجتمع.

جدول رقم (٤) الحالة التعليمية لمقدم الشكوى

ن=٤٥

م	الحالة التعليمية	التكرار	النسبة	الترتيب
١	يقرأ ويكتب	٣	٦,٧٪	٤
٢	مؤهل متوسط	٢٤	٥٣,٣٪	١
٣	مؤهل فوق متوسط	١٠	٢٢,٢٪	٢
٤	مؤهل عالي	٨	١٧,٨٪	٣
		٤٥	١٠٠٪	

يتضح من الجدول رقم (٤) الفئة العمرية حيث جاء أعلى نسبة بالترتيب الأول مؤهل متوسط جاءت بنسبة ٥٣,٣٪، والترتيب الثاني مؤهل فوق متوسط بنسبة ٢٢,٢٪، والترتيب الثالث مؤهل عالي بنسبة ١٧,٨٪، والترتيب الرابع يقرأ ويكتب بنسبة ٦,٧٪. مما يوضح إنخفاض المستوى التعليمي لمقدمي شكاوى المنازعات العمالية في القطاع الخاص وأهمية مكتب علاقات بورسعيد في تنفيذ ندوات التوعية والرد على الإستفسارات التي توضح لهم حقيقة الأمور المتعلقة بالعمل وهذا يتفق مع الإطار النظري للبحث.

ثانياً : جدول رقم (٥) نوعية المنازعات العمالية في القطاع الخاص التي تورد لمكتب علاقات

بورسعيد؟ ن=٤٥

م	نوعية المنازعات العمالية في القطاع الخاص التي تورد لمكتب علاقات بورسعيد	التكرار	النسبة	الترتيب
١	منازعات الفصل	٢٢	٤٨,٩٪	٢
٢	منازعات المطالب	٢٣	٥١,١٪	١
	المجموع	٤٥	١٠٠٪	

يتضح من الجدول رقم (٥) نوعية المنازعات العمالية حيث جاء أعلى نسبة بالترتيب الأول منازعات المطالب جاءت بنسبة ٥١,١٪، وهي المتعلقة بعدم حصول العامل علي حقوقه ويكون علي قيد العمل ولم يترك العمل، والترتيب الثاني منازعات الفصل كانت بنسبة ٤٨,٩٪، وهي التي يكون العامل ترك العمل لأي سبب من الأسباب التي تتسبب في الفصل ويكون العامل غير متواجد في مكان العمل. وهذا يتفق مع الجدول رقم (١) الذي أوضح ان يتعرض العاملين بالقطاع الخاص للمنازعات العمالية سواء ذكور أو إناث.

جدول رقم (٦) يوضح محتوى منازعات العمل الخاصة بشكاوى المطالب ؟ ن=٥٤

م	محتوى منازعات العمل الفردية الخاصة بشكاوى المطالب	التكرار	النسبة	الترتيب
١	الخصم من المستحقات المالية دون سبب	٣٢	٧١,١٪	٤
٢	عدم تطبيق الحد الأدنى للأجور	٢٩	٦٤,٤٪	٦
٣	عدم تطبيق تدرج اجر العامل والزيادة السنوية المقرره قانونا	٢٩	٦٤,٤٪	٦م
٤	عدم تسوية رصيد الأجازات للعاملين	٣٧	٨٢,٢٪	٢
٥	عدم إلزام أحد الطرفين بساعات العمل المحددة قانوناً	٣٣	٣٧,٣٪	٨
٦	التمييز بين الجنسين في الحقوق	٣٠	٦٦,٧٪	٥
٧	عدم رد ملف العامل ومستندات العامل بعد انتهاء علاقه العمل	٢٢	٤٨,٩٪	٧
٨	عدم تنفيذ أحد الطرفين لائحة الجزاءات و نظام العمل	٣٨	٨٤,٤٪	١
٩	التمتر الوظيفي في مكان العمل	٣٠	٦٦,٧٪	٥م
١٠	عدم تنفيذ أحد الطرفين الشروط المتفق عليها في عقد العمل الفردي	٣٥	٧٧,٨٪	٣

يتضح من الجدول رقم (٦) محتوى المنازعات العمالية الخاصة بشكاوى المطالب فجاء بالترتيب الأول عدم تنفيذ أحد الطرفين لائحة الجزاءات ونظام العمل بنسبة ٨٤,٤٪، لان لائحة الجزاءات في القطاع الخاص هي التي تحدد لطرفي العمل مايجب عليك فعله وما لا يجب عليك فعله، وفي حالة عدم الإلتزام بها تحدث المنازعات العمالية في القطاع الخاص، وجاء بالترتيب الثاني عدم تسوية رصيد الأجازات للعمال بنسبة ٨٢,٢٪، فأغلب المنشآت ترحل رصيد الأجازات ولا تقوم بتسوية سواء بحصول العامل علي أجازات أو المقابل النقدي لها في تسوية رصيد الأجازات كل ٣ سنوات علي الأكثر، وجاء في الترتيب الثالث عدم تنفيذ أحد الطرفين الشروط المتفق عليها في عقد العمل الفردي بنسبة ٧٧,٨٪، لأن العقد شريعة المتعاقدين ويجب الإلتزام ببندود الطرفين.

ويليها في الترتيب الرابع الخصم من المستحقات المالية دون سبب بنسبة ٧١,١٪، وهذا غير قانوني ويحتوي علي ٢ مخالفة لصاحب العمل للخصم دون سبب والخصم مبلغ يزيد عن الأجر الأساسي اليومي للعامل ويجب تحديد المبلغ المخصوص لأن في حالة الخصم بسبب يتم الخصم من الأجر الأساسي وليس الأجر الشامل، ويليها التمييز بين الجنسين في الحقوق ، التمر الوظيفي في مكان العمل بنسبة ٦٦,٧٪، وذلك لعدم وجود نص قانوني يهتم بالصحة النفسية للعامل التي تحد من التمييز بين الجنسين والتمر الوظيفي.

وجاء بالترتيب السادس عدم تطبيق الحد الأدنى للأجور، عدم تطبيق تدرج اجر العامل والزيادة السنوية المقرره قانونا بنسبة ٦٤,٤٪ ويليها في الترتيب السابع عدم رد ملف العامل ومستندات العامل بعد انتهاء علاقه العمل بنسبة ٤٨,٩٪، ففي حالة إنتهاء علاقه العمل يتم رد

كافة مستندات العامل خلال سبعة أيام، والترتيب الثامن عدم إلتزام أحد الطرفين بساعات العمل المحددة قانوناً بنسبة ٣٧,٣٪ فعند ضرورة وجود ساعات عمل إضافية يجب إخطار مديرية العمل بشكل رسمي، وبعد موافقتها يتم إعطاء العمال للمقابل النقدي كما ورد في القانون لساعات العمل الإضافية . يتضح من تحليل الجدول السابق وجود العديد من المنازعات العمالية في القطاع الخاص والتي تحتاج للمواجهة لحل المشكلات العمالية ويتفق هذا مع دراسة حمدي مسعد (٢٠١١م).

جدول رقم (٧) يوضح محتوى منازعات العمل الخاصة بشكاوى الفصل ؟ ن=٤٥

م	محتوى منازعات العمل الفردية الخاصة بشكاوى الفصل	التكرار	النسبة	الترتيب
١	الإعتداء علي الرؤساء	٣٤	٧٥,٦٪	٥
٢	الترويج للإضراب للإمتناع عن العمل	١١	٢٤,٤٪	٨
٣	إثبات جريمة مخلة بالشرف و الأمانة	١٥	٣٣,٣٪	٧
٤	فصل العامل دون العرض علي المحكمة العمالية	٤٠	٨٨,٩٪	٢
٥	منافسة صاحب العمل في نفس نشاطه	٥	١١,١٪	١٠
٦	الإفصاح عن أسرار المنشأة	٦	١٣,٣٪	٩
٧	الإنقطاع عن العمل دون سبب قانوني	٣٨	٨٤,٤٪	٣
٨	منع العامل دخول المنشأة دون سبب	٤٥	١٠٠٪	١
٩	إنهاء صاحب العمل عقد العمل دون إخطار العامل	٣٦	٨٠٪	٤
١٠	الإهمال الجسيم للعامل في أداء واجبات الوظيفة	٣٠	٦٦,٧٪	٦
١١	قبول هدايا نظير قيامه بواجبات الوظيفة	٤	٨,٩٪	١١

يتضح من الجدول السابق رقم (٧) محتوى منازعات العمل الفردية الخاصة بشكاوى الفصل جاء بالترتيب الأول منع العامل دخول المنشأة دون سبب بنسبة ١٠٠٪، وهي الأكثر إنتشاراً في القطاع الخاص، ان يتم منع اي عامل دخول المنشأة، وممارسة عملة دون سبب، ويجب علي العامل في هذه الحالة تحرير محضر رسمي في قسم الشرطة التابع لعنوان المنشأة وليس عنوان محل إقامة العامل ليثبت الموقف، ولا تستطيع المنشأة ان تعتبره منقطع عن العمل، ويليهما في الترتيب الثاني فصل العامل دون العرض علي المحكمة العمالية المختصة بنسبة ٨٨,٩٪، وهذا غير قانوني لأن الجهة الوحيدة التي تنهي علاقة العمل، وتفصل العامل هي المحكمة العمالية فقط.

ويليهما في الترتيب الثالث الإنقطاع عن العمل دون سبب قانوني بنسبة ٨٤,٤٪ بسبب غياب العامل دون سبب وتقديمه أجازة رسمية بذلك ويليهما في الترتيب الرابع إنهاء صاحب العمل عقد العمل دون إخطار العامل بنسبة ٨٠٪، وهذا بالنسبة للعقد المفتوح وليس محدد المدة، ويليهما في الترتيب الخامس الإعتداء علي الرؤساء بنسبة ٧٥,٦٪، ويليهما في الترتيب السادس الإهمال الجسيم للعامل في أداء واجبات الوظيفة بنسبة ٦٦,٧٪، ولكن يجب علي المنشأة اتباع الإجراءات القانونية وعرض الأمر علي المحكمة العمالية، ولا تقوم بفصل العامل.

ويليهما في الترتيب السابع إثبات جريمة مخلة بالشرف و الأمانة بنسبة ٣٣,٣٪، والترتيب الثامن الترويج للإضراب للإمتناع عن العمل بنسبة ٢٤,٤٪، والترتيب التاسع الإفصاح عن أسرار المنشأة بنسبة ١٣,٣٪، والترتيب العاشر منافسة صاحب العمل في نفس نشاطه بنسبة ١١,١٪، والترتيب الحادي عشر قبول هدايا نظير قيامه بواجبات الوظيفة بنسبة ٨,٩٪. يتضح من تحليل الجدول السابق تعدد محتوى المنازعات العمالية الخاصة بشكاوى الفصل، وقد تكون محتوى شكاوى الفصل سببها عدم حصول العمال علي مطالبهم أيضاً،

والجهة الوحيدة المختصة بفصل العامل من عدمه هي المحكمة العمالية. وهذا مرتبط بالجدول رقم (٥) والجدول رقم (٦) ويتفق مع دراسة عزة عبد المحسن سلامة (٢٠١٦م).
جدول رقم (٨) مدى الإلتزام بتقديم شكاوى منازعات العمل خلال المدة القانونية ؟ ن=٤٥

م	الإلتزام بتقديم شكاوى منازعات العمل الفردية خلال المدة القانونية	التكرار	النسبة	الترتيب
١	نعم	٤١	٩١,١٪	١
٢	لا	٤	٨,٩٪	٢
	المجموع	٤٥	١٠٠٪	

يتضح من الجدول رقم (٨) الإلتزام بتقديم شكاوى منازعات العمل الفردية خلال المدة القانونية حيث جاء أعلى نسبة بالترتيب الأول نعم كانت بنسبة ٩١,١٪، والترتيب الثاني لا بنسبة ٨,٩٪. وهذا يتفق مع الإطار النظري للدراسة الذي يؤكد علي ضرورة الإلتزام بالمدة القانونية لتقديد الشكوى حفاظاً علي حقوق العمال .

جدول رقم (٩) نتيجته بحث المنازعات العمالية في القطاع الخاص ؟ ن= ٤٥

م	نتيجته بحث المنازعات العمالية في القطاع الخاص	التكرار	النسبة	الترتيب
١	إجراء قانوني	١٣	٢٨,٩٪	٢
٢	التسوية الودية بين الطرفين	٢٩	٦٤,٤٪	١
٣	حفظ الشكوي	٣	٦,٧٪	٣
	المجموع	٤٥	١٠٠٪	

يتضح من الجدول رقم (٩) نتيجته بحث المنازعات العمالية في القطاع الخاص حيث جاء أعلى نسبة بالترتيب الأول التسوية الودية بين الطرفين بنسبة ٦٤,٤٪، والترتيب الثاني إجراء قانوني بنسبة ٢٨,٩٪، والترتيب الثالث حفظ الشكوى بنسبة ٦,٧٪. مما يؤكد علي أهمية مكتب علاقات بورسعيد في تحقيق التوازن بين العامل وصاحب العمل في المساهمة في حل المنازعات العمالية في القطاع الخاص، سواء بالتسوية الودية و التراضي بين الطرفين، و حصول العامل علي كافة مستحقاته، أو إتخاذ إجراء قانوني و إخطار مكتب التفتيش العمالي بمخالفات المنشأة لقانون العمل ١٢ لسنة ٢٠٠٣م لتحرير محضر مخالفة ضد المنشأة المخالفة، مما يدعم موقف العامل في القضاء في حالة إحالة الشكوى للقضاء خلال المدة القانونية المحددة. وفي حالة حفظ الشكوى لعدم حضور مقدم الشكوى لمتابعة شكواه يحصل علي نتيجة البحث للشكوى المقدمة، ويقوم بإحالتها هو للقضاء خلال المدة القانونية حفاظاً علي حقوقه. وهذا يتفق مع الجدول رقم (٨) الذي يؤكد علي ضرورة الإلتزام بالمدة القانونية للحفاظ علي حقوق العمال .

ثالثاً : جدول رقم (١٠) آليات التعامل مع النزاعات العمالية في القطاع الخاص ؟

ن=٤٥

م	آليات التعامل مع النزاعات العمالية في القطاع الخاص	التكرار	النسبة	الترتيب
١	التواصل المباشر لحل النزاعات العمالية	٤١	٩١,١٪	١
٢	تدعيم الصحة النفسية لمقدم الشكوى	٢	٤,٤٪	١٠
٣	إتخاذ إجراء قانوني ضد المنشآت المخالفة للقانون	١٣	٢٨,٩٪	٨
٤	مشاركة المسؤولين من المجتمع المحلي في حل النزاعات العمالية	٢٠	٤٤,٤٪	٥
٥	التقاضي خلال المدة القانونية	٢٧	٦٠٪	٤
٦	المفاوضة الجماعية	٣٣	٧٣,٣٪	٣

٧	التعامل مع منظمات المجتمع المدني	١٥	٣٣,٣٪	٧
٨	السرعة في حل المنازعات العمالية	١٦	٣٥,٦٪	٦
٩	المتابعة المستمرة في مكان العمل	٣	٦,٧٪	٩
١٠	الرد علي الإستفسارات الخاصة بالنزاعات العمالية	٣٨	٨٤,٤٪	٢

يتضح من الجدول رقم (١٠) آليات التعامل مع المنازعات العمالية في القطاع الخاص حيث جاء بالترتيب الأول التواصل المباشر لحل النزاعات العمالية بنسبة ٩١,١٪، وهذا يتم من خلال التواصل مع أصحاب الأعمال لتوضيح حقيقة الأمور العمالية، في حل المنازعات العمالية لتفادي الأضرار للعامل و صاحب العمل ، والترتيب الثاني الرد علي الإستفسارات الخاصة بالنزاعات العمالية بنسبة ٨٤,٤٪، ويتم ذلك من خلال إستيعاب مكتب علاقات بوسعيد لجميع العمال وأصحاب الأعمال لتوضيح الأمور الخاصة بمشكلات العمل؛ وذلك بالإعتماد علي تطبيق لائحة الجزاءات و نظام العمل التي توضح ما يجب علي العامل و صاحب العمل و ما لا يجب عليهم وفقاً للقانون.

وجاء بالترتيب الثالث المفاوضة الجماعية بنسبة ٧٣,٣٪، والترتيب الرابع التقاضي خلال المدة القانونية بنسبة ٦٠٪، وهذا يتم في حالة تعذر التسوية الودية بين الطرفين وان تكون المنشأة مخالفة للقانون فيتم عرض الموضوع علي القضاء خلال المدة القانونية المحددة، ويلبها مشاركة المسؤولين من المجتمع المحلي بنسبة ٤٤,٤٪، وذلك للإلتزام المكتب بتطبيق دليل الإجراءات الخاص ببحث الشكاوى، والذي ألزم مشاركة المسؤولين مثل الإتحاد المحلي للعمال والغرفة التجارية، مما يدعم موقف العمال في تسوية المنازعات العمالية في القطاع الخاص .

ويلبها السرعة في حل المنازعات العمالية بنسبة ٣٥,٦٪، وذلك للإلتزام بما ورد دليل الإجراءات الخاص بمدة بحث الشكاوى و هي ٢١ يوم، وفي حالة تعذر التسوية بين الطرفين نستكمل ٤٥ يوم، وفي هذا الوقت يتاح للعامل ان يقدم طلب رسمي لإحالة شكاوة للقضاء، للحصول علي حقوقه العمالية، وهي تعتبر مدة طويلة وتحتاج إلي تغيير مدة بحث الشكاوى لتصبح ٧ أيام فقط؛ وذلك حفاظاً علي حصول العامل علي كافة مستحقاته بسرعة، حتي لا يتأثر سلبياً هو و أسرته؛ فالعامل جزء لا يتجزأ من الأسرة المصرية .

ويلبها التعامل مع منظمات المجتمع المدني لحل النزاعات العمالية بنسبة ٣٣,٣٪، ومن هذه المنظمات الهيئة القومية للتأمينات والمعاشات مثل مشكلات إصابة العمل، وكذلك الهيئة القومية للتأمين الصحي الشامل، والمركز القومي للمرأة بالتنويه والتوضيح لقضايا المرأة في المجتمع ومديرية التضامن الاجتماعي للتعرف علي أحدث القوانين الخاصة بالعمال متحدى الإعاقة .

ويلبها إتخاذ إجراء قانوني ضد المنشآت المخالفة للقانون بنسبة ٢٨,٩٪، وهذا بالنسبة لإصرار صاحب العمل علي عدم الإلتزام بتطبيق لائحة الجزاءات و نظام العمل فهو بذلك مخالفاً للقانون، و يتم تحرير محضر من قبل مكتب تفتيش العمل، ويلبها المتابعة المستمرة في مكان العمل بنسبة ٦,٧٪، يتم الإلتزام بالمدة القانونية لبحث الشكاوى للعامل، وتنتهي المتابعة بعد إنتهاء المدة القانونية لبحث الشكاوى، و لكن يوجد متابعة للخدمات العمالية المقدمة لجميع العاملين في المنشأة، وليس العامل مقدم الشكاوى، وممكن ان يكون ذلك متابعة للعمال داخل المنشآت و لكن بأسلوب غير مباشر.

ويلبها تدعيم الصحة النفسية لمقدم الشكاوى بنسبة ٤,٤٪، وهذا لعدم وجود نص قانوني يدعم الصحة النفسية للعامل في مكان عمله حفاظاً علياً من التمر الوظيفي، ويحتاج قانون العمل إلي وجود نص يدعم الصحة النفسية للعامل؛ و لكن يعتمد المكتب علي التعامل المباشر، والمفاوضة الجماعية لحل المنازعات العمالية في القطاع الخاص . وهذا يؤكد علي تعدد الأساليب التي يعتمد عليها مكتب علاقات بوسعيد في مواجهة المنازعات العمالية في القطاع الخاص حفاظاً علي الحقوق العمالية، وإستقرار الأسرة المصرية لأن العامل جزء أساسي من أي أسرة مصرية .

الحادى عشر:النتائج العامة للدراسة

يتضمن هذ الجزء عرضاً للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال الإجابة علي تساؤلات البحث ومناقشتها من خلال ما يلي :

١. ما نوعية المنازعات العمالية في القطاع الخاص في ضوء الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية ؟

- **نوعية المنازعات العمالية في القطاع الخاص:** حيث جاء أعلي نسبة بالترتيب الأول منازعات المطالب جاءت بنسبة ٥١,١ ٪ والترتيب الثاني منازعات الفصل كانت بنسبة ٤٨,٩ ٪.
- **تتعدد محتوى منازعات العمالية الخاصة بمطالب العمال:** ومن أهمها عدم تنفيذ أحد الطرفين لائحة الجزاءات و نظام العملجاءت بنسبة ٨٤,٤ ٪،وكانت أعلي نسبة وتتعدد محتوى المنازعات العمالية الخاصة بشكاوى المطالب،وكانت أعلي نسبة لها و منع العامل دخول المنشأة دون سبب بنسبة ١٠٠ ٪ وجاء بالترتيب الثاني عدم تسوية رصيد الأجازات للعمال بنسبة ٨٢,٢ ٪،فأغلب المنشآت ترحل رصيد الأجازات ولا تقوم بتسويته سواء بحصول العامل علي أجازاتة أو المقابل النقدي لها في تسوية رصيد الأجازات كل ٣سنوات علي الأكثر.
- **وجاء في الترتيب الثالث عدم تنفيذ أحد الطرفين الشروط المتفق عليها في عقد العمل الفردي بنسبة ٧٧,٨ ٪،** لأن العقد شريعة المتعاقدين ويجب الإلتزام ببودة من الطرفين،ويليها في الترتيب الرابع الخصم من المستحقات المالية دون سبب بنسبة ٧١,١ ٪،وهذا غير قانوني ويحتوى علي ٢ مخالفة لصاحب العمل للخصم دون سبب والخصم مبلغ يزيد عن الأجر الأساسي اليومي للعامل ويجب تحديد المبلغ المخصوم لأن في حالة الخصم بسبب يتم الخصم من الأجر الأساسي وليس الأجر الشامل،ويليها التمييز بين الجنسين في الحقوق ، التمر الوظيفي في مكان العمل بنسبة ٦٦,٧ ٪،وذلك لعدم وجود نص قانوني يهتم بالصحة النفسية للعامل التي تحد من التمييز بين الجنسين والتمتع الوظيفي.
- **وجاء بالترتيب السادس عدم تطبيق الحد الأدنى للأجور،** عدم تطبيق تدرج اجر العامل والزيادة السنوية المقرره قانونا بنسبة ٦٤,٤ ٪ ويليها في الترتيب السابع عدم رد ملف العامل ومستندات العامل بعد انتهاء علاقه العمل بنسبة ٤٨,٩ ٪، ففي حالة إنتهاء علاقه العمل يتم رد كافة مستندات العامل خلال سبعة أيام،والترتيب الثامن عدم إلتزام أحد الطرفين بساعات العمل المحددة قانونا بنسبة ٣٧,٣ ٪ فعند ضرورة وجود ساعات عمل إضافية يجب إخطار مديرية العمل بشكل رسمي،وبعد موافقتها يتم إعطاء العمال للمقابل النقدي كما ورد في القانون لساعات العمل الإضافية.
- **تتعدد محتوى المنازعات العمالية الخاصة بشكاوى الفصل:** جاء بالترتيب الأول منع العامل دخول المنشأة دون سبب بنسبة ١٠٠ ٪، وهي الأكثر إنتشاراً في القطاع الخاص،ان يتم منع اي عامل دخول المنشأة،وممارسة عملة دون سبب،ويجب علي العامل في هذه الحالة تحرير محضر رسمي في قسم الشرطة التابع لعنوان المنشأة وليس عنوان محل إقامة العامل ليثبت الموقف،ولا تستطيع المنشأة ان تعتبره منقطع عن العمل، ويليها في الترتيب الثاني فصل العامل دون العرض علي المحكمة العمالية المختصة بنسبة ٨٨,٩ ٪،وهذا غير قانوني لأن الجهة الوحيدة التي تنهي علاقه العمل،وتفصل العامل هي المحكمة العمالية فقط.
- **ويليها في الترتيب الثالث الإنقطاع عن العمل دون سبب قانوني بنسبة ٨٤,٤ ٪ بسبب غياب العامل دون سبب وتقديمه أجازة رسمية بذلك ويليها في الترتيب الرابع إنهاء صاحب العمل عقد العمل دون إخطار العامل بنسبة ٨٠ ٪،وهذا بالنسبة للعقد المفتوح وليس محدد المدة،ويليها في الترتيب الخامس الإعتداء علي الرؤساء بنسبة ٧٥,٦ ٪، ويليها في الترتيب السادس الإهمال الجسيم للعامل في أداء واجبات الوظيفة بنسبة ٦٦,٧ ٪ ولكن يجب علي**

المنشأة اتباع الإجراءات القانونية وعرض الأمر علي المحكمة العمالية، ولا تقوم بفصل العامل.

- ويليها في الترتيب السابع إثبات جريمة مخلة بالشرف و الأمانة بنسبة ٣٣,٣٪، والترتيب الثامن الترويج للإضرار للإمتناع عن العمل بنسبة ٢٤,٤٪، والترتيب التاسع الإفصاح عن أسرار المنشأة بنسبة ١٣,٣٪، والترتيب العاشر منافسة صاحب العمل في نفس نشاطه بنسبة ١١,١٪، والترتيب الحادي عشر قبول هدايا نظير قيامه بوجباته الوظيفية بنسبة ٨,٩٪. ويتضح تعدد محتوى المنازعات العمالية الخاصة بشكاوى الفصل، وقد تكون محتوى شكاوى الفصل سببها عدم حصول العمال علي مطالبهم أيضاً، والجهة الوحيدة المختصة بفصل العامل من عدمه هي المحكمة العمالية

٢. ما آليات التعامل مع المنازعات العمالية في القطاع الخاص في ضوء الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية؟

- أوضحت نتائج الدراسة جاء بالترتيب الأول التواصل المباشر لحل النزاعات العمالية بنسبة ٩١,١٪، وهذا يتم من خلال التواصل مع أصحاب الأعمال لتوضيح حقيقة الأمور العمالية، في حل المنازعات العمالية لتفادي الأضرار للعامل و صاحب العمل ، والترتيب الثاني الرد علي الإستفسارات الخاصة بالنزاعات العمالية بنسبة ٨٤,٤٪، ويتم ذلك من خلال إستيعاب مكتب علاقات بوسعهم لجميع العمال وأصحاب الأعمال لتوضيح الأمور الخاصة بمشكلات العمل؛ وذلك بالإعتماد علي تطبيق لائحة الجزاءات و نظام العمل التي توضح ما يجب علي العامل و صاحب العمل و ما لا يجب عليهم وفقاً للقانون.

- وجاء بالترتيب الثالث المفاوضة الجماعية بنسبة ٧٣,٣٪، والترتيب الرابع التقاضي خلال المدة القانونية بنسبة ٦٠٪، وهذا يتم في حالة تعذر التسوية الودية بين الطرفين وان تكون المنشأة مخالفة للقانون فيتم عرض الموضوع علي القضاء خلال المدة القانونية المحددة، ويليها مشاركة المسؤولين من المجتمع المحلي بنسبة ٤٤,٤٪، وذلك لإلزام المكتب بتطبيق دليل الإجراءات الخاص ببحث الشكاوى، والذي أُلزم مشاركة المسؤولين مثل الإتحاد المحلي للعمال والغرفة التجارية، مما يدعم موقف العمال في تسوية المنازعات العمالية في القطاع الخاص .

- ويليها السرعة في حل المنازعات العمالية بنسبة ٣٥,٦٪، وذلك للإلتزام بما ورد بدليل الإجراءات الخاص بمدة بحث الشكاوى و هي ٢١ يوم، وفي حالة تعذر التسوية بين الطرفين نستكمل ٤٥ يوم، وفي هذا الوقت يتاح للعامل ان يقدم طلب رسمي لإحالة شكاوة للقضاء، للحصول علي حقوقة العمالية، وهي تعتبر مدة طويلة وتحتاج إلي تغير مدة بحث الشكاوى لتصبح ٧ أيام فقط؛ وذلك حفاظاً علي حصول العامل علي كافة مستحقاته بسرعة، حتي لا يتأثر سلبياً هو و أسرته؛ فالعامل جزء لا يتجزأ من الأسرة المصرية، ويليها التعامل مع منظمات المجتمع المدني لحل النزاعات العمالية بنسبة ٣٣,٣٪، ومن هذه المنظمات الهيئة القومية للتأمينات والمعاشات مثل مشكلات إصابة العمل، وكذلك الهيئة القومية للتأمين الصحي الشامل، والمركز القومي للمرأة بالتنويه والتوضيح لقضايا المرأة في المجتمع ومديرية التضامن الاجتماعي للتعرف علي أحدث القوانين الخاصة بالعمال متحدى الإعاقة .

- ويليها إتخاذ إجراء قانوني ضد المنشآت المخالفة للقانون بنسبة ٢٨,٩٪، وهذا بالنسبة لإصرار صاحب العمل علي عدم الإلتزام بتطبيق لائحة الجزاءات و نظام العمل فهو بذلك مخالفاً للقانون، و يتم تحرير محضر من قبل مكتب تفتيش العمل، ويليها المتابعة المستمرة في مكان العمل بنسبة ٦,٧٪، يتم الإلتزام بالمدة القانونية لبحث الشكاوى للعامل، وتنتهي المتابعة

بعد إنتهاء المدة القانونية لبحث الشكوى، ولكن يوجد متابعة للخدمات العمالية المقدمة لجميع العاملين في المنشأة، وليس العامل مقدم الشكوى، ويمكن ان يكون ذلك متابعة للعمال داخل المنشآت و لكن بأسلوب غير مباشر.

- وإليها تدعيم الصحة النفسية لمقدم الشكوى بنسبة ٤,٤٪، وهذا لعدم وجود نص قانوني يدعم الصحة النفسية للعامل في مكان عمله حفاظاً علياً من التمر الوظيفي، ويحتاج قانون العمل إلي وجود نص يدعم الصحة النفسية للعامل؛ ولكن يعتمد المكتب علي التعامل المباشر، والمفاوضة الجماعية لحل المنازعات العمالية في القطاع الخاص. وهذا يؤكد علي تعدد الأساليب التي يعتمد عليها مكتب علاقات بوسعيد في مواجهة المنازعات العمالية في القطاع الخاص حفاظاً علي الحقوق العمالية، وإستقرار الأسرة المصرية لأن العامل جزء أساسي من أي أسرة مصرية.

الثاني عشر: توصيات البحث ومقترحات مواجهة المنازعات العمالية في القطاع الخاص في ضوء الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.

١. مواجهة المنازعات العمالية في القطاع الخاص المرتبطة بمنظمات المجتمع

- إصدار قوانين وتشريعات جديدة خاصة بالجانب النفسي للعامل للقضاء علي التمر الوظيفي في بيئة العمل، وتدعيم الصحة النفسية لجميع العاملين.
- تعديل قانون العمل المصري ١٢ لسنة ٢٠٠٣م، وتدعيمه بالعديد من المواد القانونية التي تثبت العامل في مكان عمله، مثل قانون الخدمة المدنية المطبق علي العاملين بالحكومة؛ وذلك منعاً لوقوع الفصل التعسفي لبعض العمال في القطاع الخاص.
- وجود مكتب خاص بمديرية العمل داخل المحكمة العمالية؛ وذلك لمتابعة القضايا العمالية داخل المحكمة، ويتكون أعضاء من المفتش الذي قام ببحث الشكوى، وممثل من منظمة العمل الدولية، عضو من المحكمة العمالية، وذلك لإنجاز الوقت في البت في الحكم القضائي النهائي للشكوى العمالية.
- تعديل من إجراءات بحث شكاوى المنازعات العمالية في القطاع الخاص، والتقليل من الفترة الزمنية لبحث الشكوى لتصبح ٧ أيام فقط، وذلك لمصلحة العامل بشكل خاص، وإستقرار الأسرة المصرية بشكل عام، لأن العامل المصري جزء لا يتجزأ من الأسرة التي هي أساس بناء المجتمع.

٢. مواجهة المنازعات العمالية في القطاع الخاص المرتبطة بالمؤسسة العمالية

- إتاحة الفرصة للعاملين لممارسة عملة دون تشغيل إضافي غير مرغوب فيه، من حيث عدد ساعات العمل المرنة، وكيفية أدائه للعمل، في إطار رقابة رشيدة، مما يؤدي إلى تنمية قدرته على الابتكار، وتحسين الإنتاجية. وتقوم بذلك إدارة المصنع من خلال خطة تنظيمية ودليل منظم في ضوء قواعد تشريعية على مستوى الدولة، ولوائح تنظيمية على مستوى المؤسسة.
- الإهتمام بمواجهة المشكلات الصحية التي تواجه العاملين من خلال الوقاية والعلاج؛ بما يؤدي إلى تفادي الآثار السلبية اللازمة بالكشف، وإجراء الفحوصات على العاملين وإتباع الإجراءات الاحترازية وعلاج المرضى منهم بما يحقق الرضا الوظيفي، ويؤثر على إرتفاع مستويات الإنتاج، وتطوير أداء المؤسسة وتدعيم الاشتراك في التأمين الصحي الشامل.
- إهتمام إدارة المصنع بتنظيم دورات تدريبية للعاملين، والإداريين على أسلوب العمل المرن، وما يتعلق به من تطبيقات رقمية في ظل العصر الرقمي بما يحقق تبادل الفائدة للعاملين وإدارة المصنع لرفع مستوى الإنتاج.

- تقييم العمال، ومنح مكافآت وحوافز معنوية لهم على أساس التعاون والتنسيق بين العاملين وبعضهم البعض من خلال بطاقات ملاحظة الأداء، في كل قسم، وتقديم الدعم المستمر لبعضهم البعض من أهم عوامل نجاح العمل المرن خاصة وقت الأزمات وربطه بالحافز.
- علي كل مدير منشأة أن يقوم بالإستماع إلي جميع العاملين والتعرف علي إحتياجاتهم و مطالبهم والتعاطف معهم وتدعم لهم الشعور بالأمان ولا بد من التواصل مع الزملاء لتبادل الآراء مع المديرين و الزملاء للتخفيف من سوء التفاهم و الخلافات في بيئة العمل .
- لا بد من مساعدة فريق العمل علي تحقيق الأهداف الخاصة بالعمل، وذلك لتجنب الصراعات و الخلافات، وبذلك يكون كل فرد مشغول بهدفه و نجاعة، والتقليل من معدل المنازعات العمالية، ونتعلم من الصراعات، ونجعلها فرصة للتعلم من الأخطاء الموجودة داخل الموقف حتي لا تتكرر المشكلات.

٣. مواجهة المنازعات العمالية في القطاع الخاص المرتبطة بالعامل

- الإلتزام بما ورد من بنود في نص المادة ١٢ق٥٦ لسنة ٢٠٠٣م، لضمان سير العمل بالمؤسسة، وحفظ العلاقة بينه وبين صاحب العمل، ومن أهمها ان يؤدي العمل بنفسه وينفذ تعليمات الرؤساء الخاصة بالعمل.
- الحفاظ علي مواعيد العمل، وأسرارة والحفاظ علي أدوات ومستندات العمل، ويحترم رؤساء و زملائه، ويخطر جهة العمل بالبيانات الشخصية السليمة، وينمي و يطور مهاراته، وخبراتة المهنية.

المقترحات البحثية: إجراء دراسات تجريبية أكثر تعمق علي العمال في القطاع الخاص، والتعامل مع العديد من الأنساق المؤثرة، وذلك لمواجهة مشكلاتهم المتعددة .

مراجع البحث

أولاً: المراجع العربية

١. عبد الكريم ،أمل. (٢٠٢١ م). دور مهنة الخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة العامة في تعزيز الحماية الاجتماعية في المجال العمالي. *مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث*، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، مجلد ١، ع ٢٤٦، ج ٢، ص: ١٢٤.
٢. علوش ،أميرة. (٢٠٢٣ م). مُشكلات المرأة العاملة في قطاع الغزل والنسيج من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، *المجلة العلمية المصرية للخدمة الاجتماعية* بيورسعيد، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، مجلد ١، ع ٢٠٢٣، ص: ١١.
٣. علوش، أميرة (٢٠١٩ م). دمج المفرج عنهم من المسجونين بالمجتمع من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية، *مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية*، القاهرة: المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، مجلد ٢، العدد ٣١، ص: ٢٢١.
٤. عادل، بسنت (٢٠٢٠ م). أثر التنمر في مكان العمل علي الصلابة النفسية للعاملين، *المجلة العربية لدراسات وبحوث العلوم التربوية والإنسانية*، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، العدد ١٨، ج ٦، ص: ٣٥-٣٦.
٥. شحاتة، جمال؛ حنا، مريم (٢٠١١ م). *الخدمة الاجتماعية المعاصرة* (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١١ م).
٦. طاهر، جميل؛ العصفوري، صالح (١٩٩٦ م). *لدليل الموحد لمفاهيم ومصطلحات التخطيط في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية* (الكويت: المعهد العربي للتخطيط).
٧. مسعد، حمدي (٢٠١١ م). تصور مقترح لتفعيل أدوار الممارس العام في الخدمة الاجتماعية للتعامل مع مواقف النزاعات والإحتجاجات العمالية (القاهرة: جامعة حلوان ،كلية الخدمة الاجتماعية، ماجستير غير منشورة).
٨. محمد، خالد (٢٠٢٠ م). استخدام أسلوب العصف الذهني القائم علي القبعات الست للتفكير في خدمة الجماعة لتنمية مهارات حل المشكلة لدي المرأة المعيلة، *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*، كلية ،جامعة ،العدد ٥١، مجلد ٣، ص: ٨٨٤.
٩. طعيمة، رشدي (١٩٨٧). *تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية* (القاهرة: دار الفكر العربي).
١٠. رأفت، شريف (٢٠٢١ م). حقيقة الانتهاء التعسفي لعقد العمل في ضوء أعمال قانون العمل الموحد رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣ م، *مجلة البحوث الفكرية والقانونية*، القاهرة ، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، اكااديمية الشرطة، مجلد ٣٣، ع ٣٦، ج ١، ص: ٦٥٩.
١١. سلامة، عزة (٢٠١٦ م). حماية العامل في التمييز بين الفصل التأديبي والإنهاء الباطل التعسفي، *مجلة العلوم القانونية والاقتصادية*، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، العدد ٢، الجزء الأول، ص: ٢٠٩.
١٢. صلاح، علا (٢٠٢٠ م). قواعد السلامة و الصحة المهنية في قانون العمل دراسة مقارنة في النظام المصري والأمريكي، *مجلة الحقوق للبحوث القانونية والاقتصادية*، كلية الحقوق، جامعة حلوان المجلد ١، ع ٢٤، ص: ٤٣.
١٣. حسين ،علي ؛الشويش، عبد الله (٢٠١٩ م). أضواء على التحكيم في منازعات العمل الفردية في الفقه الإسلامي وقانون العمل السعودي والمصري ، *مجلة كلية الشريعة و القانون ، كلية الشريعة و القانون*، جامعة طنطا، ع ٣٤٦، ج ١، ص: ٩٩.
١٤. الدوسري، علي (٢٠٢٢ م). الإضراب عن العمل، *مجلة كلية الشريعة والقانون بتفهننا*، المملكة العربية السعودية ،جدة ،كلية الحقوق ،جامعة الملك بن عبد العزيز، العدد الرابع والعشرون ، الإصدار الأول " الجزء الثالث، ص: ١٨٥٩.
١٥. عبد الله، مجدي (٢٠١٦ م). *السلامة والصحة المهنية و تأمين بيئة العمل* (القاهرة :مؤسسة فريدريش إيبيرت) .

١٦. أمين، حمزة (٢٠٢٢م). التتمر في بيئة العمل والرغبة في الإنسحاب الوظيفي، *مجلة كلية التربية القاهرة، كلية تربية، جامعة عين شمس، ع ٢٨، ج ٤، ص: ٢١٠*.
 ١٧. الخواجة، محمد (٢٠١١م). *البحث الاجتماعي أسس منهجية ونماذج تطبيقية* (القاهرة: مصر العربية للنشر و التوزيع).
 ١٨. عبد القادر، محمد (٢٠٢٣م). الحماية القانونية للعامل من الأخطار والأمراض المهنية في النظام السعودي، *مجلة كلية العدالة الجنائية، المملكة العربية السعودية، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، العدد ٣٨، ص: ٢٥٠*.
 ١٩. أبو النصر مدحت (٢٠٢١م). *الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في المجال العمالي* (المنصورة: المكتبة العصرية).
 ٢٠. أبو النصر، مدحت (٢٠٠٤م). *قواعد ومراحل البحث العلمي* (القاهرة: مجموعة النيل العربية).
 ٢١. موسي، منى (٢٠١٩م). تأثير كفاءة سياسات الأجور والحوافز علي تحسين الإنتاجية بالمنظمة، *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية تجارة، جامعة قناة السويس فرع اسماعيلية، مجلد ١٠، ع ٣، ج ١، ص: ١٦٠*.
 ٢٢. رفاص، الوليد (٢٠١٩م). المشاكل المهنية لصحفي القطاع الخاص في ظل المتغيرات الراهنة، *مجلة الآداب و العلوم الاجتماعية، الجزائر، جامعة طيبة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، ع ١٦، ط ١، ص: ٧٠*.
- ثانياً المراجع الأجنبية

1. Abdullahi ,A(2021)A Review of Termination of Employment in the Private Sector in Nigeria **article versus private sector** ,University of Lagos, Faculty of Law, November 5.
2. Gayle,B (2018). "Workplace bullying in risk and safety professionals", **Journal of Safety Research**,vol(4),no(2) .
3. Sefa,B & Sondos,H(2021). "Bullying in the workplace: The psychological causes and effects of bullying in the workplace", **Clinical Research in Psychology**,vol(4),no(1).
4. Lehmann,B(2007): **Theoretical Perspectives for Direct Social Workpractice:A Generalist-Eclectic Approach, Second Edition**(Canada: Wilfrid Laurier University (WLU), PhD Dissertation).
5. Metgud,D & et al,(2019) Subhash Khatrid and other : An ergonomic study of women workers in a woolen textile factory for identification of health-related problems , **Journal List** ,Vol(12),No(1).
6. Nirupamav,E(2021) .**The garment industry needs more women leaders** (India: India Development Review)
7. Bolton,K(2021).**Theoretical Perspectives for Direct Social Work Practice**(U.S.A: University of North Carolina Wilmington, PhD, Dissertation.
8. Masheva,L(2023).Aneight-hourdayforwomenworkers”:negotiating working time in the Bulgarian textile industrybetween international labour politics and the shop floor, **Journal of Contemporary Central and Eastern Europe**,vol(31),No(2).

9. Aguiardo Monte,P (2017): Do workers' behave differently? Public versus private sector: Do workers' behave differently? United Kingdom, **Emerald Publishing**, Vol 18, No2.
- 10.Sivasubramanian.K(2019).Educational, Social and Economic Status of Women in Textile Industry in India,**repam journal** ,vol (1),no(1), December .
- 11.Sinha,T(2023).**Privatesector Management:Employee Challenges and Solution**, Bangladesh, Shahjalal University of Science And Technology, PhD.
12. Yu,W &et al (2018). Exploring differences between the public and corporate sectors in employee work characteristics and burnout: Analysis of national survey data in Taiwan, Japan ,**articl National Institute of Occupational Safety and Health**, Vol. 56, Issue 5.

ثالثاً : مواقع شبكة المعلومات الدولية(الإنترنت)

1. <https://ae.linkedin.com/pulse> الدخول بتاريخ ٢٠٢٤/٤/١م