

إدارة الصراع التنظيمي

Dr nourhane goun

مفهوم الصراع التنظيمي

- تعارض الأهداف بين الجماعات.
- رفض طرف لسلوك الطرف الآخر.
- هي حالة المعارضة الناتجة عن الاختلاف في القيم / الاتجاهات / الأهداف والإدراك داخل الجماعة أو التنظيم والذي يؤثر في سلوكياتهم وفعالية اتخاذ القرار.
- هو صورة من صور التفاعل داخل المنظمة بين الأفراد والجماعات ، وينتج عن عدم اتفاق وجهات النظر أو التعارض في الأهداف أو القيم أو عدم الانسجام في الأنشطة والممارسات ... الخ.

خصائص الصراع التنظيمي:

- سلوك تفاعلي (فردين أو أكثر).
- يتضمن اختلال في السلوك.
- نزاع لا ينتهي إلا بهزيمة أحد الأطراف.
- إدراك التعارض.

أنواع الصراع التنظيمي

- الصراع داخل الفرد (شخصي) : يؤثر على سلوكه واتخاذ قراره وغالباً هو غير مصرح به.
- الصراع بين الأفراد: وينشأ بين فرد وفرد أو فرد وجماعة .
- الصراع بين الجماعات: وهو صراع بين جماعة وجماعة أخرى وقد تكون الجماعتين تنتمي لنفس المنظمة أي لجماعة أكبر.

وقد ينقسم الصراع التنظيمي إلى :

- الصراع الرأسي: الهرمي
- الصراع الأفقي: الوظيفي أو في نفس المستوى.

مراحل الصراع التنظيمي:

- مرحلة الصراع الضمني: مرحلة تشكل أسباب الصراع.
- مرحلة الصراع المدرك: مرحلة اكتشاف وجود الصراع،
- مرحلة الصراع العلني: مرحلة التعبير على الصراع وتتصف المرحلة بالعدوان والمشاحنات ...الخ.
- ما بعد الصراع: إدارة الصراع من طرف المنظمة أو من أطراف الصراع.

حسب الفكر الحديث فإن الصراع التنظيمي مهم جدا وتتدخل المنظمة في مرحلة متقدمة لتسوية الخلاف وقد تتدخل في تشكيل الصراع.

أسباب الصراع التنظيمي

- اختلاف القيم والأهداف.
- ضعف عملية التواصل.
- الغموض وعدم الإفصاح.
- انقسام الجماعات وتشكيل انتماءات جديدة.
- التنافس الحاد على المناصب العليا.
- الشخصية المسيطرة.
- غياب القيادة وأساليب الرقابة.
- تباين السمات الشخصية للأفراد.

طرق إدارة الصراع:

تنشيط واستثارة الصراع:

- تحفيز وإثارة أسباب أقوى للصراع.
- رفع حدة المنافسة المؤدية للصراع.

تقليل الصراع:

- وضع أهداف مشتركة.
- سحب قادة الصراع من الجماعات.

أساليب إدارة الصراع (أمثلة)

- تحويل الصراع من سلبي إلى إيجابي مبني على التنافس. (كأن يتم وضع معايير واضحة للمنافسة).
- استخدام القوة لإجبار طرف للتنازل عن وجهة نظره.
- مضاعفة الفرص وقبول التناقص.