

محاضرة 01 : مفهوم الصراع التنظيمي

الصراع في اللغة العربية هو النزاع والخصام والخلاف والشقاق وهو مصطلح مأخوذ من الكلمة اللاتينية (**Conflict**) والتي تعني التطاحن معا باستخدام القوة، وهي تدل على عدم الاتفاق أو التناظر أو التعارض أو الخلاف، وبهذا المعنى اللفظي يشير الصراع إلى التفاعل الذي تعارض وتتناقض فيه الكلمات والعواطف والتصرفات مع بعضها البعض مما يؤدي إلى إثارة الصراع. (رحالي، 2012، ص12)

من الناحية الاصطلاحية تعددت وتنوعت تعريفات الصراع من بينها:

يعرف كوك و جيمسiler (Cock & Jimsaler,2001,p20) الصراع بأنه : "عدم اتفاق بين فردين أو أكثر مع إدراكهم بأن لديهم اهتمامات متعارضة".

ويرى كل من ستونر وفريمان (**Stoner & freeman**) أن الصراع هو عدم اتفاق بين عضوين أو جماعتين أو أكثر داخل المنظمة وينشأ عن وجود اعتماد متبادل بينهما في أنشطة العمل أو نتيجة لاختلاف مراكزهما أو أهدافهما أو قيمهما أو مدركاتهما.

إن الصراع بين الأفراد والجماعات يشتمل على ما يلي : اختلافات حول الأهداف والهياكل والسياسات والممارسات واختلافات شخصية وعاطفية تظهر بين الأفراد. (walton,1987,p4)

وعرفه سميث (smith) بأنه: "الموقف الذي تتعارض فيه بشكل أساسي الظروف والممارسات والأهداف المختلفة" (عياصرة واحمد، 2008، ص19).

ويعرف أيضا بأنه: "إجراءات يتخذها أحد الأطراف أو سبيله إلى اتخاذها، وينظر إليها الطرف الآخر على أنها تلحق ضررا بمصالحه الأساسية" (القحاي، 2017، ص23).

ويعرف القريوتي الصراع بأنه: "إرباك أو تعطل لوسائل اتخاذ القرارات مما يصعب عملية المفاضلة والاختيار بين البدائل".

وهذا ما يتفق مع (Siman & March,1958,p122) حيث يعرفان الصراع بأنه اضطراب أو تعطيل في عملية اتخاذ القرار بحيث يجد الفرد أو الجماعة صعوبة في اختيار البديل.

وقد عرفه روبنز Robbins بأنه: "ذلك النشاط المتعمد الذي يقوم به الشخص لإفساد جهود شخص آخر، بواسطة شكل من أشكال الإعاقة الذي يمكن أن يؤدي إلى إحباط الشخص والتي تتسبب في عدم قدرته على تحقيق أهدافه ومصالحه". (عياصرة واحمد، 2008، ص34)

أما ليفيت Leavitt فقد عرف الصراع على أنه: "نوع من الإحباط يتميز بالضغط في اتجاهين مختلفين في ذات الوقت أو وضع يتطلب اتخاذ قرار بين حاجتين متعارضتين" (طه، 2012، ص16).

ويعرف أيضا بأنه: "حالة تنشأ من الأنشطة غير المتكافئة للأفراد، وتؤدي إلى منع أو عرقلة أو التدخل بطريقة ما في نشاط الآخر، مما يؤدي بالتالي إلى التأثير سلبا على مستوى كفاءته".

(Deborat & David, 1998, p5)

كما يعرف الصراع التنظيمي بأنه: "التصادم المباشر بين الجماعات، وهو أشبه بالمنافسة إلا أنه أشد منه قسوة، وهو السلوك الذي يظهر من خلال الجماعات في المنظمة عندما يشعر الشخص المنتمي لجماعة معينة بأن أحد الجماعات الأخرى تعمل على عرقلة جماعته لإنجاز أهدافها أو توقعاتها" (Draft, 2001, p433).

وهناك من يرى أن الصراع التنظيمي هو عبارة عن : "حالة من الاستياء أو عدم الرضا يشعر بها الفرد أو الجماعة جراء تصادم المصالح أو الأهداف أو الحاجات أو القيم ويتم التعبير عن هذه الحالة في شكل (شكاوى، تمرد، عزلة، عدم تعاون، تقصير في الأداء، خلاف مع الزملاء) مما يستلزم اتخاذ إجراء معين". (كافي، 2015، ص53)

من خلال التعاريف السابقة، يمكن القول أن الصراع التنظيمي هو ظاهرة سلوكية وتنظيمية تحدث بين الأفراد والجماعات بالمنظمة، وتؤثر على طبيعة العلاقات بين العاملين نتيجة عدم الاتفاق في الأهداف والمصالح أو نتيجة لاختلاف الخصائص الشخصية للأفراد وطريقة إدراكهم، مما قد ينجم عنها نتائج سلبية قد تقف عائقا أمام تحقيق المنظمة لأهدافها، كما قد يكون الصراع سببا للإبداع والابتكار إذا تم توجيهه وإدارته باستخدام أساليب واستراتيجيات مناسبة وفعالة.