

محاضرة 7 : مراحل الصراع التنظيمي

يرى العلماء والباحثين أنّ الصراع في المنظمة يمر بمجموعة من المراحل الأساسية، لكنهم لم يتوصلوا إلى اتفاق حول ماهيتها ومدتها، ويعتبر نموذج Louis Pondy أحد أهم النماذج وأكثرها انتشاراً، حيث حدد مراحل عملية الصراع التنظيمي على النحو التالي:

1. مرحلة الصراع الضمني (الكامن):

تتضمن هذه المرحلة الشروط أو الظروف المسببة لنشوء الصراع، والتي غالباً ما تتعلق بالتنافس على الموارد والتباين في الأهداف أو الاعتمادية بين الأفراد والجماعات، وغير ذلك من الأسباب التي تسهم في ميلاد الصراع بشكل ضمني غير معلن. (شلابي، 116، 2011)

2 مرحلة الصراع المدرك:

في هذه المرحلة يبدأ الأفراد في التنظيم بادراك أو ملاحظة وجود صراع فيما بينها، وهنا يتخذ أحد الأطراف موقفاً معيناً معتمداً على معلومات غير صحيحة وغير كافية، والتي يستمدّها من مختلف قنوات الاتصال التي تعمل على تغذيته وتقويته، وبالتالي يمكن إدراك الصراع على الرغم من عدم وجود حالات سابقة من الصراع الكامن. (عياصرة وبني احمد، 2008، ص20)

3 مرحلة الشعور بالصراع:

في هذه المرحلة يتم الشعور بالصراع بشكل واضح، حيث يبدأ المدراء بتشخيص الصراع وإلقاء اللوم على الأفراد نتيجة للصراع الحاصل، كما تتولد فيها أشكال من القلق الفردي أو الجماعي فيتبلور الصراع بشكل أكثر تعبيراً عن طبيعته ومسبباته، وقد يحصل تدمير التكامل بين الأقسام والوظائف. (عساف، 2013، ص46)

ففي هذه المرحلة يكبر الصراع ويقل التعاون بين الوحدات التنظيمية، الأمر الذي ينعكس على الفعالية التنظيمية سلباً. (جلاّب، 2011، ص393)

4 مرحلة الصراع العلني:

في هذه المرحلة يلجأ الفرد أو الجماعة إلى التصريح علنا عن الصراع ضد الطرف أو الأطراف الأخرى، وذلك بإظهار كل طرف منهم أشكالاً مختلفة من السلوك، حيث يتم التعبير عن هذا الصراع بالعدوان والمشاحنات العلنية، الانسحاب اللامبالاة، أو أي وسائل دفاعية أخرى. (حمود الفريجات وآخرون، 2009، ص 317)

5 مرحلة ما بعد الصراع:

في هذه المرحلة تبدأ عملية إدارة الصراع والتعامل معه بالإيجاب أو الكبت، فإذا كانت إدارة الصراع ذات نتائج مرضية لأطراف الصراع فسوف يسود جو التعاون بينهم، وإذا كانت نتائج إدارة الصراع سلبية وغير مرضية سيؤدي ذلك إلى كبت كل طرف لشعوره بالصراع فتكثر أسبابه ويصبح أشد خطورة في المستقبل. (عباصرة وبني احمد، 2008، ص 21)