

## محاضرة 10 : مهارات إدارة الصراع التنظيمي

إنّ عملية إدارة الصراع التنظيمي تعد من المهارات اللازمة التي يجب توفرها لدى المدراء والإداريين لتحقيق النجاح على مستوى الفرد وعلى مستوى المنظمة ككل، حيث أنّها تساهم في إيجاد مناخ تنظيمي جيد يساعد على تشجيع العاملين ورفع روح الولاء والانتماء وحفزهم للعمل لتحقيق أهداف المنظمة.

ومن أهم المهارات التي من الواجب توفرها لإدارة الصراع ما يلي:

- ضرورة توافر مهارات سلوكية وفنية وإدراكية عالية لدى المدراء والمسؤولين وتوظيفها لخدمة المنظمة وزيادة فعاليتها.
- القدرة على التحلي بالصبر والاحتفاظ بأعصاب هادئة، وعدم اللجوء إلى العنف أثناء التدخل لحل الصراع.
- القدرة على إيجاد حلول ترضي جميع أطراف الصراع.
- أن يكون المدير أو المسؤول عن حل الصراع قادرا على فهم مشاعر الآخرين من غضب وحزن، وأن يعمل على إنهاء الحالة الانفعالية قبل البدء في حل الصراع.
- القدرة على الالتزام بالحياد عند التدخل لحل الصراع والتركيز على المشكلة لا على الأشخاص.

وتعتمد مدى استفادة المديرين من حدوث الصراعات المختلفة في زيادة فعالية المنظمة التي يديرونها على عاملين أساسيين هما:

أ. مدى عمق فهمهم للسلوك الإنساني، على اعتبار أنّ الصراع ظاهرة إنسانية تتطلب معرفة جيدة للسلوك الإنساني.

ب. توافر مهارات سلوكية لدى المدير مع قدرته على توظيف تلك المعرفة لإدارة الصراع وتوجيهه نحو خدمة المنظمة. (فهواجي، 2014، ص83)

- إتباع الأسلوب العلمي لحل المشكلات ثم عقد اللقاءات والمقابلات المباشرة بين أطراف الصراع وجها لوجه خصوصا جماعات العمل، ثم متابعة حل المشكلات.
- السعي الدائم إلى توسيع الموارد سواء كانت مالية أو بشرية أو فنية، لأنّ وفرتها تؤدي إلى حل مشكلات الصراع.

- فتح باب المناقشات حول المتغيرات المحيطة وأساليب التطوير مع كافة العاملين لمعرفة آراءهم واقتراحاتهم والأخذ بها بعين الاعتبار . (عبد فليہ وعبد المجيد، 2005، ص134)

الجدير بالذكر في هذا الصدد أنه يمكن للمدراء وأصحاب القرار استخدام مهارات العلاقات الإنسانية كمهارة الاتصال لتشجيع العاملين على مناقشة مشاكلهم وللتقريب من وجهات النظر، بالإضافة إلى بناء فرق عمل فعالة تعمل على تطوير وتنمية قدرات ومهارات العاملين، وتدريب العاملين على مهارة القيادة وتحمل المسؤولية.