



جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس

المستوى: ماستر -01-

التخصص: علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية

مقياس: إدارة الصراع التنظيمي

أستاذ المقياس: د. أحمد فواتيح محمد الأمين

محاضرة رقم (01):

1- مفهوم الصراع:

حاول العديد من الكتاب والمفكرين تحديد مفهوم الصراع.

1.1- الصراع لغة:

الصراع في اللغة هو "النزاع والخصام والخلاف والشقاق".

2.1- الصراع اصطلاحاً:

يعرف الصراع من الناحية الاصطلاحية على أنه "موقف يتسم بالمنافسة، تصبح فيه الأطراف

المتصارعة على وعي بمتناقضاتها، ويسعى كل طرف منها إلى تحقيق غايته على حساب الطرف

الآخر، وهو حالة تفاعلية تظهر عند عدم الاتفاق، وعدم الانسجام والاختلاف داخل الأفراد أو فيما

بينهم، أو داخل الجماعات أو فيما بينها".

وقد ذهب "مارش وسايمن" (March & Simon) إلى أن الصراع هو "ذلك التغيير أو

الاختلال الذي يطرأ على السلوك المعتاد مما يؤدي إلى تعطيل ديناميكية نظام اتخاذ القرارات".

وهناك من يرى بأن مصطلح الصراع "يصف حالة التنافس المكشوف أو العلني بين الأفراد

أو الجماعات. والصراع ليس سوى سلوك يصدر عن فرد أو جماعة بهدف منع الفرد الآخر أو

الجماعة الأخرى من تحقيق ما يصبون إليه من أهداف".

ويرى الحنيطي أن الصراع عبارة عن "تناحر يجري التعبير عنه بين طرفين على الأقل تقوم

بينهما علاقة اعتمادية حيث يعتقدان بأن أهدافهما متضاربة، ومواردهما محدودة، ويتدخل كل

طرف في شؤون الآخر أثناء قيامهما بتحقيق أهدافهما".

ويرى "ليكرت وليكرت" (Likert & Likert) أنه "ينظر للصراعات على أنها نزاع حاد من

أجل حصول الفرد على النتيجة المرغوبة، والتي إن تحققت، تحول دون حصول الآخرين على

رغباتهم، مما يؤدي إلى ظهور العداء".

وفي معجم العلوم الاجتماعية يقول مصطفى زيور في حديثه عن الصراع "أما في التحليل

النفسي فيشير هذا المصطلح إلى ذلك التعارض اللاشعوري بين رغبة غريزية تتشد التفريغ وميل

يعارض ذلك ويناهضه".

وهناك من يعرف الصراع بأنه "المواجهة والصدام المقصود بين جماعتين من نفس النوع

تتبادلان العنف والعدوان من أجل القضاء على الطرف الآخر وإبذائه، ومن أجل استرجاع حق

ضائع أو الدفاع عن النفس من خلال استعمال عدة طرق منها التخويف والمساومة والعنف اللفظي والجسدي والنفسي".

كما عرّف الديب الصراع أيضاً، بأنه "النزاع المباشر والمقصود بين أفراد أو جماعات من أجل هدف واحد، وتعتبر هزيمة الخصم شرطاً ضرورياً للتوصل إلى الهدف". من هذا يتضح أن أهم الخصائص الأساسية للصراع تتمثل في الآتي:

1- وعي كل طرف من أطراف النزاع وإدراكه للطرف الآخر.

2- حرص كل طرف من أطراف النزاع على إلحاق الضرر بالآخر.

3- قدرة الأطراف المتنازعة على إلحاق الضرر ببعضهم البعض.

2- مفهوم الصراع التنظيمي:

هناك من يرى أن **الصراع التنظيمي** يعني "وجود تعارض في الأهداف أو المصالح أو التصرفات بين الأفراد والجماعات داخل الكيانات التنظيمية والاجتماعية المختلفة، كما أنه الحدث الذي يقع عندما يختلف شخص مع شخص آخر أو مع مجموعة أشخاص حول أمر ما بسبب اختلاف في المشاعر أو الآراء أو القيم أو المعتقدات".

ويعرف **الصراع التنظيمي** بأنه "حالة التوتر والمواجهة التي تتعارض فيها قيم الفرد مع قيم المنظمة بحيث ينغلق كل طرف على أهدافه ومصالحه الخاصة ويبذل كل جهوده من أجل تحقيقها ولو على حساب الطرف الآخر".