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 (02):

1- أهمية دراسة الصراع:

لا يمثل الجانب الرسمي من أنظمة وقوانين ولوائح العامل الرئيسي فقط في مدى فاعلية المنظمة. فالإنسان؛ كفرد أو كعضو في جماعة في أي مستوى من مستويات التنظيم وما يمتلك من قدرات، مواهب، خيرات، اتجاهات، قيم، آمال، تطلعات...إلخ؛ يمثل العنصر الإنتاجي الأكثر حيوية وأحد المتغيرات الرئيسية في كفاءة التنظيم. هذا العنصر المهم تحتم عليه طبيعة تكوينية ومتطلبات العمل أن يكون في حالة تفاعل مستمر داخلياً، ومع المنظمات والجهات ذات الصلة بنشاط المنظمة في بيئتها الخارجية. حالة التفاعل هذه أوجدت المناخ الداعي للتناقضات والخلافات التي قد ترقى إلى درجة الصراع. من هنا تنبع أهمية دراسة موضوع النزاع التنظيمي وكيفية استثماره بما يخدم مصلحة المنظمة.

2- وظائف الصراع:

إن الصراع لا ينبغي دائماً النظر إليه على أنه سلبي، لأن الصراعات الاجتماعية لها وظيفة الضبط، كما أن من وظائفها عملية التجديد، فهي إذا ليست عامل تقهقر ولكن ينبغي التحكم فيها وتوجيهها وجعلها مولد حداثة، ومن وظائفها أيضا:

1-الاستقرار:

إن مجموعة العمل حين تقبل الصراع، فإنها بذلك تلغي أسباب القطيعة، وتعيد الوحدة للجماعة، كما أنها بذلك مستعمل على تكييف بنياتها، وهنا نجدها تتساءل عن وضعيتها، وقد تضع نفسها موضع تساؤلات شتى وذلك ما قد يسمح لها باستشعار أهمية وضرورة الاستقرار، فتلجأ حينها إلى نبذ الخلافات.

2-ضبط المعايير وتسويتها:

من الملاحظ أنه أثناء أو خلال الصراع توضع المعايير موضع شك وتساؤل وعندها تستطيع المجموعة أن تعيد النظر فيها وقد تحدث عليها تعديلات، فيلجأ الفريق ربما إلى معايير قديمة أو يستحدث أخرى جديدة وحين تكون بنية المجموعة أو فريق العمل مرنة فإن ذلك سيسمح بتكييفها، ويشكل هذا الأمر ضمان استمرارية المجموعة حتى وإن اختلفت الظروف.

3-معالجة العزلة الاجتماعية:

إن التحكم في الصراع وجعله مادة للمنافسة الشريفة والابتعاد به عن التناحر يسمح بإيجاد علاقات جديدة بين أفراد المجتمع ويحث الأفراد على المشاركة بين مختلف الأنشطة.

4-التوازن:

إن الصراع داخل المنظمة هو أداة تقويم لقوة المصالح المتضاربة، وعندما تستطيع المجموعة أن تحدث تعديلا في السلطات وإعادة توزيعها إن كان ذلك ضروريا. لذلك فإن الصراع يشكل آلية أو ميكانيزم من شأنه المحافظة باستمرار على «توازن السلطات».

5-إعادة البنية:

إنه من الواضح أن مجموعة ما حينما تعيش صراعا مع مجموعة أخرى، فإنها تتمسك بالابتعاد عنها فتحدث بذلك قطيعة أو حدوداً. فالصراع في هذه الحالة نجده يعيد بناء المحيط الاجتماعي ويعيد ترتيب الخلاف ما بين المجموعتين فهو بذلك يحدد علاقات القوة بين المجموعتين.