



جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان
كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
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 (03):

1- مراحل الصراع:

يمر الصراع بمجموعة من المراحل تتضمن ما يلي:

1- الصراع الملاحظ: وهو:

- أول مرحلة من الصراع، و

- يوجد عندما يكون هناك إدراك على الأقل من جانب مجموعة حين ظهرت الأحداث.

2- الصراع المحسوس: تتضمن:

- تدخل شعوري يَحس في شكل: قلق، توتر، وخصومة.

3- الصراع الظاهر: وهو:

- المرحلة الأخيرة للصراع؛ و

- تشترك الأطراف المتصارعة في سلوك الصراع؛ و
- الصراع الظاهر عادة واضح جداً للأطراف غير المشتركة في الصراع.

2- أسباب الصراع في المجموعات:

هناك مجموعة من الأسباب تؤدي إلى الصراع في المجموعات، تتمثل في:

1- الاعتمادية:

حيث يعتمد كل شخص على الآخر لأداء المهمة؛ وهذا الصراع يتراوح ما بين منخفض ومرتفع جداً، وهذا يعتمد على طبيعة الاعتمادية وهناك ثلاث أنواع لاعتمادية العمل وهي:

أ- الاعتمادية غير المفروضة: وهي لا تتطلب تفاعل بين الجماعات لأن كل جماعة تعمل

منفصلة، ولكن الاعتمادية غير المفروضة للجماعات كلها تحدد مدى نجاح المنظمة.

ب- الاعتمادية المفروضة: وهي التي تتطلب من جماعة أن تتم مهمتها قبل أن تتمكن

الجماعة الثانية من إتمام مهمتها، والمهام تؤدي بشكل نتائجي.

ج- الاعتمادية العكسية: وهي تتطلب أن تكون مخرجات جماعة مدخلات لجماعة أخرى في

المنظمة.

ملاحظة:

جميع المنظمات تكون فيها الاعتمادية غير المفروضة داخل الجماعة، والمنظمات المعقدة

يكون فيها الاعتمادية المفروضة، أما المنظمات المعقدة جداً يكون فيها جميع الأنواع الثلاثة

للاعتمادية، وكلما كانت المنظمة معقدة كلما زاد الصراع وكلما كانت مهمة الإدارة صعبة.

2- اختلاف الهدف:

هناك مجموعة من المشكلات المتعلقة باختلاف الأهداف والتي من الممكن أن تخلق

الصراعات ومنها ما يلي:

أ- **الأهداف الخاصة:** ما تحتاجه الجماعات المشاركة هنا هو إعادة التركيز في الأهداف

التنظيمية الكبرى.

ب- **محدودية المصادر:** فعندما تكون المصادر مثل (المال، المساحة، المواد) غير محدودة

تستطيع الجماعات تحقيقها أهدافها، ولكن في جميع الحالات المصادر مشتركة لجميع

الجماعات، وعندما ترى الجماعات أن المصادر حددت بطريقة غير متساوية سيزداد إمكانية

الصراع، وعندما يكون مصدر الصراع المال فالصراع يكون قوي.

ج- **اختلاف المادة** التي تحتاجها المجموعة لتحقيق أهدافها قد يكون مصدر الصراع وفي هذا

الصراع قد تبدو المشكلات والقضايا مهمة لمجموعة بينما تكون مهمشة من قبل مجموعات

أخرى على أنها غير مهمة هنا يظهر الصراع.

د- **اختلاف الإدراك:** اختلاف الهدف قد يأتي نتيجة اختلاف الإدراك الواقعي وهو قد يؤدي إلى

الصراع فمثلاً قد يرى الفريق الطبي مشكلة معينة من منظور معين بينما فريق التمريض

ينظر لنفس المشكلة بطريقة أخرى، وتعتبر أهداف المجموعة وخبراتها وتجاربها وقيمتها

وثقافتها من أهم العوامل التي تؤدي إلى اختلاف النظرة للعالم.