



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 (06):

### 1- استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي:

حسب الطجم والسواط (2003) إدارة الصراع التنظيمي لابد أن تبنى على الاعتقاد الجازم بأن التناقضات والاختلافات يمكن استخدامها لتحقيق المصلحة العامة. فيما يلي نستعرض أهم الأساليب التي من الممكن إتباعها للتعامل بفعالية وإدارة الصراع التنظيمي:

#### أولاً: معالجة الصراع الفردي:

1- المساهمة بفاعلية من قبل الإدارة في سد حاجات الفرد التي لم تشبع والتي أوجدت لديه

التوتر والقلق اللذين قد يدفعانه للتناقض والصراع مع الغير.

2- بناء الفرد وإبراز أهميته بالنسبة للمنظمة وأهدافها، والتقليل من أهمية الاختلافات

والتعارض بين وجهات النظر طالما الكل يسعى إلى تحقيق الهدف المشترك.

3- إيجاد نوع من التوافق بين توقعات الفرد وما يمليه عليه الواقع من فرص وقيود.

4- من واجب الإدارة تفهم دوافع الأفراد الحقيقية ومظاهر سلوكهم الانفعالي - خوف وقلق

واضطرابات - والعمل على إزالة أسبابها.

5- تحديد الواجبات والمسؤوليات لكل فرد في حدود قدراته وإمكانياته.

### ثانياً: التعامل مع الصراع الجماعي:

1- من واجبات الإدارة تدعيم العلاقات الاجتماعية، وتنمية روح الانتماء والحب والتضحية لدى

منسوبيها لتفادي التناقضات السلبية.

2- موضوعية وعدالة القوانين والأنظمة التي تحكم العلاقة بين الموظفين والإدارة (نظام

الحوافز، الأجور، الترقيّة، التأديب، النقل، العلاوات) للقضاء على التوتر والقلق لدى

جماعات العمل.

3- إبراز نقاط الاتفاق بين أطراف النزاع والتأكيد على أهميتها في تحقيق الهدف المشترك.

4- تهدئة الوضع وإقناع الأطراف بترك الأمر لعامل الزمن، وقد ينفع هذا الأسلوب لبعض

الوقت.

5- التفاوض وإقناع الأطراف المتنازعة بضرورة تقديم بعض التنازلات مقابل الحصول على

مكاسب معينة.

6- التقليل من أهمية موضوع الصراع في نظر طرفي النزاع. وهذا من شأنه تهيئة المتنازعين

نفسياً لقبول الحل الوسط الذي يحمل كل طرف فيه على جزء من مطالبه وليس الكل.