



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 (08):

1- استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي: (تابع...)

رابعاً: أساليب عامة لإدارة الصراع: (تابع...)

5- تهدئة الموقف: تلجأ القيادة إلى تهدئة الوضع بين الأطراف المتناقضة وتزويد الطرفين بما

يحتاجوا من إيضاحات حول موضوع النزاع مما قد يسهم في تخفيف حدة التوتر.

6- التوافق: ويضمن هذا الأسلوب حصول كل من الأطراف المتنازعة على جزء مما يسعى

للحصول عليه وليس الكل. فالنزاع لا يحل إذا رأى أحد الأطراف أن الآخر قدم بعض

التنازلات فيبدأ هو بالمثل حتى يتم التوصل إلى تسوية ترضي الجميع.

7- المواجهة: يعتمد هذا الأسلوب على المصارحة من الجانبين فالكل يعرض المشكلة من

وجهة نظره وبدون مجاملة. طرح الأسباب الحقيقية للنزاع ومناقشتها بموضوعية، يساهم في

تفهم كل جانب لرأي الطرف الآخر ويقرب إمكانية الوصول إلى تنسيق معين لتخفيف حدة المعارضة.

8- وأخيراً؛ هناك ما يعرف بأسلوب الإكراه: اختلاف الرؤوسين حول أمر ما، قد يدفع القائد لفرض حل معين للتعامل مع مشكلة النزاع. يعتبر هذا الأسلوب حل سريع، لكن على المدى البعيد قد لا يكون من الأساليب الفعالة لأن الطرف الخاسر في النزاع سينتقم متى ما سنحت الفرصة.

ومن جهته لقد وصف "كاتز" (Katz) ثلاث استراتيجيات عامة للتعامل مع مختلف أنماط الصراع في التنظيمات الكبيرة، وتتمثل فيما يلي:

1. العمل على تشغيل المنظومة عن طريق محاولات جديدة.
2. إيجاد أدوات إضافية لمواجهة الصراع، كإيجاد قوانين جديدة لتسهيل المواجهة.
3. تغيير هيكل التنظيم، لهدف تقليل عوامل الصراعات والكشف عنها لمواجهةها في وقت مبكر.

أما "بلاك" (Black) و"موتون" (Mouton) فقد حددا خمس طرق ممكنة لحل الصراعات

القائمة بين المشرفين والمنفذين، وتتمثل في:

(1) الانسحاب، و

(2) الليونة، و

(3) القبول بحل وسط، و

(4) إظهار القوة، و

(5) المواجهة أي حل المشاكل.

وقد وجد أن الأفراد والتنظيمات التي تعتمد لدرجة أكبر على المواجهة لحل المشاكل، تكون

العلاقات بين أفرادها أكبر نجاعة وفعالية.