



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 (10):

### 1- خطوات (مراحل) التدخل التنظيمي:

تتطلب عملية إدارة الصراع التنظيمي توظيف خطوات (مراحل) التدخل التنظيمي، المتمثلة

في:

#### **1- التحري:**

يتمثل في الاتصال بأكبر عدد من الأفراد الذين لهم علاقة بالصراع التنظيمي؛ تهدف هذه

المرحلة إلى التعرف على نظرة المعنيين بالأمر إلى واقع الصراع الحاصل؛ لتحقيق هذه الأهداف،

تستعمل الملاحظات المباشرة والمقابلات والاستمارات كطرق لجمع المعلومات.

#### **2- التشخيص:**

التعرف بدقة على واقع التنظيم بإيجابياته وسلبياته؛ وتعتمد هذه المرحلة على استعمال أدوات

جمع المعطيات كالمقابلات وسبر الآراء والاستمارات.

### 3- وضع برنامج التدخل:

وضع خطة واضحة ودقيقة، بهدف إدارة الصراع التنظيمي.

### 4- التدخل النموذج:

يختار المتدخل في هذه المرحلة -حسب المعلومات المحصل عليها- مصلحة يبدأ فيها تنفيذ

مهمته؛ وهنا يستعمل استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي.

### 5- توسيع التدخل:

يقوم المتدخل في هذه المرحلة بتوسيع عمله ليشمل مصالح ودوائر أخرى.

### 6- مرحلة التقييم:

يعتبر التقييم هو آخر مرحلة في عملية التدخل، وهي مرحلة تمّ المتدخل معلومات عن مدى

نجاح العملية، وذلك لتحسين فعالية ومردودية التدخلات المستقبلية عن طريق تعزيز العمليات

والإجراءات الإيجابية وتجنب العمليات الفاشلة والعمل على تعديلها من خلال الانتفاع من التجارب

السابقة، والرفع من فعاليتها.