



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 (04):

1- أنواع الصراع التنظيمي:

طرح "مارش وسيمون" (March & Simon) ثلاثة أنواع رئيسة للصراع هي:

أولاً: الصراع الفردي:

يتكون هذا الصراع عندما لا يتمكن الفرد من مضاهاة البدائل، وهذا يكون أثناء ممارسة الفرد عملية اتخاذ قرار ما، ويوضع أمام عدة خيارات، فإذا ما أتاحت للمدير على سبيل المثال، فرصة الاختيار بين وظيفتين لهما نفس المميزات، فقد يشعر ببعض القلق، الذي سرعان ما يتم التغلب عليه ذلك أن عملية الاختيار تكون بين هدفين كلاهما إيجابي، وهذا الصراع قد يحدث أيضاً عندما يكون لدى الفرد خيار بين عمل شيئين لا يرغب في أي منهما، وقد ينشأ الصراع الفردي أيضاً عندما يوضع أمام الفرد موقف ما يحتوي على عناصر إيجابية وعناصر سلبية ومثل هذا الموقف يسبب الصراع في داخل الفرد ويتردد في اتخاذ القرار.

ثانياً: الصراع بين الأفراد أي الصراع التنظيمي:

ويحدث هذا النوع من الصراع عندما يتمسك كل فرد بوجهة نظره إزاء مسألة ما، وهذا النوع من الصراع كثير الحدوث بين القائد من جهة، وبين أحد المرؤوسين أو مجموعة منهم من جهة أخرى، وبشكل عام فإن هذا الصراع إذا ما حدث في أية مؤسسة، يمكن رده إلى مصدرين رئيسيين: الأول: عدم الاتفاق على الأهداف أو على الإجراءات وحالات الاختلاف على إجراءات بلوغ الأهداف، والتي تقع ضمن الوسائل أو الطرق؛

أما المصدر الثاني: فيشمل الأمور العاطفية مثل المشاعر السلبية التي تنعكس في صورة الغضب وعدم الثقة والخوف والرفض والمقاومة، خاصة بين المدير والمرؤوسين، وفي معظم الأحيان تكون هذه المشاعر سلبية تراكمية أو سابقة لموقف الصراع.

ثالثاً: الصراع القائم بين النظم أو بين الجماعات:

وهو صراع أيّ نظام مع أنظمة خارجية عنه، وقد يكون لمثل هذا الصراع مترتبات إيجابية، مثل: تزايد تمسك النظام بهويته وقيمه وأهدافه، ولكن إذا كانت هناك خلخلة في درجة انسجام النظام مع نفسه فإن الصراع الخارجي قد يشكل تهديداً يقود إلى نوع من مشاعر اللامبالاة وتقليل درجة تناغمه مما قد يهدد بتحلل النظام وتفككه.

وهذا الصراع يظهر في عدة مجالات في المؤسسة منها:

- الصراع بين مستويات السلطة (الإدارة العليا، والإدارة الوسطى المباشرة).

- الصراع بين الإدارات الوظيفية.

- الصراع بين الوظائف التنفيذية والوظائف الاستشارية.

- الصراع بين التنظيم الرسمي والتنظيم غير الرسمي.

ويرجع السبب في حدوث هذا الشكل من أشكال الصراع إلى أسباب كثيرة منها:

- الاعتماد المتبادل في العمل.

- الغموض في الوسائل والأهداف أو تعارضهما.

- صراع الدور.

- التنافس على موارد محدودة.