**المحاضرة ـ 08 ـ**

**سيرورة عملية إدارة الصراع التنظيمي**

ان ادارة الصراع التنظيمي لا تعني حله فحل الصراع يتطلب التقليل منه و ازالته بينما ادارة الصراع تتطلب البدء بتشخيصه بهدف تحديد حالات التدخل لتنشيطه ان كان منعدما وزيادته ان كان أقل من الحجم المناسب وتقليله ان كان أكثر من اللازم

**1 ـ تعريف إدارة الصراع التنظيمي :**

يشير "رحيم" الى أن ادارة الصراع هي التشخيص الكامل والتدخل فيه من حيث قياس حجمه ومصادره وأسبابه وفاعليته وأساليب معالجته.

أما " روبرتس" فعرفها بأنها التدخل الهادف لحفز الصراع المقيد وتشجيعه أو التدخل لمنع الصراع المدمر وحله (قطيشات .2010.ص74)

اذن ادارة الصراع التنظيمي هي العملية التي يتم من خلالها التعامل مع الصراع ومواجهته من خلال الأسلوب الملائم بعد فهم أسباب الصراع وأبعاده

**2 ـ حالات التدخل ادارة الصراع التنظيمي :**

يجب على ادارة المنظمة أن **تتدخل** أثناء ادارة الصراع في الحالات التالية :

ـ اذا زاد الصراع عن المستوى المرغوب فيه فلابد من تدخل الادارة لتخفيف حدة ذلك الصراع

ـ اذا قل الصراع عن المستوى المرغوب فيه فلابد من تدخل الادارة من أجل تنشيط الصراع

ـ الصراع المرغوب فيه هو المفيد و الذي يتميز بالحيوية و البحث عن الحلول للمشكلات والتحرك الايجابي نحو الهدف

ـ اذا كان مستوى الصراع أعلى من المرغوب فيه وهو الضار بمصلحة المنظمة

اذا كان مستوى الصراع أقل من المرغوب فيه وهو أيضا ضار بمصلحة المنظمة

**3 ـ الاعتبارات الواجب اتخاذها لادارة الصراع التنظيمي :**

حتى يدار الصراع بشكل فعال يجب مراعاة النقاط التالية :

**ـ تحديد أسباب الصراع ومعرفة مشاعر أطرافه :** ويتم ذلك من خلال التعرف على أسباب الصراع الحقيقية وذلك من أجل معالجتها بشكل جذري ، ومن الخطأ أن تحاول الادارة أن تهدئ الصراع دون معالجة حقيقية للأسباب

**ـ التوصل الى التكامل في الأطراف المتصارعة :** وذلك بجمع الأفكار واحداث تكامل فيما بينها بدلا من محاولة التوصل الى حل وسط لأنه لا يمثل الحل المقنع للصراع لذا يجب أن يعالج بتداخل وتكامل أفكار أطراف الصراع

**ـ التوصل الى حلول حقيقية يمكن أن تدعم من قبل أطراف الصراع** : ان الحلول المؤقته لن تحترم من قبل أطراف الصراع لأنها لا تعالج أسباب الصراع

**ـ محاولة اعادة توجيه توترات الأفراد**: يجب أن يبقى عند الأفراد العاملين مقدار صحي من التوتر والتوترات هنا تقنن بشكل ايجابي يخدم مصلحة المنظمة

**4 ـ الطرق الهيكلية لادارة الصراع التنظيمي :**

من أهمالطرق الهيكلية التي تستخدم في ادارة الصراع التنظيمي نجد :

ـ احالة الصراع الى مختص أو مستشار يعالج الصراع بتحديد مسؤوليات الأطراف المتصارعة

ـ تخفيف درجة الاعتمادية بين المجموعات وجعلها معتمدة على نفسها لأن فرص حدوث الصراع تتزايد بين المجموعات عند تزايد درجة الاعتمادية المتبادلة بينها

ـ تبادل الموظفين حيث أن انتقال الموظفين من وحدة الى أخرى يزيد من تفهمهم ويكسبهم خبرات جديدة

ايجاد وظائف تنسيقية بين وحدات وأقسام المنظمة

**5 ـ المهارات اللازمة لادارة الصراع التنظيمي :**

من أجل **ادارة الصراع** بشكل فعال تظهر الحاجة الى ضرورة تعلم واكتساب **المهارات اللازمة لادارته** من بينها مايلي :

ـ التعامل مع الصراعات بطريقة ايحابية والتخفيف من حدته من خلال تحديد المهام والاختصاصات وتقسيم الأدوار بين العاملين

ـ اتباع الأسلوب العلمي لحل المشكلات

ـ استخدام أفضل مهارات التفاعل الاجتماعي

ـ استخدام حواجز بين الأطراف المتعارضة و مساعدة الأفراد في تغلب على صراعاتهم الداخلية والخارجية

ـ تشجيع الجوانب السلوكية الايجابية

ـ عدم ممارسة التأثير على عملية اتخاذ القرار

ـ استخدام أنظمة اتصالات فعالة

ـ تصميم برامج تدريبية واعتماد متغيرات السياسات الداخلية