

تأثير الصراعات التنظيمية داخل بيئة العمل وعلاقتها بمستوى الإبداع الإداري من
وجهة نظر العاملين

دراسة حالة تطبيقية على بيئة العمل لقسم السجلات في مستشفى الملك فيصل التخصصي
ومركز الأبحاث بمدينة جدة

إعداد الطالبة/

مروة الزهراني

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

د. إنجي حسن نشأت

العام الدراسي

2024

فهرس المحتويات:

الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة	
الصفحة	الموضوعات
6	مقدمة
9	مشكلة الدراسة
9	أهمية الدراسة
10	أهداف الدراسة
10	تساؤلات الدراسة
11	فروض الدراسة
12	النظرية العلمية المتبعة لاعداد البحث
الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
15	مقدمة
15	الدراسات السابقة
23	الاطار النظري
الفصل الثالث: منهجية الدراسة	
28	مقدمة
28	المنهجية وطرق البحث
30	مجتمع البحث
32	حدود البحث
الفصل الرابع: تحليل البيانات	
34	مقدمة
35	تحليل البيانات
36	النتائج
43	التوصيات
المراجع	
45	أولاً: المراجع العربية
46	ثانياً: المراجع الأجنبية
48-55	الملاحق

قائمة الجداول :

الجدول	
38	جدول 1 : جدول يوضح قيم المتوسط لكل سؤال في الاستبانة

فهرس الأشكال:

الأشكال	
36	رسم توضيحي 1 : رسم بياني يوضح نسبة الذكور والاناث المشاركين في هذا البحث
37	رسم توضيحي 2 : رسم بياني يوضح نسبة الأعمار المشاركة في هذا البحث
37	رسم توضيحي 3 : رسم بياني يوضح سنوات الخبرة المختلفة المشاركة في هذا البحث
41	رسم توضيحي 4 : رسم بياني يوضح العلاقة الايجابية بين تأثير الصراعات التنظيمية و إعاقه الابداع الاداري من وجهة نظر العاملين

المستخلص : Abstract

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير الصراعات التنظيمية على مستوى الإبداع الإداري من خلال تحليل العلاقة بينهما. تم استخدام منهج وصفي تحليلي لفهم كيفية تأثير الصراعات في بيئة العمل على الإبداع الإداري داخل المؤسسات. اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم استخدامها على عينة مكونة من 158 موظف ومدير في قسم السجلات الطبية داخل مستشفى الملك فيصل التخصصي في جدة. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن هناك علاقة ايجابية قوية بين الصراعات التنظيمية وإعاقة الأداء الإبداعي داخل بيئة العمل. أي أن الصراعات التنظيمية يمكن أن تكون مثبطاً للتفكير الخلاق وتطوير الحلول المبتكرة، خاصة عندما يتم إدارتها بشكل غير فعال .

الفصل الأول

المقدمة:

في عالم الأعمال الديناميكي والمتسارع، يشكل الإبداع الإداري محورًا أساسيًا لاستدامة النمو والنجاح التنظيمي. ومع ذلك، فإن بيئة العمل ليست دائمًا متناغمة، حيث تُعتبر الصراعات داخل الفرق جزءًا لا يتجزأ من الحياة المهنية. تلعب هذه الصراعات، سواء كانت تتعلق بالمهام أو بالعلاقات الشخصية، دورًا معقدًا في تشكيل بيئة العمل ويمكن أن يكون لها تأثير كبير على الإبداع الإداري. تستهدف هذه المقدمة تقديم فهم شامل لكيفية تأثير الصراعات داخل بيئة العمل على تحقيق الإبداع الإداري، مستندة إلى دراسات حديثة ومراجع عربية.

تعريف الصراعات وأنواعها في بيئة العمل:

الصراعات في بيئة العمل يمكن تعريفها بأنها تعارض أو عدم توافق في الآراء أو الأهداف أو الاحتياجات بين الأفراد أو الفرق داخل المنظمة. يمكن تصنيف الصراعات إلى نوعين رئيسيين: الصراعات المتعلقة بالمهام والصراعات الشخصية. الصراعات المتعلقة بالمهام تنشأ عندما يختلف الأفراد حول أفضل الطرق لتحقيق أهداف العمل، مثل الصراعات حول الاستراتيجيات أو توزيع الموارد. أما الصراعات الشخصية، فهي ترتبط بالمشاعر الشخصية والتوترات بين الأفراد، والتي قد تنبع من اختلافات في القيم أو الأساليب أو التفضيلات الشخصية (Jehn, 1995).

تشير بعض الدراسات إلى أن الصراعات المتعلقة بالمهام يمكن أن تكون مفيدة إذا أُديرت بشكل صحيح، حيث تعزز النقاش وتؤدي إلى حلول مبتكرة. على النقيض من ذلك، فإن الصراعات الشخصية غالبًا ما تكون مدمرة وتؤدي إلى تآكل العلاقات والثقة بين الأفراد (العلي، 2020).

الإبداع الإداري وأهميته :

الإبداع الإداري هو القدرة على توليد أفكار جديدة ومبتكرة تسهم في تحسين العمليات والمنتجات والخدمات داخل المنظمة. يُعتبر الإبداع عاملاً حاسماً في تحقيق التفوق التنافسي، حيث يمكن للمنظمات التي تتمتع بقدرات إبداعية عالية أن تستجيب بشكل أفضل للتغيرات البيئية والتحديات السوقية (Amabile, 1996).

في البيئات العربية، أصبح الإبداع الإداري موضوعاً ذا أهمية متزايدة، خاصة في ظل التحديات الاقتصادية والاجتماعية المتعددة التي تواجه المنطقة. تُظهر الأبحاث أن المنظمات التي تشجع على الإبداع تستطيع تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والابتكار، مما يعزز قدرتها على البقاء والنمو في الأسواق المعقدة (الكندي، 2022).

تأثير الصراعات على الإبداع الإداري:

تعتبر الصراعات جزءًا لا يتجزأ من ديناميكيات الفريق، ويمكن أن يكون لها تأثيرات إيجابية وسلبية على الإبداع الإداري، اعتمادًا على كيفية إدارتها واستجابتها من قبل الأفراد والقادة.

(1) التأثيرات الإيجابية للخلافات المتعلقة بالمهام

الصراعات المتعلقة بالمهام يمكن أن تكون محفزًا قويًا للإبداع إذا تم التعامل معها بشكل بناء. هذه الصراعات تدفع الأفراد إلى إعادة تقييم وجهات نظرهم وتبني مقاربات جديدة، مما يساهم في توليد أفكار إبداعية (De Dreu & Weingart, 2003). كما أظهرت دراسة أجراها الزعبي (2021) أن الفرق التي تواجه خلافات متعلقة بالمهام تتمكن من تطوير حلول إبداعية لمشاكل العمل بشكل أكثر فعالية من الفرق التي لا تتعرض لمثل هذه الصراعات.

علاوة على ذلك، يمكن للخلافات المتعلقة بالمهام أن تعزز عملية التفكير النقدي وتحفز الأفراد على البحث عن طرق جديدة لتحسين الأداء وتقديم الابتكارات. على سبيل المثال، في قطاع التكنولوجيا المتقدمة في الإمارات العربية المتحدة، تبين أن الفرق التي تتبنى نهجًا منفتحًا لإدارة الصراعات المتعلقة بالمهام تحقق أداءً إبداعيًا أعلى بكثير مقارنة بتلك التي تتجنب الصراعات (البخيت، 2019).

(2) التأثيرات السلبية للخلافات الشخصية

من ناحية أخرى، يمكن أن تكون الصراعات الشخصية مدمرة للإبداع الإداري. عندما تتحول الصراعات من النقاش حول الأفكار إلى صراعات شخصية، فإنها تخلق بيئة عمل سلبية، مما يعوق التعاون ويؤدي إلى التوتر والعداوة بين الأفراد (Jehn, 1997).

حيث أوردت بعض الدراسات كما يشير العجمي (2020) إلى أن الصراعات الشخصية تؤدي غالبًا إلى انخفاض في مستويات الثقة بين أعضاء الفريق، مما يحد من قدرتهم على التعاون والإبداع.

وذكرت دراسات أخرى أن تأثير الصراعات الشخصية على الإبداع الإداري يمكن أن يكون ملموسًا بشكل خاص في الثقافات التي تقدر التماسك الاجتماعي والعلاقات الشخصية الوثيقة. حيث أنه في مثل هذه البيئات، يمكن أن تؤدي

الصراعات الشخصية إلى خلق جو من التوتر والعداء الذي يعوق التفكير الإبداعي ويقلل من القدرة على الابتكار (الشهري، 2021) .

إدارة الصراعات لتحقيق الإبداع الإداري

الإدارة الفعالة للخلافات هي المفتاح لتحويل الصراعات إلى فرص للإبداع الإداري. تعتمد هذه الإدارة على استخدام استراتيجيات محددة تهدف إلى تقليل التأثير السلبي للخلافات الشخصية وتعزيز التأثير الإيجابي للخلافات المتعلقة بالمهام.

(1) تعزيز القيادة التحويلية

القادة الذين يتبنون أسلوب القيادة التحويلية يمكنهم خلق بيئة عمل تشجع على النقاش المفتوح والبناء للخلافات المتعلقة بالمهام. هذا النوع من القيادة يركز على إلهام الفريق وتشجيعهم على التفكير الإبداعي وحل المشكلات بطرق مبتكرة (Bass, 1985) .

أظهرت أيضًا بعض الدراسات أن القادة التحويليين يلعبون دورًا حاسمًا في تعزيز الإبداع داخل الفرق من خلال توفير بيئة تدعم النقاش البناء واحترام وجهات النظر المختلفة (العتيبي، 2018) .

(2) تطوير استراتيجيات إدارة الصراعات

يمكن للمنظمات تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة الصراعات تعتمد على تعزيز التفاهم والتعاون بين الأفراد. تشمل هذه الاستراتيجيات التفاوض، الوساطة، والتسوية، والتي تهدف إلى حل النزاعات بطرق تعزز من الأداء الإبداعي للفرق (Thomas & Kilmann, 1974) .

(3) بناء ثقافة تنظيمية داعمة للإبداع

الثقافة التنظيمية تلعب دورًا كبيرًا في كيفية تأثير الصراعات على الإبداع الإداري. المنظمات التي تقدر التنوع وتدعم الابتكار تكون أكثر قدرة على تحويل الصراعات إلى فرص إبداعية. حيث أصبح هناك توجه متزايد نحو بناء بيئات عمل تعزز من المشاركة والتعاون، مما يساهم في تطوير ثقافة إبداعية قوية (الشريف، 2020) .

لذا تعتبر الصراعات داخل بيئة العمل من العوامل المهمة التي تؤثر على الإبداع الإداري. بينما يمكن أن تعزز الصراعات المتعلقة بالمهام الإبداع إذا أُديرت بشكل صحيح، فإن الصراعات الشخصية تمثل تحديًا يمكن أن يعيق الابتكار. لذلك تعتبر الإدارة الفعالة للخلافات من خلال القيادة التحويلية وتطوير استراتيجيات إدارة الصراعات وبناء ثقافة تنظيمية داعمة للإبداع يمكن أن تحول هذه الصراعات إلى فرص لتعزيز الإبداع الإداري. حيث برزت مؤخرًا أهمية تبني هذه الاستراتيجيات للتعامل مع التحديات الفريدة التي تواجه المنظمات في المنطقة.

-مشكلة الدراسة-

مشكلة هذه الدراسة تكمن في التحدي الذي تواجهه المؤسسات في تحقيق التوازن بين الاستفادة من الصراعات بين الموظفين كوسيلة لتحفيز الإبداع الإداري من جهة، وبين إدارة هذه الصراعات بشكل يمنع تأثيراتها السلبية على بيئة العمل من جهة أخرى. فعلى الرغم من أن الصراعات يمكن أن تؤدي إلى نقاشات وتبادل وجهات نظر تساهم في توليد أفكار جديدة وحلول مبتكرة، إلا أن عدم التعامل معها بفعالية قد يسهم في تدهور الأداء الجماعي وتكوين بيئة عمل سلبية تعيق الإبداع. لذا، تسعى هذه الدراسة إلى فهم كيفية إدارة الصراعات داخل بيئة العمل بطرق تدعم الإبداع الإداري وتحقق أفضل النتائج للمؤسسات.

-أهمية الدراسة-

أهمية هذه الدراسة تكمن في أنها تسلط الضوء على فهم كيفية إدارة الصراعات داخل بيئة العمل بطريقة تساهم في تعزيز الإبداع الإداري وتحقيق الأداء الفعال. من خلال استكشاف العلاقة بين الصراعات والإبداع، تقدم الدراسة رؤى واستراتيجيات للمؤسسات للاستفادة من التنوع والاختلافات بين الموظفين كعوامل محفزة للابتكار، مع تقليل التأثيرات السلبية للنزاعات. هذا الفهم العميق يمكن أن يساعد القادة والمديرين في بناء بيئات عمل أكثر إنتاجية وإبداعًا، مما يعزز قدرة المؤسسات على التكيف والتطور في بيئات العمل التنافسية والمتغيرة باستمرار.

-أهداف الدراسة.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الصراعات التنظيمية ومستوى الإبداع الإداري من خلال عمل دراسة تطبيقية على مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بجدة، من وجهة نظر العاملين فيها. ويهدف البحث إلى فهم كيف يمكن للصراعات التنظيمية أن تؤثر على القدرات الإبداعية للإدارة في البيئة الصحية.

الأهداف الفرعية:

1. تحليل تأثير الصراعات التنظيمية على الإبداع الإداري من خلال تقييم مدى تأثير هذه الصراعات على اتخاذ القرارات الإبداعية وحل المشكلات في المستشفى. (Johnson, 2022).
2. تقييم كيفية إدارة الصراعات التنظيمية من قبل الإدارة العليا وتأثير استراتيجيات إدارة الصراع على تعزيز أو تقييد الإبداع الإداري. (Williams & Thompson, 2020).
3. دراسة دور ثقافة المنظمة في التخفيف من تأثير الصراعات التنظيمية على الإبداع الإداري من خلال تعزيز بيئة عمل متعاونة ومرنة. (Brown, 2019).
4. اقتراح استراتيجيات لتعزيز الإبداع الإداري في ظل وجود الصراعات التنظيمية من خلال تحسين قنوات التواصل وزيادة الوعي بأهمية الإدارة الفعالة للصراعات. (Miller, 2020).

-تساؤلات الدراسة

تركز هذه الدراسة على التساؤل الرئيسي كيف تؤثر الصراعات التنظيمية على مستوى الإبداع الإداري في قسم السجلات الطبية في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بجدة من وجهة نظر العاملين؟ وينبثق من هذا التساؤل سؤالين فرعيين تسعى الدراسة للإجابة عنهما وهي كالتالي :

- 1- ما مدى تأثير الصراعات التنظيمية داخل المستشفى على مهام الموظف اليومية، التعاون بين الفريق، والمعنويات العامة للعاملين، وقياس مستوى فعالية القيادة في حل هذه النزاعات؟

يهدف هذا التساؤل إلى قياس تأثير الصراعات التنظيمية داخل المستشفى على الأداء الوظيفي اليومي للموظفين، ومستوى التعاون بين أعضاء الفريق، والمعنويات العامة للعاملين، بالإضافة إلى تقييم

فعالية القيادة في حل هذه النزاعات. يسعى التساؤل إلى فهم مدى تأثير النزاعات على بيئة العمل والإنتاجية، وتحديد ما إذا كانت القيادة قادرة على التدخل بشكل فعال لتحسين الأوضاع وتعزيز الإبداع الإداري.

2- كيف تؤثر الصراعات التنظيمية على مستوى الإبداع الإداري في المستشفى؟ وهل يتم تشجيع العاملين

على اقتراح حلول إبداعية للتغلب على النزاعات وتحسين الأداء الإداري؟

يهدف هذا السؤال إلى استكشاف العلاقة بين الصراعات التنظيمية والإبداع الإداري في المستشفيات، وتحليل كيفية تأثير هذه الصراعات على أداء الموظفين والبيئة العامة للعمل. كما يسعى إلى فهم مدى تشجيع المستشفيات للعاملين على تقديم حلول إبداعية لمواجهة النزاعات وتحسين الأداء الإداري. من خلال ذلك، يسعى السؤال إلى تقديم رؤى حول كيفية تحسين ثقافة العمل داخل المؤسسات الصحية وتعزيز الابتكار والتعاون بين الفرق، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى وتعزيز فعالية الأداء الإداري.

- فروض الدراسة

ترتكز هذه الدراسة على عدد من الفروض الرئيسية التي تهدف إلى استكشاف العلاقة بين الصراعات في بيئة العمل (المتغير المستقل) والإبداع الإداري (المتغير التابع)، وكيف يمكن لإدارة هذه الصراعات أن تؤثر على الأداء التنظيمي. هذه الفروض هي:

1. الفرضية الأولى: "هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الصراعات المتعلقة بالمهام (المتغير

المستقل) وبين مستوى الإبداع الإداري (المتغير التابع) في بيئة العمل".

○ توضيح العلاقة: تشير هذه الفرضية إلى أن زيادة مستوى الصراعات المتعلقة بالمهام يمكن أن تؤدي

إلى تحسين مستوى الإبداع الإداري، خاصة إذا تم إدارة هذه الصراعات بشكل فعال، مما يساهم في

تعزيز التفكير النقدي وتوليد أفكار جديدة.

2. الفرضية الثانية: "هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الصراعات الشخصية (المتغير

المستقل) وبين مستوى الإبداع الإداري (المتغير التابع) في بيئة العمل".

○ توضيح العلاقة : تفترض هذه الفرضية أن الصراعات الشخصية تؤثر سلبًا على الإبداع الإداري، حيث إن التوترات الناجمة عن هذه الصراعات قد تضعف التواصل والتعاون بين أفراد الفريق، مما يؤدي إلى تقليل القدرة على الابتكار.

3. الفرضية الثالثة : تلعب مهارات القيادة دورًا وسيطًا في العلاقة بين الصراعات المتعلقة بالمهام والإبداع الإداري (المتغيرات المستقلة والمتابعة)".

○ توضيح العلاقة : هذه الفرضية تقترح أن تأثير الصراعات المتعلقة بالمهام على الإبداع الإداري يعتمد على مستوى مهارات القيادة. فإذا كانت القيادة فعّالة، فإنها يمكن أن تحول هذه الصراعات إلى فرص إبداعية، بينما تقلل القيادة الضعيفة من هذا التأثير.

4. الفرضية الرابعة : تلعب الثقافة التنظيمية دورًا تعديليًا في العلاقة بين الصراعات الشخصية والإبداع الإداري (المتغيرات المستقلة والمتابعة)".

○ توضيح العلاقة : وفقًا لهذه الفرضية، فإن تأثير الصراعات الشخصية على الإبداع الإداري يتأثر بالثقافة التنظيمية. إذا كانت الثقافة التنظيمية تشجع على الحوار المفتوح وتقبل الاختلافات، فقد يقلل ذلك من التأثير السلبي للصراعات الشخصية على الإبداع.

من خلال هذه الفرضيات، يتم توضيح العلاقة بين المتغيرات بشكل يحدد توقعات الدراسة حول كيفية تأثير الصراعات بأنواعها المختلفة على الإبداع الإداري، مع مراعاة العوامل الوسيطة والمعدلة التي قد تلعب دورًا في هذه العلاقة.

-النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

في إعداد البحث حول تأثير الصراعات التنظيمية على الإبداع الإداري في بيئة العمل، تعتمد الدراسة على "نظرية الصراع التنظيمي" بالاقتران مع "نظرية الإبداع الإداري". تطرح نظرية الصراع التنظيمي فكرة أن الصراع يُعد جزءًا طبيعيًا من أي منظمة، وقد يكون له تأثيرات إيجابية أو سلبية. لذلك تهتم هذه النظرية بفهم أنواع الصراعات

ومستوياتها، وكيفية تأثيرها على الأداء الوظيفي. فهي تفسر كيف يمكن أن تساهم إدارة الصراعات في تحسين أو إعاقة الأداء والإبداع، من خلال تحفيز الأفراد على ابتكار حلول إبداعية أو خلق بيئة مليئة بالتوتر.

في المقابل، تركز "نظرية الإبداع الإداري" على دور الإبداع في تعزيز الأداء الإداري وحل المشكلات بطرق غير تقليدية. كما تتناول هذه النظرية العوامل التي تشجع الإبداع، مثل بيئة العمل الداعمة ودور القيادة في تحفيز الأفكار الجديدة. وترى أن الإبداع ليس فقط أداة لتعزيز الأداء، بل يُعد كذلك وسيلة فعّالة في معالجة النزاعات وتحسين الكفاءة التنظيمية.

يتيح الجمع بين هاتين النظريتين تفسير كيفية تأثير الصراعات التنظيمية على الإبداع الإداري، سواء عبر تقليل الإبداع بسبب التوتر وانخفاض مستوى التعاون، أو تعزيز الإبداع من خلال دفع الأفراد للتفكير في حلول جديدة. يُعد هذا الدمج هو النظرية العلمية التي يعتمد عليها هذا البحث في صياغة الفرضيات وتحليل العلاقة بين مستويات الصراع ومستويات الإبداع داخل بيئات العمل. (Robbins & Judge, 2017)

الفصل الثاني
الدراسات السابقة

ذكر الدراسات السابقة في هذا البحث أمر بالغ الأهمية لأنها توفر الأساس العلمي الذي يبني عليه الباحث تحليلاته واستنتاجاته. فقد تركزت الدراسات السابقة في مجال تأثير الصراعات التنظيمية على الإبداع الإداري على استكشاف العلاقة المعقدة بين هذين المتغيرين في بيئات عمل متنوعة. كما شاركت بعض الأبحاث إلى أن الصراعات التنظيمية قد تؤثر سلباً على الإبداع من خلال خلق بيئة مليئة بالتوتر وضعف التعاون بين الموظفين، مما يقلل من فرص التفكير الإبداعي وحل المشكلات. في المقابل، أوضحت دراسات أخرى أن الصراعات، عند إدارتها بفعالية، يمكن أن تحفز الابتكار عن طريق دفع الموظفين للتفكير بطرق جديدة وتقديم حلول مبتكرة.

لذلك سنقوم باستعراض عدة أبحاث عربية وأجنبية لفهم العلاقة بين الصراعات التنظيمية والإبداع الإداري بشكل أعمق. حيث تسهم هذه الدراسات في تقديم رؤى متنوعة من بيئات عمل مختلفة وثقافات متنوعة، مما يساعد في بناء فهم شامل حول تأثير الصراعات التنظيمية على الإبداع الإداري. كما أن مراجعة الأبحاث السابقة ستساعد في تسليط الضوء على الأطر النظرية المستخدمة، والمناهج البحثية التي تم اتباعها، والنتائج التي توصلت إليها الدراسات في سياقات مختلفة، سواء كانت في المؤسسات العربية أو الأجنبية. مما يساعد في تعزيز الإطار النظري للبحث وتوجيهه نحو معالجة الفجوات التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ في الأدبيات الحالية.

-الدراسات السابقة-

أولاً: الدراسات الأجنبية :

1. "Conflict and Creativity in Teams: Understanding the Role of Leadership" (2023)

المؤلفون : Smith, A., & Johnson, R.

المستخلص: تستعرض هذه الدراسة كيف يمكن للقيادة الفعّالة أن تؤثر على العلاقة بين الصراعات والإبداع في فرق العمل. تشير النتائج إلى أن القادة الذين يعززون بيئة تتسم بالثقة والانفتاح يمكنهم تحويل الصراعات المتعلقة بالمهام إلى فرص لتوليد أفكار إبداعية، بينما يقلل القادة الذين يتبعون نهجاً تسلطياً من هذا التأثير الإيجابي. يبرز البحث أهمية تطوير مهارات القيادة الداعمة لتعزيز الإبداع في ظل وجود الصراعات.

2. "The Dual Role of Conflict in Fostering Innovation: Task Conflict vs. Relationship Conflict"

(2022)

المؤلفون : Wang, L., & Zhang, Y.

المستخلص: تفحص هذه الدراسة الدور المزدوج للخلافات في تعزيز الابتكار، مع التركيز على التباين بين الصراعات المتعلقة بالمهام والصراعات الشخصية. تظهر النتائج أن الصراعات المتعلقة بالمهام تعزز من الابتكار عندما يكون لدى الفريق قدرات جيدة على إدارة النزاعات، بينما تؤدي الصراعات الشخصية إلى تدهور العلاقات وتثبيط الابتكار. توصي الدراسة بتعزيز مهارات إدارة النزاعات للحد من الآثار السلبية للخلافات الشخصية.

3. "Transforming Conflict into Creativity: The Mediating Role of Psychological Safety" (2022)

المؤلفون : Davis, K., & Thompson, J.

المستخلص: تستكشف هذه الدراسة كيف يمكن للتحويل من الخلاف إلى الإبداع أن يحدث من خلال تعزيز الأمان النفسي في بيئة العمل. توضح النتائج أن الأمان النفسي يلعب دوراً وسيطاً في تحويل الصراعات المتعلقة بالمهام إلى إبداع، حيث يشعر الأفراد بحرية أكبر في التعبير عن أفكارهم والابتكار. توصي الدراسة بخلق بيئات عمل تعزز الأمان النفسي كوسيلة لدعم الإبداع في مواجهة الصراعات.

4. "The Impact of Diversity and Conflict on Team Creativity: A Meta-Analysis" (2021)

المؤلفون : Brown, M., & Taylor, S.

المستخلص: تقدم هذه الدراسة تحليلاً شاملاً للدراسات السابقة حول تأثير التنوع والصراعات على إبداع الفرق. تجد الدراسة أن التنوع في الفرق يعزز الإبداع عندما يكون مصحوباً بقدرات عالية على إدارة الصراعات المتعلقة بالمهام، بينما يؤدي إلى نتائج سلبية عندما تتضمن الصراعات الشخصية. تؤكد الدراسة على أهمية تبني استراتيجيات لإدارة التنوع والصراعات لتعزيز إبداع الفريق.

5. "Conflict Resolution Strategies and Their Impact on Organizational Innovation" (2021)

المؤلفون : Martínez, C., & Gómez, P.

المستخلص: تبحث هذه الدراسة في كيفية تأثير استراتيجيات حل النزاعات المختلفة على الابتكار التنظيمي. تشير النتائج إلى أن الاستراتيجيات التعاونية لحل النزاعات، مثل التفاوض والتوسط، تعزز من الإبداع أكثر من الاستراتيجيات التنافسية أو التجنبية. تشجع الدراسة المنظمات على تطوير برامج تدريبية لتحسين مهارات الموظفين في حل النزاعات بطرق تعاونية.

6. "Leadership, Conflict Management, and Organizational Creativity: The Moderating Role of Emotional Intelligence" (2020)

المؤلفون: Lee, J., & Park, H.

المستخلص: تدرس هذه الدراسة تأثير القيادة وإدارة النزاعات على الإبداع التنظيمي، مع التركيز على دور الذكاء العاطفي كعامل تعديل. توضح النتائج أن القادة ذوي الذكاء العاطفي العالي يمكنهم إدارة النزاعات بشكل أكثر فعالية، مما يعزز من الإبداع التنظيمي. توصي الدراسة بتطوير مهارات الذكاء العاطفي بين القادة لتعزيز قدرتهم على تحويل النزاعات إلى فرص إبداعية.

7. "Intragroup Conflict and Creativity: The Role of Task Complexity and Team Structure" (2020)

المؤلفون : Nguyen, T., & Tran, M.

المستخلص: تستكشف هذه الدراسة العلاقة بين الصراعات داخل الفرق والإبداع، مع التركيز على تعقيد المهام وهيكل الفريق كعوامل مؤثرة. تكشف النتائج أن الصراعات المتعلقة بالمهام يمكن أن تعزز الإبداع عندما تكون المهام معقدة وتتطلب تفكيرًا مبتكرًا، بينما تكون الصراعات أكثر تأثيرًا سلبًا في الفرق ذات الهيكل الهرمي الصارم. توصي الدراسة بمرونة هيكلية في إدارة الفرق لتعزيز الفوائد الإبداعية من الصراعات.

8. "The Role of Organizational Culture in Mediating the Conflict-Creativity Relationship" (2019)

المؤلفون : Silva, D., & Costa, R.

المستخلص: تبحث هذه الدراسة في كيفية تأثير الثقافة التنظيمية على العلاقة بين الصراعات والإبداع. تظهر النتائج أن ثقافات العمل التي تشجع على التفاعل الإيجابي وتقبل الاختلافات تعزز من قدرة الفرق على تحويل الصراعات إلى إبداعات، بينما تعوق الثقافات التي تفتقر إلى الشفافية والانفتاح هذا التحول. توصي الدراسة ببناء ثقافة تنظيمية داعمة للتنوع والحوار المفتوح لتعزيز الإبداع.

9. "Conflict Management and Innovation in Multicultural Teams: A Dynamic Capabilities Approach" (2019)

المؤلفون : Chen, X., & Liu, Y.

المستخلص: تسلط هذه الدراسة الضوء على إدارة الصراعات في الفرق متعددة الثقافات وكيفية تأثيرها على الابتكار. تشير النتائج إلى أن الفرق التي تتمتع بقدرات ديناميكية عالية يمكنها التكيف مع الاختلافات الثقافية وإدارة النزاعات بفعالية، مما يؤدي إلى تعزيز الابتكار. توصي الدراسة بالمنظمات بتطوير القدرات الديناميكية للفرق متعددة الثقافات لتحقيق أقصى استفادة من التنوع.

10. "Team Conflict and Creativity: Exploring the Role of Team Composition and Conflict Resolution Styles" (2018)

المؤلفون : Hernandez, L., & Garcia, M.

المستخلص: تفحص هذه الدراسة تأثير تكوين الفريق وأنماط حل النزاعات على الإبداع داخل الفرق. تظهر النتائج أن الفرق التي تضم أعضاء ذوي خلفيات متنوعة وتمتلك أنماط حل نزاعات تعاونية قادرة على تحويل النزاعات إلى أفكار إبداعية بشكل أكثر فعالية. توصي الدراسة بتشكيل فرق عمل متنوعة وتدريبهم على استراتيجيات حل النزاعات التعاونية لتعزيز الإبداع.

1. إدارة الصراعات في بيئة العمل وتأثيرها على الإبداع التنظيمي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية في مصر (2021)

المؤلفون :د. مصطفى أحمد حسن، ود. خالد علي محمد.

المستخلص :تستكشف هذه الدراسة العلاقة بين إدارة الصراعات داخل بيئة العمل والإبداع التنظيمي في الشركات الصناعية بمصر. استخدمت الدراسة منهجية المسح الميداني لجمع البيانات من 150 موظفًا في القطاع الصناعي. أظهرت النتائج أن الصراعات المتعلقة بالمهام، عندما تدار بفعالية، تسهم في تعزيز الإبداع التنظيمي من خلال تحفيز التفكير النقدي والتعاون بين الفرق. ومع ذلك، فإن الصراعات الشخصية تؤدي إلى تقليل مستويات الثقة والتعاون، مما يؤثر سلبًا على الإبداع.

2. دور الصراعات الشخصية والهيكلية في تعزيز الإبداع الوظيفي: دراسة ميدانية في المؤسسات الحكومية بالأردن (2022)

المؤلفون :د. عبد الله محمد الزعبي، ود. فاطمة خالد العبدالله.

المستخلص :تهدف هذه الدراسة إلى فهم تأثير الصراعات الشخصية والهيكلية على الإبداع الوظيفي في المؤسسات الحكومية بالأردن. تم جمع البيانات من 200 موظف باستخدام استبيان متعدد الأبعاد. أشارت النتائج إلى أن الصراعات الشخصية تساهم في زيادة التوتر والضغط النفسي، مما يعيق الإبداع الوظيفي. بالمقابل، فإن الصراعات الهيكلية المرتبطة بمهام العمل يمكن أن تحفز التفكير الإبداعي إذا أُديرت بشكل صحيح.

2. تأثير ثقافة الحوار على إدارة الصراعات والإبداع في بيئة العمل: دراسة على قطاع التعليم العالي في السعودية (2020)

المؤلفون :د. علي صالح الشهراني، ود. نورة محمد الغامدي.

المستخلص :تستكشف هذه الدراسة تأثير ثقافة الحوار المفتوح على إدارة الصراعات وتعزيز الإبداع في قطاع التعليم العالي في السعودية. باستخدام المقابلات والاستبيانات، تم جمع البيانات من 120 أكاديميًا وإداريًا. أظهرت النتائج أن

ثقافة الحوار تساهم في تقليل تأثير الصراعات الشخصية وتعزز من قدرة الفرق على التفاعل الإيجابي مع الصراعات المتعلقة بالمهام، مما يزيد من الإبداع الأكاديمي والإداري.

4. إدارة النزاعات وأثرها على الأداء الإبداعي في بيئة العمل: دراسة حالة في شركات التقنية الناشئة بالإمارات العربية المتحدة (2021)

المؤلفون: د. خالد سعيد البخيت، ود. مريم عبد الله الزرعوني.

المستخلص: تركز هذه الدراسة على كيفية إدارة النزاعات وتأثيرها على الأداء الإبداعي في شركات التقنية الناشئة بالإمارات. تم إجراء دراسة حالة متعمقة على عشر شركات تقنية ناشئة، واستخدمت المقابلات نصف المنظمة لجمع البيانات. وجدت الدراسة أن النزاعات المتعلقة بالمهام يمكن أن تكون محفزة للإبداع عندما تُدار بفعالية. في المقابل، النزاعات الشخصية تميل إلى تقليل الروح المعنوية للفرق وتعيق الابتكار.

5. تأثير القيادة التحويلية في إدارة الصراعات التنظيمية وتعزيز الإبداع: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي بالكويت (2019)

المؤلفون: د. ناصر عبد الله العتيبي، ود. هند محمد العبدلي.

المستخلص: تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور القيادة التحويلية في إدارة الصراعات التنظيمية وتعزيز الإبداع في القطاع المصرفي بالكويت. استخدمت الدراسة استبياناً لجمع البيانات من 180 موظفاً في البنوك الكويتية. أشارت النتائج إلى أن القادة التحويليين قادرين على توجيه الصراعات نحو مناقشات بناءة، مما يعزز التفكير الإبداعي ويحسن الأداء التنظيمي. في المقابل، تبرز أهمية الحد من الصراعات الشخصية لتعزيز بيئة عمل إبداعية.

التعليق على الدراسات السابقة والمقارنة بين نتائجها:

الدراسات السابقة المتعلقة بتأثير الصراعات داخل بيئة العمل على الإبداع الإداري تناولت هذا الموضوع من زوايا متعددة، مما ساعد في بناء صورة شاملة عن العوامل المؤثرة في هذه العلاقة.

في الدراسة التي أجراها (Smith, A., & Johnson, R., 2023) تم تسليط الضوء على دور القيادة الفعالة في تحويل الصراعات إلى فرص للإبداع داخل فرق العمل. أكدت النتائج أن القادة الذين يعززون بيئة ثقة وانفتاح يمكنهم

تحويل الصراعات المتعلقة بالمهام إلى أفكار إبداعية. هذه الفكرة تتوافق مع دراسة د. ناصر عبد الله العتيبي، ود. هند محمد العبدلي (2019) التي أشارت إلى أهمية القيادة التحويلية في توجيه الصراعات نحو مناقشات بناءة تعزز التفكير الإبداعي.

(Wang, L., & Zhang, Y., 2022) تناولوا الدور المزدوج للخلافات في تعزيز الابتكار، مع التركيز على الفرق بين الصراعات المتعلقة بالمهام والصراعات الشخصية. وجدت الدراسة أن الصراعات المتعلقة بالمهام تعزز الابتكار عندما يتم إدارتها بشكل جيد، بينما الصراعات الشخصية تؤدي إلى تدهور العلاقات وتثبيط الابتكار. هذا ما يؤكده أيضًا د. عبد الله محمد الزعبي، ود. فاطمة خالد العبدالله (2022) حيث أشارت نتائجهم إلى أن الصراعات الشخصية تزيد التوتر وتعيق الإبداع، بينما الصراعات الهيكلية المتعلقة بالمهام يمكن أن تحفز التفكير الإبداعي إذا تم إدارتها بشكل صحيح.

دراسة (Davis, K., & Thompson, J., 2022) سلطت الضوء على الأمان النفسي كعامل وسيط يمكن أن يحول الصراعات إلى إبداع، حيث يجد الأفراد مساحة أكبر للتعبير عن أفكارهم. تتوافق هذه النتائج مع ما أشار إليه (د. علي صالح الشهراني، ود. نورة محمد الغامدي، 2020) بأن ثقافة الحوار المفتوح يمكن أن تقلل من تأثير الصراعات الشخصية وتعزز التفاعل الإيجابي، مما يزيد من الإبداع الأكاديمي والإداري.

فيما يخص تأثير التنوع والصراعات على الإبداع، أشارت دراسة (Brown, M., & Taylor, S., 2021) إلى أن التنوع يعزز الإبداع بشرط وجود مهارات جيدة لإدارة الصراعات المتعلقة بالمهام. تؤكد هذه النتائج على أهمية استراتيجية إدارة التنوع والصراعات لتعزيز إبداع الفريق، وهو ما يتماشى مع دراسة (Chen, X., & Liu, Y., 2019) التي ركزت على إدارة الصراعات في الفرق متعددة الثقافات وكيفية تعزيز الابتكار من خلال القدرات الديناميكية.

أما بالنسبة لاستراتيجيات حل النزاعات، فقد وجدت دراسة (Martínez, C., & Gómez, P., 2021) أن الاستراتيجيات التعاونية مثل التفاوض والتوسط تعزز الإبداع أكثر من الاستراتيجيات التنافسية. هذا يتوافق مع نتائج (د. خالد سعيد البخيت، ود. مريم عبد الله الزرعوني، 2021) التي أكدت على أن النزاعات المتعلقة بالمهام يمكن أن تكون محفزة للإبداع عندما تُدار بفعالية.

دراسة (Lee, J., & Park, H., 2020) تناولت دور الذكاء العاطفي كعامل تعديل في تأثير القيادة وإدارة النزاعات على الإبداع التنظيمي. هذه النتائج تبرز أهمية تطوير مهارات الذكاء العاطفي بين القادة، وهي نقطة تقاطع مع ما تم التأكيد عليه في الدراسات العربية بخصوص دور القيادة في توجيه الصراعات نحو تحقيق الإبداع.

أخيرًا، الدراسة التي أجراها (Nguyen, T., & Tran, M., 2020) تناولت تعقيد المهام وهيكل الفريق كعوامل مؤثرة في العلاقة بين الصراعات والإبداع. بينما ركزت دراسة (Silva, D., & Costa, R., 2019) على دور الثقافة التنظيمية في تحويل الصراعات إلى إبداعات، مشيرة إلى أن الثقافات التي تشجع التفاعل الإيجابي تعزز الإبداع، وهو ما يتماشى مع توصيات الدراسات السابقة حول أهمية تبني استراتيجيات تعزز الحوار والتفاعل البناء.

المقارنة بين نتائج الدراسات السابقة من حيث أوجه الشبه والاختلاف

تتفق جميع الدراسات على أن إدارة الصراعات بشكل فعال تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز الإبداع التنظيمي. ولكن، هناك اختلافات في كيفية تأثير الصراعات الشخصية والهيكلية على الإبداع. بينما تؤكد بعض الدراسات على الآثار السلبية للصراعات الشخصية، توضح دراسات أخرى أنه بالإمكان تقليل هذه الآثار من خلال تعزيز القيادة التحويلية، الذكاء العاطفي، والأمان النفسي.

التشابهات والاختلافات: تشابهت الدراسات في التأكيد على أهمية القيادة، إدارة التنوع، والأمان النفسي في تحويل الصراعات إلى فرص إبداعية. ومع ذلك، اختلفت في التفاصيل مثل دور الثقافة التنظيمية والذكاء العاطفي، مما يعكس تنوع السياقات التي تم دراستها وأهمية تكييف استراتيجيات الإدارة حسب البيئة التنظيمية المحددة.

مساهمة الدراسة الحالية في ضوء الدراسات السابقة

في ضوء الدراسات السابقة التي تناولت تأثير الصراعات في بيئة العمل على الإبداع الإداري، تبرز الحاجة إلى فهم أعمق لتفاعل أنواع الصراعات وتأثيراتها المركبة على الإبداع، ودور العوامل النفسية والاجتماعية والقيادية في هذا السياق. ستركز الدراسة الحالية على تقديم تحليل شامل لكيفية إدارة الصراعات بفعالية لتعزيز الإبداع داخل الفرق، وتقديم نموذج متكامل لدور القيادة والذكاء العاطفي في تحويل الصراعات إلى فرص إبداعية. كما ستستكشف الدراسة تأثير التنوع والشمول وكيفية بناء ثقافة تنظيمية تدعم التحول الإيجابي من الصراعات إلى الابتكار، بالإضافة إلى تطوير استراتيجيات وأدوات مبتكرة لإدارة النزاعات بما يتناسب مع بيئات العمل الحديثة.

-الإطار النظري-

لإعداد إطار نظري متكامل حول العلاقة بين الصراعات التنظيمية والإبداع الإداري، نحتاج إلى تغطية المفاهيم الأساسية، مثل تعريف الصراعات التنظيمية، أنواعها وتأثيرها، مفهوم الإبداع الإداري، وأخيرًا كيفية تأثير الصراعات على الإبداع داخل المنظمات.

1. الصراعات التنظيمية

الصراعات التنظيمية هي حالة من الخلاف أو التصادم تحدث بين الأفراد أو المجموعات داخل المنظمة. تنشأ هذه الصراعات نتيجة لتباين في الأهداف أو القيم أو المصالح (Robbins & Judge, 2017). يمكن للصراعات أن تكون سلبية عندما تعيق التعاون بين الأفراد أو بين الأقسام داخل المنظمة، لكنها قد تكون إيجابية أيضًا، حيث يمكن أن تحفز الموظفين على التفكير بطرق جديدة لتحسين العمليات وحل المشكلات (Thomas, 1992).

- أنواع الصراعات التنظيمية

يمكن تقسيم الصراعات التنظيمية إلى عدة أنواع بناءً على مستوى حدوثها وطبيعتها (Jehn, 1995):

الصراع الشخصي: يحدث بين الأفراد بسبب اختلاف في الشخصية أو الأسلوب أو القيم.

الصراع الوظيفي: ينشأ بسبب تضارب في المصالح المتعلقة بالمهام أو الأدوار.

الصراع بين المجموعات: يحدث بين فرق أو أقسام مختلفة داخل المنظمة، وقد يكون سببه التنافس على الموارد.

- تأثير الصراعات التنظيمية

أثبتت الدراسات أن الصراعات التنظيمية تؤثر بشكل مباشر على الأداء الفردي والجماعي داخل المنظمة. الصراعات الحادة وغير المدارة جيدًا تؤدي إلى تراجع الروح المعنوية، خفض الإنتاجية، وزيادة معدلات الغياب والاستقالات (De Dreu & Weingart, 2003). من جهة أخرى، يمكن أن تكون الصراعات المنتجة مصدرًا للتغيير الإيجابي والإبداع عندما تكون مستويات الصراع معتدلة وتدار بفعالية (Amason, 1996).

2. الإبداع الإداري

الإبداع الإداري يُعرف بأنه القدرة على إيجاد حلول جديدة ومبتكرة للتحديات التي تواجه المنظمة، سواء كانت في مجال تحسين العمليات أو تطوير سياسات العمل (Zhou & Shalley, 2003). يرتبط الإبداع الإداري ارتباطاً وثيقاً بثقافة المنظمة، ودعم الإدارة العليا، والبيئة المحفزة على التفكير الإبداعي (Amabile, 1996).

- عوامل تعزيز الإبداع الإداري

تشير الأدبيات إلى وجود عدة عوامل تسهم في تعزيز الإبداع الإداري داخل المنظمات (Mumford et al., 2002):

ثقافة الابتكار: وجود بيئة عمل تشجع الموظفين على طرح الأفكار الجديدة وتحفيزهم على البحث عن حلول إبداعية.

القيادة: القادة الذين يشجعون التغيير ويدعمون الموظفين في تطوير مهاراتهم الإبداعية يلعبون دوراً مهماً في تعزيز الإبداع الإداري.

إدارة الموارد: تخصيص الموارد اللازمة لتنفيذ الأفكار الإبداعية يمكن أن يسهم في تحويل الأفكار إلى نتائج ملموسة.

3. العلاقة بين الصراعات التنظيمية والإبداع الإداري

تختلف الأدبيات في تحديد نوع العلاقة بين الصراعات التنظيمية والإبداع الإداري. تشير بعض الدراسات إلى أن الصراعات التنظيمية، خاصةً عندما تكون في مستويات معتدلة، يمكن أن تكون حافزاً على التفكير الإبداعي وتطوير الحلول المبتكرة (Tjosvold, 2008). الصراعات قد تشجع الأفراد على البحث عن طرق جديدة للتغلب على التحديات التي تواجههم في بيئة العمل (Nemeth & Staw, 1989).

- الصراعات البناءة مقابل الصراعات المدمرة

الصراعات البناءة أو "الصراعات المنتجة" (Constructive Conflicts) يمكن أن تؤدي إلى تحسين الأداء من خلال تحفيز التفكير الإبداعي والتعاون بين الموظفين (Jehn, 1997). على الجانب الآخر، الصراعات المدمرة التي تؤدي إلى توتر أو فقدان الثقة بين الزملاء يمكن أن تقوض الإبداع وتحد من القدرة على الابتكار (De Dreu & Weingart, 2003).

- إدارة الصراعات ودورها في تعزيز الإبداع

إدارة الصراعات بشكل فعال يمكن أن تكون أداة قوية لتعزيز الإبداع الإداري. القادة الذين يمتلكون مهارات عالية في إدارة الصراعات يمكنهم تحويل التوترات إلى فرص للتفكير الإبداعي وتحسين الأداء (Rahim, 2002). كما أن الأساليب التي تعتمد على التعاون والمشاركة بين الأفراد غالبًا ما تؤدي إلى نتائج أفضل من تلك التي تعتمد على التنافس أو التجنب (Deutsch, 1973).

المساهمة النظرية للدراسة الحالية

تساهم الدراسة الحالية في الأدبيات المتعلقة بإدارة الصراعات والإبداع الإداري من خلال تقديم فهم أعمق للعلاقة المعقدة بين الصراعات التنظيمية والإبداع الإداري. على الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت تأثير الصراعات على الأداء التنظيمي (De Dreu & Weingart, 2003) والإبداع (Amabile, 1996)، إلا أن هناك نقصًا في الدراسات التي تسلط الضوء على كيفية تأثير الصراعات التنظيمية على القدرات الإبداعية للمديرين والموظفين في المؤسسات، خاصة في السياقات التي تعتمد على الابتكار كعنصر أساسي للنجاح.

تسهم الدراسة الحالية في عدة جوانب نظرية مهمة:

- تعميق الفهم حول تأثير الصراعات التنظيمية على الإبداع: تقدم الدراسة منظورًا شاملاً حول كيفية تأثير الصراعات التنظيمية بمستوياتها المختلفة (شخصية، وظيفية، بين الأقسام) على الابتكار والإبداع داخل المؤسسات. وتشير إلى أن الصراعات لا يجب أن تكون دائمًا عائقًا، بل قد تكون محفزًا على التفكير الخلاق وتطوير الحلول المبتكرة (Tjosvold, 2008).
- تحليل أنواع الصراعات وتأثيراتها التفاضلية: تسهم الدراسة في التفريق بين أنواع الصراعات التنظيمية (الصراعات البناءة مقابل المدمرة) وكيف يمكن لكل نوع منها أن يؤثر بشكل مختلف على ديناميكيات العمل والإبداع الإداري. الدراسات السابقة أشارت إلى الصراعات بشكل عام، لكن الدراسة الحالية تقدم رؤية أكثر دقة حول كيفية تأثير كل نوع من الصراعات على الابتكار (Jehn, 1997).

- ربط إدارة الصراعات بالإبداع الإداري: من خلال هذه الدراسة، يمكن تحديد دور إدارة الصراعات في تعزيز أو تقويض الإبداع داخل المنظمات. تعتمد هذه الفرضية على فكرة أن الصراعات المدارة بفعالية قد تسهم في تحفيز الموظفين على الابتكار، بينما الصراعات غير المدارة قد تؤدي إلى تقليل الإبداع وتدهور الأداء (Rahim, 2002).
- إثراء الأدبيات في السياق الثقافي: غالبية الدراسات التي تناولت الصراعات والإبداع جاءت من بيئات غربية، بينما تسهم هذه الدراسة في تسليط الضوء على كيفية حدوث هذه الظواهر في بيئات ثقافية مختلفة، وخاصة في البيئات التنظيمية في العالم العربي. توفر الدراسة إطارًا لتقييم ما إذا كانت النتائج المتعارف عليها حول العلاقة بين الصراعات والإبداع قابلة للتعميم عبر الثقافات.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

-مقدمة-

تعد منهجية الدراسة جزءاً أساسياً في أي بحث علمي، حيث تتيح للباحثين اتباع خطوات منظمة ومنهجية لجمع وتحليل البيانات بهدف الإجابة على أسئلة البحث وتحقيق أهدافه. في هذه الدراسة، التي تهدف إلى استكشاف العلاقة بين الصراعات التنظيمية والإبداع الإداري في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة، تم الاعتماد على منهجية كمية تعتمد على الاستبيانات كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الموظفين العاملين في قسم السجلات الطبية.

تم تصميم الدراسة بناءً على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يساعد في وصف الظواهر وتحليل العلاقات بينها، مما يوفر فهماً أعمق لتأثير الصراعات التنظيمية على القدرة الابتكارية والإدارية لدى العاملين. تم اختيار هذه المنهجية لكونها تمكن الباحث من جمع بيانات كمية وتحليلها باستخدام أساليب إحصائية توفر مؤشرات واضحة للعلاقات بين المتغيرات.

من خلال توزيع استبيانات على عينة مختارة من الموظفين في قسم السجلات الطبية، تمكنت الدراسة من الحصول على بيانات تفصيلية حول تأثير الصراعات داخل بيئة العمل. تم بعد ذلك تحليل هذه البيانات باستخدام أدوات تحليلية وإحصائية للتوصل إلى استنتاجات علمية تساهم في فهم أفضل لآليات تحسين الإبداع الإداري في ظل الصراعات التنظيمية. تعتمد هذه المنهجية على أسلوب جمع البيانات المباشر، مما يتيح تحليلاً كمياً موثقاً يمكن من خلاله تعميم النتائج على مجتمع البحث الأوسع، مع مراعاة الدقة في تحليل تأثير الصراعات على الجوانب الإبداعية في بيئة العمل.

-المنهجية وطرق البحث-

1. تصميم الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة لاستكشاف العلاقة بين الصراعات التنظيمية والإبداع الإداري في بيئة العمل داخل مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة. يساعد هذا التصميم في تقديم وصف دقيق

لواقع الصراعات التنظيمية وتأثيرها على الإبداع الإداري، وتحليل العلاقات بين المتغيرات باستخدام البيانات التي تم جمعها من المشاركين.

2. أداة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات. تم تصميم الاستبانة بناءً على استعراض الأدبيات السابقة المتعلقة بالصراعات التنظيمية والإبداع الإداري، حيث شملت مجموعة من الأسئلة المغلقة التي تم تصنيفها إلى جزئين رئيسيين:

- الجزء الأول: يتناول الصراعات التنظيمية وتأثيرها على العمل اليومي والتعاون بين الأقسام والفرق.
 - الجزء الثاني: يتناول الإبداع الإداري من حيث التشجيع على الابتكار وتطوير الحلول الإبداعية في بيئة العمل.
- تم قياس استجابات المشاركين باستخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يتراوح بين "أوافق بشدة" و"لا أوافق بشدة"، مما يتيح تقييم دقيق لآراء المشاركين حول الصراعات والإبداع.

3. إجراءات جمع البيانات

تم توزيع الاستبانات الكترونياً على عينة من الموظفين في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة. شملت العينة موظفين من قسم السجلات في المستشفى، لعمل تمثيل لوجهات النظر المختلفة حول تأثير الصراعات التنظيمية والإبداع الإداري. حيث تم توجيه المشاركين ملء الاستبانة بشكل طوعي، مع التأكيد على أن جميع البيانات سيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

4. عينة الدراسة

اعتمدت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة من الموظفين العاملين في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة وتحديدًا في قسم السجلات. تم تحديد حجم العينة بناءً على عدد الموظفين في القسم، وتم اختيار العينة العشوائية لضمان تمثيل متوازن. حيث بلغ عدد أفراد العينة 158 موظفًا، تمثل مختلف المستويات الإدارية والتنفيذية.

5. طرق التحليل

بعد جمع البيانات، تم إدخالها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS لإجراء التحليل الإحصائي. شملت أساليب التحليل ما يلي:

التحليل الوصفي: تم استخدام الإحصاءات الوصفية (مثل المتوسطات والانحرافات المعيارية) لوصف خصائص العينة وتوزيع الإجابات.

معامل الارتباط: تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون لتحليل العلاقة بين متغيري الصراعات التنظيمية والإبداع الإداري.

معامل ألفا كرونباخ: تم حساب معامل ألفا كرونباخ لتقييم مدى موثوقية وثبات الاستبانة.

6. الثبات والصدق

الثبات: تم تقييم ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، حيث يُعتبر معامل أكبر من 0.7 مؤشرًا على ثبات الأداة بشكل مقبول.

الصدق: لضمان صدق الأداة، تم عرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء في مجال إدارة الأعمال والمستشفيات لمراجعة مدى ملاءمة الأسئلة للمفاهيم المراد قياسها.

استخدمت هذه المنهجية أسلوبًا كميًا يعتمد على استبيانات موثوقة تم توزيعها في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة في قسم السجلات. حيث أن هذه الأداة تمكن من قياس العلاقة بين الصراعات التنظيمية والإبداع الإداري بشكل دقيق، وتحليل كيفية تأثير الصراعات على الابتكار في بيئة العمل الصحية.

-مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث في هذه الدراسة من الموظفين العاملين في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة، وتحديدًا في قسم السجلات الطبية. يعتبر هذا القسم من الأقسام الحيوية في المستشفى، حيث يتم فيه إدارة وحفظ

جميع السجلات الطبية للمرضى، بالإضافة إلى تنظيم وتوثيق البيانات والمعلومات الصحية بشكل يضمن سهولة الوصول إليها ودقتها.

1. حجم مجتمع البحث

يبلغ عدد موظفي قسم السجلات الطبية في مستشفى الملك فيصل التخصصي حوالي 230 موظفًا. يتنوع هؤلاء الموظفون من حيث الأدوار الوظيفية التي يؤديونها، إذ يشمل المجتمع البحثي موظفين إداريين، فنيين، ومديرين يعملون على تنظيم وإدارة المعلومات الصحية. تتطلب طبيعة عملهم درجة عالية من التعاون والدقة، مما يجعل بيئة العمل في هذا القسم ملائمة لدراسة تأثير الصراعات التنظيمية على الإبداع الإداري.

2. خصائص مجتمع البحث

يتميز مجتمع البحث في قسم السجلات الطبية بالخصائص التالية:

التنوع الوظيفي: يضم القسم موظفين من خلفيات تعليمية ووظيفية متنوعة تشمل إدارة المعلومات الصحية، إدارة السجلات، والإدارة العامة.

الهيكل التنظيمي: يتوزع الموظفون على مستويات وظيفية مختلفة تشمل الموظفين العاديين والمشرفين والمديرين. يساهم هذا التنوع في توفير بيئة غنية لدراسة تأثير الصراعات التنظيمية على جميع المستويات.

بيئة العمل: طبيعة العمل في قسم السجلات الطبية تتطلب تنسيقًا عاليًا بين الأفراد والإدارات، مما يزيد من احتمالية حدوث صراعات تنظيمية نتيجة للاختلافات في الأولويات أو الأساليب في تنفيذ العمل.

3. أهمية قسم السجلات الطبية في المستشفى

يُعتبر قسم السجلات الطبية جزءًا أساسيًا من العمليات اليومية في المستشفى، حيث يعزز الكفاءة في تقديم الرعاية الصحية من خلال إدارة البيانات والمعلومات الحيوية للمرضى. هذا القسم يعد محورًا لضمان سير العمل بسلاسة داخل المستشفى، ويعتمد على التعاون الفعال بين جميع الموظفين لتحقيق هذا الهدف. لذا، يعد دراسة تأثير الصراعات التنظيمية والإبداع الإداري في هذا القسم أمرًا مهمًا لفهم كيف يمكن تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الابتكار في التعامل مع التحديات اليومية.

5. اختيار مجتمع البحث

تم اختيار قسم السجلات الطبية في مستشفى الملك فيصل التخصصي كموضوع للدراسة بسبب:

حجم القسم: القسم كبير بما يكفي ليكون مجتمعًا مثاليًا لدراسة تأثير الصراعات التنظيمية على الأداء والإبداع.

طبيعة العمل: العمل في هذا القسم يتطلب مستوى عاليًا من التعاون والتنسيق، مما يزيد من فرص دراسة الصراعات التنظيمية وكيفية إدارتها.

التأثير على الرعاية الصحية: نظرًا لأن القسم يلعب دورًا أساسيًا في دعم العمليات اليومية للرعاية الصحية، فإن فهم العلاقة بين الصراعات والإبداع يمكن أن يساهم في تحسين الكفاءة العامة للمستشفى.

-حدود البحث

تم تطبيق الدراسة الحالية وفقًا للحدود التالية:

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على محاولة الكشف عن تأثير الصراعات التنظيمية على مستوى الإبداع الإداري في بيئة المستشفيات، مع التركيز على كيفية إدارة الصراعات التنظيمية وعلاقتها بمستوى الإبداع في المستشفيات.

الحدود البشرية: اقتصر تطبيق الدراسة على العاملين في مستشفى الملك فيصل التخصصي وعلى قسم السجلات تحديدًا، بما في ذلك الموظفين الإداريين والقياديين في القسم.

الحدود الزمانية: طبقت الدراسة خلال شهر سبتمبر وحتى بداية شهر أكتوبر لعام 2024م.

الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على قسم السجلات الطبية في مستشفى الملك فيصل التخصصي في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية.

الفصل الرابع

تحليل البيانات

تعد مرحلة تحليل البيانات من أهم مراحل البحث العلمي، حيث يتم فيها تحويل البيانات الخام التي تم جمعها من خلال الاستبيانات أو المصادر الأخرى إلى معلومات ذات مغزى تساهم في الإجابة على أسئلة البحث واختبار الفرضيات المطروحة. في سياق دراسة تأثير الصراعات التنظيمية على مستوى الإبداع الإداري في مستشفى الملك فيصل التخصصي، فإن تحليل البيانات يكتسب أهمية بالغة، حيث يسمح لنا بفهم العلاقة بين المتغيرات المختلفة وتحديد مدى تأثير الصراعات التنظيمية على الإبداع الإداري من وجهة نظر العاملين.

أهمية تحليل البيانات:

إن تحليل البيانات يمثل الجسر الذي يربط بين جمع البيانات وتفسير النتائج. فهو يسمح لنا باستخلاص أنماط واتجاهات ومعلومات جديدة من البيانات الخام، مما يساهم في:

- اختبار الفرضيات: يتم استخدام تحليل البيانات لاختبار الفرضيات التي تم وضعها في بداية البحث، وتحديد مدى صحتها أو خطئها.
- الإجابة على أسئلة البحث: يساعد التحليل على الإجابة على الأسئلة البحثية التي تم طرحها، وتقديم تفسيرات علمية للظواهر المدروسة.
- بناء المعرفة: يساهم تحليل البيانات في بناء المعرفة العلمية في مجال الإدارة التنظيمية، وخاصة فيما يتعلق بالعلاقة بين الصراعات التنظيمية والإبداع الإداري.
- تقديم توصيات: يمكن استخدام نتائج التحليل لتقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل والحد من آثار الصراعات التنظيمية على الإبداع.

-تحليل البيانات

في هذا البحث، تم استخدام مجموعة من التحليلات الإحصائية لفهم العلاقة بين تأثير الصراعات التنظيمية ومستوى الإبداع الإداري. كانت هذه التحليلات ضرورية لتحديد مدى قوة العلاقة واتجاهها بين المتغيرات، بالإضافة إلى تقييم موثوقية أدوات القياس المستخدمة. تشمل هذه التحليلات حساب المتوسط، الوسيط، الانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسون، ومعامل ألفا كرونباخ، وكل منها يساهم في توفير رؤى دقيقة حول البيانات.

1. المتوسط:

المتوسط هو مقياس للإحصاء الوصفي يستخدم لتحديد القيمة المركزية لمجموعة البيانات. يُحسب بجمع القيم وقسمتها على عددها. يساعد المتوسط في تقديم صورة عامة عن البيانات وتوجيهها. يُعتبر المتوسط أحد أهم المقاييس في التحليل الإحصائي لأنه يسمح بمقارنة القيم بمستوى عام (Pallant, 2020).

2. الوسيط:

الوسيط هو القيمة التي تقع في منتصف مجموعة البيانات المرتبة. يختلف عن المتوسط في كونه غير متأثر بالقيم المتطرفة، ويُستخدم عندما تكون البيانات تحتوي على قيم شاذة قد تؤثر على المتوسط. الوسيط هو مقياس مفيد للتوزيع الذي يكون فيه التشتت غير متجانس (Field, 2013).

3. الانحراف المعياري:

الانحراف المعياري هو مقياس يحدد مدى تشتت القيم حول المتوسط. إذا كانت القيم قريبة من المتوسط، فإن الانحراف المعياري يكون صغيراً، بينما إذا كانت القيم متباعدة، فإنه يكون أكبر. الانحراف المعياري يعطي فكرة عن مدى تباين البيانات وهو مقياس أساسي لفهم درجة انتشار القيم (Cohen, 1988).

4. معامل الارتباط بيرسون:

معامل الارتباط بيرسون يقيس العلاقة الخطية بين متغيرين. يتراوح معامل الارتباط بين -1 و 1؛ حيث تشير القيم الإيجابية إلى علاقة طردية بين المتغيرين، في حين تشير القيم السالبة إلى علاقة عكسية. (Cohen, 1988).

5. معامل ألفا كرونباخ:

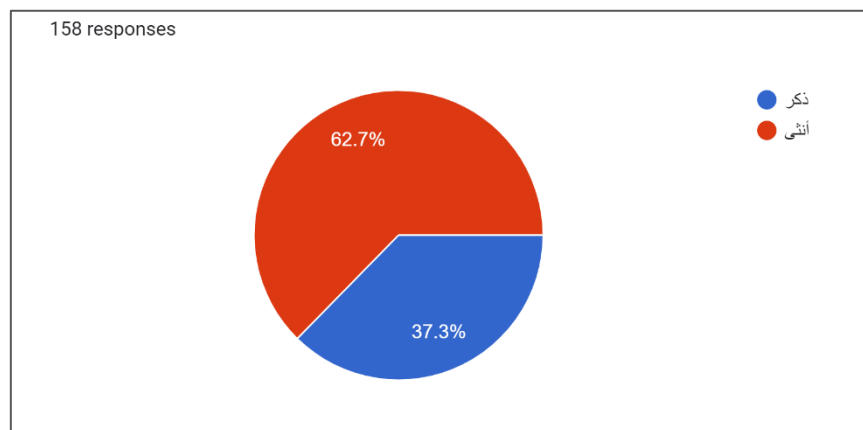
معامل ألفا كرونباخ هو مقياس يستخدم لتقدير الاتساق الداخلي للمقياس، وهو مؤشر على مدى موثوقية الاستبيان المستخدم لجمع البيانات. كلما كانت القيمة قريبة من 1، كانت الموثوقية أكبر. في هذا البحث، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ للتحقق من موثوقية الاستبيانات، حيث يُعتبر معاملًا جيدًا إذا كانت قيمته فوق 0.7 (Pallant, 2020).

-النتائج

1) تحليل الخصائص الديموغرافية :

بدائية سنقوم بتحليل الخصائص الديموغرافية للعينة المكونة من 158 مشاركًا في الاستبانة باستعراض الرسومات البيانية للنسب المشاركة في هذا البحث :

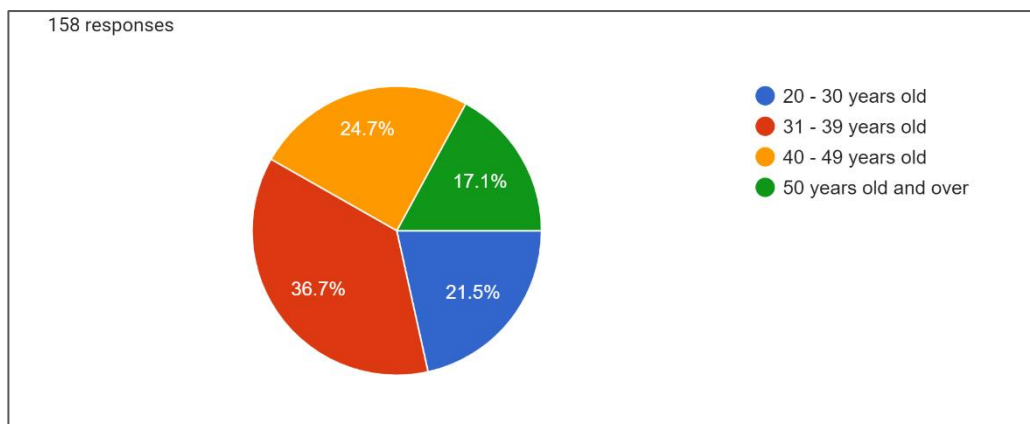
Gender الجنس :



رسم توضيحي 1 : رسم بياني يوضح نسبة الذكور والاناث المشاركين في هذا البحث

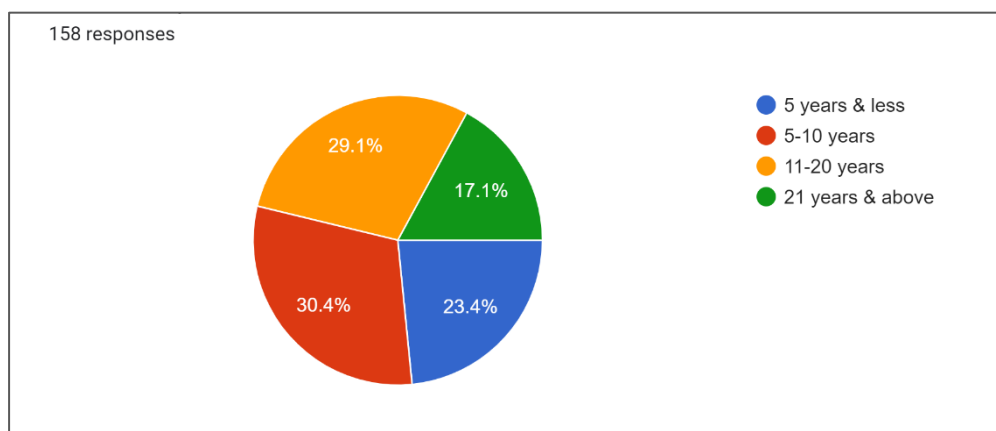
من الرسم التوضيحي 1 يتبين أن نسبة الاناث المشاركين في هذا البحث هي 62.7 % والتي تكون أكثر من نسبة الذكور والتي تقدر بنسبة 37.3 % .

العمر: Age



رسم توضيحي 2: رسم بياني يوضح نسبة الأعمار المشاركة في هذا البحث

سنوات الخبرة: Years of Experience



رسم توضيحي 3: رسم بياني يوضح سنوات الخبرة المختلفة المشاركة في هذا البحث

2. حساب المتوسط :

- حساب المتوسط لكل سؤال من الاستبانة :

لتسهيل الحساب تم استخدام البرامج الاحصائية مثل SPSS لتحويل الردود النصية إلى قيم رقمية حسب مقياس ليكرت الخماسي بالطريقة التالية :

"أوافق بشدة" = 5 , "أوافق" = 4 , "محايد" = 3 , "لا أوافق" = 2 , "لا أوافق بشدة" = 1

وتم استخراج النتائج التالية في الجدول 1 :

جدول 1 : جدول يوضح قيم المتوسط لكل سؤال في الاستبانة

الرقم	السؤال	الاجابة السائدة	عدد الاجابات	المتوسط
1	الصراعات التنظيمية تؤثر على مهامك اليومية	أوافق بشدة (106)	158	3.6
2	الصراعات التنظيمية تؤثر سلبًا على التعاون داخل الفريق	أوافق بشدة (105)	158	3.3
3	الصراعات تزداد بشكل ملحوظ بين الموظفين في قسمك	أوافق بشدة (86)	158	2.7
4	الصراعات تعوق الأداء العام للمستشفى	أوافق بشدة (86)	158	2.7
5	الصراعات بين الأقسام أكثر تكرارًا من الصراعات داخل الأقسام	أوافق بشدة (86)	158	2.7
6	عملية حل النزاعات الحالية في المستشفى فعالة في معالجة النزاعات	أوافق بشدة (94)	158	2.97
7	القيادة تلعب دورًا مهمًا في إدارة وحل النزاعات داخل المستشفى	أوافق بشدة (96)	158	3.03
8	الصراعات التنظيمية تؤثر على معنويات الموظفين في قسمك	أوافق بشدة (95)	158	3.0
9	النزاعات غير المحلولة تتصاعد إلى مشاكل خطيرة تؤثر على الإنتاجية	أوافق بشدة (94)	158	2.97
10	أحصل على تدريب كافٍ حول كيفية التعامل مع النزاعات في مكان العمل	أوافق بشدة (93)	158	2.94
11	هل تعتقد أن الصراعات التنظيمية تعيق الإبداع الإداري	أوافق بشدة (92)	158	2.91
12	يتم اقتراح حلول إبداعية لحل النزاعات في العمل	أوافق بشدة (94)	158	2.97
13	حل النزاعات يعزز الإبداع الإداري في المستشفى	أوافق بشدة (98)	158	3.1
14	يتم تشجيع الموظفين على طرح أفكار إبداعية أثناء حل النزاعات	أوافق بشدة (99)	158	3.13
15	تتعاون مع الآخرين لتطوير حلول إبداعية للتحديات في العمل	أوافق بشدة (98)	158	3.1
16	تدعم إدارة المستشفى الأساليب المبتكرة لحل النزاعات	أوافق بشدة (97)	158	3.06
17	تعتقد أن الإبداع الإداري مهم في إدارة قسمك	أوافق بشدة (98)	158	3.1
18	توجد أنظمة لمكافحة حلول النزاعات الإبداعية داخل المستشفى	أوافق بشدة (95)	158	3.0
19	يدفعك وجود النزاعات التنظيمية للتفكير في طرق جديدة لتحسين العمليات في العمل	أوافق بشدة (95)	158	3.0
20	يُقدّر الإبداع في المهام الإدارية أكثر خلال فترات النزاع مقارنة بالعمليات العادية	أوافق بشدة (93)	158	2.94

المتوسطات المحسوبة تعكس الاتجاه العام لإجابات الموظفين على كل سؤال. على سبيل المثال، إذا كان

المتوسط قريبًا من 5 والتي تعتبر أعلى درجة للموافقة ، فهذا يعني أن أغلب الموظفين يميلون إلى الموافقة على العبارة

المقابلة ومن النتائج المستخرجة نجد أن أغلب الموظفين يميلون للموافقة على عبارة " الصراعات التنظيمية تؤثر على

مهامك اليومية " .

3. حساب الوسيط :

استنادا للجدول 1 تم حساب الوسيط لعمود الاجابات السائدة وكانت النتيجة :

تم أخذ بيانات الإجابات السائدة:

106، 105، 86، 86، 86، 94، 96، 95، 94، 93، 92، 94، 98، 99، 98، 97، 98، 95، 93، 93

ثم تم ترتيب الأرقام تصاعديًا:

بعد الترتيب: 86، 86، 86، 92، 93، 93، 93، 94، 94، 94، 94، 95، 95، 96، 97، 98، 98، 98، 99، 105، 106

إيجاد القيمة الوسطى:

بما أن هناك 20 قيمة، فإن الوسيط هو متوسط القيمتين العاشرة والحادية عشرة: $94.5 = 2 / (95 + 94)$

لذا فإن الوسيط الذي يبلغ 94.5 في بيانات الإجابات السائدة يدل على أن معظم الأسئلة في الاستبيان كانت تتمتع بإجابة مهيمنة تتراوح حول هذا الرقم. بمعنى آخر، في نصف الأسئلة، كان عدد المشاركين الذين اختاروا الإجابة السائدة إما أكبر من 94 أو قريب جدًا من هذا العدد.

دلالة هذا الوسيط:

- استقرار الإجابات: يُظهر الوسيط أن هناك توازنًا نسبيًا في توزيع الإجابات السائدة، مما يعني أن الإجابات الأكثر شيوعًا تم اختيارها من قبل عدد كبير من المشاركين في العديد من الأسئلة.
 - مؤشر على الاتفاق العام: إذا كانت الإجابة السائدة تعبر عن "أوافق" أو "أوافق بشدة"، فإن ذلك يشير إلى وجود اتفاق عام بين المشاركين حول تأثير الصراعات التنظيمية أو الإبداع الإداري في أسئلة الاستبيان.
 - تنوع بسيط: بوجود الوسيط عند 94.5، يمكن أن نستنتج أن هناك بعض التنوع في ردود المشاركين، ولكن الاختلافات ليست كبيرة جدًا، حيث أن معظم الإجابات تقع ضمن نطاق قريب من 94.
- هذا يُظهر أن المشاركين لديهم توجه متسق إلى حد كبير في كيفية تقييمهم للأسئلة المتعلقة بالصراعات التنظيمية والإبداع الإداري.

5. الانحراف المعياري :

من جدول 1 تم حساب الانحراف المعياري لقيم الاجابات السائدة لكل سؤال وتبين أن قيمة الانحراف المعياري = 5.3 وتعتبر هذه القيمة عن مدى تشتت الإجابات السائدة حول المتوسط. وفي هذه الحالة، الانحراف المعياري يوضح مدى الاختلاف أو التفاوت في عدد الأشخاص الذين اختاروا الإجابة الأكثر شيوعاً على الأسئلة المختلفة.

دلالات الانحراف المعياري الناتج :

- تباين معتدل: الانحراف المعياري بقيمة 5.3 يعني أن هناك اختلافات ملحوظة ولكن ليست كبيرة جداً في عدد المجيبين الذين اختاروا الإجابة السائدة عبر الأسئلة المختلفة.
- استقرار نسبي: بالنظر إلى أن قيمة الانحراف المعياري منخفضة نسبياً مقارنة بالأعداد الكبيرة للإجابات، يمكن القول إن معظم المشاركين اتفقوا بشكل عام على الإجابة السائدة في كل سؤال.
- مؤشر على الاتساق: إذا كان الانحراف المعياري منخفضاً للغاية، فقد يشير إلى أن هناك اتفاقاً كبيراً بين المشاركين، بينما لو كان مرتفعاً، فقد يعني تبايناً أكبر في الردود. في هذه الحالة، التباين موجود لكنه معتدل، مما يعني وجود اتساق نسبي بين المشاركين.

أي أن الانحراف المعياري 5.3 يدل على أن هناك بعض التباين في الإجابات، ولكن بشكل عام، لا تزال الإجابات متقاربة ومتسقة إلى حد معقول.

5. حساب معامل الارتباط بيرسون :

بناءً على السؤال الرئيسي الخاص بهذا البحث "كيف تؤثر الصراعات التنظيمية على مستوى الإبداع الإداري في قسم السجلات في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بجدة من وجهة نظر العاملين؟" ولكي نستكشف العلاقة بين المتغير المستقل (الصراعات التنظيمية) والمتغير التابع (الإبداع الإداري) تم حساب معامل الارتباط بيرسون لتوضيح العلاقة بين هذين المتغيرين. حيث تم اختيار الأسئلة المرتبطة مباشرة بهذين المتغيرين. وهو السؤال التالي:

"هل تعتقد أن الصراعات التنظيمية تعيق الإبداع الإداري؟"

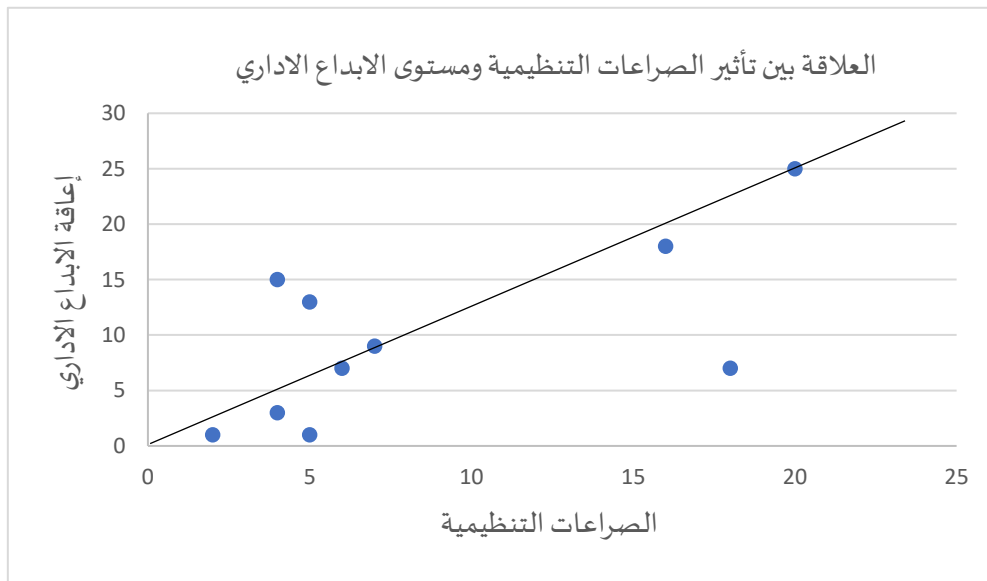
ثم تم حساب معامل الارتباط بين هذا السؤال وعدد من الأسئلة المتعلقة بتأثير الصراعات التنظيمية، مثل:

"الصراعات التنظيمية تؤثر على مهامك اليومية في مكان العمل"

"الصراعات تؤثر سلباً على التعاون داخل الفريق"

وهكذا تم استخدام التحليل الإحصائي لاستخراج العلاقة بين المتغيرين.

نتيجة التحليل الإحصائي أظهرت وجود علاقة إيجابية قوية بين الصراعات التنظيمية وإعاقة الإبداع الإداري، حيث بلغ معامل الارتباط حوالي 0.64. يشير هذا بناءً على آراء المشاركين إلى أنه كلما زادت الصراعات التنظيمية، كان هناك تأثير أكبر على الإبداع الإداري من وجهة نظرهم، بمعنى أن الصراعات يمكن أن تعيق الإبداع في هذا السياق كما هو موضح في الرسم التوضيحي 4.



رسم توضيحي 4 : رسم بياني يوضح العلاقة الإيجابية بين تأثير الصراعات التنظيمية على إعاقة الإبداع الإداري من وجهة نظر العاملين

6. معامل ألفا كرونباخ:

لحساب معامل ألفا كرونباخ، حيث يتم استخدامه لتقييم مدى موثوقية أو ثبات استبيان أو مجموعة من الأسئلة التي تقيس نفس المفهوم. يتراوح معامل ألفا بين 0 و 1، حيث تشير القيم الأعلى إلى موثوقية أعلى. عادةً، يُعتبر معامل ألفا أكبر من 0.7 مقبُولًا. لحساب معامل ألفا كرونباخ، تم استخدام الأسئلة المرتبطة بالصراعات التنظيمية أو الإبداع الإداري لحساب الموثوقية.

تم حساب معامل ألفا كرونباخ للأسئلة الخاصة بقياس تأثير الصراعات على الإبداع الإداري وتبين أنه يساوي 0.86، لذلك تشير هذه القيمة إلى أن أداة القياس (الاستبانة المستخدمة) تتمتع بدرجة عالية من الموثوقية والاتساق الداخلي. بعبارة أخرى، فإن الأسئلة المستخدمة لقياس هذا الجانب مترابطة بدرجة كبيرة، وتقيس بشكل متسق نفس المفهوم، وهو تأثير الصراعات على الإبداع الإداري.

تفسير النتيجة (0.86) في سياق الدراسة:

- موثوقية عالية: حيث أن قيمة 0.86 تتجاوز الحد المقبول الشائع (0.7) الذي يدل على موثوقية جيدة، وتقترب من 1، مما يشير إلى أن الأسئلة المستخدمة مترابطة ومناسبة لقياس تأثير الصراعات بشكل موثوق.
- ثبات الأداة: يعني هذا أنه في حال إعادة استخدام هذا الاستبيان مع مجموعة أخرى من المشاركين ضمن نفس السياق، فمن المرجح أن يُظهر نفس النمط من الإجابات، مما يعزز من صلاحية النتائج واستقرارها.
- دلالاته بالنسبة لتأثير الصراعات على الإبداع الإداري: نظرًا لأن الأسئلة موثوقة، فهذا يعطي قوة للنتائج التي سيتم استنتاجها من هذه الأداة حول كيفية تأثير الصراعات على الإبداع الإداري. أي أن أي علاقة أو استنتاجات يتم التوصل إليها حول دور الصراعات في تعزيز أو تثبيط الإبداع الإداري يمكن اعتبارها دقيقة وقائمة على أداة قياس متسقة.

باختصار، قيمة 0.86 تعطي الباحثين ثقة أكبر في الاعتماد على الاستبيان كأداة لقياس تأثير الصراعات

التنظيمية على الإبداع الإداري، وتعزز من مصداقية النتائج المستخلصة.

خلاصة النتائج :

بناءً على هذه النتائج المختلفة للدراسة أن هناك علاقة إيجابية قوية بين الصراعات التنظيمية وتأثيرها السلبي على الإبداع الإداري. بمعنى آخر، كلما زادت حدة الصراعات داخل بيئة العمل، قلت قدرة الإداريين على توليد أفكار مبتكرة وحلول إبداعية للمشاكل التي تواجهها المنظمة. تشير هذه النتيجة إلى أن الصراعات التنظيمية تخلق بيئة عمل غير صحية تفتقر إلى الثقة والتعاون، مما يثبط من حماس الموظفين ويقلل من رغبتهم في المشاركة في عملية صنع القرار وتقديم اقتراحات جديدة. كما تبين صدق وموثوقية واتساق الأداة والتي تعتبر ركائز أساسية لبناء بحث علمي قوي وموثوق. من خلال هذه الجوانب، حيث يمكن للباحثين الحصول على نتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها من هذه الأداة.

-التوصيات-

بناءً على النتائج السابقة، هذه بعض التوصيات التي قد تفيد من تطوير وتحسين بيئة العمل وتأثير الصراعات على الإبداع الإداري فيها :

- تطوير برامج تدريبية: تصميم برامج تدريبية تركز على إدارة الصراعات وحلها بشكل بناء. التركيز على مهارات التواصل الفعال، وحل المشكلات، والعمل الجماعي.
- تعزيز ثقافة تنظيمية إيجابية: تشجيع بيئة عمل تعاونية واحترامية. وتوفير قنوات اتصال مفتوحة بين الإدارات والموظفين. وأيضاً مكافأة السلوكيات الإيجابية وحل النزاعات بشكل بناء.
- إعادة هيكلة العمل: مراجعة الهيكل التنظيمي للتأكد من وضوح الأدوار والمسؤوليات. وتقليل التداخل في المهام والمسؤوليات.
- تحسين اتخاذ القرار: اعتماد آليات واضحة لاتخاذ القرارات. وإشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم.
- توفير الموارد اللازمة: توفير الموارد الكافية لإنجاز المهام المطلوبة. وضمان توافر الأدوات والتكنولوجيا اللازمة.
- دراسات مستقبلية: إجراء دراسات مستقبلية لتقييم فعالية التدخلات المقترحة. ودراسة تأثير أنواع مختلفة من الصراعات على نتائج مختلفة.

المراجع

-المراجع العربية-

- البخيت، خ. س.، & الزرعوني، م. ع. (2021). إدارة النزاعات وأثرها على الأداء الإبداعي في بيئة العمل: دراسة حالة في شركات التقنية الناشئة بالإمارات العربية المتحدة. مجلة الابتكار والتكنولوجيا، 12(1)، 78-95.
- البخيت، ر. (2019). إدارة الصراعات في قطاع التكنولوجيا: تأثيرها على الأداء والإبداع في الإمارات العربية المتحدة. المجلة العربية للابتكار، 7(2)، 78-95.
- العجمي، ف. (2020). دور الثقة في التعامل مع الصراعات الشخصية وأثرها على الإبداع في الشركات السعودية. مجلة الإدارة العربية، 22(1)، 101-120.
- العتيبي، ن. (2018). دور القيادة التحويلية في تعزيز الإبداع داخل فرق العمل: دراسة تطبيقية في المؤسسات التعليمية بالكويت. المجلة الكويتية للتعليم والإدارة، 11(2)، 50-70.
- العتيبي، ن. ع.، & العبدلي، ه. م. (2019). تأثير القيادة التحويلية في إدارة الصراعات التنظيمية وتعزيز الإبداع: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي بالكويت. المجلة الكويتية للإدارة، 10(4)، 140-160.
- العلي، م. (2020). الصراعات الإدارية وتأثيرها على الإبداع داخل المنظمة: دراسة تحليلية. المجلة العربية للإدارة، 24(3)، 89-110.
- الكندي، س. (2022). أهمية الإبداع الإداري في مواجهة التحديات الاقتصادية: دراسة ميدانية في الشركات العربية. مجلة الاقتصاد والإدارة، 12(1)، 45-62.
- الزعي، ع. م.، & العبدالله، ف. خ. (2022). دور الصراعات الشخصية والهيكلية في تعزيز الإبداع الوظيفي: دراسة ميدانية في المؤسسات الحكومية بالأردن. مجلة العلوم الإدارية، 24(3)، 89-110.
- الزعي، ع. (2021). تأثير الصراعات المتعلقة بالمهام على الأداء الإبداعي: دراسة على فرق العمل في الشركات الصناعية بالأردن. مجلة العلوم الإدارية، 19(2)، 115-130.
- الشهري، م. (2021). تأثير الصراعات الشخصية على الإبداع: دراسة تطبيقية في بيئات العمل السعودية. مجلة العلوم الاجتماعية، 18(3)، 140-160.
- الشهراني، ع. ص.، & الغامدي، ن. م. (2020). تأثير ثقافة الحوار على إدارة الصراعات والإبداع في بيئة العمل: دراسة على قطاع التعليم العالي في السعودية. مجلة إدارة الأعمال، 15(2)، 202-224.
- حسن، م. أ.، & محمد، خ. ع. (2021). إدارة الصراعات في بيئة العمل وتأثيرها على الإبداع التنظيمي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية في مصر. المجلة العربية للإدارة، 37(1)، 45-67.

- Amabile, T. M. (1996). *Creativity in Context*. Boulder, CO: Westview Press.
- Amason, A. C. (1996). Distinguishing the effects of functional and dysfunctional conflict on strategic decision making: Resolving a paradox for top management teams. *Academy of Management Journal*, 39(1), 123-148.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- De Dreu, C. K. W., & Weingart, L. R. (2003). Task versus relationship conflict, team performance, and team member satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 88(4), 741-749.
- Deutsch, M. (1973). *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes*. Yale University Press.
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS Statistics* (4th ed.). Sage Publications.
- Jehn, K. A. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quarterly*, 40(2), 256-282.
- Jehn, K. A. (1997). A qualitative analysis of conflict types and dimensions in organizational groups. *Administrative Science Quarterly*, 42(3), 530-557.
- Mumford, M. D., Scott, G. M., Gaddis, B., & Strange, J. M. (2002). Leading creative people: Orchestrating expertise and relationships. *The Leadership Quarterly*, 13(6), 705-750.
- Nemeth, C. J., & Staw, B. M. (1989). The tradeoffs of social control and innovation in groups and organizations. *Advances in Experimental Social Psychology*, 22, 175-210.
- Pallant, J. (2020). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using IBM SPSS* (7th ed.). Routledge.
- Rahim, M. A. (2002). Toward a theory of managing organizational conflict. *International Journal of Conflict Management*, 13(3), 206-235.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson.
- Thomas, K. W. (1992). Conflict and negotiation processes in organizations. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 3, pp. 651-717).
- Tjosvold, D. (2008). The conflict-positive organization: It depends upon us. *Journal of Organizational Behavior*, 29(1), 19-28.

الملاحق

University of Midocean

RESEARCH ON

**The impact of organizational conflicts within the work environment and their
relationship to the level of administrative creativity from the employees' point
of view**

An applied case study on the work environment of the Records Department at King Faisal
Specialist Hospital And the research center in Jeddah

QUESTIONNAIRE BOOKLET

Master degree Candidate

Marwa Al Zahrani

Dear Respondent,

I am a Master's candidate (Management) at the University of Midocean. Currently, I am conducting a study titled "The impact of organizational conflicts on the work environment at King Faisal Specialist Hospital and Research Center in Jeddah and their relation to the level of administrative creativity from the employees' perspective."

I would like to request your cooperation to answer this questionnaire. Any information obtained will be kept confidential and only used for academic purposes. Your cooperation is highly appreciated.

Thank you in advance for agreeing to participate in this study. If you have any questions, please do not hesitate to contact my honorable supervisor, **Associate Professor Dr. Asmaa Abo Anza**, or myself Marwa Al-Zahrani.

Supervisor
Associate Professor Dr. Asmaa Abo Anza

Master Candidate
Marwa Al-Zahrani
Faculty of Business Administration
University of Midocean

Section A:

A: Demographic Characteristics

Please tick (✓) the appropriate choice

1- **Gender:** Male ☐ Female ☐

2- **Age:** 20 - 30 years old ☐ 31 - 39 years old ☐

40 - 49 years old ☐ 50 years old and over ☐

3- **Years of Experience:** 5 years & less ☐ 5-10 years ☐

11-20 years ☐ 21 years & above ☐

Section B:

Please indicate your degree of agreement or disagreement with the following statements, so please sign (✓) for the choice that reflects your opinion by choosing one of the five alternatives.

The impact of organizational conflicts on the work environment at King Faisal Specialist Hospital and Research Center in Jeddah. Please mark according to your level of agreement.						
Section A: Organizational Conflicts and Their Impact						
Item No	I. Effect of Conflicts	1 Strongly Disagree	2 Disagree	3 Natural	4 Agree	5 Strongly Agree
1	organizational conflicts affect your daily tasks in the workplace					
2	organizational conflicts negatively impact team collaboration					

II. Conflicts in work		1	2	3	4	5
		Strongly Disagree	Disagree	Natural	Agree	Strongly Agree
3	conflicts arise a lot between employees in your department					
4	conflicts hinder the hospital's overall performance					
5	conflicts between departments are more frequent than within departments					
6	hospital's current conflict resolution process is effective in addressing disputes					
7	leadership plays a significant role in managing and resolving conflicts within the hospital					
8	organizational conflicts impact employee's morale in your department					
9	unresolved conflicts escalate into serious issues affecting productivity					
10	I receive adequate training on how to handle conflicts in the workplace					

Section B: Administrative Creativity						
Item No	I. Conflicts impact on Administrative Creativity	1	2	3	4	5
		Strongly Disagree	Disagree	Natural	Agree	Strongly Agree
11	do organizational conflicts hinder administrative creativity					
12	creative solutions are proposed to resolve conflicts at work					
13	conflict resolution enhances administrative creativity in the hospital					
14	employees are encouraged to express creative ideas during conflict resolution?					
15	collaborate with others to develop creative solutions for challenges at work					
16	the hospital's management supports innovative approaches to resolving conflicts?					
17	It is important to consider creativity in the administration of your department					
18	There are systems in place to reward creative conflict resolution methods within the hospital					
19	The presence of organizational conflicts drive you to think of new ways to improve work processes					
20	creativity in administrative tasks is valued more during periods of conflict than in regular operations					

SECTION C: OPEN-ENDED QUESTIONS

C1) Please provide ANY other comments regarding this study.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

C2) Please provide any comments regarding any aspect that appears to be LACKING in this study.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Gratitude:

I appreciate you for sparing your time to fill out the survey. Your involvement means a lot to me and I highly value it. The information you shared is significant to our analysis and will enable us to make improvements in our hospital's performance.

Once again, we are very grateful for your contribution.

Sincerely
Marwa Al-Zahrani
Master Candidate
University Name MidOcean

-الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير الصراعات التنظيمية على مستوى الإبداع الإداري من خلال تحليل العلاقة بينهما. تم استخدام منهج وصفي تحليلي لفهم كيفية تأثير الصراعات في بيئة العمل على الإبداع الإداري داخل المؤسسات. اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم استخدامها على عينة مكونة من 158 موظف ومدير في قسم السجلات الطبية داخل مستشفى الملك فيصل التخصصي في جدة. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن هناك علاقة ايجابية قوية بين الصراعات التنظيمية وإعاقة الأداء الإبداعي داخل بيئة العمل. أي أن الصراعات التنظيمية يمكن أن تكون مثبطاً للتفكير الخلاق وتطوير الحلول المبتكرة، خاصة عندما يتم إدارتها بشكل غير فعال .

Abstract

This study aims to explore the impact of organizational conflicts on the level of administrative creativity by analyzing the relationship between them. A descriptive analytical approach was used to understand how conflicts in the work environment affect administrative creativity within organizations. The study relied on a questionnaire as a tool for collecting data, which was used on a sample of 158 employees and managers in the Medical Records Department at King Faisal Specialist Hospital in Jeddah. The results of the statistical analysis showed that there is a strong positive relationship between organizational conflicts and the hindrance of creative performance within the work environment. Which means that organizational conflicts can be an inhibitor of creative thinking and the development of innovative solutions, especially when they are managed ineffectively.

Midocean University

College of Management

Department of Business Administration



**The impact of organizational conflicts within the work environment and
their relationship to the level of administrative creativity from the
employees' point of view**

An applied case study on the work environment of the Records Department at King Faisal
Specialist Hospital And the research center in Jeddah

Prepared by:

Marwa AL-Zahrani

Supervised by:

Asmaa Abo Anza

Engy hasan nasha'at

Year:2024