



جامعة ميدأوشن  
كلية الإدارة  
بكالوريوس إدارة المشاريع

# اثر إدارة الصراع التنظيمي على الالتزام التنظيمي بالتطبيق على شركة الدانوب في مدينة جدة

غيداء محمد المعافا

2021205342

مشروع التخرج-١

كلية الإدارة \_جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة -كلية الادارة-جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني- 2024.

## الشكر والتقدير

بِسْمِ اللَّهِ  
الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اهداء

## جدول المحتويات :

قائمة الاشكال

| رقم الصفحة | العنوان | رقم الشكل |
|------------|---------|-----------|
|            |         |           |
|            |         |           |
|            |         |           |

## الفصل الأول :-الإطار العام للدراسة

## المقدمة:-

يحتل موضوع الصراع التنظيمي أهمية خاصة لدى الباحثين في مجال الاداره وعلم النفس وعلم الاجتماع وكذلك الممارسين الادراه بمختلف المنظمات ويرجع السبب في ذلك إلى الدور الهام الذي لعبه الصراع في التأثير على سلوك العاملين ذلك انه إذا نظرنا إلى اي منظمة نجد انه ينشا لدى العاملين و الوحدات و الأقسام و الإدارات الفرعية المختلفة المكونة للمنظمة تباين في الطرق التي ينظرون لأعمالهم والأعمال التي تقوم بها الجماعات المختلفة من خلال الأعمال اليومية فان هذا التفاعل قد يسفر عن منافسة في موقف ثان أو تعارض في موقف ثالث والذي غالبا ما يؤدي إلى حدوث مايعرف بالصراع والذي يولد الضغوط وبالتالي حدوث فشل أو انخفاض في الأداء الفردي من ناحية والأداء الجماعي من ناحية أخرى لذلك يعتبر الصراع من أهم المشكلات التي يواجهها المديرون في مؤسساتهم وأعمالهم اليومية و الخاصة يعرف الصراع بأنه (إرباك وتعطيل لوسائل اتخاذ القرارات مما يصعب عملية المفاضلة و الاختيار بين البدائل ) كما يعرف الصراع بأنه (ظاهرة سلوكية إنسانية تأتي نتيجة العلاقات التي تسود أو تجمع الجماعات في العمل أو في العمل أو في الأسرة أو في النادي أو في المدرسة)(خضير وآخرون،2009)

وهذا مايسعى إليه العديد من الباحثين في مجال علم النفس العمل والتنظيم والعلوم الإدارية إلى ضرورة الاهتمام بالموارد البشري و توفير له كل الظروف المناسبة للعمل من اجل تفادي الصراعات والنزاعات خاصة التي تنجم عن الظروف التنظيمية في العمل ،لان كل عدم توافق قد يحقق الصراع الذي ينعكس مباشرة على أداء العاملين وعلى مردودية المؤسسة وحتى على سمعتها بين المؤسسات وعليه يجدر بنا القول أن الصراع التنظيمي من المواضيع ذات الأهمية البالغة في مجالات البحث والاهتمام .وهذا من اجل تفادي عدم الرضا والوصول إلى عدم الالتزام في العمل إن الصراع التنظيمي قد يحقق عدم الالتزام في العمل إن الصراع التنظيمي قد يحقق عدم الالتزام ولهذا نجد أننا دائما كباحثين في مجال علم النفس العمل والتنظيم نركز على ربط ما بين أبعاد الصراع التنظيمي مع أبعاد الالتزام ولأنه لا يمكن تحقيق مردودية العاملين دون الوصول إلى التزام العاملين و الانضباط في العمل مما يحقق الاستقرار الوظيفي .لذلك تتطلع العديد من المنظمات إلى التحكم في الأفراد الآخرين من اجل النجاح في التأثير على سلوكهم هذه حقيقة أساسية في حياة المنظمات فالجهود التي يقوم به الفرد تجاه عمله يؤدي به إلى التمييز في أداء الأعمال والالتزام وتحقيق المنظمة اداء متميز وفعال وذلك من خلال التزام الموظفين بالعمل .

ان الصراع التنظيمي حظي باهتمام كبير من قبل المفكرين والباحثين والأكاديميين في مجال الإدارة والعلوم الأخرى ذات الصلة كعلم النفس وعلم الاجتماع وكذلك الممارسين للإدارة بمختلف المنظمات و في جميع المستويات الإدارية، ويعود ذلك إلى اعتباره أهم العوامل المؤثرة على سلوك وأداء العاملين، وهو ظاهرة طبيعية لا يخلو منه أي مجموعة من الأفراد يقومون بعمل مشترك لتحقيق أهداف محدودة (غنى الزبيدي، 2015).

وفي العصر الحالي هنالك تطورات أدت إلى تغيير الكثير من المفاهيم و الممارسات وجاءت هذه الدراسة لتوضيح المفاهيم العلمية و الجوانب المتعددة للصراع التنظيمي ومساعدة إدارات المنظمات والشركات للتعامل بالأسلوب السليم مع الأنواع المختلفة للصراع حتى لا يؤثر سلباً على إنجاز المهام الموكلة إلى العاملين و المستوى المطلوب للإبداع (فوزي أبو عساكر، 2008).

## مشكلة البحث:-

مع مرور الوقت ، أصبحت إدارة الصراع التنظيمي وتأثيرها على الالتزام التنظيمي موضوعاً مهماً ومثيراً للاهتمام للعديد من الباحثين و المختصين في مجال إدارة الموارد البشرية. فهذه المشكلة تثير العديد من الفجوات العلمية والنظرية التي تحتاج إلى إلقاء الضوء عليها . الحوانب النظرية التي يمكن أن تشمل هذه الفجوات هي فهم عمق تأثير الصراع التنظيمي على الالتزام التنظيمي ، وكذلك كيفية تأثير استراتيجيات إدارة الصراع على مستوى الالتزام التنظيمي ، وكذلك كيفية تأثير استراتيجيات إدارة الصراع على مستوى الالتزام والانخراط لدى الموظفين . اكتشاف هذه الفجوات وملئها بالأبحاث الحديثة والدراسات العلمية سيسهم بشكل كبير في تطوير مجال إدارة الموارد البشرية و تعزيز فهمنا لعلاقة بين الصراع التنظيمي

## الفجوات النظرية

١. عدم وجود اتفاق واضح بين الباحثين حول تعريف الصراع التنظيمي وكيفية قياسه بشكل دقيق.
٢. نقص الدراسات التي تركز على أثر إدارة الصراع التنظيمي على ارتباط الفرق بين الإدارة والموظفين.
٣. عدم وضوح كيفية تأثير استراتيجيات إدارة الصراع على مستوى الالتزام التنظيمي.

## الفجوات العلمية:-

١. نقص الدراسات التجريبية التي تبحث عن أثر إدارة الصراع التنظيمي على الالتزام التنظيمي.
٢. قلة الأبحاث التي تستكشف تأثير الصراع التنظيمي على عناصر محددة من الالتزام التنظيمي مثل الولاء للشركة أو الاهتمام بالعمل.
٣. نقص الدراسات التي تبحث عن تأثير العوامل الثقافية والسياس الثقافية على علاقة بين الصراع التنظيمي والالتزام التنظيمي.

## أهمية البحث:-

مع تزايد أهمية إدارة الموارد البشرية في الشركات وتأثيرها المباشر على أداء الموظفين، أصبحت مشكلة الصراع التنظيمي وتأثيره على الالتزام التنظيمي موضوعًا حيويًا يستحق الدراسة والتحليل. إن فهم كيفية تأثير الصراع في البيئة العملية على مستوى الالتزام والعملية التنظيمية يمثل تحديًا مهمًا للباحثين والمديرين على حد سواء.

## الأهمية النظرية:-

يساهم الدراسة في فهم العلاقة العنيفة بين الصراع التنظيمي والالتزام التنظيمي، مما يسمح بإلقاء الضوء على طبيعة هذه العلاقة وآثارها.

- تساهم الدراسة في تطوير النظريات الحالية في مجال إدارة الموارد البشرية والعلاقات الإنسانية داخل المنظمات من خلال توضيح أثر الصراع على الالتزام التنظيمي.

## الأهمية العلمية :-

- تمثل الدراسة فرصة لاكتساب معرفة عميقة حول تأثير الصراع التنظيمي على الالتزام التنظيمي، مما يشكل مساهمة علمية قيمة لاتجاهات البحث الحديثة في مجال إدارة الموارد البشرية.

- تقدم الدراسة تحليلًا مفصلاً لعلاقة الصراع التنظيمي والالتزام التنظيمي، مما يعزز فهمنا لعوامل الصراع وكيفية تأثيرها على تفاعلات وأداء الموظفين في البيئة العملية.

- يمكن أن تساهم نتائج الدراسة في تطوير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية لتحفيز وتعزيز الالتزام التنظيمي وتحقيق أهداف المنظمة بنجاح.

## اسئلة البحث:-

سؤال البحث الرئيسي: كيف تؤثر أساليب الصراع التنظيمي على الالتزام التنظيمي؟

كيف يمكن ان يؤثر أساليب التجنب على الألتزام التنظيمي  
كيف يمكن ان تؤثر أساليب الوساطه على الالتزام التنظيمي  
كيف يمكن ان تؤثر أساليب التعاون على الالتزام التنظيمي

## اهداف البحث:-

الهدف الرئيسي: دراسة تأثير أساليب الصراع التنظيمي على الالتزام التنظيمي

دراسة اساليب التجنب على الالتزام الوظيفي  
تحقق تأثير أساليب الوساطه على الالتزام التنظيمي

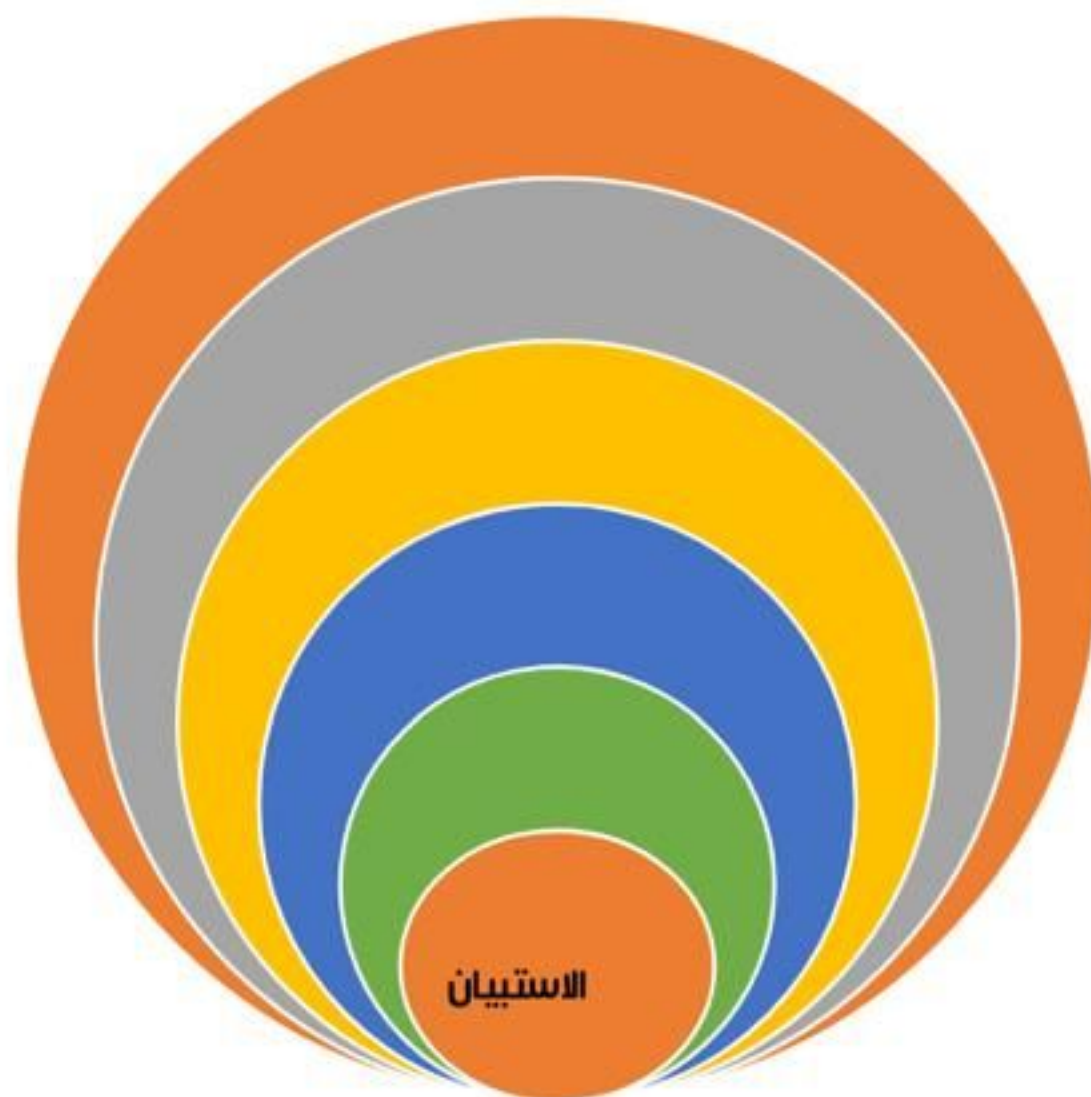
تقييم تأثير أساليب التعاون على الالتزام التنظيمي

## فرضيات البحث:-

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة معنويه بين أساليب الصراع  
التنظيمي والالتزام التنظيمي أساليب توجد علاقة ايجابية معنوية ذات  
دلالة احصائية بين اساليب التجنب والالتزام الوظيفي  
توجد علاقه ايجابيه ذات دلالة معنويه بين اساليب الوساطه والالتزام  
التنظيمي

توجد علاقه ايجابيه ذات دلالة معنويه بين أساليب التعاون والالتزام  
التنظيمي

## نموذج البحث :



الشكل (٣) ملخص منهجية البحث

المصدر :-البحث

## منهجية البحث

الدراسة الميدانية :-

## مخطط البحث:-

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| الفصل الاول:-الإطار العام للدراسة     |  |
| الفصل الثاني:-الإطار النظري           |  |
| الفصل الثالث:-منهجية البحث            |  |
| الفصل الرابع:-التحليل الاحصائي        |  |
| الفصل الخامس:-مناقشة النتائج والخاتمة |  |

## الفصل الثاني:-الإطار النظري

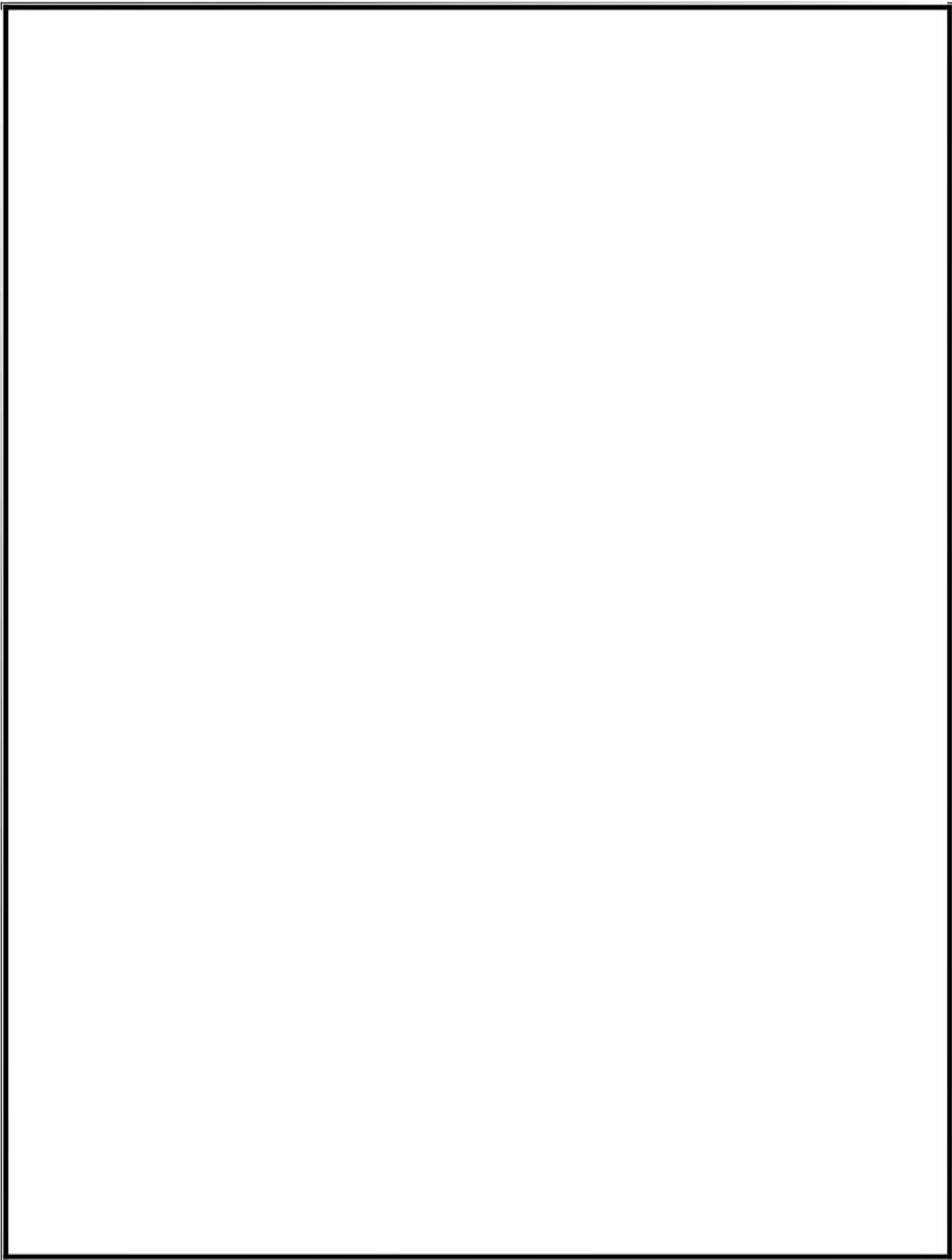
## نموذج البحث:

يوضح الشكل التالي بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي :-

المتغير التابع  
الالتزام التنظيمي

المتغير المستقل أساليب الصراع:-

- التنظيمي
- التجنب
- الوساطة
- التعاون



العلاقة بين المتغير الأول والمتغير الثاني:-

الخاتمة:-

## المراجع :-

هدار. (2021). الثقافة التنظيمية و تأثيرها في حل الصراع التنظيمي (Doctoral dissertation, UB1).

<http://dspace.univ-batna.dz/handle/123456789/1837>

شتح, & كريمة. أثر التمكين الاداري على الالتزام التنظيمي (Master's thesis).

<http://archives.univ-biskra.dz/handle/123456789/8101>

(خضير واخرون 2009)

(غنى الزبيدي، 2015)

(فوزي أبو عسك)

الملاحق