

الموضوع

تأثير الصراعات الإدارية على بيئة العمل وكفاءة الأداء في المنظمات

أسم الطالب

شادي عماد الدين سيفي

الرقم الجامعي

2021202692

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول- 2024

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

أتوجه بأسمى آيات الشكر والتقدير إلى جامعة ميدأوشن وكلية الإدارة على دعمهم المتواصل وتشجيعهم الذي لم ينقطع طوال فترة إعداد مشروع التخرج. إن وجود بيئة أكاديمية محفزة وموارد تعليمية متنوعة كان له أثر بالغ الأهمية في توجيهي وإلهامي خلال هذا المسار الطويل. لذا، فإن شكري موصول إلى كافة الأعضاء في هذه الجامعة الرائعة الذين بذلوا جهودًا جبارة لتمكيني من تحقيق أهدافي الأكاديمية.

وأود أيضًا أن أعبر عن امتناني العميق لأسرتي الكريمة على دعمهم اللامتناهي وتشجيعهم المتواصل طوال هذه الرحلة الأكاديمية. إن وجود دعم عائلي قوي كان له تأثير كبير في قدرتي على تحمل التحديات وتجاوزها بنجاح.

وكذلك، لا يمكنني تجاهل الجهود الخاصة بإشرافينا الأكاديميين الذين قدموا لي التوجيه والمشورة طوال فترة إعداد المشروع. إن توجيهاتهم القيمة وتفانيهم في دعمي لم يمضيا دون لفت انتباهي ودعمي.

وختامًا، أتوجه بالشكر والتقدير لكل زملائي الطلاب الذين شاركوني رحلة البحث والتعلم. لقد كانت مناقشاتنا المثيرة والأفكار المتبادلة أحد أبرز مصادر الإلهام والتحفيز بالنسبة لي. في الختام، أعتبر إتمام هذا المشروع إنجازًا شخصيًا كبيرًا، ولكنه لم يكن ممكنًا دون دعم العديد من الأشخاص الرائعين الذين أحاطوني بالرعاية والدعم طوال هذه الرحلة الأكاديمية. أتمنى أن يكون عملي هذا مساهمة قيمة في المجال الأكاديمي ويسهم في إثراء المعرفة في مجال تأثير الصراعات الإدارية على بيئة العمل وكفاءة الأداء في المنظمات.

الإهداء

إلى كل من شجعني ودعمني خلال رحلتي الأكاديمية، وإلى كل من كان جزءاً من إنجاح هذا المشروع، أهدي هذا العمل بكل امتنان وتقدير. لكل من ألهمني بأفكاره وتوجيهاته، ولكل من ساندني في اللحظات الصعبة وشجعني في اللحظات الجميلة، أعرب عن شكري العميق وامتناني الصادق. إلى عائلتي الحبيبة التي كانت الداعم الأول والأخير، وإلى أصدقائي الأعزاء الذين شاركوني الفرح والتحدي، أقدم أطيب التحيات وأعمق الشكر.

في زمن الصراعات الإدارية وتحديات بيئة العمل، نسأل الله أن يهدينا إلى سُبُل الحل والتقدم، وأن يوفقنا لخدمة المجتمع وتحقيق الازدهار. إن هذا العمل ليس مجرد مشروع تخرج، بل هو بذرة من بذور التغيير والتحدي الذي نأمل أن يؤتي ثماره في مستقبل قريب.

فلنكن دائماً معاً، نصنع الفارق، ونسعى لبناء عالم أفضل ومؤسسات أكثر فعالية وتناغماً. شكرًا لكل من شاركني هذه الرحلة، ولنتابع سوياً رحلتنا نحو النجاح والتطوير.

المستخلص:

تسعى المنظمات في سبيل تحقيق أهدافها إلى الاستفادة القصوى من مواردها المادية والبشرية ،
والركيزة الأساسية التي تركز عليها المنظمات في تحقيق الأهداف هم العاملون فيها ، حيث يتفاعلون
مع بعضهم بشكل مستمر من أجل تحقيق أهداف المنظمة ، ويؤدي هذا التفاعل إلى اتفاق حول بعض
الأمر واختلاف حول البعض الآخر ، وغالبا ما تقود حالات عدم التوافق إلى حدوث اختلاف وصراع
بين العاملين وهذا الصراع هو أحد التحديات التنظيمية التي تواجه المنظمات والتحديات التنظيمية قد
تكون على شكل صراعات أو نزاعات داخلية أو بين المنظمة والمنظمات الأخرى التي تتعامل معها
وعلى الإدارة ألا تقف مكتوفة الأيدي أمام الصراعات القائمة في التنظيم بل يجب أن تتدخل ؛ لأنه إذا
أهمل المديرون الصراع التنظيمي أو أغفلوا مواجهته أو حسن التعاون معه، فإنه سيتسع ويصبح عامل
هدم وإعاقة يمنع المنظمة من تحقيق أهدافها ويؤدي إلى تدني كفاءتها
ولا تكاد توجد منظمة بدون صراع، فوجوده حتمي في حياة المنظمات، وهو ظاهرة طبيعية لا بد من
وجودها ، قال الله تعالى ﴿ وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ لَجَعَلَ النَّاسَ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَا يَزَالُونَ مُخْتَلِفِينَ إِلَّا مَن رَّجِمَ رَبُّكَ
وَلِذَلِكَ خَلَقَهُمْ وَتَمَّتْ كَلِمَةُ رَبِّكَ لَأَمْلَأَنَّ جَهَنَّمَ مِنَ الْجِنَّةِ وَالنَّاسِ أَجْمَعِينَ ﴾. (118)

جدول المحتويات:

	صفحة الغلاف
	الشكر والتقدير
	الإهداء
	المستخلص
	جدول المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	المقدمة
	مشكلة البحث
	أهمية البحث
	أسئلة البحث
	أهداف البحث
	فرضيات البحث
	نموذج البحث
	منهجية البحث
	الدراسة الميدانية
	مخطط المشروع
	الدراسات السابقة والإطار النظري
	الملخص
	المراجع

قائمة الأشكال:

الصفحة	اسم الشكل
	توزيع العينة حسب الجنس
	توزيع عينة البحث بحسب العمر
	توزيع العينة حسب مستوى التعليم
	توزيع العينة حسب التخصص العلمي
	توزيع العينة حسب عدد سنوات الخبرة
	توزيع العينة بحسب الدرجة الوظيفية

قائمة الجداول:

المقدمة:

في عصر يتسم بالتغير المستمر والتحديات المعقدة، تبرز الصراعات الإدارية كعنصر لا يمكن إغفاله في ديناميكيات المنظمات. يعتبر فهم وإدارة هذه الصراعات ضروريًا لتعزيز بيئة عمل مثمرة وتحقيق كفاءة الأداء. كما أوضح تاباسي وآخرون (2018)، "تعتبر الصراعات الإدارية من أبرز القضايا التي تواجه المنظمات الحديثة، ويمكن أن تؤثر بشكل مباشر على الأداء العام والنجاح الاستراتيجي للمنظمة."

منذ عام 2018، شهدت البيئة الإدارية تغيرات جذرية تتطلب فهمًا أعمق للصراعات وتأثيرها على بيئة العمل. كما ذكر هافار وآخرون (2022)، "الصراعات الإدارية ليست سلبية بطبيعتها دائمًا؛ بل يمكن أن تكون محفزًا للابتكار والتحسين إذا تم إدارتها بشكل فعال". يعزز هذا الرأي أهمية استراتيجيات الإدارة التي تعالج الصراعات بطرق تحول التحديات إلى فرص.

يسعى هذا البحث إلى استكشاف تأثير الصراعات الإدارية على بيئة العمل وكفاءة الأداء في المنظمات من خلال تحليل شامل للتجارب والدراسات المختلفة. بناءً على ما توصل إليه بوزاك وآخرون (2023)، "يجب على المنظمات تطوير آليات فعالة لإدارة الصراعات تعزز التعاون والتواصل الإيجابي."

في ختام هذه المقدمة، يشير سمايلي (2018) إلى أن "القيادة الفعالة تلعب دورًا حيويًا في إدارة الصراعات وضمان توافق الأهداف الإدارية مع الرفاهية العامة للمنظمة". من خلال هذا البحث، نهدف إلى إلقاء الضوء على الأساليب والتقنيات التي يمكن أن تسهم في تحسين إدارة الصراعات الإدارية، مما يساعد المنظمات على تحقيق بيئة عمل متوازنة وأداء عالي الكفاءة.

تشكل الصراعات الإدارية جزءًا أساسيًا من الواقع العملي في المؤسسات والمنظمات. فهي تنشأ من التنافس والاختلاف في الأهداف والمصالح والقيم بين الأفراد والفرق المختلفة داخل البيئة العملية.

تعد هذه الصراعات ظاهرة شائعة وحتمية، حيث يمكن أن تنشأ نتيجة لاختلافات في الرؤى والاهتمامات والاعتقادات وأساليب العمل. ولكونها جزءاً من الحياة المهنية، فإن الصراعات الإدارية تؤثر على سير العمل والأداء العام للمنظمة. (ليكرت، ١٩٧٦)

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف طبيعة الصراعات الإدارية وتحليل تأثيرها على سير العمل. سيتم تسليط الضوء على أنواع الصراعات الإدارية المختلفة، وأسبابها وتأثيراتها على الفرق والمنظمات، وكيفية التعامل معها بشكل فعال لتحقيق التعاون والإنتاجية العالية. (داجيل، ٢٠٠٤)

سيتم تقديم هذا المشروع من خلال ثلاثة أجزاء رئيسية. في الجزء الأول، سنستعرض المفاهيم الأساسية للصراعات الإدارية ونقوم بتحليل أنواع الصراعات وأسبابها المحتملة. سنناقش أيّضا تأثير هذه الصراعات على الأفراد والفرق داخل المنظمة، وكيف يمكن تحديد مؤشرات وعلامات الصراع المحتملة. (خضير كامل محمود، ٢٠٠٢)

في الجزء الثاني، سنستكشف تأثير الصراعات الإدارية على سير العمل والأداء العام للمنظمة. سنناقش كيف يمكن أن تؤدي الصراعات إلى تدهور التواصل والتعاون بين الأعضاء، وتقليل مستوى الإنتاجية والابتكار، وزيادة نسبة الغياب وتدني جودة العمل. سنتناول أيّضا تأثير الصراعات على المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي للأفراد. (خضير كامل محمود، ٢٠٠٢)

في الجزء النهائي، سنتطرق إلى كيفية التعامل مع الصراعات الإدارية بشكل فعال. سنستعرض أدوات وإستراتيجيات إدارة الصراعات، بما في ذلك التوعية والتثقيف وتنمية مهارات التفاوض وحل المشكلات. سنناقش أيّضا أهمية إقامة ثقافة التعاون والاحترام المتبادل داخل المنظمة، وكيف يمكن تعزيز القيادة الفعالة وتوجيه الأهداف المشتركة للتخفيف من حدة الصراعات. (جمال الدين المرسي، ٢٠٠٢)

من خلال هذا المشروع، يهدف الباحثون إلى توضيح أهمية فهم الصراعات الإدارية وتأثيرها على سير العمل. فهم ومعالجة هذه الصراعات بشكل مناسب يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمنظمة وتعزيز التعاون بين الأعضاء. إن تحقيق بيئة عمل صحية وإيجابية يمكنها تعزيز الإبداع والإنتاجية وتحقيق الأهداف المشتركة.

يعتبر هذا المشروع فرصة لاستكشاف وفهم أعمق للصراعات الإدارية وتأثيراتها، وقد يساهم في توجيه القرارات والإجراءات الإدارية المتخذة في المنظمة. إن تحسين القدرة على التعامل مع الصراعات الإدارية يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على سير العمل وتحقيق أهداف المنظمة. (احمد اسفهانى، ٢٠١٧)

من المتوقع أن توفر هذه الدراسة فرصاً للتحسين والتعلم في مجال إدارة الصراعات، وتقديم توصيات وإرشادات عملية للمنظمات والقادة للتعامل مع الصراعات بشكل فعال. سيتم استخدام مجموعة متنوعة من المصادر والأدوات والدراسات السابقة لتأييد النتائج والاستنتاجات المقترحة. ستكون هذه الدراسة مساهمة قيمة في فهم الصراعات الإدارية وأثرها على سير العمل، وقد تساهم في تحسين العلاقات والأداء داخل المنظمات. ستوفر أيضاً إطاراً للبحث المستقبلي والعمل العلمي في هذا المجال.

❖ مشكلة الدراسة: الصراع الإداري يشير إلى التوتر والتنافس الذي يحدث بين الأفراد أو الفرق الإدارية داخل مؤسسة أو منظمة. ينشأ الصراع الإداري عندما تتعارض المصالح أو الرؤى أو الأهداف بين الأشخاص المسؤولين عن اتخاذ القرارات وإدارة الموارد والعمليات. قد يكون الصراع الإداري نتيجة للمنافسة على الموارد المحدودة، أو السلطة والتأثير، أو الاختلافات في الأساليب الإدارية والقيم المؤسسية. يمكن أن يكون للصراع الإداري تأثير سلبي على المؤسسة، حيث يمكن أن يؤدي إلى تشتت الطاقات والانشغال بالصراعات الداخلية بدلاً من التركيز على تحقيق أهداف المؤسسة. قد يؤدي الصراع الإداري أيضاً إلى تقسيم الموظفين وتدهور العلاقات العملية، مما يؤثر سلّياً على العمل الجماعي والإنتاجية.

❖ أهمية الدراسة: دراسة الباحثة للصراعات الإدارية تساعد في فهم وتحليل العمليات الإدارية وتأثيرها على سير العمل في المؤسسات والمنظمات وبين الموظفين، من عدا جوانب: الجانب العملي: تهدف الباحثة الى حل المشكلة لزيادة الإنتاجية، وإنجاز المهام وكفاءة جودة العمل والإخراج، لزيادة التعاون وترابط العلاقات بين الموظفين والإدارة. الجانب النفسي: الشعور بالراحة النفسية من

الصراعات، وتقليل الضغط والتوتر، حل الصراعات الإدارية بشكل فعال يمكن أن يعزز الشعور بالانتماء إلى المؤسسة والفريق. عندما يشعر الأفراد بأن آرائهم ومصالحهم محترمة ومأخوذة في الاعتبار، يصبح لديهم شعور بالملكية والانتماء، مما يزيد من التزامهم بالعمل وروح الفريق.

[OBJ*OBJ]

مشكلة البحث:

مشكلة البحث التي يتناولها هذا الدراسة تتمحور حول تأثير الصراعات الإدارية على بيئة العمل وكفاءة الأداء في المنظمات. الصراعات الإدارية هي ظاهرة معقدة ومتعددة الأبعاد تنشأ نتيجة لاختلافات في الآراء، القيم، الأهداف، أو المصالح بين الأفراد والجماعات داخل المنظمة. هذه الاختلافات قد تؤدي إلى توترات وخلافات تؤثر على العلاقات الوظيفية وديناميكيات العمل الجماعي Mohammad .

Panahi Tosanloo. (2019).

المشكلة تبرز في كيفية تأثير هذه الصراعات على الأداء العام للمنظمة ورفاهية الموظفين. الصراعات، إذا لم يتم إدارتها بشكل صحيح، يمكن أن تقود إلى انخفاض الإنتاجية، تدهور جودة العمل، زيادة معدلات دوران الموظفين، وخلق بيئة عمل سلبية. من ناحية أخرى، يمكن أن تكون الصراعات مصدرًا للابتكار والتحسين إذا تم التعامل معها بطريقة تشاركية وبناءة Mohammad Panahi .

Tosanloo. (2019).

التحدي يكمن في فهم الآليات التي من خلالها تؤثر الصراعات الإدارية على كل من بيئة العمل وكفاءة الأداء وتحديد الاستراتيجيات التي يمكن للمنظمات اعتمادها لتحقيق إدارة فعالة لهذه الصراعات. يتطلب هذا التحليل العميق للعوامل التي تسهم في نشوء الصراعات والظروف التي تفاقم من تأثيراتها السلبية أو تعزز الفوائد المحتملة لها. Mohammad Panahi Tosanloo. (2019).

بالإضافة إلى ذلك، مشكلة البحث تشمل التعرف على الأثر التراكمي للصراعات الإدارية على مدى زمني طويل، وكيف يمكن للمنظمات تطوير نماذج للصراعات واستراتيجيات لإدارتها تتناسب مع تغير الظروف والمتطلبات العملية. (2019). Mohammad Panahi Tosanloo .

في نهاية المطاف، مشكلة البحث تسعى للإجابة عن سؤال رئيسي: كيف يمكن للمنظمات تحسين بيئة العمل وتعزيز كفاءة الأداء من خلال التعامل الاستراتيجي والفعال مع الصراعات الإدارية؟ الهدف هو إيجاد توازن بين منع الآثار السلبية للصراعات وتسخير إمكاناتها للإسهام في تطوير المنظمة وتحقيق

أهدافها.. (2019). Mohammad Panahi Tosanloo .

أهمية البحث:

أهمية البحث في "تأثير الصراعات الإدارية على بيئة العمل وكفاءة الأداء في المنظمات" تكمن في عدة

جوانب رئيسية:

1. تحسين الفهم النظري والعملي للصراعات الإدارية: يساعد البحث في تعميق الفهم النظري للصراعات داخل المنظمات، بالإضافة إلى تحليل أثرها العملي على بيئة العمل وكفاءة الأداء. هذا يؤدي إلى تطوير نظريات جديدة وتحديث النماذج الحالية لتعكس الواقع المعاصر للمنظمات.
2. دعم صنع القرار في المنظمات: النتائج المتوصل إليها من هذا البحث يمكن أن توفر بيانات ومعلومات قيمة لصانعي القرار في المنظمات، مما يمكنهم من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن كيفية إدارة الصراعات الإدارية بطريقة تحافظ على بيئة العمل الإيجابية وتحسن من كفاءة الأداء.
3. تعزيز الكفاءة التنظيمية والأداء: من خلال تحديد كيفية تأثير الصراعات الإدارية على كفاءة الأداء والبيئة التنظيمية، يمكن للمنظمات تنفيذ استراتيجيات مستهدفة لتعزيز التعاون الداخلي وتحسين الأداء العام.
4. إدارة الصراع بشكل فعال: البحث يبرز الأساليب والتقنيات التي يمكن أن تساعد في إدارة الصراع بشكل فعال، ويساهم في تطوير برامج تدريبية للقيادات والموظفين لتعلم كيفية التعامل مع الصراعات بشكل بناء.
5. تحسين رضا ورفاهية الموظفين: فهم تأثير الصراعات الإدارية يسمح بتطوير طرق لتحسين رضا الموظفين ورفاهيتهم، مما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر إيجابية ويقلل من معدلات الغياب والدوران الوظيفي.

6. الاستجابة لتغيرات السوق والبيئة الخارجية: يساعد البحث المنظمات على فهم كيف يمكن أن تؤثر الصراعات الإدارية على قدرتها على الاستجابة للتغيرات في السوق والبيئة الخارجية، وتطوير استراتيجيات لضمان المرونة والاستدامة.

بالتالي، أهمية هذا البحث لا تقتصر على الإسهام في المجال الأكاديمي فحسب، بل تم

تد إلى تحسين الممارسات التنظيمية ودعم النجاح طويل الأمد للمنظمات في بيئة الأعمال المعاصرة.

أسئلة البحث:

1. ما هي الأنماط المختلفة للصراعات الإدارية التي تواجه المنظمات وكيف تؤثر هذه الصراعات على

بيئة العمل؟

هذا السؤال يهدف إلى تحديد وتصنيف الصراعات الإدارية داخل المنظمات وفهم تأثيراتها على الأجواء الوظيفية. يتطلب تحليل أنواع الصراعات، مثل الصراعات الشخصية، الصراعات المهنية، والصراعات التنظيمية، وكيف تؤثر هذه الصراعات على العمل الجماعي، التواصل، والرضا الوظيفي. (Tahira Hassan, 2020).

2. كيف تؤثر الصراعات الإدارية على كفاءة الأداء داخل المنظمات؟

هذا السؤال يستكشف العلاقة بين الصراعات الإدارية وكفاءة الأداء. يتضمن تقييم كيف يمكن أن تعوق الصراعات سير العمليات اليومية، تأثيرها على إنجاز المهام وتحقيق الأهداف، وفي الوقت ذاته، كيف يمكن أن تكون محفزًا للابتكار وتحسين الأداء إذا تم إدارتها بشكل صحيح. (Tahira Hassan, 2020).

3. ما هي الاستراتيجيات الفعالة لإدارة الصراعات الإدارية وتعزيز بيئة العمل وكفاءة الأداء؟

يهدف هذا السؤال إلى تحديد وتقييم الطرق والاستراتيجيات التي يمكن للمنظمات استخدامها لإدارة الصراعات الإدارية. يشمل ذلك فحص أساليب الوساطة والتفاوض، برامج التدريب على إدارة الصراعات، وتأثير القيادة على تسوية الخلافات وتعزيز بيئة عمل تعاونية. (Tahira Hassan, 2020).

4. كيف تتفاعل العوامل الثقافية والتنظيمية مع الصراعات الإدارية وتأثيرها على المنظمة؟

هذا السؤال يستكشف كيف تؤثر العوامل الثقافية والتنظيمية على ظهور الصراعات الإدارية وكيفية إدارتها. يتطلب النظر في كيفية تأثير الثقافة التنظيمية، الهيكلية، والسياسات على نشوء وحل الصراعات، ودور القيم الثقافية والاختلافات في تشكيل سلوكيات الصراع. Tahira Hassan. (2020).

الأهمية والتأثير

الإجابة على هذه الأسئلة ستوفر فهمًا عميقًا لديناميكيات الصراعات الإدارية وتأثيرها على المنظمات. من خلال استكشاف هذه الأسئلة، يمكن للباحثين والمنظمات تطوير استراتيجيات مستنيرة وفعالة لإدارة الصراعات بطريقة تعزز الأداء وتخلق بيئة عمل مثالية. البحث في هذه القضايا يدعم أيضًا التطوير المهني والتنظيمي ويساهم في نمو واستدامة المنظمات في بيئة عمل متغيرة وتنافسية. Tahira Hassan. (2020).

أهداف البحث:

الهدف الرئيسي لهذا البحث هو تقييم تأثير الصراعات الإدارية على بيئة العمل وكفاءة الأداء في المنظمات خلال الفترة من 2018 إلى 2023. ولتحقيق هذا الهدف العام، تم تحديد عدة أهداف فرعية توضح وتعمق الفهم في هذا المجال:

1. تحديد أنواع الصراعات الإدارية: البحث يهدف إلى تصنيف الصراعات الإدارية المختلفة التي تواجهها المنظمات وفهم أسبابها ومصادرها. يتضمن ذلك تحليل كيف تؤثر هذه الصراعات على الديناميكيات الداخلية والعلاقات بين الموظفين.

2. فحص تأثير الصراعات الإدارية على بيئة العمل: تقييم كيف تؤثر هذه الصراعات على المناخ التنظيمي ومستويات الرضا والتواصل بين الموظفين، وتحديد السلبيات والإيجابيات المترتبة على بيئة العمل.

3. قياس تأثير الصراعات الإدارية على كفاءة الأداء: البحث يسعى لتحديد كيف تؤثر الصراعات الإدارية على الإنتاجية وجودة العمل، ومدى تأثيرها على تحقيق أهداف المنظمة ومستويات الأداء الفردي والجماعي.

4. تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة الصراعات الإدارية: يهدف البحث إلى اقتراح وتقييم استراتيجيات وأساليب لإدارة الصراعات بشكل فعال، بما يساعد في تحسين بيئة العمل وزيادة كفاءة الأداء.

5. استكشاف دور الثقافة التنظيمية في تشكيل الصراعات وإدارتها: البحث يهدف إلى فهم كيف تؤثر الثقافة التنظيمية على نشوء وإدارة الصراعات، وتحديد الطرق التي يمكن من خلالها تحسين هذه الثقافة لتقليل الصراعات.

إن تحقيق هذه الأهداف سيوفر فهماً متعمقاً لتأثير الصراعات الإدارية على المنظمات ويساهم في تطوير ممارسات إدارية أكثر فعالية تدعم بيئة عمل إيجابية وتعزز كفاءة الأداء, Josh Hyatt .
Jeffrey Gruenglas . (2023)

فرضيات البحث:

الفرضيات

1. الفرضية الأولى (H1): الصراعات الإدارية تؤثر سلبًا على بيئة العمل.
- يتوقع أن تؤدي الصراعات إلى انخفاض الرضا الوظيفي وتدهور العلاقات بين الموظفين، مما يؤثر على البيئة العامة لمكان العمل.
2. الفرضية الثانية (H2): الصراعات الإدارية تقلل من كفاءة الأداء في المنظمات.
- يُفترض أن الصراعات تسبب تشتيت الانتباه وتقليل التركيز على الأهداف المؤسسية، مما يؤدي إلى انخفاض في كفاءة الأداء.
3. الفرضية الثالثة (H3): وجود استراتيجيات فعالة لإدارة الصراعات يخفف من التأثير السلبي للصراعات الإدارية على بيئة العمل.
- يُعتقد أن تطبيق استراتيجيات مثل التفاوض والوساطة يمكن أن يحسن بيئة العمل عن طريق حل الصراعات بشكل فعال.
4. الفرضية الرابعة (H4): استراتيجيات إدارة الصراع الفعالة تعزز كفاءة الأداء.
- يُتوقع أن تساعد إدارة الصراعات بشكل فعال في الحفاظ على مستوى عالٍ من الإنتاجية وتحسين الأداء العام للمنظمة.

بصلة الباحث

في هذا السياق، بصلة الباحث هي عبارة عن إطار يركز على تحليل تأثيرات الصراعات الإدارية على المنظمة من منظور متعدد الأبعاد، معتبرًا الظروف التنظيمية والسلوكية. الباحث ينظر إلى الصراعات ليس فقط كتحديات سلبية، ولكن أيضًا كفرص لتحسين التواصل، تعزيز التعاون، وتطوير العمليات

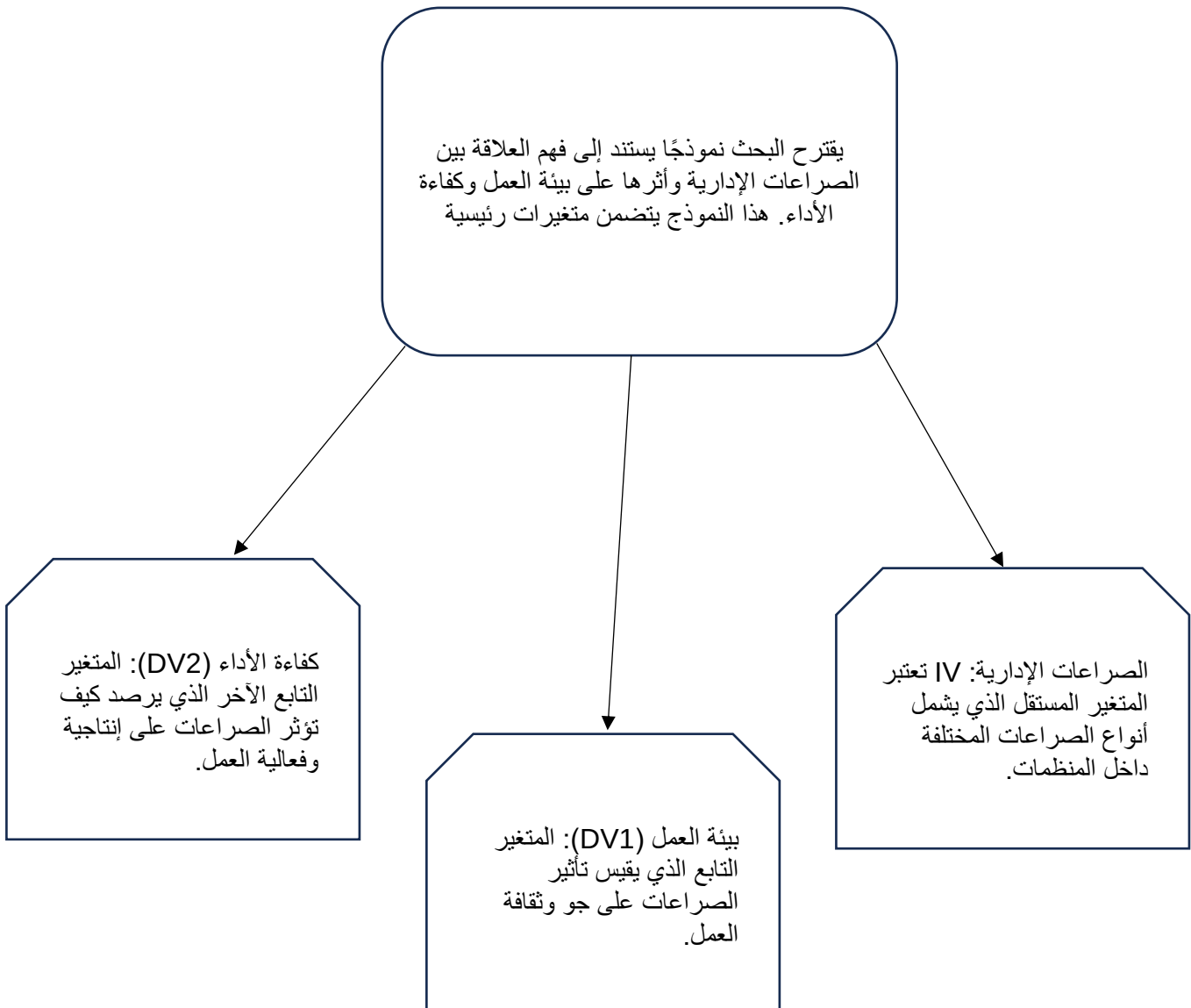
التنظيمية. هذا يعكس نهجًا شاملاً يهدف إلى فهم وإدارة الصراعات بطرق تحقق الاستفادة القصوى للمنظمات. Yaser Hasan Salem Al-Mamary . (2019).

نموذج البحث:

النموذج البحثي

يقترح البحث نموذجًا يستند إلى فهم العلاقة بين الصراعات الإدارية وأثرها على بيئة العمل وكفاءة الأداء. هذا النموذج يتضمن متغيرات رئيسية مثل:

- الصراعات الإدارية (IV): تعتبر المتغير المستقل الذي يشمل أنواع الصراعات المختلفة داخل المنظمات.
- بيئة العمل (DV1): المتغير التابع الذي يقيس تأثير الصراعات على جو وثقافة العمل.
- كفاءة الأداء (DV2): المتغير التابع الآخر الذي يرصد كيف تؤثر الصراعات على إنتاجية وفعالية العمل.



منهجية البحث:

تصميم البحث

يتبنى هذا البحث منهجاً تحليلياً ووصفياً لفهم العلاقة بين الصراعات الإدارية وتأثيرها على بيئة العمل وكفاءة الأداء. يهدف التصميم إلى تقييم وتحليل الأنماط والأسباب والتداعيات المختلفة للصراعات داخل المنظمات، وقياس فعالية استراتيجيات إدارة الصراع. Fadi Smiley . (2018).

مجتمع البحث وعينة الدراسة

مجتمع البحث يتكون من المنظمات التي واجهت صراعات إدارية خلال الفترة من 2018 إلى 2023. ستجرى الدراسة على عينة ممثلة من هذه المنظمات، مختارة عشوائياً، لضمان تنوع القطاعات والثقافات التنظيمية. ستشمل العينة مديرين، قادة فرق، وموظفين للحصول على منظورات متعددة حول الصراعات الإدارية. Fadi Smiley . (2018).

أدوات جمع البيانات

- الاستبيانات: ستستخدم لجمع بيانات من الموظفين حول تجاربهم مع الصراعات الإدارية وتأثيرها على العمل.

- المقابلات: ستجرى مع الإدارة العليا وقادة الفرق للحصول على فهم عميق لكيفية إدارة الصراعات وآثارها على الأداء التنظيمي. Fadi Smiley . (2018).

- دراسة الحالة: ستستخدم لتحليل مثال أو حالتين محددين من المنظمات التي تعاملت بنجاح مع الصراعات الإدارية. Fadi Smiley . (2018).

إجراءات البحث

1. تحديد العينة والتواصل مع المنظمات: سيتم تحديد العينة بناءً على معايير محددة والتواصل مع المنظمات المختارة للمشاركة في البحث.

2. جمع البيانات: توزيع الاستبيانات وإجراء المقابلات مع المشاركين المختارين.

3. تحليل البيانات: استخدام التحليل الإحصائي للبيانات الكمية من الاستبيانات وتحليل المحتوى للبيانات النوعية من المقابلات ودراسات الحالة.

تحليل البيانات

سيتم استخدام الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات الكمية والكشف عن الأنماط والاتجاهات. التحليل النوعي سيستخدم لفهم الديناميكيات العميقة والمعنى وراء البيانات المجمعة من المقابلات ودراسات الحالة. Fadi Smiley . (2018).

من خلال تطبيق هذه المنهجية، يهدف البحث إلى توفير فهم شامل ومتعمق لتأثير الصراعات الإدارية على المنظمات وتطوير استراتيجيات فعالة لإدارتها بشكل يعود بالنفع على بيئة العمل والكفاءة الإنتاجية. Fadi Smiley . (2018).

مكان التطبيق: مؤسسة النقد العربي السعودي وهي تشمل عمليات النقد ومراقبة المصارف التجارية والمشتغلين بإعمال مبادلة العملات وتقوم بإصدار ودعم النقد السعودي وتوطيد قيمه في داخل البلاد وخارجها.

الدراسة الميدانية:

في بيئة العمل الحديثة، تواجه المنظمات تحديات متعددة تتضمن إدارة الصراعات الإدارية بفعالية. يهدف هذا البحث إلى تحليل صراع إداري في منظمة تقنية وفهم أسبابه وتأثيراته على العمل والأداء.

الخلفية والسياق:

تعتبر المنظمات التقنية من بين الجهات التي تتعرض بشكل متزايد للصراعات الإدارية نتيجة للتنافس المتزايد على الموارد والابتكار، والضغوطات المتزايدة لتحقيق الأهداف والتسليم في الوقت المحدد.

الهدف العام للدراسة:

هدف هذه الدراسة هو تحليل صراع إداري في منظمة تقنية من خلال فهم أسباب الصراع وتأثيراته وتقديم توصيات لإدارته بفعالية.

المنهجية:

تم تنفيذ هذه الدراسة باستخدام منهجية متعددة الأساليب، بما في ذلك المقابلات الشخصية مع أعضاء فرق العمل المتأثرة بالصراع الإداري، وتوزيع استبيانات على جميع موظفي المنظمة لجمع آرائهم وتصوراتهم حول الصراع الإداري.

تحليل البيانات:

تم تحليل البيانات المجمعة باستخدام تقنيات الأساليب الإحصائية والتحليل النوعي لفهم العلاقات والأنماط بين المتغيرات المختلفة.

النتائج:

أظهرت النتائج أن الصراع الإداري في المنظمة ينشأ بشكل رئيسي من التنافس على الموارد والسلطة، واختلافات في الأهداف والرؤى بين الفرق الإدارية. تأثيرات هذا الصراع تشمل تدهورًا في التواصل والتعاون، وتقليل في مستوى الإنتاجية والإبداع، وزيادة في نسبة الغياب والتحفظات.

التوصيات:

بناءً على التحليل، توصي الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات إدارة الصراعات الإدارية المبتكرة، مثل تعزيز ثقافة التعاون والاحترام المتبادل، وتطوير مهارات التفاوض وحل المشكلات، بالإضافة إلى تعزيز القيادة الفعالة وتوجيه الأهداف المشتركة.

التحديات والتوجهات المستقبلية:

تتضمن هذه الجزء مراجعة للتحديات التي قد تواجه إدارة الصراعات الإدارية في المستقبل وتوجهات للبحث والتطوير في هذا المجال.

مخطط المشروع:

1. التخطيط:

- تحديد أهداف الدراسة ووضع الأطر الزمنية والموارد المطلوبة.
- اختيار المنهجية والأساليب البحثية المناسبة.
- تطوير خطة لجمع البيانات وتحليلها.

2. التنفيذ:

- تنفيذ المقابلات الشخصية مع أعضاء فرق العمل والإدارة.
- توزيع استبيانات على جميع موظفي المنظمة.
- جمع وتوثيق البيانات والمعلومات المطلوبة.

3. التحليل:

- تحليل البيانات المجمعة باستخدام تقنيات الأساليب الإحصائية والتحليل النوعي.
- تحليل العلاقات والأنماط بين المتغيرات المختلفة.

4. التقييم:

- تقييم النتائج والاستنتاجات المستخلصة من التحليل.
- تحليل الاستجابات والتوجهات المستقبلية لإدارة الصراعات الإدارية في المنظمة.

5. التوصيات والتقارير:

- إعداد التوصيات العملية والتقارير النهائية بناءً على النتائج والتحليلات.
- تقديم التقارير لإدارة المنظمة والمعنيين بالقرارات.

6. التعميم والنشر:

- نشر النتائج والتوصيات في الدوريات والمؤتمرات العلمية.
- توزيع النتائج للموظفين والمعنيين داخل المنظمة.

7. المتابعة والتقييم:

- متابعة تطبيق التوصيات وقياس تأثيرها على إدارة الصراعات الإدارية.

- إجراء تقييم دوري لأثر الدراسة والتوصيات على سير العمل والأداء في المنظمة.

الدراسات السابقة والإطار النظري:

دراسة وتحليل ادارة الصراع التنظيمي في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل - (سنة النشر 2012-2013 م) من حيث منهجية البحث يعرف منهج الدراسة بتعريفات متعددة لعل من أشملها التعريف الذي أورده العساف بأنه " الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة ، تهيمن على سير العمل وتحدد عملياته حتى تصل إلى نتيجة معلومة ، وبما أن البحث يستهدف معرفة وجهات نظر مدراء المدارس ورؤساء الأقسام حول مستويات الصراع ، أنواع الصراع التنظيمي ، فمنهج البحث المناسب هو المنهج الوصفي المسحي الذي يعرف بأنه " ذلك النوع من البحوث الذي يتم بواسطة استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم ، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها فقط أو استنتاج الأسباب مثلاً " ، ونوع المنهج هو المنهج الوصفي ، وبعد أن قام الباحث بالاطلاع على الأدبيات النظرية للدراسة ، وفي إطار مشكلة الدراسة وتساؤلاتها والدراسات السابقة عن مستويات أسباب وأساليب إدارة الصراع التنظيمي ، قام الباحث بتصميم أداة البحث وهي الاستبانة ، وتتكون الاستبانة من جزأين : الجزء الأول : البيانات الأولية ، والغرض من هذا الجزء هو معرفة بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية الخاصة بالمبحوثين من حيث : العمر ، الجنس ، الوظيفة ، المديرية ، الخبرة الإدارية والمؤهل العلمي والجزء الثاني : اشتمل على أربعة مجالات هي : المجال الأول : مستويات الصراع التنظيمي : والغرض من هذا الجزء معرفة مستوى الصراع التنظيمي في واقع عمل المبحوث ، ويشتمل هذا الجزء على (9) عبارات ، المجال الثاني : أسباب الصراع التنظيمي : والغرض من هذا الجزء معرفة أسباب الصراع التنظيمي في واقع عمل المبحوث ، ويشمل هذا الجزء على (12) عبارة ، مقسمة على أربعة أسباب ، المجال الثالث : أنواع الصراعات التنظيمية ، والغرض من هذا الجزء معرفة أنواع الصراعات التنظيمية في واقع عمل المبحوث ، ويشمل هذا الجزء على (17) عبارة ، مقسمة على ثلاثة أنواع للصراع ، ومن حيث النتائج فإن مستويات الصراع التنظيمي في وزارة التربية والتعليم متوفر بدرجة متوسطة ودرجة اتجاهات مديري المدارس ورؤساء الأقسام نحو اسباب الصرع كانت مرتفعة وان افراد الدراسة يرون ان اكثر الاسباب التي تؤدي الى الصراع داخل مديريات التربية والتعليم هي محدودية الموارد وعدم وضوح الصلاحيات وعدم وضوح المسؤوليات ، ومن التوصيات

هي زيادة الميزانية المخصصة لقطاع التعليم لتقليل من اثر اسباب الصراع ورفع المستوى التعليمي من قبل وزارة التربية والتعليم للقيادات الادارية وفتح المجال لإكمال الدراسة الجامعية لمن يحمل درجة الدبلوم ومجال الدراسات العليا للبكالوريوس والعمل على ايجاد نظام متطور للاتصال والمعلومات.

إدارة الصراع التنظيمي لدى قادة المدارس بمكة المكرمة وعلاقتها بتحقيق الصحة التنظيمية - سنة النشر ٢٠١٨م-من حيث الهدف تشابهت الدراسة الحالية مع دراسة ليفي دوي ، ودونيجي شيندا التي هدفت الى التعرف على طرق ادارة الصراع لحل نزاعات الطلاب للمرحلة الثانوية من قبل قادة المدارس والمعلمين، ومع دراسة القرالة (٢٠١٤) التي هدفت إلى التعرف على الواقع الفعلي لدرجة إدارة قادة وقائدات المدارس الثانوية بقصبة الكرك بالأردن الصراع التنظيمي، ومع دراسة المشاقبة (٢٠١٤) التي هدفت إلى التعرف على أساليب إدارة الصراع التنظيمي لدى قادة المدارس الثانوية الحكومية ومن حيث المنهج تشابهت الدراسة الحالية في منهجها المتمثل في المنهج الوصفي المسحي مع عدد من الدراسات السابقة مثل : دراسة ليفي دوي ، ودونيجي شيندا (Levi Doe & 2015) Nyege Chinda, ، ودراسة الرشيدة والقضاة (٢٠١٣) ، ودراسة الزبيدي (٢٠١٣) ودراسة الجعافرة (٢٠١٣). ومن حيث الاداة استخدمت الدراسة الحالية الاستبانة وبالتالي تشابهت مع جميع الدراسات السابقة من حيث الاداة المستخدمة، مثل دراسة كل من: الشرفاء (٢٠١٥)، ودراسة القرالة(والقرالة، ٢٠١٤) ودراسة (الزبيدي، (٢٠١٣) ودراسة غربي وابن عامر (٢٠١٣) ودراسة الجعافرة (٢٠١٣).ومن حيث مجتمع الدراسة وعينتها طبقت الدراسة الحالية على المعلمين، وبذلك تشابهت مع دراسة كل من الزبيدي (٢٠١٣)، ودراسة عبد الرزاق وعبد العليم (٢٠١٣) والتي طبقت على مجتمع المعلمين ، ومن حيث بيئة الدراسة أجريت الدراسة الحالية في منطقة مكة بالمملكة العربية السعودية وهي بالتالي تتشابه مع دراسة كل من عبد الرزاق وعبد العليم (٢٠١٣) والتي أجريت بالطائف، ومع دراسة الزبيدي (٢٠١٣) والتي اجريت في مكة .

التعقيب على الدراسات:

في عصر يتسم بالتغير المستمر والتحديات المعقدة، تعتبر الصراعات الإدارية عنصرًا لا يمكن إغفاله في ديناميكيات المنظمات. تعتبر هذه الصراعات ناتجة عن التنافس والاختلاف في الأهداف والقيم بين الأفراد والفرق المختلفة داخل بيئة العمل. وبالتالي، فإن فهم وإدارة هذه الصراعات يعتبر ضروريًا لتعزيز بيئة العمل المثمرة وتحقيق كفاءة الأداء.

جزء الأول: مفهوم الصراعات الإدارية

يتناول هذا الجزء فهم مفهوم الصراعات الإدارية وأنواعها المختلفة، بالإضافة إلى تحليل أسبابها المحتملة وتأثيرها على الفرق والمنظمات.

جزء الثاني: تأثير الصراعات الإدارية على العمل والأداء العام

يستعرض هذا الجزء تأثير الصراعات الإدارية على سير العمل والأداء العام للمنظمة، بما في ذلك تأثيرها على التواصل والتعاون، ومستوى الإنتاجية والابتكار، والمناخ التنظيمي والرضا الوظيفي للأفراد.

جزء الثالث: استراتيجيات إدارة الصراعات الإدارية

يتناول هذا الجزء أدوات وإستراتيجيات إدارة الصراعات الإدارية، بما في ذلك التوعية والتثقيف وتنمية مهارات التفاوض وحل المشكلات، بالإضافة إلى أهمية إقامة ثقافة التعاون والاحترام المتبادل داخل المنظمة.

جزء الرابع: دراسة حالة وتحليل

يقدم هذا الجزء دراسة حالة عملية تتعلق بإدارة صراع إداري في منظمة معينة، ويقوم بتحليل التداعيات والنتائج والتجارب المستفادة.

جزء الخامس: توجيهات وتوصيات

يختتم هذا الجزء بتوجيهات وتوصيات عامة تهدف إلى تعزيز فهم الصراعات الإدارية وأثرها، وتقديم إطار عملي للتعامل معها بشكل فعال في بيئة العمل الحديثة.

المخلص:

يعتبر التفاعل المتواصل بين الأفراد والجماعات المختلفة في شتى أرجاء التنظيم أمر حتمي وضروري، فبدونه لا تستطيع أي منظمة أن تعمل بكفاءة وفعالية، فالأفراد والجماعات تعتمد على بعضها البعض في عدة أمور مثل التعاون والتشاور وتنسيق الجهود وتبادل المعلومات للمنافسة والمصالحة ، وان هذا التفاعل بين العاملين لا يؤدي دائما إلى الانسجام والاتفاق فقد تظهر بعض الاختلافات بينهم في بعض الأمور الشخصية أو التنظيمية مما يولد الصراع والتعارض فيما بينهم وهو أمر لا يمكن تجنبه إلا أن الإدارة يجب أن تتعرف على طبيعته وتحدد أبعاده وأشكاله حتى يكون تحت سيطرتها، والصراع ظاهرة طبيعية في حياة الأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات، إذ أن الصراع أحد القرارات الاعتيادية للتفاعل الاجتماعي القائم بين الأفراد بالتعاون والمنافسة ، وأصبح في الوقت الحالي من الضروري إيجاد طريقة يتم بموجبها مواجهة الصراعات بالصورة الأمثل والأحسن بحيث يتم استثمارها لخدمة المنظمة وتحقيق أهدافها ، وحتى يتم التعامل مع الصراع لا بد من فهم ومعرفة الصراع وأنواعه ومستوياته وأسبابه وأساليب إدارته .

1. Amin Akhavan Tabassi, Aldrin Abdullah, David James Bryde. (2018). Conflict Management, Team Coordination, and Performance Within Multicultural Temporary Projects: Evidence from the Construction Industry.
2. Abolghasem Pourreza, Davoud Adham, Abbas Rahimi Foroshani, Batoul Ahmadi, Mohammad Panahi Tosanloo. (2019). Causes of conflict between clinical and administrative staff in hospitals.
3. Farooqi, Saira Khan; Hira Asim; Javaria Rehmat; Maryam Butt; Tahira Hassan. (2020). Impact of transformational leadership on work performance, burnout, and social loafing: a mediation model.
4. Josh Hyatt, Jeffrey Gruenglas. (2023). Ethical Considerations in Organizational Conflict.
5. Abdul Fattah Farea Hussein, Yaser Hasan Salem Al-Mamary. (2019). Conflicts: Their Types And Their Negative And Positive Effects On Organizations.
6. What is the Impact of Unresolved Workplace Conflicts on Employee Morale and Productivity?. (2024).
7. Fadi Smiley. (2018). Leadership Guide to Conflict and Conflict Management.
8. 5 Conflict Management Styles every Manager Must Know [Guide]. (2024).
9. Managing Workplace Conflict. (2023).
10. Conflict cultures in organizations: How leaders shape conflict cultures and their organizational-level consequences. (2024).
11. The effects of intrapersonal, intragroup, and intergroup conflict on team performance effectiveness and work satisfaction. (2024).
12. Haruna Sunday, Omotayo Adeshina, Fanisi Babatunde. (2023). Emotional Intelligence in Conflict Management and Leadership Effectiveness in Organizations.
13. De_Dreu & Weingart, Task-conflict Meta-analysis. (2004).
14. Gonan Bozac, Marli Kostelic, Katarina Paulisic. (2023). Modeling Conflicts at Work: The Case of Elementary School Employees in Croatia.

15. Fatma Sonmez Cakir, Zafer Adiguzel. (2020). Analysis of Leader Effectiveness in Organization and Knowledge Sharing Behavior on Employees and Organization.
16. Mohamed Haffar, Abdelmohsen A. Nassani, Supat Chupradit, Gu Zhenjing, Kuo Yen Ku. (2022). Impact of Employees' Workplace Environment on Employees' Performance: A Multi-Mediation Model.
17. Zolt Nemeth, Abilio Afonso Lourenco, Sabina Valente. (2020). School Conflicts: Causes and Management Strategies in Classroom Relationships.

ادارة الصراع وعلاقته بالخصائص التنظيمية، فهمي فيض الله خورشيد، رسالة ماجستير، مطبعة جامعة بغداد، (١٩٨٧).

جوانب في الصراع التنظيمي، مدحت محمد الديب، المجلة العربية للإدارة الرياض، (١٩٨٧).

استراتيجية ادارة الصراع في المنظمات الكبيرة، أفضال الرحيم، المجلة العربية للإدارة، الرياض، (١٩٨٦).

السلوك التنظيمي - دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات الادارية، محمد قاسم القريوني، عمان، (١٩٨٩).

علم الاجتماع الصناعي - المصنع ومشكلاته الاجتماعية، عبد المنعم عبد الحي الاسكندرية، (١٩٨٤).

علم المنظمة الاصول والتطور والتكامل، محمد حربي حسن، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مطبعة جامعة الموصل، (١٩٨٩).

النزاع التنظيمي، عبد المعطي عساف، مجلة الادارة العامة، الرياض، (١٩٨٤).

نظرية المنظمة خليل محمد حسن الشماع وخضير كاظم حمود، مطبعة دار الشؤون الثقافية العامة، بغداد، (١٩٨٩).

نظرية المنظمة مداخل وعمليات، مؤيد سعيد السالم، مطبعة شفيق، بغداد، (١٩٨٨).

الملاحق:

- 1- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2- العمر: ☐ 20-30 ☐ 31-40 ☐ 41-50 ☐ أكثر من 50 سنة
- 3- مستوى التعليم: ☐ معهد ☐ إجازة جامعية ☐ ماجستير ☐ دكتوراه
- 4- التخصص العلمي: ☐ اقتصاد ☐ آداب ☐ قانون ☐ اختصاصات أخرى
- 5- سنوات الخبرة: ☐ أقل من 5 سنوات ☐ 5-10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات
- 6- الدرجة الوظيفية: ☐ مدير ☐ مسؤول ☐ مشرف ☐ ضابط خدمة ☐ خدمات مساندة