

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة  
كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

السنة الثالثة: إدارة أعمال

مقياس: إدارة الموارد البشرية

" بحث حول إدارة الصراعات و النزاعات "

من إعداد :  
دوشة محمد  
بوزيان محمد

السنة الجامعية 2022/2023

## مدخل:

تتميز إدارة النزاعات كنشاط إنساني بعدة خصائص تميزه عن غيره منها كونه نشاط مستمر و لا ينتهي حيث يتواصل إدارة النزاع بعد الوصول لاتفاق أو حل ليكون سبيل لعلاقات مستمرة و تعاون ممتد و ينتج عنه تحقيق مزايا للأطراف المتنازعة بعد انتهاء النزاع و تتدخل النزاعات النفسية في إدارة النزاعات حيث تؤثر الأفكار المسبقة لدى كل طرف على تشكيل مسار عملية إدارة النزاعات و تمتد نتائج إدارة النزاعات لما بعد انتهاء النزاع نفسه حيث تتصل نتائجها بمسار العلاقات في المستقبل بين الأطراف المتنازعة و ككل نشاط حواري فتعتمد إدارة النزاعات على مهارات الاتصال و حسن التعامل مع الآخرين و إدارة النقاشات و سرعة البديهة و حسن التصرف و الاستغلال الجيد للظروف لإجراء إدارة النزاعات بما يحقق مصلحة جميع الأطراف المتنازعة .

أصبح الصراع حالة قائمة وضرورة لا بد منها بين المنظمات و بفعل شدة المنافسة وخصائص المنافسة وندرة الموارد تبلور مفهوم الصراع وأهميته حول المنافسة وأساليب التنافس وان أي منظمة لايمكن أن يكتب لها البقاء والاستمرار في حالة السكون الدائم حتى وان كانت تعمل ضمن خطط مدروسة و متعارف عليها و باعتبار المؤسسة كيان اجتماعي تتم فيه عملية التفاعل و التفاعل بين أفرادها متأثرين بعوامل زعزعة الاستقرار والتوازن، مما يحتم ضرورة العمل على استخدام طرق وآليات للحد من الصراع ويمكن أن نطرح التساؤل التالي:

### الإشكالية

كيف يتم إدارة النزاعات والصراعات ؟

### الأسئلة الفرعية

- ما أسباب النزاعات ؟
- ما أهمية إدارة النزاعات؟
- ما الأساليب والمهارات المعتمدة في إدارة النزاعات والصراعات ؟

### أهمية البحث:

تتجلى أهمية البحث كونه يتعرض إلى موضوع غاية في الأهمية حيث باتت الصراعات بين الأقسام والوحدات و فرق العمل داخل المنظمة تعصف بمنظمات الأعمال على اختلاف أنواعها مسببة لها تراجعا في فاعليتها التنظيمية بسبب عدم إدراك تلك المنظمات أسباب تلك الصراعات أو مصادرها إضافة إلى عدم توفر الحلول والمعالجات المناسبة لإدارة تلك الصراعات وعدم معرفة عوائق التي التي تصعب إدارتها.

### 3- أهداف الدراسة:

من خلال هذه الدراسة يمكن أن نحقق ما يلي:

- الاطلاع على أسباب الصراع
- الاطلاع على أساليب ومهارات إدارة النزاعات .

- اكتشاف عوائق إدارة النزاعات .

## مصطلحات الدراسة

| مصطلح            | التعريف الإجرائي  |
|------------------|---|
| إدارة النزاعات   | مجموعة الأساليب والتدابير معتمدة في المنظمات للتعامل مع الصراع التنظيمي ومعالجته .  |
| ديكتاتورية أفكار | الديكتاتورية الفكرية أصل أصيل للديكتاتورية الإدارية، فإن المسؤول أو الحاكم يتخذ قراراته دون رجوع إلى من هم تحت ولايته   |
| الهيكل التنظيمي  | يُسمى أيضاً " <b>المخطط التنظيمي</b> ، وهو مخطط بياني يعرض التسلسل الهرمي للوظائف والنطاق الإشرافي داخل الشركة، ويوضح علاقة كل وظيفة بالأخرى، أي أنه يظهر البنية الرئيسية للعمل داخل الشركات. |

### هيكل الدراسة:

خطة البحث

المقدمة

المبحث الأول: مفهوم إدارة النزاعات والصراعات

المطلب الأول: تطور مفهوم الصراع وأسبابه

المطلب الثاني: تعريف إدارة النزاعات والصراعات

المطلب الثالث: أهمية إدارة النزاعات والنزاعات

المبحث الثاني: أساليب ومهارات وعوائق إدارة النزاعات

المطلب الأول: أساليب إدارة النزاعات

المطلب الثاني: مهارات إدارة النزاعات

المطلب الثالث: عوائق إدارة النزاعات

### الخاتمة :

يتبين مما تقدم أن موضوع إدارة الصراعات والنزاعات بات من المواضيع الملفقة للنظر في الآونة الأخيرة والمؤثرة بشكل مباشر على الأداء الفردي و المنظمي نظراً للأسباب المتزايدة التي تسبب صراع سواء أكانت تلك الأسباب شخصية أم منظرية، وغالباً ما تكون الضغوط التي يواجهها الناس هي محصلة تفاعل عوامل ومؤثرات عدة لذا يجب تفادي أسباب النزاع واستعمال أساليب إدارة النزاعات في حل الصراعات والنزاعات في حل الخلافات.