



جامعة المسيلة



كلية الآداب والعلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمغرافيا

# الصراع التنظيمي وتأثيره على أداء العمال داخل المؤسسة الصناعية

\* دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية مطاحن الحضنة بالمسيلة \*

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر 2 في علم الاجتماع تنظيم وعمل نظام مرد

إشراف الأستاذ:

قجة رضا

من إعداد الطالب:

محمد مهني سامي

السنة الجامعية 2012/2011

تعيش المنظمات في عصرنا هذا تسارعا مطاردا في كافة مجالات الحياة المختلفة، إقتصادية والثقافية والإنسانية والعلمية... وفي ظل هذا التسارع المحموم تسعى المنظمات إلى تحقيق ما تضعه من أهداف باستخدام كافة الإمكانيات والموارد المتاحة.

ويعتبر المورد البشري أحد أهم موقومات المنظمة، التي يجب الحفاظ عليها، والسعي إلى تطويرها من أجل الرقي بها نحو الأفضل، ونحو تحقيق الأهداف المرغوبة.

ولا تستطيع أية منظمة أن تعمل بكفاءة وفاعلية بدون التفاعل المتواصل بين الأفراد والجماعات المختلفة في شتى أجزاء المنظمة، ومستوياتها المختلفة فالأفراد و الجماعات المختلفة تعتمد على بعضها البعض لأغراض متعددة مثل تبادل المعلوماتن الرأي ن والخبرة، والتعاون، والتشاور، والإستفسار عن أمر ما وغيرها وهذه الأمور الإعتيادية و الترابط يمكن أن يؤدي إلي التعاور والتماسك أو الصراع و التعارض.

وليس الصراع بالأمر الحديث حيث كان محل إهتمام علماء النفس والاجتماع منذ قديم الزمان إلا أن الإهتمام به من وجهة نظر إدارية هو الوجه الجديد للصراع ويعود هذا الإهتمام إلى إحساس الإداريين بأن التنظيم يكتنف أنواع عديدة من الصراعات التي تستحوذ على مايقارب 20% من وقتهم وعليهم أن يقوموا بفض هذه النزاعات لأنها مظرة بصحة المنظمة وأن أحد جوانب الكفاءة الإدارية هي قدرتهم في تحجيم الصراعات إلى أدنى مستوى وتصفية جو المنظمة منها إلا أن الكثير منها يصعب القضاء عليها ولذا تلجأ الإدارة إلي كبت هذه الصراع.

إذ أن الصراع التنظيمي ظاهرة طبيعية لابد من من تواجدها في أية منظمة مهما كانت طبيعة عملها، فأصبح من واجب الإدارة الإعتراف بها ، والتعرف على أسبابها، سعيا للوصول إلى الطريقة المناسبة للتعامل معها، وتحصل الصراعات في الغالب بين العاملين في الغالب بسبب الإختلاف في قيمهم، واتجاهاتهم ، ومؤهلاتهم، ومدركاتهم، كما يمكن أن تنشأ الصراعات لأسباب تنظيمية ، وهذا

يتطلب من الإدارة إمتلاك المهارات السلوكية اللازمة للتعامل معها، بما يخدم مصلحة وأهداف المنظمة بشكل إيجابي.

أما بخصوص موضوع الدراسة التي أجريتناه على الصراع التنظيمي ومامدى تأثيره على أداء العمال فقد تم اجراء الدراسة في مؤسسة- مطاحن الحضنة- بولاية المسيلة وذلك لمعرفة دور الصراع والأبعاد الحقيقية له ومدى تأثير أداء المؤسسة والعمال به.

حيث أشتملت دراستنا على جانبين الجانب النظري والجانب الميداني :

أما الجانب النظري فقد تطرقنا إلى فصلين :

الفصل الأول تناولنا فيه "دراسة تحليلية نقدية حول الصراع التنظيمي" وقسمناه إلى مبحثين :حيث تناولنا في المبحث الأول "خصائص الصراع وتطور النظرة إليه" وما يحتويه من عناصر من تطور النظرة للصراع وبعض أنواع الصراع ومسبباته والعوامل المؤثرة فيه وكذا المراحل التي يمر بها وماهي مؤشرات وجوده بالإضافة إلى نتائج والآثار التي يتركها .

ثم تناولنا في الفصل الثاني "أسس الأداء" وقسمناه إلى مبحثين : الأول خصصناه إلى الإطار النظري للأداء والمراحل التاريخية التي مر بها هذا المصطلح والعوامل المحددة له بالإضافة إلى مؤشرات التي تتحكم فيه ثم المبحث الثاني الذي كان فيه أهداف تقييم الأداء وأهميته ، والمسؤولين عن التقييم والمراحل التي تمر بها عملية التقييم والمعايير المتحكمة في التقييم وطرق التقييم المستعملة.

أما الجانب الميداني فقط تطرقنا فيه إلى ميدان الدراسة والذي يحوي: التعريف بميدان الدراسة وأهميته ومدى ملائمته للدراسة ،ثم تناولنا منهجية الدراسة والمنهج المتبع وحددنا خصائص العينة تحليل البيانات وناقشنا النتائج على ضوء الفرضيات الفرعية للدراسة وبيننا الاستنتاج العام حيث قدمنا اقتراحات وتوصيات فيما يخص الموضوع.