

الفهرس

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
	مقدمة
	الإطار التمهيدي
	الفصل الأول : الإطار التمهيدي
	اهمية الدراسة
	اهداف الدراسة
	صياغة الاشكالية
	صياغة الفرضيات
	تحديد المفاهيم
	المقاربة النظرية
	الدراسات السابقة
	الفصل الثاني : ادارة الصراع التنظيمي
	تمهيد
	لمحة تاريخية عن ظهور الصراع في المؤسسة
	اسباب الصراع التنظيمي
	مراحل الصراع التنظيمي
	مستويات الصراع التنظيمي
	انواع الصراع التنظيمي
	النظريات المفسرة للصراع التنظيمي
	ادارة الصراع التنظيمي
	اساليب ادارة الصراع التنظيمي
	طرق استشارة الصراع التنظيمي
	وظائف الصراع التنظيمي
	الصراع والفعالية التنظيمية

	خلاصة
	الفصل الثالث : اداء العمال
	تمهيد
	العوامل المؤثرة في على جودة اداء العاملين
	الخطوات التي تساعد على تحفيز العاملين لتحسين الاداء
	مفهوم تقييم اداء العمال
	خطوات تقييم اداء العمال
	القائمون بعملية تقييم اداء العمال
	طرق تقييم اداء العمال
	خصائص تقييم الاداء الجيد للعاملين
	اهداف تقييم اداء العاملين
	خلاصة
	الفصل الرابع : الاطار الميداني للدراسة
	تمهيد
	المجال المكاني والزمني الخاص بميدان الدراسة
	التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
	منهج الدراسة
	العينة وكيفية اختيارها
	أدوات جمع البيانات
	عرض وتحليل البيانات
	عرض نتائج الفرضيات
	خاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	الموضوع
	جدول رقم (01) توزيع افراد العينة حسب الجنس
	جدول رقم (02) توزيع افراد العينة حسب العمر
	جدول رقم (03) توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي
	جدول رقم (04) توزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية
	جدول رقم (05) توزيع افراد العينة حسب الاقدمية في العمل
	جدول رقم (06) توزيع افراد العينة حسب منصب العمل
	جدول رقم (07) يبين مدى وجود صراعات في المؤسسة
	جدول رقم (08) يبين ما اذا كانت استجابة الادارة للصراع التنظيمي سريعة ومنظمة
	جدول رقم (09) يبين مدى وجود لقاءات ممثلى العمال مع ممثلى الادارة لمناقشة المشاكل وايجاد الحل لها
	جدول رقم (10) يبين كثرة الغيابات وعلاقتها بالمشاكل الادارية
	جدول رقم (11) يبين ما اذا كانت الادارة تتفهم طبيعة مشاكلهم وتبحث في حل لها
	جدول رقم (12) تبادل الافكار مع الاطراف المتنازعة
	جدول رقم (13) محاولة المسيرين تجنب الصراعات والخلافات
	جدول رقم (14) متابعة المسيرين العمل بعد حل مشاكل الصراع
	جدول رقم (15) سياسة الادارة في العمل
	جدول رقم (16) انظمة الجزاءات داخل المؤسسة
	جدول رقم (17) الاداء وعلاقته بالصراع
	جدول رقم (18) رفض القرارات الادارية يقلل من اداء العمال
	جدول رقم (19) توتر العلاقة بين العمال والمسؤول
	جدول رقم (20) دوران العمل نتيجة للصراع يقلل من اداء العامل
	جدول رقم (21) تقارب اهداف المؤسسة مها اهداف العمال
	جدول رقم (22) قرارات المؤسسة لصالح من تصب
	جدول رقم (23) علاقة العمال بالمسؤولين وتأثيرها على الاداء
	جدول رقم (24) مدى اعطاء فرصة للعمال في ابداء ملاحظات حول العمل
	جدول رقم (25) يبين اذا كان ممثلى العمال يدافعون عن مصالح العمال
	جدول رقم (26) الترقية في المؤسسة

	جدول رقم (27) العلاوات المقدمة للعمال الاكفاء لتحسين الاداء
	جدول رقم (28) يبين ما اذا كانت اهداف المؤسسة واضحة ويمكن تحقيقها
	جدول رقم (29) يبين ما اذا كانت الادارة تشارك العمال المتورطين في الصراع لوضع الاهداف لتحسين الاداء
	جدول رقم (30) تماسك العامل باهدافه على حساب الاهداف العامة للمؤسسة
	جدول رقم (31) مدى عمل الرئيس المباشر على ايصال المعلومات على اداء العمل بالصورة المطلوبة
	جدول رقم (32) ابراز جهود العامل لدى الادارة

فهرس الأشكال

الصفحة	الموضوع
	شكل (01) مراحل حدوث الصراع
	شكل (02) مراحل حدوث الصراع
	شكل (03) العوامل المؤثرة في الصراع الفردي
	شكل (04) خطوات طريقة مراكز التقييم في تقييم اداء المديرين