

مقدمة:

اصبحت ظاهرة التنظيم من المعالم البارزة في العصر الحديث، وذلك في كافة اوجه الحياة الاجتماعية الاقتصادية و السياسية، وقد شهدت نموا تنظيميا واسع النطاق فرضته التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية التي حدثت في المجتمعات الحديثة.

تعتبر التنظيمات الحديثة هي الاكثر قدرة وكفاءة على تحقيق الاهداف التي انشئت من اجلها مما ساهمت في تحقيق النمو التنظيمي، وهذا بفضل التباين الشديد الذي اتسمت به المظاهر الاجتماعية المختلفة، مما استدعى الامر القيام بتنظيمات جديدة تواجه الظروف المتغيرة و الوظائف الجديدة التي كانت نتاجا لتعدد الحياة الاجتماعية و تشعبها.

فالتنظيم هو نسق فرعي من النسق الكلي وهو المجتمع الذي يعمل داخله فيتميز بانه عبارة عن عمليات تحدد وتوضح مختلف الانشطة والمهام التي يجب القيام بها لتحقيق الاهداف المسطرة، وتصنيف هذه الانشطة والمهام بناء على اسس محددة لتشكيل وحدات تنظيمية تخول لها الصلاحيات الضرورية لإنجاز الاعمال المطلوبة منها، وكما يتم تحديد طبيعة العلاقات بينها لتسمح بإنشاء فضاء يمكن الافراد من التعاون وتوظيف مختلف الطاقات البشرية بشكل فعال ويعتمد التنظيم الرسمي للمؤسسة على جملة من القواعد واللوائح الرسمية في رسم سياسة وتحديد مختلف وظائفه، فالتنظيم الرسمي للمؤسسة لا يشتغل في فراغ وانما ضمن جماعات العمل فهو يؤثر و يتأثر بها في نفس الوقت في مجال العمل.

فالإنسان بفطرته كائن اجتماعي ويحاول دائما العيش في وسط الجماعة و لا يحب الانعزال، وبما ان التنظيم الرسمي يتكون من مجموعة من العمال يخضعون الى قواعد ومعايير يحددها التنظيم، هذا الالتقاء سيؤدي بالضرورة الى دخول العمال في علاقات وتعاملات مع بعضهم البعض، مما يؤثر في ادراكهم ودوافعهم وتصرفاتهم وجهودهم في العمل وهذا التأثير الذي يتلقاه العمال من خلال اتصالاتهم وتفاعلاتهم مع افراد جماعات العمل، فالفرد يتصل بزملائه ويدخل في علاقة معهم وهم من ناحيتهم يسعون اليه ويبادرونه بالتفاعل معه ومن خلال هذه الاتصالات والتفاعلات الاجتماعية يكتسب الفرد خبرات وينتلقى معلومات تشكل كثير من مفاهيمه وتؤثر على مشاعره وسلوكه ولقد اوضحت دراسة التون مايو وزملائه في مصانع الهاورثون اثر جماعة العمل على سلوك الفرد اقوى بكثير من ظروف العمل المادية،

واقوى بكثير من خصائصه الفردية، فقد اظهرت هذه الدراسة ان احساس الافراد بالانتماء لجماعة تضمهم وشعورهم بذاتية الجماعة وما ترتب عليه من نشأة قواعد للسلوك المتفق عليها فيما بينهم قد اثر على دوافعهم وتصرفاتهم ونتاجيتهم فقواعد السلوك هذه تحدد ان ثم مستوى معين من الانتاج لا ينبغي على الافراد تخطيه كان الافراد يرضخون ويمتثلون لاتفاق الجماعة فلا يزيدون الانتاج عن هذا الحد رغم قدرتهم على ذلك و الا خضعوا لروادع وعقوبات الجماعة.

فجماعات العمل غير الرسمية تنشأ بصورة تلقائية اثناء تفاعل الافراد داخل التنظيم فلها قواعدها ومعاييرها وتقاليدھا الخاصة بها والتي تفرض على الافراد التقيد بها واتباعها في تصرفاتهم، كما انها تعمل على تجسيد مطالب اعضائها ورفعها الى الادارة، كما انها تعتبر متنفسا للأفراد يعبرون فيه عن الامور التي تهمهم في المنظمة من متاعب ومشكلات ويتبادلون فيه الآراء كما انها تساعد على تحسين الاداء في المؤسسة وذلك عندما تلتقي اهداف جماعات العمل غير الرسمية مع اهداف التنظيم الرسمي للمؤسسة.

وتعتبر جماعات العمل غير الرسمية نظاما موازي في الهيكل التنظيمي الرسمي الذي لا يحقق اهداف هذه الجماعات ولا يخدم مصالحها الخاصة، وهذا ما يدفع عددا من افراد الجماعة الرسمية التي تربطهم صلات شخصية و علاقات اجتماعية الى التكتل و التجمع ضمن جماعات العمل غير الرسمية نظرا لأنها لا تخضع لسلم التدرج الهرمي، فتحاول الدفاع عن مصالحها والبحث عن اهداف و مطالب جديدة، مما يدفع دخول المؤسسة في صراع بين اعضائها مما تصبح عائق في تحقيق الاهداف الرسمية المسطرة من قبل الادارة، فيصبح البناء مهدد ومضطرب في جميع اشكاله سواء الجوانب التنظيمية او الشخصية فيحدث خلل وظيفي فتصبح كل جماعة عمل غير الرسمية تضع استراتيجيات واهداف، وذلك اما لدفاع عن مصالحها او الحفاظ على تماسك المؤسسة فيحدث بما يسمى ظاهرة الصراع التنظيمي داخل المؤسسة، الذي يعتبر من احد جوانب السلوك الانساني الذي يظهر نتيجة اختلافات في الافكار والآراء والمقترحات الامر الذي يولد في كثير من الاحيان نشوب صراعات تتفاوت في درجة حدتها على حسب مواقف الافراد وتعصبهم لوجهات نظرهم او صعوبة تحقيق اهداف كلا الطرفين في نفس الوقت او هو عدم توافر الموارد التي يتصارع عليها الاطراف كموارد المالية او البشرية او المعلومات او رغبت احد الاطراف في

الاستحواذ على القدر الاكبر من تلك الموارد في حالة توافرها، وما يجب ان تشير اليه هو ان الصراع لا يعتبر دائما امرا سلبيا فقد تكون للصراع نتائج ايجابية سواء للأفراد او للمؤسسة وذلك اذا تمت ادارته بطريقة ايجابية تضمن احترام كل الآراء المبنية على اسس علمية موفقة في ذلك بين اهدافها و اهداف المؤسسة و اهداف غيرها.

فالصراع هو احد المكونات الاساسية للحياة التنظيمية للمؤسسة فهو يحدث في كل المنظمات على كافة المستويات سواء على مستوى الافراد او الجماعات او على مستوى المنظمات. بالرغم من النظرة السلبية للصراع من طرف المسيرين فان له اثار ايجابية و فوائد تذكر لأنه يشنت جهود المديرين ويؤدي الى اهدار الموارد التنظيمية ويؤدي بالمؤسسة الى الانحراف عن تحقيق الاهداف على الرغم من هذه السلبيات. فان الصراع يؤدي الى تطوير طرق واستراتيجيات عمل جديدة بين العاملين و يمكن ان يؤدي الى كسر الجمود و التخلف الاداري السائد في المؤسسة، ان النظرة الى الصراع على انه وسيلة لتوجيه جهود العاملين للتجديد والابتكار يمكن ان يساعد على التقليل من الاضرار السلبية لجمود وزيادة النتائج الايجابية له.

وقد قسمنا هذا العمل الى اربعة فصول:

✓ الفصل الاول وهو الفصل التمهيدي وتناولنا فيه اسباب اختيار الموضوع واهداف واهمية الدراسة وتحديد المفاهيم و المقاربة المناسبة و صياغة الاشكالية والفروض وصعوبة الدراسة.

✓ اما الفصل الثاني فتطرقتنا فيه الى مفهوم التنظيم وانواعه، ومفهوم جماعات العمل غير الرسمية وانواعها ووظائفها واسباب تكوينها.

✓ وفيما يتعلق بالفصل الثالث فقد فصلنا فيه مفهوم الصراع واشكاله ومستوياته واهم طرق ادارته.

✓ ليأتي الفصل الرابع موضحا كيفية جمع البيانات لدراستنا وقد تم فيه تحديد مجتمع البحث والعينة الممثلة له مع اختيار الاداة المناسبة والمنهج المتبع والمجال المكاني و الزماني.

✓ وفي الاخير فقد قمنا بتفريغ والتحليل البيانات والخروج بأهم النتائج.