



قُلْ هَذِهِ سَبِيلِي أَدْعُو إِلَى اللَّهِ عَلَى بَصِيرَةٍ  
أَنَا وَمَنْ اتَّبَعَنِي

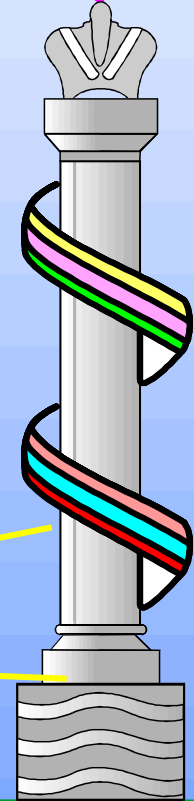
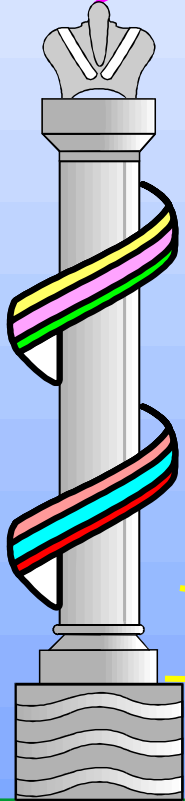


وَسُبْحَانَ اللَّهِ وَمَا أَنَا مِنَ الْمُشْرِكِينَ





وَقُلْ اَعْمَلُوا فِى سَبِيْلِ اللّٰهِ عَمَلِكُمْ وَرِسُوْلِهِ وَالْمُؤْمِنِيْنَ





معاً نصنع التميز



# الفصل التاسع



معاً نصنع التميز



# الصراع والسلوك

الأستاذ الدكتور

محمد المحمدي الماضي

أستاذ إدارة الاستراتيجية

كلية التجارة - جامعة القاهرة



## المحتويات

مفهوم الصراع التنظيمي

مراحل الصراع التنظيمي

نتائج الصراع التنظيمي

مستويات الصراع التنظيمي

الأساليب الشخصية للتعامل مع الصراع التنظيمي

الأساليب التنظيمية للتعامل مع الصراع التنظيمي

نحو مدخل إسلامي متكامل لإدارة الاختلاف التنظيمي



# معاً نصنع التميز



## ١- مفهوم الصراع التنظيمي

هي العملية التي تبدأ عندما يشعر فرد (أو جماعة) ما بنوع من الإحباط نتيجة تجاوز أحد الأفراد (الجماعات) الآخرين على حقوق الأول



# معاً نصنع التميز



وفي ضوء ذلك فإن هذا الصراع يمكن أن يحدث في الحالات التالية:

وجود مصالح متعارضة بين أهداف الفرد والأفراد الآخرين ، الفرد والجماعة ، أو بين الجماعات وبعضها البعض.

التعاملات بين الأفراد والتي تهدف إلى تحقيق انتصارات على حساب الآخرين

الأفعال ، والأفعال المضادة ذات الطابع المتناقض بين الفرد والآخرين

محاولات الأفراد للترقى والتقدم في الهيكل التنظيمي

مصادر أخرى.



# معاً نصنع التميز



## ٢- مراحل الصراع التنظيمي

المرحلة الأولى: الصراع الخامل

المرحلة الثانية: الصراع المدرك

المرحلة الثالثة: الصراع المحسوس

المرحلة الرابعة: الصراع الواقعي

المرحلة الخامسة: ما بعد الصراع



# معاً نصنع التميز



## ٣- مستويات الصراع التنظيمي

الصراع بين المنظمات

الصراع النفسي

الصراع بين الأفراد

الصراع داخل الجماعة

الصراع بين الجماعات

الصراع داخل المنظمة



# معاً نصنع التميز



## ٤- نتائج الصراع التنظيمي (السلبي)

الشعور بالانهزام لدى بعض العاملين.

تباعد المسافات بين العاملين في المنظمة.

تسود روح الشك وعدم الثقة بين العاملين.

التركيز على الإنجازات الفردية أكثر من الإنجازات الجماعية

المقاومة بين روح العمل الجماعية.

ارتفاع معدل دوران العمالة.



# معاً نصنع التميز



## ٤- نتائج الصراع التنظيمي (الإيجابي)

تطوير الأفكار.

الاتجاه نحو البحث عن الأفكار الجديدة.

بحث وحل المشاكل الدائمة.

إعطاء الفرد حرية التعبير عن رأيه.

دفع عملية الإبداع والتطوير.



# معاً نصنع التميز



## ٥- الأساليب الشخصية للتعامل مع الصراع التنظيمي

التحاشي

المجاملة

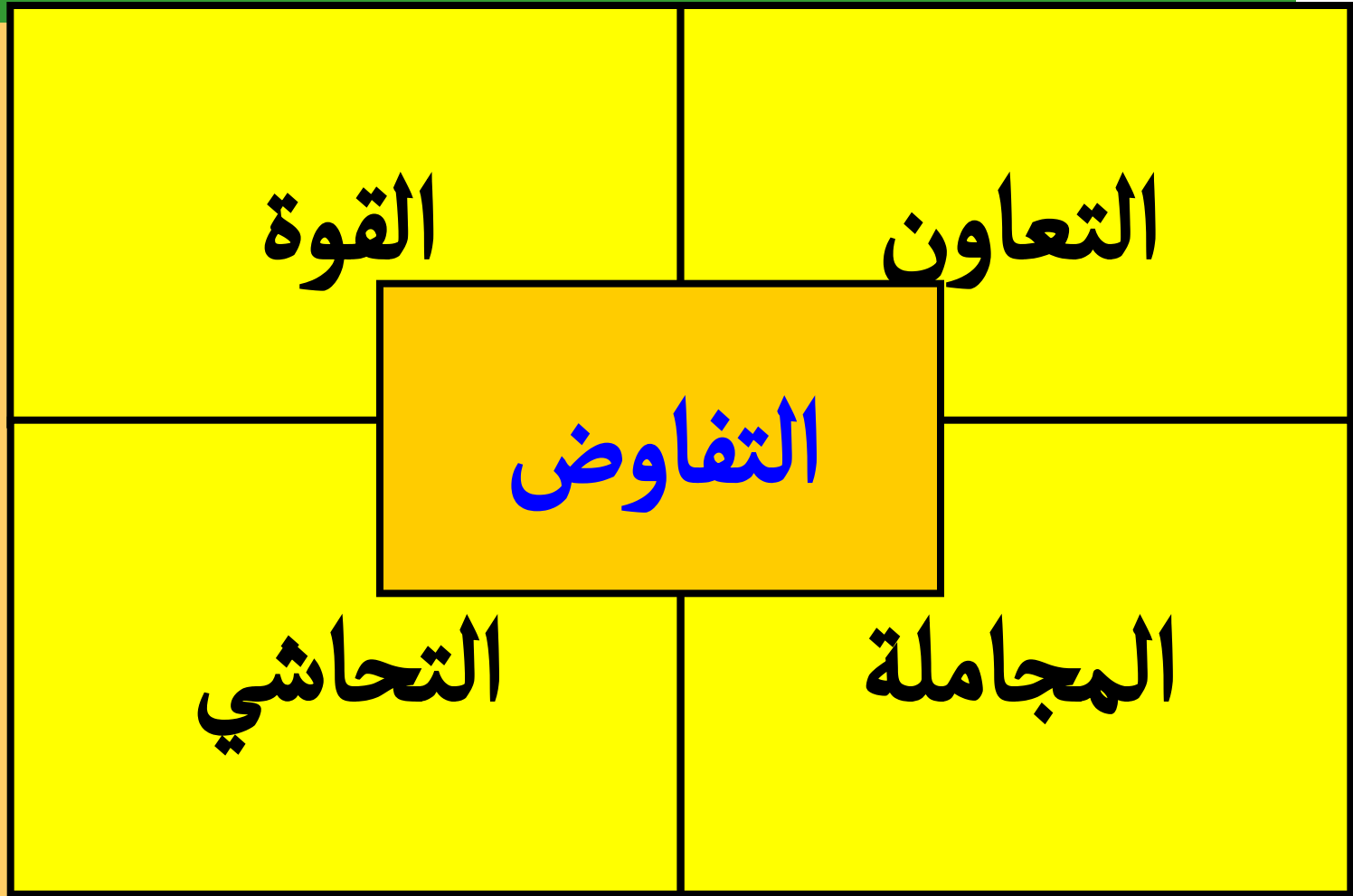
التفاوض

القوة

التعاون



معاً نصنع التميز





# معاً نصنع التميز



ويتوقف اختيار الأسلوب المناسب على:

طبيعة الموقف التي يتعرض  
له الشخص.

خبرة الفرد في التعامل مع  
الصراعات التنظيمية.



# معاً نصنع التميز



٧- الأساليب التنظيمية للتعامل مع الصراع التنظيمي

الهيكل التنظيمي

الخطط

جماعات العمل

مصفوفة المنظمة



# معاً نصنع التميز



٨- نحو مدخل إسلامي متكامل لإدارة الاختلاف التنظيمي (بين الفرد ، والمنظمة)

الغاية العامة من وجود الفرد في الإسلام

أهداف إدارية مباشرة من الأفراد في المنظمات



معاً نصنع التميز



# شكل يوضح مدخل إسلامي متكامل لإدارة الاختلاف التنظيمي (بين الفرد ، والمنظمة)

# الله جل جلاله

الغاية العليا من خلق الإنسان  
- القيام بحق العبودية  
- الخلافة واستعمار الأرض

أهداف مطلوبة من المنظمة والمنظمة  
التخصص في إنتاج فرض كفاي معين.  
تحقيق أقصى أداء فردي وتنظيمي في هذا  
التخصص.  
تحقيق الإشباع المادي والمعنوي للفرد  
والمنظمة من خلال إنجاز مهامها بنجاح.

أهداف مطلوبة من الفرد والفرد  
أداء فرض كفاي معين  
الإتقان في أداء الدور.  
تحقيق أقصى إشباع مادي ومعنوي من خلال  
النجاح في إنجاز الدور

الفلاح التنظيمي



الله جل جلاله

الغاية العليا من خلق الانسان

المنظمة

الفرد

الفلاح التنظيمي



# معاً نصنع التميز



نماذج تطبيقية حول مفهوم وأداء الدور في الإسلام

**أولاً: أمثلة من قصص السابقين في القرآن حول مفهوم وأداء  
الدور**

**بالنسبة للطير**

**بالنسبة للجن**

**بالنسبة للإنس**



# معاً نصنع التميز



نماذج تطبيقية حول مفهوم وأداء الدور في الإسلام

**ثانياً: أمثلة من سيرة الرسول (ص) حول مفهوم وأداء الدور**

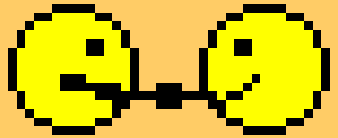
**أ - عمر بن الخطاب رضي الله عنه**

**ب - الحباب بن المنذر رضي الله عنه**

**خلاصة ونتائج**



# والقوام أحمد

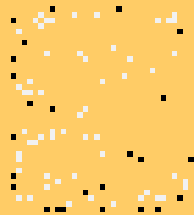




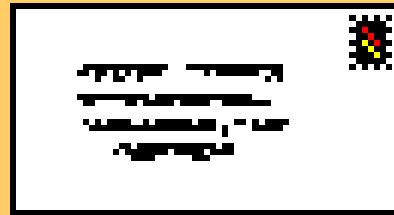
معاً نصنع التميز



للتواصل مع الدكتور



[Dr.mady1@gmail.com](mailto:Dr.mady1@gmail.com)



[www.almohamady.com](http://www.almohamady.com)

ENTER