



إدارة الصراعات

تشبي وانغ

أستاذ مشارك في مجال الاتصال، جامعة فيلانوف، الولايات المتحدة الأمريكية

ما هو؟

يشير مفهوم إدارة الصراع إلى عملية استخدام الاستراتيجيات المفضلة للتعامل مع الصراع بهدف الحد من التأثيرات السلبية الناتجة عنه وتعزيز التأثيرات الإيجابية. يشير الصراع إلى عدم توافق الأساليب أو السلوك أو الموارد من قبل وجهة نظر طرف واحد على الأقل من الأطراف المتنازعة في سياق محدد. يركز مفهوم "حل الصراعات" على الحد من الصراع أو القضاء عليه بينما يركز مفهوم "إدارة الصراعات" على تنفيذ الاستراتيجيات بهدف تحقيق نتائج إيجابية بشكل أخص.

الفريق والتواصل ما بين المشرف والموظف) والتواصل بين أتباع الثقافات (مثل المضيف - الضيف، والتكيف، والكفاءة) والتواصل في العلاقات العامة (مثل التواصل بين الشركات المتعددة الجنسيات والسكان المحليين). كما أنه يستخدم المفهوم في التدريب في أنواع مختلفة من السياقات (مثل الرعاية الصحية والتعليم العالي والمجتمع) وفي تقديم المشورة.

هل يتناسب المفهوم مع الحوار بين ثقافي؟

يتمشى مفهوم إدارة الصراعات مع الحوار بين ثقافي بشكل طبيعي لأن الاختلافات الثقافية تجعل الصراع مسبقاً. لا يفهم الأفراد أن هذه النزاعات غالباً ما تكون صراع كاذب، أي أن عدم التوافق المتصور غالباً ما ينتج من عدم الإلمام بقيم وعادات الآخرين الثقافية، وليس بسبب التناقض. إن الحوار المفتوح والأخلاقي والمتعاطف بين أتباع الثقافات ضروري لنجاح إدارة الصراعات.

ماذا بقي من العمل؟

أولاً، ينبغي أن تتضمن البحوث المستقبلية حالات ظرفية في تنفيذ الاستراتيجيات الفعالة وتقييمها. ثانياً، ينبغي التمييز بين الأنواع المختلفة من الصراعات مثل النزاعات المتعلقة بالمهام والنزاعات الاجتماعية والعاطفية، خاصة في سياقات تتعلق بمكان العمل. ثالثاً، ينبغي على الأفراد أن يأخذوا طبيعة الصراع المدمرة وطبيعته البناءة بعين الاعتبار وأيضاً استراتيجيات إدارتهما. وقد يساعد الصراع المتصارعين في تحديد احتياجاتهم المختلفة. وقد يكتسب الطرفان مستوى تفاهم أفضل لبعضهم البعض ويصلوا إلى مستوى جديد من الرضا في العلاقة من خلال عملية البحث عن أفضل السبل لتلبية احتياجات كلا الطرفين. وبهذه الطريقة، وهكذا، تعتبر إدارة الصراعات نوعاً من التواصل الفعال.

تستند نظرية إدارة الصراع الأكثر تأثيراً على الشبكة الإدارية التي طورها اثنين من المنظرين في مجال الإدارة روبرت بليك وجاين موتون في عام 1964. وبعد عدة تغييرات وإضافات، أصبحت الشبكة تستخدم بشكلها الحالي لوصف خمس استراتيجيات رئيسية لإدارة الصراع: التكامل (استراتيجية فوز - فوز التي تسعى إلى تحقيق أقصى قدر من المنفعة المتبادلة من خلال الحوار)، الاحتواء (استراتيجية فوز - خسارة من خلال تخلي طرف عن الاحتياجات الخاصة لتلبية احتياجات الآخرين)، السيطرة (استراتيجية خسارة - فوز عن طريق تحقيق احتياجات الفرد الخاصة دون الاهتمام إلى احتياجات الآخر)، التجنب (استراتيجية خسارة - خسارة عن طريق الانسحاب) التفاهم (استراتيجية أخذ - وعطاء لتلبية الاحتياجات المتبادلة).

من يستخدم هذا المفهوم؟

يستخدم مفهوم إدارة الصراع في مجالات إدارة الأعمال والتسويق والتواصل في سياقات مختلفة كالتواصل في العلاقات الشخصية (مثل الأسرة والزواج والصداقة) والتواصل في المنظمات (مثل على المستوى العام وبين أفراد



المراجع

Blake, R. R., & Mouton, J. S. (1964). *The managerial grid: The key to leadership excellence*. Houston, TX: Gulf.

Rahim, M. A. (2002). Toward a theory of managing organizational conflict. *International Journal of Conflict Management*, 13, 206-235.

المترجم: سلمى طارق شكري