

الآية

قال الله تعالى :

(وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَبَّحُوا اللَّهَ عَمَلَكُمْ وَرَسُولَهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ

وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾) صدق الله العظيم

سورة التوبة . الآية (105)

الإهداء

إلى من جرع الكأس فارغاً ليسقيني قطرة حب
إلى من كلّت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة
إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم

،،،

إلى القلب الكبير والدي العزيز

،،

إلى من أَرْضَعَتني الحب والحنان

،،

إلى رمز الحب وبلسم الشفاء

،،

إلى القلب الناصع بالبياض والدتي الحبيبة

،،

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي إخواني
الآن تفتح الأشرعة وترفع المرساة لتنتقل السفينة في عرض بحر واسع مظلم هو بحر
الحياة وفي هذه الظلمة لا يضيء إلا قنديل الذكريات ذكريات الأخوة البعيدة

،،

إلى الذين أحببتهم وأحبوني أصدقائي

،،

إلى الذين بذلوا كل جهدٍ وعطاء لكي أصل إلى هذه اللحظة أساتذتي الكرام
ولا سيما الدكتور الطاهر احمد محمد على

الشكر والتقدير

الحمد لله والشكر لله عز وجل. ومن بعده أخص بالشكر جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا التي منحتني فرصة الدراسة لنيل درجة الماجستير.

وأخص بالشكر الدكتور/ الطاهر احمد محمد على الذي أشرف على هذه الدراسة الى أن رأت النور فى صيغتها النهائية، والشكر موصول الى كل من ساهم فى إعداد هذه الدراسة .

مستخلص الدراسة

فى ظل التغيرات السريعة والمستمرة فى منظمات الأعمال والبيئة الخارجية المحيطة بها والتي تتفاعل معها تفاعلاً تبادلياً ، هذه البيئة التى تتسم بالتعقيد وحدة المنافسة ومحدودية الموارد كل هذه السمات ادت الى حدوث حالة عدم التاكيد مما ادى الى ظهور الصراعات التنظيمية فكيف للمنظمة التكيف مع هذه البصراعات ومن ثم رفع مستوى الرضا الوظيفى .

من هنا نبعت مشكلة الدراسة متمثلة فى إنخفاض مستوى الرضى الوظيفى فما هى مسبباته وعلاقته بالصراع التنظيمى واساليب إدارته ، ولتحقيق هذا الهدف تم تقديم إستبانة . وتمثلت أهمية الدراسة فى أن موضوع الصراع التنظيمى والرضا الوظيفى يمثلان أهمية بالغة فى مجال السلوك التنظيمى ، حيث أن الصراع المستمر يؤثر سلباً على إستقرار العمل ويقلل من أداء الأفراد .

هدفت الدراسة الى التعرف على أهم عوامل واسباب الصراعات التنظيمية لدى العاملين بهدف مواجهتها ، والتعرف على أثر الصراع التنظيمى على الرضا الوظيفى والعمل على تقديم بعض الحلول والتوصيات التى تساعد على تخفيض حدة الصراع . وفيما يلى أهم النتائج التى توصل اليها البحث:

- 1- لقد اتفق جميع الموظفين بالبنك على الإستراتيجيات التى يستخدمها المديرون لحل الصراع غير مرضية.
- 2- انخفاض الرضا بدرجة عالية ووجود تأثير سلبى لصراع الدور وكمية العمل ونوعيته على الرضا العام للعمل .
- 3- تزداد درجة الرضا للعاملين عند استخدام أسلوب المواجهة فى حل الصراعات الشخصية الموجودة بينهم بدرجة أكبر من رضائهم عن استخدام الأساليب الأخرى .

- 4- كلما زادت حدة الصراعات الشخصية بين العاملين داخل المنظمة ولم يتدخل المديرين لحلها كلما أدى ذلك إلى انخفاض درجة رضا العاملين عن العمل .
- 5- ان أكثر أسباب نشوء الصراع هي الاتصالات ونقل المعلومات وعدم التوافق مع الأسلوب الإدارى وعدم ملائمة الفرد لإحتياجات الوظيفة .
- 6- من أهم أسباب الصراعات ندرة الموارد وتشابك الأعمال وعدم وضوح الدور وسياسية المنظمة المتمثلة فى عدم مشاركة العاملين فى صنع القرار والتمايز الذى تتبعه الإدارة بين الأفراد .
- وقد قام الباحث على ضوء نتائج الدراسة بوضع عدد من التوصيات , أهمها :
- 1/ استخدام إستراتيجيات وأساليب مناسبة لحل الصراعات حتى يتحقق الرضا الوظيفى لجميع الأطراف المتصارعة .
 - 2/ توفير الموارد وتوضيح الادوار واثاحة الفرصة للعاملين للمشاركة فى صنع القرار .
 - 3/ استخدام أسلوب المواجهة لحل الصراع عن طريق مشاركة الاطراف المتصارعة فى حل الصراع .
 - 4/ عدم تجاهل الصراعات الشخصية التى تحدث بين العاملين لأن ذلك يؤثر سلباً على مستوى الرضا .
 - 5/ إجراء المزيد من البحوث المستقبلية حول كيفية إدارة الصراعات ومن ثم رفع مستوى الرضا الوظيفى للعاملين .
 - 6/ عقد دورات تدريبية للمدراء حول كيفية إدارة الصراعات الشخصية بين العاملين وأهمية تحقيق الرضا الوظيفى للعاملين .

Abstract

In light of the rapid changes and continuing in business organizations and the external environment surrounding them , which interact with interactive mutually , this environment characterized by complexity and intensity of competition and the limited resources of each of these features led to a situation of uncertainty which led to the emergence of conflicts regulatory How can the organization cope with these conflicts and then raise the level of job satisfaction . From here, the problem stemmed study represented in the low level of job satisfaction , what are its causes and its relationship to organizational conflict and Islip management. The study was important in that the issue of organizational conflict and job satisfaction are the utmost importance in the field of organizational behavior , as the ongoing conflict adversely affect the stability of work and reduces the performance of individuals. The study aimed to identify the most important factors and organizational causes of conflicts among workers in order to face it , and to identify the regulatory impact of the conflict on job satisfaction and work to provide some solutions and recommendations that help to reduce the intensity of the conflict . This researcher has come to the most important the following results:

- 1 - strategies used by managers in the Family Bank to resolve the conflict , we have all the bank 's employees agreed that it is not satisfactory for them.
- 2 - Low satisfaction with a high degree and the existence of a material adverse effect of role conflict and the quantity and quality of work on the overall satisfaction of the work.

3 - increases the degree of satisfaction for workers when using the method of confrontation in resolving personal conflicts existing among them a greater degree of satisfaction with the use of other methods .

4 - the greater the personal conflicts between employees within the organization did not intervene to solve managers whenever led to a low degree of satisfaction of employees from work.

5 - The more the reasons for the emergence of the conflict is the communication and transfer of information and lack of compatibility with the management style and the inadequacy of the individual to the needs of the job .

6 - one of the most important causes of conflicts scarcity of resources and the complexity of business and the lack of clarity and political role of the organization represented in the non-participation of workers in decision-making and management followed by differentiation between individuals. The researcher through the results of the study have developed a number of recommendations including :

1 / strategies and use appropriate methods to resolve conflicts in order to achieve job satisfaction for all the conflicting parties.

2 / provision of resources and to clarify the roles and provide an opportunity for employees to participate in decision-making

3 / use a method of confrontation to resolve the conflict through the participation of the conflicting parties in resolving the conflict .

4 / not to ignore the personal conflicts that occur among workers because it negatively affects the degree of satisfaction level .

5 / further research on how to manage future conflicts and then raise the level of job satisfaction for workers.

6 / holding training courses for managers on how to manage personal conflicts between workers and the importance of achieving job satisfaction for workers.

فهرست المحتويات

م	البيان	رقم الصفحة
1	الآية	أ
2	الإهداء	ب
3	الشكر والعرفان	ج
4	مستخلص الدراسة	د
5	Abstract	و
6	فهرست الموضوعات	ط
الفصل الأول (الإطار المنهجي)		
7	المبحث الأول : مفهوم الصراع -اسبابه-وراحل تطوره-مستوياته	11
8	المبحث الثاني : اثار الصراع – حل الصراع- إستراتيجيات التعامل مع الصراع -الآليات التنظيمية للتعامل مع الصراع -إدارة الصراع من منظور إسلامي	14
الفصل الثالث		
9	المبحث الأول : مفهوم الرضا الوظيفي - عوامل الرضا الوظيفي	21
10	المبحث الثاني :العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء في المنظمة	24
الفصل الرابع		
11	المبحث الأول : نبذة تعريفية لبنك الأسره	33
12	المبحث الثاني: تحليل الإستبيان –النتائج –التوصيات	34
13	الخاتمة	
14	المراجع	