

" الصراع "

- حالة من عدم الإتفاق بين أعضاء الفريق على موضوع ما .

- هناك صراع إيجابي وصراع سلبي .

- يجب إدارة الصراع .

- أنواع الصراع :-

أ- صراع فردي - بين الشخص وذاته (إختلاف القيم ، تضاربها) .

ب- صراع شخصي - بين شخصين (تضارب في القيم بين شخصين) .

ج- صراع جماعي - بين أعضاء الفريق (إختلاف القيم) .

- طرق علاج الصراع :

- إذا كان الصراع بسيطاً ← لا يتدخل القائد.

- إذا كان الصراع على المستوى الفردي شديد ← لا يتدخل المدير ،

- إذا كان الصراع على المستوى الشخصي شديد ← يتدخل القائد بأسلوب المواجهة بالأدلة .

- إذا كان الصراع على المستوى الجماعي شديد ← إستخدام طرق التطوير التنظيمي .

" القيادة "

- ربما أهم تأثير على عمليات الفريق يأتي من القيادة .

- قضية أساسية هنا هي هل الفرق بحاجة الى قائد .
- في الواقع هناك فرق كثيرة بدون قائد (فرق القيادة الذاتية) .
- والقيادة هي القدرة في التأثير في سلوك الآخرين .
- الحقيقة أن هذا التعريف غير دقيق لأنه يجعل من أي شخص قائد .
- الحقيقة نحن معنيون هنا بالقيادة الرسمية .

أنواع القيادة في الفريق :

- هناك أنواع من القيادة حسب النظرة الى السماح للفريق بالإدارة الذاتية .

1- الإشراف الخارجي : External Supervisor

- أكثر أنواع هياكل القيادة إستخداماً .
- يعين بموجبها مدير خارجي له سلطات مستمدة من مركزه الوظيفي .
- بموجب هذه السلطة يقوم القائد بـ:
 - أ- تحديد المهام .
 - ب- إعطاء التوجيهات والأوامر .
 - ج- منح المكافآت وتوجيه العقوبات .
- السلطة النهائية إذا في يد هذا القائد المعين وليس بيد الفريق .
- عادة لا يكون هذا القائد عضواً في الفريق ولا يقوم بمهام الفريق .

2- المنسق الخارجي External Facilitator

- يسمى الموجه ، المستشار ، المسهل أحياناً .

- يعين لتسهيل مهمة الفريق .
- هو عادة ليس عضواً في الفريق .
- لا يقوم بمهام في الفريق ولكنه يقدم النصيح والإرشاد للفريق في كيفية أداء النشاطات المطلوبة .

- يعين عادة من جهة أعلى تماماً كما في المشرف الخارجي لكن
- الدور المطلوب من المنسق الخارجي يختلف عن الدور المطلوب من المشرف الخارجي .

المشرف الخارجي

- سيطرة تامة على إتخاذ القرار .

المنسق الخارجي

- يشجع الفريق على الإدارة الذاتية .
- وضع الأهداف .
- تحديد المهام .

3- القائد المنتخب Internally Elected Leader .

- أعضاء كاملين في الفريق ويقومون بالمهام كاملة .
- يضاف الى مهامهم مهمة قيادة الفريق .
- يصبحون قادة نتيجة إنتخاب زملائهم لهم .
- لذلك يمكن تسميتهم بالقيادة النافذة Emergent Leader .
- إذا لم يكن للقائد القدرة في تسيير الأمور بنجاح يمكن إنتخاب غيره .

ABAHE

شكل يوضح

القيادة الفعالة في إدارة فريق العمل

ديمقراطي (مرونة)

العلاقات الإنسانية

- المشاركة

- الروح المعنوية

- التماسك

- الإلتزام

النظام المفتوح

- المرونة

- التأقلم

- الحصول على المواد

- الحصول على الدعم الخارجي

تركيز جزئي

تركيز كلي

العمليات الداخلية

الهدف الرشيد

4

- إدارة المعلومات

- الفاعلية

- التوازن

- الإنتاجية

- الرقابة والسيطرة

- التخطيط

- الإتصال

- وضع الأهداف

ABAHE

أوتوقراطي
(جمود)

جميع الحقوق محفوظة © الأكاڤمية العربية البريطانية للتعليم العالي