

أثر استراتيجيات ادارة الصراع التنظيمي على الالتزام الوظيفي في شركة الكهرباء الوطنية في

الاردن

إعداد

عمر عبد الهادي ذاكر الداموك

إشراف

الأستاذ الدكتور رشاد الساعد

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر استراتيجيات ادارة الصراع التنظيمي (الارضاء، التعاون، التجنب، السيطرة، التوفيق) على الالتزام الوظيفي في شركة الكهرباء الوطنية في الاردن، وقد تم الاعتماد على الاستبانة في جمع المعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة حيث أستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في التعامل مع البيانات بحيث تصف الظاهرة والمجتمع والمبحوث. تكونت عينة الدراسة (246) من الموظفين ورؤساء الاقسام ومدراء الدوائر ومساعدى المدير في شركة الكهرباء الوطنية في الاردن.

أشارت نتائج الدراسة الى وجود اثر لاستراتيجيات ادارة الصراع التنظيمي بأبعادها (التوفيق، التعاون، السيطرة) على الالتزام الوظيفي، في حين ان بعدي الارضاء والتجنب كان تأثيرهما غير دال.

اوصت الدراسة بالاهتمام اكثر ببعدي (الارضاء، والتجنب) من قبل شركة الكهرباء الوطنية من خلال تطوير استراتيجيات الادارة الصراع التنظيمي فيها لزيادة درجة الالتزام الوظيفي، وإعداد دورات داخلية أو خارجية تدار من قبل متخصصين في مجال استراتيجيات ادارة الصراع التنظيمي لتأهيل القيادات عن طريق تقديم

معلومات وإرشادات، وإعطاء المرونة الكافية للموظفين في شركة الكهرباء الوطنية من قبل المدراء من أجل
التزام وظيفي أفضل.

**The Impact of Organizational Conflict Management Strategies on
Functional Commitment at the National Electricity Company in
Jordan**

Prepared by:

Omar Abdul Hadi Al Damook

Supervised by:

Prof. Rashad Al Saed

Abstract

The aim of this study was to investigate the impact of organizational conflict management strategies (satisfaction, cooperation, avoidance, control, conciliation) on the functional commitment at the National Electricity Company in Jordan. The questionnaire was used to collect information about the study variables. The study sample consisted of (246) employees, department heads, department managers and assistant managers at the National Electricity Company in Jordan.

The results of the study indicated that there is an impact of the strategies of managing the organizational conflict by its dimensions (conciliation, cooperation, control) on the functional commitment, while the satisfaction and avoidance of their influence was insignificant.

The study recommended more attention to be paid to the aspects of (satisfaction and avoidance) by the National Electricity Company through the development of management strategies organizational conflict in order to increase the degree of functional commitment, and the preparation of internal or external courses managed by specialists in the management strategies of organizational conflict to qualify leaders by providing information Guidelines, and giving sufficient flexibility to employees at the national electricity company by managers for a better functional commitment.