### پرسشنامه تعارض سازمانی رابینز

همکار محترم؛

با سلام و احترام

پرسشنامه زیر در راستای پژوهشی جهت بررسی **تعارض سازمانی** تهیه شده است. لذا با تخصیص زمان ارزشمندتان به طور دقیق آنرا تکمیل و به پژوهشگر عودت دهید. شایان ذکر است این اطلاعات کاملاً محرمانه تلقی شده و صرفاً جهت دستیابی به اهداف پژوهش به صورت کلی مورد استفاده قرار خواهد گرفت. پیشاپیش از همکاری صمیمانه شما سپاسگزاری می‌شود.

**سوالات عمومی**

**این سوالات بسته به قلمرو زمانی، مکانی و پژوهشی شما باید تغییر کند**

1. جنسیت: مرد □ زن □

2. سن : کمتر از سی سال □ 30 تا 40سال □ 40تا 50 سال □ بیشتر از 50سال □

3. سابقه خدمت: کمتر 1 سال □ 3 تا 5 سال □ 5 تا 10 سال □ بیشتر از 10 سال □

4. میزان تحصیلات: دیپلم و پائینتر□ کاردانی □ کارشناسی □ تحصیلات تکمیلی □

سوالات تخصصی

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | هرگز | بسیار کم | بندرت | گاهی | همیشه |
| 1 من نظر خودم را که مخالف با نظر رئیسم است ابراز می نمایم. |  |  |  |  |  |
| 2 زمانی که می خواهم رئیسم را وادار کنم که موضع من را بپذیرد، صدایم را بلند می‌کنم. |  |  |  |  |  |
| 3 من نظر خود را با شفافیت هر چه بیشتر ابراز می کنم. |  |  |  |  |  |
| 4 من روی دیدگاه خود محکم می ایستم تا سرپرست من موضع را درک کند. |  |  |  |  |  |
| 5 روی موضع خودم اصرار می کنم و در آن باره بحث می کنم. |  |  |  |  |  |
| 6 هرگاه با رئیسم اختالف پیدا می کنم اصرار زیادی می کنم تا موضع مرا بپذیرد. |  |  |  |  |  |
| 7 هرگاه با سرپرستم اختالف پیدا می کنم روی موضع خود محکم می ایستم و دیدگاه‌های خود را ابراز می نمایم. |  |  |  |  |  |
| 8 من برای پیدا کردن یک راه حل (با توجه به اختالفی که با رئیسم دارم) به صورتی عمیق فکر می کنم. |  |  |  |  |  |
| 9 من راه حل هایی را پیشنهاد می کنم که شامل هر دو دیدگاه باشد. |  |  |  |  |  |
| 10 اگر سرپرست من اندکی کوتاه بیاید من روی نظر خود زیاد پافشاری نمی کنم. |  |  |  |  |  |
| 11 با توجه به مسائلی که در بحث با رئیسم به وجود می آید، من غالبا راه حل های |  |  |  |  |  |
| ابتکاری ارائه می کنم. |  |  |  |  |  |
| 12 من 50 درصد به رئیسم و 50 درصد به خودم حق می دهم تا به یک تفاهم برسیم. |  |  |  |  |  |
| 13 در بحث هایی که در مورد مسئله مورد اختالف پیش میاید من غالبا راه حل های ابتکاری ارائه می‌کنم. |  |  |  |  |  |
| 14 اگر رئیسم 50 درصد با نظر من موافقت کند تسلیم می شوم. |  |  |  |  |  |
| 15 در رابطه با اختالف نظرهایی که با رئیس خود دارم، همیشه وسط کار را می گیرم. |  |  |  |  |  |
| 16 برای اینکه بتوانم در رابطه با اختالف نظر خود راه حلی بیایم، پیشنهاد همکاری می‌کنم. |  |  |  |  |  |
| 17 برای پیدا کردن راه حل هایی برای مسائل مورد اختالف می کوشم تا از دیدگاه ها و نظر رئیس خود استفاده کنم. |  |  |  |  |  |
| 18 در مواردی که با رئیس خود برای حل مسائلی اختالف نظر دارم راه حل های بده و بستان پیشنهاد می کنم. |  |  |  |  |  |
| 19من در رابطه با مسائلی که موجب اختالف بین من و رئیسم می شود و باید با او بحث کنم، احساس شرم و گناه می کنم. |  |  |  |  |  |
| 20 من می کوشم تا شرایطی را که باعث اختالف شده است را روشن نمایم. |  |  |  |  |  |
| 21 زمانی که متوجه شوم که رئیس من می خواهد درباره موارد مورد اختالف بحث کند، می کوشم که با او وارد بحث نشوم. |  |  |  |  |  |
| 22 برای اجتناب از برخورد نظرهای خود را ابراز نمی کنم. |  |  |  |  |  |
| 23 من به اختلاف نظر اهمیت زیادی نمی دهم. |  |  |  |  |  |
| 24 من با بی اهمیت تلقی کردن دیدگاه های مخالف، می کوشم تا اختالف نظرها را کاهش دهم. |  |  |  |  |  |
| 25 هرگاه رئیس من در مورد مساله مورد اختالف با من برخورد کند خود را کنار می‌کشم. |  |  |  |  |  |
| 26 هرگاه موارد اختالف برانگیز پیش می آید من جاخالی می دهم. |  |  |  |  |  |
| 27 سعی می کنم با بی اهمیت جلوه دادن موارد مورد اختالف، آرامش را به وجود آورم. |  |  |  |  |  |
| 28 می کوشم تا موارد مورد اختالف را کم اهمیت جلوه دهم. |  |  |  |  |  |
| 29 هرگاه با رئیس خود بحث و مشاجره پیدا می کنم، جلوی زبان خود را می گیرم. |  |  |  |  |  |
| 30 با ادعای اینکه موارد مورد اختالف، بسیار جزئی است، تعارض و اختالف را کاهش می‌دهم. |  |  |  |  |  |

# منبع‌شناسی و راهنما

زهرا چنگلوابیان، بررسی نظام ارتباطات سازمانی و تاثیر آن برتعارض سازمانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه یاسوج، دانشکده مدیریت و علوم انسانی، استاد راهنما: دکتر مریم احمدی‌فردی، سال 1391.

روایی: تحلیل عاملی تاییدی

پایایی: آلفای کرونباخ (864/0)

توزیع سوالات و ابعاد

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ابعاد | تعداد سوالات | شماره سوالات |
| کنترل (رقابت) | 7 | 1 تا 7 |
| همکاری و مصالحه | 11 | 8 تا 18 |
| عدم رویارویی و اجتناب | 12 | 19 تا 30 |

# پیوست: پرسشنامه زیر در زمینه تعارض و ارتباطات تهیه شده است:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| سوالات تخصصی |  خیلی کم |  کم |  متوسط |  زیاد |  خیلی زیاد |
| مهارت‌های ارتباطی مدیریت تعارض |
| 1- مهارتهای ارتباطی امکان تنازع آشکار بین افراد را کاهش می‌دهد. |  |  |  |  |  |
| 2- مهارتهای ارتباطی در ابلاغ یک دستور مقاومت در اجرای دستورات را کاهش می‌دهد. |  |  |  |  |  |
| 3- یک پیام دقیق و هوشمندانه احساس عدم اطمینان را کاهش می‌دهد. |  |  |  |  |  |
| 4- مهارت‌های ارتباطی ناسازگاری بین اهداف را کاهش می‌دهد. |  |  |  |  |  |
| 5- اگر یک دستور یا درخواست هوشمندانه مطرح شود فرد احساس نخواهد کرد که مجبور به کاری شده است. |  |  |  |  |  |
| نوع ارتباطات مدیریت تعارض |
| 1- تعامل و تبادل دیدگاه می‌تواند باعث کاهش ناسازگاری بین اهداف شود. |  |  |  |  |  |
| 2- ارتباط دوسویه می‌تواند مقاومت در برابر یک درخواست را کاهش دهد. |  |  |  |  |  |
| 3- در یک ارتباط دوسویه امکان مشاجره طرفین کمتر می‌شود. |  |  |  |  |  |
| 4- تعامل و تبادل نظر دوجانبه احساس عدم اطمینان را کاهش می‌دهد. |  |  |  |  |  |
| موانع ارتباطی مدیریت تعارض |
| 1- موانع ارتباطی امکان بروز تنازع آشکار بین افراد را افزایش می‌دهد. |  |  |  |  |  |
| 2- اخلال در رسیدن یک دستور باعث افزایش مقاومت در اجرای دستورات می شود. |  |  |  |  |  |
| 3- یک پیام نامفهوم باعث افزایش احساس عدم اطمینان می‌شود. |  |  |  |  |  |
| 4- یک ارتباط مخدوش می‌تواند سبب شود تا طرفین به یکدیگر آسیب وارد کنند. |  |  |  |  |  |
| شیوه‌های ارتباطات مدیریت تعارض |
| 1- اگر دستور به صورت کتبی صادر شود مقاومت در برابر اجرای دستور کاهش می‌یابد. |  |  |  |  |  |
| 2- اگر پیامی به صورت کتبی ابلاغ شود احساس عدم اطمینان کاهش می‌یابد. |  |  |  |  |  |
| 3- ابلاغ مکتوب اهداف امکان ناسازگاری بین اهداف را کاهش می‌دهد. |  |  |  |  |  |
| 4- دستورات مکتوب باعث می‌شود فرد احساس نکند که مجبور به کاری شده است. |  |  |  |  |  |
| 5- دستورات مکتوب امکان تنازع آشکار بین افراد را کاهش می‌دهد. |  |  |  |  |  |
| 6- اگر دستور به صورت شفاهی صادر شود مقاومت در برابر اجرای دستور کاهش می‌یابد. |  |  |  |  |  |
| 7- اگر پیامی به صورت شفاهی ابلاغ شود احساس عدم اطمینان کاهش می‌یابد. |  |  |  |  |  |
| 8- ابلاغ شفاهی اهداف امکان ناسازگاری بین اهداف را کاهش می‌دهد. |  |  |  |  |  |
| 9- بیان شفاهی دستورات باعث می‌شود فرد احساس نکند که مجبور به کاری شده است. |  |  |  |  |  |
| 10- دستورات شفاهی امکان تنازع آشکار بین افراد را کاهش می‌دهد. |  |  |  |  |  |
| سبک ارتباطی مدیریت تعارض |
| 1- ارتباطات رسمی باعث احساس عدم اطمینان می‌شود. |  |  |  |  |  |
| 2- ارتباطات رسمی باعث افزایش وابستگی کاری می‌شود. |  |  |  |  |  |
| 3- ارتباطات رسمی امکان تنازع آشکار بین افراد را افزایش می‌دهد. |  |  |  |  |  |
| 4- ارتباطات رسمی باعث افزایش مقاومت در اجرای دستورات می شود. |  |  |  |  |  |
| 5- ارتباطات رسمی باعث می شود فرد احساس کند به کاری مجبور شده است. |  |  |  |  |  |
| 6- ارتباطات غیر رسمی باعث احساس عدم اطمینان می‌شود. |  |  |  |  |  |
| 7- ارتباطات غیر رسمی باعث افزایش وابستگی کاری می‌شود. |  |  |  |  |  |
| 8- ارتباطات غیر رسمی امکان تنازع آشکار بین افراد را افزایش می‌دهد. |  |  |  |  |  |
| 9- ارتباطات غیر رسمی باعث افزایش مقاومت در اجرای دستورات می شود. |  |  |  |  |  |
| 10- ارتباطات غیر رسمی باعث می شود فرد احساس کند به کاری مجبور شده است. |  |  |  |  |  |

# فرضیه اصلی

نظام ارتباطات سازمانی بر تعارض بین فردی در سازمان تاثیر دارد.

# فرضیه‌های فرعی

1- سبک ارتباطات (رسمی و غیررسمی) بر تعارض بین فردی در سازمان تاثیر دارد.

2- شیوه های ارتباطات (کتبی و شفاهی) بر تعارض بین فردی در سازمان تاثیر دارد.

3- نوع ارتباطات (یکطرفه و دوطرفه) بر تعارض بین فردی در سازمان تاثیر دارد.

4- مهارتهای ارتباطی بر تعارض بین فردی در سازمان تاثیر دارد.

5- موانع ارتباطی بر تعارض بین فردی در سازمان تاثیر دارد.