

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 سپاسگزار 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 40 سال 40 تا 50 سال بیشتر از 50 سال
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

همیشه	گاهی	بندرت	بسیار کم	هرگز	
					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 می کنم.
					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 اختلاف پیدا می کنم اصرار زیادی می کنم تا موضع مرا بپذیرد.
					7 هرگاه با سرپرستم اختلاف پیدا می کنم روی موضع خود محکم می ایستم و دیدگاه های خود را ابراز می نمایم.
					8 من برای پیدا کردن یک راه حل (با توجه به اختالی 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 ائتلاف پیش میاید من غالبا راه حل های ابتکاری ارائه می کنم.
					14 اگر رئیس 50 درصد با نظر من موافقت کند تسلیم می شوم.
					15 در رابطه با ائتلاف نظرهایی که با رئیس خود دارم، همیشه وسط کار را می گیرم.
					16 برای اینکه بتوانم در رابطه با ائتلاف نظر خود راه حل بیایم، پیشنهاد همکاری می کنم.
					17 برای پیدا کردن راه حل هایی برای مسائل مورد ائتلاف می کوشم تا از دیدگاه ها و نظر رئیس خود استفاده کنم.
					18 در مواردی که با رئیس خود برای حل مسائلی ائتلاف نظر دارم راه حل های بده و بستان پیشنهاد می کنم.
					19 من در رابطه با مسائلی که موجب ائتلاف بین من و رئیس می شود و باید با او بحث کنم، احساس شرم و گناه می کنم.
					20 من می کوشم تا شرایطی را که باعث ائتلاف شده است را روشن نمایم.
					21 زمانی که متوجه شوم که رئیس من می خواهد درباره موارد مورد ائتلاف بحث کند، می کوشم که با او وارد بحث نشوم.
					22 برای اجتناب از برخورد نظرهای خود را ابراز نمی کنم.
					23 من به ائتلاف نظر اهمیت زیادی نمی دهم.
					24 من با بی اهمیت تلقی کردن دیدگاه های مخالف، می کوشم تا ائتلاف نظرها را کاهش دهم.
					25 هرگاه رئیس من در مورد مساله مورد ائتلاف با من

					برخورد کند خود را کنار می‌کشم.
					26 هرگاه موارد اختلاف برانگیز پیش می‌آید من جاخالی می‌دهم.
					27 سعی می‌کنم با بی‌اهمیت جلوه دادن موارد مورد اختلاف، آرامش را به وجود آورم.
					28 می‌کوشم تا موارد مورد اختلاف را کم‌اهمیت جلوه‌دهم.
					29 هرگاه با رئیس خود بحث و مشاجره پیدا می‌کنم، جلوی زبان خود را می‌گیرم.
					30 با ادعای اینکه موارد مورد اختلاف، بسیار جزئی است، تعارض و اختلاف را کاهش می‌دهم.

منبع‌شناسی و راهنما

زهرا چنگل‌وابیان، بررسی نظام ارتباطات سازمانی و تاثیر آن بر تعارض 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 (0/864)

توزیع سوالات و ابعاد

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

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

سوالات تخصصی					خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
مهارت‌های ارتباطی مدیریت تعارض									
نوع ارتباطات مدیریت تعارض									
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 می‌شود.
					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 می‌شود.
					5- ارتباطات رسمی باعث می‌شود 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 می‌شود.
					10- ارتباطات غیر رسمی باعث می‌شود 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.

