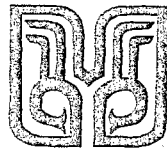


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۴۴۸.



دانشگاه شهید باهنر کرمان
دانشکده ادبیات و علوم انسانی
گروه علوم تربیتی

پایان نامه تحصیلی جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی

بررسی رابطه بین مهارت‌های مذاکره در مدیران گروه‌های آموزشی با
تضاد شغل موجود در میان اعضای هیات علمی گروه مربوطه در
دانشگاه شهید باهنر کرمان

استاد راهنما:

دکتر حمیدرضا علوی

استاد مشاور:

دکتر نعمت‌الله موسی‌پور

پژوهشگر:

زهرا مهربخش

۱۳۸۵ / ۱۲ / ۱۱

شهریور ۱۳۸۵

مهر اطلاعات و آرکایو علمی
شهریور ۱۳۸۵

۱۴۴۰



این پایان نامه به عنوان یکی از شرایط احراز درجه کارشناسی ارشد به
گروه علوم تربیتی و روانشناسی
دانشکده ادبیات و علوم انسانی
دانشگاه شهید باهنر کرمان

تسلیم شده است و هیچ گونه مدرکی به عنوان فراغت از تحصیل دوره مزبور شناخته نمی شود

نام و نام خانوادگی

امضاء

دانشجو:

زهرا مهر بخش

استاد راهنما:

دکتر سید حمید رضا علوی

دوره ۱:

دکتر مهدی لسانی

دوره ۲:

دکتر عباس رحمتی

دوره ۳:

معاونت پژوهشی و تحصیلات تکمیلی یا نماینده دانشکده: دکتر محمد علی...

حق چاپ محفوظ و مخصوص به مؤلف است

(ج)

تقدیم به:

"مادر مهربانم" که دریای محبت و جانفشانی‌هایش بی‌انتهاست و من درس
ایشان و گذشت را از او آموختم.

"پدر خوبم" که هیچگاه در زندگی مرا از دعای خیر خویش بی‌بهره
نگذاشت.

"همسر مهربان و صبورم" که عشق، محبت و آرامش را به من هدیه داد
و پیمودن این راه بدون همدلی و همراهیش امکان‌پذیر نبود.

"دو پسر عزیزم امیرعلی و امیرحسین" که نگاه به چشم‌هایشان هر روز
صبح امید تازه‌ای به زندگیم می‌دهد.

"برادرانم محمد، مصطفی و مجتبی" به پاس محبت‌هایشان.

"زهره و آرزوی عزیز و آناییتا کوچولوی قشنگم"

"خانواده محترم همسرم" که همواره در طول تحصیل مشوق من بوده‌اند.

با تشکر و سپاس از:

استاد ارجمندم "جناب آقای دکتر سیدحمیدرضا علوی" که اگر قلم قدرت به تصویرکشیدن بلندای اندیشه‌اش را داشت، بزرگواری‌ها و کرامت‌هایش مجال نمی‌داد.

استاد گرامی "جناب آقای دکتر نعمت‌الله موسی‌پور" که همواره با صبر و شکیبایی، بنده را در انجام این پژوهش یاری نمودند.

اساتید گرانقدر "جناب آقای دکتر لسانی" و "جناب آقای دکتر رحمتی" که لطف نموده و داوری این پایان‌نامه را بر عهده گرفتند.

"جناب آقای دکتر جوادی" که توجهات و محبت‌های پدران‌شان مایه دلگرمی تمامی دانشجویان می‌باشد.

تمامی اساتید بخش علوم تربیتی که در طول دوران تحصیل از راهنمایی‌های ایشان بهره جستیم.

تشکر و قدردانی ویژه از "جناب آقای دکتر حسین زندی" مدیر کل محترم آموزش دانشگاه شهید باهنر کرمان که تهیه این پژوهش بدون کمک و یاری ایشان میسر نمی‌گردید.

در نهایت از تمامی مدیران محترم گروه‌های آموزشی و اعضاء هیأت علمی دانشگاه شهید باهنر کرمان که با پاسخگویی صادقانه به پرسشنامه‌ها ما را در انجام این تحقیق یاری دادند، کمال تشکر را دارم.

چکیده

تعارض، نیروی اجتناب‌ناپذیری در سازمان است و تمامی سازمانها و مدیران به نوعی با مسئله تعارض مواجه هستند. تعارض، عدم توافق بین دو نفر یا دو گروه از اعضای سازمان می‌باشد که به دلیل وجود هدفهای گوناگون و اختلاف در منافع پدید می‌آید. یکی از اقدامات مدیریتی جهت کاهش و رفع تعارض، مذاکره می‌باشد. مذاکره، فرآیندی است که دو یا چند نفر یا گروه دارای هدفهای مشترک و متضاد طرح‌های پیشنهادی خود را بیان می‌کنند و شرایط خاص را مورد بحث قرار می‌دهند تا احتمالاً به توافق برسند. مذاکره دارای چهار سبک شهودی، هنجاری، تحلیلی و واقع‌گرایی می‌باشد. در تحقیق حاضر با توجه به این چهار سبک، مهارت‌های مدیران گروههای آموزشی دانشگاه باهنر کرمان در استفاده از این چهار سبک سنجیده شده و همچنین میزان تضاد شغل در بین گروههای آموزشی مختلف دانشگاه شهیدباهنر نیز بدست آمده و در نهایت رابطه بین دو متغیر موردبررسی قرار گرفته است.

جامعه آماری این پژوهش را دو گروه تشکیل داده‌اند. گروه اول مدیران گروههای آموزشی می‌باشند که تعداد آنها ۴۹ نفر است و تمامی آنها به روش سرشماری انتخاب گردیدند. گروه دیگر اعضاء هیات علمی دانشگاه شهید باهنر کرمان هستند که شامل ۳۰۰ نفر می‌باشند که از این تعداد ۵۰ درصد آنها به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب گردیدند. در این پژوهش جهت دستیابی به داده‌ها از پرسشنامه پیره، برای تعیین نوع سبک مذاکره مدیران گروههای آموزشی و از پرسشنامه دوبرین جهت اندازه‌گیری میزان تضاد شغلی در اعضاء هیات علمی گروههای آموزشی دانشگاه شهید باهنر استفاده شده است که پس از تعیین روایی و پایایی مورد استفاده قرار گرفتند (میزان روایی برای هر دو پرسشنامه پیره و دوبرین ۰/۹۱ و میزان پایایی برای پرسشنامه دوبرین ۰/۹۱ و برای پرسشنامه پیره ۰/۸۹) در تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS، جداول فراوانی، نمودارهای ستونی و جعبه‌ای، از آزمونهای همبستگی پیرسون و اسپیرمن، آزمون‌های من-ویتنی و کروسکال والیس استفاده گردیده است.

یافته‌های بدست آمده از این تحقیق نشان می‌دهند که مدیران در سبک‌های مختلف مذاکره از مهارت بسیار زیادی برخوردار هستند. همچنین، در این تحقیق این نتیجه بدست آمد که میزان تضاد شغل در گروههای مختلف آموزشی نیز در حد متوسط می‌باشد (نه افراطی و نه تفریطی). براساس محاسبات از طریق آزمونهای همبستگی

اسپیرمن و پیرسون چنین نتیجه گرفته شد که بین مهارت در سبک شهودی، سبک هنجاری و سبک واقع گرایی مذاکره در مدیران گروههای آموزشی و تضاد شغل در اعضاء هیات علمی دانشگاه شهید باهنر کرمان رابطه وجود دارد و این در حالی است که بین سبک تحلیلی مذاکره در مدیران گروههای آموزشی و تضاد شغلی در اعضاء هیات علمی دانشگاه شهید باهنر کرمان رابطه معنی داری وجود ندارد. این رابطه به دلیل استفاده بیشتر تعداد زیادی از مدیران از سبک تحلیلی در مذاکرات خود و اینکه ایشان بیشتر در پی انجام مذاکرات منطقی می باشند در حالی که مدیران باید به این نکته توجه داشته باشند که در مذاکرات خود خصوصیات شخصیتی افراد، سبک خاص افراد در مذاکرات و شرایط زمانی و مکانی را مدنظر قرار دهند تا بتوانند مذاکرات اثربخشی داشته باشند. با توجه به این نتایج باید گفت که مذاکره می تواند به عنوان یک راه حل در مدیریت تعارض استفاده شود و مذاکره، هنری است که همه افراد توانایی یادگیری آن را دارند. لذا فراهم آوردن شرایطی برای مدیران، جهت آشنایی بیشتر با اصول و فنون مذاکره و بحث های گروهی و یادگیری استفاده از سبک های مختلف در موقعیت های خاص خود و همچنین آشنایی اعضاء گروه علمی با فرآیند تعارض، چگونگی برخورد با تعارض، دانستن اینکه تعارض می تواند سودمند واقع شود و چگونگی برخورد با دیگر اعضاء گروه هنگام تعارض می تواند سبب موفقیت در کاهش تعارضات گروه و استفاده مؤثر و کارآمد از تعارضات در گروه باشد.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول : طرح مسئله

۲	مقدمه
۳	۱-۱- عنوان مسئله
۳	۲-۱- بیان مسئله
۵	۳-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق
۷	۴-۱- اهداف تحقیق
۷	۵-۱- فرضیه‌های تحقیق
۷	۱-۵-۱- فرضیه کلی
۷	۲-۵-۱- فرضیات جزئی
۸	۶-۱- تعریف اصطلاحات و مفاهیم

فصل دوم : پیشینه تحقیق

۱۰	مقدمه
۱۰	۱-۲- تعریف تعارض
۱۱	۲-۲- تعارض، رقابت و همکاری
۱۳	۳-۲- سیر تکاملی اندیشه تعارض
۱۵	۴-۲- جنبه‌های مختلف تعارض
۱۸	۵-۲- انواع تعارض سازمانی
۲۲	۶-۲- پیش فرضهای اساسی سازگار نسبت به تعارض میان گروهی
۲۴	۷-۲- علل ایجاد تعارض
۲۴	۱-۷-۲- عوامل مرتبط با ساختار و یا وظایف سازمان
۲۶	۲-۷-۲- عوامل مرتبط با روابط مروده‌ای
۲۸	۸-۲- فرآیند تعارض
۳۰	۹-۲- زیان‌های ناشی از تعارض
۳۱	۱۰-۲- روش‌هایی برای برخورد مناسب با تعارض
۳۳	۱۱-۲- استراتژی‌های پیشگیری از تعارض
۳۴	۱۲-۲- مهارت‌های رفع تعارض
۳۴	۱۳-۲- مدیریت تعارض

۳۵	۱۴-۲- موقعیت‌های مختلف مدیریت تعارض
۳۷	۱۵-۲- سبک‌های عمومی مدیریت تعارض
۳۸	۱-۱۵-۲- رقابت
۳۸	۲-۱۵-۲- همکاری
۳۸	۳-۱۵-۲- اجتناب
۳۹	۴-۱۵-۲- گذشت
۴۰	۵-۱۵-۲- سازش یا مصالحه
۴۱	۱۶-۲- اثربخشی سبک‌های مختلف مدیریت تعارض
۴۳	۱۷-۲- عوامل اثرگذار بر شیوه برخورد با تعارض
۴۳	۱۸-۲- چگونگی انتخاب روش مدیریت تعارض
۴۴	۱۹-۲- تحریک تعارض *
۴۶	۲۰-۲- تعریف مذاکره
۴۷	۲۱-۲- فرآیند مذاکره
۴۸	۱-۲۱-۲- تدارک و برنامه‌ریزی (آمادگی)
۵۲	۲-۲۱-۲- تدوین مقررات و ارائه پیشنهاد
۵۲	۳-۲۱-۲- توضیح و توجیه (مباحثه)
۵۳	۴-۲۱-۲- چانه زدن و حل مسئله
۵۳	۵-۲۱-۲- تنظیم توافقنامه و اجرا (ختم مذاکره)
۵۴	۲۲-۲- انواع اساسی مذاکره
۵۴	۱-۲۲-۲- مذاکره توزیعی
۵۵	۲-۲۲-۲- مذاکره منطقی
۵۸	۳-۲۲-۲- مذاکره با حالت ساخت‌دهی
۵۸	۴-۲۲-۲- مذاکره درون سازمانی
۵۹	۲۳-۲- سبک‌های مذاکره
۵۹	۱-۲۳-۲- سبک واقع‌گرایی *
۵۹	۲-۲۳-۲- سبک شهودی
۶۰	۳-۲۳-۲- سبک هنجاری (تکلیفی)
۶۰	۴-۲۳-۲- سبک تحلیلی

صفحه	عنوان
۶۱	۲-۲۴- شاخص‌های مذاکره اثربخش
۶۱	۲-۲۵- شرایطی برای مذاکره
۶۲	۲-۲۶- سازماندهی مذاکره
۶۳	۲-۲۷- موانع مذاکره
۶۴	۲-۲۸- انواع مذاکره کنندگان
۶۶	۲-۲۹- خصوصیات مذاکره کننده خوب
۶۶	۲-۳۰- مسائل مربوط به مدیریت در مذاکره
۶۷	۲-۳۰-۱- گرفتاریهای مذاکره
۶۹	۲-۳۰-۲- ارتباطات و مذاکره
۷۰	۲-۳۰-۳- جنبه‌های اخلاقی مذاکره
۷۰	۲-۳۱- فنون غیر اخلاقی در مذاکره
۷۱	۲-۳۲- مذاکره در فرهنگهای مختلف
۷۲	۲-۳۳- مذاکره برای حل مسئله تعارض
۷۴	۲-۳۴- مروری بر تحقیقات مشابه
۸۰	۲-۳۵- خلاصه و جمع‌بندی

فصل سوم: روش انجام پژوهش

۸۵	مقدمه
۸۵	۳-۱- متغیرهای مورد بررسی
۸۵	۳-۲- روش پژوهش
۸۶	۳-۳- جامعه آماری
۸۶	۳-۴- حجم نمونه و روش نمونه‌گیری
۸۶	۳-۵- ابزار دستیابی به داده‌ها
۸۷	۳-۶- روش جمع‌آوری داده‌ها
۸۷	۳-۷- روایی پرسشنامه
۸۷	۳-۸- پایایی پرسشنامه
۸۷	۳-۹- شیوه تحلیل داده‌ها

فصل چهارم: یافته‌های پژوهش

۹۱	مقدمه
----	-------

صفحه

عنوان

۹۲	۱-۴- ویزگیهای عمومی مدیران گروههای آموزشی*
۹۲	۱-۱-۴- جنس مدیران
۹۳	۲-۱-۴- سن مدیران
۹۴	۳-۱-۴- مدرک تحصیلی مدیران
۹۵	۴-۱-۴- مرتبه علمی مدیران
۹۶	۵-۱-۴- وضعیت استخدامی مدیران
۹۷	۶-۱-۴- رشته تحصیلی مدیران
۹۸	۷-۱-۴- سنوات خدمت مدیران
۹۹	۸-۱-۴- سابقه مدیریت
۱۰۰	۲-۴- ویزگیهای عمومی اعضای هیات علمی
۱۰۰	۱-۲-۴- جنس اعضای هیات علمی
۱۰۱	۲-۲-۴- مدرک تحصیلی اعضای هیات علمی
۱۰۲	۳-۲-۴- مرتبه علمی اعضای هیات علمی
۱۰۳	۴-۲-۴- رشته تحصیلی اعضای هیات علمی
۱۰۴	۳-۴- مهارتهای مذاکره مدیران
۱۰۴	۱-۳-۴- مهارت در سبک شهود مذاکره
۱۰۵	۲-۳-۴- مهارت در سبک هنجاری مذاکره
۱۰۶	۳-۳-۴- مهارت در سبک تحلیلی مذاکره
۱۰۷	۴-۳-۴- مهارت در سبک واقع گرایی مذاکره
۱۰۸	۵-۳-۴- مهارت در کل سبکهای مذاکره
۱۰۹	۴-۴- تضاد شغل اعضای هیات علمی
۱۱۰	۵-۴- فرضیههای تحقیق
۱۱۰	۱-۵-۴- فرضیه کلی
۱۱۱	۲-۵-۴- فرضیه جزئی اول
۱۱۳	۳-۵-۴- فرضیه جزئی دوم
۱۱۴	۴-۵-۴- فرضیه جزئی سوم
۱۱۶	۵-۵-۴- فرضیه جزئی چهارم

صفحه	عنوان
۱۱۷	۶-۴- مقایسه تضاد شغلی بر حسب ویژگیهای عمومی اعضای هیات علمی
۱۱۷	۴-۶-۱- مقایسه تضاد شغل بر حسب جنس اعضای هیات علمی
۱۱۸	۴-۶-۲- مقایسه تضاد شغل بر حسب مدرک تحصیلی اعضای هیات علمی
۱۲۰	۴-۶-۳- مقایسه تضاد شغل بر حسب رشته تحصیلی اعضای هیات علمی
۱۲۱	۴-۶-۴- مقایسه تضاد شغل بر حسب مرتبه علمی اعضای هیات علمی
۱۲۳	۴-۷-۷- مقایسه مهارت در سبک‌های مذاکره بر حسب ویژگیهای عمومی مدیران گروهها
	۴-۷-۱- مقایسه مهارت در سبک‌های مذاکره بر حسب مدرک تحصیلی
۱۲۳	مدیران گروهها
	۴-۷-۲- مقایسه مهارت در سبک‌های مذاکره بر حسب رشته تحصیلی
۱۲۴	مدیران گروهها
	۴-۷-۳- مقایسه مهارت در سبک‌های مذاکره بر حسب مرتبه علمی
۱۲۶	مدیران گروهها
	۴-۷-۴- مقایسه مهارت در سبک‌های مذاکره بر حسب وضعیت استخدامی
۱۲۷	مدیران گروهها
۱۲۹	۴-۸-۸- رابطه بین مهارت در سبک‌های مذاکره با ویژگیهای عمومی مدیران گروهها
۱۲۹	۴-۸-۱- رابطه بین مهارت در سبک‌های مذاکره با سن مدیران گروهها
۱۳۰	۴-۸-۲- رابطه بین مهارت در سبک‌های مذاکره با سابقه خدمت مدیران گروهها
۱۳۱	۴-۸-۳- رابطه بین مهارت در سبک‌های مذاکره با سابقه مدیریت مدیران گروهها

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

۱۳۴	مقدمه
۱۳۴	۵-۱- نتیجه‌گیری
۱۳۴	۵-۱-۱- فرضیه کلی
۱۳۴	۵-۱-۲- فرضیه جزئی اول
۱۳۵	۵-۱-۳- فرضیه جزئی دوم
۱۳۵	۵-۱-۴- فرضیه جزئی سوم
۱۳۵	۵-۱-۵- فرضیه جزئی چهارم

صفحه

عنوان

۱۳۶	۲-۵- بحث و بررسی
۱۳۹	۳-۵- محدودیت‌ها
۱۴۰	۴-۵- پیشنهادهای تحقیق
۱۴۰	۱-۴-۵- پیشنهادهای پژوهشی
۱۴۰	۲-۴-۵- پیشنهادهای کاربردی

فهرست منابع

۱۴۱	منابع فارسی
۱۴۶	منابع انگلیسی

پیوست‌ها

۱۴۸	جدول محاسبه روایی پرسشنامه مهارت‌های مذاکره‌ای
۱۴۸	جدول محاسبه روایی پرسشنامه تضاد شغل
۱۴۹	محاسبه پایایی پرسشنامه مهارت‌های مذاکره و تضاد شغل
۱۵۰	پرسشنامه مهارت‌های مذاکره
۱۵۴	پرسشنامه تضاد شغل

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۱۲	جدول ۱-۲- فایده همکاری و زیانهای تعارض
۱۵	جدول ۲-۲- مقایسه دیدگاه‌های سنتی و جدید تعارض
۲۳	جدول ۳-۲- پیش فرض‌های اساسی سه گانه نسبت به تعارض و مدیریت آنها
۳۶	جدول ۴-۲- موقعیتهای مختلف تعارض
۵۸	جدول ۵-۲- مقایسه مذاکره توزیعی و تلفیقی
۶۱	جدول ۶-۲- معیارهای مذاکره مؤثر
۷۷	جدول ۷-۲- نتایج تحقیقات گزارش شده
۹۲	جدول ۱-۴- توزیع فراوانی جنس مدیران گروههای آموزشی
۹۳	جدول ۲-۴- توزیع فراوانی سن مدیران گروههای آموزشی
۹۴	جدول ۳-۴- توزیع فراوانی مدرک تحصیلی مدیران گروههای آموزشی
۹۵	جدول ۴-۴- توزیع فراوانی مرتبه دانشگاهی مدیران گروههای آموزشی
۹۶	جدول ۵-۴- توزیع فراوانی وضعیت استخدامی مدیران گروههای آموزشی
۹۷	جدول ۶-۴- توزیع فراوانی رشته تحصیلی مدیران گروههای آموزشی
۹۸	جدول ۷-۴- توزیع فراوانی سنوات خدمت مدیران گروههای آموزشی
۹۹	جدول ۸-۴- توزیع فراوانی سابقه مدیریت مدیران گروههای آموزشی
۱۰۰	جدول ۹-۴- توزیع فراوانی جنس اعضای هیات علمی
۱۰۱	جدول ۱۰-۴- توزیع فراوانی مدرک تحصیلی اعضای هیات علمی
۱۰۲	جدول ۱۱-۴- توزیع فراوانی مرتبه دانشگاهی اعضای هیات علمی
۱۰۳	جدول ۱۲-۴- توزیع فراوانی رشته تحصیلی اعضای هیات علمی
۱۰۴	جدول ۱۳-۴- توزیع فراوانی میزان استفاده مدیران از سبک شهودی مذاکره
۱۰۵	جدول ۱۴-۴- توزیع فراوانی میزان استفاده مدیران از سبک هنجاری مذاکره
۱۰۶	جدول ۱۵-۴- توزیع فراوانی میزان استفاده مدیران از سبک تحلیلی مذاکره
۱۰۷	جدول ۱۶-۴- توزیع فراوانی میزان استفاده مدیران از سبک واقع گرایی مذاکره
۱۰۸	جدول ۱۷-۴- توزیع فراوانی میزان استفاده مدیران از کل سبک‌های مذاکره
۱۰۹	جدول ۱۸-۴- توزیع فراوانی میزان تضاد شغل در اعضای هیات علمی
۱۱۰	جدول ۱۹-۴- آماره‌های آزمون همبستگی

عنوان

صفحه

۱۱۲	جدول ۴-۲۰- آماره‌های آزمون همبستگی
۱۱۳	جدول ۴-۲۱- آماره‌های آزمون همبستگی
۱۱۵	جدول ۴-۲۲- آماره‌های آزمون همبستگی
۱۱۶	جدول ۴-۲۳- آماره‌های آزمون همبستگی
۱۱۸	جدول ۴-۲۴- آماره‌های آزمون همبستگی
۱۱۹	جدول ۴-۲۵- آماره‌های آزمون من - ویتنی
۱۲۰	جدول ۴-۲۶- آماره‌های آزمون کروسکال والیس
۱۲۲	جدول ۴-۲۷- آماره‌های آزمون کروسکال والیس
۱۲۳	جدول ۴-۲۸- آماره‌های آزمون من - ویتنی
۱۲۵	جدول ۴-۲۹- آماره‌های آزمون کروسکال والیس
۱۲۶	جدول ۴-۳۰- آماره‌های آزمون کروسکال والیس
۱۲۸	جدول ۴-۳۱- آماره‌های آزمون کروسکال والیس*
۱۲۹	جدول ۴-۳۲- آماره‌های آزمون همبستگی
۱۳۱	جدول ۴-۳۳- آماره‌های آزمون همبستگی
۱۳۲	جدول ۴-۳۴- آماره‌های آزمون همبستگی