

لا إله إلا الله



دانشگاه شمال

دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد
رشته تربیت بدنی و علوم ورزشی گرایش مدیریت ورزشی

عنوان پایان نامه:

ارتباط فرهنگ سازمانی با مدیریت تعارض در کارکنان
ادارات تربیت بدنی استان مازندران

استاد راهنما:

دکتر سید محمدحسین رضوی

استاد مشاور:

دکتر سید عماد حسینی

نگارش:

شقایق کیانی مهر

شهریور ۸۸

تقدیم به :

پدر سختکوشم

مادر مهربانم

و

همه کسانی که به ایران عشق می ورزند.

تشکر و قدردانی

سپاس یزدان پاک را که دیباچه ی زندگی را به زیبا نگاره های قلم جلوه نماید و خیال آدمی را به علم و معرفت فروزان آورد تا در امتداد هستی ما را به نگارش نقطه ای بر حرفی از پیشگفتار دفتر دانش، لیاقت عطا فرماید.

به منظور انجام این تحقیق از نظرات و راهنمایی های بزرگوارانی استفاده شده است که بر خود لازم می دانم از ایشان سپاسگزاری نمایم.

از اساتید ارجمند جناب آقای دکتر محمدحسین رضوی (استاد راهنما) و جناب آقای دکتر عماد حسینی (استاد مشاور) به خاطر ارائه نظرات اندیشمندانه و کاربردی خود در جهت پیشبرد این تحقیق تشکر و قدردانی می نمایم.

همچنین از آقای سعید امیرنژاد و همکلاسی های گرامیم خانم بیتا اسدی و خانم زهرا حبیب نژاد که هر یک به نوعی در انجام این تحقیق مرا یاری نمودند، کمال تشکر را دارم.

چکیده

هدف این پژوهش بررسی ارتباط فرهنگ سازمانی با مدیریت تعارض کارکنان ادارات تربیت بدنی استان مازندران بود. این تحقیق توصیفی-پیمایشی و از نوع همبستگی و جمع آوری اطلاعات از طریق مطالعات میدانی بود. جامعه آماری را کلیه کارکنان ادارات تربیت بدنی استان مازندران که ۱۵۱ نفر بودند تشکیل می دادند که از این تعداد، ۱۳۹ نفر پرسشنامه ها را به طور کامل پر کردند.

ابزار این تحقیق شامل پرسشنامه های معتبر و استاندارد فرهنگ سازمانی (مارشال ساشکین ۱۹۹۶) و مدیریت تعارض (پوتنام و ویلسون ۱۹۹۱) بود که روایی و پایایی شان مجدداً توسط محقق به دست آمد. اعتبار پرسشنامه فرهنگ سازمانی ۰/۷۶ و اعتبار پرسشنامه مدیریت تعارض ۰/۸۷ بود که با آلفای کرونباخ محاسبه گردید.

برای تجزیه و تحلیل یافته های پژوهش از آمار توصیفی و نیز آمار استنباطی شامل ضریب همبستگی پیرسون و برنامه های نرم افزاری SPSS و EXCEL استفاده گردید.

نتایج این تحقیق نشان داد که بین فرهنگ سازمانی و چهار تا از سبک های مدیریت تعارض در کارکنان ادارات تربیت بدنی استان مازندران که همکاری، مصالحه، اجتناب، مدارا می باشند، ارتباط معنی داری یافت نشد. تنها بین فرهنگ سازمانی و سبک رقابت در مدیریت تعارض ارتباط معنی داری در سطح $P < 0/05$ ارتباط معنی داری وجود دارد.

واژه های کلیدی

فرهنگ سازمانی، مدیریت تعارض، کارکنان، ادارات تربیت بدنی.

فهرست مطالب

عنوان..... صفحه

فصل اول: طرح تحقیق

- ۱-۱) مقدمه ۲
- ۲-۱) بیان مسأله و سوال اصلی تحقیق ۳
- ۳-۱) ضرورت انجام تحقیق ۶
- ۴-۱) اهداف تحقیق ۸
- ۵-۱) فرضیه های تحقیق ۹
- ۶-۱) متغیرهای تحقیق ۹
- ۷-۱) محدودیت های تحقیق ۱۰
- ۸-۱) تعریف اصطلاحات و واژه های کلیدی ۱۰

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق

- ۱-۲) مقدمه ۱۳
- ۲-۲) مفهوم و تعریف فرهنگ ۱۴
- ۳-۲) ویژگی های فرهنگ ۱۵
- ۴-۲) فرهنگ سازمانی ۱۶
- ۵-۲) ویژگیهای فرهنگ سازمانی ۱۸
- ۶-۲) سطوح فرهنگ سازمانی ۱۸
- ۷-۲) کارکردهای فرهنگ سازمانی ۱۹

- ۲۰..... (۸-۲) ابعاد فرهنگ سازمانی
- ۲۱..... (۹-۲) شیوه پیدایش فرهنگ سازمانی
- ۲۱..... (۱۰-۲) زنده نگه داشتن فرهنگ
- ۲۲..... (۱۱-۲) شیوه فراگیری فرهنگ سازمانی
- ۲۳..... (۱۲-۲) دیدگاههای فرهنگ سازمانی
- ۲۴..... (۱۳-۲) انواع فرهنگ سازمانی
- ۲۸..... (۱۴-۲) فرهنگ و پاره فرهنگ های سازمانی
- ۳۰..... (۱۵-۲) فرآیند مدیریت فرهنگ سازمانی
- ۳۱..... (۱۶-۲) تغییر فرهنگ سازمانی
- ۳۲..... (۱۷-۲) الگوهای فرهنگ سازمانی
- ۳۲..... (۱-۱۷-۲) الگوی پارسونز (AGIL)
- ۳۳..... (۲-۱۷-۲) الگوی اوچی
- ۳۴..... (۳-۱۷-۲) الگوی پیترز و واترمن
- ۳۴..... (۴-۱۷-۲) الگوی لیت وین و استرینگر
- ۳۵..... (۵-۱۷-۲) الگوی کرت لوین
- ۳۵..... (۶-۱۷-۲) الگوی گوردن ، بتز و هالف هیل
- ۳۵..... (۷-۱۷-۲) الگوی مدیریت فرهنگ سازمانی دیویس
- ۳۶..... (۸-۱۷-۲) الگوی هفت شرکت مشاوره ای مکینزی
- ۳۷..... (۹-۱۷-۲) الگوی استیفن پی رابینز
- ۳۷..... (۱۰-۱۷-۲) الگوی فرهنگ سازمانی مارشال ساشکین
- ۳۸..... (۱۸-۲) تعارض
- ۳۸..... (۱۹-۲) ماهیت و مفهوم تعارض

- ۲-۲۰) مدیریت تعارض ۴۰
- ۲-۲۱) نگرش های فلسفی نسبت به تعارض ۴۰
- ۲-۲۱-۱) دیدگاه سنتی ۴۰
- ۲-۲۱-۲) دیدگاه روابط انسانی ۴۱
- ۲-۲۱-۳) دیدگاه تعامل گرا ۴۱
- ۲-۲۲) علل تعارض ۴۱
- ۲-۲۳) روش های گوناگون طبقه بندی تعارض ۴۴
- ۲-۲۳-۱) دسته بندی تعارض بر اساس ارتباط با هدف های سازمان ۴۵
- ۲-۲۳-۲) دسته بندی تعارض بر اساس شکل تعارض ۴۶
- ۲-۲۳-۳) دسته بندی بر اساس رابطه با طرف های تعارض ۴۶
- ۲-۲۳-۴) دسته بندی بر اساس جایگاه تعارض در درون سازمان ۴۷
- ۲-۲۳-۵) دسته بندی تعارض از نظر هوی و میسکل ۴۷
- ۲-۲۴) مراحل تعارض ۴۸
- ۲-۲۴-۱) مراحل تعارض از دیدگاه رحیم ۴۸
- ۲-۲۴-۲) مراحل تعارض از دیدگاه دویچ ۴۹
- ۲-۲۴-۳) مراحل تعارض از دیدگاه پوندی ۵۰
- ۲-۲۴-۴) فرآیند تعارض از دیدگاه رابینز ۵۱
- ۲-۲۵) تعارض و فشارهای عصبی ۵۲
- ۲-۲۶) سبک های مدیریت تعارض ۵۴
- ۲-۲۶-۱) سبک های مدیریت تعارض از نظر بیلک و موتون ۵۴
- ۲-۲۶-۲-۱) تسلط ۵۴
- ۲-۲۶-۲-۲) مدارا ۵۵
- ۲-۲۶-۲-۳) احتراز ۵۶

۵۷ مصالحه (۴-۲-۲۶-۲)
۵۷ تشریک مساعی (۵-۲-۲۶-۲)
۶۰ اثربخشی سبک های مدیریت تعارض (۲۷-۲)
۶۱ پیامدهای تعارض (۲۸-۲)
۶۱ پیامدهای سازنده تعارض (۱-۲۸-۲)
۶۳ پیامدهای زیانبار تعارض (۲-۲۸-۲)
۶۳ تعارض سازنده در برابر تعارض مخرب (۲۹-۲)
۶۵ پیشینه تحقیق (۳۰-۲)

فصل سوم: روش شناسی

۷۵ مقدمه (۱-۳)
۷۵ طرح و روش تحقیق (۲-۳)
۷۵ جامعه آماری و نحوه گزینش نمونه (۳-۳)
۷۶ روش جمع آوری اطلاعات (۴-۳)
۷۶ پرسشنامه فرهنگ سازمانی (OCAQ) (۱-۴-۳)
۷۷ پرسشنامه سبک مدیریت تعارض (OCCI) (۲-۴-۳)
۷۸ مشخصات فردی (۳-۴-۳)
۷۸ روایی و پایایی پرسشنامه ها (۵-۳)
۷۹ روش اجرای تحقیق (۶-۳)
۷۹ روشهای تجزیه و تحلیل آماری (۷-۳)

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده های تحقیق

۸۲ (۱-۴) مقدمه
۸۲ (۲-۴) آمار توصیفی
۸۲ (۱-۲-۴) توصیف ویژگی های فردی
۸۷ (۲-۲-۴) توصیف یافته های مربوط به سوالات پرسشنامه سبک های مدیریت تعارض
۸۸ (۳-۲-۴) توصیف یافته های مربوط به سوالات پرسشنامه فرهنگ سازمانی
۹۰ (۳-۴) آزمون فرضیه های تحقیق
۹۰ (۱-۳-۴) آزمون کالموگراف اسمیرونف
۹۱ (۲-۳-۴) فرضیه اول
۹۲ (۳-۳-۴) فرضیه دوم
۹۳ (۴-۳-۴) فرضیه سوم
۹۴ (۵-۳-۴) فرضیه چهارم
۹۵ (۶-۳-۴) فرضیه پنجم

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری و پیشنهادات

۹۷ (۱-۵) مقدمه
۹۷ (۲-۵) خلاصه پژوهش
۹۹ (۳-۵) نتایج تحقیق
۹۹ (۱-۳-۵) نتایج توصیفی
۱۰۱ (۲-۳-۵) نتایج استنباطی
۱۰۱ (۴-۵) بحث و نتیجه گیری

۱۰۹..... (۵-۵) پیشنهادات حاصل از نتایج تحقیق

۱۱۱..... (۶-۵) پیشنهادات برای محققان آتی

منابع و مآخذ

۱۱۳..... منابع و مآخذ

۱۲۳..... ضمائم

فهرست جداول

عنوان.....	صفحه
جدول (۲-۱) تعاریف فرهنگ سازمانی	۱۷
جدول (۲-۲) ویژگی های فرهنگ سازمانی	۱۸
جدول (۳-۲) دیدگاه های فرهنگ سازمانی	۲۴
جدول (۴-۲) تقسیم بندی فرهنگ سازمانی کویین و گارت	۲۵
جدول (۵-۲) وظایف فرهنگ سازمانی پارسونز.....	۳۲
جدول (۶-۲) الگوی ویلیام اوچی	۳۳
جدول (۷-۲) مراحي تعارض از دیدگاه پوندى	۵۰
جدول (۸-۲) مقایسه سبک های مدیریت تعارض از ابعاد مختلف	۵۹
جدول (۹-۲) شیوه های مدیریت تعارض و موقعیت ها و شرایط آزاد	۶۰
جدول (۱۰-۲) تعارض و عملکرد سازمانی	۶۴
جدول (۱-۳) آلفای کروناخ پرسشنامه فرهنگ سازمانی و مدیریت تعارض.....	۷۹
جدول (۱-۴) مشخصات فردی آزمودنی ها	۸۶
جدول (۲-۴) توصیف یافته های مربوط به پرسشنامه سبک های مدیریت تعارض.....	۸۸
جدول (۳-۴) توصیف یافته های مربوط به پرسشنامه فرهنگ سازمانی و مولفه های آن	۸۹
جدول (۴-۴) نتایج آزمون فرض نرمال بودن فرهنگ سازمانی و مدیریت تعارض.....	۹۰
جدول (۵-۴) ارتباط بین فرهنگ سازمانی با سبک همکاری	۹۱
جدول (۶-۴) ارتباط بین فرهنگ سازمانی با سبک مصالحه	۹۲
جدول (۷-۴) ارتباط بین فرهنگ سازمانی با سبک اجتناب	۹۳
جدول (۸-۴) ارتباط بین فرهنگ سازمانی با سبک مدارا	۹۴
جدول (۹-۴) ارتباط بین فرهنگ سازمانی با سبک رقابت	۹۵

فهرست شکل ها و نمودارها

عنوان صفحه

شکل ها

- شکل (۱-۱) چهارچوب نظریه تحقیق..... ۹
- شکل (۱-۲) ابعاد فرهنگ سازمانی ۲۰
- شکل (۲-۲) الگوی جامعه پذیری از دیدگاه رایینز ۲۲
- شکل (۳-۲) قدرت فرهنگ سازمانی ۲۹
- شکل (۴-۲) فرآیند مدیریت فرهنگ سازمانی ۳۱
- شکل (۵-۲) دو بعد فرهنگ از دیدگاه دیویس ۳۶
- شکل (۶-۲) مراحل تعارض از دیدگاه رحیم ۴۹
- شکل (۷-۲) مراحل تعارض از دیدگاه دویچ ۵۰
- شکل (۸-۲) فرآیند تعارض از دیدگاه رایینز ۵۲
- شکل (۹-۲) تعارض و عملکرد سازمانی ۶۴

نمودارها

- نمودار (۱-۴) درصد فراوانی جنسیت آزمودنی ها ۸۳
- نمودار (۲-۴) درصد فراوانی سن آزمودنی ها ۸۳
- نمودار (۳-۴) درصد فراوانی وضعیت تاهل آزمودنی ها ۸۴
- نمودار (۴-۴) درصد فراوانی مدرک تحصیلی آزمودنی ها ۸۴
- نمودار (۵-۴) درصد فراوانی سابقه خدمت آزمودنی ها ۸۵
- نمودار (۶-۴) درصد فراوانی رشته تحصیلی آزمودنی ها ۸۵
- نمودار (۷-۴) میانگین یافته های مربوط به پرسشنامه سبک های مدیریت تعارض ۸۷
- نمودار (۸-۴) میانگین یافته های مربوط به فرهنگ سازمانی و مولفه های آن ۸۸

فصل اول
طرح تحقیق

فصل دوم
مبانی نظری و
پیشینه تحقیق

فصل سوم
روشناسی تحقیق

فصل چهارم

تجزیه و تحلیل یافته ها

فصل پنجم
بحث و نتیجه گیری و
پیشنهادات

منابع و مأخذ

ضمائم