

ارتباطات سازمانی و تعارضات بین فردی
(مطالعه موردی)

پرویز کریمی

صبا مهدی ویسه



مهرآش

۱۳۹۴

سرشناسه	: کریمی، پرویز، ۱۳۶۶ -
عنوان و نام پدیدآور	: ارتباطات سازمانی و تعارضات بین فردی (مطالعه موردی) // پرویز کریمی، صیدمهدی ویسه.
مشخصات نشر	: ایلام: مهرآیش، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	: غ، ۱۳۱ص: مصور، جدول، نمودار .
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۹۵۵۴۲-۳-۲
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: کتابنامه:ص. [۱۱۵]-۱۲۴.
موضوع	: اختلاف بین اشخاص -- ایران -- ایلام (استان) -- نمونه پژوهی
موضوع	: ارتباط در سازمان ها -- ایران -- ایلام (استان) -- نمونه پژوهی
موضوع	: آموزش فنی -- ایران -- ایلام (استان) -- نمونه پژوهی
شناسه افزوده	: ویسه، صیدمهدی، ۱۳۴۶ -
رده بندی کنگره	: ۱۳۱/۴ - تف ۴/ک - HM۱۱۲۱
رده بندی دیویی	: ۰۳/۶
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۰۹۵۵۱



انتشارات مهرآیش

عنوان: ارتباطات سازمانی و تعارضات بین فردی (مطالعه موردی)

نویسندگان: پرویز کریمی و صیدمهدی ویسه

طراح جلد: مینا سلیمان نژاد

چاپ اول ۱۳۹۴

چاپ میعاد

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

آدرس: ایلام، بلوار آزادی، خیابان مصلی، انتشارات مهرآیش

شماره تماس: ۰۹۱۸۸۴۶۵۹۹۶

قیمت: ۱۲۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۵۵۴۲-۳-۲

ISBN: ۹۷۸-۶۰۰-۹۵۵۴۲-۳-۲

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	مقدمه
	فصل اول: پیشینه‌ی ادبی
۹	بخش اول: ارتباطات سازمانی
۹	۱-۱-۱- سازمان
۱۰	۱-۱-۲- ارتباط
۱۲	۱-۲-۱- ویژگی‌های ارتباطات سازمانی
۱۳	۱-۲-۲- تفاوت ارتباط سازمانی با انواع دیگر ارتباط
۱۳	۱-۲-۳- انگیزه و فایده‌ی ارتباط سازمانی
۱۴	۱-۲-۴- فرآیند ارتباطات
۱۵	۱-۴-۲-۱- فرستنده یا منبع پیام
۱۵	۱-۴-۲-۲- به رمز در آوردن
۱۵	۱-۴-۲-۳- پیام
۱۶	۱-۴-۲-۴- رسانه یا کانال
۱۶	۱-۴-۲-۵- رمزگشایی

- ۱-۱-۲-۴-۶- گیرنده پیام ۱۷
- ۱-۱-۲-۴-۷- موانع ارتباطی یا اختلالات ۱۷
- ۱-۱-۲-۴-۸- بازخور ۱۸
- ۱-۱-۲-۵- جریان ارتباطات در سیستم ۱۸
- ۱-۱-۲-۶- دیدگاه‌های عمده ارتباطات ۲۰
- ۱-۱-۲-۶- دیدگاه مکانیکی به ارتباطات ۲۰
- ۱-۱-۲-۶- دیدگاه کنش متقابل ۲۱
- ۱-۱-۲-۶-۳- دیدگاه تعاملی یا میان‌کنشی ۲۱
- ۱-۱-۲-۷- ارتباطات در مکاتب مختلف ۲۲
- ۱-۱-۲-۸- انتخاب مسیر یا کانال ارتباط ۲۴
- ۱-۱-۲-۹- قوانین راهبردی در ارتباطات سازمان ۲۶
- ۱-۱-۲-۱۰- مشکلات در ارتباطات سازمان ۲۸
- ۱-۱-۲-۱۱- راه کارهای برای حمایت از ارتباطات سازمانی ۲۹
- ۱-۱-۲-۱۱-۱- در ارتباطات بالا به پایین ۲۹
- ۱-۱-۲-۱۱-۲- در ارتباطات پایین به بالا ۳۰
- ۱-۱-۲-۱۲- ضرورت برقراری ارتباط در مدیریت ۳۰
- ۱-۱-۲-۱۳- ارتباطات رسمی و غیر رسمی ۳۱
- ۱-۱-۲-۱۳-۱- ارتباطات رسمی ۳۱
- ۱-۱-۲-۱۳-۲- ارتباطات غیررسمی ۳۲
- ۱-۱-۲-۱۴- شبکه‌های ارتباطی در سازمان ۳۳
- ۱-۱-۲-۱۵- روابط بین سازمانی ۳۴

۳۵.....	۱-۱-۲-۱۶- بهبود ارتباطات سازمان
۳۷.....	۱-۱-۲-۱۷- موانع ارتباطات
۳۹.....	بخش دوم: تعارضات بین فردی
۳۹.....	۱-۲-۱- ماهیت تعارض
۴۱.....	۱-۲-۲- علل تعارض
۴۲.....	۱-۲-۲-۱- منابع محدود
۴۲.....	۱-۲-۳- نظارت و کنترل یک طرفه
۴۲.....	۱-۲-۴- ریشه های ارتباطی تعارض
۴۲.....	۱-۲-۴-۱- تفاوت در ادراک و شناخت
۴۳.....	۱-۲-۴-۲- تفاوت در ارزش ها، اهداف و ارزش ها
۴۳.....	۱-۲-۴-۳- ارتباط مبهم
۴۵.....	۱-۲-۵- انواع تعارضات سازمانی
۴۵.....	۱-۲-۵-۱- تعارض بر حسب طرف های متداعض
۴۵.....	۱-۲-۵-۲- تعارض درون فردی
۴۵.....	۱-۲-۵-۳- تعارض بین فردی
۴۶.....	۱-۲-۵-۴- تعارض درون گروهی
۴۶.....	۱-۲-۵-۵- تعارض بین گروهی
۴۶.....	۱-۲-۵-۶- تعارض درون سازمانی
۴۶.....	۱-۲-۶- تعارض سازنده در برابر تعارض مخرب
۴۸.....	۱-۲-۷- جنبه های منفی و مثبت تعارض
۴۸.....	۱-۲-۷-۱- جنبه های منفی تعارض
۴۹.....	۱-۲-۷-۲- جنبه های مثبت تعارض

- ۴۹..... ۸-۲-۱- فرآیند تعارض
- ۴۹..... ۱-۸-۲-۱- ارتباطات
- ۵۰..... ۲-۸-۲-۱- تعارض در نقش
- ۵۰..... ۳-۸-۲-۱- تعارض در هدف
- ۵۰..... ۹-۲-۱- در تقسیم‌بندی دیگری، تعارض را به ۸ نوع تقسیم کرده‌اند
- ۵۰..... ۱-۹-۲-۱- تعارض درون شخصی
- ۵۱..... ۱-۹-۲-۱- تعارض بین فردی
- ۵۲..... ۳-۹-۲-۱- تعارض بین گروهی
- ۵۳..... ۴-۹-۲-۱- تعارض در فرهنگ و بین فرهنگی
- ۵۳..... ۱۰-۲-۱- جایگاه تعارض در مدیریت
- ۵۴..... ۱۱-۲-۱- دیدگاه‌های عمده نسبت به تعارض
- ۵۴..... ۱-۱۱-۲-۱- نظریه سنتی
- ۵۵..... ۲-۱۱-۲-۱- نظریه روابط انسانی
- ۵۵..... ۳-۱۱-۲-۱- نظریه تعامل
- ۵۵..... ۱۲-۲-۱- مراحل تعارض
- ۵۶..... ۱۳-۲-۱- مدیریت تعارض و شبکه‌های آن
- ۵۸..... ۱۴-۲-۱- توسعه مهارت‌های حل تعارض
- ۵۸..... ۱۵-۲-۱- فنون رفع تعارض
- ۵۹..... ۱-۱۵-۲-۱- حل مسأله به صورت دو طرفه
- ۵۹..... ۲-۱۵-۲-۱- افزایش روابط متقابل
- ۶۰..... ۳-۱۵-۲-۱- سیستم‌های استیناف
- ۶۰..... ۴-۱۵-۲-۱- توسعه‌ی ارتباطات غیررسمی

- ۱-۲-۱۶- راهبردهای مدیریت تعارض ۶۰
- ۱-۲-۱۷- پیامدهای سازنده تعارض ۶۲
- ۱-۲-۱۸- الگوی تشریک مساعی ۶۲
- ۱-۲-۱۹- استراتژی تحریک و ایجاد تعارض سازنده در سازمان ۶۳
- ۱-۲-۱۹-۱- فرهنگ سازمانی را تغییر دهید ۶۳
- ۱-۲-۱۹-۲- از افراد بیرون از سازمان استفاده کنید ۶۳
- ۱-۲-۱۹-۳- سازمان (ساختار سازمانی) را مورد تجدید نظر قرار دهید ۶۴
- ۱-۲-۲۰- نگرش نوین در تعارض ۶۴
- ۱-۲-۲۱- مهارت‌های توانرسمی به شرح زیر تعریف شده اند ۶۴
- بخش سوم: تحقیقات انجام یافته در رابطه با موضوع تحقیق ۶۷
- ۱-۳-۲- تحقیقات داخلی ۶۷
- ۱-۳-۳- تحقیقات خارجی ۷۱
- ۱-۳-۴- مدل مفهومی پژوهش ۷۴

فصل دوم: روش شناسی پژوهش

- ۱-۲-۱- روش پژوهش ۷۵
- ۲-۲- جامعه آماری ۷۵
- ۲-۳- نمونه آماری ۷۶
- ۲-۴- روش جمع آوری داده ها ۷۶
- ۲-۵- شناسای متغیرها ۷۷
- ۲-۵-۱- متغیرهای وارد شده در تحقیق ۷۷
- ۲-۶- ابزار جمع آوری داده ها ۷۷
- ۲-۸- روای و پایای پرسشنامه ۷۸

- ۷۹-۹-۲ روش های آماری ۷۹
- ۸۰-۷-۲ محدودیت های پژوهش ۸۰
- ۸۰-۱-۸-۲ در کنترل پژوهشگر ۸۰
- ۸۰-۲-۷-۲ خارج از کنترل پژوهشگر ۸۰

فصل سوم: تجزیه و تحلیل یافته‌ها

- ۸۱-۱-۳ بخش اول: آمار توصیفی ۸۱
- ۸۱-۱-۱-۳ - سیت ۸۱
- ۸۲-۲-۱-۳ سن ۸۲
- ۸۲-۳-۱-۳ وضعیت ناها ۸۲
- ۸۳-۴-۱-۳ وضعیت استخدام ۸۳
- ۸۴-۵-۱-۳ سابقه خدمت ۸۴
- ۸۴-۲-۳ آمار تحلیلی ۸۴
- ۸۴-۱-۲-۳ بررسی نرمال بودن داده ها با استفاده از آزمون کولموگراف - اسمیرنوف ۸۴
- ۸۵-۲-۲-۳ بررسی فرضیات ۸۵
- ۸۵-۱-۲-۲-۳ فرضیه اصلی ۸۵
- ۸۶-۲-۲-۲-۳ فرضیه اول ۸۶
- ۸۷-۳-۲-۲-۳ فرضیه دوم ۸۷
- ۸۷-۴-۲-۲-۳ فرضیه سوم ۸۷
- ۸۸-۵-۲-۲-۳ فرضیه چهارم ۸۸
- ۸۹-۶-۲-۲-۳ فرضیه پنجم ۸۹
- ۹۰-۳-۲-۳ تحلیل همبستگی مؤلفه های ارتباطات سازمانی با متغیرهای تعارضات بین فردی (تعارض با رئیس، تعارض با هم‌رئوس، تعارض با هم‌ردیفان) ۹۰

۱-۳-۲-۳- بررسی همبستگی میان مؤلفه آزادی عمل کارکنان در سازمان و	۹۰
تعارض با رئیس	
۲-۳-۲-۳- بررسی همبستگی میان مؤلفه آزادی عمل کارکنان در سازمان و تعارض	۹۱
با مرئوس	
۳-۳-۲-۳- بررسی همبستگی میان مؤلفه آزادی عمل کارکنان در سازمان و تعارض	۹۲
با همدیفان	
۴-۳-۲-۳- بررسی همبستگی میان مؤلفه گشودگی مجاری ارتباطی در سازمان و	۹۳
تعارض رئیس	
۵-۳-۲-۳- بررسی همبستگی میان مؤلفه گشودگی مجاری ارتباطی در سازمان و	۹۴
تعارض با مرئوس	
۶-۳-۲-۳- بررسی همبستگی میان مؤلفه گشودگی مجاری ارتباطی در سازمان و	۹۵
تعارض با همدیفان	
۷-۳-۲-۳- بررسی همبستگی میان مؤلفه ارتباطات اثربخش در سازمان و تعارض	۹۶
با رئیس	
۸-۳-۲-۳- بررسی همبستگی میان مؤلفه ارتباطات اثربخش در سازمان و تعارض	۹۷
با مرئوس	
۹-۳-۲-۳- بررسی همبستگی میان مؤلفه ارتباطات اثربخش در سازمان و تعارض	۹۸
با همدیفان	
۱۰-۳-۲-۳- بررسی همبستگی میان مؤلفه ارتباطات غیر رسمی در سازمان و	۹۹
تعارض با رئیس	
۱۱-۳-۲-۳- بررسی میزان تأثیر مؤلفه ارتباطات غیر رسمی و تعارض با مرئوس	۱۰۰

۱۰۱	تعارض باهمردیفان ۲-۳-۱۲- بررسی همبستگی میان مؤلفه ارتباطات غیر رسمی در سازمان و
۱۰۲	تعارض باریس ۲-۳-۱۳- بررسی همبستگی میان مؤلفه اطلاع رسانی اثربخش در سازمان و
۱۰۳	تعارض با نویس ۲-۳-۱۴- بررسی همبستگی میان مؤلفه اطلاع رسانی اثربخش در سازمان و
۱۰۴	تعارض باهمردیفان ۲-۳-۱۵- بررسی همبستگی میان مؤلفه اطلاع رسانی اثربخش در سازمان و
۱۰۵	نتیجه گیری
۱۱۵	کتابنامه
۱۲۵	پیوست ها

مقدمه

صاحب نظران بر این باورند که انسان موجودی اجتماعی است و این ماهیت اجتماعی آدمی را به برقراری رابطه و ایجاد ارتباط با دیگران گوناگون اجتماع و مجموعه‌ای که در آن قرار دارد هدایت می‌کند. سازمان به عنوان یک نهاد اجتماعی به امل اهداف بنیانی که دارد نوعی ارتباطات سازمانی بین افراد برقرار می‌سازد و بدیهی است که در این ارتباطات و چگونگی جهت‌گیری آنها به سمت «اهداف سازمانی» از مسائل ضروری و مورد توجه مدیران سازمان می‌باشد، و این توجه ناشی از آن است که مدیران دریافته‌اند ارتباط موثر با کارکنان و درک انگیزه‌های آنان در توفیق مدیریت در دستیابی به اهداف طراحی شده سازمانی عامل مؤثری است (رابینز^۱، ۱۳۷۴، ۲: ۲۱۲).

مطالعه ارتباطات سازمانی نیازمند بررسی دو مفهوم پیچیده «سازمان» و «ارتباطات» است. بسیاری از محققان معتقدند که سازمان با مجموعه‌ای اجتماعی (از گروه و یا مردم) سرانجام می‌گیرد که در آن فعالیت‌ها به منظور تحقق اهداف اعم از فردی و جمعی هماهنگ می‌شود، با توجه به هماهنگی فعالیت‌ها، ساختار سازمان‌ها تا حدی شکل می‌گیرد و این ساختار به افراد در رویاروی با یکدیگر و هم‌عصران با محیط وسیع‌تری به نام محیط سازمانی یاری می‌رساند (رابینز ۱۳۷۴، ۶۸).

رشد یک سازمان وابسته به مواجهه با تعارض‌هاست، کاهش تعارض‌های مخرب می‌تواند بهترین شرایط برای بقا فراهم کند؛ بنابراین هدف از کاهش تعارض‌ها، اجتناب از آنها نیست بلکه مدیریت آنها به

^۱ -Robbins

طور ضمنی است، شیوه تصمیم‌گیری در تعارض می‌تواند سازنده یا مخرب باشد، شیوه سازنده در تعارض به ما کمک می‌کند تا موفقیت را از زوایای مختلف بینیم اما شیوه منفی در تعارض می‌تواند هدایتگر ویرانی باشد. تعارض به عنوان جزئی اجتناب‌ناپذیر از زندگی سازمانی قلمداد می‌شود که اغلب به علت ویژگی‌های شخصیتی متفاوت بین افراد موجود در سازمان می‌باشد. (ییکلری نژاد ۱۳۷۹:۸). آگاهی از تفاوت‌های شخصیتی افراد یک سازمان می‌تواند مدیران ادارات و سازمان‌ها را در حل بسیاری از مسائل یاری دهد، وقتی که آنها قبول کردند که انسان‌ها از نظر توانایی‌های ذاتی و اکسایبی تفاوت دارند در پی این نخواهند بود که انجمن کارکنان رفتار یکسانی انتظار داشته باشند. در چنین فضایی است که کنترل تعارض به شکل سازنده آن امکان‌پذیر می‌شود. حال با بررسی‌های انجام گرفته در ارتباط با این موضوع به اهمیت نقش ارتباطات سازمانی در کنترل تعارضات سازمانی پی برده و لذا بر آن شدیم که در این پایان‌نامه به بررسی هر چه دقیق‌تر موضوع در اداره کار، آموزش، حرفه‌ای استان ایلام پرداخته و در جهت استفاده و مدیریت درست این تعارض‌ها، کمکی، در جهت هدایت مدیران و کارکنان در جهت مدیریت و عملکرد مدیران و کارکنان این سازمان کرده باشیم.

پدیده ارتباطات توجه بسیاری از دانشمندان و نیز برخی از مدیران ارتباطات سازمانی که در سال‌های اخیر به عنوان مشاور مدیریت، به یافتن نارسایی‌های سازمانی مورد مطالعه خود پرداخته‌اند، بر این اعتقادند که بسیاری از مسائل و مشکلات حاکم بر سازمان از بافت نادرست، اطلاعاتی و عدم توجه به ظرایف ارتباطات سازمانی بوده است و اگر مدیران بر این امور واقف بودند چه کارهای بهتری و بیشتر کارهای مربوطه را انجام می‌دادند. فرایند ارتباطات سازمانی در هر سازمانی، بسیار مهم و تأثیر مستقیم در اعمال مدیریت دارد. برای هر سازمان ارتباطات یک شرط، اساسی برای رسیدن به اهداف ضروری، عملکرد مؤثر و مفید، تأسیس و بنیاد، روابط پایه‌ای انسانی است. ارتباطات فرایند عملکرد مدیریت می‌باشد. اثرات ارتباطات، طراحی و وظایف مناسب، کنترل، انگیزه و محرک، رایزنی، مشاوره و مشارکت اعضای

سازمان را موجب می‌شود زمانی که در سازمان ارتباطات سازمانی مؤثر مستقر است، در نتیجه سازمان مرکز فعالیت، تلاش و همبستگی است (آندرونی^۱ و همکاران ۲۰۱۲، ۶۲).

شاید ارتباط ضعیف از جمله منابع عمده‌ای باشد که بین افراد تضاد و تعارض ایجاد می‌کند. صاحب نظران، چگونگی بر این باورند که انسان موجودی اجتماعی است و آشکار است که این ماهیت اجتماعی، آدمی را به برقراری رابطه و ایجاد ارتباط با وجوه گوناگون اجتماع و مجموعه‌ای که در آن است رهنمون می‌گرداند و انسان‌ها با توجه به ساخت روانی، شرایط تربیتی و چگونگی محیط در سلسله‌ای از ارتباطات که از جنبه‌های نو و چگونگی، با هم تفاوت دارند، گرفتارند. امروزه در بحث رفتار سازمانی تعارض و مدیریت تعارض^۲ در جمله مباحثی است که توجه مدیران و دست‌اندرکاران سازمان‌ها را به خود جلب کرده است. در بسیاری از سازمان‌ها با مارض به صورت یک مسئله جدی وجود دارد. شاید در همه جا این پدیده دارای چنان قدرتی نباشد که موجب انحلال سازمان‌ها گردد ولی تردیدی نیست که می‌تواند بر عملکرد سازمان‌ها اثرات ناگوار بگذارد (رایس، ۱۱۷، ۳۶۷).

بسیاری از محققان وجود اختلاف را می‌پندارند. پدیده‌ای اجتماعی امری طبیعی و از ویژگی‌های برجسته هر پدیده اجتماعی می‌دانند. از یک دیدگاه کاملاً نسبی، تعارض هم می‌تواند برای سازمان سازنده و ارزشمند باشد و هم می‌تواند مخرب و بازدارنده اهداف و خواسته‌های سازمانی در نظر گرفته شود. این کاملاً بستگی به وضع مدیریت سازمان دارد. بدین معنی که اگر تعارض، سودی مؤثر تحت کنترل قرار گیرد و مدیریت در مورد آن اقدام مقتضی، انجام دهد باعث افزایش پیوستگی، انجام به‌سرانجام به اعضای گروه و یا سازمان می‌شود که خود از سوی دیگر موجب ایجاد تعادل مناسب اعضای مخالف، کاهش آنان را به سوی سازش و همزیستی و یا از جهت دیگر به سوی تغییرات سازمانی مناسب می‌کشد. این تغییرات

^۱ -Andrioni

^۲ -Mangmenet Of Conflict

^۳ -Cohesiveness

سازمانی و همزیستی، روحیه حل مشکلات و عادت به آن را در جامعه و یا سازمان گسترش می‌دهد (یگلری نژاد ۱۳۷۹:۳۷)

در این تحقیق سعی بر آن است که تأثیر نظام ارتباطات سازمانی بر تعارض بین فردی مورد بررسی قرار گیرد. سؤال اصلی این پژوهش این است که آیا نظام ارتباطات سازمانی در اداره کل آموزش فنی حرفه ای استان ایلام بر تعارضات بین فردی تأثیر دارد، یا خیر؟ لذا این پژوهش با دیدگاهی «تخرید» به بحث و کاوش با «امون» زبان اثرپذیری تعارض کارکنان اداره کل آموزش فنی حرفه‌ای استان ایلام، از نظام ارتباطات سازمانی، کارکرد آن می‌پردازد. از آنجا که دامنه ارتباطات سازمانی بسیار وسیع و گسترده می‌باشد، لذا سعی می‌گردد تا آن «به ارتباط عمودی از نوع بالا و پایین^۱ محدود و محصور نمایم. همچنین در بررسی تعارض تلاش می‌گردد تا رادانت عنوان تعارض بین فردی مورد کاوش قرار دهیم.

به طور خلاصه: تعارض به گونه‌ای واقعی اجتناب‌ناپذیر از حیات سازمانی است و با آن باید روبرو شد و آن را پذیرفت و راه مناسب برای مقابله با آن را یافت، نه اینکه آن را حذف و از بحث پیرامون آن خودداری کرد. علاوه بر این دلیل، بطور خلاصه به دلیل زیر نیز می‌توان اشاره کرد:

ریشه بسیاری از مشکلات فردی، سازمانی و اجتماعی را می‌توان در کمبود ارتباطات مؤثر، نقش سیستم ارتباطی یا به طور کلی سوء تعیر و تفسیرهای ارتباطی جستجو کرد. لذا به نظر می‌رسد که شناخت نارسائی‌های نظام ارتباطی و اطلاع رسانی و ارائه راهکارهای اصلاحی به منظور رفع این نارسائی‌ها می‌تواند اثرات مثبتی را برای سازمان به همراه داشته باشد (رایز ۱۳۷۴: ۱۳۶).

ارتباطات و تعارض اجتناب‌ناپذیر و امری مداوم است. از طرفی تعارض هم می‌تواند، برای سازمان سازنده و ارزشمند باشد و هم می‌توان مخرب و بازدارنده اهداف و خواسته‌های سازمانی در نظر گرفته شود. این کاملاً بستگی به وضع مدیریت سازمان دارد، بدین معنی که اگر سبیز به گونه‌ای مؤثر تحت کنترل قرار گیرد، باعث افزایش پیوستگی و انسجام بین اعضای گروه و یا سازمان می‌شود. این تحقیق به دنبال راهکارهای این موضوع می‌باشد (پاک طینت ۱۶، ۱۳۸۱).

^۱ - Communication Downward

کمی پژوهش در زمینه مدیریت تعارض و ارتباطات مؤثر سازمانی در اداره کل آموزش فنی حرفه ای استان ایلام ما را بر اهمیت این پژوهش می افزاید. پژوهشهای قبلی انجام گرفته کمتر به دنبال روشهای کاربردی حل مسئله از طریق بین سیستم ارتباطی و تعارضات بین فردی بوده اند و اکثر تحقیقات به بررسی سبکها و راهبردهای تعارض پرداخته شده است و این تحقیق با این مشخصه اولین بار است در سیستم آموزشی مورد بررسی قرار گرفته، و مؤلفه های ارتباطات سازمانی را به صورت زیر شاخه ای با متغیرهای تعارض بین فردی مورد تحلیل و بررسی قرار می دهد.

این پژوهش دارای یک هدف کلی یعنی تعیین رابطه بین ارتباطات سازمانی با تعارضات بین فردی می باشد. اهداف، فرضیه های این پژوهش می توان به تعیین ارتباط بین آزادی عمل کارکنان^۱ با تعارضات بین فردی، ارتباط بین گشایش^۲ ارتباطی با تعارضات بین فردی، ارتباط بین ارتباطات اثربخش^۳ با تعارضات بین فردی، ارتباط بین گشایش^۴ ارتباطی غیررسمی با تعارضات بین فردی و ارتباط بین اطلاع رسانی اثربخش^۵ با تعارضات بین فردی اشاره نمود.

جامعه آماری پژوهش حاضر را تمامی کارکنان اداره کل آموزش فنی حرفه ای استان ایلام به تعداد (N=۲۴۰) تشکیل داده، که نمونه آماری تحقیق از طریق روش گزینی جلول مورگان (S=۱۴۴) انتخاب شد. داده های این پژوهش در زمستان ۱۳۹۱ جمع آوری شده است. مکان پژوهش حاضر اداره کل آموزش فنی حرفه ای استان ایلام می باشد که در نهایت به تعیین رابطه سادار میان ارتباطات سازمانی با تعارضات بین فردی کارکنان اداره کل آموزش فنی حرفه ای استان ایلام می انجامد.

^۱ - Freedom of employees

^۲ - Component of communicative openness tract

^۳ - Effective Communication

^۴ - Informal communication

^۵ - Effective information

واژه ها و اصطلاحات فنی

تعاریف مفهومی

- تعارض: فرآیندی است که در آن یک طرف عملاً سعی می کند که کوشش طرف مقابل را در نيل به اهداف مورد نظرش سد نماید، یا موجب محرومیت وی شود (عباس زادگان ۱۳۸۴، ۹۶).

- تعارض بین فردی: بین دو یا چند فرد رخ می دهد که دارای ارزشها، آرزوها، سبکهای ارتباطی و دیدگاههای متفاوت هستند. از جمله نشانههای تعارضات بین افراد، صحبت نکردن همکاران با یکدیگر و اعتنا نکردن به یکدیگر، بدگوی یکدیگر، رد کردن و آگاهانه به تضعیف یکدیگر پرداختن است (آستین^۱ ۱۲، ۲۰۰۲).

- ارتباطات: فرآیند تبادل اطلاعات، بین دو یا چند نفر از طریق علائم مشترک (فرهنگی ۱۳۷۶، ۲۵).
- ارتباط سازمانی: فرآیندی است که مدیران را برای گرفتن اطلاعات و تبادل معنی با افراد فراوان داخل سازمان و افراد در ارگانهای مربوط به خارج از آن ییست (وانامی سازد (فرهنگی ۸۱۳۸).

تعاریف عملیاتی

- تعارض: در این پژوهش منظور بیشتر بررسی تعارض سازمانده و مخرب می باشد.
- تعارض بین فردی: در این پژوهش منظور این است که عوامل است که تعارض بین فردی که مانع تحقق افراد در سازمان می شود مورد بررسی قرار گیرد.
- ارتباطات: در این پژوهش بیشتر ارتباطات از نوع بالا به پایین مد نظر است.
- ارتباطات سازمانی: در این پژوهش ارتباطات سازمانی که در کاهش تعارض نقش دارد مورد توجه می باشد.

¹ - Austin