



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد چالوس

دانشکده علوم انسانی
گروه مدیریت

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش: مدیریت دولتی-تحول

عنوان :

بررسی عوامل موثر بر تعارض سازمانی کارکنان

مورد مطالعه: اداره کل بنادر و دریانوردی استان مازندران-منطقه ویژه اقتصادی بندر نوشهر

استاد راهنما:

دکتر بهزاد فرخ سرشت

استاد مشاور :

دکتر قربانعلی آقااحمدی

پژوهشگر:

محمد اسماعیلی

تابستان ۱۳۹۲



اجرای این پایان نامه مورد حمایت مالی سازمان بنادر و دریانوردی قرار گرفته است و سازمان به عنوان تنها مرجع حاکمیتی کشور در امور بندری، دریایی و کشتی رانی بازرگانی به منظور ایفای نقش مرجعیت دانشی خود و در راستای تحقق راهبردهای کلان نقشه جامع علمی کشور مبنی بر "حمایت از توسعه شبکه های تحقیقاتی و تسهیل انتقال و انتشار دانش و سامان دهی علمی" از طریق "استانداردسازی و اصلاح فرایندهای تولید، ثبت، داوری و سنجش و ایجاد بانک های اطلاعاتی یکپارچه برای نشریات، اختراعات و اکتشافات پژوهشگران"، اقدام به ارایه این اثر در سایت SID می نماید.



سازمان بنادر و دریانوردی

چکیده

پژوهش حاضر به بررسی عوامل موثر بر تعارض کارکنان سازمان بنادر و کشتیرانی استان مازندران پرداخته است. این پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی است. کلیه کارکنان منطقه ویژه اقتصادی بندر امیر آباد به تعداد ۲۰۵ نفر جامعه آماری پژوهش را تشکیل می دهند که ۱۳۳ نفر از آن ها با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای، به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزارهای این پژوهش، پرسشنامه های محقق ساخته می باشند. پایایی پرسشنامه ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۱۴ و ۰/۷۳۹ محاسبه شد. برای تعیین روایی این ابزارها از روایی صوری و محتوایی استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها ابتدا با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنف، نرمال بودن توزیع داده ها بررسی شد و سپس با استفاده از آزمون تی تک نمونه ای معناداری سوالات مورد سنجش قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که ارزشها و اعتقادات متفاوت، اهداف ناسازگار، وابستگی به وظایف، قوانین مبهم و مسائل ارتباطات بر تعارض سازمانی تاثیر دارند اما منابع کمیاب بر تعارض سازمانی کارکنان بندر نوشهر تاثیر ندارد.

واژه های کلیدی: تعارض سازمانی، ارزشها و اعتقادات متفاوت، اهداف ناسازگار، وابستگی به

وظایف، قوانین مبهم، مسائل ارتباطات، منابع کمیاب و بندر نوشهر

فهرست مطالب

شماره صفحه	عنوان
فصل اول؛ کلیات تحقیق	
۲	۱-۱- مقدمه
۳	۲-۱- بیان مساله
۵	۳-۱- مدل مفهومی تحقیق
۶	۴-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق
۷	۵-۱- هدف اصلی از انجام پژوهش
۷	۶-۱- سوال اصلی پژوهش
۸	۷-۱- متغیرهای تحقیق
۸	۱-۷-۱- متغیر مستقل
۸	۲-۷-۱- متغیر وابسته
۸	۸-۱- قلمرو تحقیق
۸	۹-۱- تعاریف و اثره ها
فصل دوم؛ ادبیات و پیشینه تحقیق	
۱۲	۱-۲- مقدمه
۱۳	۲-۲- تعریف و مفهوم تعارض
۱۵	۳-۲- جایگاه تعارض در مدیریت
۱۷	۴-۲- عوامل تعارض را در سازمان
۳۰	۵-۲- ارزیابی منشاء تعارضات سازمانی
۳۲	۶-۲- مراحل مختلف فرایند تعارض
۳۳	۷-۲- سطوح تعارض
۳۵	۸-۲- مراحل تعارض
۳۶	۹-۲- تعارض سازنده در برابر تعارض مخرب
۳۸	۱۰-۲- پیامدهای سازنده تعارض
۴۱	۱۱-۲- الگوی تشریک مساعی
۴۲	۱۲-۲- عملکرد سازمان براساس الگوی تشریک مساعی

۴۳	۱۳-۲- علل خودداری مدیران از تشریک مساعی
۴۳	۱۴-۲- روشهای مقابله با تعارض در سازمان
۴۶	۱۵-۲- مدیریت تعارض
۴۸	۱۶-۲- روش های ناموثر حل تعارض
۴۹	۱۷-۲- علل خودداری مدیران از تشریک مساعی
۵۷	۱۸-۲- جمع بندی

فصل سوم ؛ روش شناسی تحقیق

۵۹	۱-۳- مقدمه
۵۹	۲-۳- روش تحقیق
۶۰	۳-۳- جامعه آماری
۶۱	۴-۳- نمونه
۶۱	۵-۳- ابزار گردآوری اطلاعات
۶۳	۶-۳- اعتبار یا روایی پرسشنامه
۶۳	۷-۳- پایایی پرسشنامه
۶۴	۸-۳- روش تجزیه و تحلیل داده ها
۶۴	۱-۸-۳- آمار توصیفی
۶۴	۲-۸-۳- آمار استنباطی

فصل چهارم؛ تجزیه و تحلیل داده ها

۶۷	۱-۴- مقدمه
۶۸	۲-۴- توصیف متغیرهای جمعیت شناختی پژوهش
۶۸	۱-۲-۴- مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر جنسیت
۶۹	۲-۲-۴- مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر سن
۷۰	۳-۲-۴- مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر سطح تحصیلات
۷۱	۴-۲-۴- مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر تجربه کاری
۷۲	۳-۴- آمار استنباطی
۷۲	۱-۳-۴- بررسی وضعیت تعارض در سازمان
۷۴	۲-۳-۴- سوال فرعی اول پژوهش

۷۶.....	۳-۳-۴- سوال فرعی دوم پژوهش
۷۷.....	۴-۳-۴- سوال فرعی سوم پژوهش
۷۹.....	۵-۳-۴- سوال فرعی چهارم پژوهش
۸۱.....	۶-۳-۴- سوال فرعی پنجم پژوهش
۸۲.....	۷-۳-۴- سوال فرعی ششم پژوهش
۸۴.....	۸-۳-۴- جدول رتبه بندی عوامل

فصل پنجم: نتیجه گیری

۸۶.....	۱-۵- مقدمه
۸۷.....	۲-۵- خلاصه تحقیق
۹۰.....	۳-۵- پیشنهادات برخاسته از نتایج تحقیق
۹۳.....	۴-۵- پیشنهادها برای تحقیقات آتی
۹۳.....	۵-۵- محدودیت های تحقیق
۹۴.....	منابع و پیوست ها
۹۵.....	چکیده انگلیسی

Archive of SID