



Questionnaire1

پرسشنامه وان - مرجع پرسشنامه ایران

بسمه تعالی

مدیر گرامی:

پرسشنامه ای که در اختیار دارید جهت تحقیق برای اخذ مدرک کارشناسی ارشد با موضوع مدیریت تعارض ارائه گردیده است.
لطفاً با علامت زدن همه گزینه ها مشخص نمایید هر یک از عبارات تا چه اندازه در مورد شما صدق می کند.
پیشاپیش از همکاری شما سپاسگزارم.

سمت:	جنس:
سنوات خدمت:	مدرک تحصیلی
رشته تحصیلی:	

توضیحات:

(لطفاً نظرات و پیشنهادات خود را در خصوص این تحقیق مرقوم فرمایید.)

- فرض کنید یکی از کارکنان، وارد دفتر شما می شود و با شما به تندی برخورد می کند شما تا چه حد روشهای زیر را به کار می گیرید؟

هرگز به ندرت اکثر اوقات همیشه

۱- با قاطعیت به او گوشزد می کنم که محل کار جای سرو صدا نیست.

۲- با حوصله و خونسردی به سخنان او گوش داده و در صدد آرام کردن او بر می آیم .

۳- برای جلوگیری از بحث و جدل سخنان وی را جدی نگرفته و از آن می گذرم .

۴- در صدد یافتن راه حلی بر می آیم که منافع متقابل خود و وی را تامین نماید تا به توافق برسیم.

۵- بحث دو جانبه را تشویق می کنم تا تفاهم ایجاد شود.

- وقتی می بینید که افراد تحت سرپرستی شما با هم اختلاف دارند با خشم و عصبانیت یکدیگر را تهدید می کنند و یا در گیر می شوند شما در واکنش به این وضع تا چه حد از روشهای زیر استفاده می کنید؟

هرگز به ندرت اکثر اوقات همیشه

۶- با هر دو طرف برخورد کرده و به آنها متذکر می شوم .

۷- آنقدر حل اختلاف را به تعویق می اندازم تا آتش خود به خود خاموش شود .

۸- آنها را به آرامش دعوت می کنم تا در فرصتی مناسب در مورد مساله صحبت کنیم .

۹- بین آنها میانجی گری کرده و به آنها کمک می کنم تا اختلافشان را حل کنند.

۱۰- برای رفع اختلاف سعی می کنم اختلاف نظر ها را به طور صریح مورد توجه قرار داده و با آنها به بحث بنشینم.

- زمانی که یکی از افراد واحد شما با نظرات شما مخالفت می کند، شما در برخورد با او تا چه حد روشهای زیر را به کار می گیرید؟

هرگز به ندرت اکثر اوقات همیشه

۱۱- سعی می کنم با بحث و گفتگو نظر خود را توجیه کنم.

۱۲- با ملایمت و خونسردی به سخنان وی گوش می دهم تا فرد آزادانه مسایل خود را مطرح کند.

۱۳- سخنان وی را گوش می دهم اما از بحث کردن با وی

۱۴- نظرات خود را با ایده های فرد می آمیزم تا گزینه جدید بیابم .

۱۵- سعی می کنم موضوع را با فرد به طور کامل مورد بررسی قرار دهم تا به یک دیدگاه مشترک برسیم.

- وقتی می بینید کسی در حال انجام کاری است که نیاز به اصلاح دارد :

هرگز به ندرت اکثر اوقات همیشه

۱۶- پیشنهاد مشخصی که حاوی یک راهکار است را به او ارائه می دهم.

۱۷- او را تشویق می کنم که در زمینه کاری خود اطلاعات بیشتری کسب کند.

۱۸- مسایل کوچک را جدی نگرفته و به تذکر دادن اکتفا می کنم .

۱۹ - با دعوت فرد و پرسیدن سوالاتی، راهکاری به ارائه می دهم.

۲۰- موقعی که اصلاحات زیادی مورد نظر است ، از نواقص ساده آغاز می کنم و سپس به سمت مسایل پیچیده می روم.

- زمانیکه کسی از چیزی شکایت می کند .

هرگز به ندرت اکثر اوقات همیشه

۲۱- برخی از جنبه های شکایت را که می توانم با آن موافقت کنم می یابم و دستور بررسی می دهم.

۲۲- به شکایت وی در مورد مساله گوش داده و از وی تشکر می کنم.

۲۳- از وی می خواهم در فرصتی دیگر به مساله بپردازیم .

۲۴- با پرسیدن سوالاتی که اطلاعات توصیفی و ویژه در مورد مساله فراهم می کند به جستجوی اطلاعات اضافی می پردازم.

۲۵- برای حل مساله به طرف مقابل پیشنهاد می دهم راه حلی ارائه دهد.

- زمانی که کارمندی کارهایی انجام می دهد که باعث ناراحتی شما شده (مثلاً تک روی می کند) شما در برخورد با او تا چه حد از روشهای زیر استفاده می کنید.

همیشه	اکثر اوقات	به ندرت	هرگز
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

۲۶- انتظارات و استانداردهایی که از آن تخطی شده را مشخص کرده و گوشزد میکنم.

۲۷- مسأله را در قالب رفتاری که رخ داده و تبعات آن ، مطرح کرده و احساسم را در مورد آن توصیف می کنم.

۲۸- چندان اهمیتی به موضوع نداده و چشم پوشی می کنم .

۲۹- با وی گفتگو می کنم و در صورت پذیرش اشتباه ، رفتار او را نادیده می گیرم.

۳۰- صراحتاً علت را از کارمند پرسیده و او را به همکاری و همنوایی بیشتر دعوت می کنم.

- به نظر شما کدام یک از ویژگیهای زیر توصیف گر رفتار شما در موقعیت های مشکل زا است؟

همیشه	اکثر اوقات	به ندرت	هرگز
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

۳۱- اعمال قدرت و ایجاد امنیت

۳۲- ابراز محبت و صمیمیت

۳۳- شکیبایی و صبر

۳۴- مصالحه و سازش

۳۵- مواجهه با هساله و حل آن .