

ملحق (1)

بسم الله الرحمن الرحيم
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا
برنامج ماجستير العلوم في إدارة الأعمال

إستبيان

عنوان البحث:

أثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي
عزيزي المحيب أنت غير ملزم بملء هذه الاستمارة ولكن تعاوناً منك من أجل زيادة المعرفة
ودعم البحث العلمي.

كما أن هذه البيانات تستخدم في أغراض البحث العلمي فقط.
أولاً: البيانات الشخصية:

1/ النوع: ذكر أنثى

2/ العمر:

من 18-38 من 39-48 من 49 فما فوق

3/ الوظيفة:

مالي إداري موظف أخرى

4/ الدرجة الوظيفية:.....

5/ المؤهل العلمي:

ثانوي جامعي فوق الجامعي أخرى

6/ سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنة 6-10 سنوات 11 سنة فما فوق

7/ الدورات التدريبية:

عدم حضور دورات من 1 إلى 2 3 فأكثر

ثانياً: البيانات الأساسية:

ضع علامة (√) أمام العبارة التي تناسب رأيك:

1- توجد علاقة ارتباط عكسية بين أساليب إدارة الصراع والرضا الوظيفي:

م	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
8	الأساليب المتبعة في إدارة الصراع غير مرضية					
9	استخدام أسلوب الإجبار (الثواب والعقاب) لحل الصراع يزيد من حدته					
10	استخدام أسلوب التهدئة في حل الصراع يرضي جميع الأطراف المتصارعة					
	استخدام أسلوب القوة لحل الصراع يرضي أحد الأطراف ولا يرضي الطرف الآخر					
2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي لدى المستويات الإدارية المختلفة:						
12	جميع الموظفين في المستويات الإدارية المختلفة لديهم نفس مستوى الرضا الوظيفي					
13	موظفي الإدارة العليا مستوى رضاهم الوظيفي أعلى من موظفي الإدارة الوسطى					
14	موظفي الإدارة الوسطى مستوى رضاهم الوظيفي أعلى من موظفي الإدارة الدنيا					
15	ليس هنالك اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة الواحدة					
3- توجد علاقة إرتباط بين أسلوب القوة أو السلطة والرضا الوظيفي:						
16	عندما يحدث صراع بينه وبين زميله يستخدم المدير أسلوب القوة لحل الصراع وهذا لا يرضيني					
17	استخدام أسلوب السلطة في حل الصراع لا يجدي					
18	استخدام أسلوب القوة في حل الصراع يرضي جميع الأطراف المتصارعة					
19	استخدام أسلوب المواجهة عن طريق المشاركة في إدارة الصراع يحقق الرضا الوظيفي لدى الأطراف المتصارعة					

ملحق (2)

التوزيع التكراري النسبي البيانات التعريفية للمبحوثين

Frequencies

Statistics

	النوع	العمر	الوظيفة	المؤهل العلمي	سنوات الخبرة	التدريب
N	Valid	41	41	41	41	41
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

النوع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	23	56.1	56.1	56.1
أنثى	18	43.9	43.9	100.0
Total	41	100.0	100.0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid من 18-38	29	70.7	70.7	70.7
من 39-48	5	12.2	12.2	82.9
من 49 فما فوق	7	17.1	17.1	100.0
Total	41	100.0	100.0	

الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid مالي	4	9.8	9.8	9.8
إداري	7	17.1	17.1	26.8
موظف	26	63.4	63.4	90.2
أخرى	4	9.8	9.8	100.0
Total	41	100.0	100.0	

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ثانوي	1	2.4	2.4	2.4
جامعي	30	73.2	73.2	75.6
فوق الجامعي	9	22.0	22.0	97.6
أخرى	1	2.4	2.4	100.0
Total	41	100.0	100.0	

سنوات الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 5 سنوات	27	65.9	65.9	65.9
6-10 سنوات	4	9.8	9.8	75.6
11 سنة فما فوق	10	24.4	24.4	100.0
Total	41	100.0	100.0	

الدورات التدريبية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid عدم حضور دورات	9	22.0	22.0	22.0
من 1 إلى 2	11	26.8	26.8	48.8
من 3 فأكثر	21	51.2	51.2	100.0
Total	41	100.0	100.0	

ملحق (3)

اختبار الصدق والثبات

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA
Reliability Coefficients

N of Cases = 41.0

N of Items = 12

Alpha = .1020

ملحق (4)

التوزيع النسبي لإجابات المبحوثين لفرضيات الدراسة

عبارات الفرضية الأولى :

Frequencies

Statistics

	استخدام أسلوب القوة لحل الصراع يرضي أحد الأطراف	استخدام أسلوب التهينة في حل الصراع يرضي جميع الأطراف المتصلرة	استخدام أسلوب الإجبار (الثواب والعقاب) لحل الصراع يزيد من حدته	استخدام أسلوب الأساليب النبعة في إدارة الصراع غير مرضية
N Valid	41	41	41	41
Missing	0	0	0	0

Frequency Table

الأساليب المتبعة في إدارة الصراع غير مرضية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا أوافق	3	7.3	7.3	7.3
محايد	8	19.5	19.5	26.8
أوافق	16	39.0	39.0	65.9
أوافق بشدة	14	34.1	34.1	100.0
Total	41	100.0	100.0	

إستخدام أسلوب الإيجابار (الثواب والعقاب) لحل الصراع يزيد من حدته

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا أوافق بشدة	2	4.9	4.9	4.9
لا أوافق	4	9.8	9.8	14.6
محايد	5	12.2	12.2	26.8
أوافق	12	29.3	29.3	56.1
أوافق بشدة	18	43.9	43.9	100.0
Total	41	100.0	100.0	

إستخدام أسلوب التهينة في حل الصراع يرضي جميع الأطراف المتصارعة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا أوافق بشدة	2	4.9	4.9	4.9
لا أوافق	4	9.8	9.8	14.6
محايد	3	7.3	7.3	22.0
أوافق	16	39.0	39.0	61.0
أوافق بشدة	16	39.0	39.0	100.0
Total	41	100.0	100.0	

إستخدام أسلوب القوة لحل الصراع يرضي أحد الأطراف

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا أوافق بشدة	4	9.8	9.8	9.8
لا أوافق	5	12.2	12.2	22.0
محايد	5	12.2	12.2	34.1
أوافق	18	43.9	43.9	78.0
أوافق بشدة	9	22.0	22.0	100.0
Total	41	100.0	100.0	

عبارات الفرضية الثانية :

Frequencies

Statistics

	جميع الموظفين في المستويات الإدارية المختلفة لديهم نفس مستوى الرضى الوظيفي	موظفي الإدارة العليا مستوى رضائهم الوظيفي أعلا من موظفي الإدارة الوسطى	موظفي الإدارة الوسطى مستوى رضائهم الوظيفي أعلى من موظفي الإدارة الدنيا	ليس هنالك إختلاف في مستوى الرضا الوظيفي للاملين داخل المؤسسة الواحدة
N Valid	41	41	41	41
Missing	0	0	0	0

Frequency Table

جميع الموظفين في المستويات الإدارية المختلفة لديهم نفس مستوى الرضى الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا أوافق بشدة	9	22.0	22.0	22.0
لا أوافق	23	56.1	56.1	78.0
محايد	4	9.8	9.8	87.8
أوافق	4	9.8	9.8	97.6
أوافق بشدة	1	2.4	2.4	100.0
Total	41	100.0	100.0	

موظفي الإدارة العليا مستوى رضائهم الوظيفي أعلا من موظفي الإدارة الوسطى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا أوافق بشدة	1	2.4	2.4	2.4
لا أوافق	3	7.3	7.3	9.8
محايد	7	17.1	17.1	26.8
أوافق	23	56.1	56.1	82.9
أوافق بشدة	7	17.1	17.1	100.0
Total	41	100.0	100.0	

موظفي الإدارة الوسطى مستوى رضائهم الوظيفي أعلى من موظفي الإدارة الدنيا

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا أوافق بشدة	1	2.4	2.4	2.4
لا أوافق	8	19.5	19.5	22.0
محايد	6	14.6	14.6	36.6
أوافق	19	46.3	46.3	82.9
أوافق بشدة	7	17.1	17.1	100.0
Total	41	100.0	100.0	

ليس هنالك إختلاف في مستوى الرضا الوظيفي للاملين داخل المؤسسة الواحدة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا أوافق بشدة	12	29.3	29.3	29.3
لا أوافق	15	36.6	36.6	65.9
محايد	4	9.8	9.8	75.6
أوافق	5	12.2	12.2	87.8
أوافق بشدة	5	12.2	12.2	100.0
Total	41	100.0	100.0	

عبارات الفرضية الثالثة :

Frequencies

Statistics

				إستخدام أسلوب المواجهة عن طريق المشاركة في إدارة الصراع يحقق الرضا الوظيفي لدى الأطراف المتصارعة
N	Valid	41	41	41
	Missing	0	0	0

Frequency Table

يستخدم المدير أسلوب القوة لحل الصراع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا أوافق بشدة	13	31.7	31.7	31.7
لا أوافق	11	26.8	26.8	58.5
محايد	6	14.6	14.6	73.2
أوافق	8	19.5	19.5	92.7
أوافق بشدة	3	7.3	7.3	100.0
Total	41	100.0	100.0	

إستخدام أسلوب السلطة لحل الصراع لا يجدي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا أوافق بشدة	1	2.4	2.4	2.4
لا أوافق	1	2.4	2.4	4.9
محايد	7	17.1	17.1	22.0
أوافق	14	34.1	34.1	56.1
أوافق بشدة	18	43.9	43.9	100.0
Total	41	100.0	100.0	

إستخدام أسلوب القوة لحل الصراع يرضي جميع الأطراف المتصارعة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا أوافق بشدة	22	53.7	53.7	53.7
لا أوافق	16	39.0	39.0	92.7
محايد	2	4.9	4.9	97.6
أوافق بشدة	1	2.4	2.4	100.0
Total	41	100.0	100.0	

استخدام أسلوب المواجهة عن طريق المشاركة في إدارة الصراع يحقق الرضا الوظيفي لدى الأطراف المتصارعة:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا أوافق	4	9.8	9.8	9.8
محايد	7	17.1	17.1	26.8
أوافق	15	36.6	36.6	63.4
أوافق بشدة	15	36.6	36.6	100.0
Total	41	100.0	100.0	

ملحق (5)

إيجاد الوسط الحسابي والانحراف لإجابات أفراد عينة الدراسة :

عبارات الفرضية الأولى :

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
أساليب التبعية في إدارة الصراع غير مرضية	41	4.00	.922
إستخدام أسلوب الإيجار (الثواب والعقاب) لحل الصراع يزيد من حدته	41	3.98	1.193
تخدام أسلوب التهينة في حل الصراع يرضي جميع الأطراف المتصارعة	41	3.98	1.151
إستخدام أسلوب القوة لحل الصراع يرضي أحد الأطراف	41	3.56	1.246
Valid N (listwise)	41		

عبارات الفرضية الثانية :

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
مبع الموظفين في المستويات الإدارية المختلفة لديهم نفس مستوى الرضى الوظيفي	41	2.15	.963
موظفي الإدارة العليا مستوى رضائهم الوظيفي أعلا من موظفي الإدارة الوسطى	41	3.78	.909
موظفي الإدارة الوسطى مستوى رضائهم الوظيفي أعلى من موظفي الإدارة الدنيا	41	3.56	1.074
يس هنالك إختلاف في مستوى الرضا ظيفي للاملين داخل المؤسسة الواحدة	41	2.41	1.360
Valid N (listwise)	41		

عبارات الفرضية الثالثة :

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تخدم المدير أسلوب القوة لحل الصراع	41	2.44	1.324
بتخدام أسلوب السلطة لحل الصراع لا يجدي	41	4.15	.963
إستخدام أسلوب القوة لحل الصراع يرضي جميع الأطراف المتصارعة	41	1.59	.805
إستخدام أسلوب المواجهة عن طريق مشاركة في إدارة الصراع يحقق الرضا الوظيفي لدى الأطراف المتصارعة	41	4.00	.975
Valid N (listwise)	41		

ملحق (6)

إختبار الفرضية الأولى :

NPar Tests

Chi-Square Test

Frequencies

الأساليب المتبعة في إدارة الصراع غير مرضية

	Observed N	Expected N	Residual
لا اوافق	3	10.3	-7.3
محايد	8	10.3	-2.3
أوافق	16	10.3	5.8
أوافق بشدة	14	10.3	3.8
Total	41		

إستخدام أسلوب الإيجار (الثواب والعقاب) لحل الصراع يزيد من حدته

	Observed N	Expected N	Residual
لا أوافق بشدة	2	8.2	-6.2
لا أوافق	4	8.2	-4.2
محايد	5	8.2	-3.2
أوافق	12	8.2	3.8
أوافق بشدة	18	8.2	9.8
Total	41		

إستخدام أسلوب التهذنة في حل الصراع يرضي جميع الأطراف المتصلرعا

	Observed N	Expected N	Residual
لا أوافق بشدة	2	8.2	-6.2
لا أوافق	4	8.2	-4.2
محايد	3	8.2	-5.2
أوافق	16	8.2	7.8
أوافق بشدة	16	8.2	7.8
Total	41		

إستخدام أسلوب القوة لحل الصراع يرضي أحد الأطراف

	Observed N	Expected N	Residual
لا أوافق بشدة	4	8.2	-4.2
لا أوافق	5	8.2	-3.2
محايد	5	8.2	-3.2
أوافق	18	8.2	9.8
أوافق بشدة	9	8.2	.8
Total	41		

Test Statistics

	إستخدام أسلوب التهذنة في حل الصراع يرضي جميع الأطراف المتصلرعة	إستخدام أسلوب الإيجار (الثواب والعقاب) لحل الصراع يزيد من حدته	إستخدام أسلوب القوة لحل الصراع يرضي أحد الأطراف	إستخدام أسلوب التهذنة في حل الصراع يرضي جميع الأطراف المتصلرعا
Chi-Square ^{a,b}	10.220	21.561	24.976	16.439
df	3	4	4	4
Asymp. Sig.	.017	.000	.000	.002

a. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 10.3.

b. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 8.2.

ملحق (7)

إختبار الفرضية الثانية :

NPar Tests Chi-Square Test Frequencies

سبع الموظفين في المستويات الإدارية المختلفة لديهم نفس مستوى الرضى الوظيا

	Observed N	Expected N	Residual
لا أوافق بشدة	9	8.2	.8
لا أوافق	23	8.2	14.8
محايد	4	8.2	-4.2
أوافق	4	8.2	-4.2
أوافق بشدة	1	8.2	-7.2
Total	41		

وظفي الإدارة العليا مستوى رضائهم الوظيفي أعلا من موظفي الإدارة الوسط

	Observed N	Expected N	Residual
لا أوافق بشدة	1	8.2	-7.2
لا أوافق	3	8.2	-5.2
محايد	7	8.2	-1.2
أوافق	23	8.2	14.8
أوافق بشدة	7	8.2	-1.2
Total	41		

وظفي الإدارة الوسطى مستوى رضائهم الوظيفي أعلى من موظفي الإدارة الدا

	Observed N	Expected N	Residual
لا أوافق بشدة	1	8.2	-7.2
لا أوافق	8	8.2	-.2
محايد	6	8.2	-2.2
أوافق	19	8.2	10.8
أوافق بشدة	7	8.2	-1.2
Total	41		

س هنالك إختلاف في مستوى الرضا الوظيفي للاملين داخل المؤسسة الواح

	Observed N	Expected N	Residual
لا أوافق بشدة	12	8.2	3.8
لا أوافق	15	8.2	6.8
محايد	4	8.2	-4.2
أوافق	5	8.2	-3.2
أوافق بشدة	5	8.2	-3.2
Total	41		

Test Statistics

	جميع الموظفين في المستويات الإدارية المختلفة لديهم نفس مستوى الرضى الوظيفي	موظفي الإدارة العليا مستوى رضائهم الوظيفي أعلا من موظفي الإدارة الوسطى	موظفي الإدارة الوسطى مستوى رضائهم الوظيفي أعلى من موظفي الإدارة الدنيا	ليس هنالك إختلاف في مستوى الرضا الوظيفي للاملين داخل المؤسسة الواحدة
Chi-Square ^a	37.415	36.683	21.317	12.049
df	4	4	4	4
Asymp. Sig.	.000	.000	.000	.017

a. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 8.2.

ملحق (8)

إختبار الفرضية الثالثة :

NPar Tests

Chi-Square Test

Frequencies

يستخدم المدير أسلوب القوة لحل الصراع

	Observed N	Expected N	Residual
لا أوافق بشدة	13	8.2	4.8
لا أوافق	11	8.2	2.8
محايد	6	8.2	-2.2
أوافق	8	8.2	-.2
أوافق بشدة	3	8.2	-5.2
Total	41		

إستخدام أسلوب السلطة لحل الصراع لا يجدي

	Observed N	Expected N	Residual
لا أوافق بشدة	1	8.2	-7.2
لا أوافق	1	8.2	-7.2
محايد	7	8.2	-1.2
أوافق	14	8.2	5.8
أوافق بشدة	18	8.2	9.8
Total	41		

إستخدام أسلوب القوة لحل الصراع يرضي جميع الأطراف المتصارعة

	Observed N	Expected N	Residual
لا أوافق بشدة	22	10.3	11.8
لا أوافق	16	10.3	5.8
محايد	2	10.3	-8.3
أوافق بشدة	1	10.3	-9.3
Total	41		

إستخدام أسلوب المواجهة عن طريق المشاركة في إدارة الصراع يحقق الرضا الوظيفي لدى الأطراف المتصارعة

	Observed N	Expected N	Residual
لا أوافق	4	10.3	-6.3
محايد	7	10.3	-3.3
أوافق	15	10.3	4.8
أوافق بشدة	15	10.3	4.8
Total	41		

Test Statistics

	يستخدم المدير أسلوب القوة لحل الصراع	إستخدام أسلوب السلطة لحل الصراع لا يجدي	إستخدام أسلوب القوة لحل الصراع يرضي جميع الأطراف المتصارعة	إستخدام أسلوب المشاركة في إدارة الصراع يحقق الرضا الوظيفي لدى الأطراف المتصارعة
Chi-Square ^{a,b}	7.659	28.634	31.683	9.244
df	4	4	3	3
Asymp. Sig.	.105	.000	.000	.026

a. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 8.2.

b. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 10.3.