

بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی و سکوت سازمانی با تعارض سازمانی کارکنان شرکت‌های خدمات مسافرتی شهر تهران

بهزاد فرقدان^۱، یلدا دلگشایی*^۲

^۱ کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

^۲ استادیار گروه مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

(نویسنده مسئول)

چکیده

هدف از این تحقیق بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی و سکوت سازمانی با تعارض سازمانی در شرکت‌های خدمات مسافرتی شهر تهران می‌باشد. این تحقیق بر روی ۳۸۵ نفر از کارکنان شاغل در شرکت‌های خدمات مسافرتی صورت گرفت. در این پژوهش جهت اندازه‌گیری مهارت‌های ارتباطی افراد از پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی بارتون جی، برای اندازه‌گیری سکوت سازمانی از پرسشنامه سکوت سازمانی ون داین و برای ارزیابی تعارض سازمانی از پرسشنامه تعارض سازمانی (حسام اشراقی) استفاده شد. روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تصادفی بوده، برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS همچنین از آزمون کلموگروف اسمیرنوف به منظور بررسی نرمال بودن توزیع نمونه و از آزمون همبستگی برای بررسی وجود روابط بین متغیرها استفاده گردید. در بخش آمار توصیفی نیز از جداول، فراوانی و درصد فراوانی استفاده شد. نتایج این پژوهش مبین آن بود که بین مهارت‌های ارتباطی و تعارض سازمانی همبستگی منفی معنادار در سطح ۰/۵۷ و بین سکوت سازمانی و تعارض سازمانی همبستگی مثبت معنادار در سطح ۰/۶۶ وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: مهارت‌های ارتباطی، سکوت سازمانی، تعارض سازمانی

مطالعات مدیریت و کارآفرینی

دوره ۷، شماره ۱، بهار ۱۴۰۰، صفحات ۷۶۰-۷۴۴