



## پرسشنامه حل تعارض (CRO)

باسلام

لطفا هر یک از عبارات زیر را بخوانید و بر اساس درجه بندی زیر مشخص کنید که معمولا در مواردی که در هر عبارت مشخص شده چه می کنید؟ رفتاری که به طور معمول در محیط خانه یا کار در آن شرایط نشان می دهید را در نظر بگیرید و پاسخ مناسب خود را در مقابل هر عبارت علامت بزنید. برای هر عبارت وقت زیادی صرف نکنید و اولین پاسخی که با رفتار شما همخوانی دارد را علامت بزنید. لطفا صادقانه به این عبارات پاسخ دهید تا نتایج حاصله از ارزش بیشتری برخوردار باشند.

ردیف	عبارات	تقریبا هرگز	گاهی	بیشتر از نیمی از	معمولا	تقریبا
۱.	احساس می کنم تعارض و درگیری تجربه ای منفی است.					
۲.	وقتی یک تعارض و درگیری را برطرف می کنم این کار باعث بهبود روابطم می شود.					
۳.	از اینکه در یک رویارویی با دیگران وارد شوم می ترسم.					
۴.	فکر می کنم فرد در تعارضات و درگیری ها آسیب می بیند.					
۵.	وقتی آماده حضور در جلسه ای می شوم که قرار است در مورد یک تعارض و درگیری گفتگو کنیم سعی می کنم زمان و مکان جلسه مورد قبول دوطرف باشد.					
۶.	اینکه تعارض در کجا شکل می گیرد مهم است.					
۷.	وقتی با دیگران درباره تعارض یا درگیری ای جلسه ای دارم سعی می کنم کاری کنم که احساس راحتی کنند.					
۸.	وقتی درباره تعارض یا درگیری با طرف مقابل شروع به بحث می کنم عبارت آغازین بحثم را به دقت انتخاب می کنم تا بتوانم انتظارات واقع بینانه مثبتی را بنا کنم.					
۹.	در زمان تعارض و درگیری احساسات واقعی ام را بیان می کنم.					
۱۰.	در طی تعارض و درگیری سوالاتی می پرسم تا آنچه که درست متوجه نشده ام را روشن کرده و بفهمم.					
۱۱.	می کوشم از تاثیرات مثبت و منفی برداشت های شخصی ام بر نحوه رویارویی با دیگران در تعارض و درگیری آگاه باشم.					



ردیف	عبارات	تقریباً هرگز	گاهی	نیمی از	معمولاً	تقریباً
۱۲.	در تعارض و درگیری ها رفتارهایم را بر مبنای این که طرف مقابل درباره من چگونه فکر می کند شکل می دهم.					
۱۳.	احساس می کنم فقط نیازهای من هستند که اهمیت دارند.					
۱۴.	فکر می کنم برای اینکه یک رابطه تا آخر ادامه یابد نیازهای دوطرف باید مدنظر قرار گیرند.					
۱۵.	در یک تعارض و درگیری تلاش می کنم بین نیازها واقعی با امیال و خواسته ها تفاوت قایل شوم.					
۱۶.	برای اینکه به رابطه آسیبی نرسد ممکن است موقتا برخی از خواسته های شخصی خودم را کنار بگذارم.					
۱۷.	نگرش های مثبت خودم را با طرف مقابل درمیان می گذارم به این امید که او نیز همین کار را انجام دهد.					
۱۸.	فهمیده ام که لازم است قدرت خودم را بر دیگران اعمال کنم تا روش مرا قبول کنند.					
۱۹.	از این امر آگاهم که ممکن است طرف مقابل نیاز داشته باشد احساس کند که تعارض تحت کنترل است.					
۲۰.	در یک تعارض و درگیری معتقدم نباید دستی بالاتر از دست من وجود داشته باشد.					
۲۱.	بخشیدن دیگران برای من آسان است.					
۲۲.	در طول یک تعارض جدید مسائل قدیمی را پیش می کشم.					
۲۳.	هنگامی که وارد یک درگیری جدید می شوم به آینده این ارتباط در دراز مدت می اندیشم.					
۲۴.	در طول تعارض سعی می کنم بر طرف مقابل مسلط باشم.					
۲۵.	با ذهنی باز و پذیرنده به گزینه های دیگر غیر از راه حل خودم گوش می دهم.					
۲۶.	احساس می کنم برای هر مشکل تنها یک راه حل وجود دارد.					
۲۷.	وقتی با تعارضی روبرو می شوم از قبل درباره طرف مقابلم تصویری دارم که باعث می شود اجازه ندهم زیاد پیش روی کند.					
۲۸.	می توانم بپذیرم که دیگران از من انتقاد کنند.					
۲۹.	احساس می کنم برنده شدن در جنگ مهم تر از برنده شدن در جر و بحث است.					



ردیف	عبارات	تقریباً هرگز	گاهی	نیمی از	معمولاً	تقریباً
۳۰	تلاش می‌کنم بجای توافق موقتی به دنبال راه حلی بدیع و کامل برای حل تعارض باشم.					
۳۱	در رویارویی با تعارض یک راه حل از پیش تعیین شده منجر به نتیجه دارم.					
۳۲	احساس می‌کنم باید بر گفتگو مسلط بوده و کنترل را در دست داشته باشم.					
۳۳	اگر من به روش خودم عمل کنم من برنده ام و شما بازنده.					
۳۴	هنگام درگیری با دیگران از آنها می‌خواهم که موقعیت خود را تشریح کنند.					
۳۵	برای حل تعارض و درگیری چانه زده و معامله می‌کنم.					
۳۶	در پایان درگیری و تعارض برای من اهمیت دارد که نیازهای طرف مقابل نیز به اندازه نیازهای من برآورده شده باشند.					
۳۷	من خشم خود را به روشی سازنده ابراز می‌کنم.					
۳۸	در موقعیت‌های متعارض دشوار در خواست می‌کنم که نفر سومی شرایط را تسهیل نماید.					
۳۹	من از خشم طرف مقابل چشم‌پوشی می‌کنم تا روی مسئله واقعی که باعث تعارض و درگیری شده متمرکز شوم.					
۴۰	احساس می‌کنم که در یک درگیری در مورد مسائل خاص به توافق رسیدن بهتر از مخالفت است.					

#### معرفی

پرسشنامه حاضر به عنوان ابزاری برای اندازه‌گیری ایده‌های حل تعارض و توانایی شخص در خلق و ارائه راه حل برنده-برنده و سودمند به حال طرفین تعارض برای جمعیت عمومی توسط ویکز (۱۹۹۴) و فیشر و اوری (۱۹۹۱) ساخته شد. علاوه بر آن عبارات این پرسشنامه ادراک و برداشت پاسخ‌دهندگان را بر مبنای اینکه معمولاً در رفتارهای خاص مرتبط با تعارض وارد می‌شوند و میزان آگاهی آنها از موضوع تعارض را می‌سنجد. پرسشنامه حاضر به عنوان وسیله‌ای برای ارتقا و بهبود درک افراد از تعارض طراحی و به عنوان ابزاری آموزشی مورد استفاده قرار گرفته است.

#### روش نمره گذاری

نمرات عبارات ۱ و ۳ و ۱۳ و ۱۸ و ۲۲ و ۲۴ و ۲۶ و ۲۷ و ۳۱ و ۳۲ و ۳۳ و ۳۵ را معکوس نمایید به این ترتیب: ۱ می‌شود ۵، ۲ می‌شود ۴، ۳ می‌شود ۳، ۴ می‌شود ۲، ۵ می‌شود ۱ و بقیه عبارات به همان ترتیب باقی می‌ماند. سپس نمرات هر زیر



مقیاس را جمع زده و یادداشت کنید. جمع کل نمرات زیر مقیاس ها را نیز یادداشت کنید. جمع نمرات شما هر چه بالاتر باشد نشان دهنده کارایی و اثر بخشی بیشتر شما در حل تعارض است. بالاترین و پائین ترین نمرات شما به ترتیب نشان دهنده اثر بخش ترین و ضعیف ترین توانایی های شما در ارائه راه حل برای تعارض است.

ویژگی های روان سنجی

ارزیابی کلی این تست نشان می دهد با استفاده از روش دونیمه کردن نمره دو فاکتور دو و هفت از کل فاکتورهای این تست پایا و معتبر بودند. ضریب آلفای کرونباخ نمونه ۴۱ سوالی این تست ۰/۷۸ برآورده شده است. (هنینگز، ۲۰۰۳) تست روایی سازه خوبی داشته و درمقایسه با تست ROCI-I از روایی همزمان خوبی برخوردار است.

www.roci.ir