

رابطه سبک‌های مدیریت تعارض با استرس شغلی معلمان مدارس ابتدایی

شبنم امین^{۱*}

رضا نیاستی^۲

سمیه ذاکر دولت‌آبادی^۳

راضیه ذاکر دولت‌آبادی^۴

زیبا شمس‌علی^۵

جمال عاشوری^۶

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی رابطه سبک‌های مدیریت تعارض با استرس شغلی معلمان مدارس ابتدایی انجام شد. این مطالعه مقطعی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری آن همه معلمان مدارس ابتدایی شهر ورامین در سال ۱۳۹۴ بودند. از میان آنان ۳۱۰ معلم با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب و همه آنها پرسشنامه‌های سبک‌های مدیریت تعارض (رایزنو و دی‌سنزو، ۱۹۹۸) و استرس شغلی (اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸) را تکمیل کردند. داده‌ها با روش‌های همبستگی پیرسون و رگرسیون چندمتغیری با مدل گام‌به‌گام تحلیل شدند. نتایج همبستگی نشان داد سبک‌های مدیریت تعارض انطباقی و همکاری با استرس شغلی رابطه معنادار منفی و سبک‌های مدیریت تعارض اجتنابی و رقابتی با استرس شغلی رابطه معنادار مثبت داشتند، اما سبک مدیریت تعارض مصالحه‌ای با استرس شغلی رابطه معناداری نداشت. همچنین نتایج رگرسیون نشان داد سبک‌های مدیریت تعارض اجتنابی، انطباقی و همکاری توانستند ۳۸/۴ درصد از تغییرات استرس شغلی معلمان مدارس ابتدایی را پیش‌بینی کنند ($P < 0.01$). با توجه به نتایج این پژوهش پیشنهاد می‌شود مشاوران و درمانگران به نشانه‌های سبک‌های مدیریت تعارض توجه کرده و بر اساس آنها برنامه‌هایی برای کاهش استرس شغلی معلمان مدارس ابتدایی طراحی و با کمک کارگاه‌های آموزشی به اجرای آن بپردازند.

واژه‌های کلیدی: سبک‌های مدیریت تعارض، استرس شغلی، معلمان، مدارس ابتدایی

۱. دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد دماوند، گروه مدیریت، تهران، ایران
۲. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تنکابن، گروه مدیریت، مازندران، ایران
۳. کارشناس ارشد مشاوره مدرسه، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قوچان، گروه مشاوره، خراسان رضوی، ایران
۴. کارشناس روانشناسی بالینی، دانشگاه فردوسی، گروه روانشناسی، خراسان رضوی، ایران
۵. کارشناس ارشد آموزش و پرورش ابتدایی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ارومیه، گروه علوم تربیتی، آذربایجان غربی، ایران
۶. دکتری روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، گروه روانشناسی، اصفهان، ایران (نویسنده مسئول)

مقدمه

یکی از جنبه‌های مهم زندگی هر فردی را شغل وی تشکیل می‌دهد. شغل علاوه بر تأمین نیازهای مادی زندگی، نیازهای روانی از قبیل تحرک بدنی، تماس اجتماعی، احساس خودارزشمندی، اعتماد و توانمندی را تأمین می‌کند (لامبرت، مینور، ولز و هوگان، ۲۰۱۶). استرس در شغل همه افراد وجود دارد و معلمان مدارس ابتدایی نیز از این قاعده مستثنی نیستند. از مهمترین عواملی که باعث استرس شغلی می‌شوند شامل تغییرات سازمانی، تغییر حقوق و مزایا، ترفیعات شغلی و اضافه کاری می‌باشد (مهرابی زاده هنرمند، آتش افروز، شهنی بیلاق و رضایی، ۱۳۹۲). استرس در حرفه تدریس پدیده‌ای شایع است و همه معلمان در پایه‌ها و مقطع‌های تحصیلی مختلف میزانی از استرس شغلی خفیف تا شدید تجربه می‌کنند. طبق پژوهش‌های انجام شده در کشورهای مختلف، تدریس یکی از ده حرفه استرس‌زای جهان محسوب می‌شود (الیسون، ۲۰۰۷). معلمان به ویژه معلمان مقطع ابتدایی از حیث مسئولیت در قبال بهزیستی، سعادت و فعالیت دانش‌آموزان دارای حرفه‌ای منحصر به فرد هستند. آنان وظیفه آموزش و پرورش دانش‌آموزان را برعهده دارند و به همین دلیل تجربه استرس معلمان با سایر مشاغل متفاوت است و نیاز به تعریف خاص خود می‌باشد. بنابراین استرس شغلی معلم را می‌توان به عنوان هیجان‌آتی منفی و ناخوشایند مانند خشم، ناامیدی، نگرانی، افسردگی و عصبانیت درباره آموزش و تدریس تعریف کرد (الهیجا، ۲۰۱۵). استرس شغلی معلمان به دو طریق می‌تواند از کیفیت تدریس معلم بکاهد. اول اینکه اگر معلم مدتی طولانی حرفه تدریس را استرس‌زا بیابد ممکن است رضایت او از اشتغال در این حرفه کاهش یابد و این امر موجب دلسردی او شود و دوم اینکه استرس شدید ممکن است از کیفیت تعامل معلم با دانش‌آموزان در کلاس درس بکاهد (کلاسن و چیو، ۲۰۱۱). استرس پیامدهای زبان‌بار زیادی بر معلم، دانش‌آموزان و محیط یادگیری دارد که از مهمترین آنها بر معلم می‌توان به خستگی، نگرش منفی نسبت به دانش‌آموزان، افت کارآمدی معلمان در تدریس، کمبود وقت و کنترل دانش‌آموزان بدرفتار، فقدان انگیزه، دشواری تعامل با والدین و عدم استقلال، حمایت محدود از طرف دولت و تغییرات مداوم برنامه درسی اشاره کرد (واینستاین و تریکت، ۲۰۱۶).

امروزه به دلیل پیچیدگی ارتباطات در محیط‌های کاری بروز تعارضات و اختلافات امری اجتناب‌ناپذیر است. هدف‌ها، نیازها، ارزش‌ها، باورها و ترجیح‌های افراد با هم متفاوت است که تمام این موارد ابتدا باعث ایجاد تعارض می‌شوند (البرس و هان، ۲۰۱۴). سازمان‌ها به

1. Lambert, Minor, Wells & Hogan
2. Job Stress
3. Allison
4. Alhija
5. Klassen & Chiu
6. Weinstein & Trickett
7. Elbers & Haan

ویژه سازمان آموزش و پرورش با توجه به ماهیت آن مکان مناسبی برای تعارض و عدم توافق می‌باشد. از آنجا که ساختار حاکم بر اغلب سازمان‌ها از جمله آموزش و پرورش متکی بر سلسله مراتب و تفاوت‌های افقی و عمودی در بسیاری از زمینه‌ها است، لذا در آن زمینه آسیب‌پذیری به ویژه استرس و فرسودگی شغلی وجود دارد (پالمر، رز، ساندرز و راندل، ۲۰۱۲). بنابراین سازمان آموزش و پرورش یکی از سازمان‌هایی که امکان تعارض در آن زیاد است. تعارض در افراد و گروه‌ها یک امر طبیعی است. چون افراد و گروه‌های مختلف نسبت به جهان دیدگاه‌های متفاوتی دارند، لذا تعارض بین آنها اتفاق می‌افتد. در واقع تعارض، تعاملات ارتباطی افرادی است که به یکدیگر وابسته هستند و احساس می‌کنند که علاقه آنها متضاد، متناقض یا ناسازگار است (ماهون^۲، ۲۰۰۹). چنانچه تعارض‌ها به طور صحیح و علمی مدیریت و حل و فصل نشوند، می‌توانند زمینه‌ساز مشکلات، مسائل و حتی خشونت‌ها و ظلم‌ها شوند. همچنین تعارض‌ها می‌توانند سبب ایجاد و افزایش استرس شغلی، آسیب‌های روحی، کاهش رضایت شغلی، افزایش ترک خدمت و کاهش بهره‌وری شوند. در مقابل چنانچه تعارض‌ها مبتنی بر بحث و جدل منصفانه و صحیح باشد و همه افراد و گروه‌های درگیر مجال اظهار نظر داشته باشند، آن‌گاه تعارض‌ها می‌توانند سبب کاهش تنش‌های اجتماعی، استرس شغلی و ثبات روابط گردند (هالنبک و واگنر^۳، ۲۰۱۰). بر اساس نظریه رابینز و دی‌سنزو^۴ (۱۹۹۸) سبک‌های مدیریت تعارض^۵ شامل سبک‌های اجتنابی^۶، انطباقی^۷، همکاری^۸، رقابتی^۹ و مصالحه‌ای^{۱۰} می‌باشند. در سبک مدیریت تعارض اجتنابی فرد با اینکه متوجه می‌شود تعارضی وجود دارد، اما خود را کنار می‌کشد و یا اینکه وجود تعارض را سرکوب می‌کند. در سبک مدیریت تعارض انطباقی فرد منافع طرف مقابل را به منافع خود ترجیح می‌دهد و با از خود گذشتگی و ایثار تلاش می‌کند تا روابط قطع نشود. در سبک مدیریت تعارض همکاری همه افراد دچار تعارض سعی می‌کنند به طور همزمان هم خواسته‌های خود و هم خواسته‌های دیگران را تأمین کنند. در سبک مدیریت تعارض رقابتی فرد بدون در نظر گرفتن منابع طرف دیگر به دنبال دستیابی به هدف‌ها یا افزایش منافع خودش می‌باشد. در سبک مدیریت تعارض مصالحه‌ای فرد مجبور می‌شود تا در مقابل منافع دیگری کوتاه بیاید و عاقبت این کار را بپذیرد (کیم، کیم و لیم^{۱۱}، ۲۰۱۳).

1. Palmer, Rose, Sanders & Randle
2. Mahon
3. Hallenbeck & Wagner
4. Robbins & DeCenzo
5. Conflict Management Styles
6. Avoiding
7. Accommodating
8. Cooperating
9. Competing
10. Compromising
11. Kim, Kim & Lim

در خصوص رابطه سبک‌های مدیریت تعارض با استرس شغلی جوهانسن و کادمیوس^۱ (۲۰۱۶) ضمن پژوهشی درباره سبک‌های مدیریت تعارض، محیط کاری حمایت‌کننده و تجربه استرس شغلی پرستاران بخش‌های ویژه به این نتیجه رسیدند که سبک‌های مدیریت تعارض و محیط کاری حمایت‌کننده با استرس شغلی رابطه معنادار داشتند و این متغیرها توانستند به طور معناداری استرس شغلی پرستاران بخش‌های ویژه را پیش‌بینی کنند. در پژوهشی دیگر بریو، کیلیلو و راتیچ^۲ (۲۰۱۵) ضمن پژوهشی درباره استرس شغلی و مدیریت تعارض در سازمان به این نتیجه رسیدند که استرس شغلی با مدیریت تعارض رابطه دارند. همچنین جهانیان و اسحاقی (۱۳۹۱) در پژوهشی درباره رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و میزان استرس شغلی کارکنان به این نتیجه رسیدند که سبک‌های مدیریت تعارض اجتنابی، رقابتی و مصالحه‌ای با استرس شغلی رابطه مثبت و معنادار داشتند، اما سبک‌های مدیریت تعارض انطباقی و همکاری با استرس شغلی رابطه معناداری نداشتند. در پژوهشی دیگر گل‌پرور، واثقی، مصاحبی و جوادی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان کارکردهای تعارض بین فردی و مدیریت تعارض در پیوند میان استرس و فرسودگی با پرخاشگری به این نتیجه رسیدند که فقط سبک مدیریت تعارض اجتنابی با استرس شغلی رابطه مثبت و معنادار داشت و سایر سبک‌های مدیریت تعارض رابطه معناداری با استرس شغلی نداشتند. علاوه بر آن عاجلو، قربانی و احمدی (۱۳۸۵) ضمن پژوهشی درباره رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی به این نتیجه رسیدند که سبک‌های مدیریت تعارض رقابتی، همکاری، اجتنابی و مصالحه‌ای با استرس شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد، اما سبک مدیریت تعارض انطباقی با استرس شغلی کارکنان رابطه معناداری ندارد.

بدون شک زندگی ماشینی و پرمشغله امروز بار سنگینی از استرس و تعارض را بر روح و جسم انسان تحمیل می‌کند و تمامی جنبه‌های زندگی وی از جمله زندگی شغلی را تحت تاثیر قرار می‌دهد. همچنین شغل تدریس به ویژه تدریس در مدارس ابتدایی استرس زیادی دارد و این استرس (استرس شغلی) پیامدهای منفی زیادی بر معلمان دارد، لذا بررسی متغیرهای مرتبط با استرس شغلی با هدف کاهش آن امری ضروری است. برای این امر نخست باید متغیرهای مهم و مرتبط با استرس شغلی را شناخت و سپس به دنبال راهکارهایی برای کاهش استرس شغلی بود. علاوه بر آن نتایج پژوهش‌ها در زمینه رابطه سبک‌های مدیریت تعارض با استرس شغلی متناقض بودند و از نتایج این پژوهش می‌توان برای پاسخ به برخی مسائل رفتاری و روانی معلمان مدارس ابتدایی به ویژه بحث استرس شغلی و سبک‌های مدیریت تعارض آنها استفاده کرد. بنابراین مساله اساسی این پژوهش این است که آیا سبک‌های مدیریت تعارض با استرس شغلی معلمان مدارس ابتدایی رابطه دارند؟ به این ترتیب هدف کلی این پژوهش بررسی رابطه سبک‌های مدیریت تعارض با استرس شغلی معلمان مدارس ابتدایی بود. بنابراین فرضیه‌های

1. Johansen & Cadmus
2. Beru, Kilelo & Rotich

پژوهش شامل موارد زیر می‌باشند:

سبک‌های مدیریت تعارض اجتنابی، انطباقی، همکاری، رقابتی و مصالحه‌ای با استرس شغلی معلمان مدارس ابتدایی رابطه دارند.
سبک‌های مدیریت تعارض توانایی پیش‌بینی استرس شغلی معلمان مدارس ابتدایی را دارند.

روش پژوهش

پژوهش حاضر مقطعی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری این پژوهش همه معلمان مدارس ابتدایی شهر ورامین در سال ۱۳۹۴ بودند. از میان آنان ۳۱۰ معلم با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب شدند. در این روش ابتدا شهر ورامین به پنج ناحیه تقسیم شد و به صورت تصادفی سه ناحیه انتخاب و از هر ناحیه ۱۰ مدرسه به صورت تصادفی انتخاب شد. نحوه اجرای پژوهش بدین گونه بود که پس از بیان هدف پژوهش برای رئیس و معاون اداره آموزش و پرورش شهر ورامین، نامه اجازه ورود به مدارس و همکاری با محقق گرفته شد. سپس به مدرسه‌هایی که با روش خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب شدند وارد شد و پس از بیان اصل رازداری، محرمانه ماندن اطلاعات و دریافت رضایت‌نامه کتبی جهت شرکت در پژوهش، برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های زیر استفاده شد.

پرسشنامه سبک‌های مدیریت تعارض^۱: این ابزار توسط رایینز و دی‌سنزو (۱۹۹۸) طراحی شده است که دارای ۱۵ گویه و ۵ بعد سبک‌های مدیریت تعارض اجتنابی، انطباقی، همکاری، رقابتی و مصالحه‌ای (هر بعد ۳ گویه) می‌باشد. این ابزار با استفاده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت از یک تا پنج (دامنه نمرات برای هر بعد بین ۳ تا ۱۵ می‌باشد) نمره‌گذاری می‌شود و نمره ابعاد با جمع کردن نمره گویه‌های سازنده آن بعد به دست می‌آید و هر چقدر نمره آزمودنی بیشتر باشد، به میزان بیشتری دارای آن ویژگی است. رایینز و دی‌سنزو (۱۹۹۸) پایایی ابزار را با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۸ گزارش کردند. فرزادنیا (۱۳۹۱) ضمن تایید روایی صوری و محتوایی پرسشنامه با نظر استادان متخصص، پایایی آن را با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۱ گزارش کردند. پرسشنامه استرس شغلی^۲: این ابزار توسط اسپکتور و جکس (۱۹۹۸) طراحی شده است که دارای ۱۲ گویه می‌باشد. این ابزار با استفاده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت از یک تا پنج (دامنه نمرات بین ۱۲ تا ۶۰ می‌باشد) نمره‌گذاری می‌شود و نمره آن با جمع کردن نمره گویه‌های آن به دست می‌آید و هر چقدر نمره آزمودنی بیشتر باشد، به میزان بیشتری دارای استرس شغلی است. اسپکتور و جکس (۱۹۹۸) ضمن تایید روایی سازه ابزار، پایایی آن را با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۹ گزارش کردند. حسینی، مهداد و گلپرور (۱۳۹۲) پایایی ابزار را با روش آلفای کرونباخ ۰/۹۱ گزارش کردند.

داده‌ها در دو سطح توصیفی و استنباطی با کمک نرم‌افزار SPSS-۱۹ تحلیل شدند. در

1. Conflict Management Styles Questionnaire

2. Job Stress Questionnaire

سطح توصیفی از شاخص‌های گرایش مرکزی و پراکندگی و در سطح استنباطی برای آزمون فرض‌های آماری از روش‌های همبستگی پیرسون و رگرسیون چندمتغیری با مدل گام‌به‌گام استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

در این پژوهش آزمودنی‌ها ۳۱۰ معلم مدارس ابتدایی با میانگین سنی ۴۲/۷۵ سال بودند، به طوری که ۱۸۷ نفر آن‌ها زن (۶۰/۳۲٪) و ۱۲۳ نفر آن‌ها مرد (۳۹/۶۸٪) بودند. از میان آنان ۲۶۴ نفر متأهل (۸۵/۱۶٪)، ۲۹ نفر مجرد (۹/۳۵٪)، ۶ نفر دارای همسر فوت شده (۱/۹۴٪) و ۱۱ نفر طلاق گرفته (۳/۵۵٪) بودند. در بررسی پیش فرض‌های پژوهش مشخص شد که نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای هیچ یک از متغیرها معنادار نبود که این یافته حاکی از آن بود که فرض نرمال بودن برای همه متغیرها برقرار است. نتایج مقدار عامل تورم واریانس برای همه متغیرهای پیش بین تقریباً برابر با یک بود که از ۱۰ فاصله زیادی داشت، لذا فرض هم‌خطی چندگانه رد شد. همچنین نتایج دوربین-واتسون نشان داد که مقدار آن برابر با ۱/۸۷ بود که از صفر و چهار فاصله داشت، لذا فرض همبستگی پسماندها نیز رد شد. بنابراین پیش فرض‌های استفاده از رگرسیون چندمتغیری وجود دارد. در جدول ۱ نتایج میانگین، انحراف استاندارد و ضرایب همبستگی متغیرهای سبک‌های مدیریت تعارض و استرس شغلی معلمان ارائه شده است.

جدول ۱. میانگین، انحراف استاندارد

و ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش در معلمان (n=۳۱۰)

متغیرها	M	SD	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱. سبک اجتنابی	۹/۳۶	۲/۷۵	۱					
۲. سبک انطباقی	۱۱/۲۴	۳/۰۸	۰/۱۹*	۱				
۳. سبک همکاری	۱۱/۶۷	۳/۳۵	-۰/۱۷*	۰/۰۶	۱			
۴. سبک رقابتی	۹/۹۱	۲/۶۲	-۰/۱۱	-۰/۲۸**	۰/۰۳	۱		
۵. سبک مصالحه‌ای	۷/۹۸	۱/۸۶	۰/۳۲**	۰/۱۵*	-۰/۱۲	-۰/۲۶**	۱	
۶. استرس شغلی	۳۹/۱۸	۱۱/۴۰	۰/۲۴**	-۰/۳۷**	-۰/۴۳**	۰/۲۹**	۰/۰۷	۱

**p≤۰/۰۱

*p≤۰/۰۵

با توجه به نتایج جدول ۱ سبک‌های مدیریت تعارض انطباقی ($r=-۰/۳۷$) و همکاری ($r=-۰/۴۳$) با استرس شغلی معلمان رابطه معنادار منفی و سبک‌های مدیریت تعارض اجتنابی ($r=۰/۲۴$) و رقابتی ($r=۰/۲۹$) با استرس شغلی معلمان رابطه معنادار مثبت داشتند، اما سبک مدیریت تعارض مصالحه‌ای ($r=۰/۰۷$) با استرس شغلی معلمان رابطه معناداری نداشت ($P≤۰/۰۱$). سایر روابط حاکی از آن است که سبک اجتنابی با سبک‌های انطباقی و مصالحه‌ای رابطه معنادار مثبت و با سبک همکاری رابطه معنادار منفی، سبک انطباقی با سبک رقابتی رابطه

معنادار منفی و با سبک مصالحه‌ای رابطه معنادار مثبت و سبک رقابتی با سبک مصالحه‌ای رابطه معنادار منفی داشتند. سایر روابط معنادار نبودند. در جدول ۲ نتایج آزمون رگرسیون چندمتغیری با مدل گام به گام ارائه شده است.

**جدول ۲. نتایج تحلیل رگرسیون چندمتغیری
با مدل گام به گام برای پیش‌بینی استرس شغلی معلمان**

احتمال	df _۲	df _۱	F تغییر	R تغییر	R ^۲	R	مدل متغیرهای پیش‌بین
۰/۰۰۱	۳۰۸	۱	۵۷/۳۴	۰/۱۸۴	۰/۱۸۴	۰/۴۳	۱ سبک همکاری
۰/۰۰۱	۳۰۷	۱	۱۳/۸۶	۰/۱۲۹	۰/۳۱۳	۰/۵۶	۲ سبک‌های همکاری و اجتنابی
۰/۰۰۱	۳۰۶	۱	۱۱/۲۷	۰/۰۷۱	۰/۳۸۴	۰/۶۲	۳ سبک‌های همکاری، اجتنابی و انطباقی

با توجه به نتایج جدول ۲ در مدل اول سبک همکاری وارد معادله شد که ضریب همبستگی این متغیر با استرس شغلی معلمان ۰/۴۳ بود و این متغیر توانست ۱۸/۴ درصد از تغییرات استرس شغلی معلمان را پیش‌بینی کند ($R^2=0/184$). در مدل دوم پس از سبک همکاری، سبک اجتنابی وارد معادله شد که ضریب همبستگی این دو متغیر با استرس شغلی معلمان ۰/۵۶ شد و این دو متغیر توانستند ۳۱/۳ درصد از تغییرات استرس شغلی معلمان را پیش‌بینی کنند ($R^2=0/313$). ورود متغیر سبک اجتنابی توانست ۱۲/۹ درصد توانایی پیش‌بینی استرس شغلی معلمان را افزایش دهد. در مدل سوم پس از سبک‌های همکاری و اجتنابی، سبک انطباقی وارد معادله شد که ضریب همبستگی این سه متغیر با استرس شغلی معلمان ۰/۶۲ شد و این سه متغیر توانستند ۳۸/۴ درصد از تغییرات استرس شغلی معلمان را پیش‌بینی کنند ($R^2=0/384$). ورود متغیر سبک انطباقی توانست ۷/۱ درصد توانایی پیش‌بینی استرس شغلی معلمان را افزایش دهد.

بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش رابطه سبک‌های مدیریت تعارض با استرس شغلی معلمان بررسی شد که نتایج نشان داد سبک‌های مدیریت تعارض انطباقی و همکاری با استرس شغلی رابطه معنادار منفی و سبک‌های مدیریت تعارض اجتنابی و رقابتی با استرس شغلی رابطه معنادار مثبت داشتند، اما سبک مدیریت تعارض مصالحه‌ای با استرس شغلی رابطه معناداری نداشت. همچنین سبک‌های مدیریت تعارض اجتنابی، انطباقی و همکاری توانایی پیش‌بینی معنادار استرس شغلی معلمان مدارس ابتدایی را داشتند.

نتایج این پژوهش از جهاتی با پژوهش‌های قبلی همسو بود. برای مثال جوهرانسن و کادمیوس (۲۰۱۶) ضمن پژوهشی به این نتیجه رسیدند سبک‌های مدیریت تعارض با استرس شغلی رابطه معنادار داشتند و توانستند به طور معناداری استرس شغلی را پیش‌بینی کنند. در پژوهشی جهانیان و اسحاقی (۱۳۹۱) به این نتیجه رسیدند که سبک‌های مدیریت تعارض اجتنابی، رقابتی و مصالحه‌ای با استرس شغلی رابطه مثبت و معنادار داشتند، اما سبک‌های مدیریت تعارض انطباقی

و همکاری با استرس شغلی رابطه معناداری نداشتند. همچنین گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۱) ضمن پژوهشی به این نتیجه رسیدند که از میان سبک‌های مدیریت تعارض فقط سبک اجتنابی با استرس شغلی رابطه مثبت و معنادار داشت. در تبیین رابطه معنادار منفی سبک‌های مدیریت تعارض انطباقی و همکاری با استرس شغلی می‌توان گفت سبک‌های انطباقی و همکاری جزء سبک‌های کارآمد و سازگار هستند که باعث حل شدن تعارض‌ها و مشکلات در محیط کار می‌شوند. در سبک انطباقی افراد با ایثار و گذشتی که از خود نشان می‌دهند تعارض‌ها را حل می‌کنند و برای انجام این سبک مدیریتی خود دلایل مذهبی می‌آورند. مثلاً می‌گویند که برای رضای خدا به این شیوه عمل کردند که این عمل باعث کاهش استرس شغلی آنها می‌شود. در سبک همکاری نیز افراد برای حل تعارض‌ها راهبردها و راهکارهایی را در پیش می‌گیرند که به نفع هر دو طرف باشد و از این طریق تعارض‌ها را حل می‌کنند و نگرش مثبت تری نسبت به همکاران شغلی و شغل خود پیدا می‌کنند که این عوامل باعث کاهش استرس شغلی می‌شود. همچنین در تبیین رابطه معنادار مثبت سبک‌های مدیریت تعارض اجتنابی و رقابتی با استرس شغلی می‌توان گفت سبک‌های اجتنابی و رقابتی جزء سبک‌های ناکارآمد و ناسازگار هستند که نه تنها باعث حل شدن تعارض‌ها در محیط کار نمی‌شوند، بلکه گاهی باعث بروز مشکلاتی نیز می‌شوند. برای مثال سبک رقابتی باعث حل نشده باقی ماندن تعارض‌ها، برانگیخته شدن خشم و پرخاشگری همکاران و نادیده انگاشته شدن و طرد شدن از سوی آنان می‌شود و سبک اجتنابی باعث ناتوان و ناکارآمد خطاب شدن از سوی همکاران، از دست دادن اعتماد به نفس و عزت نفس، حل نشده باقی ماندن تعارض‌ها علی‌رغم اجتناب ظاهری و انجام ارزیابی‌های شناختی منفی نسبت به خود می‌شود که این عوامل فشارهایی را در سطح روانی بر افراد وارد می‌کنند و باعث افزایش استرس شغلی می‌شوند. علاوه بر آن در تبیین عدم رابطه معنادار سبک مدیریت تعارض مصالحه‌ای با استرس شغلی می‌توان گفت افرادی که از سبک مصالحه‌ای استفاده می‌کنند، افرادی هستند که در مقابل منافع دیگران کوتاه می‌آیند و در برابر خواسته‌های آنها تسلیم می‌شوند. این راهکار به عنوان یک راهکار و راه حل موقتی موفق در برابر تعارض‌ها عمل می‌کند و مناسب است، اما در بلندمدت راهکار و راه حل مناسبی نیست و مانع تشخیص کامل، کشف تعارض‌ها و حل آنها می‌شوند که این عوامل باعث می‌شوند با افزایش و یا کاهش سبک مدیریت تعارض مصالحه‌ای، تغییر معناداری در استرس شغلی بوجود نیاید.

در این مطالعه مشخص شد در یک مدلی که سبک‌های مدیریت تعارض (اجتنابی، انطباقی، همکاری، رقابتی و مصالحه‌ای) برای پیش‌بینی استرس شغلی معلمان مدارس ابتدایی رقابت نمایند، به ترتیب سبک‌های همکاری، اجتنابی و انطباقی موثرترین متغیرها در پیش‌بینی استرس شغلی معلمان بودند. در این مدل سبک مدیریت تعارض همکاری بیشترین نقش را در پیش‌بینی استرس شغلی معلمان داشت. پس آنچه نقش عمده‌ای در پیش‌بینی استرس شغلی ایفا می‌کند در درجه نخست سبک مدیریت تعارض همکاری است. یعنی اینکه افراد چقدر تمایل دارند به طور همزمان هم خواسته‌های خود و هم خواسته‌های دیگران را تأمین کنند. با توجه به

یافته‌های این پژوهش برای استرس شغلی معلمان مدارس ابتدایی می‌توان سبک‌های انطباقی و همکاری را افزایش و سبک‌های اجتنابی و رقابتی را کاهش داد که در این میان افزایش سبک همکاری اهمیت بیشتری دارد. همچنین با توجه به رابطه میان متغیرها پیشنهاد می‌شود مشاوران و درمانگران برنامه‌هایی برای کاهش استرس شغلی معلمان مدارس ابتدایی طراحی و با کمک کارگاه‌های آموزشی به اجرای آن بپردازند.

نخستین محدودیت این پژوهش استفاده از ابزارهای خود گزارش دهی بود. افراد ممکن است دقت کافی نداشته باشند و مسئولانه به گویه‌ها پاسخ ندهند که این امر تا حدودی دقت نتایج را کاهش می‌دهد. محدودیت دیگر محدود شدن جامعه پژوهش به معلمان مدارس ابتدایی شهر ورامین بود که این امر تعمیم نتایج را معلمان مدارس راهنمایی و دبیرستان و معلمان سایر شهرها دشوار می‌سازد. با توجه به محدودیت‌ها پیشنهاد می‌شود پژوهشگران در پژوهش‌های آتی به جای استفاده از ابزارهای خود گزارش دهی از مصاحبه‌های ساختاریافته یا نیمه ساختاریافته استفاده کنند. پیشنهاد دیگر اینکه این پژوهش بر روی معلمان مدارس راهنمایی و دبیرستان و یا معلمان سایر شهرها انجام شود تا بتوان با اطمینان بیشتری درباره نتایج بحث کرد. همچنین با توجه به اهمیت استرس شغلی پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی به بررسی رابطه سایر متغیرهای مرتبط مثل حمایت اجتماعی، حمایت سازمانی، سلامت روانی، تاب‌آوری، شادکامی، امید به زندگی و غیره با استرس شغلی پرداخت. آیا نتایج پژوهش بر روی معلمان سایر مقطع‌ها و شهرها همانند این پژوهش است؟ آیا در جامعه پژوهشی دیگر سبک مدیریت تعارض همکاری نقش موثرتری در مقایسه با سایر سبک‌های مدیریت تعارض دارد؟ برای پاسخگویی به این سوال‌ها و سوال‌های مشابه دیگر نیاز به انجام پژوهش‌های بیشتری در این زمینه است.

منابع

- حسینی، منیره؛ مهداد، علی و گلپور، محسن. (۱۳۹۲). تحلیل رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده با ادراک استرس شغلی و رفتارهای انحرافی بر اساس مدل معادلات ساختاری. *مجله روان‌شناسی اجتماعی*، ۸(۳): ۱۷-۲۹.
- جهانیان، رمضان و اسحاقی، اعظم. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و میزان استرس شغلی کارکنان به منظور اعمال سبک مناسب مدیریت در آینده. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت*، ۲۳(۴): ۷۵-۸۵.
- عاجلو، بهناز؛ قربانی، محمود و احمدی، مسیب. (۱۳۸۵). بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی ورامین - پیشوا. *فصلنامه پژوهش‌های تربیتی*، ۴(۲): ۷۹-۹۷.
- فرزادینا، فرزانه. (۱۳۹۱). تاثیر هوش هیجانی بر سبک‌های مدیریت تعارض در سرپرستاران بیمارستان میلاد تهران. *مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی ایلام*، ۲۰(۲): ۵۳-۶۱.
- گل‌پرور، محسن؛ واثقی، زهرا؛ مصاحبی، محمدرضا و جوادیان، زهرا. (۱۳۹۱). کارکردهای

تعارض بین فردی و مدیریت تعارض در پیوند میان استرس و فرسودگی با پرخاشگری. مجله روانشناسی معاصر، ۷(۲): ۶۱-۷۲.

مهرابی‌زاده هنرمند، مهناز؛ آتش‌افروز، عسگر؛ شهنی بیلاق، منیجه و رضایی، شبنم. (۱۳۹۲). مقایسه سلامت عمومی، استرس شغلی و فرسودگی شغلی معلمان مدارس استثنایی و عادی. مجله روانشناسی بالینی و شخصیت، ۲۰(۲): ۵۳-۶۴.

- Alhija, F. N. (2015). Teacher stress and coping: *the role of personal and job characteristics*. *Social and Behavioral Sciences*, 185(3), 374-380.
- Allison M. G. (2007). Identifying the types of student and teacher behaviors associated with teacher stress. *Teaching and Teacher Education*, 23, 624-640.
- Beru, M. K., Kilelo, H., & Rotich, K. J. (2015). Occupational stress and conflict management in organizations: understanding the organizational behavior. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 33(7), 938-954.
- Elbers, E., & Haan, M. (2014). Parent-teacher conferences in Dutch culturally diverse schools: Participation and conflict in institutional context. *Learning, Culture and Social Interaction*, 3(4), 252-262.
- Johansen, M. L., & Cadmus, E. (2016). Conflict management style, supportive work environments and the experience of work stress in emergency nurses. *Journal of Nursing Management*, 24(2), 211-218.
- Hallenbeck J, & Wagner J. (2010). *Organizational behavior*. New York: Routledge publishing, PP.45-47.
- Kim, S., Kim, J., & Lim, T. (2013). The impact of relational holism on conflict management styles in collegueship and friendship: A cross-cultural study. *Studies in Communication Sciences*, 13(1), 58-66.
- Klassen, R. M., & Chiu, M. M. (2011). The occupational commitment and intention to quit of practicing and pre-service teachers: Influence of self-efficacy, job stress, and teaching context. *Contemporary Educational Psychology*, 36(2), 114-129.
- Lambert, E. G., Minor, K. I., Wells, J. B., & Hogan, N. L. (2016). Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment. *The Social Science Journal*, 53(1), 22-32.
- Mahon, J. (2009). Conflict style and cultural understanding among teachers in the western United States: Exploring relationships. *International Journal of Intercultural Relations*, 33(1), 46-56.
- Palmer, M., Rose, D., Sanders, M., & Randle, F. (2012). Conflict between work and family among New Zealand teachers with dependent children. *Teaching and Teacher Education*, 28(7), 1049-1058.
- Robbins, S. P., & DeCenzo, D. A., (1998). *Essential concept and applications fundamentals of management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative work load inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 356-367.
- Weinstein, T. L., & Trickett, E. J. (2016). The development of an instrument to measure English Language Learner (ELL) teacher work stress. *Teaching and Teacher Education*, 55, 24-32.