

بررسی رابطه سبک های مدیریت تعارض (مصالحه، اجتناب، رقابتی) با تاب آوری در مدیران آموزشی دبیرستان های دوره اول شهر کرمانشاه با توجه به جنسیت در سال تحصیلی ۹۴-۹۵

^۱ پریسا محمدی

^۲ محمد جعفر مهدیان

تاریخ پذیرش: ۹۵/۶/۱۸

تاریخ وصول: ۹۴/۱۲/۱۹

چکیده

هدف این پژوهش بررسی ارتباط سبک های مدیریت تعارض (مصالحه، اجتناب، رقابتی) با تاب آوری در مدیران آموزشی می باشد. روش پژوهش از نظر هدف کاربردی و نوع آن همبستگی می باشد. جامعه آماری پژوهش شامل ۱۷۹ نفر از مدیران آموزشی دبیرستان های دوره اول شهر کرمانشاه (در سه ناحیه آموزشی) است که در سال تحصیلی ۹۵-۹۴ مشغول به کار می باشند که نمونه ای به حجم ۱۱۸ نفر با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای سهمیه ای انتخاب شدند. به منظور جمع آوری داده ها، از پرسشنامه ویژگی های دموگرافیک، پرسشنامه تاب آوری کونور و دیویدسون (۲۰۰۳) و پرسشنامه سبک مدیریت تعارض استیفن پی. رایینز (۱۹۹۱) استفاده شده است. داده ها به کمک نرم افزار SPSS22 و آمار توصیفی و استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و ضریب رگرسیون چند متغیره و آزمون های T مستقل) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که بین سبک های اجتناب و رقابتی مدیریت تعارض با تاب آوری مدیران آموزشی رابطه معکوس و بین سبک مصالحه مدیریت تعارض با تاب آوری مدیران آموزشی رابطه مثبت وجود دارد.

واژگان کلیدی: مدیریت تعارض، مصالحه، اجتناب، رقابتی، تاب آوری.

مقدمه

یکی از عمده ترین و در عین حال غیر قابل اجتناب ترین مسائل در سازمان ها تعارض بین افراد و گروه های موجود در آنها می باشد (درگاهی و مقدم، ۱۳۸۶). اصولاً خمیر مایه مدیریت نظام های آموزشی با تعارض عجین است. باید به خاطر داشت که این وجود تعارض نیست که باعث اختلال و از هم پاشیدگی روابط در سازمان می شود بلکه مدیریت غیر اثر بخش تعارض ها است که سبب نتایج نامطلوب می شود. تعارض در حد معقول یک جنبه طبیعی و مطلوب در هر رابطه ای است و اگر مدیریت تعارض به شکل سازنده صورت گیرد بسیار ارزشمند خواهد بود (گلباران، ۱۳۹۳). هر مدیری در مواجهه با تعارض به شیوه ای خاص عمل می کند. تعارض جزء جدایی ناپذیر زندگی انسان و امری طبیعی و اجتناب ناپذیر در زندگی فردی و سازمانی است. ساختار حاکم بر سازمان ها مبتنی بر سلسله مراتب و تفاوت های عمودی و افقی، وجود نظام های اداری خشک و انعطاف ناپذیر، وجود خرده نظام ها و گروه های مختلف با اهداف و منافع مختلف، نظام ارتباطی

۱. دانشجوی گروه مدیریت آموزشی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، بروجرد، ایران. P4mohamadi@gmail.com

۲. استادیار، گروه مدیریت آموزشی، دانشکده علوم انسانی، واحد بروجرد، دانشگاه آزاد اسلامی، بروجرد، ایران. (نویسنده-مسئول) mjmahdian@yahoo.com

نارسا، کمبود منابع و امکانات و بالاخص سوء مدیریت ها، سازمان ها را که باید افراد و گروه ها را در جهت اهداف و آرمان های خود همسو و همساز کند، به صورت نظام هایی متلاطم و آسیب پذیر که مستعد انواع تنش، تعارض و ناسازگاری می باشد، درآورده است (اوونس^۱، ۲۰۰۷). امروزه انواع مختلفی از تعارض را تعریف کرده اند. مانند: (۱) تعارض نهادینه شده که از ماهیت و اهداف سازمان ناشی شده و چالشی می باشد. (۲) تعارض نوظهور که از تعاملات رسمی و غیررسمی کارکنان در فعالیت های روزمره نشأت می گیرد. و (۳) تعارض شخصیتی که می توان آن را به عنوان عدم توافق یا خشنودی شخصی افراد نسبت به یکدیگر تعریف کرد (کریتر و آنجلو^۲، ۲۰۰۸). در مقابل با تعارض، مدیریت تعارض وجود دارد. یعنی مدیریتی که بتواند در شرایط تعارض به بهترین شکل سازمان را اداره کرده و بین کارکنان و سازمان تعادل ایجاد کند و تعارض ایجاد شده را از بین ببرد. بطور کلی مدیریت تعارض فرآیند تشخیص نقش مناسب تعارض در بین گروه ها و استفاده مناسب از فنون مربوطه برای برطرف کردن یا تحریک آنها برای اثربخشی سازمان است (درگاهی و مقدم، ۱۳۸۶). مدیران سازمان ها با رویکرد مدیریت تعارض در مقابله با تعارض می توانند از راهبردها و سبک های مختلف استفاده کنند: (۱) سبک مصالحه/معامله: گاهاً مدیران می توانند تعارض را با روش چانه زنی برطرف کنند. در این روش برنده یا بازنده ای وجود ندارد. (۲) سبک اجتناب/پرهیزگری: که در آن مدیران سازمان صلاح می دانند تعارض را نادیده بگیرند. فایده آن در وضعیت های مبهم است که مدیر زمان کافی برای روشن شدن وضعیت یا تصمیم گیری را ندارد و ضعف عمده آن اثر موقتی این راهبرد است. (۳) سبک تحکم/رقابتی: در بعضی شرایط مدیران سعی می کنند با استفاده از قدرت و اعمال زور و سلطه تعارض هایی که مبتنی بر برد و باخت هستند را حل و فصل کنند. در این روش مسلماً تصمیمی که مدیر می گیرد به نفع یکی از طرفین تمام خواهد شد. بنابراین روش مزبور تفاهم را در بین طرفین برقرار نمی کند ولی عمدتاً مورد توافق طرفین قرار خواهد گرفت. (نلسون و کوئیک^۳، ۲۰۰۲).

یکی از مهم ترین سازه های شخصیتی که کمک کننده به حل تعارض است تاب آوری است. یافته های اخیر نشان می دهد که نقش ویژگی هایی چون احساسات و عواطف مثبت، بردباری، خوش بینی، همدلی، خودانگیزی، خودتدبیری، آرمان خواهی، عزت نفس، خودمدیریتی و امثال آن که همه از ویژگی های افراد تاب آور است، در کنار عوامل منطقی چون هوشمندی، تفکر و تعقل در کامیابی و موفقیت افراد بسیار موثر بوده و به نظر می رسد ارتقاء تاب آوری باعث کارایی مدیران در مدیریت تعارض سازمانی می باشد (کردمیرزا، ۱۳۸۸). تاب آوری به تفاوت افراد در پاسخ گویی به خطر بر می گردد (راتر، ۱۹۹۳). برای فرآیند تاب آوری سه مدل جبرانی، چالش و حفاظتی فرض شده است. تاب آوری عبارتست از تطابق مثبت با شرایط ناگوار که به طور عمده این شرایط به وسیله دو گروه از عوامل خطرزا مشخص می شوند: (۱) شرایط چالش برانگیز زندگی (انواع تعارضات فردی، خانوادگی، شغلی و محیط کار، شخصیتی، فقر و بی عدالتی اجتماعی، کمبودها، سوء مصرف مواد و ...) (۲) ضربه ها (بیماریهای جسمی، روانی، تجربه خشونت و فقدان ها مانند: مرگ عزیزان، از دست دادن شغل و موقعیت اجتماعی و...) تاب آور کسی است که در شرایط آسیب زندگی می کند اما نه تنها آسیب نمی بیند بلکه به رشدی بیش از پیش دست می یابد (رضایی، ۱۳۸۶). امروزه می توان با آموزشهای تاب آورانه، شناخت افرادی که در شرایط آسیب هستند و یا این شرایط را پشت سر گذرانده اند را مورد بازسازی قرار داد، به

1. Owens
2. Kreitner, R and Angelo
3. Nelson, D.F and Campbell Quick

نحوی که نه تنها به کارکرد قبلی خویش باز گردند، بلکه حتی عملکرد خود را ارتقاء بخشیده به رشدی بیش از گذشته دست یابند و این امر برای افرادی که در شرایط تعارض به خصوص تعارض سازمانی که موضوعی آسیب زا بوده و استرس زیادی ایجاد می نماید، قرار دارند نیز صادق می باشد. غفارزاده (۱۳۷۵) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی رابطه میان نگرش مدیران به تعارض و کاربرد سبکهای مدیریت تعارض» نتایج محاسبات فرضهای تحقیق را تایید کرد، بدین معنی که مدیران نگرش مثبت به تعارض دارند. از روشهای آمرانه و تحکم آمیز برای کنترل تعارض بهره می جویند و تفاوت میان آنها معنی دار است (جهانیان و اسحاقی، ۱۳۹۱). گلباریان (۱۳۹۳) با مقایسه مدیریت حل تعارض و رضایت زناشویی و تاب آوری در مادران شاغل و غیرشاغل نشان داد اشتغال بر تاب آوری و رضایت زناشویی و همچنین حل تعارض تاثیر مثبت دارد و این مادران تاب آوری و رضایت بیشتری را تجربه خواهند کرد (گلباریان، ۱۳۹۳). بلیک و موتون^۱ (۱۹۶۴) طی تحقیقات خود پیرامون سبک های مدیریت بر روی ۷۱۰ مدیر صفی و ستادی، رابطه میان شاخص پیشرفت و ارتقاء مدیران، تحصیلات مدیران و شیوه برخورد با تعارض را نیز مورد بررسی قرار دادند. نتایج تحقیق حاکی از آن است که هر قدر شاخص پیشرفت و قابلیت ارتقاء مدیران بالاتر بوده است، شیوه های مبتنی بر تشریک مساعی، بیشتر و شیوه های مربوط به مصالحه کمتر، شیوه های مربوط به تسلط بیشتر و شیوه های مبتنی بر مدارا کمتر برگزیده شده اند. این روند در مورد مدیرانی که از تحصیلات دانشگاهی برخوردارند تغییر نمی کند و در مورد مدیرانی که فاقد تحصیلات دانشگاهی هستند با افزایش شاخص پیشرفت و قابلیت ارتقاء تمایل به حل تعارض مبتنی بر تشریک مساعی، بیشتر نگشته و تمایل به مصالحه نیز کاهش می یابد. از نظر گارمزی^۲ (۱۹۹۳) به عنوان یک پیشرو پژوهش در زمینه تاب آوری عوامل مرتبط با تاب آوری (مثلث تاب آوری) عبارت بودند از: عوامل فردی (خلق و خو، مهارت های شناختی)، عوامل خانوادگی (گرمی، انسجام، مراقبت) و عوامل حمایتی (گارمزی، ۱۹۹۳). میلر^۳ (۲۰۰۲) دو ویژگی را که در ادبیات پیشین تاب آوری شناسایی نشده بود، در کار با دانشجویان دچار ناتوانی یادگیری، شناسایی کرد. اول، پذیرش ناتوانی یادگیری از سوی فرد که نقطه مقابل انکار ویژگی های مشکل زاست و دوم، تصریح توانایی این افراد در شناسایی تجربه های موفق در زندگی (مومنی و همکاران، ۱۳۹۰). با توجه به موارد ذکر شده در زمینه اهمیت مدیریت تعارض و سبک های کارآمد در مدیریت آن و نقش تاب آوری که یک سازه روانشناختی قابل آموزش در مدیریت کارآمد تعارض به ویژه در مدیران آموزشی و مدارس است، انجام پژوهش های علمی در زمینه رابطه سبک های مدیریت تعارض با تاب آوری ضروری به نظر می رسد. لذا این پژوهش در پی پاسخ به این سوال است که آیا بین سبک های مدیریت تعارض (مصالحه، اجتناب، رقابتی) با تاب آوری در مدیران آموزشی دبیرستان های دوره اول دخترانه و پسرانه شهر کرمانشاه با توجه به جنسیت رابطه معناداری دارد؟

روش

جهت گیری این پژوهش از نظر هدف، کاربردی بوده و نظر به اینکه رابطه سبک های مدیریت تعارض (مصالحه، اجتناب، رقابتی) و تاب آوری بررسی می شود از نوع توصیفی همبستگی می باشد.

- 1 . Blick & Motuon
2. Garmezzy
- 3 . Miller

جامعه، نمونه و روش نمونه گیری

جامعه آماری این پژوهش را کلیه مدیران آموزشی دبیرستان های دوره اول دخترانه و پسرانه شهر کرمانشاه (در سه ناحیه آموزشی) که در سال تحصیلی ۹۵-۹۴ مشغول به کار بودند تشکیل می دهد که بر این اساس جامعه آماری شامل ۱۷۹ نفر (ناحیه ۱: ۴۹ نفر، ۲۵ نفر مرد و ۲۴ نفر زن، ناحیه ۲: ۵۴ نفر، ۲۸ مرد و ۲۶ نفر زن، ناحیه ۳: ۷۶ نفر، ۳۹ نفر مرد و ۳۷ نفر از زن) می باشد. با توجه به جدول مورگان از حجم جامعه آماری (۱۷۹ نفر) تعداد ۱۸ نفر (ناحیه ۱: ۳۲ نفر، ۱۷ نفر مرد و ۱۵ نفر زن، ناحیه ۲: ۳۶ نفر، ۹ مرد و ۱۷ نفر زن، ناحیه ۳: ۵۰ نفر، ۲۶ نفر مرد و ۲۴ نفر از زن) به عنوان حجم نمونه انتخاب گردید.

ابزار پژوهش

در این پژوهش از دو پرسشنامه سبک مدیریت تعارض استیفن پی.رابینز^۱ (۱۹۹۱) و پرسشنامه تاب آوری کونور و دیویدسون (۲۰۰۳) (کانر و دیویدسون^۲، ۲۰۰۴) استفاده شده است و برای تکمیل اطلاعات (سن، جنس، سطح تحصیلات، رشته تحصیلی، سابقه مدیریتی، سابقه کار، وضعیت تأهل و...) پرسشنامه ای تهیه گردید و در اختیار آزمودنی ها قرار گرفت. این پرسشنامه محقق ساخته بوده و در زمینه ویژگی های دموگرافیک آزمودنی ها (سن، جنس، سطح تحصیلات، رشته تحصیلی، سابقه مدیریتی، سابقه کار، وضعیت تأهل و...) می باشد. پرسشنامه سبک مدیریت تعارض توسط استیفن پی.رابینز در سال ۱۹۹۱ تهیه شد. این پرسشنامه شامل ۱۵ سوال است و به سنجش میزان استفاده مدیران از پنج سبک رقابت، اجتناب، مصالحه، سازش و همکاری در مدیریت تعارض می پردازد. پاسخ ها در این پرسشنامه بر روی مقیاس پنج درجه ای با نمرات ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ و ۱ مشخص می شود. حداقل نمره فرد در هر یک از سبک ها ۳ و حداکثر ۱۵ است. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه سبک های مدیریت تعارض ۰/۷۶ می باشد. برای سنجش تاب آوری از پرسشنامه کونور و دیویدسون (۲۰۰۳) با مرور منابع پژوهشی ۱۹۷۹-۱۹۹۱ در حوزه تاب آوری استفاده شده است. بررسی ویژگی های روان سنجی این مقیاس در شش گروه: جمعیت عمومی، مراجعه کنندگان به بخش مراقبت های اولیه، بیماران سرپایی روان پزشکی، بیماران با مشکل اختلال اضطرابی فراگیر، و دو گروه از بیماران استرس پس از سانحه انجام شده است. تهیه کنندگان این مقیاس بر این باورند که این پرسش نامه به خوبی قادر به تفکیک افراد تاب آور از غیر تاب آور در گروه های بالینی و غیر بالینی بوده و می تواند در موقعیت های پژوهشی و بالینی مورد استفاده قرار گیرد. دستور اجرا: در این پرسش نامه ۲۵ عبارت وجود دارد که افراد مشخص می کنند هر عبارت چقدر در موردشان صدق می کند. نمره گذاری: در این پرسشنامه هر گویه براساس یک مقیاس لیکرت بین صفر (کاملاً نادرست) و چهار (همیشه درست) (نمره گذاری می شود. بنابراین حداکثر نمره در این پرسش نامه ۱۰۰ است (۲۵×۴=۱۰۰)، نمره هر آزمودنی برابر مجموع نمرات یا کل ارزش های به دست آمده از هر یک از سنوات است و میزان تاب آوری هر پاسخ گو برابر با نمره خام (نمره به دست آمده تقسیم بر ۱۰۰، ضربدر ۱۰۰) می باشد. پایایی و روایی آزمون: کونور و دیویدسون (۲۰۰۳) ضریب آلفای کرونباخ مقیاس تاب آوری را ۸۹/۰ گزارش کرده اند. همچنین ضریب پایایی حاصل از روش باز آزمایی در یک فاصله ۴ هفته ای ۸۷/۰ بوده است (کردمیرزا، ۱۳۸۸).

1 . Robins

2 . Conner & Deividson

این مقیاس در ایران توسط محمودی (۱۳۸۴) هنجاریابی شده است. وی برای تعیین پایایی مقیاس تاب آوری کونور و دیویدسون از روش آلفای کرونباخ بهره گرفته و ضریب پایایی ۰/۸۹ را گزارش کرده است (همان منبع). اعتبار خارجی: نمرات مقیاس تاب آوری کونور و دیویدسون با نمرات مقیاس سرسختی کوباسا همبستگی مثبت معنادار و با نمرات مقیاس استرس ادراک شده و مقیاس آسیب پذیری نسبت به استرس شیهان همبستگی منفی معناداری داشتند، که این نتایج حاکی از اعتبار همزمان این مقیاس است. اعتبار افتراق: نمرات مقیاس تاب آوری کونور و دیویدسون در هنگام شروع آزمایش و همچنین هنگام خاتمه با نمرات مقیاس تجربه جنسی آریزونا همبستگی معناداری نداشت، این مطلب حاکی از اعتبار افتراقی آزمون است. در پژوهش کردمیرزا نیکوزاده (۱۳۸۸) روایی و پایایی آزمون به شرح زیر محاسبه گردید:

پایایی: برای محاسبه ی پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب پایایی برابر ۰/۸۹ بود. روایی به شیوه تحلیل عاملی برابر با ۰/۸۷ بود. در پایلوت پژوهش نیز ضریب آلفای کل برابر با ۰/۹۰ بود. پایایی پرسش نامه تاب آوری علاوه بر هنجار اولیه، به شرح جدول ۱ به دست آمد.

جدول شماره ۱: پایایی گویه های مقیاس تاب آوری (کردمیرزا نیکوزاده، ۱۳۸۸)

گو	آلفا	گویه	آلفا	گویه	آلفا	گویه	آلفا	گویه	آلفا
۱	۰/۹۰	۶	۰/۹۰	۱۱	۰/۸۹	۱۶	۰/۸۹	۲۱	۰/۸۹
۲	۰/۹۰	۷	۰/۸۹	۱۲	۰/۸۹	۱۷	۰/۸۹	۲۲	۰/۸۹
۳	۰/۸۹	۸	۰/۸۹	۱۳	۰/۸۹	۱۸	۰/۸۹	۲۳	۰/۸۹
۴	۰/۸۹	۹	۰/۹۳	۱۴	۰/۸۹	۱۹	۰/۸۹	۲۴	۰/۸۹
۵	۰/۸۹	۱۰	۰/۹۰	۱۵	۰/۸۹	۲۰	۰/۹۰	۲۵	۰/۸۹

در پژوهش سلیمانی (۱۳۹۳) نیز پایایی آزمون تاب آوری از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۱ بدست آمده که حاکی از پایایی مناسب پرسشنامه ها می باشد (سلیمانی، ۱۳۹۳). در پژوهش حاضر نیز ضریب پایایی پرسشنامه تاب آوری با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ پس از اجرایی آزمایشی به شرح جدول ۵ محاسبه گردید.

جدول شماره ۲: ضریب پایایی پرسشنامه تاب آوری در پژوهش حاضر

ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه تاب آوری

آلفای کرونباخ

۰/۸۰۳

همان طور که در جدول ۵ مشاهده میشود ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده بالای ۰/۸ می باشد به دست آمده که حاکی از پایایی مناسب و بالای است.

یافته ها

الف) یافته های توصیفی

در این پژوهش ۶۲ نفر (۵۲/۵ درصد) از آزمودنی ها را مردان و ۵۶ نفر (۴۷/۵ درصد) از کل آزمودنی ها را زنان تشکیل داده اند که ۲۱ نفر (۱۷/۸ درصد) از آزمودنی ها مجرد و ۹۵ نفر (۸۰/۵ درصد) از کل آزمودنی ها متأهل

می باشند. همچنین سابقه کار در مردان با میانگین ۱۶/۶۷ با اختلاف اندکی بیشتر از زنان با میانگین سابقه ۱۶/۶۱ سال بدست آمده است و سن مردان با میانگین ۴۰/۰۴ سال با اختلاف اندکی بیشتر از سن زنان با میانگین ۳۹/۶۵ سال بدست آمده است. در این پژوهش مدیران در مقاطع تحصیلی ابتدایی ۷ نفر زن و ۱۰ نفر مرد، در مقطع راهنمایی، تعداد ۱۹ نفر زن و ۲۸ نفر مرد، در مقطع متوسطه، ۲۶ نفر زن و ۱۷ نفر مرد به عنوان نمونه مورد بررسی قرار گرفته اند و تعداد ۱۱ نفر نیز به سوال مربوطه پاسخ ندادند.

جدول ۳ میانگین نمره آزمودنی ها را در متغیرهای اصلی پژوهش یعنی متغیرهای سبک های مدیریت تعارض و تاب آوری را نشان می دهد.

جدول شماره ۳: میانگین نمره پاسخ آزمودنی ها از نظر متغیرهای سبک های مدیریت تعارض به

تفکیک جنسیت

خطای استاندارد	انحراف معیار	$\frac{\bar{x}}{s}$	میانگین	تعداد	جنسیت	
۰/۴۲	۳/۱۸	۱/۴۸۸	۷/۴۴	۶۲	مرد	سبک رقابتی (تحکم)
۰/۳۸	۳/۰۶	۱/۵۵	۷/۷۵	۵۶	زن	
۰/۳۳	۲/۵۱	۲/۲۲۸	۱۱/۱۴	۶۲	مرد	سبک اجتناب
۰/۲۸	۲/۲۴	۲/۱۴	۱۰/۷۰	۵۶	زن	
۰/۴۲	۳/۱۵	۲/۰۱۴	۱۰/۰۷	۶۲	مرد	سبک مصالحه
۰/۳۳	۲/۶۴	۲/۱۸۴	۱۰/۹۲	۵۶	زن	
۱/۹۱	۱۴/۳۶	۱۷/۹۳۲	۸۹/۶۶	۶۲	مرد	تاب آوری
۱/۹۸	۱۵/۶	۱۸/۴۷	۹۲/۳۵	۵۶	زن	

همان طور که مشاهده می شود میانگین نمرات بدست آمده در زنان و مردان تقریباً با هم برابر است و میانگین نمره تاب آوری در زنان با نمره ۹۲/۳۵ و انحراف معیار ۱۵/۶ بیشتر از نمره تاب آوری در مردان با میانگین ۸۹/۶۶ و انحراف معیار ۱۴/۳۶ بدست آمده است.

ب) یافته های استنباطی

- بین سبک رقابتی مدیریت تعارض با تاب آوری مدیران آموزشی دبیرستان های دوره اول دخترانه و پسرانه شهر کرمانشاه رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۴: ضریب همبستگی پیرسون بین سبک رقابتی مدیریت تعارض و تاب آوری**تاب آوری**

سبک رقابتی مدیریت تعارض	همبستگی پیرسون	تاب آوری
		-۰/۲۷۳
	سطح معنی داری	۰/۰۰۳
	تعداد	۱۱۸

همان طور که در جدول ۴ مشاهده می شود ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرهای سبک رقابتی مدیریت تعارض و تاب آوری $r = -0.273$ بدست آمده است، که با توجه به اینکه $P < 0.01$ بدست آمده است بنابراین می توان گفت همبستگی بین این دو متغیر با اطمینان ۹۹٪ معنی دار است پس فرض یک مبنی بر اینکه متغیر سبک مدیریت تعارض رقابتی با متغیر تاب آوری رابطه معکوس دارد تایید می شود. یعنی هرچه بیشتر از سبک رقابتی مدیریت تعارض استفاده شود تاب آوری مدیران کاهش می یابد و بالعکس.

- بین سبک اجتنابی مدیریت تعارض با تاب آوری مدیران آموزشی دبیرستان های دوره اول شهر کرمانشاه رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۵: ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرهای سبک اجتنابی مدیریت تعارض و تاب آوری**تاب آوری**

سبک اجتنابی مدیریت تعارض	همبستگی پیرسون	تاب آوری
		-۰/۲۴۷
	سطح معنی داری	۰/۰۰۷
	تعداد	۱۱۸

همان طور که در جدول ۵ مشاهده می شود ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرهای سبک اجتنابی مدیریت تعارض و تاب آوری $r = -0.247$ بدست آمده است، که با توجه به اینکه $P < 0.01$ بدست آمده است بنابراین می توان گفت همبستگی بین این دو متغیر با اطمینان ۹۹٪ معنی دار است، پس فرض یک مبنی بر اینکه متغیر سبک مدیریت تعارض اجتنابی با متغیر تاب آوری رابطه معکوس دارد تایید می شود. پس با توجه به منفی بودن ضریب همبستگی می توان نتیجه گرفت هرچه سبک اجتنابی تعارض بیشتر استفاده شود تاب آوری کاهش می یابد.

- بین سبک مصالحه مدیریت تعارض با تاب آوری مدیران آموزشی دبیرستان های دوره اول دخترانه و پسرانه شهر کرمانشاه رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۶: ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرهای سبک مصالحه مدیریت تعارض و تاب آوری

تاب آوری	سبک مصالحه مدیریت تعارض	همبستگی پیرسون
۰/۳۸۶		
۰/۰۰۰۱		سطح معنی داری
۱۱۸		تعداد

همان طور که در جدول ۶ مشاهده می شود ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرهای سبک مصالحه مدیریت تعارض و تاب آوری $r = +۳۸۶/۰$ بدست آمده است، که با توجه به اینکه $P < ۰/۰۱$ بدست آمده است بنابراین می توان گفت همبستگی بین این دو متغیر با اطمینان ۹۹٪ معنی دار است پس فرض یک مبنی بر اینکه متغیر سبک مدیریت تعارض مصالحه با متغیر تاب آوری رابطه مثبت دارد تایید می شود. با توجه به مثبت بودن ضریب همبستگی می توان نتیجه گرفت هرچه سبک مصالحه ی مدیریت تعارض بیشتر استفاده شود تاب آوری نیز افزایش می یابد.

بحث و نتیجه گیری

نتایج نشان داد که بین سبک رقابتی مدیریت تعارض با تاب آوری مدیران آموزشی دبیرستان های دوره اول دخترانه و پسرانه شهر کرمانشاه رابطه وجود دارد. در تبیین این نتایج می توان گفت که تاب آوری به عنوان اطمینان فرد به توانایی هایش برای غلبه بر استرس، داشتن تواناییهای مقابله ای، عزت نفس، ثبات عاطفی و ویژگی های فردی که حمایت اجتماعی از طرف دیگران را افزایش می دهد تعریف شده است. همچنین گارمزی (۱۹۸۵) آن را مقاومت در برابر استرس پس ضربه ای نامیده است و نیز کوئن و وایمن (۲۰۰۴) به طور جداگانه نشان دادند که سطوح بالایی از تاب آوری به فرد کمک می کند تا از هیجان های مثبت به منظور پشت سر نهادن تجربه های نامطلوب و بازگشت به وضعیت مطلوب استفاده کند (بشارت و همکاران، ۱۳۸۷).

بنابراین پژوهش ها نشان می دهند که افراد با تاب آوری پایین تر در شرایط استرس زا و موقعیت های ناگوار، از سلامت روان شناختی پایینی برخوردارند و عزت نفس و اعتماد به نفس کمتری دارند. همان گونه که در سبک رقابتی مدیریت تعارض طرفین برای رسیدن به علائق خود تلاش می کنند و این کار را حتی با فدا کردن خواسته های طرف مقابل انجام می دهند. به طوری که معمولاً یک طرف، علایق و خواسته های خود را مقدم بر دیگران می داند. استفاده از چنین سبکی باعث ایجاد وضعیت برنده- بازنده می شود. لذا این افراد احتمالاً افرادی پر تنش هستند و از اعتماد به نفس پایینی برخوردارند. بنابراین رابطه ی معنا داری بین سبک رقابتی و تاب آوری پایین وجود دارد. یافته های بدست آمده از فرضیه دوم نیز نشان داد بین سبک اجتناب مدیریت تعارض با تاب آوری مدیران آموزشی دبیرستان های دوره اول دخترانه و پسرانه شهر کرمانشاه رابطه معکوس وجود دارد. در تبیین این نتایج می توان گفت طبق مدل تاب آوری فلچ تغییری که در زندگی ما رخ می دهد، سبب از دست رفتن تثبیت در ساختار به هنجار زندگی ما و حتی آشفتگی می شود. در نقطه آشفتگی، به شدت آسیب پذیر می شویم و ممکن است در این نقطه شکل جدیدی از تعادل مبتنی بر «ناتوانی»، «غم و

اندوه» و «رفتار کنار آمدن ناکافی» ایجاد شود، یا ممکن است از آشفتگی خارج شویم، و انسجام مجددی برای سطح موثرتری از کارکرد نسبت به قبل، به دست آوریم. این انسجام، تاب آوری است (کردمیرزا، ۱۳۸۸). بنابراین افراد با تاب آوری پایین، قابلیت تغییر پذیری ندارند و در مقابل شرایط جدید کناره گیری می کنند. همینطور افرادی که سبک اجتناب مدیریت تعارض را انتخاب می کنند، خود را درگیر تعارض نمی کنند. لذا کناره گیری کردن در افراد پیرو سبک اجتناب و افراد با تاب آوری پایین مشترک است پس میان این دو متغیر رابطه وجود دارد. همچنین نتایج نشان داد که بین سبک مصالحه مدیریت تعارض با تاب آوری مدیران آموزشی دبیرستان های دوره اول دخترانه و پسرانه شهر کرمانشاه رابطه وجود دارد. تاب آوری توانایی سازگاری و کنترل بر حسب شرایط محیطی است، افراد خود تاب آور از رفتارهای خودشکانه دور هستند، توانایی تغییر شرایط استرس زا را دارند و همچنین از نظر عاطفی آرام هستند. همچنین والر (۲۰۰۱) تاب آوری را سازگاری مثبت فرد در واکنش به شرایط ناگوار می داند (رضایی، ۱۳۸۶). ویژگی های انسان های تاب آور عبارتند از: توانش اجتماعی، حل مسأله، خود گردانی، احساس هدفمندی و باور به آینده ای روشن. از طرفی افراد زمانی از سبک مصالحه استفاده می کنند که به دنبال به دست آوردن تمام خواسته ها و علایق خود نیستند یعنی ارضای برخی نیازها برایشان کافی است. در این سبک، انعطاف پذیری، مبادله و مذاکره جایگاه ویژه ای دارد. افراد تاب آور انسانهایی منعطف و دارای توانایی تغییر شرایط هستند و افرادی که از سبک مصالحه پیروی می کنند نیز از انعطاف در برابر سختی ها برخوردارند بنابراین رابطه مثبت بین تاب آوری در افراد و سبک مصالحه منطقی به نظر می رسد.

در نهایت پیشنهاد می شود در پژوهش های آتی رابطه بین سبک های مدیریت تعارض مدیران با متغیرهای دیگر مانند خود تنظیمی و انضباط کاری مدیران بررسی گردد. همچنین با توجه به نتایج به دست آمده پیشنهاد می شود از طرف مسئولین آموزش و پرورش کارگاه هایی برای کاهش استفاده سبک اجتنابی برگزار شود و با توجه به رابطه مستقیم سبک مصالحه با تاب آوری، پیشنهاد می شود به روش های افزایش استفاده از این سبک در شرایط و موقعیت مناسب که مدیران با کمبود وقت مواجه هستند و امکان استفاده از شرایط بهینه تری ندارند مبادرت ورزیده تا منجر به ارتقاء سطح تاب آوری با صرفه جویی در زمان گردد و از این طریق به بالا بردن سطح تاب آوری مدیران کمک شود.

منابع

فارسی

- بشارت، محمدعلی؛ صالحی، مریم؛ شاه محمدی، خدیجه؛ نادعلی، حسین؛ زبردست، عذرا. (۱۳۸۷). **رابطه تاب آوری و سخت کوشی با موفقیت ورزشی و سلامت روانی در ورزشکاران**. مجله روان شناسی معاصر، دوره سوم، شماره ۲، ص ۳۸-۴۹.
- سلیمانی، زهرا. (۱۳۹۳). **اثر بخشی درمان های شناختی رفتاری بر افزایش تاب آوری بیماران قلبی بیمارستان امام علی شهر کرمانشاه در سال ۹۳-۹۴**. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل.

- جهانیان، رمضان. اسحاقی، اعظم. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین سبک های مدیریت تعارض و میزان استرس شغلی کارکنان به منظور اعمال سبک مناسب مدیریت در آینده. فصلنامه پژوهش های مدیریت. سال بیست و سوم. شماره ۹۷. تهران.
- درگاهی، حسین. مقدم، فیروز. (۱۳۸۶). مدیریت تعارض. پایان نامه کارشناسی رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی تهران.
- کردمیرزا نیکو زاده، عزت اله. (۱۳۸۸). الگویابی زیستی - روانی - معنوی در افراد وابسته به مواد و تدوین برنامه مداخله برای ارتقاء تاب آوری مبتنی بر روایت شناسی و روان شناسی مثبت نگر. پایان نامه دکتری. رشته روانشناسی. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
- گلباران، مرضیه. (۱۳۹۳). بررسی رابطه سبک های مدیریت تعارض زناشویی با رضایت زناشویی در زنان شاغل و غیر شاغل شهر کرمانشاه. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات کرمانشاه.
- رایینز، استیفن. (۱۹۷۴). مبانی رفتار سازمانی. ترجمه: قاسم کبیری. تهران: انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی.
- رضایی، میترا. (۱۳۸۶). اثربخشی درمان های تاب آورانه بر کاهش آسیب های اجتماعی و رفتاری دختران مورد سوء استفاده جنسی شهر کرمانشاه. پروژه تحقیقاتی طولی ۱۳۸۶-۱۳۸۳.
- مومنی، خدامراد؛ اکبری، مصطفی؛ آتشزاده شوریده، فروزان. (۱۳۹۰). رابطه تاب آوری و فرسودگی شغلی در پرستاران. فصلنامه علمی پژوهشی طب و تزکیه، شماره ۷۵-۷۴، ص ۴۷-۷.

References

- Cowen, E. L., Wyman, P.P., Work, W.C. (2004). **Resiliens in highly stressed urban children: concepts and findings**. Bull N Y acad med. 73 (2): 267-84.
- Conner KM, Davidson JRT.(2004). **Development of a new resilience scale: The Conner-Davidson resilience scale (CD-RISC)**. Depression and Anxiety 18: 76-82.
- Garmezy. N. (1993). **Resilience and vulnerability to adverse development outcomes associate with poverty**. American Behavioral Scientist. 34, 416-430.
- Garmezy. N. (1985). **Stressors of childhood**. In N. Garmezy & M. Rutter, (eds), **stress, coping, and development in children**, (pp. 43-84), New york: McGraw Hill.
- Kreitner, R and Angelo, K (2008). **Organizational Behavior**. 7th Edition, Newyork: Irvin pub. p:462.
- Nelson, D.F and Campbell Quick, U. (2002). **Understanding Organizational Behavior, A Multimedia Approach**, first edition Ohio: South Western.
- Rutter, M. (1993). **Resilience: some conceptual considerations**, journal of adolescent health, 14, 626-631.
- Owens, R. (2007). **Conflict Management**, Available from: <http://www.robert.owens.us>