

«مطالعات جامعه‌شناسی»

سال نهم، شماره سی و چهارم، بهار ۱۳۹۶

ص ص ۶۸-۵۱

تبیین سبک مدیریت تعارض مدیران مدارس بر اساس فرسودگی شغلی و استرس شغلی آنان در مناطق آموزش و پرورش شهرستان‌های خوی و چابهاره

دکتر بهنام طالبی^۱

احمد خلیل‌زاده^۲

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۸/۹

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۵/۱۱/۲۳

چکیده

هدف پژوهش حاضر تبیین سبک مدیریت تعارض مدیران مدارس بر اساس فرسودگی شغلی و استرس شغلی آنان بود. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه مدیران مدارس شهرستان‌های خوی و چابهاره در سال تحصیلی ۹۵-۱۳۹۴ تشکیل داده است که مجموعاً ۳۷۰ نفر بودند. حجم نمونه آماری ۱۷۳ نفر محاسبه و برای انتخاب نمونه از روش تصادفی طبقه‌ای نسبی استفاده شده است. در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه‌های مدیریت تعارض رایینز، استرس شغلی (ESH) و فرسودگی شغلی مسلج استفاده شد. پس از بررسی مفروضه‌های آزمون همبستگی، جهت تبیین سبک مدیریت تعارض بر اساس استرس شغلی و فرسودگی شغلی، با توجه به برآورد میزان پیش‌بینی، از آزمون رگرسیون استفاده شد. نتایج نشان داد بر اساس استرس شغلی مدیران، می‌توان سبک‌های مدیریت تعارض شامل همکاری، اجتناب، سازش و مصالحه را پیش‌بینی نمود. اما چون مقدار F به دست آمده برای سبک مدیریت تعارض رقابت (۰/۰۷) از لحاظ آماری معنادار نمی‌باشد ($P \geq 0/05$)؛ لذا نمی‌توان بر اساس استرس شغلی مدیران، سبک مدیریت تعارض رقابت را پیش‌بینی نمود. ضریب بتا نشان می‌دهد به ازای هر واحد افزایش در استرس شغلی مدیران، سبک مدیریت تعارض همکاری در مدیران به مقدار ۳۳ درصد کاهش، سبک اجتناب به مقدار ۲۸ درصد افزایش، سبک سازش به مقدار ۳۴ درصد کاهش و سبک مصالحه به مقدار ۴۷ درصد کاهش می‌یابد.

بر اساس فرسودگی شغلی مدیران، می‌توان سبک‌های مدیریت تعارض همکاری، سازش و مصالحه را پیش‌بینی نمود. اما چون مقدار F به دست آمده برای سبک مدیریت تعارض رقابت (۰/۰۴) و اجتناب

۱. گروه علوم تربیتی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز- ایران (نویسنده مسئول). E-mail: btalbi1351@yahoo.com

۲. دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز- ایران.

E-mail: khililzade17@yahoo.com

(۳/۱۴) از لحاظ آماری معنادار نمی‌باشد ($P \geq 0/05$)؛ لذا نمی‌توان بر اساس فرسودگی شغلی مدیران، سبک مدیریت تعارض رقابت و اجتناب را پیش‌بینی نمود. ضریب بتا نشان می‌دهد به ازای هر واحد افزایش در فرسودگی شغلی مدیران، سبک مدیریت تعارض همکاری در مدیران به مقدار ۳۴ درصد کاهش، سبک سازش به مقدار ۴۰ درصد کاهش و سبک مصالحه به مقدار ۴۰ درصد کاهش می‌یابد.

واژگان کلیدی: سبک مدیریت تعارض، استرس شغلی و فرسودگی شغلی.

مقدمه

نقش نظام آموزشی در توسعه منابع انسانی و در رشد و توسعه جوامع بشری در ابعاد مختلف، بر کسی پوشیده نیست. اگرچه عوامل متعددی در شکل‌گیری و بالندگی نظام آموزش و پرورش موثر است اما مدیر به عنوان موثرترین عنصر در نظام تعلیم و تربیت، نقشی بی‌بدیل در ارتقاء کیفیت آموزش و پرورش و تحقق اهداف آن، ایفا می‌کند. یکی از موانع عمده در راه تحقق هدف‌های یک سازمان، وجود تعارض می‌باشد. امروزه باتوجه به پیچیدگی روزافزون و تفاوت در اندیشه‌ها، نگرش‌ها و باورهای افراد در سازمان-ها، تعارض به عنوان جزئی اجتناب‌ناپذیر در زندگی سازمانی مطرح است. نکته قابل توجه این است که اجتناب‌ناپذیر بودن تعارض، عاملی برای مضر بودن آن نیست، بلکه چه بسا اگر تعارض به خوبی مدیریت شود، برای سازمان مفید نیز باشد. از این رو بی‌شک توانایی مدیریت و کنترل پدیده تعارض در سازمان‌ها از مهم‌ترین مهارت‌های مدیریت است که مدیران امروز نیازمند آن هستند. یکی از عواملی که آثار مخرب جسمی و روانی به دنبال دارد استرس است. وجود استرس ذاتاً بد نیست زیرا مانند محرک عمل می‌کند. همه انسان‌ها نیاز به محرکی از محیط اطراف‌شان دارند و سطحی متناسب از استرس می‌تواند منجر به این اتفاق گردد. با این حال بعضی از جنبه‌های فشارزای شغلی مانند: موقعیت‌های کاری (شرایط کاری)، کار بیش از حد، مسئولیت و تغییر شرایط کاری می‌توانند آسیب‌زا باشند. این عوامل ممکن است استرس ایجاد کرده و در نهایت منجر به فرسودگی شغلی شوند.

در سازمان‌های آموزشی و مدارس هدف پرورش توانایی‌های انسان و آماده کردن او برای زندگی می‌باشد. با توجه به ماهیت ویژه کار این سازمان‌ها تعاملات گسترده‌ای وجود دارد، در جایی که تعامل وجود داشته باشد تعارض نیز به وجود خواهد آمد (رابینز، ۱۳۸۶: ۲۰۵). تعارض بین کارکنان مدرسه، بین دانش-آموزان غیرقابل اجتناب است، تعارض‌ها رویدادهای حساسی هستند که به طور بالقوه توان ایجاد پیامدهای بسیار سازنده و بسیار مخرب را در خود دارند (جانسون^۱، ۱۳۸۲: ۱۵۱ به نقل از کریمی). بسیاری از مدیران با مقابله کلاسیک از بین نیازهای شخصی و انتظارات سازمانی مواجه هستند و در نتیجه آن‌ها بخش زیادی از وقت خود را صرف تلاش در جهت تعدیل تعارض می‌کنند (هوی و میسکل^۲، ۱۳۸۷: ۸۴).

¹ Junson

² Hoy & Miskl

با توجه به وجود تعارض در مدارس و تاثیر بسزای آن در دست‌یابی به هدف‌های تعیین شده، مدیرانی موفق خواهند شد که دیدی روشن از عوامل ایجاد کننده تعارض داشته باشند و روش‌های مناسب برخورد با آن را بدانند. مدیران پس از شناخت تعارض، باید تعارضات مخرب را از سالم تشخیص دهند و در صورت مخرب بودن، آن را مدیریت و حل کند و در صورت سالم بودن تعارض، به نحو احسن از آن در راستای تحکیم همکاری و ارتباطات متقابل سازمانی بهره‌جوید (ویوار^۱، ۲۰۰۶: ۱۶).

با فراگیری اصول مدیریت تعارض می‌توان برای ایجاد خلاقیت، نوآوری و تحرک حد مطلوب تعارض را ایجاد و از آن بهره گرفت. به این ترتیب سازمان از یک رویکرد سیستماتیک برای حل تعارض برخوردار خواهد بود و می‌تواند به صورت آگاهانه با تعارض برخورد کند و تعارض را به صورت یک نیروی مثبت و سازنده در جهت تحقق اهداف به کار گیرد (مشبکی، ۱۳۸۷: ۸۶).

اسحاقی و رمضانیان (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان "بررسی رابطه سبک‌های مدیریت تعارض و میزان استرس شغلی کارکنان آموزشکده‌های فنی و حرفه‌ای استان البرز به منظور اعمال سبک مناسب مدیریت در آینده" انجام داده به این نتیجه رسیده که بین سبک‌های مدیریت تعارض رقابتی، اجتناب و مصالحه با استرس شغلی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد، اما بین سبک‌های مدیریت تعارض همکاری و ایثار با استرس شغلی کارکنان رابطه معنادار وجود ندارد. ناصری (۱۳۸۹) به نقل از آقاجان‌پور میری و باب‌الحوائجی در پژوهش خود به این نتیجه رسیده است که، بین سبک‌های مدیریت تعارض، تشریک مساعی و مصالحه از یک طرف و استرس شغلی کارکنان از طرف دیگر رابطه معنادار وجود دارد (آقاجان‌پور میری و باب‌الحوائجی، ۱۳۹۰: ۴۲) در پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و استرس شغلی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران" انجام داده‌اند به این نتیجه رسیده‌اند که بین سبک‌های مدیریت تعارض و استرس شغلی کتابداران رابطه معنادار وجود دارد.

تعارض در سازمان اجتناب‌ناپذیر و لزوماً برای سازمان غیرضروری نیست، تعارض می‌تواند خلاقیت را بیشتر و نوآوری و تغییر را ترویج دهد و یا ممکن است باعث اتلاف انرژی و منابع سازمان شود. برای مدیریت صحیح تعارض بایستی مدیران آن را به عنوان نیروی دایمی بشناسند و با برخورد سازنده آن را مدیریت نمایند. بنابراین توانایی هدایت و کنترل پدیده تعارض از مهم‌ترین مهارت‌های مدیران است که مدیران امروز نیازمند آن هستند (خلیلی، ۱۳۸۶).

سوال پژوهشی

آیا بر اساس فرسودگی شغلی و استرس شغلی مدیران مدارس می‌توان سبک مدیریت تعارض آن‌ها را پیش‌بینی کرد؟

¹. Vivar

اهداف پژوهش

هدف کلی

– تبیین سبک مدیریت تعارض مدیران بر اساس استرس و فرسودگی شغلی و مولفه‌های آنان.

اهداف جزئی

۱. تبیین سبک مدیریت تعارض رقابت مدیران بر اساس استرس و فرسودگی شغلی و مولفه‌های آنان.
۲. تبیین سبک مدیریت تعارض همکاری مدیران بر اساس استرس و فرسودگی شغلی و مولفه‌های آنان.
۳. تبیین سبک مدیریت تعارض اجتناب مدیران بر اساس استرس و فرسودگی شغلی و مولفه‌های آنان.
۴. تبیین سبک مدیریت تعارض مصالحه مدیران بر اساس استرس و فرسودگی شغلی و مولفه‌های آنان.
۵. تبیین سبک مدیریت تعارض تطبیق مدیران بر اساس استرس و فرسودگی شغلی و مولفه‌های آنان.

ارزیابی منشاء تعارضات سازمانی

تعارض‌ها خود به خود به وجود نمی‌آیند، بلکه عواملی سبب بروز آن می‌شود، نخست باید منشاء بروز تعارض را شناسایی و تعیین کنیم. استیفن رابینز دلایل بروز تعارض را به سه دسته کاملاً مجزا تقسیم کرده است:

۱. اختلاف‌های شخصی (تفاوت‌های فردی): اولین منشاء تعارض، تفاوت‌های فردی یا اختلاف‌های شخصی است. تعارض می‌تواند ناشی از خصوصیات رفتاری، نیازها، ارزش‌ها، ادراک و احساسات افراد باشد.

– نیازها: نیازها برای رفاه و سلامت ما لازمند زمانی که ما نیازهای خود یا دیگر افراد و گروه‌ها را نادیده می‌گیریم، تعارض افزایش می‌یابد.

– ارزش‌ها: تعارضات شدید، زمانی افزایش می‌یابند که افراد، ارزش‌های مغایری برگزینند و یا ارزش‌ها کاملاً روشن نباشند.

– ادراک: افراد، واقعیت‌ها را به صورت متفاوت تعبیر می‌کنند و همین تفاوت می‌تواند به بروز تعارض منجر شود.

– قدرت: چگونگی تعریف و به کار بستن قدرت تأثیر زیادی بر میزان و شدت تعارض و مدیریت تعارض دارد.

– احساسات و عواطف: زمانی که ما احساسات و عواطف خود یا دیگران را نادیده می‌گیریم، تعارض اتفاق می‌افتد. سایر علل عبارت است از: جاه‌طلبی، تفاوت سطح دانش و تحصیلات، سابقه کار، تجربه و آموزش، نگرش و انتظارات که باعث می‌شود هر فرد به صورت یک شخصیت بی‌همتا با مجموعه ارزش‌های ویژه، از دیگری متمایز گردد. عدم درک این خصوصیات و تفاوت‌های فردی موجب ایجاد تعارض و نگرش‌های

منفی می‌گردد، به طوری که ممکن است سبب عدم اعتماد و عدم درک متقابل افراد و نهایت موجب کشمکش و تعارض شود.

۲. اختلاف‌های ساختاری: اختلاف‌های ساختاری موجب عدم انسجام و یکپارچگی میان واحدهای سازمان می‌شود و زمانی به وجود می‌آید که روی اهداف سازمانی، نحوه تصمیم‌گیری، معیارهای عملکرد، تخصیص منابع، قوانین و مقررات و روش‌ها و رویه‌ها، توافق وجود نداشته باشد. این‌ها باعث بروز تعارض در سازمان می‌شوند.

۳. اختلاف‌های ارتباطی: تعارض‌های درون‌فردی ناشی از ضعف ارتباط است ولی تعارض‌های بین فردی و درون‌گروهی ناشی از تفاوت در انتظارات نقش سازمانی، شخصیت و نظام ارزشی یا عوامل مشابه است، که دلیل آن فزونی ارتباطات است که ممکن است این ارتباطات، رابطه‌ای موثر و صمیمی نباشد. اگر اختلال یا نقصی در کانال‌های ارتباطی وجود داشته باشد، یا پیام‌ها به خوبی قابل فهم نباشند، اختلاف و تعارض ایجاد می‌شود (کاظم‌پور، ۱۳۸۴).

مدیریت تعارض

همان‌طور که بیان شد تعارض لزوماً امری منفی نیست. چنان‌چه تعارض در جهت مقاصد شخصی مورد استفاده قرارگیرد امری مضر و غیرکارکردی است ولی اگر درجهت مقاصد سازمانی و خلق استعدادها مورد بهره‌برداری قرار گیرد کارکردی خواهد بود. به عبارتی مدیریت تعارض شیوه‌ای است که تعارض-های سازمانی را در خدمت اهداف سازمان قرار می‌دهد و از جنبه غیرکارکردی آن می‌کاهد و به جنبه‌های کارکردی آن می‌افزاید. به عبارت دیگر مدیریت تعارض عمل شناسایی و اداره تعارض با یک شیوه معقول، عادلانه و کارا است، به تعبیری دیگر مدیریت تعارض عبارت است از: شناخت و بررسی تضادها در یک موقعیت معقول و قابل پیش‌بینی، به صورت منصفانه و به روش موثر (وکیل، ۱۳۸۶).

روش‌های مواجهه با تعارض

به طور کلی پنج روش پاسخگویی به تعارض وجود دارد که از آن‌ها به عنوان سبک‌های مدیریت تعارض یاد می‌شود و معمولاً هر فرد در یکی از این سبک‌ها غالب است (رابینز، ۱۳۸۸: ۲۶۵).

سبک رقابت: در این سبک فرد به دنبال رسیدن به اهداف و خواسته‌های شخصی خود می‌باشد و هیچ توجهی به دیگران ندارد. ویژگی این سبک قدرت‌مدار و غیر مشارکت‌جویانه می‌باشد. فرد از هرگونه قدرتی که به نظر برسد برای رسیدن به اهداف خود استفاده می‌کند. از نمونه‌های رفتاری این سبک می‌توان به تهدید و سایر روش‌های استبدادی که برای کنترل تعارض می‌باشد اشاره نمود. سبک رقابتی در شرایطی پیشنهاد می‌شود که، در درجه نخست بقیه سبک‌ها غیر موثر واقع شوند و در درجه بعد نیاز به اقدامی فوری و قاطعیت در عمل باشد.

سبک گذشت: این سبک نقطه مقابل سبک رقابت است. در این سبک فرد از اهداف خویش برای تحقق اهداف دیگران صرف نظر می‌کند. ویژگی مهم این سبک از خودگذشتگی و مشارکت‌جویانه می‌باشد. این سبک زمانی پیشنهاد می‌شود که فرد می‌داند در رقابت برنده نمی‌شود و یا ثبات دارای اهمیت بیشتری می‌باشد.

سبک اجتناب: در این سبک فرد نه اهداف خود را دنبال می‌کند و نه در جهت تحقق اهداف دیگران اقدامی انجام می‌دهد، بلکه بیشتر به دنبال کناره‌گیری از موقعیت تعارض و خودداری از درگیر شدن با مسئله می‌باشد. سبک اجتناب در شرایطی پیشنهاد می‌شود که هیچ شانس برای برآورده ساختن خواسته‌ها موجود نباشد یا مسائل فاقد اهمیت لازم باشند.

سبک همکاری: این سبک نقطه مقابل سبک اجتناب است. در این سبک افراد به دنبال پیدا کردن روشی برای تحقق اهداف خود و دیگران هستند. ویژگی مهم این سبک مشارکت‌جویانه می‌باشد. این سبک زمانی پیشنهاد می‌شود که افراد دارای اعتماد کامل به یکدیگر باشند و یا در صدد به دست آوردن تعهد طرف مقابل تلاش می‌کنند.

سبک مصالحه: این سبک بینابین رقابت و سازش قرار دارد و هدف آن یافتن راه‌حل‌های قابل قبول برای هر دو طرف می‌باشد که باعث تحقق نسبی هر یک از دو طرف باشد. در این سبک طرفین موافقت می‌کنند که از برخی از مواضع خود کوتاه بیایند و مقداری امتیاز به طرف مقابل بدهند و درقبال آن مقداری امتیاز دریافت کنند. این سبک زمانی پیشنهاد می‌گردد که طرفین در یک فشار زمانی قرار دارند و باید هر چه سریع‌تر اقدامی انجام دهند و یا این که اهداف دارای آن چنان اهمیتی نمی‌باشند که ایجاد تعارض نمایند.

فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی شامل ترکیبی از خستگی عاطفی، نوعی زوال شخصیتی (عدم توجه به هویت فردی) و کاهش حس کمال‌گرایی در افراد است که به دلیل حجم کاری و تنوع زیاد ارتباطات شغلی و همکاری با افرادی که در مقام و پست‌های مختلف هستند، روی می‌دهد (ایران‌زاده و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۰۷).

عوامل زمینه‌ساز و مرتبط با فرسودگی شغلی

عوامل سازمانی، عوامل بین فردی و عوامل درون فردی

عوامل سازمانی

الف) تعارض نقش: تعارض نقش زمانی رخ می‌دهد که خواسته‌ها یا درخواست‌های متناقض و نامتناقض بر روی فرد اعمال می‌شود. برای مثال زمانی فرد دچار این وضعیت می‌شود که به او دستوراتی خارج از قلمرو و مسئولیت حرفه‌ای او داده می‌شود و یا هنگامی که ارزش‌های اخلاقی فرد با مدیران و سرپرستان در تضاد باشد. شخصی که مسئولیت‌های متعارضی دارد، این احساس را خواهد داشت که به چند جهت

کشیده می‌شود، چنین شخصی مجبور خواهد بود چندین کار را همزمان به انجام برساند و در نتیجه، به خستگی از کار و نهایتاً فرسودگی شغلی مبتلا خواهد شد.

ب) ابهام نقش: اصطلاح ابهام نقش به روشن و مشخص نبودن اهداف مسئولیت‌ها و محدودیت‌ها اطلاق شده و به عواملی مثل پیچیدگی تکالیف، تکنولوژی و تغییر سریع و مداوم سازمان مربوط می‌شود. بعضی از افراد، از انتظاری که از آن‌ها می‌رود آگاه نیستند، چنین افرادی تنها می‌دانند که از آن‌ها انتظار می‌رود شخص کارآمدی در حرفه خود باشند، اما مطمئن نیستند که چگونه می‌توانند این انتظار را برآورده سازند و این عدم اطمینان، بدین دلیل است که برای ایفای نقش خود، الگو یا راهنمایی ندارند که از او پیروی کنند یا الگوبرداری نمایند. این عدم آگاهی نسبت به وظیفه محوله، این خواهد بود که فرد شاغل هرگز این احساس را تجربه نخواهد نمود که می‌تواند در انجام کار خود، ارزشمند و موفق باشد یا خیر و دچار ابهام می‌شوند (هادسن، ۱۳۸۹: ۱۰۱).

ج) ازدیاد نقش: تراکم کاری شامل مولفه‌های کمی و کیفی است. مولفه‌های تراکم کمی، شامل درخواست‌های بیش از حد است که زمان کمی برای رسیدگی به آن‌ها وجود دارد و تراکم کیفی به پیچیدگی شغل مربوط می‌شود. بعضی افراد نمی‌توانند به پیشنهاد کاری و مسئولیت‌های فراوان و بیش از حدی که به آن‌ها می‌شود نه بگویند و در نتیجه، مسئولیت‌ها و وظایف زیادی را به خود تحمیل می‌نمایند، چنین افرادی از جمله کسانی هستند که بیشتر در معرض ابتلا به فرسودگی شغلی قرار دارند.

د) انتظارات شغلی: بسیاری از محققان هم‌تا بودن انتظارات شغلی اولیه و تجارب شغلی بعدی تا حد زیادی واکنش کارکنان را نسبت به شغلشان می‌دانند. مباحث تئوریک فرسودگی شغلی تاکید می‌کند که شیوع انتظارات و واقعیت، یک عامل عمده در تجربه فشار روانی است (همان: ۱۰۸).

عوامل بین فردی

تحقیقات مختلفی که بر روی نقش حمایت در فشار روانی و فرسودگی شغلی صورت گرفته است، حمایت اجتماعی را به عنوان یک منبع کمک به افراد برای مقابله با فشار روانی و فرسودگی شغلی مشخص کرده است. حمایت اجتماعی موجب تسهیل رفتارهای انطباقی فرد می‌شود که البته به ماهیت اجتماعی فرد باز می‌گردد، به عبارت دیگر زمانی شکل می‌گیرد که روابط عمیقی حاکی از علاقه و نگرانی نسبت به هم، بین افراد به وجود می‌آید.

عوامل درون فردی

عدم آمادگی برای احراز شغل به عنوان یک متغیر درون فردی نقش تعیین کننده‌ای در فرآیند فرسودگی شغلی دارد. افرادی که آموزش‌های لازم برای احراز شغل را کسب نکرده‌اند، آمادگی بیشتری برای مبتلا شدن به فرسودگی شغلی را دارند. متغیرهای جمعیت‌شناختی (جنس، سن، میزان تحصیلات، وضعیت تاهل و سابقه کار) نقش موثری در فرسودگی شغلی دارند. ویژگی‌های شخصیتی افراد می‌تواند به عنوان زمینه‌ساز

فرسودگی شغلی عمل نماید. به عنوان مثال افرادی که دارای عزت نفس بالایی هستند در مواجهه با مشکلات و موقعیت‌های خطرناک مقاوم و فعال هستند در حالی که افراد با عزت نفس پایین سعی می‌کنند از موقعیت‌هایی به این شکل اجتناب کنند (رابینز، ۱۳۸۴: ۲۷۸).

استرس شغلی

استرس شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عامل‌های استرس‌زا و وضعیت‌های مرتبط با شغلی دانست که اکثر افراد نسبت به استرس‌زا بودن آن اتفاق نظر دارند. همچنین استرس شغلی را می‌توان کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاعل به گونه‌ای که خواست‌های محیط کار بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن‌ها برآید تعریف کرد. در بعضی موارد به کارگیری فرد در کاری که با توانایی‌ها و اطلاعات او همخوانی ندارد و یا تغییر در فعالیت کاری او می‌تواند باعث ایجاد استرس در فرد شود.

– سه دسته از نشانه‌هایی را که در شرایط استرس شغلی بروز می‌کند.

۱. نشانه‌های روانی ۲. نشانه‌های سلامت جسمانی ۳. نشانه‌های رفتاری (طالبی و سرقینی، ۱۳۹۴: ۲).
 ۱. نشانه‌های روانی: آن دسته از مشکلات عاطفی و شناختی هستند که بر اثر ناراحتی‌های ناشی از استرس شغلی بروز می‌کنند. نارضایتی از شغل یکی از رایج‌ترین پیامدهای استرس شغلی است. شخصی که از شغل خود ناراضی است با بی‌میلی و با تأخیر به سر کار خود می‌آید و برای انجام دادن کار خود به نحو احسن دلیل‌چندانی نمی‌بیند. دیگر نشانه‌های روانی مربوط به استرس شغلی عبارت است از: افسردگی، اضطراب، ملامت، احساس ناکامی، انزوا و بی‌زاری. برخی از این‌ها ممکن است موجب وخیم شدن استرس شغلی شوند.

۲. نشانه‌های جسمانی: این نوع نشانه‌ها را مشکل‌تر می‌توان ریشه‌یابی کرد، زیرا در حالی که شرایط کار معینی با بیماری‌ها و ناراحتی‌های جسمانی معینی توأم شوند، به سختی می‌توان فهمید که این ناخوشی‌ها تا چند اندازه صرفاً معلول شغل و تا چه اندازه‌ای نتیجه زندگی شخص می‌باشد. برای مثال، کارگری که در مواقع خاصی دچار سردرد می‌شود ممکن است خود او کار را استرس‌زا بداند و چنین استنباط کند که این استرس موجب سردرد او شده است، اما چه بسا که ناراحتی‌های خانوادگی او نیز به همان اندازه در این سردردها دخیل باشند، ولی گذشته از این مسائل، شواهد پژوهشی نشان داده‌اند که همواره رابطه‌ای بین استرس شغلی و نشانه‌ها و بیماری‌های جسمانی معینی وجود دارد. یکی از عمومی‌ترین نشانه‌های بیماری جسمانی مرتبط با استرس شغلی بیماری‌های قلبی عروقی می‌باشد. از طرفی ثابت شده است که ناراحتی‌های معده‌ای و روده‌ای مانند سوء هاضمه و زخم‌های دستگاه گوارش با استرس شغلی رابطه دارند. از دیگر بیماری‌های جسمانی که ممکن است نتیجه استرس‌های شغلی پیاپی باشند انواع

حساسیت‌ها یا آلرژی‌ها، بیماری‌های پوستی، اختلال در خواب، میگرن، سردرد و ناراحتی‌های تنفسی را می‌توان نام برد.

۳. نشانه‌های رفتاری: این دسته از نشانه‌ها خود دو نوعند: الف) دسته اول نشانه‌هایی هستند که می‌توان گفت به طور مستقیم متوجه خود فرد شاغل می‌شوند، مانند خودداری از کارکردن، مصرف روزافزون سیگار و دارو، پرخوری یا بی‌اشتهایی، رفتارهای ستیزه‌جویانه در برابر همکاران یا اعضاء خانواده و به طور کلی مشکلات میان فردی. ب) دسته دوم از نشانه‌های رفتاری که پیامد آن به سازمان و تشکیلات اداری برمی‌گردد، نظیر غیبت از کار، رها کردن پست سازمانی و شغل، افزایش حوادث ناشی از کار و بالاخره فقدان بهره‌وری (همان: ۲).

پیشینه پژوهش

پژوهشی که کریمیان، کرمی و نصرتی (۱۳۹۳) تحت عنوان مقایسه سبک‌های مدیریت تعارض مدیران مدارس دولتی و غیرانتفاعی، انجام دادند به این نتیجه رسیدند که مدارس دولتی به ترتیب از سبک‌های تشریک مساعی، مصالحه، مدارا، اجتناب و تسلط استفاده بیشتری می‌کنند و مدیران مدارس غیرانتفاعی نیز به ترتیب از سبک‌های تشریک مساعی، مصالحه، مدارا، تسلط و اجتناب استفاده بیشتری می‌کنند. همچنین نتایج نشان داد بین استفاده مدیران مدارس دولتی و غیرانتفاعی از سبک‌های تشریک مساعی، مصالحه و مدارا تفاوت آماری معناداری وجود ندارد. ولی تفاوت دو گروه در سبک‌های اجتناب و تسلط معنادار و مدیران مدارس دولتی بیشتر از سبک اجتناب و مدیران مدارس غیرانتفاعی بیشتر از سبک تسلط استفاده می‌کنند.

در تحقیق دیگری که اسحاقی و جهانپان (۱۳۹۱) تحت عنوان بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و میزان استرس شغلی کارکنان به منظور اعمال سبک مناسب مدیریت، در آینده، در آموزشگاه‌های فنی و حرفه‌ای انجام داده، نتایج به دست آمده نشان داد که بین سبک‌های مدیریت تعارض رقابتی، اجتناب و مصالحه با استرس شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و بین سبک ایثار و همکاری با استرس شغلی کارکنان رابطه معناداری مشاهده نشد.

کر و گرجی (۱۳۹۳) در تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه بین تعارض سازمانی با فرسودگی شغلی در مدیریت درمان سازمان تأمین اجتماعی، انجام داده بود. نتایج آزمون نشان دادند که: بین تعارض سازمانی با مولفه‌های فرسودگی شغلی به جز خستگی عاطفی رابطه مثبت معنادار وجود دارد. جامعه آماری این پژوهش، کارکنان مدیریت درمان سازمان تأمین اجتماعی استان گلستان به تعداد ۱۱۶۷ نفر بود که از این تعداد ۳۱۴ نفر به عنوان نمونه به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه تعارضات سازمانی استاندارد، فرسودگی شغلی مسلش استفاده شده است. داده‌ها با آزمون همبستگی پیرسون تحلیل گردیده است.

در تحقیقی که جهانیان و شایسته (۱۳۹۲) با عنوان بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و خلاقیت مدیران مدارس متوسطه شهر تهران انجام داده به نتیجه رسید که بین سبک تشریک مساعی، سبک مدارا و سبک مصالحه و خلاقیت مدیران آموزشی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. اما بین سبک رقابت‌جویی و اجتناب و خلاقیت مدیران آموزشی رابطه معکوس برقرار است.

در پژوهشی آقاجان‌پور میری و باب‌الحوادثی (۱۳۹۰) با عنوان بررسی بین سبک‌های مدیریت تعارض و استرس شغلی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران، با هدف تعیین میزان ارتباط بین سبک‌های مدیریت تعارض و استرس شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران، با روش پیمایشی تحلیلی انجام دادند که جامعه آماری شامل تمامی کتابدارانی است که در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران که ۳۶۶ نفر و حجم نمونه ۱۸۶ نفر بود. از میان آزمودنی‌های پژوهش ۱/۰۸ درصد دارای بیشترین میزان استرس شغلی و ۸۳/۸۷ درصد دارای کمترین میزان استرس شغلی بودند؛ سبک‌های غالب مدیران در این کتابخانه‌ها از دیدگاه کتابداران سبک تسلط است؛ بین سبک‌های مدیریت تعارض (تسلط، تشریک مساعی، مصالحه، اجتناب و مدارا) با استرس شغلی کتابداران رابطه معناداری دارند.

در تحقیقی که برزویی، عباسی و شقاقی (۱۳۹۰) با عنوان تاثیر رضامندی و استرس شغلی در شیوه به کارگیری راهبردهای مدیریت تعارض کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور انجام دادند که هدف پژوهش بررسی نقش مولفه‌های استرس شغلی و انتظار از شغل در نحوه اتخاذ راهبردهای مدیریت تعارض در میان کتابداران بود، که روش پژوهش پیمایشی و از نوع تحلیل همبستگی استفاده شده است. در این پژوهش به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده تعداد ۱۱۵ نفر به عنوان گروه نمونه از میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور انتخاب شد و پرسشنامه‌های منابع استرس (هلریگل و اسلوکام)، انتظار از شغل (لازیر) و مدیریت تعارض (پوتنام و ویلسون) به وسیله آن‌ها تکمیل گردید و داده‌ها به کمک آزمون t مستقل، آزمون معناداری ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه (گام به گام) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته‌ها نشان داد که در میان کتابداران، مولفه‌های مربوط به منابع استرس با راهبردهای مدیریت تعارض رابطه معنادار دارند. همچنین یافته‌ها حکایت از رابطه معنادار میان عوامل نگهدارنده با راهبرد راه‌حل‌گرایی و رابطه معنادار معکوس سابقه کار با راهبرد رقابت دارد. همچنین تفاوت کتابداران دارای تحصیلات کتابداری با کتابداران فارغ‌التحصیل سایر رشته‌ها از نظر راهبرد اتخاذی مورد بررسی قرار گرفته است. این پژوهش توانست دستمایه خوبی در خصوص اتخاذ بهترین رویکردها جهت نیل به مناسب‌ترین راهبردهای مدیریت تعارض (که می‌توان از راهبرد راه‌حل‌گرایی نام برد) ارائه دهد و نقش و تاثیر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، میزان استرس و توقع افراد از شغل را در اتخاذ این راهبردها نشان دهد.

در پژوهشی دیگر احمدی، عاجلو و قربانی (۱۳۸۵) با عنوان بررسی رابطه سبک‌های مدیریت تعارض و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی ورامین- پیشوا انجام دادند که روش تحقیق از نوع توصیفی و همبستگی بود. جامعه آماری تحقیق ۳۰۵ نفر از کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی ورامین- پیشوا بود که حجم نمونه ۱۴۷ نفر بود که با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند که دو پرسشنامه شیوه برخورد با تعارض و ارزیابی میزان استرس شغلی را تکمیل نمودند و برای تحلیل داده‌ها از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه و آزمون شفه استفاده شد. نتایج نشان داد که بین سبک‌های تعارض رقابتی، همکاری، اجتناب و مصالحه با استرس شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد، ولی سبک انطباق، هیچ رابطه معناداری با استرس شغلی نشان نداد. همچنین مشخص گردید که میزان استرس کارکنانی که مدیران‌شان از سبک اجتناب استفاده می‌کنند از کارکنانی که مدیران‌شان از سبک همکاری استفاده می‌کنند بیشتر است و در نهایت این که سبک‌های مدیریت می‌توانند در کاهش یا افزایش میزان استرس شغلی کارکنان تاثیر معناداری داشته باشند.

در پژوهشی دیگر گل‌پرور، واتقی، مصاحبی و جوادیان (۱۳۹۰) با عنوان کارکردهای تعارض بین فردی و مدیریت تعارض در پیوند میان استرس و فرسودگی با پرخاشگری انجام دادند. این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین استرس و فرسودگی با پرخاشگری با توجه به نقش تعدیل‌کننده تعارض با سرپرست و همکاران و سبک‌های مدیریت تعارض به مرحله اجرا درآمد. نمونه‌ای به حجم ۲۸۳ نفر از ۵۰۰ نفر جامعه آماری به روش تصادفی انتخاب شدند و به پرسشنامه‌های تعارض بین فردی در محیط کار (QWCI)، پرخاشگری در محیط کار (QWA)، سبک‌های مدیریت تعارض (QSMC)، استرس شغلی (QSI) و فرسودگی هیجانی (QEE) پاسخ دادند. نتایج نشان داد که استرس شغلی با تعارض با همکاران، با تعارض با سرپرست، با فرسودگی هیجانی، با پرخاشگری و با اجتناب، تعارض با همکاران با تعارض با سرپرست، با فرسودگی هیجانی، با پرخاشگری، با اعمال زور و با اجتناب، تعارض با سرپرست با فرسودگی هیجانی، با پرخاشگری و با اجتناب و فرسودگی هیجانی با پرخاشگری، با تسلیم شدن، با اعمال زور و با اجتناب رابطه معنادار داشتند.

فرضیه‌ها

۱. سبک مدیریت تعارض رقابت مدیران بر اساس استرس و فرسودگی شغلی و مولفه‌های آنان قابل تبیین می‌باشد.
۲. سبک مدیریت تعارض همکاری مدیران بر اساس استرس و فرسودگی شغلی و مولفه‌های آنان قابل تبیین می‌باشد.
۳. سبک مدیریت تعارض اجتناب مدیران بر اساس استرس و فرسودگی شغلی و مولفه‌های آنان قابل تبیین می‌باشد.

۴. سبک مدیریت تعارض مصالحه مدیران بر اساس استرس و فرسودگی شغلی و مولفه‌های آنان قابل تبیین می‌باشد.

۵. سبک مدیریت تعارض تطبیق مدیران بر اساس استرس و فرسودگی شغلی و مولفه‌های آنان قابل تبیین می‌باشد.

روش‌شناسی تحقیق

این پژوهش بر اساس هدف از نوع کاربردی می‌باشد و با توجه به این که به تبیین سبک مدیریت تعارض مدیران مدارس بر اساس استرس شغلی و فرسودگی شغلی آنان پرداخته شده و دخل و تصرفی در متغیرها صورت نپذیرفته است، این تحقیق از نوع توصیفی همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه مدیران مدارس شهرستان‌های خوی و چابهاره در سال تحصیلی ۹۵-۱۳۹۴ می‌باشد که مجموعاً ۳۷۰ نفر بودند. برای انتخاب نمونه آماری این پژوهش، از فرمول کوکران استفاده شد. با استفاده از این فرمول حجم نمونه آماری ۱۷۳ نفر محاسبه گردید. برای انتخاب نمونه از روش تصادفی نسبی استفاده شد. در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه‌های مدیریت تعارض رابینز^۱، استرس شغلی (ESH)^۲ و فرسودگی شغلی مسلج^۳ استفاده شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، اطلاعات لازم از جامعه آماری اخذ، طبقه‌بندی و تلخیص شد، سپس میانگین، خطای انحراف معیار، چولگی و دامنه تغییرات متغیرها محاسبه شد. پس از بررسی مفروضه‌های آزمون همبستگی، جهت تبیین سبک مدیریت تعارض بر اساس استرس شغلی و فرسودگی شغلی، با توجه به برآورد میزان پیش‌بینی، از آزمون رگرسیون استفاده شد.

تعریف متغیرها

مدیریت تعارض:

مدیریت تعارض؛ یعنی مدیریتی که بتواند در شرایطی که تعارض و تضاد وجود دارد به بهترین شکل، سازمان را اداره کند و بین آن‌ها تعادل ایجاد کند (مشبکی، ۱۳۷۹: ۳۳۲).

منظور از مدیریت تعارض در این تحقیق میزان نمره‌ای است که مدیران مدارس مورد مطالعه از پرسشنامه مدیریت تعارض رابینز که دارای ۳۰ سوال است، کسب خواهند کرد. در این پرسشنامه پنج سبک مدیریت تعارض رقابت، همکاری، اجتناب، سازش و مصالحه مورد سنجش قرار می‌گیرد.

¹. Robbins

². Health and Safety Executive

³. Maslach

سبک مدیریت تعارض:

به طور کلی پنج روش پاسخگویی به تعارض وجود دارد که از آن‌ها به عنوان سبک‌های مدیریت تعارض یاد می‌شود و معمولاً هر فرد در یکی از این سبک‌ها غالب است (رایبیز، ۱۳۸۷).

استرس شغلی:

عبارت است از پاسخ انطباقی به یک موقعیت خارجی که به انحرافات جسمانی، روان‌شناختی و یا رفتاری کارکنان سازمان‌ها منجر می‌شود (افروز و صالح، ۱۳۸۷). منظور از استرس شغلی (HSE) که دارای ۳۵ سوال است کسب خواهند کرد. این پرسشنامه توسط سازمان اجرایی ایمنی انگلستان تدوین و توسط آزاد (۱۳۸۹) ترجمه و روایی و پایایی آن بررسی گردیده است سازمان اجرایی انگلستان معتقد است که شش فاکتور تقاضا، کنترل، حمایت، ارتباط، نقش و تغییر می‌تواند در ایجاد استرس شغلی نقش داشته باشد که در این پرسشنامه مورد سنجش قرار می‌گیرند.

فرسودگی شغلی:

فرسودگی شغلی شامل ترکیبی از خستگی عاطفی، نوعی زوال شخصیتی (عدم توجه به هویت فردی) و کاهش حس کمال‌گرایی در افراد است که به دلیل حجم کاری و تنوع زیاد ارتباطات شغلی و همکاری با افرادی که در مقام و پست‌های مختلف هستند، روی می‌دهد (ایران‌زاده و همکاران، ۱۳۹۲). منظور از فرسودگی شغلی در این تحقیق میزان نمره‌ای است که مدیران مدارس مورد مطالعه از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج (۱۹۸۱) که دارای ۲۲ سوال است کسب خواهند کرد. مولفه‌های فرسودگی شغلی: خستگی عاطفی، شخصیت‌زدایی و موفقیت فردی می‌باشد که در این پرسشنامه مورد سنجش قرار می‌گیرند.

اعتبار و پایایی ابزارهای اندازه‌گیری

پرسشنامه مدیریت تعارض: در پژوهش حیدری‌نژاد، مهرابی‌زاده هنرمند، دادودی و پاینده (۱۳۸۹) روایی پرسشنامه سبک مدیریت تعارض رایبیز مورد تایید چند تن از اساتید قرار گرفت. هم‌چنین پایایی پرسشنامه با قابلیت اعتماد آن با استفاده از روش اندازه‌گیری آلفای کرونباخ ۰/۶۵ محاسبه شده است. پرسشنامه استرس شغلی (HSE): که توسط سازمان اجرایی ایمنی و بهداشت انگلستان تدوین و توسط محقق برجسته ایران، اسفندیار آزاد (۱۳۸۹) ترجمه و روایی و پایایی آن ۰/۸۰ محاسبه گردیده است. پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش: این پرسشنامه شامل ۲۲ سوال می‌باشد که جنبه‌های سه‌گانه فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، موفقیت فردی و شخصیت‌زدایی) را می‌سنجد. نحوه نمره‌گذاری ماده‌های این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت ۷ درجه‌ای صورت می‌گیرد که پاسخ دهنده احساس خود را با توجه به

گزینه‌های تحت اختیار بیان می‌کند. اکبری، غفار ثمر، کیانی و اقتصادی (۱۳۹۰) ضریب پایایی این آزمون را با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۱ محاسبه کرده‌اند.

یافته‌ها

جدول شماره (۱) شاخص‌های توصیفی، شامل میانگین و انحراف معیار آزمودنی‌ها را در متغیرهای پژوهش، در کل نمونه نشان می‌دهد.

جدول شماره (۱): میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	بیشترین نمره	کمترین نمره
سبک مدیریت تعارض رقابت	۱۷۰	۲۴/۷۵	۵/۳۵	۴۴	۱۲
سبک مدیریت تعارض همکاری	۱۷۰	۱۸/۶۴	۲/۹۸	۲۹	۱۱
سبک مدیریت تعارض اجتناب	۱۷۰	۴۷/۱۱	۷/۸۶	۷۷	۲۰
سبک مدیریت تعارض سازش	۱۷۰	۹/۷۱	۳/۴۲	۱۷	۳
سبک مدیریت تعارض مصالحه	۱۷۰	۱۰/۳۴	۳/۴۲	۱۹	۳
استرس شغلی	۱۷۰	۱۰۹/۰۹	۱۴/۱۸	۱۵۷	۸۹
فرسودگی شغلی	۱۷۰	۱۰۲/۵۲	۱۹/۲۰	۱۵۴	۷۶

در جدول شماره (۱) بیشترین و کمترین میانگین از سبک‌های مدیریت تعارض به ترتیب مربوط به سبک مدیریت تعارض اجتناب و سبک مدیریت تعارض سازش با مقادیر ۴۷/۱۱ و ۹/۷۱ می‌باشد. همچنین مشاهده می‌گردد میانگین استرس شغلی معلمان ۱۰۹/۰۹ و میانگین فرسودگی شغلی مدیران نیز ۱۰۲/۵۲ می‌باشد.

به منظور تعیین نقش فرسودگی شغلی و استرس شغلی مدیران بر سبک‌های مدیریت تعارض از رگرسیون ساده به روش همزمان استفاده شد. ابتدا لازم بود پیش‌فرض‌های آماری این آزمون بررسی شود که این کار با استفاده از داده‌های آماری انجام شد. نتایج نشان داد پیش‌فرض استقلال نمرات باقیمانده (با استفاده از آماره دوربین-واتسون) و عدم وجود چند هم‌خطی (بررسی شاخص‌های VIF و تحمل) (لاورنس، گامست و گارینو^۱، ۱۳۹۱)، برای هر دو آزمون رگرسیون چندگانه رعایت شده است.

جدول شماره (۲): ضرایب رگرسیون برای پیش‌بینی سبک‌های مدیریت تعارض بر اساس استرس شغلی مدیران

متغیر پیش‌بین	سبک‌های مدیریت تعارض (وابسته)	F	p	R	R ²	β	t	p
استرس شغلی	رقابت	۰/۰۷	۰/۷۸	۰/۰۲	۰/۰۰۱	۰/۰۲	۰/۲۷	۰/۷۸
	همکاری	۲۰/۶۰	۰/۰۰۱	۰/۳۳	۰/۱۱	-۰/۳۳	-۴/۵۳	۰/۰۰۱

¹ Lawrence, Gamst & Garynv

۰/۰۰۱	۳/۹۰	۰/۲۸	۰/۰۸	۰/۲۸	۰/۰۰۱	۱۵/۲۲	اجتناب
۰/۰۰۱	-۴/۷۵	-۰/۳۴	۰/۱۲	۰/۳۴	۰/۰۰۱	۲۲/۶۰	سازش
۰/۰۰۱	-۶/۸۷	-۰/۴۷	۰/۲۲	۰/۴۶	۰/۰۰۱	۴۷/۲۵	مصالحه

در جدول شماره (۲)، ضرایب رگرسیون برای پیش‌بینی سبک‌های مدیریت تعارض بر اساس استرس شغلی مدیران ارائه شده است. همان‌گونه که مشاهده می‌شود ضریب تعیین (R^2) به دست آمده برای هر یک از سبک‌های مدیریت تعارض رقابت، همکاری، اجتناب، سازش و مصالحه به ترتیب ۰/۰۰۱، ۰/۱۱، ۰/۰۸، ۰/۱۲ و ۰/۲۲ می‌باشد که نشان می‌دهد ۰/۱ درصد، ۱۱ درصد، ۸ درصد، ۱۲ درصد و ۲۲ درصد از سبک‌های مدیریت تعارض رقابت، همکاری، اجتناب، سازش و مصالحه بر اساس استرس شغلی مدیران تبیین می‌گردد. همچنین با توجه به این‌که مقدار F به دست آمده برای پیش‌بینی سبک‌های مدیریت تعارض بر اساس استرس شغلی مدیران برای سبک‌های مدیریت تعارض همکاری (۲۰/۶۰)، اجتناب (۱۵/۲۲)، سازش (۲۲/۶۰) و مصالحه (۴۷/۲۵) از لحاظ آماری معنادار می‌باشد ($P \leq 0/001$)؛ لذا می‌توان نتیجه گرفت بر اساس استرس شغلی مدیران، می‌توان سبک‌های مدیریت تعارض شامل همکاری، اجتناب، سازش و مصالحه را پیش‌بینی نمود. اما چون مقدار F به دست آمده برای سبک مدیریت تعارض رقابت (۰/۰۷) از لحاظ آماری معنادار نمی‌باشد ($P \geq 0/05$)؛ لذا نمی‌توان بر اساس استرس شغلی مدیران، سبک مدیریت تعارض رقابت را پیش‌بینی نمود.

نتایج نشان می‌دهد استرس شغلی مدیران، سبک مدیریت تعارض همکاری را با ضریب بتای ۰/۳۳- به صورت منفی، سبک مدیریت تعارض اجتناب را با ضریب بتای ۰/۲۸+ به صورت مثبت، سبک مدیریت تعارض سازش را با ضریب بتای ۰/۳۴- به صورت منفی و سبک مدیریت تعارض مصالحه را با ضریب بتای ۰/۴۷- به صورت منفی پیش‌بینی می‌نماید. ضریب بتا نشان می‌دهد به ازای هر واحد افزایش در استرس شغلی مدیران، سبک مدیریت تعارض همکاری در مدیران به مقدار ۳۳ درصد کاهش، سبک مدیریت تعارض اجتناب در مدیران به مقدار ۲۸ درصد افزایش، سبک مدیریت تعارض سازش در مدیران به مقدار ۳۴ درصد کاهش و سبک مدیریت تعارض مصالحه در مدیران به مقدار ۴۷ درصد کاهش می‌یابد.

جدول شماره (۳): ضرایب رگرسیون برای پیش‌بینی سبک‌های مدیریت تعارض بر اساس فرسودگی شغلی مدیران

p	t	β	R^2	R	p	F	سبک‌های مدیریت تعارض (وابسته)	
							متغیر پیش‌بین	سبک‌های مدیریت تعارض (وابسته)
۰/۸۴	-۰/۲۰	-۰/۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۱	۰/۸۴	۰/۰۴	رقابت	
۰/۰۰۱	-۴/۷۵	-۰/۳۴	۰/۱۱	۰/۳۴	۰/۰۰۱	۲۲/۵۸	همکاری	
۰/۰۷	۱/۷۷	۰/۱۳	۰/۰۱	۰/۱۳	۰/۰۷	۳/۱۴	اجتناب	فرسودگی شغلی
۰/۰۰۱	-۵/۷۴	-۰/۴۰	۰/۱۶	۰/۴۰	۰/۰۰۱	۳۳/۰۳	سازش	
۰/۰۰۱	-۵/۷۹	-۰/۴۰	۰/۱۶	۰/۴۰	۰/۰۰۱	۳۳/۶۲	مصالحه	

در جدول شماره (۳)، ضرایب رگرسیون برای پیش‌بینی سبک‌های مدیریت تعارض بر اساس فرسودگی شغلی مدیران ارائه شده است. همان‌گونه که مشاهده می‌شود ضریب تعیین (R^2) به دست آمده برای هر یک از سبک‌های مدیریت تعارض رقابت، همکاری، اجتناب، سازش و مصالحه به ترتیب ۰/۰۱، ۰/۱۶، ۰/۱۶ و ۰/۱۶ می‌باشد که نشان می‌دهد ۰/۱ درصد، ۱۱ درصد، ۱ درصد، ۱۶ درصد و ۱۶ درصد از سبک‌های مدیریت تعارض رقابت، همکاری، اجتناب، سازش و مصالحه بر اساس فرسودگی شغلی مدیران تبیین می‌گردد. همچنین با توجه به این‌که مقدار F به دست آمده برای پیش‌بینی سبک‌های مدیریت تعارض بر اساس فرسودگی شغلی مدیران برای سبک‌های مدیریت تعارض همکاری (۲۲/۵۸)، سازش (۳۳/۰۳) و مصالحه (۳۳/۲۶) از لحاظ آماری معنادار می‌باشد ($P \leq 0/001$)؛ لذا می‌توان نتیجه گرفت بر اساس فرسودگی شغلی مدیران، می‌توان سبک‌های مدیریت تعارض شامل همکاری، سازش و مصالحه را پیش‌بینی نمود. اما چون مقدار F به دست آمده برای سبک مدیریت تعارض رقابت (۰/۰۴) و اجتناب (۳/۱۴) از لحاظ آماری معنادار نمی‌باشد ($P \geq 0/05$)؛ لذا نمی‌توان بر اساس فرسودگی شغلی مدیران، سبک مدیریت تعارض رقابت و اجتناب را پیش‌بینی نمود. نتایج نشان می‌دهد فرسودگی شغلی مدیران، سبک مدیریت تعارض همکاری را با ضریب بتای $-0/۳۴$ به صورت منفی، سبک مدیریت تعارض سازش را با ضریب بتای $-0/۴۰$ به صورت منفی و سبک مدیریت تعارض مصالحه را با ضریب بتای $-0/۴۰$ به صورت منفی پیش‌بینی می‌نماید. ضریب بتا نشان می‌دهد به ازای هر واحد افزایش در فرسودگی شغلی مدیران، سبک مدیریت تعارض همکاری در مدیران به مقدار ۳۴ درصد کاهش، سبک مدیریت تعارض سازش در مدیران به مقدار ۴۰ درصد کاهش و سبک مدیریت تعارض مصالحه در مدیران به مقدار ۴۰ درصد کاهش می‌یابد.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر به تبیین سبک‌های مدیریت تعارض مدیران بر اساس استرس شغلی و فرسودگی شغلی آنان در مدارس شهرستان‌های خوی و چابهاره در سال ۱۳۹۵ پرداخته بود که نتایج تجزیه و تحلیل آماری نشان داد که بر اساس استرس شغلی مدیران می‌توان سبک‌های مدیریت تعارض همکاری، اجتناب، سازش و مصالحه را پیش‌بینی نمود ولی سبک مدیریت تعارض رقابت را نمی‌توان پیش‌بینی کرد. این یافته با یافته‌های اسحاقی و جهانیان (۱۳۹۱)، آقاجان‌پور میری و باب‌الحوادثی (۱۳۹۰)، برزویی، عباسی و شقاقی (۱۳۹۰) و احمدی، عاجلو و قربانی (۱۳۸۵) در مورد پیش‌بینی سبک اجتناب مدیریت تعارض بر اساس استرس شغلی همسو می‌باشد. ولی در مورد پیش‌بینی سبک‌های همکاری، سازش، مصالحه و رقابت مدیریت تعارض بر اساس استرس شغلی همسو نمی‌باشد. براساس یافته‌های این پژوهش بین سبک‌های همکاری، سازش و مصالحه مدیریت تعارض مدیران بر اساس استرس شغلی آنان رابطه

معکوس وجود دارد به این معنا که هر چه استرس شغلی مدیران بالا رود، استفاده از سبک‌های همکاری، سازش و مصالحه مدیریت تعارض مدیران، کاهش می‌یابد و بر عکس این قضیه نیز صادق است. همچنین یافته‌های این پژوهش با یافته‌های دهقان، کرمی و کریمی (۱۳۹۳) و با یافته‌های کر و گرجی (۱۳۹۳) در مورد پیش‌بینی سبک‌های همکاری، سازش و مصالحه مدیریت تعارض مدیران بر اساس فرسودگی شغلی آنان همسو می‌باشد. بر اساس یافته این پژوهش رابطه معناداری بین سبک‌های رقابت و اجتناب مدیریت تعارض مدیران بر اساس فرسودگی شغلی آنان وجود ندارد، یعنی نمی‌توان سبک‌های رقابت و اجتناب مدیریت تعارض مدیران را بر اساس فرسودگی شغلی آنان پیش‌بینی کرد. ولی بر اساس میزان فرسودگی شغلی مدیران می‌توان سبک‌های همکاری، سازش و مصالحه مدیریت تعارض آنان را پیش‌بینی نمود به این معنا که هرچه فرسودگی شغلی مدیران کاهش یابد استفاده از سبک‌های همکاری، سازش و مصالحه مدیریت تعارض مدیران افزایش می‌یابد و بر عکس این قضیه نیز صادق است. بنابراین اگر نظام آموزشی ما بتواند محیطی و شرایطی برای مدیران فراهم آورد که باعث از بین رفتن یا کاهش استرس شغلی و فرسودگی شغلی آنان شود، مدیران در استفاده از سبک‌های مناسب مدیریت تعارض موفق خواهند بود.

پیشنهادها

۱. عوامل استرس‌زا را از محیط کار مدیران برطرف کنیم.
۲. در انتخاب مدیران از شخصیت مناسب استفاده کنیم تا کمتر در معرض فرسودگی شغلی قرار گیرند.
۳. در صورت بروز استرس شغلی و یا فرسودگی شغلی در پی درمان و راه‌حل آن باشیم.

منابع

- آزاد مرزآبادی، اسفندیار؛ غلامی، فشارکی. (۱۳۸۹). بررسی اعتبار و روایی پرسشنامه استرس شغلی HSE. *مجله علوم رفتاری*. دوره ۴، شماره ۴، صص ۲۹۱-۲۷۹.
- آقاجانپورمیری، سمانه؛ باب‌الحواجی، فهیمه. (۱۳۹۰). بررسی بین سبک‌های مدیریت تعارض و استرس شغلی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران. *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*. شماره ۹۸، صص ۳۴-۴۶.
- احمدی، مسیب؛ عاجلو، بهناز و قربانی، محمود. (۱۳۸۵). بررسی رابطه سبک‌های مدیریت تعارض و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی ورامین-پیشوا. *فصلنامه پژوهش‌های تربیتی*. دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد. شماره هفتم، صص ۹۷-۷۹.
- اسحاقی، اعظم؛ جهانیان، رمضان. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و میزان استرس شغلی کارکنان به منظور اعمال سبک مناسب مدیریت. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت*. سال بیست و سوم، شماره ۹۷، صص ۸۵-۷۵.
- افروز، غلامعلی؛ صالح، علیرضا. (۱۳۸۷). *استرس در محیط‌های شغلی و روش‌های مقابله*. تهران: دانشگاه الزهرا.
- اکبری، رامین؛ غفارنمر، رضا؛ کیانی، غلامرضا و اقتصادی، احمدرضا. (۱۳۹۰). اعتبار و روایی و عاملی و ویژگی‌های روان سنجی پرسشنامه فرسودگی شغلی (مسلش). *فصلنامه دانش و تندرستی*. دوره ۶ شماره ۳، صص ۸-۱.
- ایران‌زاده، سلیمان؛ سببی‌پور اصل، گلناز و ضیائی حاجی پیرلو، مصطفی. (۱۳۹۲). *مدیریت تعارض*. تبریز: افق دانش.
- بابلی، عزیزاله. (۱۳۸۵). بررسی میزان فرسودگی شغلی مدیران دبیرستان‌های پسرانه شهر تهران و رابطه آن با روش‌های مقابله‌ای آن‌ها. *فصلنامه مدیریت آموزش و پرورش*. دوره چهارم، شماره ۲، صص ۳۲-۳۰.

برزویی، محمدرضا؛ عباسی، رضا و شقاقی، مهدی. (۱۳۹۰). **تاثیر رضامندی و استرس شغلی در شیوه به کارگیری راهبردهای مدیریت تعارض کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور**. ویژه‌نامه تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه‌های عمومی. شماره هفدهم، صص ۷۰-۵۳.

جرفی، ادیبه. (۱۳۹۴). **فرسودگی شغلی و راهکارهای آن**. اولین همایش بین‌المللی حسابداری حسابداری مدیریت و اقتصاد. اصفهان. http://www.civilica.com/Paper-CAAME0CAAME01_207.html

جهانبیان، رمضان؛ شایسته، محمدعلی. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و خلاقیت مدیران مدارس متوسطه شهر تهران. **ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی**. دوره سوم شماره ۱، صص ۱۲۶-۱۱۱.

حیدری‌نژاد، صدیقه؛ مهربانی‌زاده هنرمند، مهناز؛ داودی، ایران و پاینده، مهرانگیز. (۱۳۸۹). ارتباط میان ویژگی‌های شخصیتی و راهبردهای مدیریت تعارض مدیران تربیت بدنی استان خوزستان. **فصلنامه علمی پژوهشی شاهد**. سال سوم، شماره ۵، صص ۵۹-۴۲. خلیلی، سهراب. (۱۳۸۶). **فرهنگ فراگیری دانش مدیریت**. تهران: انتشارات یادواره.

رابینز، استیفن پی. (۱۳۸۷). **مدیریت رفتار سازمانی**. ترجمه: ع، پارسائیان و س، اعرابی. تهران: رشد.

ساعتچی، محمود. (۱۳۸۶). **روان‌شناسی کار (کاربرد روان‌شناسی در کار، سازمان و مدیریت)**. تهران: ویرایش.

ساعتچی، محمود. (۱۳۸۲). **عوامل درون سازمانی مرتبط با فرسودگی شغلی کارگران نساجی تهران**. همایش موسسه کار و امور اجتماعی.

سعادت‌مند، افسانه. (۱۳۸۲). **بررسی رابطه سبک‌های رهبری مدیران گروه‌های آموزشی و فرسودگی شغلی هیات علمی دانشگاه اصفهان و علوم پزشکی اصفهان**. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه اصفهان.

طالبی، بهنام؛ آذر، سرقینی. (۱۳۹۴). **استرس شغلی و نقش آن در سلامت روان**. اولین کنگره علمی پژوهشی سراسری توسعه و ترویج علوم تربیتی و روان‌شناسی، جامعه‌شناسی و علوم فرهنگی اجتماعی ایران. تهران: انجمن علمی توسعه و ترویج علوم و فنون بنیادین. http://www.civilica.com/Paper-EPCONF01-EPCONF01_295.html

عطاری، مسعود؛ فتحی‌زاده، علیرضا. (۱۳۹۴). **عوامل موثر بر فرسودگی شغلی کارکنان. کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت و مهندسی صنایع**. تهران.

http://www.civilica.com/Paper-ICMNGCONF01-ICMNGCONF01_311.html

کاظم‌پور، مهرداد. (۱۳۸۴). **مدیریت تعارض**. ماهنامه راهکار مدیریت. ۳، صص ۳۴-۲۱.

کر، سلیمه؛ گرچی، محمدباقر. (۱۳۹۳). **بررسی رابطه بین تعارض سازمانی با فرسودگی شغلی در مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی**. سومین همایش علوم مدیریت نوین. گرگان.

کریمی، یوسف. (۱۳۸۲). **روان‌شناسی اجتماعی: نظریه مفاهیم و کاربردها**. تهران: ارسباران.

کریمیان، پوغفار؛ کرمی، آزادالله و نصرتی، امید. (۱۳۹۳). **مقایسه سبک‌های مدیریت تعارض مدیران مدارس دولتی و غیر-انتفاعی**. دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت چالش‌ها و راهکارها. شیراز. www.ICM2015.ir

گل‌پرور، محسن؛ واغتی، زهرا؛ مصاحبی، محمدرضا و جوادیان، زهرا. (۱۳۹۰). **کارکردهای تعارض بین فردی و مدیریت تعارض در پیوند میان استرس و فرسودگی با پرخاشگری**. **فصلنامه روان‌شناسی معاصر**. دانشگاه آزاد خوارسگان، ۷ (۲)، صص ۷۲-۶۱.

مشیکی، اصغر. (۱۳۷۹). **مدیریت رفتار سازمانی**. تهران: ترمه.

وکیل، امیر مسعود. (۱۳۸۶). **مدیریت تعارض**. **فصلنامه مدیریت**. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات. دوره چهارم، صص ۸۲-۹۷.

وین ک، هوی؛ سیسیل ج، میسکل. (۱۳۸۷). **تئوری تحقیق و عمل در مدیریت آموزشی**. ترجمه: محمد، عباس‌زاده. ارومیه: دانشگاه ارومیه.

هادسن، کرسٹین. (۱۳۸۹). **روان‌شناسی و کار**. ترجمه: ش، نقش تبریزی. تهران: ققنوس.

Vivar, C., G. (2006). putting conflict management in to practive. **Journal of nursing management**. Vol. 14, P:p: 201-206.