

بررسی رابطه بین سبکهای مدیریت تعارض و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی ورامین - پیشوا

بهناز عاجلو^۱
دکتر محمود قربانی^۱
مسیب احمدی^۲

چکیده

مدیریت تعارض یکی از مسائل مهمی است که راهنمای علمی مدیر در مواجهه با موقعیتهای متعارض بوده و در شکل‌دهی رفتار آنها برای اتخاذ تصمیمات جهت مقابله با تعارضات سازمانی مؤثر خواهد بود. از آنجا که هر مدیری در محیط سازمان خود با تعارض روبروست و هر رفتار و نحوه برخورد هر مدیر هنگام تعارض با کارکنان و یا ایجاد تعارض بین خود کارکنان، در فشار روانی آنان مؤثر است، به همین منظور به جهت استفاده بهینه از تعارضات که موجب اثرات سودمند بر کارکنان می‌شود و موجب فشار روانی کمتر در آنان می‌گردد، پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین سبکهای مدیریت تعارض و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین - پیشوا پرداخته است.

روش تحقیق از نوع توصیفی - همبستگی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین - پیشوا و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب گردیده است.

نتایج این تحقیق نشان داد که بین سبکهای مدیریت تعارض رقابتی، همکاری، اجتناب و مصالحه با استرس شغلی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد ولی سبک انطباق، هیچ رابطه معناداری با استرس شغلی کارکنان نشان نداد، و اینکه کارکنان در موقعیتهای مختلف از سبکهای مختلف استفاده می‌کنند اما سبک غالب کارکنان (در اکثر

۱- دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد- دانشکده علوم تربیتی - گروه مدیریت آموزشی

۲- دانشگاه علوم پایه دامغان - دانشکده علوم ریاضی - گروه آمار

بررس رابطه بین سبکهای مدیریت تعارض و میزان استرس...

اوقات) سبک همکاری می‌باشد. 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 اینکه سبکهای مدیریت می‌توانند در کاهش یا افزایش میزان استرس شغلی کارکنان تأثیر معناداری داشته باشند.

مقدمه

بدون تردید زندگی ماشینی و پرمشغله امروز، بار سنگینی از فشار عصبی (استرس) و تعارض را بر روح و جسم انسان امروزی تحمیل می‌کند و تمامی جنبه‌های زندگی او را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در زندگی اجتماعی و سازمانی، فشار عصبی و تعارض به صورت دو مشکل و معضل اجتناب ناپذیر درآمده‌اند که رفتار، حالات، تطابق و سازگاری انسان با جامعه، محیط و سازمان را شدیداً آسیب پذیر نموده است. بنابراین، شناخت عمیق و ریشه‌ای آنها و مقابله، حذف و یا حداقل نمودن اثرات منفی این دو پدیده باعث می‌شود تا ضرر و زیانهای ناشی از تبعات منفی فشار عصبی و تعارض کاهش یافته و فرد برای سازگاری با وقایع ناخوشایند، داشتن تصور مثبت از خود، حفظ تعادل عاطفی و هیجانی و بالاخره برقراری ارتباطات منطقی و رضایت بخش آماده گردد. در پژوهش حاضر، محقق به بررسی رابطه بین سبکهای مدیریت تعارض و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین-پیشوا پرداخته است.

فرضیه‌های اصلی و فرعی این پژوهش به ترتیب عبارتند از:

بین سبکهای مدیریت تعارض و استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین-پیشوا رابطه وجود دارد.

۱- بین سبک مدیریت تعارض رقابتی و استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین-پیشوا رابطه وجود دارد.

- ۲- بین سبک مدیریت تعارض همکاری و استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین- پیشوا رابطه وجود دارد.
- ۳- بین سبک مدیریت تعارض اجتناب و استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین-پیشوا رابطه وجود دارد.
- ۴- بین سبک مدیریت تعارض انطباق و استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین-پیشوا رابطه وجود دارد.
- ۵- بین سبک مدیریت تعارض مصالحه و استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین-پیشوا رابطه وجود دارد.

روش

پژوهش حاضر در پی سنجش رابطه بین سبک‌های مدیریت و تعارض و میزان استرس شغلی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین-پیشوا می‌باشد لذا نوع پژوهش توصیفی، که از روش همبستگی نیز سود جسته است. جامعه آماری مورد تحقیق در این پژوهش، کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین-پیشوا در آبان ماه سال ۱۳۸۴ بوده که متشکل از ۳۰۵ نفر کارکنان استخدامی رسمی و قراردادی می‌باشند. روش نمونه‌گیری مورد استفاده در این پژوهش نمونه‌گیری تصادفی بوده است. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انواع مختلفی دارد که در این تحقیق از روش قرعه‌کشی استفاده شده است. حجم نمونه در سطح اطمینان ۹۵ درصد با خطای برآورد (۰/۱) با استفاده از فرمول محاسبه گردید که تعداد ۱۳۴ نفر به دست آمد که به آن ده درصد حجم نمونه یعنی ۱۳ را اضافه نموده ایم که در نهایت از تعداد ۱۴۷ پرسشنامه تعداد ۱۳۷ پرسشنامه برگشت داده شد.

در این تحقیق برای گردآوری اطلاعات از دو پرسشنامه جداگانه بسته- پاسخ استفاده گردید که روایی و پایایی پرسشنامه ها به نحو مقتضی مورد

آزمون قرار گرفت. همچنین اطلاعات مورد نیاز در دو بخش به صورت زیر جمع آوری شده است:

الف) مشخصات فردی نمونه مورد پژوهش شامل سن، جنس، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، رشته تحصیلی، وضعیت استخدامی، سابقه سنوات شغلی، وضعیت شغل و مدت سابقه مدیریت و معاونت برای مدیران و معاونان می‌باشد.

ب) پرسشنامه‌ها

که شامل دو پرسشنامه می‌باشد که عبارتند از:

۱- پرسشنامه بررسی شیوه برخورد با تعارض

۲- پرسشنامه ارزیابی میزان استرس شغلی

جدول زیر این دو پرسشنامه را به طور خلاصه نشان می‌دهد.

جدول ۱- پرسشنامه های سبک های مدیریت تعارض و استرس شغلی

| نوع سبک | سوالات پرسشنامه رحیم | پرسشنامه سبک‌های مدیریت تعارض |
|-------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| شیوه رقابتی | سوالات ۱ و ۷ | شیوه اجتناب |
| شیوه همکاری | سوالات ۴ و ۱۲ | شیوه انطباق |
| شیوه اجتناب | سوالات ۱۰ و ۱۵ | شیوه مصالحه |
| شیوه انطباق | سوالات ۱۱ و ۱۴ | نوع عامل |
| شیوه مصالحه | سوالات ۲ و ۱۳ | محیط فیزیکی |
| نوع عامل | سوالات پرسشنامه هل ریگل و دبلیواسکوم | تضاد شغل |
| محیط فیزیکی | سوالات ۱ و ۲ | ابهام نقش |
| تضاد شغل | سوالات ۴ و ۵ و ۶ و ۷ | |
| ابهام نقش | سوالات ۸ و ۹ و ۱۰ | |

در راستای انجام این پژوهش، برای جمع‌آوری اطلاعات؛ طبقه بندی، سازماندهی، توصیف آن‌ها و همچنین استخراج داده‌ها و تبدیل آن به اطلاعات آماری از تکنیک‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده گردید.

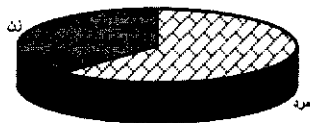
جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از کامپیوتر و برنامه نرم افزاری SPSS از روشهای آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین، ...) و همچنین آزمون‌های دو، آزمون t استودنت، آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه (ANOVA) و آزمون شفه استفاده گردید.

یافته‌ها

پس از جمع‌آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها هم از آمار توصیفی و هم از آمار استنباطی استفاده گردید. ابتدا جهت بررسی مشخصات فردی کارکنان دانشگاه آمار توصیفی به کار برده شد، به طوری که در مورد هر خصوصیت شاخصهای آمار توصیفی را (مانند فراوانی و درصد) از طریق نمودار به نمایش گذارده‌ایم.

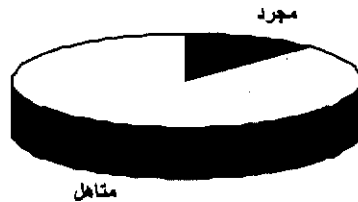
پس از بررسی مشخصات فردی، جهت آزمودن فرضیه‌ها از آزمون‌های دو، آزمون t استودنت استفاده شده است. به طوری که برای تأیید فرضیه‌های اصلی و فرعی آزمون‌های دو و برای تأیید یکی از اهداف پژوهش آزمون t استودنت به کار گرفته شده است.

الف) توصیف مشخصات فردی کارکنان نمونه آماری
با توجه به نمودار زیر ملاحظه می‌شود که ۳۸ درصد کارکنان زن و ۶۲ درصد کارکنان مرد بوده‌اند.



نمودار ۱- درصد فراوانی کارکنان دانشگاه مربوطه بر حسب جنسیت

با توجه به نمودار زیر ۱۲/۴ درصد کارکنان مجرد و ۸۷/۶ درصد آنان متأهل بوده‌اند.



نمودار ۲- درصد فراوانی کارکنان دانشگاه مربوط بر حسب وضعیت تأهل

ب) بررسی وضعیت سبکهای تعارضی کارکنان

جدول شماره ۲- توزیع فراوانی و درصد کارکنان دانشگاه مربوطه بر اساس بکارگیری شیوه‌های برخورد با تعارض

| درصد | فراوانی | شیوه برخورد کارکنان | استراتژی برخورد با تعارض |
|------|---------|---------------------|--------------------------|
| ۵۶/۲ | ۷۳ | همکاری | استراتژی راه حل گرایی |
| ۴/۶ | ۶ | مصالحه | |
| ۱۱/۵ | ۱۵ | اجتناب | استراتژی عدم مقابله |
| ۱۰/۸ | ۱۴ | انطباق | |
| ۱۶/۹ | ۲۲ | رقابتی | استراتژی کنترل |
| ۱۰۰ | ۱۳۰ | جمع | |

همانطوری که ملاحظه می‌گردد جدول فوق فراوانی و درصد کاربرد شیوه‌های برخورد با تعارض را در میان کارکنان نشان می‌دهد. به طور کلی، ترتیب کاربرد سبکها برای کارکنان عبارت است از: همکاری (۵۶/۲٪)، رقابتی (۱۶/۹٪)، انطباق (۱۰/۸٪)، مصالحه (۴/۶٪) که اگر ۵ شیوه مذکور را در قالب سه استراتژی در نظر بگیریم، ۶۰/۸٪ کارکنان در برخورد با تعارض متوسل به استراتژی راه حل گرایی (همکاری و مصالحه) می‌شوند، ۲۲/۳٪ آنان از استراتژی عدم مقابله (اجتناب و انطباق) و ۱۶/۹٪ آنان از استراتژی کنترل استفاده می‌نمایند.

ج) تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به فرضیات پژوهش
فرضیه اصلی: بین سبک‌های مدیریت تعارض و استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین - پیشوا رابطه وجود دارد.

جدول ۳- رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و میزان شغلی کارکنان دانشگاه [مربوط به فرضیه

اصلی]

| مقدار خی دو | سطح معنی داری | درجه آزادی |
|-------------|---------------|------------|
| ۸۷/۶۵۷ | ۰/۰۰۰۱ | ۱۶ |

یافته‌های حاصل از آزمون خی دو در جدول بالا نشان می‌دهد.

مقدار خی دو (۸۷/۶۵۷) با درجه آزادی ۱۶ و سطح معنی داری برابر با ۰/۰۰۰۱ بدست آمده که این سطح معنی داری در مقایسه با ۵ درصد خطا کوچکتر می‌باشد لذا فرض صفر رد می‌شود و با اطمینان ۹۵ درصد فرض تحقیق تأیید می‌گردد.

فرضیه‌های فرعی

فرضیه ۱- بین سبک مدیریت تعارض رقابتی و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد واحد ورامین-پیشوا رابطه وجود دارد.

جدول ۴- رابطه بین سبک مدیریت تعارض رقابتی و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه [مربوط به

فرضیه ۱]

| مقدار خی دو | سطح معناداری | درجه آزادی |
|-------------|--------------|------------|
| ۴۲/۲۲۲ | ۰/۰۰۰۱ | ۱۶ |

یافته‌های حاصل از آزمون خی دو در جدول بالا نشان می‌دهد.

مقدار خی دو (۴۲/۲۲۲) درجه آزادی ۱۶ و سطح معنی داری برابر با ۰/۰۰۰۱ بدست آمده که این سطح معنی داری در مقایسه با ۵ درصد خطا کوچکتر می‌باشد لذا فرض صفر رد می‌شود و با اطمینان ۹۵ درصد فرض تحقیق تأیید می‌گردد.

فرضیه ۲- بین سبک مدیریت تعارض همکاری و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد واحد ورامین- پیشوا رابطه وجود دارد.

جدول ۵- رابطه بین سبک مدیریت تعارض همکاری و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه (مربوط به فرضیه ۲)

| مقدار خی دو | سطح معناداری | درجه آزادی |
|-------------|--------------|------------|
| ۴۵/۵۴۲ | ۰/۰۰۰۱ | ۱۶ |

یافته‌های حاصل از آزمون خی دو در جدول بالا نشان می‌دهد. مقدار خی دو (۴۵/۵۴۲) درجه آزادی ۱۶ و سطح معنی داری برابر با ۰/۰۰۰۱ بدست آمده که این سطح معنی داری در مقایسه با ۵ درصد خطا کوچکتر می‌باشد لذا فرض صفر رد می‌شود و با اطمینان ۹۵ درصد فرض تحقیق تأیید می‌گردد.

فرضیه ۳- بین سبک مدیریت تعارض اجتناب و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد واحد ورامین- پیشوا رابطه وجود دارد.

جدول ۶- رابطه بین سبک مدیریت تعارض اجتناب و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه (مربوط به فرضیه ۳)

| مقدار خی دو | سطح معناداری | درجه آزادی |
|-------------|--------------|------------|
| ۳۷/۷۴۸ | ۰/۰۰۲ | ۱۶ |

یافته‌های حاصل از آزمون خی دو در جدول بالا نشان می‌دهد. مقدار خی دو (۳۷/۷۴۸) درجه آزادی ۱۶ و سطح معنی داری برابر با ۰/۰۰۲ بدست آمده که این سطح معنی داری در مقایسه با ۵ درصد خطا کوچکتر می‌باشد لذا فرض صفر رد می‌شود و با اطمینان ۹۵ درصد فرض تحقیق تأیید می‌گردد.

فرضیه ۴- بین سبک مدیریت تعارض انطباق و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد واحد ورامین- پیشوا رابطه وجود دارد.

جدول ۷- رابطه بین سبک مدیریت تعارض انطباق و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه (مربوط به فرضیه ۴)

| مقدار خی دو | سطح معناداری | درجه آزادی |
|-------------|--------------|------------|
| ۲۰/۷۴۸ | ۰/۱۸۸ | ۱۶ |

یافته‌های حاصل از آزمون خی دو در جدول بالا نشان می‌دهد.

مقدار خی دو (۲۰/۷۴۸) درجه آزادی ۱۶ و سطح معنی داری برابر با ۰/۱۸۸ بدست آمده که این سطح معنی داری در مقایسه با ۵ درصد خطا بزرگتر می‌باشد لذا فرض صفر تأیید می‌شود در حقیقت فرضیه مربوط رد می‌گردد.

فرضیه ۵- بین سبک مدیریت تعارض مصالحه و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد واحد ورامین-پیشوا رابطه وجود دارد.

جدول ۸- رابطه بین سبک مدیریت تعارض مصالحه و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه (مربوط به فرضیه ۵)

| مقدار خی دو | سطح معناداری | درجه آزادی |
|-------------|--------------|------------|
| ۳۹/۷۳۶ | ۰/۰۰۱ | ۱۶ |

یافته‌های حاصل از آزمون خی دو در جدول بالا نشان می‌دهد.

مقدار خی دو (۳۹/۷۳۶) درجه آزادی ۱۶ و سطح معنی داری برابر با ۰/۰۰۱ بدست آمده که این سطح معنی داری در مقایسه با ۵ درصد خطا کوچکتر می‌باشد لذا فرض صفر رد می‌شود و با اطمینان ۹۵ درصد فرض تحقیق تأیید می‌گردد.

مقایسه میزان استرس شغلی کارکنانی که مدیرانشان از سبک تعارضی همکاری استفاده می‌کنند با کارکنانی که مدیرانشان از سبک تعارضی اجتناب استفاده می‌کنند.

هدف فرعی: کارکنانی که مدیران آنها در مدیریت تعارض از سبک همکاری استفاده می‌کنند میزان استرس شغلی آنان کمتر است از مدیرانی که از سبک اجتناب استفاده می‌کنند.

میانگین و انحراف معیار نمره استرس کارکنان در جدول زیر قرار دارد.

جدول ۹- میانگین و انحراف استاندارد نمره استرس کارکنان دانشگاه

| نوع سبک مدیریتی | تعداد | میانگین استرس | انحراف استاندارد |
|-----------------|-------|---------------|------------------|
| همکاری | ۷۳ | ۲/۶۱۶۹ | ۰/۵۷۸ |
| اجتناب | ۱۵ | ۳/۱۳۷۸ | ۰/۵۴۰ |

ملاحظه می‌شود که میانگین استرس کارکنانی که مدیرانشان از سبک همکاری استفاده می‌کنند کمتر است. جهت مقایسه میزان استرس شغلی کارکنانی که مدیرانشان از سبک تعارضی حل مسأله استفاده می‌کنند از آزمون t استفاده شده است که نتایج به شرح زیر می‌باشد:

مقدار t برابر ۳/۲۱۳- و سطح معنی داری برابر با ۰/۰۰۲ و درجه آزادی برابر با ۸۶ بدست آمده‌اند. چون سطح معنی‌داری از ۰/۰۵ کمتر است فرض برابری میانگین استرس دو گروه رد می‌شود. پس در سطح اطمینان ۹۵ درصد واقعاً میزان استرس کارکنانی که مدیرانشان از سبک اجتناب استفاده می‌کنند از کارکنانی که مدیرانشان از سبک همکاری استفاده می‌کنند بیشتر است. بطور کلی نیز میزان استرس کارکنان بر حسب سبکهای مدیریت تعارض محاسبه و مورد مقایسه قرار گرفت که نتایج به شرح زیر است:

جدول ۱۰- مقایسه میزان استرس کارکنان بر حسب سبکهای مدیریت تعارض

| نوع سبک | تعداد | میانگین استرس | انحراف استاندارد استرس | فاصله اطمینان ۹۵ درصد برای میانگین استرس | |
|---------|-------|---------------|------------------------|--|---------|
| | | | | حد پایین | حد بالا |
| رقابتی | ۲۲ | ۲/۹۳ | ۰/۶۴۶ | ۲/۶۵ | ۳/۲۲ |
| همکاری | ۷۳ | ۲/۶۱ | ۰/۵۷۷ | ۲/۴۸ | ۲/۷۵ |
| اجتناب | ۱۵ | ۳/۱۳ | ۰/۵۴۰ | ۲/۸۳ | ۳/۴۳ |
| انطباق | ۱۴ | ۲/۹۶ | ۰/۶۵۳ | ۲/۵۹ | ۳/۳۴ |
| مصالحه | ۶ | ۲/۹۱ | ۰/۶۰۸ | ۲/۲۷ | ۳/۵۵ |
| کل | ۱۳۰ | ۲/۷۸ | ۰/۶۱۸ | ۲/۶۷ | ۳/۸۹ |

جهت مقایسه همزمان میانگین استرس بین سبکها از آزمون فیشر و جدول آنالیز واریانس استفاده شده که جدول ANOVA به شرح زیر است:

جدول ۱۱- مقایسه میانگین استرس کارکنان بر حسب سبکهای مدیریت تعارض

| منابع تغییرات | مجموع مجذورات | درجه آزادی | میانگین مجذورات | F | سطح معنی داری |
|---------------|---------------|------------|-----------------|-------|---------------|
| بین گروهها | ۵/۰۲۸ | ۴ | ۱/۲۵۷ | ۳/۵۴۸ | ۰/۰۰۹ |
| درون گروهها | ۴۴/۲۹۰ | ۱۲۵ | ۰/۳۵۴ | | |
| جمع | ۴۹/۳۱۸ | ۱۲۹ | | | |

مقدار آماره F برابر ۳/۵۴۸ بدست آمده و سطح معنی داری آزمون برابر ۰/۰۰۹ شده که در مقایسه با ۰/۰۵ خطا فرض برابری میانگین استرس رد می‌شود. یعنی سبکهای مدیریت می‌توانند در کاهش یا افزایش میزان استرس شغلی کارکنان تأثیر معنی داری داشته باشند.

بحث و نتیجه گیری

فرضیه اصلی: بین سبکهای مدیریت تعارض و استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین-پیشوا رابطه وجود دارد. برای اثبات فرضیه فوق از آزمون خی دو استفاده شد که با توجه به مقدار خی دو و سطح معنی داری آن با اطمینان ۹۵ درصد فرض مربوطه تأیید گردید. به عبارت دیگر، با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت بین سبکهای مدیریت تعارض و استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین-پیشوا رابطه وجود دارد به عبارت دیگر نتیجه می‌گیریم که سبکهای مدیریت تعارض می‌توانند در کاهش یا افزایش میزان استرس شغلی کارکنان تأثیر معناداری داشته باشند.

فرضیه ۱ فرعی: بین سبک مدیریت تعارض رقابتی و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین-پیشوا رابطه وجود دارد.

برای اثبات فرضیه فوق از آزمون خی دو استفاده شد که با توجه به مقدار خی دو و سطح معنی داری آن با اطمینان ۹۵ درصد فرض مربوطه تأیید گردید. به عبارت دیگر؛ با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت: بین سبک مدیریت تعارض رقابتی و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین-پیشوا رابطه وجود دارد.

نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که کارکنان بعد از شیوه همکاری به کاربرد شیوه رقابتی گرایش نشان داده‌اند. ۱۶/۹ درصد آنان در برخورد با تعارضهای بین فردی از سبک رقابتی استفاده کردند. در این تحقیق کاربرد سبک رقابتی در بین کل کارکنان در اولویت دوم قرار دارد. در سایر تحقیقات ذکر شده اولویت سبک مذکور از اول تا پنجم متغیر بوده است. این نشان می‌دهد که مدیران بیشتر از قدرت مقام و سازمان خود در برخورد با تعارضهای بین فردی استفاده می‌کنند و کمتر از روشهای مشارکتی و هم‌فکری جهت حل مسئله تعارض بهره می‌جویند. فرضیه ۲ فرعی: بین سبک مدیریت تعارض همکاری و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین-پیشوا رابطه وجود دارد.

برای تعیین و مشخص کردن وجود رابطه بین متغیرها در این فرضیه از آزمون خی دو استفاده گردید که با توجه به مقدار خی دو و سطح معنی‌داری آن با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت: بین سبک مدیریت تعارض رقابتی و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین-پیشوا رابطه وجود دارد.

نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که ۵۶/۲ درصد کارکنان از شیوه همکاری و بقیه از سایر شیوه‌ها در برخورد با تعارضهای بین فردی استفاده می‌نمایند. این ارقام به لحاظ آماری معنادار است و نشان می‌دهد که گرایش عمده کارکنان به سمت کاربرد شیوه همکاری است. نتیجه فوق مؤید نتایج تحقیقات قبلی است. خواجه‌ای (۱۳۷۴)، غفارزاده (۱۳۷۵)، صابری (۱۳۷۵)، علیزاده (۱۳۷۷)، فریس

جوی (۱۹۹۲)، سیمونتی و نیکودیم (۱۹۸۹)، و کوزان (۱۹۸۹) نیز طی تحقیقات خود به این نتیجه رسیده‌اند که در جامعه مورد بررسی آنان (عمدتاً مدیران) کاربرد شیوه همکاری در حل مسئله تعارض در اولویت اول بوده است. البته تحقیقات دیگری وجود دارد که نتیجه آنها به گونه‌ای دیگر است.

فرضیه ۲ فرعی: بین سبک مدیریت تعارض اجتناب و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین-پیشوا رابطه وجود دارد. برای اثبات فرضیه فوق از آزمون خی‌دو استفاده شد که با توجه به مقدار خی دو و سطح معنی‌داری آن با اطمینان ۹۵ درصد فرض مربوطه تأیید گردید. به عبارت دیگر؛ با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت: بین سبک مدیریت تعارض رقابتی و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین-پیشوا رابطه وجود دارد.

نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که ۱۱/۵ درصد کارکنان از شیوه اجتناب در برخورد با تعارض استفاده می‌نمایند. طبق تحقیقات انجام شده کاربرد و سبک اجتناب در تحقیق خواجه‌ای (۱۳۷۴)، غفارزاده (۱۳۷۵)، دانشی (۱۳۷۵)، علیزاده (۱۳۷۷)، و سلیمانی (۱۳۸۰) در اولویت چهارم و در تحقیق ایزدی (۱۳۷۲) و کاظمی (۱۳۷۸) در اولویت پنجم قرار گرفته است. در این تحقیق کاربرد سبک اجتناب در بین کارکنان در اولویت سوم قرار دارد. کاربرد سبک اجتناب در تمام موقعیتهای تعارض مطلوب نیست ولی زمانی که تعارض ناچیز باشد یا اینکه عواطف و احساسات طرفین درگیر بیش از حد جریحه دار شده باشد، می‌تواند بعنوان یک شیوه مطلوب مورد استفاده قرار گیرد.

فرضیه ۴ فرعی: بین سبک مدیریت تعارض انطباق و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین-پیشوا رابطه وجود دارد.

برای تعیین و مشخص کردن وجود رابطه بین متغیرها در این فرضیه از آزمون خی‌دو استفاده گردید که با توجه به مقدار خی‌دو و سطح معنی‌داری آن با

اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت: بین سبک مدیریت تعارض انطباق و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین-پیشوا رابطه وجود ندارد.

نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که ۱۱/۵ درصد کارکنان از شیوه اجتناب در برخورد با تعارض استفاده می‌نمایند. کاربرد سبک انطباق در میان کل کارکنان در اولویت چهارم قرار دارد و این در حالی است که در سایر تحقیقات ذکر شده اولویت سبک مذکور از اول تا پنجم متغیر بوده است. تغییرپذیری اولویت سبک انطباق احتمالاً به ویژگی‌های فرهنگی جامعه آماری و چگونگی اندازه‌گیری آن بستگی دارد.

فرضیه ۵ فرعی: بین سبک مدیریت تعارض مصالحه و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین-پیشوا رابطه وجود دارد.

برای اثبات فرضیه فوق از آزمون خی‌دو استفاده شد که با توجه به مقدار خی دو و سطح معنی داری آن با اطمینان ۹۵ درصد فرض مربوطه تأیید گردید. به عبارت دیگر، با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت: بین سبک مدیریت تعارض مصالحه و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین-پیشوا رابطه وجود دارد.

نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که ۴/۶ درصد کارکنان از شیوه مصالحه در برخورد با تعارض استفاده می‌نمایند. سبک مصالحه در میان مدیران، در تحقیق ایزدی یزدان آبادی (۱۳۷۲) در اولویت اول و در تحقیقات خواجه ای (۱۳۷۴)، غفارزاده (۱۳۷۵)، صابری (۱۳۷۵)، علیزاده (۱۳۷۷)، در اولویت دوم و در تحقیقات کاظمی (۱۳۷۸) و دانشی (۱۳۷۵) در اولویت سوم و در تحقیقات سلیمانی (۱۳۸۰) در اولویت پنجم قرار دارد و بدین ترتیب مشخص می‌شود که این نتیجه فقط با نتایج تحقیق سلمیانی همسویی داشته و با نتایج تحقیقات قبلی همسویی ندارد و در این زمینه به تحقیق و تفحص بیشتری نیاز است. این اختلاف بارز را شاید

بتوان به سؤالات پرسشنامه‌ها و یا احیاناً خصوصیات فرهنگی جامعه آماری مورد بررسی نسبت داد.

هدف فرعی: کارکنانی که مدیران آنان در مدیریت تعارض از سبک همکاری استفاده می‌کنند میزان استرس شغلی آنان کمتر است از مدیرانی که از سبک اجتناب استفاده می‌کنند.

برای آزمون هدف پژوهشی فوق ابتدا میانگین و انحراف معیار نمره استرس کارکنان را به دست آوردیم که با توجه به میانگین‌های دو سبک همکاری و اجتناب مشخص گردید که میانگین استرس کارکنانی که مدیرانشان از سبک همکاری استفاده می‌کنند کمتر است. سپس جهت مقایسه میزان استرس شغلی کارکنان از آزمون t استفاده گردید که نتایج آن حاکی از آن بود که میزان استرس کارکنانی که مدیرانشان از سبک اجتناب استفاده می‌کنند از کارکنانی که مدیرانشان از سبک همکاری استفاده می‌کنند بیشتر می‌باشد. سپس برای وضوح بیشتر نتایج میزان استرس کارکنان بر حسب سبک‌های مدیریت تعارض محاسبه و مورد مقایسه قرار گرفت. جهت این مقایسه از آزمون فیشر و آزمون تحلیل واریانس استفاده گردید. با توجه به نتایج این آزمونها مشخص گردید که سبک‌های مدیریت تعارض می‌توانند در کاهش یا افزایش میزان استرس شغلی کارکنان تأثیر معنی داری داشته باشند. این نتیجه مؤید نتایج تحقیقات قبلی می‌باشد.

پیشنهادات

الف) پیشنهادات بر اساس یافته‌های تحقیق

- 1- آشنا ساختن مدیران با تعارض و مدیریت تعارض جهت تغییر نگرش مدیران نسبت به تعارض و نتیجتاً تغییر در الگوهای رفتاری آنها، گنجاندن عناوین و مطالبی در قالب جزوات و دانستنیهای مدیریتی پیرامون تعارض که به معرفی تعارض و مدیریت تعارض در سازمانها بپردازد در برنامه‌های آموزشی مدیران ضروری به نظر می‌رسد.

۲- آموزش به کارکنان و به خصوص مدیران در زمینه شناخت فشارهای روانی ناشی از کار و استفاده از یافته‌های علمی و تربیتی در زمینه کمک به خود در کاستن فشارهای روانی و ایجاد روحیه مقاوم با توجه به روشهای مقابله با فشارهای روانی این آموزش می‌تواند از طریق مجلات و مقالات و حتی کلاسهای آموزشی ضمن خدمت صورت گیرد.

۳- استفاده مطلوب از تحقیقات به عمل آمده و نتایج آنها در جهت بهبود کیفیت برنامه های آموزشی مدیران و بالا بردن بهداشت روانی و حل مشکلات کارکنان.

۴- توجه به نیازها و انگیزه های مادی و معنوی مدیران و کارکنان.

۵- رعایت عدالت و انصاف در ارزشیابی عملکرد کارکنان و پیشگیری از به وجود آمدن تعارضات و استرسهای شدید در آنها.

۶- بکارگیری روشهایی که از طریق آنها نیروهای شایسته و کارآمد و لایق، شناسایی و جهت حل تعارضات و جلوگیری از استرس به مدیریت سازمانها گمارده شوند.

ب) پیشنهادات برای تحقیقات آینده

۱- تحقیقاتی برای بررسی تأثیر تعارض و استرس بر عملکرد معلمان، معاونان، مربیان پرورشی و مشاوران تحصیلی و شغلی در سطح مقاطع مختلف تحصیلی انجام گیرد.

۲- انجام این پژوهش در سازمانها و نهادهای غیرآموزشی

۳- پژوهشگران علاقمند به این مبحث رفتار سازمانی می‌توانند دست به تحقیقات وسیعتری در زمینه شناخت عوامل ایجاد کننده تعارضات در بین مدیران، کارکنان و معلمان کل کشور بزنند و به مقایسه عوامل استرس زا در بین آنها بپردازد.

کتابنامه

- ایزاک، استفان، (۱۳۸۰). راهنمای تحقیق و ارزشیابی در روانشناسی و علوم تربیتی. ترجمه دکتر علی دلاور، تهران: نشر ارسباران.
- ایزدی یزدان آبادی، احمد، (۱۳۷۲). بررسی سبک‌های مدیریت تعارض در مدارس راهنمایی پسرانه تهران از دیدگاه مدیران و معلمان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- ایزدی یزدان آبادی، احمد، (۱۳۷۹). مدیریت تعارض. تهران: دانشگاه امام حسین ع ، مؤسسه چاپ و انتشارات، چاپ اول.
- خواجه‌ای، سعید، (۱۳۷۴). بررسی سبک مدیریت مناسب برای مدیران آموزشی در برخورد با تعارض. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز.
- خواجه‌ای، سعید، (۱۳۷۵). شیوه‌های مدیریت در حل تعارضات سازمانی. تدبیر، شماره ۶۷.
- دانشی، عبدالرضا، (۱۳۷۷). بررسی شیوه‌های حل تعارض مدیران در دبیرستانهای شهر جیرفت. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- دلاور، علی، (۱۳۷۸). روش تحقیق در روان‌شناسی و علوم تربیتی. تهران: مؤسسه نشر ویرایش.
- رایبیز، استیفن، (۱۳۶۹). مبانی رفتار سازمانی. ترجمه قاسم کبیری. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی.
- راس، رندال آر و آلتمایر، الیزابت ام، (۱۳۷۷). استرس شغلی. ترجمه غلام رضا خواجه پور. تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
- سلیمانی، نادر، (۱۳۸۰). بررسی رابطه رضایت شغلی، روحیه و نگرش کارکنان نسبت به تعارض با نحوه برخورد آنان با تعارض به منظور ارائه مدلی برای مدیریت تعارض (در مدارس ابتدائی و متوسطه). پایان نامه دکترای تخصصی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.

- صابری، زهرا، (۱۳۷۵). بررسی نظریات مدیران دبیرستانهای نواحی پنج گانه اصفهان درباره نحوه برخورد مدیران با تعارض. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.
- علیزاده، هرمز، (۱۳۷۶). بررسی سبکهای مدیریت تعارض و کاربرد آن توسط مدیران آموزشی از دیدگاه دبیران دبیرستانهای شرق گیلان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز.
- غفارزاده، مالک، (۱۳۷۵). بررسی رابطه میان نگرش مدیران به تعارض و کاربرد آن توسط آنها. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی.
- فحیمی، فرزاد، (۱۳۸۱). فشار عصبی و تعارض در سازمان و راههای مقابله با آنها. تهران: نشر هوای تازه.
- قربانی، محمود، (۱۳۷۸). بررسی نقش راهبردهای (استراتژیها) مدیریت تعارض در اثربخشی آموزشگاههای ابتدائی، راهنمایی، متوسطه و ارائه الگوی مناسب (مطالعه موردی مشهد). پایان نامه دکتری تخصصی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.
- کاظمی، مجتبی، (۱۳۷۸). جو سازمانی و رابطه آن با کاربرد سبکهای مدیریت تعارض توسط مدیران ارشد سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی.
- کوزان، کمیل، (۱۳۷۱). تأثیرات فرهنگ بر شیوه اداره تعارضهای بین فردی. ترجمه محمد جواد حضوری. مجله دانش مدیریت، شماره ۱۸.
- مقیمی، سید محمد، (۱۳۸۰). سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی. تهران: نشر ترمه، چاپ سوم.
- نادری، عزت الله و سیف نراقی، مریم، (۱۳۷۹). روشهای تحقیق در علوم انسانی. تهران: نشر بدر.

- Kreitner, R. and Kinicki A., (2001) "Organizational behavior". Fifth edition, New York: Irwin / M Mc Graw-Hill.
- Rahim, A. et al. (1999). "An Empirical study of the stages of moral development and conflict management styles". International journal of conflict management, vol 20.
- Robbins, S.p. "Organizational behavior" (1998). 8 rd, New Jersey Prentice Hall International.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی



پروشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی