

رابطه روش مدیریت تضاد و فرسودگی شغلی کارمندان با در نظر گرفتن عوامل نگرانی

حمید موسی پور^۱

نرگس خوشنام^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۱۰ تاریخ چاپ: ۱۴۰۱/۱۲/۲۵

چکیده

فرسودگی شغلی می تواند برای دستگاه های اجرایی هزینه های زیادی ایجاد نماید. عوامل نگرانی کارمندی بر فرسودگی شغلی و شیوه مدیریت اثرگذار است. شیوه های مدیریتی باید فرسودگی شغلی را کاهش دهند. هدف از این پژوهش بررسی رابطه روش مدیریت تضاد و فرسودگی شغلی کارمندان با در نظر گرفتن عوامل نگرانی در دستگاه های اجرایی ایران است. این تحقیق کاربردی و از نوع توصیفی-پیمایشی است که در سال ۱۴۰۱ در دستگاه های اجرایی انجام شد. برای انجام تحقیق ۱۹۰ پرسشنامه تجزیه و تحلیل شد. در این تحقیق ۶ فرضیه تنظیم شد. برای بررسی فرضیه های تحقیق از پرسشنامه طیف ۵ گزینه ای لیکرت استاندارد استفاده شد. یافته ها نشان داد که بین روش مدیریت تضاد و فرسودگی شغلی کارمندان با در نظر گرفتن عوامل نگرانی در دستگاه های اجرایی ایران رابطه معناداری وجود دارد. مدیران باید نگرانی کارمندان را با مدیریت صحیح کاهش دهند.

واژگان کلیدی

دستگاه های اجرایی، عوامل نگرانی شغلی، روش مدیریت تضاد، فرسودگی شغلی

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت تحول.

۲. کارشناسی ارشد مدیریت مالی دانشگاه آزاد اسلامی تربت جام. (Nargeskhoshnam72@gmail.com)

مقدمه

کارمندی یکی از پیچیده ترین و حساس ترین شغل هاست، زیرا هدف آن کمک به مردم است. همه این موارد سبب ایجاد نگرانی بالای شغل کارمندی می شود که به مرور می تواند سبب ایجاد فرسودگی شغلی گردد. لذا مدیران با شیوه های مدیریتی خود مراقب این پدیده باشند. هدف از این تحقیق بررسی رابطه روش مدیریت تضاد و فرسودگی شغلی کارمندان با در نظر گرفتن عوامل نگرانی در دستگاه های اجرایی ایران است. علم مدیریت به رفتار کارکنان اهمیت زیادی می دهد. رفتار کارکنان برگرفته از عوامل داخلی و خارجی محل کار است که هر دو باید مورد توجه مدیران قرار گیرد. فرسودگی شغلی نیز یکی از این عوامل است که عمدتاً از ماهیت کار سرچشمه می گیرد. پژوهشگران زیادی در بررسی های خود به این نتیجه رسیده اند که فرسودگی شغلی و اندازه گیری آن در سطوح مختلف کارمندی و حسابداری مورد توجه زیادی است (چانگ و مونر ۲۰۱۵؛ فوگارتی و همکاران، ۲۰۰۰؛ گاثر و جانز، ۲۰۱۲؛ هسیه و وانگ، ۲۰۱۲؛ لاو و همکاران، ۲۰۰۸؛ سوینی و سامر، ۲۰۰۲)^۱ و برای سازمان ها هزینه های زیادی را در بر دارد (کاردس و داگرتی، ۱۹۹۳).^۲ نداشتن احساس خوب به کار و خسته کننده بودن کار از شروع تا پایان نشاندهنده فرسودگی شغلی است. یکی از نتایج منفی فرسودگی شغلی گردش زیاد در دستگاه های اجرایی است. گفتنی است که هزینه های فرسودگی شغلی در بین کارمندان خیلی بیشتر از هزینه های جابجایی و گردش کارمندان در این موسسات است. محققان زیادی نشان داده اند که فرسودگی شغلی با اثرگذاری بر جنبه های رفتاری، احساسی و فیزیکی کارمندان سبب شده که عملکرد دستگاه های اجرایی به شدت ضعیف شود. از سوی دیگر برآورد هزینه های عوامل نگرانی شغلی نیز نشان داده که سالانه میلیاردها دلار خسارت مالی برای دستگاه های اجرایی از این موضوع بوجود می آید (ماری و همکاران، ۲۰۱۹).^۳ بر اساس تعاریف ارائه شده در علم مدیریت عوامل نگرانی شغلی شامل نقش تعارض، ابهام و بیگاری اند که بر فرسودگی شغلی تاثیر گذارند و سبب ایجاد تغییر در فرسودگی شغلی کارکنان سازمان های مختلف و از جمله کارمندان می شود. پژوهش های قبلی نشان داده اند که شیوه مدیریت و رهبری بر این عوامل تاثیرات زیادی دارد. یکی از شیوه های مدیریتی که در دستگاه های اجرایی کاربرد زیادی دارد روش مدیریت تضاد است. مدیریت تضاد منافع مدیریتی که بر پایه استفاده از گویه های همکاری، نفوذ و طفره روی جهت کمک به تعارضات بین کارمندان باشد، لذا این شیوه مدیریتی به همکاری کارکنان، نفوذ و کنترل و طفره روی آنها توسط مدیران توجه زیادی دارد. حرفه کارمندی در کشور ما نیز در حال حاضر به گونه ای است که با توجه به سختی های آن برای کارمندان دارای سختی هایی است و بحث فرسودگی شغلی نیز در بین آنها مطرح است (ماری و همکاران، ۲۰۱۹). تعداد دستگاه های اجرایی رو به افزایش است و کارکنان آنها مدام در حال جابجایی هستند و عوامل نگرانی شغلی که در بین کارکنان وجود دارد به دلیل شرایط زندگی نیز عموماً بیشتر از سایر کشورهاست. لذا با توجه به موارد مطروحه هدف از این تحقیق بررسی این مسئله است که آیا روش مدیریت تضاد و فرسودگی شغلی کارمندان با هم رابطه دارند و عوامل نگرانی در دستگاه های اجرایی چه تاثیری بر این رابطه دارد.

^۱ . Chong and Monroe, 2015; Fogarty et al., 2000; Guthrie and Jones, 2012; Hsieh and Wang, 2012; Law et al., 2008; Sweeney and Summers, 2002

^۲ . Cordes and Dougherty

^۳ Mary et al

ضرورت بررسی این مسئله به این دلیل است که کارمندان با طیف وسیعی از نیازها و انتظارات روبرو هستند که برآورده کردن این انتظارات در محیط کار صاحبکاران، موجب ایجاد فشار و نگرانی در کار می گردد و ممکن است روی کیفیت کارشان تاثیر بسزایی داشته باشد. کار کارمندی ماهیتاً به گونه ای است که به دلیل حساسیت بالای آن دارای نگرانی های فراوانی است. نگرانی های مربوطه دارای ابعاد گوناگونی است که می تواند منجر به ایجاد عارضه های بد منابع انسانی، از جمله فرسودگی شغلی گردد (عالی پور و صالحی، ۱۳۹۷). یکی از مباحثی که در این بین وجود دارد این است که به دلیل گستردگی مباحث مالی اغلب بین کارکنان تعارضاتی بوجود می آید که اگر به درستی مدیریت نشود سبب بروز اختلافات اساسی در بین کارکنان می شود. مدیران در خصوص حل تعارض به روش های مختلفی اعتقاد دارند و هر کسی به شیوه و سیاق خود این تعارضات را مدیریت می کند. یکی از شیوه های مدیریتی، روش مدیریت تضاد است؛ که مدیران برای حل مسائل بین کارکنان بکار می گیرند تا از این طریق بتوانند عوامل نگرانی را کاهش و در نهایت عارضه های بد آن همچون فرسودگی شغلی را کاهش دهند (ماری و همکاران، ۲۰۱۹). فرسودگی شغلی پدیده ای است که به شدت عملکرد کاری کارکنان را کاهش می دهد و لذا هر عاملی که بر کاهش آن اثر گذار باشد دارای اهمیت فراوانی است.

تعاریف عملیاتی متغیرهای تحقیق

پرسشنامه استاندارد ماری و همکاران (۲۰۱۹) برای اندازه گیری هر یک از ابعاد متغیرهای فوق به شرح ذیل می باشد:

روش مدیریت تضاد برای کارمند

گویه های همکاری در کارمند (۴ تا ۱)

۱. مدیر من افراد را به حل تضاد منافع ها از طریق رویکرد حل مسئله تشویق می کند.
 ۲. مدیر من تضاد منافع را به عنوان فرصتی برای یادگیری و رشد تلقی می کند.
 ۳. مدیر من بر یافتن راه کاری برای برنده شدن هر فرد در تضاد منافع ها تاکید دارد.
 ۴. مدیر من اعضای تیم را به ایجاد راه حل های خلاقانه در هنگام بروز تضاد منافع ها تشویق می کند.
- گویه های نفوذ در کارمند (۵ تا ۷)
۵. مدیر من به اعضای تیم اجازه می دهد تا برنده شدن به بحث خود ادامه دهند.
 ۶. مدیر من به پافشاری اعضای تیم برای بیان نقطه نظر خود اهمیت می دهد.
 ۷. مدیر من به افراد برنده در تضاد منافع دید خوبی دارد.
- گویه های طفره روی در کارمند (۸ تا ۱۱)
۸. مدیر من در خصوص مواردی که منجر به تضاد منافع می شود بحث نمی کند.
 ۹. مدیر من هنگام بروز تضاد منافع بحث را قطع می کند.
 ۱۰. مدیر من در هنگام وجود تضاد منافع بین کارمندان خود را وارد بحث نمی کند.
 ۱۱. مدیر من در اداره نمودن تضاد منافع ها هیچ نقشی ایفا نمی کند.

نقش عوامل نگرانی برای کارمند

گویه های نقش بیگاری در کارمند (سوال ۳ تا ۱)

۱. من کارم را در زمان مورد انتظار انجام می دهم.
 ۲. من معمولاً بیش از حد معمول یک نفر کار می کنم.
 ۳. استانداردهای عملکرد در شغل من زیاد است.
- گویه های فرسودگی شغلی در کارمند (سوال ۵ تا ۱)
۱. من احساس خوبی نسبت به کارم در خصوص مبحث زیر آب زدن ندارم.
 ۲. من در پایان روز کاری به دلیل کار زیاد کاملاً از نفس می افتم.
 ۳. من از کارم خسته شده ام.
 ۴. من صبح ها که قصد رفتن به سر کار را دارم حس خستگی از رفتن مجدد به سر کار را دارم.
 ۵. کار روزانه واقعاً برای من خسته کننده است.

مبانی تجربی

معدنی (۱۴۰۱) پژوهشی در خصوص پیوند مفهومی شفافیت سازمانی و فرهنگ سازمانی سالم در نهادهای دولتی (مورد مطالعه: سازمان های نظارتی قوه قضائیه) انجام داد. مطابق یافته های تحقیق، در فاز اول کیفی ۷ محور موضوعی از گروه کانونی آن لاین استخراج شدند و جهت مصاحبه در قالب محورهای بحث مورد استفاده قرار گرفتند. در فاز دوم کیفی ۶ مؤلفه و ۱۹ شاخص برای الگو احصا شد. و در فاز سوم با استفاده از روش پیمایش همه خبرگان اجزای الگو را بررسی و تأیید کردند. از نتایج تحقیق می توان به نقش و پیوند شفافیت سازمانی و فرهنگ سازمانی سالم اشاره کرد که موجب می شوند محیط های نامطمئن و مخاطره آمیز سازمان ها به محیطی امن و پویا تبدیل شوند تا در ایجاد سازمان های دولتی بازتر و شفاف تر مفید باشند.

معارفی و حاجتی (۱۳۹۹) پژوهشی در خصوص تاثیر کارشيفتگی بر فرسودگی شغلی کارکنان غیرصنعتی مناطق نفت خیز جنوب انجام دادند. نتایج آزمون فرضیات پژوهش نشان داد که کارشيفتگی بر فرسودگی شغلی تاثیر مثبت معناداری دارد. از میان ابعاد کارشيفتگی، عجین شدن در کار و تمایل درونی به کار بر فرسودگی شغلی تاثیر مثبت معنادار و لذت بردن از کار بر فرسودگی شغلی تاثیر منفی معنادار دارد.

شلانی و علیمرادی (۱۳۹۸) پژوهشی در خصوص بررسی رابطه نگرانی شغلی و جو سازمانی نوآورانه با فرسودگی شغلی در پرسنل بیمارستان انجام دادند. نتایج نشان داد میزان فرسودگی شغلی پرسنل بیمارستان در حد متوسط است. بین جو سازمانی نوآورانه با فرسودگی شغلی همبستگی وجود دارد، همچنین بین نگرانی شغلی با فرسودگی شغلی همبستگی وجود دارد. نگرانی شغلی و جو سازمانی نوآورانه توان پیش بینی فرسودگی شغلی را در پرسنل بیمارستان دارند. متغیرهای پیش بین با هم ۰/۱۲ فرسودگی شغلی را تبیین کردند.

عالی پور و صالحی (۱۳۹۷) پژوهشی در خصوص بررسی تاثیر نگرانی کار کارمند بر کیفیت کارمندی انجام دادند. یافته های تحقیق حاکی از آن است که بین نگرانی کار کارمند و کیفیت کارمندی، رابطه منفی و معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر، چنانچه نگرانی کار کارمند افزایش یابد، میزان اقلام تعهدی اختیاری نیز افزایش می یابد، در نتیجه منجر به کاهش کیفیت کارمندی می گردد. همچنین نتایج نشان داد که این رابطه منفی در کار کارمندی اولیه، بیشتر می باشد.

آرامش و همکاران (۱۳۹۶) پژوهشی در خصوص بررسی رابطه هوش های معنوی و هیجانی با نگرانی شغلی کارمندان انجام دادند. یافته های تحقیق نشان می دهد مولفه های هوش معنوی و مولفه های هوش هیجانی بر نگرانی شغلی کارمندان اثر گذار هستند.

مرادی و افشارایمانی (۱۳۹۶) پژوهشی در خصوص رابطه بین هوش هیجانی، هوش معنوی و عملکرد کارمند انجام دادند. نتایج نشان داد: بین هوش معنوی و هوش هیجانی رابطه معنی داری وجود دارد. بین هوش معنوی و عملکرد کارمندان رابطه معنی داری وجود ندارد. بین هوش هیجانی و عملکرد رابطه معنی داری وجود دارد و در نهایت هوش هیجانی رابطه بین هوش معنوی و عملکرد کارمندان را واسطه گری می کند.

مرویان حسینی و لاری دشت بیاض (۱۳۹۴) پژوهشی در خصوص بررسی نقش فرسودگی شغلی در رابطه بین نگرانی و عملکرد شغلی کارمندان انجام دادند. یافته های پژوهش نشان دهنده وجود رابطه بین نگرانی شغلی، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی است. به عبارت دیگر، نتایج حاکی از تایید ارتباطی مثبت و معنادار میان نگرانی شغلی با فرسودگی شغلی و تایید رابطه منفی و معنادار میان فرسودگی شغلی با عملکرد شغلی کارمندان است. هم چنین، رابطه منفی نگرانی شغلی با عملکرد شغلی از طریق متغیر میانجی فرسودگی شغلی مورد تایید قرار گرفت.

یوان^۴ و همکاران (۲۰۲۱) پژوهشی در خصوص تفکر انتقادی، هوش احساسی و روش مدیریت تضاد به صورت مقطعی انجام دادند. یافته ها نشان داد که بین تفکر انتقادی و روش مدیریت تضاد رابطه معناداری وجود دارد. همچنین بین هوش احساسی و روش مدیریت تضاد رابطه معناداری وجود دارد.

ماری و همکاران (۲۰۱۹) پژوهشی در خصوص روش مدیریت تضاد و فرسودگی شغلی حسابداران رسمی انجام دادند. یافته ها نشان داد که ابعاد نفوذ و همکاری در روش مدیریت تضاد بر عوامل نگرانی شغلی تاثیر دارند. نقش تعارض و اضافه عوامل نگرانی شغلی نیز بر فرسودگی شغلی تاثیر دارند.

چانگ و مونر (۲۰۱۵) پژوهشی در خصوص تاثیر فرسودگی شغلی بر گرایش به جابجایی در حسابداران با رویکرد مدل بندی معادلات ساختاری انجام دادند. یافته ها نشان داد که ابعاد عوامل نگرانی شغلی شامل نقش تعارض، ابهام و اضافه بر فرسودگی شغلی کارمندان تاثیر دارد. همچنین یافته ها نشان داد که فرسودگی شغلی رضایت کارکنان و تعهد سازمانی را کاهش می دهد.

گاثر و جانز (۲۰۱۲) پژوهشی در خصوص فرسودگی شغلی در بین کارمندان با در نظر گرفتن نوع جنسیت انجام دادند. یافته ها نشان داد که فرسودگی شغلی در بین کارمندان مرد بیشتر از کارمندان زن وجود دارد و مردان بیشتر از زنان در کارمندی دچار زوال شخصیتی می شوند.

فوغارتی^۵ و همکاران (۲۰۰۰) پژوهشی در خصوص عواقب فرسودگی شغلی انجام دادند. نتایج حاصل از مطالعات پژوهش نشان داد که فرسودگی شغلی سبب گردش بالای کارمندان در دستگاه های اجرایی خواهد شد. همچنین متغیر فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی و عملکرد کارکنان اثر گذار است.

4. Yuan

5. Fogarty

روایی و پایایی پرسشنامه

برای تعیین روایی پرسشنامه (توانایی در اندازه گیری صفتی که آزمون برای اندازه گیری آن ساخته شده است) از روش منطقی استفاده نمودیم؛ بدین گونه که از لحاظ ظاهری پرسشنامه دارای روایی است. و همچنین از لحاظ محتوایی کمیت و کیفیت سؤالات از نظر مدیران و اساتید دانشگاه مورد بررسی قرار گرفتند. روش های تعیین پایایی (میزان تکرار پذیری نتایج) متنوع اند. در این تحقیق ما از روش ضریب آلفای کرونباخ که زیر مجموعه ای از روش های همسانی درونی است برای تعیین پایایی پرسشنامه استفاده می نماییم. مقدار آلفا برای پرسشنامه تحقیق بیشتر از ۹۰ درصد بدست آمده است که نشانگر پایایی بالای پرسشنامه است.

توصیف جامعه تحقیق

جامعه تحقیق دستگاه های اجرایی است که با توجه به نامحدود بودن جامعه تحقیق از افراد در دسترس استفاده شد که تعداد ۱۹۰ پرسشنامه برای تحلیل آماری استفاده شد. با توجه به اینکه در تحقیقات پیمایشی حداقل ۱۰۰ پرسشنامه لازم است، لذا تعداد پرسشنامه ها برای تحلیل آماری کافی است.

فرضیه ها و مدل ها و روش تجزیه و تحلیل داده ها

این تحقیق برای تحلیل داده ها از مدل های رگرسیونی استفاده می کند.
فرضیات:

۱. روش مدیریت تضاد (بعد همکاری) با فرسودگی شغلی کارمندان رابطه دارد.
۲. عوامل نگرانی شغلی (نقش بیگاری) بر رابطه روش مدیریت تضاد (بعد همکاری) با فرسودگی شغلی کارمندان تاثیر دارد.
۳. روش مدیریت تضاد (بعد نفوذ) با فرسودگی شغلی کارمندان رابطه دارد.
۴. عوامل نگرانی شغلی (نقش بیگاری) بر رابطه روش مدیریت تضاد (بعد نفوذ) با فرسودگی شغلی کارمندان تاثیر دارد.
۵. روش مدیریت تضاد (بعد طفره روی) با فرسودگی شغلی کارمندان رابطه دارد.
۶. عوامل نگرانی شغلی (نقش بیگاری) بر رابطه روش مدیریت تضاد (بعد طفره روی) با فرسودگی شغلی کارمندان تاثیر دارد.

آمار توصیفی

جدول ۱: آمار توصیفی برای متغیرهای کمی تحقیق

متغیرها	میانگین	میانه	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
فرسودگی شغلی	3/98	4/00	0/58	2/60	5/00
همکاری در مدیریت تضاد منافع	3/47	3/50	0/66	1/25	5/00
نفوذ در مدیریت تضاد منافع	3/42	3/33	0/66	2/00	5/00
طفره روی در مدیریت تضاد منافع	3/65	3/75	0/51	1/75	4/75
نقش بیگاری عوامل نگرانی	3/77	4/00	0/80	1/67	5/00

آمار استنباطی و تحلیل فرضیه ها

بررسی نرمال بودن توزیع متغیر وابسته:

جدول ۲: آزمون کلموگروف اسمیرنف برای بررسی نرمال بودن متغیرهای وابسته تحقیق

فرسودگی شغلی					
نتیجه	مقدار احتمال	مقدار Z کلموگروف - اسمیرنف	پارامترهای نرمال		تعداد
			انحراف معیار	میانگین	
نرمال است	0/096	1/23	0/58	3/98	190

مقدار احتمال معناداری برای شاخص فرسودگی شغلی برابر با ۰/۰۹۶ است که این مقدار بیشتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض صفر برای این متغیر رد نمی شود. یعنی توزیع متغیر وابسته نرمال است.

فرضیه اول و دوم:

- روش مدیریت تضاد (بعد همکاری) با فرسودگی شغلی کارمندان رابطه دارد.
- عوامل نگرانی شغلی (نقش بیگاری) بر رابطه روش مدیریت تضاد (بعد همکاری) با فرسودگی شغلی کارمندان تاثیر دارد.

مدل مفروض به صورت زیر است:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_1 \times D_3 + \varepsilon_i$$

که در آن X_1 و D_3 و Y به شرح زیر است.

X1	همکاری در مدیریت تضاد منافع
D3*X1	همکاری * نقش بیگاری
Y	فرسودگی شغلی

در جدول زیر نتایج تحلیل رگرسیونی آورده شده است:

در جدول زیر مدل برآورد شده است مقدار احتمال معنی داری F برابر با ۰/۰۰۰ است. این مقدار کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض صفر در سطح اطمینان ۹۵ درصد رد می شود یعنی در سطح اطمینان ۹۵ درصد الگوی معنی داری وجود دارد. میزان ضریب تعیین برابر با ۰/۱۹ است یعنی در حدود ۱۹ درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل بیان می گردد. مقدار آماره دوربین واتسون برابر با ۱/۸۵ است میزان شاخص VIF برابر با ۱/۱۷ است.

جدول ۳: برازش و برآورد پارامترهای مدل اول

VIF	نتیجه	مقدار احتمال	مقدار t	انحراف معیار	ضرایب	پارامترها
	معنادار و مثبت	0/000	13/48	0/21	2/84	مقدار ثابت
1/17	معنادار و منفی	0/000	-6/08	0/06	-0/38	همکاری در مدیریت تضاد منافع
1/17	معنادار و مثبت	0/000	4/90	0/02	0/11	همکاری * نقش بیگاری
0/000	مقدار احتمال F			22/36	مقدار F	
1/85	دوربین واتسون			0/19	ضریب تعیین	

فرضیه سوم و چهارم:

۳. روش مدیریت تضاد (بعد نفوذ) با فرسودگی شغلی کارمندان رابطه دارد.

۴. عوامل نگرانی شغلی (نقش بیگاری) بر رابطه روش مدیریت تضاد (بعد نفوذ) با فرسودگی شغلی

کارمندان تاثیر دارد.

مدل مفروض به صورت زیر است:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_2 + \beta_2 X_2 \times D_3 + \varepsilon_i$$

که در آن X_2 و D_3 و Y به شرح زیر است.

X2	طرفه روی در مدیریت تضاد منافع
D3*X2	طرفه روی * نقش تضاد منافع
Y	فرسودگی شغلی

در جدول زیر نتایج تحلیل رگرسیونی آورده شده است:

در جدول زیر مدل برآورد شده است مقدار احتمال معنی داری F برابر با ۰/۰۰۰ است. این مقدار کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض صفر در سطح اطمینان ۹۵ درصد رد می شود یعنی در سطح اطمینان ۹۵ درصد الگوی معنی داری وجود دارد. میزان ضریب تعیین برابر با ۰/۱۱ است یعنی در حدود ۱۱ درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل بیان می گردد. مقدار آماره دوربین واتسون برابر با ۱/۷۸ است میزان شاخص VIF برابر با ۱/۱۰ است.

جدول ۴: برازش و برآورد پارامترهای مدل دوم

پارامترها	ضرایب	انحراف معیار	مقدار t	مقدار احتمال	نتیجه	VIF
مقدار ثابت	3/25	0/21	15/23	0/000	معنادار و مثبت	
نفوذ در مدیریت تضاد منافع	-0/26	0/06	-4/02	0/000	معنادار و منفی	1/10
نفوذ * نقش بیگاری	0/09	0/02	3/84	0/000	معنادار و مثبت	1/10
مقدار F	11/96			مقدار احتمال F		0/000
ضریب تعیین	0/11			دوربین واتسون		1/78

فرضیه پنجم و ششم:

۵. روش مدیریت تضاد (بعد طرفه روی) با فرسودگی شغلی کارمندان رابطه دارد.

۶. عوامل نگرانی شغلی (نقش بیگاری) بر رابطه روش مدیریت تضاد (بعد طرفه روی) با فرسودگی

شغلی کارمندان تاثیر دارد.

مدل مفروض به صورت زیر است:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_3 + \beta_2 X_3 \times D_3 + \varepsilon_i$$

که در آن X_3 و D_3 و Y به شرح زیر است.

X3	طرفه روی در مدیریت تضاد منافع
D3*X3	طرفه روی * نقش بیگاری
Y	فرسودگی شغلی

در جدول زیر نتایج تحلیل رگرسیونی آورده شده است:

در جدول زیر مدل برآورد شده است مقدار احتمال معنی داری F برابر با $0/000$ است. این مقدار کمتر از $0/05$ است بنابراین فرض صفر در سطح اطمینان ۹۵ درصد رد می شود یعنی در سطح اطمینان ۹۵ درصد الگوی معنی داری وجود دارد. میزان ضریب تعیین برابر با $0/17$ است یعنی در حدود ۱۷ درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل بیان می گردد. مقدار آماره دوربین واتسون برابر با $1/90$ است میزان شاخص VIF برابر با $1/15$ است.

جدول ۵: برازش و برآورد پارامترهای مدل سوم

پارامترها	ضرایب	انحراف معیار	مقدار t	مقدار احتمال	نتیجه	VIF
مقدار ثابت	2/52	0/29	8/64	0/000	معنادار و مثبت	
طفره روی در مدیریت تضاد منافع	-0/45	0/08	-5/48	0/000	معنادار و منفی	1/15
طفره روی * نقش بیگاری	0/10	0/02	4/72	0/000	معنادار و مثبت	1/15
مقدار F	19/38			مقدار احتمال F		0/000
ضریب تعیین	0/17			دوربین واتسون		1/90

بحث و نتیجه گیری

رفتار کارکنان برگرفته از عوامل داخلی و خارجی محل کار است که هر دو باید مورد توجه مدیران قرار گیرد. فرسودگی شغلی نیز یکی از این عوامل است که عمدتاً از ماهیت کار سرچشمه می گیرد. پژوهشگران زیادی در بررسی های خود به این نتیجه رسیده اند که فرسودگی شغلی و اندازه گیری آن در سطوح مختلف کارمندی و حسابداری مورد توجه زیادی است و برای سازمان ها هزینه های زیادی را در بر دارد. یکی از نتایج منفی فرسودگی شغلی که توسط جامعه حسابداران رسمی عمومی در آمریکا بیان شده است گردش زیاد حسابداران رسمی در دستگاه های اجرایی است. گفتمانی است که هزینه های فرسودگی شغلی در بین کارمندان خیلی بیشتر از هزینه های جابجایی و گردش کارمندان در این موسسات است. محققان زیادی نشان داده اند که فرسودگی شغلی با اثرگذاری بر جنبه های رفتاری، احساسی و فیزیکی کارمندان سبب شده که عملکرد دستگاه های اجرایی به شدت ضعیف شود. از سوی دیگر برآورد هزینه های عوامل نگرانی شغلی نیز نشان داده که سالانه میلیاردها دلار خسارت مالی برای دستگاه های اجرایی از این موضوع بوجود می آید. شیوه مدیریت و رهبری بر این عوامل تاثیرات زیادی دارد. یکی از شیوه های مدیریتی که در دستگاه های اجرایی کاربرد زیادی دارد روش مدیریت تضاد است. هدف تحقیق حاضر بررسی رابطه روش مدیریت تضاد با فرسودگی شغلی کارمندان با در نظر گرفتن تاثیر عوامل نگرانی کارمندی است.

نتایج نشان داد که:

- عوامل نگرانی شغلی (نقش بیگاری) بر رابطه روش مدیریت تضاد (بعد همکاری) با فرسودگی شغلی کارمندان تاثیر دارد.
- عوامل نگرانی شغلی (نقش بیگاری) بر رابطه روش مدیریت تضاد (بعد نفوذ) با فرسودگی شغلی کارمندان تاثیر دارد.
- عوامل نگرانی شغلی (نقش بیگاری) بر رابطه روش مدیریت تضاد (بعد طفره روی) با فرسودگی شغلی کارمندان تاثیر دارد.

به صورت کلی: عوامل نگرانی شغلی بر رابطه روش مدیریت تضاد با فرسودگی شغلی کارمندان تاثیر دارد. نتایج تحقیق حاضر با پژوهش ماری و همکاران (۲۰۱۹) پژوهشی در خصوص روش مدیریت تضاد و فرسودگی شغلی همخوانی داشت.

پیشنهاد می شود که مدیریت در دستگاه های اجرایی باید بر پایه استفاده از گویه های همکاری، نفوذ و طفره روی جهت کمک به تعارضات بین کارمندان باشد و مدیر از روش هایی برای حل تعارض در بین کارکنان استفاده نماید. مدیر سعی کند در تعارض ها یک نفر برنده شود و یا بسته به شرایط مدیران از تضاد منافع بین کارکنان دوری نماید. عوامل نگرانی شامل عواملی که بر گرفته از نقش تضاد منافع، سربار (اضافه) و ابهام برای کار کردن کارمندان می باشد کاهش یابند. نقش تضاد منافع به معنای کار با رویه ها و دستورالعمل های ناسازگار و بخشنامه ها و دستورات مبهم و همچنین انجام وظایف بدون کمک دیگران است. نقش بیگاری به معنی انجام کار بیش از حد معمول و استاندارد کاری است. هر عاملی که سبب نداشتن احساس خوب به کار و خسته کننده بودن کار کارمندی است مورد توجه قرار گیرد. به پژوهشگران آتی پیشنهاد می شود که برای تکمیل ادبیات موضوع پژوهش های زیر را انجام دهند و بر غنای ادبیات پژوهش بیفزایند:

شناسایی و رتبه بندی عوامل نگرانی کارمندی در دستگاه های اجرایی

شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر فرسودگی شغلی کارمندان

منابع

- آرامش، فرزانه، بدیعی، حسین، محمدی پور، رحمت اله، (۱۳۹۶)، بررسی رابطه هوش های معنوی و هیجانی با نگرانی شغلی کارمندان، فصلنامه دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت، دوره ۶، شماره ۲۳، از صفحه ۱ تا صفحه ۹.
- سیدنقوی، میرعلی، قربانی، وجه الله، قربانی پاجی، عقیل. (۱۳۹۶). رابطه شیوه های مدیریت تعارض با بهره وری نیروی انسانی در بانک سینا. فصلنامه مدیریت بهره وری، ۱۱(۴۳)۴(زمستان)، ۷-۴۴.
- شلانی، بیتا، علیمرادی، فریده، (۱۳۹۸)، بررسی رابطه نگرانی شغلی و جو سازمانی نوآورانه با فرسودگی شغلی در پرسنل بیمارستان، مجله تصویر سلامت، دوره ۱۰، شماره ۳، از صفحه ۲۱۸ تا صفحه ۲۲۶.
- عالی پور، مرید، صالحی، اله کرم، (۱۳۹۷)، بررسی تاثیر نگرانی کار کارمند بر کیفیت کارمندی، فصلنامه دانش حسابرسی، دوره ۱۸، شماره ۷۲، از صفحه ۱۷۱ تا صفحه ۱۹۷.
- مرادی، مهدی، افشارایمانی، یگانه السادات، (۱۳۹۶)، رابطه بین هوش هیجانی، هوش معنوی و عملکرد کارمند، فصلنامه پژوهش های حسابداری مالی و حسابرسی، دوره ۹، شماره ۳۵، از صفحه ۴۱ تا صفحه ۶۴.
- معدنی، جواد. (۱۴۰۱). پیوند مفهومی شفافیت سازمانی و فرهنگ سازمانی سالم در نهادهای دولتی (مورد مطالعه: سازمان های نظارتی قوه قضائیه). مجله علمی "مدیریت فرهنگ سازمانی"، ۲۰(۴)، ۸۰۱-۸۲۵.
- معارفی، فاطمه، حاجتی، یونس، (۱۳۹۹)، تاثیر کارشفتگی بر فرسودگی شغلی کارکنان غیرصنعتی مناطق نفت خیز جنوب، مجله تصویر سلامت، دوره ۱۱(۳)، صص ۲۶۴-۲۷۱.

Chong, V.K. and Monroe, G.S. (2015), "The impact of the antecedents and consequences of job burnout on junior accountants' turnover intentions: a structural equation modeling approach", *Accounting and Finance*, Vol. 55 No. 1, pp. 105-132.

Cordes, C.L. and Dougherty, T.W. (1993), "A review and an integration of research on job burnout", *Academy of Management Review*, Vol. 18 No. 4, pp. 621-656.

Fogarty, T.J., Singh, J., Rhoads, G.K. and Moore, R.K. (2000), "Antecedents and consequences of burnout in accounting: beyond the role stress model", Behavioral Research in Accounting, Vol. 12, pp. 31-67.

Guthrie, C.P. and Jones, A. III. (2012), "Job burnout in public accounting: understanding gender differences", Journal of Managerial Issues, Vol. 24 No. 4, pp. 390-411.

Hsieh, Y.H. and Wang, M.L. (2012), "The moderating role of personality in HRM – from the influence of job stress on job burnout perspective", International Management Review, Vol. 8 No. 2, pp. 5-18.

Law, D.W., Sweeney, J.T. and Summers, S.L. (2008), "An examination of the influence of contextual and individual variables on public accountants' exhaustion", Advances in Accounting Behavioral Research, Vol. 11, pp. 129-153.

Mary L. Cooper, Margaret E. Knight, M. Lance Frazier, Daniel W. Law, (2019) "Conflict management style and exhaustion in public accounting", Managerial Auditing Journal, <https://doi.org/10.1108/MAJ-09-2017-1643>.

Sweeney, J.T. and Summers, S.L. (2002), "The effect of the busy season workload on public accountants' job burnout", Behavioral Research in Accounting, Vol. 14 No. 1, pp. 223-245.

Yuan, Li, Kun, Li, Wenqi, Wei, Jianyu, Dong, Canfei, Wang, Ying, Fu, Jiabin, Li, Xin, Peng, (2021), Critical thinking, emotional intelligence and conflict management styles of medical students: A cross-sectional study, Thinking Skills and Creativity, Vol. 40, In progress.



The relationship between conflict management method and employee burnout considering the factors of concern

Hamid Moosapour¹
Narges Khshnam²

Abstract

Job burnout can cause a lot of costs for executive bodies. Factors of employee concern have an effect on job burnout and management style. Management practices should reduce burnout. The purpose of this research is to investigate the relationship between conflict management methods and employee burnout, taking into account the factors of concern in Iran's executive bodies. This is a practical and descriptive-survey research that was conducted in 1401 in the executive bodies. 190 questionnaires were analyzed to conduct the research. In this research, 6 hypotheses were formulated. A standard 5-point Likert questionnaire was used to check the research hypotheses. The findings showed that there is a significant relationship between conflict management method and employee burnout considering the factors of concern in Iran's executive bodies. Managers should reduce employee anxiety with proper management.

Keywords

executive bodies, job anxiety factors, conflict management method, job burnout

1. Master's student in transformation management

2. Master of Financial Management, Torbat Jam Islamic Azad university(Nargeskhoshnam72@gmail.com)

