

## رابطه مدیریت تعارض و سرسختی شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان صداسیما خوزستان

سید علی داور<sup>۱</sup>

رستم درخشان<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۱/۱۸ تاریخ چاپ: ۱۴۰۱/۰۲/۲۸

### چکیده

پژوهش حاضر با موضوع رابطه مدیریت تعارض و سرسختی شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان صداسیما خوزستان صورت پذیرفت. پژوهش حاضر بر مبنای هدف، کاربردی است، همچنین از نظر نوع داده‌های جمع‌آوری شده میدانی است. در نهایت، نوع پژوهش حاضر از لحاظ نحوه اجرا، توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری کارکنان صداسیما استان خوزستان که تعداد آن‌ها ۴۸۳ نفر می‌باشد و ۲۱۴ نفر با استفاده از جدول مورگان و به روش تصادفی ساده برای حجم نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری در این پژوهش پرسشنامه فرسودگی شغلی تدیم (۱۹۹۰) شامل ۲۲؛ پرسشنامه سبک‌های مدیریت تعارض ۱۵ سوالی توسط رایینز و دی سنزو (۱۹۹۸) و پرسشنامه سرسختی شغلی (۱۹۷۹) ۱۷ سوالی مورینو-جیمنز استفاده شده است. روایی پرسشنامه با نظر استاد راهنما و متخصصین از طریق روایی محتوا مورد تایید قرار گرفت. جهت پایایی از ضریب آلفای کرونباخ بهره گرفته شد که برای هر متغیر فرسودگی شغلی ۰٫۷۸، مدیریت تعارض ۰٫۸۶ و سرسختی شغلی ۰٫۸۰ بدست آمد که نشان دهنده روایی مناسب پرسشنامه‌ها بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌های این تحقیق از روش‌های آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و روش‌های آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل عاملی تاییدی) استفاده می‌شود. داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS تحلیل گردید. نتایج نشان داد همبستگی بین سبک‌های مدیریت رقابتی و اجتنابی با فرسودگی شغلی مثبت و همبستگی بین سبک‌های همکاری، انطباقی و سبک مصالحه نیز با فرسودگی شغلی منفی است. بر اساس نتایج بدست آمده تمامی ضرایب همبستگی بدست آمده بین سبک‌های مدیریت تعارض با فرسودگی شغلی در سطح آلفای ۰/۰۱ معنی دار است ( $p < 0/01$ ). براساس نتایج بدست آمده همبستگی بین سبک‌های مدیریت رقابتی و اجتنابی با فرسودگی شغلی مثبت و همبستگی بین سبک‌های همکاری، انطباقی و سبک مصالحه نیز با فرسودگی شغلی منفی است. همچنین تمامی ضرایب همبستگی بدست آمده بین سرسختی شغلی و مولفه‌های آن با فرسودگی شغلی منفی و در سطح آلفای ۰/۰۱ معنی دار است ( $p < 0/01$ ). منفی بودن ضرایب همبستگی بدست آمده نشان دهنده وجود ارتباط غیرمستقیم بین سرسختی شغلی و فرسودگی شغلی می‌باشد. براین اساس می‌توان نتیجه گرفت افراد دارای سرسختی بالاتر از فرسودگی شغلی کمتری برخوردارند.

### واژگان کلیدی

مدیریت تعارض، سرسختی شغلی، فرسودگی شغلی.

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد، واحد رامهرمز، دانشگاه آزاد اسلامی، رامهرمز، ایران.
۲. گروه مدیریت، واحد رامهرمز، دانشگاه آزاد اسلامی، رامهرمز، ایران.

## مقدمه

قسمت عمده زندگی هر شخص، صرف اشتغال می‌گردد که می‌توان گفت، در محیط کار می‌گذرانند. عوامل گوناگون درونی و بیرونی ممکن است محیط کار و ادامه اشتغال را فعالیتی نامطلوب و طاقت فرسا کنند و ادامه آن را با مشکل مواجه کنند (شفیع آبادی، ۱۳۹۱). در محیط کار، پنج دسته از عوامل فیزیکی، شیمیایی، محیطی و روانی سلامتی انسان را تهدید می‌کند که تنش به عنوان مهمترین عامل روانی موثر بر سلامتی در نظر گرفته می‌شود که در صورت تداوم، مقاومت بدنی و روانی انسان را تحلیل برده و منجر به فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> می‌شود. واژه فرسودگی شغلی اولین بار در سال ۱۹۷۴ توسط فرویدنبرگر<sup>۲</sup> و به معنی احساس شکست و خستگی به کار برده شد. فرسودگی شغلی یک سندروم جسمانی و روانی است که منجر به رفتار و نگرش منفی نسبت به خود، کار و مددجویان می‌شود و غیبت از کار، اخلاق پایین و عدم رضایت شغلی از دیگر عوارض آن است (آقاجانی، ۱۳۹۱). مفهوم فرسودگی شغلی شامل سه بعد خستگی هیجانی<sup>۳</sup>، شخصیت زدایی<sup>۴</sup> و بی‌کفایتی شخصی<sup>۵</sup> می‌باشد (اوگر، ارایگت و ابراهامیا، ۲۰۱۳).

تعارض پدیده غیر قابل اجتنابی است و در سازمان‌ها نیز به یک پدیده مرسوم متداول تبدیل شده است (گرفین و مورهد<sup>۶</sup>، ۲۰۱۴). وجود افراد مختلف با ویژگی‌های شخصیتی، نیازها، باورها، انتظارات و ادراکات متفاوت بروز تعارض در سازمان‌ها را امری اجتناب ناپذیر کرده است (حسین زاده و یعقوبی شادمهری، ۱۳۹۵). از این رو مدیریت مناسب تعارضات در سازمان‌ها برای همه کارکنان امری ضروری به شمار می‌رود (هلریجل و اسلوکن<sup>۷</sup>، ۲۰۱۱). تعارض را فرآیندی اطلاق کرده‌اند که یک طرف (شخص یا گروه) احساس می‌کند منافعش با طرف مقابل در تضاد است (هیت، میلر و کوللا<sup>۸</sup>، ۲۰۱۱). شیوه‌های حل تعارض را می‌توان به پنج سبک اجتناب، سازش، رقابت، مصالحه و همکاری تفکیک نمود (مردانی، شهرکی و حامدی، ۱۳۸۹). استفاده مؤثر از تعارض موجب بهبود عملکرد و ارتقای سطح سلامت سازمان می‌گردد و استفاده غیر مؤثر از آن موجب کاهش عملکرد و ایجاد کشمکش و تشنج در سازمان می‌شود؛ اما نکته اساسی اینجاست که مدیریت بتواند تعارضات سازمانی را با استفاده از روند خلاق به نحو مطلوب کنترل کند تا بتواند تغییرات مثبت در سازمان به وجود بیاورد، کیفیت تصمیم‌گیری‌ها را بهبود ببخشد، افکار و نظریات جدید را در سازمان‌ها مطرح کند، از ایجاد یک محیط تنش‌زا و پر از استرس برای کارکنان جلوگیری کند و رضایت شغلی را افزایش دهد زیرا یک محیط استرس‌زا عملکرد کارکنان را کند و احساس نارضایتی و رکود و خمیدگی در آنان به وجود آورد و نهایتاً منجر به فرسودگی شغلی شود (جهانیان و اسحاقی، ۱۳۹۱). زمانی که یک سازمان موفق به مدیریت تعارض به شیوه موفق می‌شود، می‌تواند سطوح فرسودگی را کاهش دهد. این امر ممکن است از طریق کاهش استرس شغلی، افزایش صمیمیت بین کارکنان و بالا بردن بهره‌وری در محل کار به وسیله تمرکز بر مسئولیت‌های خود به جای تلاش برای تمرکز بر تعارض‌هایشان صورت پذیرد (غزلی یار و برقی، ۲۰۱۵).

1 - burnout Professional

2 - Frodenberger

3 - Emotional exhaustion

4 - Depersonalization

5 - personal accomplishment

6 - Ozyer, Eryigit &amp; Erbaharlia

7 - Griffin &amp; Moorhead

8 - Hellriegel &amp; Slocum

9 - Hitt, Miller &amp; Colella

صرف نظر از منبع و شدت فشارهای روانی، استرس ها و تنش ها، افراد در مواجهه با این مسائل به شیوه‌های گوناگونی پاسخ می‌دهند. به بیانی دیگر، استرس و فرسودگی شغلی از تعامل عوامل مختلفی پدید می‌آید که یکی از مهمترین آنها «ویژگی‌های شخصیتی» مانند منبع کنترل، عزت نفس، انگیزه پیشرفت و سرسختی است (باکند<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۷؛ باکر و همکاران<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۶). مشاهده شده برخی افراد با مسئولیت‌های متعدد با رویدادهای استرس‌زای زندگی به سهولت کنار می‌آیند، در حالیکه برخی دیگر با مسئولیت‌های کمتر تحت کوچکترین فشار و استرس شکست می‌خورند. سرسختی روان شناختی از میان عوامل موثر بر مقابله با فشار روانی، به عنوان یک ویژگی شخصیتی مقاوم ساز، امروزه مورد توجه بوده و بسیاری معتقدند که می‌تواند فعالان مشاغل خدماتی و بیمارستانی را در برابر استرس‌های ناشی از شغل مقاوم سازد (آقاجانی و همکاران، ۱۳۹۲). کویاسا معتقد است که سرسختی نشان دهنده پاسخ افراد به رویدادهای زندگی هم به طور شخصی و هم حرفه‌ای است و سه بعد تعهد، کنترل و چالش را برای آن در نظر گرفت. تعهد: افرادی که سرسختی بالایی دارند حس بهتری نسبت به شغل خود دارند و احساس کنترل بیشتری بر زندگی خود دارند و بر این باورند که آنها ممکن است تحت تاثیر حوادث نامطلوب و عواقب آن قرار بگیرند، اما تغییرات مثبت و منفی زندگی به عنوان فرصت‌های بالقوه‌ای برای رشد و یادگیری در نظر می‌گیرند (فرگیوس و زمرمن<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۵). کنترل: این اشخاص احساس قوی کنترل بر وقایعی دارند که تأثیر مثبت و معناداری بر زندگی آنها دارد. این افراد بر این باورند که ابتکار عمل و خلاقیت ممکن است به افراد برای پیدا کردن راه‌حلی برای مشکلات شخصی و حرفه‌ای برای تبدیل موقعیت‌های استرس‌زا به فرصت‌های یادگیری درس جدید، کمک کند (گیل مونت<sup>۱۳</sup>، ۲۰۰۸). چالش: افرادی که در چالش (نقطه مقابل خطر یا ترس) درگیر می‌شوند بر این باورند که حوادث مثبت و منفی زندگی فرصتی برای افزایش روحیه و سلامت افراد است و منجر به رشد مستمر شخصی و حرفه‌ای می‌شود (هندریکس، اسودو و هربرت<sup>۱۴</sup>، ۲۰۰۰). در واقع افراد سرسخت اعتقاد دارند که تغییر جنبه طبیعی زندگی است و این امر سبب انعطاف‌پذیری شناختی و پاسخ فرد به وقایع زندگی می‌شود (مرادی، پورسجادیان و عزیزاده، ۲۰۱۳). افراد دارای سرسختی، در شرایط استرس و موقعیت‌های ناگوار، سلامت روان شناختی خود را حفظ می‌نمایند و دارای سازگاری روان شناختی هستند و از این طریق باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی خود از کاری که در آن مشغول هستند می‌شوند (امین بیدبختی و یوسفی نژاد، ۱۳۹۴). سرسختی در حفظ و ارتقاء سلامت روانی کارکنان، مقاومت در برابر حوادث ناگوار و افزایش انتظارات فرد از موفقیت، موثر هستند (مسلش<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۹؛ شفیق آبادی، ۱۳۹۱).

سرسختی شغلی، در میان عوامل مؤثر بر مقابله با فشارهای روانی، به عنوان یک ویژگی شخصیتی مقاوم ساز، امروزه مورد توجه بوده و بسیاری معتقدند که می‌تواند فعالان مشاغل خدماتی را در برابر استرس‌های ناشی از شغل، مقاوم می‌سازد. نتایج مطالعه نریمانی و عباسی نشانگر رابطه معنادار میان فرسودگی شغلی با سرسختی شغلی بوده است (به نقل از آقاجانی و همکاران، ۱۳۹۲).

10 - Beckstead

11 - Bakker, Van der Zee, Lewig &amp; Dollard

12 - Fergus &amp; Zemmerman

13 - Gil-Monte

14 - Hendrix, Acevedo &amp; Herbert

15 Maslach, C

تحقیقات حاکی از این است که هرچقدر بر میزان سرسختی افزوده شود از میزان تحلیل عاطفی و احساس مسخ شخصیت کاسته می شود و از طرفی از میزان موفقیت فردی پایین کارکنان کاسته می شود و موجب افزایش موفقیت فردی آن ها می گردد (جمالی و همکاران، ۱۳۸۸؛ جوادی، ۲۰۱۱؛ شیباخان، ۲۰۱۰).

فرسودگی شغلی کارکنان پیامدهای منفی زیادی در خانواده، زندگی اجتماعی و فردی و نیز سازمان بر جای می گذارد که مهمترین آن ها اختلال خواب، التهاب سیستمیک، آسیب سیستم ایمنی، اختلال انعقادی، تنظیم نامناسب سیستم هیپوتالاموس-هیپوفیز-آندرال با سیستم عصبی سمپاتیک (فارسی، رفیعی و حبیبی، ۱۳۹۳)، غیبت و ترک خدمت، تأخیرهای متوالی، شکایات مختلف روانشناسی، تضاد، تغییر شغل و تعارضات بین فردی با همکاران، نگرش منفی نسبت به شغل (صادق زاده ناصری و همکاران، ۱۳۹۳) اشاره کرد؛ بنابراین با توجه به اهمیت فرسودگی شغلی لازم است عوامل موثر بر آن شناسایی شده و مورد توجه قرار گیرد. در این پژوهش سخت رویی به عنوان یک ویژگی شخصیتی مقاوم ساز در ساختار شخصیت (آقاجانی و همکاران، ۱۳۹۲) و مدیریت تعارض به عنوان عاملی در بهبود عملکرد و ارتقاء موفقیت سازمان ها (براتی و احتشام زاده، ۱۳۹۵) در رابطه با فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار می گیرد.

کارکنان صدا و سیما به دلیل آنکه غالب برنامه های تلویزیونی و رادیویی که پخش می گردد، به صورت زنده هستند و بالتبع هماهنگی و اجرای کارهای پخش مستقیم از کارهای پخش غیرمستقیم دشوارتر هستند، استرس زیادی را تجربه می کنند که تداوم آن می تواند منجر به فرسودگی شغلی در آن ها شود.

دغدغه پژوهشگر از آنجا ناشی می شود که کارکنان صدا و سیما به علت ماهیت شغل خود استرس زیادی را متحمل می شود. اجرای زنده برنامه ها، پخش به موقع برنامه های رادیویی و تلویزیونی و برنامه ریزی های لازمه برای طراحی برنامه ها هر کدام سبب ایجاد استرس در کارکنان می شود که میزان تجربه آن در قسمت های مختلف سازمان متفاوت است. زمانی که این استرس مداوم باشد و برای مدت طولانی ادامه یابد، منجر به فرسودگی شغلی می شود. از آنجایی که فرسودگی شغلی علاوه بر اینکه بر سلامت جسمانی و روانی کارکنان و زندگی خانوادگی آنها تأثیر می گذارد، کیفیت ارائه خدمات را نیز تحت تأثیر قرار می دهد، بنابراین شناسایی هر چه بیشتر عوامل موثر بر آن در بالا بردن کیفیت خدمات ارائه شده و افزایش سلامت جسمانی و روانی کارکنان مفید خواهد بود. این پژوهش با هدف دستیابی به نتایجی که بتواند روح پرسشگر محقق را ارضا نماید، طراحی شده است؛ این پژوهش درصدد یافتن پاسخ به این سوال است که اساساً رابطه بین مدیریت تعارض و سرسختی شغلی با فرسودگی شغلی در کارکنان صدا و سیما شهر خوزستان چگونه است؟

### پیشینه

بابایی امیری، حقیقت و عاشوری (۱۳۹۸) طی پژوهشی تحت عنوان «ارتباط فرسودگی شغلی، حمایت اجتماعی ادراک شده و سرسختی روانشناختی با سلامت روان پرستاران» دریافتند که فرسودگی شغلی با سلامت روان پرستاران ارتباط آماری مثبت و معنادار و حمایت اجتماعی ادراک شده و سرسختی روانشناختی با سلامت روان پرستاران ارتباط آماری منفی و معنادار داشتند. در یک مدل پیش بین فرسودگی شغلی، حمایت اجتماعی ادراک شده و سرسختی روانشناختی توانستند بیش از نیمی از تغییرات سلامت روان پرستاران را پیش بینی کنند.

حسن پور و همکاران (۱۳۹۷) طی پژوهشی تحت عنوان «ارتباط سبک های مدیریت تعارض و مهارت های تفکر انتقادی پرستاران در محیط های بالینی» دریافتند که بین متغیر مدیریت تعارض و مهارت های تفکر انتقادی پرستاران

شاغل در مراکز آموزشی درمانی رابطه معناداری وجود نداشت.

ناهیدی، حکیمی و مهدی پور رابری (۱۳۹۴) طی پژوهشی تحت عنوان «بررسی رابطه بین تعارض کار-خانواده با فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری معلمان زن شهرستان بافت» دریافتند که بین تعارض کار خانواده، استرس شغلی، درگیری شغلی، با فرسودگی شغلی رابطه مثبت وجود دارد لیکن بین حمایت مدیریتی و حمایت همکاران با فرسودگی شغلی رابطه معکوس و منفی است. در بررسی رابطه حمایت مدیریتی و حمایت همکاران با کیفیت زندگی رابطه مثبت و بین تضاد کار خانواده، استرس شغلی و درگیری شغلی با کیفیت - زندگی رابطه معکوس و منفی وجود دارد.

غزلی یار و برقی (۲۰۱۵) طی پژوهشی با عنوان «تعیین رابطه فرسودگی شغلی و سبک های مدیریت تعارض در کارکنان اداره سلامت و ارزیابی اسناد دفتر پزشکی شهر گلستان شعبه تأمین اجتماعی جمهوری اسلامی» دریافتند که بین سبک های مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی رابطه معنی داری وجود دارد.

مرادی و همکاران (۲۰۱۳) طی پژوهشی با عنوان «رابطه سرسختی و فرسودگی شغلی در میان مدرسان دانشگاه ها و موسسات آموزشی: مطالعه موردی» دریافتند که رابطه معناداری بین سخت رویی و فرسودگی شغلی در مدرسان دانشگاهها و موسسات آموزشی وجود دارد. همچنین نشان داد شد که سرسختی، فرسودگی شغلی را نمونه مورد پژوهش پیش بینی می کند.

همدن، نوری و انتونی (۲۰۱۲) طی پژوهشی با عنوان «سبک های مدیریت تعارض در پرستاران اردنی» به بررسی سبک های مورد استفاده در پرستاران بیمارستان های اردن پرداخت. نتایج پژوهش آن ها نشان داد که بیشترین سبکی که توسط پرستاران استفاده می شود سبک مدیریت تعارض مصالحه است.

روش تحقیق

پژوهش حاضر بر مبنای هدف، کاربردی است، همچنین از نظر نوع داده های جمع آوری شده میدانی است. در نهایت، نوع پژوهش حاضر از لحاظ نحوه اجرا، توصیفی - همبستگی است.

جامعه آماری متشکل از تمامی کارکنان صدا و سیما استان خوزستان می باشد. این کارکنان شامل همه ی کارکنان مالی، اداری، کارشناسان و مدیران بخش های مختلف هستند. در سال ۹۵-۹۶ در این سازمان مشغول به کار هستند که تعداد آن ها ۴۸۳ نفر می باشد.

از آنجایی که حجم جامعه مورد مطالعه مشخص و معلوم می باشد (۴۸۳ نفر) برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده می شود. بر این اساس در این پژوهش نمونه شامل ۲۱۴ نفر از کارکنان سازمان صدا و سیما استان خوزستان می باشد که به صورت نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب می شوند.

پرسشنامه فرسودگی شغلی تدیم (۱۹۹۰) شامل ۲۲ سوال است و با مقیاس ۵ درجه طیف لیکرت (هرگز، به ندرت، نظری ندارم، گاهی اوقات، همیشه) با دامنه نمره گذاری ۲۲-۱۱۰ تنظیم شده و سه جنبه از فرسودگی جسمی، عاطفی و روانی را مورد سنجش قرار می دهد

این ابزار توسط رایینز و دی سنزو (۱۹۹۸) طراحی شده است که دارای ۱۵ گویه و ۵ بعد سبک های مدیریت تعارض اجتنابی، انطباقی، همکاری، رقابتی و مصالحه ای می باشد. این پرسشنامه، نسخه کوتاه شده پرسشنامه ۳۳ گویه ای راهیم<sup>۱۶</sup>

(۱۹۸۳) (راهیم، ۲۰۰) است. هر سه سوال پرسشنامه معرف یکی از سبک های مدیریت تعارض است. سؤالات ۷، ۵، ۱ معرف سبک رقابت؛ ۸، ۴، ۱۲ سبک همکاری، ۲-۹-۳ سبک مصالحه، ۶، ۱۵، ۱۰ سبک اجتناب و ۱۴، ۱۱، ۳ معرف سبک مدارا می باشند.

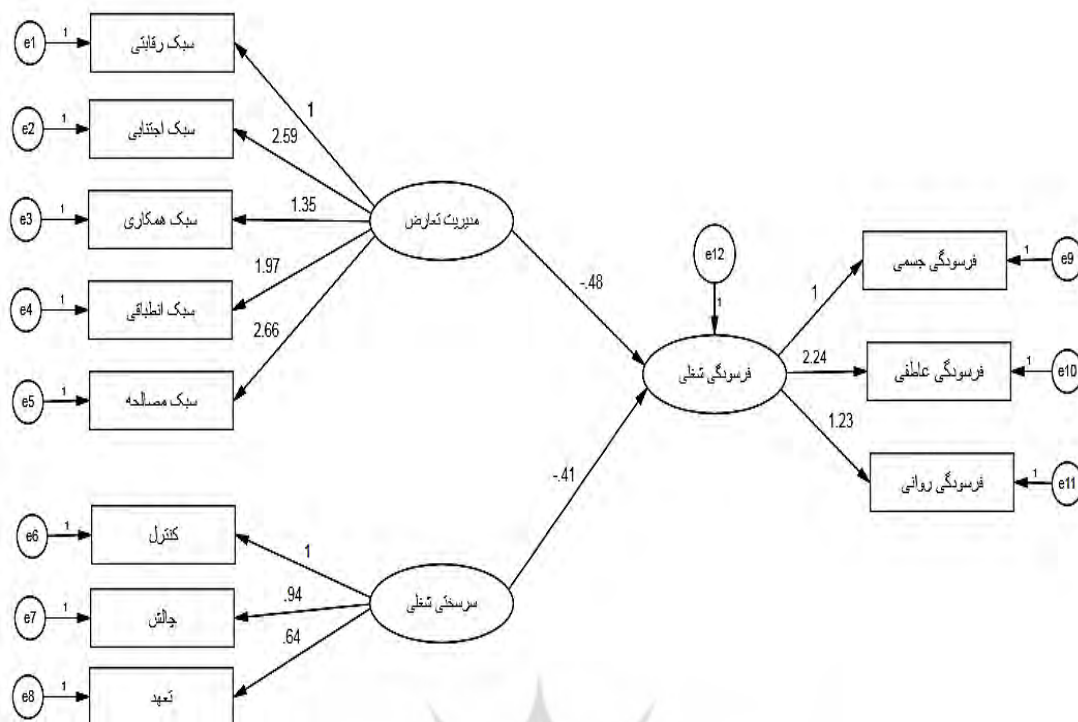
اعتبار و روایی این مقیاس توسط سازنده مقیاس بر روی ۸۵۰ نفر از بهورزان بیمارستان ها اجرا نموده و برای اعتبار پرسشنامه از روش همسانی دورنی و ضریب آلفای کورنباخ استفاده کردند که این میزان برای کنترل ۰/۷۶، چالش ۰/۸۰، تعهد ۰/۷۴ و برای کل مقیاس ۰/۸۶ بدست آمد. همچنین برای بررسی روایی ابزار از اجرای همزمان پرسشنامه با پرسشنامه عزت نفس روزنیزگ، بهزیستی و درگیری شغلی استفاده کردند که با استفاده از روش همبستگی پیرسون نشان دادند که سرسختی با متغیرهای ذکر شده ارتباط مثبت و معنی داری در سطح ( $p < 0/01$ ) دارد (مورینا-جیمنز و همکاران<sup>۱۷</sup>، ۲۰۱۴). بررسی ویژگی های روان سنجی این مقیاس در ایران توسط بلوطنگان و همکاران (۱۳۹۴) انجام شد. تحلیل عاملی اکتشافی، همبستگی سوال نمره کل و تحلیل اعتبار برای بررسی ویژگی های روان سنجی مقیاس سرسختی شغلی انجام شد. نتایج همبستگی پیرسون نشان داد که سرسخت با افسردگی ( $r = -0/31$ ،  $p \leq 0/001$ ) و عزت نفس ( $r = 0/28$ ،  $p \leq 0/001$ ) رابطه معنی داری دارد. همچنین اعتبار مقیاس با استفاده از روش آلفای کورنباخ برای کل مقیاس ۰/۷۸، تعهد ۰/۷۵ و برای خرده مقیاس کنترل ۰/۸۸ به دست آمد.

برای تجزیه و تحلیل داده های این تحقیق از روش های آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و روش های آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل عاملی تاییدی) استفاده می شود. داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS21 و نرم افزار لیزرل جهت تحلیل عاملی تاییدی استفاده می شود.

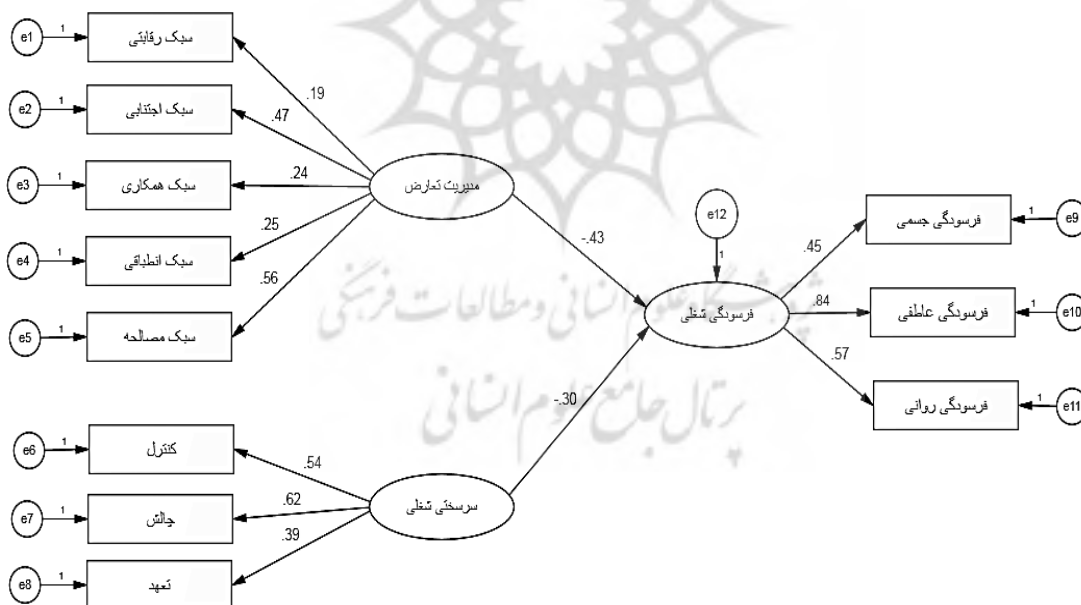
### یافته تحقیق

بین مدیریت تعارض و سرسختی شغلی با فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد. به منظور بررسی رابطه بین مدیریت تعارض و سرسختی شغلی با فرسودگی شغلی، از تحلیل معادلات ساختاری استفاده گردید. مدل بررسی شده به همراه شاخص های مربوط به برازش مدل در ادامه ارائه شده است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی



شکل (۱) ضرایب غیراستاندارد مدل پیشنهادی برای بررسی رابطه بین مدیریت تعارض و سرسختی شغلی با فرسودگی شغلی



شکل (۲) ضرایب استاندارد مدل پیشنهادی برای بررسی رابطه بین مدیریت تعارض و سرسختی شغلی با فرسودگی شغلی

در شکل (۱) و (۲) بترتیب ضرایب غیراستاندارد و ضرایب استاندارد مدل پیشنهادی به منظور بررسی رابطه بین مدیریت تعارض و سرسختی شغلی با فرسودگی شغلی نشان داده شده است.

ضرایب استاندارد و غیراستاندارد مدل به همراه آماره  $t$  مربوط به هر یک از ضرایب مدل اندازه گیری و سطح معنی داری آن در جدول (۱) ارائه شده است.

## جدول (۱) ضرایب مدل اندازه‌گیری متغیرهای بکار رفته در مدل

P	مقادیر t	ضرایب استاندارد	ضرایب غیر استاندارد			
		۰/۵۴۱	۱	کنترل	←	سرسختی شغلی
۰,۰۱	۵/۱۱۳	۰/۶۲۳	۰/۹۴۱	چالش	←	سرسختی شغلی
۰,۰۱	۳/۹۹۷	۰/۳۹۵	۰/۶۳۹	تعهد	←	سرسختی شغلی
		۰/۱۹۷	۱	سبک رقابتی	←	مدیریت تعارض
۰,۰۱۴	۲/۴۶۹	۰/۴۷۵	۲/۵۹۸	سبک اجتنابی	←	مدیریت تعارض
۰,۰۴۰	۲/۰۵۴	۰/۲۴۲	۱/۳۴۹	سبک همکاری	←	مدیریت تعارض
۰/۰۳۶	۲/۰۹۳	۰/۲۵۴	۱/۹۷۶	سبک انطباقی	←	مدیریت تعارض
۰/۰۱۲	۲/۵۲۷	۰/۵۶۴	۲/۶۶۴	سبک مصالحه	←	مدیریت تعارض
		۰/۴۴۷	۱	فرسودگی جسمی	←	فرسودگی شغلی
۰/۰۱	۵/۳۷۹	۰/۸۴۲	۲/۲۴۲	فرسودگی عاطفی	←	فرسودگی شغلی
۰/۰۱	۵/۱۰۶	۰/۵۷۲	۱/۲۲۶	فرسودگی روانی	←	فرسودگی شغلی

در جدول (۱) ضرایب استاندارد و غیر استاندارد مدل اندازه‌گیری متغیرها و سطح معنی داری مربوط به هر یک از ضرایب بارهای عاملی ارائه شده است. همانطور که ملاحظه می‌شود همه ضرایب معنی دار هستند. شاخص‌های مربوط به برازش مدل در جدول زیر ارائه شده است.

## جدول (۲) شاخص‌های برازش مدل

شاخص	ارزیابی برازش	مقدار مشاهده شده	دامنه مورد قبول	شاخص برازش
$\chi^2/df$	مناسب	۱/۰۹۸	$\leq 3$	
RMSEA	مناسب	۰/۰۳۱	$< 0.08$	
SRMR	مناسب	۰/۰۶۷	$< 0.08$	
CFI	مناسب	۰/۹۷۳	$> 0.9$	
GFI	مناسب	۰/۹۰۳	$> 0.9$	
IFI	مناسب	۰/۹۷۴	$> 0.9$	

شاخص نسبت مجذور کای بر درجه آزادی ( $\chi^2/df$ ) برازش مدل را تایید می‌کند  $\chi^2/df$  که این عدد کمتر از ۳ است و به معنی برازش مدل با داده هاست. خطای ریشه مجذور میانگین تقریبی<sup>۱۸</sup> برابر ۰/۰۳۱ و ریشه دوم میانگین مربعات



باقی مانده<sup>۱۹</sup> برابر با ۰/۰۶۷ است که از میزان ملاک (۰/۰۸) کوچکتر است و در نتیجه برازش مدل را تأیید می کند؛ و در نهایت شاخص های CFI، IFI و GFI نیز از ملاک مورد نظر (۰/۹) بزرگتر هستند. در مجموع و با در نظر گرفتن مجموع شاخص های محاسبه شده، برازش مدل با داده ها مورد تأیید قرار می گیرد.

**جدول (۳) ضریب مسیر رابطه بین مدیریت تعارض و سرسختی شغلی با فرسودگی شغلی**

مسیر	ضریب استاندارد	غیر استاندارد	ضریب استاندارد	آماره t	سطح معنی داری
مدیریت تعارض ← فرسودگی شغلی	-۰/۴۸۷		-۰/۴۳۲	-۲/۸۶۱	۰/۰۰۴
سرسختی شغلی ← فرسودگی شغلی	-۰/۴۱۰		-۰/۳۰۲	-۱/۹۹۴	۰/۰۴۶

با توجه به نتایج جدول (۲) مقدار ضریب غیراستاندارد رابطه بین مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی برابر با -۰/۴۸۷ و ضریب استاندارد برابر با -۰/۴۳۲ است و مقدار آماره آزمون بزرگتر از ۲/۵۸ می باشد. با توجه به کوچکتر بودن سطح معنی داری بدست آمده از مقدار ۰/۰۱، فرض صفر رد و فرض پژوهش مبنی بر رابطه منفی بین مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی مورد تأیید قرار می گیرد.

مقدار ضریب غیراستاندارد رابطه بین سرسختی و فرسودگی شغلی برابر با -۰/۴۱۰ و ضریب استاندارد برابر با -۰/۳۰۲ است و مقدار آماره آزمون بزرگتر از ۱/۹۶ می باشد. با توجه به کوچکتر بودن سطح معنی داری بدست آمده از مقدار ۰/۰۵، فرض صفر رد و فرض پژوهش مبنی بر رابطه بین سرسختی و فرسودگی شغلی مورد تأیید قرار می گیرد. منفی بودن ضریب بدست آمده نشان دهنده وجود ارتباط غیرمستقیم بین سرسختی شغلی و فرسودگی شغلی می باشد.

**۱- بین مدیریت تعارض با فرسودگی شغلی در کارکنان صدا و سیمای خوزستان رابطه دارد.**  
به منظور بررسی رابطه بین سبک های مدیریت تعارض با فرسودگی شغلی، از ضریب همبستگی پیرسون و آزمون رگرسیون چندگانه استفاده شد. نتایج بدست آمده در ادامه ارائه شده است.

**جدول (۴) ماتریس ضرایب همبستگی بین سبک های مدیریت تعارض با فرسودگی شغلی**

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱- سبک رقابتی	۱					
۲- سبک اجتنابی	**۰/۲۴۷	۱				
۳- سبک همکاری	**۰/۱۸۶	**۰/۶۱۹	۱			
۴- سبک انطباقی	**۰/۱۸۰	**۰/۵۴۶	**۰/۵۳۶	۱		
۵- سبک مصالحه	**۰/۳۱۴	**۰/۶۶۵	**۰/۵۸۴	**۰/۵۰۳	۱	
۶- فرسودگی شغلی	**۰/۳۱۹	**۰/۵۷۹	**۰/۵۵۸	**۰/۴۹۲	**۰/۵۸۴	۱

\* معنی داری در سطح ۰/۰۵ \*\* معنی داری در سطح ۰/۰۱

در جدول (۴) نتایج همبستگی بین سبک های مدیریت تعارض با فرسودگی شغلی نشان داده شده است. بر اساس نتایج بدست آمده تمامی ضرایب همبستگی بدست آمده بین سبک های مدیریت تعارض با فرسودگی شغلی در سطح آلفای ۰/۰۱ معنی دار است ( $p < 0/01$ ). براساس نتایج بدست آمده همبستگی بین سبک های مدیریت رقابتی و اجتنابی با فرسودگی شغلی مثبت و همبستگی بین سبک های همکاری، انطباقی و سبک مصالحه نیز با فرسودگی شغلی منفی است. بر اساس نتایج مندرج در جدول، مقدار F بدست آمده برابر با ۳۶/۸۷۷ می باشد که در سطح آلفای کوچکتر از ۰/۰۱ معنی دار است که نشان می دهد سبک های مدیریت تعارض می توانند تغییرات مربوط به متغیر فرسودگی شغلی را به خوبی تبیین نماید و نشان دهنده مناسب بودن مدل رگرسیونی ارائه شده است.

### جدول (۵) تحلیل رگرسیون برای پیش بینی فرسودگی شغلی از طریق سبک های مدیریت

#### تعارض

شاخص های هم خطی		سطح معنی داری	t	ضرایب استاندارد شده	ضرایب نشده		
VIF	Tolerance				Beta	خطای استاندارد	
		0.001	9.073		7.895	71.630	ثابت
1.113	0.899	0.010	2.593	0.138	0.313	0.811	سبک رقابتی
2.219	0.451	0.011	2.563	0.193	0.445	1.140	سبک اجتنابی
1.896	0.527	0.003	-3.025	-0.210	0.420	-1.270	سبک همکاری
1.603	0.624	0.031	-2.170	-0.139	0.408	-0.884	سبک انطباقی
2.089	0.479	0.003	-3.016	-0.220	0.439	-1.323	سبک مصالحه

در جدول (۵) نتایج مربوط به تحلیل رگرسیون چندگانه برای پیش بینی فرسودگی شغلی از طریق سبک های مدیریت تعارض، آورده شده است. با توجه به اینکه مقدار آماره تحمل از مقدار برش ۰/۱ بیشتر است و آماره تراکم عاملی (VIF) که از مقدار برش ۱۰ کمتر است، نتیجه می شود که از مفروضه هم خطی، تخطی صورت نگرفته است. در مدل نهایی، مقدار ضریب رگرسیونی استاندارد شده (Beta) برای سبک رقابتی برابر با ۰/۱۳۸، سبک اجتنابی برابر با ۰/۱۹۳، سبک همکاری برابر با ۰/۲۱۰-، سبک انطباقی برابر با ۰/۱۳۹- و برای سبک مصالحه برابر با ۰/۲۲۰- می باشد. با توجه به مقدار آماره های t بدست آمده که در سطح آلفای ۰/۰۱ معنی دار می باشد، فرضیه صفر رد و فرضیه پژوهش مورد تایید قرار می گیرد. براساس نتایج بدست آمده سبک های رقابتی و اجتنابی به صورت مثبت و سبک های همکاری، انطباقی و مصالحه به صورت منفی فرسودگی شغلی را پیش بینی می نمایند.

### ۲- بین سرسختی شغلی با فرسودگی شغلی در کارکنان صدا و سیماي خوزستان رابطه دارد.

به منظور بررسی رابطه بین سرسختی شغلی با فرسودگی شغلی، از ضریب همبستگی پیرسون و آزمون رگرسیون چندگانه استفاده شد. نتایج بدست آمده در ادامه ارائه شده است.

جدول (۶) ماتریس ضرایب همبستگی بین سرسختی شغلی با فرسودگی شغلی

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵
۱- کنترل	۱				
۲- چالش	**۰/۲۹۵	۱			
۳- تعهد	**۰/۳۲۲	**۰/۶۱۱	۱		
۴- سرسختی شغلی	**۰/۵۸۷	**۰/۸۴۶	**۰/۸۸۰	۱	
۵- فرسودگی شغلی	**۰/۳۳۳	**۰/۵۰۷	**۰/۴۷۱	**۰/۵۶۵	۱

\* معنی داری در سطح ۰/۰۵ \*\* معنی داری در سطح ۰/۰۱

در جدول (۷) نتایج همبستگی بین سرسختی شغلی و مولفه های آن با فرسودگی شغلی نشان داده شده است. بر اساس نتایج بدست آمده تمامی ضرایب همبستگی بدست آمده بین سرسختی شغلی و مولفه های آن با فرسودگی شغلی منفی و در سطح آلفای ۰/۰۱ معنی دار است ( $p < 0/01$ ). منفی بودن ضرایب همبستگی بدست آمده نشان دهنده وجود ارتباط غیرمستقیم بین سرسختی شغلی و فرسودگی شغلی می باشد. براین اساس می توان نتیجه گرفت افراد دارای سرسختی بالاتر از فرسودگی شغلی کمتری برخوردارند.

جدول (۷) نتایج آزمون تحلیل واریانس

مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری
6801.325	3	2267.108	33.465	0.001
14226.587	210	67.746		
21027.911	213			

در جدول (۷) نتایج آزمون تحلیل واریانس به منظور بررسی مدل رگرسیونی ارائه شده آورده شده است. بر اساس نتایج مندرج در جدول، مقدار F بدست آمده برابر با ۳۳/۴۶۵ می باشد که در سطح آلفای کوچکتر از ۰/۰۱ معنی دار است که نشان می دهد مولفه های سرسختی شغلی می توانند تغییرات مربوط به متغیر فرسودگی شغلی را به خوبی تبیین نماید و نشان دهنده مناسب بودن مدل رگرسیونی ارائه شده است.

جدول (۸) تحلیل رگرسیون برای پیش بینی فرسودگی شغلی از طریق مولفه های سرسختی شغلی

شاخص های هم خطی	سطح معنی داری	t	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		
				Beta	B	
VIF	Tolerance	0.001	26.299	3.136	82.460	ثابت
1.135	0.881	0.006	-2.756	-0.167	-0.639	کنترل
1.625	0.615	0.001	-4.476	-0.324	-0.806	چالش
1.655	0.604	0.003	-3.011	-0.220	-0.475	تعهد

در جدول (۸) نتایج مربوط به تحلیل رگرسیون چندگانه برای پیش بینی فرسودگی شغلی از طریق مولفه های سرسختی شغلی، آورده شده است. با توجه به اینکه مقدار آماره تحمل از مقدار برش ۰/۱ بیشتر است و آماره تراکم عاملی (VIF) که از مقدار برش ۱۰ کمتر است، نتیجه می شود که از مفروضه هم خطی، تخطی صورت نگرفته است. در مدل نهایی، مقدار ضریب رگرسیونی استاندارد شده (Beta) برای مولفه کنترل برابر با ۰/۱۶۷-، مولفه چالش برابر با ۰/۳۲۴- و برای مولفه تعهد برابر با ۰/۲۲۰- می باشد. با توجه به مقدار آماره های t بدست آمده که در سطح آلفای ۰/۰۱ معنی دار می باشد، فرضیه پژوهش مورد تایید قرار گرفته و نتیجه می گیریم که این مولفه ها می توانند به شکل منفی و معنی داری فرسودگی شغلی را پیش بینی نمایند. با توجه به منفی بودن ضرایب بدست آمده می توان گفت بین این متغیرها ارتباط غیرمستقیم وجود دارد و افراد دارای سرسختی بالاتر، فرسودگی شغلی کمتری دارند.

### بحث و نتیجه گیری

در این بخش بعد از تحلیل داده ها در پژوهش حاضر و آزمودن فرضیه پژوهش، نتایجی حاصل گشت که در این قسمت به ذکر فرضیه و مقایسه آن ها با نتایج تحقیقات پیشین از لحاظ همسو و ناهمسو بودن پرداخته می شود.

نتایج حاصل از داده های آماری نشان داد که رابطه بین مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی و استرس برابر با ۰/۴۸۷- و ضریب استاندارد برابر با ۰/۴۳۲- است و مقدار آماره آزمون بزرگتر از ۲/۵۸ می باشد. با توجه به کوچکتر بودن سطح معنی داری بدست آمده از مقدار ۰/۰۱، فرض صفر رد و فرض پژوهش مبنی بر رابطه منفی بین مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی مورد تایید قرار می گیرد؛ بنابراین فرضیه اصلی تایید می شود. با توجه به آنچه گفته شد می توان گفت که سبک های مدیریت تعارض همکاری، مصالحه و سازش با فرسودگی شغلی رابطه منفی و سبک های مدیریت تعارض رقابت و اجتناب با فرسودگی شغلی رابطه مثبت و منفی داری دارد. بدین معنا که با افزایش استفاده کارکنان از سبک های مدیریت تعارض همکاری، مصالحه و سازش فرسودگی شغلی کاهش و برعکس با استفاده کارکنان از سبک های مدیریت تعارض رقابت و اجتناب، فرسودگی شغلی کارکنان نیز افزایش می یابد. نتایج حاصل از این پژوهش با نتایج حاصل از پژوهش های دیاس (۲۰۱۷)، ربلو (۲۰۱۷)، کویرس (۲۰۱۳)، حسن پور و همکاران (۱۳۹۴)، دوکوشکانی (۱۳۹۳) همخوانی دارد.

فرضیه فرعی اول: سبک های مدیریت تعارض با فرسودگی شغلی کارکنان صدا و سیماي خوزستان رابطه دارد. رابطه سبک های مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی مورد تأیید قرار گرفت و مدل مربوط به آن نیز از برازش خوبی برخوردار بود. رابطه سبک های مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی بدین صورت بود که سبک های مدیریت تعارض رقابتی و اجتنابی به صورت مثبت و معنی دار و سبک های همکاری، انطباقی و مصالحه به صورت منفی و معنی دار با فرسودگی شغلی را رابطه دارند. این یافته ها با نتایج پژوهش محققانی چون رحیم زادگان، کوهان و جراحی (۱۳۹۵)، غزلی یار و برقی (۱۳۹۴)، دوکوشکانی و همکاران (۱۳۹۳)، ژو، یونگ و دنلینگ (۲۰۱۴)، لامبرت، هوگان و آلتیمر (۲۰۱۰)، طالبی و خلیل زاده (۱۳۹۶)، صافی، محمدی و کلاهی (۱۳۹۴)، ناهیدی، حکیمی و مهدی پور رابری (۱۳۹۴)، لطفی شاهماریگلو و اکبری (۱۳۹۳)، گل پرور و همکارانش (۱۳۹۱) جهانیان و اسحاقی (۱۳۹۱) همسو می باشد.

فرضیه فرعی دوم مبنی بر رابطه سرسختی شغلی و فرسودگی شغلی مورد تأیید قرار گرفت و مدل مربوط به آن نیز از برازش مناسبی برخوردار بود. رابطه سرسختی شغلی و فرسودگی شغلی بدین صورت بود که سرسختی و مولفه های آن با

فرسودگی شغلی رابطه منفی و معناداری داشتند. این یافته ها با نتایج پژوهش محققانی چون افخمی شهرستانی (۱۳۹۶)، سالاری پور و زینلی (۱۳۹۳)، کویرس و همکاران (۲۰۱۳)، بابایی امیری، حقیقت و عاشوری (۱۳۹۵)، بیدبختی و یوسفی نژاد (۱۳۹۴)، آقاجانی و همکاران (۱۳۹۲) و شاکرنیا (۱۳۸۹) همسو می باشد.

### پیشنهادات

با توجه به اینکه در این پژوهش رابطه سبک های مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی مورد تأیید قرار گرفت پیشنهاد می شود کارکنان با اهمیت و ضرورت سبک های حل تعارض و چگونگی حل اختلافات و تعارضات در محیط کار و تبعات مثبت و منفی سبک های تعارض آگاه شوند.

- در راستای نتایج پژوهش پیشنهاد می شود مطالب مرتبط با سبک های مدیریت تعارض در برنامه درسی کارکنان و برگزاری سمینارها، کارگاه ها گنجانده شود.

- با توجه به ماهیت سازمان صدا و سیما پیشنهاد می گردد در مرحله استخدامی کارکنانی برای این سازمان انتخاب شوند که بیشتر از سبک حل تعارض همکاری استفاده کنند.

- سطح بالاتری از ویژگی های شخصیتی سخت رویی می تواند به پرسنل صدا و سیما جهت کنار آمدن بیشتر و موقترتر با فشارهای محیط کار و کاهش فرسودگی شغل کمک کند و این به نوبه خود باعث عملکرد خوب پرسنل صدا و سیما باشد. با توجه به اینکه سخت رویی یک ویژگی های قابل آموزش است، اگر مدیران بتوانند سخت رویی کارکنان را افزایش دهند در واقع به کاهش استرس شغلی و فرسودگی شغلی کارکنان خود کمک کرده اند. توجه به این ویژگی شخصیتی باعث می شود که مدیران استراتژی های پیشگیرانه ای را برای مدیریت سلامت سازمانی و کاهش فرسودگی شغلی به کار بگیرند؛ بنابراین پیشنهاد می شود اولاً مسئولین گزینش و استخدام صدا و سیما در امر استخدام نیروهای جدید به ویژگی های روان شناختی مورد نیاز برای حرفه پلیس توجه داشته باشند و افرادی را وارد این حرفه کنند که از لحاظ روان شناختی در وضعیت مناسب تری قرار داشته باشند، ثلثاً در مرحله پس از گزینش و استخدام، مسئولین آموزش در صدا و سیما با گذاشتن دوره های آموزشی ضمن خدمت، ضمن معرفی ویژگی های شخصیتی مناسب به پرسنل صدا و سیما، میزان سخت رویی افراد را افزایش دهند.

- امکاناتی فراهم آید که مهارت های افراد بسته به موضوع مسئولیت کاری آن ها، افزایش یابد؛ زیرا اگر فرد نتواند بر موقعیت شغل خود تسلط، کنترل و احساس شایستگی داشته باشد فشار روانی زیادی تحمل می کند و فرسوده می شود.

### منابع

بابایی امیری، ناهید؛ حقیقت، سارا و عاشوری، جمال. (۱۳۹۸). ارتباط فرسودگی شغلی، حمایت اجتماعی ادراک شده و سرسختی روانشناختی با سلامت روان پرستاران. نسیم دانش، (۲) ۲، ۱۲۸-۱۲۰.

حسن پور، مرضیه؛ ایزدیان، زینب؛ ایزدیان، محمد حسن و غلامی مطلق، فرزانه. (۱۳۹۷). ارتباط سبک های مدیریت تعارض و مهارت های تفکر انتقادی پرستاران در محیط های بالینی. مجله پژوهش پرستاری ایران، (۴)، ۶۶-۵۸.

ناهیدی، فاطمه؛ حکیمی، علیرضا و مهدی پور رابری، احسان. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین تعارض کار-خانواده با فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری معلمان زن شهرستان بافت. دومین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روان شناسی، مطالعات اجتماعی و فرهنگی، تهران.

شاکرنیا، ایرج و مهري محمدپور شاطری. (۱۳۸۹). رابطه استرس شغلی و تاب آوری با فرسودگی شغلی در پرستاران

زن. مجله علوم پزشکی کرمانشاه (بهبود). (۲) ۱۴، ۱۶۹-۱۶۱.

آقاجانی، محمد جواد؛ تیزدست، طاهر، عباس قربانی، مریک و میثم باج ور. (۱۳۹۲). ارتباط سرسختی روانشناختی با فرسودگی شغلی پرستاران. پرستاری و مامایی جامع نگر، (۷۰) ۲۳، ۷-۱.

امین بید بختی، علی اکبر و مرصع یوسفی نژاد. (۱۳۹۴). رابطه میزان سخت رویی و فرسودگی شغلی مدیران و معلمان مدارس سمنان. مجلات مطالعات روان شناسی تربیتی، (۲۲) ۱۲، ۴۶-۲۲.

Moradi, A., Poursarajian, D. & Alizadeh, A. (2013). The relationship between hardiness and burnout among the teachers of the universities and higher educational institutes - case study. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 2(3): 500-506.

Hendrix, A. E., Acevedo, E.O., Herbert, E. (2000). An examination of stress and burnout in certified Athletic Trainers at Division I-A universities. *Journal of Athletic Training*, 35(2): 139-14.

Ghazliyar, M., Borghei, Z. (2015). Determination of The Relationship between Job Burnout and Conflict Management Styles in Employees of Health Administration and Assessment of Medical Documents Office of Golestan Province Branch of Social Security Organization of Islamic Republic of Iran. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(3):741-746.



## Relationship between Conflict Management and Job Hardiness with Job Burnout of Khuzestan Radio and Television Employees

Seyed Ali Davar<sup>1</sup>  
Rostam Derakhshan<sup>2</sup>

Date of Receipt: 2022/04/07 Date of Issue: 2022/05/18

### Abstract

The present study was conducted on the relationship between conflict management and job hardiness with burnout of employees of Khuzestan Radio and Television. The present research is applied based on the purpose and also in terms of the type of field data collected. Finally, the present research is descriptive-correlational in terms of implementation. The statistical population of the employees of Khuzestan Radio and Television, which is 483 people and 214 people were selected using Morgan table and a simple random method for the sample size. Collection tools In this study, Tadm (1990) burnout questionnaire including 22; 15-item conflict management styles questionnaire by Robbins and Di Senzo (1998) and 17-item Mourinho-Jimenez hardiness questionnaire (1979). The validity of the questionnaire was confirmed by the content validity with the opinion of the supervisor and experts. For reliability, Cronbach's alpha coefficient was used, which was 0.78 for each burn variable, 0.86 for conflict management and 0.80 for each variable, which indicated the appropriate validity of the questionnaires. Descriptive statistics methods (mean and standard deviation) and inferential statistics methods (Pearson correlation coefficient and confirmatory factor analysis) are used to analyze the data of this study. Data were analyzed using SPSS software. The results showed that the correlation between competitive and avoidance management styles with burnout is positive and the correlation between cooperation styles, adaptation and compromise style is also negative with burnout. Based on the results, all correlation coefficients obtained between conflict management styles and burnout are negative. Occupation is significant at the alpha level of 0.01 ( $p < 0.01$ ). According to the results, the correlation between competitive and avoidance management styles with burnout is positive and the correlation between cooperation, adaptive and compromise styles is also negative with burnout. Also, all correlation coefficients obtained between job toughness and its components are negative with burnout and are significant at the alpha level ( $p < 0.01$ ). The negative correlation coefficients obtained indicate an indirect relationship between job hardiness and burnout. Based on this, it can be concluded that people with higher stubbornness have less job burnout.

### Keywords

Conflict Management, Job Hardiness, Job Burnout.

1. Master student, Ramhormoz Branch, Islamic Azad University, Ramhormoz, Iran.
2. Department of Management, Ramhormoz Branch, Islamic Azad University, Ramhormoz, Iran.