

بررسی رابطه تعارض بین فردی مدیران و دبیران با فرسودگی شغلی آنان در مدارس متوسطه

ناهید جدابایی

گروه علوم تربیتی، واحد امیدیه، دانشگاه آزاد اسلامی، امیدیه، ایران

چکیده

این تحقیق با هدف تعیین رابطه تعارض بین فردی مدیران و دبیران با فرسودگی شغلی آنان در مدارس متوسطه صورت پذیرفت. تحقیق از نظر هدف از نوع کاربردی، و از نظر ماهیت و روش از نوع توصیفی-همبستگی می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه دبیران مدارس متوسطه اول و متوسطه دوم پسرانه دولتی شهر اهواز می شد که در سال تحصیلی ۹۴-۹۵ مشغول به کار بودند. با روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای چند مرحله ای نسبتی دو ناحیه ۴ و ۲ بعنوان نمونه آماری انتخاب گردید. دبیران مدارس متوسطه اول و متوسطه دوم پسرانه دولتی دو ناحیه ۱۸ و ۵ شهر اهواز شامل ۸۲۳ نفر می شد. در این پژوهش حجم نمونه آماری از طریق جدول کرجسی و مورگان برابر ۲۶۲ نفر تعیین شد که از این تعداد ۱۳۷ نفر از ناحیه ۴ و ۱۲۵ نفر از ناحیه ۲ می باشد. در این پژوهش به منظور اندازه گیری متغیرهای مورد نظر از پرسشنامه تعارض بین فردی در محیط کار (ICWQ) و پرسشنامه استاندارد فرسودگی شغلی مسلج استفاده شد. پایایی پرسشنامه ها با کسب نمره بالاتر از ۰/۷۰ از آلفای کرانباخ مورد قبول واقع شد. برای بررسی فرضیه های تحقیق پس از تایید نرمال بودن داده ها با استفاده از آزمون های کلموگروف اسمیرنوف و شاپیرو ویلک، جهت بررسی رابطه از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد میان تعارض بین فردی مدیران و دبیران با فرسودگی شغلی آنان در مدارس متوسطه رابطه وجود دارد. به طوری که سطوح بالای تعارض بین فردی مدیران و دبیران با فرسودگی شغلی آنان در مدارس متوسطه همراه است. تعارض بین فردی قادر به تبیین تقریباً ۲۳ درصد واریانس نمره های فرسودگی شغلی دبیران دوره متوسطه می باشد.

واژه های کلیدی: تعارض، فرسودگی شغلی، دبیران

مقدمه

معلمان قرن بیست و یکم به طور فزاینده ای در معرض شرایط عاطفی تحریک آمیز قرار می گیرند که عملکرد آنها، رفاه جسمی و روانی آنها و فرآیند یادگیری تدریس را به طور کلی تهدید می کند (ابنولی و همکاران، ۲۰۱۳). فرسودگی شغلی در حقیقت نوعی از فرسودگی روانی است که با فشارهای روانی یا استرس های مربوط به شغل و محیط کار توأم گشته است (جمشید ملک آرا، ۱۳۸۸). فرسودگی شغلی از طرفی موجب تحلیل رفتن نیروی انسانی کارا و مؤثر در سازمان می شود و از سوی دیگر پیامدهای نابهنجار آن بر سازمان تاثیرگذار است (توکلی، خانی، ۱۳۹۴). فرسودگی شغلی شامل ترکیبی از خستگی عاطفی، نوعی زوال شخصیتی (عدم توجه به هویت فردی) و کاهش حس کمال گرایی در افراد است که به دلیل حجم کاری و تنوع زیاد ارتباطات شغلی و همکاری با افرادی که در مقام و پست های مختلف هستند، روی می دهد (ایران زاده و همکاران، ۱۳۹۲). تردیدی نیست که فرسودگی شغلی^۲ در معلمان پدیده ای شایع و جهان شمول است و این امر محصول تاثیر عوامل مختلفی است که در همه اجتماعات وجود دارد. یکی از مفاهیمی که در چند سال اخیر توجه روانشناسان صنعتی و سازمانی را به خود جلب کرده است، فرسودگی شغلی می باشد. این مساله در کشورهای آسیایی اهمیت فزاینده ای پیدا کرده است (مرمایا و همکاران، ۲۰۱۱). نظریه فرسودگی شغلی بیان می دارد؛ که همه افراد در هر رده و شغلی به طور پنهان و آشکار دچار آن می شوند. (مسلش، ترجمه یوسفی و عابدی ۱۳۸۷). فرسودگی شغلی نشانگانی روان شناختی شامل خستگی هیجانی^۴، مسخ شخصیت^۵ و کاهش کفایت شخصی^۶ می باشد (شوفلی، مازلاک و مارک ۱۹۹۳). کاهش انگیزه در کار، عدم رضایت، کناره گیری روانی و خستگی عاطفی از نشانه های فرسودگی می باشند (به نقل از ساعتچی، ۱۳۹۴). اگر فرسودگی شغلی تشخیص داده نشود و راه حلی برای کاهش و یا پیشگیری از آن طراحی و اجرا نشود می تواند منجر به از دست دادن کیفیت و کارایی فرد، کاهش سلامت فیزیکی و روانی وی شود. برای سازمان ها حضور چنین افرادی یک هزینه جدی در دوره های غیبت از کار، جابجایی، از دست دادن بهره وری یا مخارج مراقبت سلامت در پی خواهد داشت (جیل، ۲۰۰۶).

تعارض در طبیعت اجتناب ناپذیر است (شاه^۹، ۲۰۱۷). تعارض جزئی لاینفک از زندگی انسان است، در سازمانها هم وجود افراد مختلف با ویژگی های شخصیتی، نیازها، باورها، انتظارات و ادراکات متفاوت بروز تعارض را در سازمانها اجتناب ناپذیر کرده است (ارفع و همکاران، ۱۳۹۲). تعارضات بین فردی در سازمان ها ناشی از تنش میان اعضای به دلیل اختلافات واقعی و یا درک شده می باشد (کلاتی، مایو و نوهریا^{۱۰}، ۲۰۱۴). تعارض بین فردی به یک سری واکنش های مرتبط با شناخت، احساسات و رفتار افراد مربوط می شود که تحت تاثیر عدم توافق بین افراد، احساسات و تداخل های منفی شکل می گیرد. تحقیقات قبلی تعارضات بین فردی را به دو نوع تقسیم می کند، تعارضات تک و چندجانبه. و تحقیقات بر مدل های تعارضات بین فردی متمرکز شده اند که ابعاد و مدل های عملکرد تعارضات بین فردی را از منظر بیان تفسیر می کنند (پانهان و همکاران^{۱۱}، ۲۰۱۶). تعارض بین فردی شدید مضر در نظر گرفته می شود و اثرات نامطلوبی دارد، این در حالی است که کار کردن در یک محیط امن بسیار مهم می باشد. (وست و همکاران^{۱۲}، ۲۰۱۱). برخورد مؤثر با تعارض، چالش اساسی در تعاملات افراد در محیط کار است. تعارض امری طبیعی و پدیده ای اجتناب ناپذیر در زندگی فردی و سازمانی است و به دلایل متعدد و در اشکال

1 Abenavoli, et. al

2 Job burnout

3 Marmaya et al.

4 Emotional exhaustion

5 Depersonalization

6 Decreased personal accomplishment

7 Schaufeli, Maslach, & Marek

8 Gill

9 Shah

10 Gulati, Mayo, Nohria

11; Yiyong et. al

12 West et. al

مختلف ظهور می کند(فیاضی، ۱۳۸۸). در زندگی سازمانی تعارض با قدرت در ارتباط می باشد. تعارض ممکن است بین افراد و یا بین گروه ها بوجود آید. در واقع تعارض دو طرفه وجود دارد، که ممکن است فرد با فرد، یا فرد در مقابل گروه یا دو گروه یا دو دسته چند گروهی و یا یک گروه و یک دسته در مقابل یکدیگر معارض شوند. تعارض در سازمان یعنی، اختلاف کلی، جزئی، واقعی یا احساسی، بین نقش ها، هدف ها، قصدها و علایق یک یا چند نفر و یا چند گروه. مفهوم تعارض، مفاهیم دیگری را نیز منعکس می کند، از جمله عدم تفاهم، مشاجره، تفاوت و عدم توافق(سیدجوادی، ۱۳۹۴).

آلموست^۱(۲۰۱۰). انواع تعارض در محیط های کار را در سطوح تعارض درون فردی^۲، تعارض بین فردی^۳، تعارض بین گروهی^۴ و تعارض درون گروهی^۵ تقسیم بندی نموده است. بی شک توجه به هیجانات در سازمان به عنوان یک نیاز در بازارهای رقابتی امروز مطرح است و این امر مستلزم شناسایی وضعیت هیجانی کارکنان آن سازمان و مدیریت موثر آن برای کنترل تعارضات در سازمان می باشد. یکی از عوامل عمده ای که سبب هدر رفتن استعداد نیروی انسانی می گردد، تعارضات بین فردی است که تعارض گروهی و سازمانی را در پی دارد(میرباقری، ۱۳۹۴). در سازمان های آموزشی و مدارس هدف پرورش توانایی های انسان و آماده کردن او برای زندگی می باشد. با توجه به ماهیت ویژه کار این سازمان ها تعاملات گسترده ای وجود دارد، در جایی که تعامل وجود داشته باشد تعارض نیز به وجود خواهد آمد(رابینز، ۱۳۹۴).

در رابطه بین معلمان با مدیرانشان برخی از مهم ترین متغیرها از قبیل اضافه کاری، تعارض نقش و عدم مشارکت در تصمیم گیری، قابل توجه است(خان، یوسف و خان^۶، ۲۰۱۴). محققان ریشه تعارض معلمان را در عواملی مانند رضایت شغلی، نوع رابطه دبیران، پذیرش نقش دبیری و میزان مسئولیت پذیری برشمردند و نقش مدیر مدرسه را در حل عوامل مذکور مهم ارزیابی کردند(ایرل و همکاران^۷، ۲۰۱۳). در صورتی که مدیران مدارس نقش میانجی کر به جای توسل به زور را در حل تعارض بین معلمان داشته باشند، میزان انگیزه کاری معلم به مراتب افزایش خواهد یافت(جنک و هامیدوگلو^۸، ۲۰۱۲). اهمیت تعارض و مباحث فرسودگی شغلی در سازمان مورد علاقه محققان و صاحب نظران مدیریتی و سازمانی می باشد. لذا این بررسی بدنبال پاسخ به این سوال است که آیا میان تعارض بین فردی مدیران و دبیران با فرسودگی شغلی آنان در مدارس متوسطه رابطه وجود دارد؟

بررسی های مبانی نظری در مورد تعارض نشان داد نظریه پردازان روابط انسانی ادعا می کردند تعارض رخدادی طبیعی و اجتناب ناپذیر در گروه ها و سازمان هاست و نمی توان آن را حذف کرد و به مدیران توصیه می کردند زندگی با تعارض را فراگیرند و در صورت امکان آن را حل و فصل نمایند و حتی معتقد بودند، گاهی تعارض می تواند برای عملکرد کارآمد گروه مفید باشد. دیدگاه روابط انسانی از اواخر دهه ۱۹۴۰ تا اواسط دهه ۱۹۷۰ نظریه غالب در زمینه تعارض بود(رضائیان، ۱۳۹۶) به اعتقاد دوبرین^۹ (۲۰۰۴) تعارض در افراد و گروه ها یک امر طبیعی و نتیجه محیط رقابتی است و زمانی اتفاق می افتد که نیازها، خواسته ها، اهداف، عقاید یا ارزش های دو یا چند نفر با هم متفاوت باشد و اغلب با احساساتی نظیر خشم، درماندگی، دلسردی، تشویش، اضطراب و ترس، همراه باشد. مطالعات نشان داده که مطالعه افراد دارای تعارض یعنی اینکه تیم ها علی رغم تعارض میانشان چگونه با هم در تعامل هستند به اندازه مطالعه حالت های تعارض یعنی منبع و شدت ناسازگاری درک شده آنها اهمیت دارد(دی چورچ و همکاران^{۱۰}، ۲۰۱۳).

1 Almost,
2 within individual
3 . between individuals
4 between groups
5 . within groups
6 Khan, Yusoff, & Khan,
7 Earl, H & etall
8 Genç, O., Hamedoğlu, A
9 Dubrin
10 DeChurch et al.

نظر مکاتب فکری در مورد تعارض:

همواره بر سر نقش تعارض در سازمانها تعارض وجود داشته است. در سیر تکاملی اندیشه تعارض سه دیدگاه کلی به چشم می خورد. طرفداران دیدگاه اول بر این باورند که تعارض باید از میان برود. وجود چنین چیزی نشانه عملکرد در درون گروه است. این نظریه معروف به نظریه سنتی است. نظریه دوم یعنی نظریه رفتاری بر این باور است که تعارض نتیجه طبیعی و چاره ناپذیر گروه هاست. و نه تنها چیز نحسی نیست، بلکه این توانایی بالقوه را دارد که در تعیین عملکرد گروه نیرویی مثبت به حساب می آید. مکتب سوم، که نظریه جدید است، صریحا بر این اصرار دارد که علاوه بر آنکه تعارض نیرویی مثبت در گروه است، بلکه وجود آن برای عملکرد موثر گروه مطلقا ضرورت دارد. این نظریه را نظریه تعامل گرا می نامند (رابینز، ترجمه پارسائیان و اعرابی، ۱۳۹۵).

استفین رابینز (۱۹۹۴) عوامل موجد تعارض را به سه دسته تقسیم می کند:

عوامل فردی، عوامل گروهی و عوامل سازمانی.

۱. عوامل فردی - عوامل تعارض خود به دو دسته تقسیم می شوند یکی تعارض درون فردی دیگری تعارض میان فردی: الف- تعارض درون فردی: این نوع تعارض هنگامی به وقوع می پیوندد که خواسته ها، انتظارات، هدف ها و به طور کلی انتخاب های انطباق ناپذیر و ناسازگار و احکام الزام آور در پیش روی فرد قرار گیرد. چنانچه فرد در مورد آنچه از او انتظار می رود مردد باشد، انتظارات و خواسته ها از کارفرد متباین باشند، از فرد بیش از توانش توقع انجام کار و مسئولیت باشد تعارض درون فردی رخ داده است (رابینز، ترجمه پارسائیان و اعرابی، ۱۳۹۵). تعارض در هدف، تعارض در نقش، ناکامی و تعارض باورها و ادراکات و غیره از جمله این نوع تعارض ها هستند.

ب: تعارض میان فردی: تعارض میان فردی زمانی آغاز می شود که یک فرد رفتار فرد دیگر را به هر طریق آزار دهنده، تحریک کننده یا دردسرافرین می یابد (توماس^۱، ۱۹۷۶). درگیری بین فردی اختلاف بین دو نفر یا زیر گروه های یک سازمان است که تلخ و ناراحتی معنی دار را به همراه دارد (رومر و همکاران^۲، ۲۰۱۲).

۲. تعارضات درون گروهی و میان گروهی: که در مورد اول منظور برخورد های میان برخی از اعضای گروه با یکدیگر است که بر فرآیندهای درون گروهی اثر می گذارد و در مورد دوم برخورد و مخالفت گروه ها یا تیم های کاری یا بخش های مختلف سازمان با یکدیگر مد نظر است که می تواند زمینه بنیادی یا احساسی داشته باشد و هماهنگی فعالیت های کاری را دشوار سازد (نالتی^۳، ۱۹۹۳).

طالبی و خلیل زاده (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان تبیین سبک مدیریت تعارض مدیران مدارس بر اساس فرسودگی شغلی و استرس شغلی آنان در مناطق آموزش و پرورش شهرستان های خوی و چابهاره نشان داد بر اساس استرس شغلی مدیران، می توان سبک های مدیریت تعارض شامل همکاری، اجتناب، سازش و مصالحه را پیش بینی نمود. اما چون مقدار F به دست آمده برای سبک مدیریت تعارض رقابت از لحاظ آماری معنادار نمی باشد لذا نمی توان بر اساس استرس شغلی مدیران، سبک مدیریت تعارض رقابت را پیش بینی نمود. ضریب بتا نشان می دهد 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 می یابد. بر اساس فرسودگی شغلی مدیران، می توان سبک های مدیریت تعارض همکاری، سازش و مصالحه را پیش بینی نمود. اما چون مقدار F به دست آمده برای سبک مدیریت تعارض رقابت (۰/۰۴) و اجتناب (۳/۱۴) از لحاظ آماری معنادار نمی باشد ($P \geq 0.05$)؛ لذا نمی توان بر اساس فرسودگی شغلی مدیران، سبک مدیریت تعارض رقابت و اجتناب را پیش بینی نمود. ضریب بتا نشان می دهد به ازای هر واحد افزایش در

1 Thomas
2 Römer et.al.
3 Nalty

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.

توکلی، خانی، (۱۳۹۴) در بررسی با عنوان عوامل فردی، شغلی و بین فردی مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان، ضمن بررسی پژوهش‌های انجام گرفته در خصوص عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان، این عوامل را در سه دسته فردی، شغلی و بین فردی مورد کنکاش قرار داده اند. عوامل فردی شامل مواردی همچون سن، سابقه، تأهل، تعداد فرزندان، میزان ساعات اضافه کاری و کار نوبتکاری است. عوامل بین فردی دو مؤلفه حمایت اجتماعی و سرمایه اجتماعی را در بر می‌گیرد و عوامل شغلی استرس محل کار، نوبتکاری، اضافه کاری و تعارض کار- خانواده را شامل می‌شود.

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.

گل پرور و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان کارکردهای تعارض بین فردی و مدیریت تعارض در پیوند میان استرس و فرسودگی با پرخاشگری شان 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. بخش دیگر نتایج نشان داد که در تسلیم شدن بالا، فرسودگی هیجانی با پرخاشگری، در سازش و حل مساله پایین، فرسودگی هیجانی با پرخاشگری، در اعمال زور و اجتناب بالا، فرسودگی هیجانی با پرخاشگری رابطه نیرومندتری نشان دادند.

رودریگوز-مانتیلا و فرناندز -دیاز^۱ (۲۰۱۷) در پژوهش خود با عنوان تأثیر روابط بین فردی بر سندرم فرسودگی در معلمان متوسطه نشان دادند که رابطه ی معلم و دانش آموز، تأثیر بسزایی بر هر یک از سه بعد سندرم فرسودگی شامل (خستگی، بدبینی و ...) دارد و روابط معلم و همکاران نشان دهنده یک اثر متوسط در ابعاد فرسودگی شغلی معلمان است.

جوسی ام و میرکو . جوسی ام^۲ (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان نقش سرمایه روانشناختی و تعارض بین گروهی بر فرسودگی کارکنان و کیفیت خدمات: رویکرد چند سطحی نشان داد سرمایه روانشناختی بر هر دو متغیر فرسودگی شغلی و کیفیت خدمات تأثیر دارد و همچنین میان تعارض بین گروهی و فرسودگی شغلی رابطه معنی دارد وجود دارد.

مسیلا^۳ (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان مدیریت تعارض و رهبری مدرسه نشان داد که مدیران مدرسه با استفاده از سبک‌های نادرست و عدم استفاده از قوانین شفاف، نقش تشدید کننده ی منازعات را برای معلمان داشتند.

چارچوب نظری این تحقیق با استفاده از نظریه های مطرح در این زمینه تدوین گردیده است از میان نظریه های مطرح در فرسودگی شغلی می توان به نظریه مسلج و جکسون^۴ اشاره نمود که فرسودگی شغلی را دارای سه مولفه خستگی هیجانی یا عاطفی، مسخ شخصیت یا زوال شخصیت و فقدان موفقیت فردی یا کاهش احساس کفایت شخصی می دانند(مسلج و بورت^۵، نقل از صافی، محمدی و کلاهی، ۱۳۹۴).

روش

این تحقیق از نظر هدف از نوع کاربردی، و از نظر ماهیت و روش از نوع توصیفی-همبستگی می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه دبیران مدارس متوسطه اول و متوسطه دوم پسرانه دولتی شهر اهواز می شد که در سال تحصیلی ۹۴-۹۵ مشغول به کار بودند. با روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای چند مرحله ای نسبتی دو ناحیه ۴ و ۲ بعنوان نمونه آماری انتخاب

1 Rodríguez-Mantilla and Fernández-Díaz,

2 Jose M. Leon-Perez, *, Mirko Antino, and Jose M. Leon-Rubio

3 Msila, V

4 Maslach & Jackson

5 Maslach C, Burnout

گردید. دبیران مدارس متوسطه اول و متوسطه دوم پسرانه دولتی دو ناحیه ۱۸ و ۵ شهر اهواز شامل ۸۲۳ نفر می شد. در این پژوهش حجم نمونه آماری از طریق جدول کرجسی و مورگان برابر ۲۶۲ نفر تعیین شد که از این تعداد ۱۳۷ نفر از ناحیه ۴ و ۱۲۵ نفر از ناحیه ۲ می باشد. در این پژوهش به منظور اندازه گیری متغیرهای مورد نظر از پرسشنامه تعارض بین فردی در محیط کار (ICWQ) برای سنجش تعارض بین فردی در محیط کار که توسط گل پرور و واثقی (۱۳۸۹) بر اساس ابزارهای مطرح در این حوزه ساخت و اعتباریابی شده، استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۱۰ سوال می باشد به ترتیب دو حوزه تعارض با همکاران (۶ سوال) و تعارض با سرپرست (۴ سوال) را مورد سنجش قرار می دهد: یک نمونه از سوالات این پرسشنامه به این شرح است: اغلب اوقات با همکارانم دچار کشمکش و تعارض هستم. مقیاس پاسخ گویی این ۱۰ سوال نیز شش درجه ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۶) است. پرسشنامه تعارض با همکاران، مشکلات و تعارضات بین فردی با همکاران و تعارض با سرپرست، مشکلات و تعارضات بین فردی با سرپرست را مورد سنجش قرار می دهد. گل پرور و واثقی (۱۳۸۹) شواهد مربوط به روایی و پایایی این دو پرسشنامه را مستند ساخته و نشان داده اند که این پرسشنامه ها از شرایط مطلوبی برای سنجش تعارضات مطرح شده برخوردارند. پایایی این پرسشنامه در تحقیق گل پرور و واثقی (۱۳۸۹) با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۵، ۰/۸۳ پایایی این پرسشنامه را مورد تایید قرار داد. همچنین از پرسشنامه استاندارد فرسودگی شغلی مسلج (۱۹۸۱) استفاده شد. منظور از فرسودگی شغلی در این تحقیق میزان نمره ای است که مدیران مدارس مورد مطالعه از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج (۱۹۸۱) که دارای ۲۲ سوال است کسب خواهند کرد. مولفه های فرسودگی شغلی: خستگی عاطفی، شخصیت-زدایی و موفقیت فردی می باشد که در این پرسشنامه مورد سنجش قرار می-گیرند. اکبری، غفار ثمر، کیانی و اقتصادی (۱۳۹۰) ضریب پایایی این آزمون را با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۱ محاسبه کرده اند.

جهت محاسبه ضرایب پایایی و همبستگی از نرم افزار کامپیوتری SPSS نسخه بیست و یک استفاده شد. برای بررسی پایایی پرسشنامه های مذکور از نمونه اولیه ۲۵ تایی استفاده شد و از آلفای کرونباخ برای بدست آوردن پایایی پرسشنامه ها استفاده شد.

جدول (۲-۳) پایایی پرسشنامه ها

آلفای کرونباخ	تعداد سئوالات	
۰/۷۲۸	۱۰	پرسشنامه تعارض بین فردی
۰/۸۰۵	۲۲	فرسودگی شغلی

نتایج بررسی نرمال بودن داده ها

جهت بررسی نرمال بودن داده های بدست آمده از آزمون کلموگروف اسمیرنوف و شاپیرو ویلک استفاده شد:

جدول آزمون نرمال بودن داده ها

آزمون شاپیرو ویلک		آزمون کولموگروف اسمیرنوف			
مقدار آزمون	سطح معنی داری	مقدار آزمون	سطح معنی داری		
.122	.449	.506	.۰,۱۴۸	کاملاً مخالف	تعارض بین فردی
.189	.538	.464	.244	مخالف	
.244	.757	.308	.211	متوسط	
.215	.445	.461	.214	تا حدودی موافق	
.216	.719	.357	.245	موافق	
.233	.863	.283	.233	کاملاً موافق	فرسودگی شغلی
.235	.606	.296	.241	هرگز	
.245	.654	.343	.325	کم	

متوسط	.335	.215	.666	.274
متوسط بالا	.419	.244	.690	.266
زیاد	.332	.271	.869	.248
خیلی زیاد	.441	.241	.630	.298

طبق آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و شاپیرو ویلک با توجه به سطح معنی داری مناسب شاخص ها، مقادیر از سطح نرمالیته مناسبی برخوردارند. بنابراین به منظور تجزیه و تحلیل داده ها در این پژوهش از آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه بین متغیرها استفاده شد.

نتایج

میان تعارض بین فردی مدیران و دبیران با فرسودگی شغلی آنان در مدارس متوسطه رابطه وجود دارد. برای پاسخ به این سؤال از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد.

جدول (۴-۲) نتایج همبستگی پیرسون جهت تعیین رابطه میان سبک های هویت با انگیزش تحصیلی

فرسودگی شغلی			
تعداد	سطح معنی داری	همبستگی پیرسون	
۲۶۲	۰/۰۰۰	۰/۴۸۵	تعارض بین فردی
۲۶۲	۰/۰۰۰	۰/۱۴۶	تعارض با همکاران
۲۶۲	۰/۰۰۰	۰/۳۹۶	تعارض با سرپرست

با توجه به نتایج بدست آمده از آزمون همبستگی پیرسون همبستگی میان متغیر تعارض بین فردی با فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد همبستگی $I = 0/396$ به این معنا است که $23/52$ درصد واریانس مشترک وجود دارد. (واریانس مشترک دو برابر مقدار ضریب همبستگی به صورت درصد می باشد). به عبارت دیگر تعارض بین فردی قادر به تبیین تقریباً ۲۳ درصد واریانس نمره های فرسودگی شغلی دبیران دوره متوسطه می باشد. نتایج بدست آمده از آزمون همبستگی پیرسون در بررسی رابطه میان تعارض با همکاران با فرسودگی شغلی برابر با $(0/146)$ ، نشان داد تعارض با همکاران قادر به تبیین $2/13$ درصد واریانس نمرات فرسودگی شغلی دبیران دوره متوسطه می باشد. همچنین نتایج آزمون همبستگی $I = 0/396$ نشان داد بین دو متغیر تعارض با سرپرست و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد و می توان گفت تعارض با سرپرست قادر به تبیین $15/68$ درصد واریانس نمره های فرسودگی شغلی می باشد.

نتیجه گیری

نتایج بدست آمده از آزمون همبستگی پیرسون نشان داد میان تعارض بین فردی مدیران و دبیران با فرسودگی شغلی آنان در مدارس متوسطه رابطه وجود دارد. به طوری که سطوح بالای تعارض بین فردی با سطوح بالای فرسودگی شغلی دبیران در مدارس متوسطه همراه است. طالبی و خلیل زاده (۱۳۹۴) نیز با مدیریت تعارض می توان فرسودگی شغلی را کاهش داد که با نتایج این تحقیق همسو می باشد. همچنین تقی زاده (۱۳۹۰) نشان داد که میان سبک های شناختی با پیشرفت ریاضی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد که با نتایج این تحقیق همسو می باشد همچنین نتایج این تحقیق با بررسی توکلی، خانی، (۱۳۹۴) که یکی از عوامل موثر بر فرسودگی شغلی را، تعارض برمی شمارد، همسو می باشد. در پژوهش کر و گرجی (۱۳۹۳) نیز بین تعارض سازمانی با مولفه های فرسودگی شغلی به جز خستگی عاطفی رابطه مثبت معنادار وجود دارد که با نتایج تحقیق حاضر همسویی دارد. نتایج پژوهش گل پرور و همکاران (۱۳۹۱) نیز تاییدی بر وجود رابطه میان تعارض بین فردی با فرسودگی شغلی می باشد که همسو با نتایج این بررسی می باشد. نتایج بدست آمده با تحقیق رودریگوز-مانتیلا و فرناندز-دیاز (۲۰۱۷)

نیز همسویی دارد. در بررسی جوسی ام، میرکو و جوسی ام (۲۰۱۶) نیز میان تعارض بین گروهی و فرسودگی شغلی رابطه معنی دارد وجود دارد که با نتایج پژوهش حاضر همسویی دارد. بطور کلی نتایج این تحقیق نشان داد میان تعارض بین فردی مدیران و دبیران با فرسودگی شغلی آنان در مدارس متوسطه رابطه وجود دارد. تعارض در زندگی انسان اجتناب ناپذیر است و در سازمان ها و مدارس نیز به یک پدیده مرسوم و متداول تبدیل شده است (گریفین، مورهد، ۲۰۱۴). وجود افراد مختلف با ویژگی های شخصیتی، نیازها، باورها، انتظارات و ادراکات متفاوت بروز تعارض در سازمان ها را امری اجتناب ناپذیر کرده است (درگاهی و همکاران، ۱۳۸۷). از این رو پیشنهاد می شود جهت کاهش عوارض منفی تعارض بین فردی مدیران و معلمان از مدیریت تعارض استفاده نمایند. مدیریت مناسب تعارضات در سازمان ها برای همه کارکنان امری ضروری به شمار می رود. (هلریجل و اسلکوم، ۲۰۱۱) مدیریت نامناسب تعارضات بین فردی می تواند فرسودگی شغلی دبیران را تشدید نموده و دبیرانی که نتوانند در برخورد با تعارضات بین فردی چه با مدیران و چه با همکارانشان، سبک مناسبی را برگزینند، با فرسودگی شغلی بیشتری مواجه خواهند شد. به عنوان یک نتیجه گیری کلی می توان گفت در حالیکه روابط بین فردی معلم نقش مهمی در ایجاد فرسودگی شغلی ایفا می کند، باید در پژوهش های آتی آموزش دبیران برای کسب استراتژی های مواجهه و غلبه بر موقعیت های تعارض صورت پذیرد. برای انجام این کار تحقیقات کاربردی با هدف درمان فرسودگی شغلی و همچنین پیشگیری، با توجه به اینکه کیفیت آموزش به معلمان بستگی دارد، کاملاً ضروری می باشد.

منابع

- ارفع، عاطفه؛ شریفی خیرآبادی، رسول؛ رئیس، یارعلی؛ توسلیان، زهره (۱۳۹۲). مدیریت تعارض و تعارض در مدیریت. مقاله های همایش های ایران. کنفرانس بین المللی مدیریت، چالشها و راهکارها
- اکبری، رامین؛ غفارثمر، رضا؛ کیانی، غلام-رضا و اقتصادی، احمدرضا. (۱۳۹۰). اعتبار و روایی و عاملی و ویژگی های روان سنجی پرسشنامه فرسودگی شغلی (مسلش). فصلنامه دانش و تندرستی. دوره ۶، شماره ۳، صص ۸-۱.
- ایران-زاده، سلیمان؛ سببی-پور اصل، گلناز و ضیائی حاجی پیرلو، مصطفی. (۱۳۹۲). مدیریت تعارض. تبریز: افق دانش.
- توکلی، سیدمجتبی؛ خانی، ناصر (۱۳۹۴). عوامل فردی، شغلی و بین فردی مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان. اولین کنفرانس ملی مدیریت راهبردی خدمات.
- جمشید ملک آرا، بهمن (۱۳۸۸). بررسی رابطه مدیریت زمان با فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل امور مالیاتی آذربایجان غربی در سال مالی ۱۳۸۶. پژوهشنامه مالیات. دوره جدید - ۱۷، شماره ۴ (مسلسل ۵۲)؛ از صفحه ۸۱ تا صفحه ۹۸.
- درگاهی، حسین؛ موسوی، سید محمد هادی، عراقیه فراهانی سمانه، شهام گلسا. مدیریت تعارض و راهبردهای مرتبط. پیابورد سلامت. ۱۳۸۷؛ ۲ (۱ و ۲): ۶۳-۷۲
- رابینز، استیفن پی. (۱۳۹۴). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه: علی، پارسائیان و سید محمد، اعرابی. تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی.
- رضائیان، علی (۱۳۹۶). مدیریت تعارض و مذاکره (مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته). ناشر: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)
- ساعتچی، محمود (۱۳۹۳) ب؛ بهداشت روانی در محیط کار (با تاکید بر فشار روانی و فرسودگی شغلی). تهران: نشر ویرایش.
- سید جوادین، سیدرضا (۱۳۹۴). مدیریت رفتار سازمانی. ناشر نگاه دانش.
- صافی، محمدحسین؛ محمدی، فریما؛ کلاهی، علی اصغر (۱۳۹۴). رابطه رضایت شغلی با مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی کارکنان. سلامت اجتماعی. دوره دوم. شماره ۴. صص ۲۶۶-۲۷۴.

1 Jose M. Leon-Perez, *, Mirko Antino, and Jose M. Leon-Rubio
2 GriffinWR, Moorhead
3 Hellriegel D, Slocum

- طالبی، بهنام؛ خلیل زاده، احد (۱۳۹۴). تبیین سبک مدیریت تعارض مدیران مدارس بر اساس فرسودگی شغلی و استرس شغلی آنان در مناطق آموزش و پرورش شهرستان‌های خوی و چابهار. مطالعات جامعه‌شناختی. مقاله ۳، دوره ۹، شماره ۳۴، بهار ۱۳۹۶، صفحه ۵۱-۶۸
- غفوران، هما؛ فلامرزی، آمنه (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین تعارض و عملکرد شغلی کارکنان. فصلنامه تازه‌های روان‌شناسی صنعتی سازمانی. سال نخست. شماره ۲. صص ۳۵-۴۹
- فیاضی، مرجان (۱۳۸۸). تعارض ادراک شده و سبک‌های مدیریت آن. پژوهش‌نامه مدیریت تحول (پژوهش‌نامه مدیریت): نیمه دوم ۱۳۸۸، دوره ۱، شماره ۲؛ از صفحه ۹۰ تا صفحه ۱۱۰
- کر، سلیمه؛ گرجی، محمدباقر. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین تعارض سازمانی با فرسودگی شغلی در مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی. سومین همایش علوم مدیریت نوین. گرگان.
- گل‌پرور محسن؛ واثقی زهرا؛ مصاحبی محمدرضا؛ جوادیان زهرا (۱۳۹۱). کارکردهای تعارض بین فردی و مدیریت تعارض در پیوند میان استرس و فرسودگی با پرخشگری. روانشناسی معاصر، دوره ۷، شماره ۲ (پیاپی ۱۴)؛ از صفحه ۶۱ تا صفحه ۷۲
- مسلش، کریستینا؛ پی‌لیتر، میشل (۱۳۸۷) آرامش در کار (کاربرد نظریه فرسودگی شغلی). ترجمه زهرا یوسف و محمدرضا عابدی. نشر گپ.
- میرباقری، ابراهیم (۱۳۹۴). ارتباط بین هوش هیجانی بین فردی با تعارض بین فردی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه سمنان. دانشکده علوم اقتصادی.

- Abenavoli, R.M., Jennings, P., Greenberg, M., Harris, A., & Katz, D. (2013). The protective effects of mindfulness against burnout among educators. *Psychology of Education Review*, 37, 57-72
- Almost, J.M. (2010). Antecedents and consequences of intergroup conflict among nurses in acute care settings. Doctoral Dissertation of Nursing, University of Toronto.
- Gulati R, Mayo A, Nohria N. Management (1st ed). Cengage Learning; 2014. 411-7 p.
- DeChurch L. A., Mesmer-Magnus J. R., Doty D. (2013). Moving beyond relationship and task conflict: toward a process-state perspective. *J. Appl. Psychol.* 98, 559-578. 10.1037/a0032896
- Dubrin, A. J. (2004). Applying psychology, individual and organizational effectiveness, New Jersey, Pearson, Prentice Hall
- Earl, H., Cheek, J., Jimmy, D., Lindsay, E. (2013). Principal's Roles and Teacher Conflict A Recapitulation. *Journal of Learning Disabilities*, 5(8), 23-30.
- Jose M. Leon-Perez, Mirko Antino, and Jose M. Leon-Rubio (2016). The Role of Psychological Capital and Intragroup Conflict on Employees' Burnout and Quality of Service: A Multilevel Approach. *Front Psychol.* 2016; 7: 1755.
- Hellriegel D, Slocum JW (2011). Organizational behavior, 13th Ed, South-Western, Cengage Learning; 2011.
- Genç, O., Hamedoğlu, A. (2012). The Effect of Conflict Resolution Strategies of the Primary School Principals on the Motivation of the Teachers. *International Online Journal of Educational Sciences*, 4 (3), 612-616.
- Gill AS, Flaschner AB, Shachar M. (2006). Mitigating stress and burnout by implementing transformational leadership. *Int J Contet hospit. Manage.* 2006; 18(6): 469-481
- Griffin WR, Moorhead G (2014). Organizational behavior, 11th ed, south-western, cengage Learning; 2014

- Khan, F., Yusoff, R., & Khan, A. (2014). Job demands, burnout and resources in teaching a conceptual review. *World Applied Sciences Journal*, 30, 20-28.
- Marmaya, N. H., Zawawi, N., Hitam, M., and Jody, J. M. (2011). Organizational commitment and job burnout among employees in Malaysia. *International conference on business and economics research*, Kuala Lumpur, Malaysia. IACSIT Press, Kuala Lumpur, Malaysia: 187-185
- Msila, V. (2012). Conflict Management and School Leadership. *Kamla-Raj - J Communication*, 3(1), 25-34.
- Nalty P (1993): "What the unions want now?" *fortune* ; 1993 , pp: 235-236.
- Rodríguez-Mantilla, Jesús Miguel and Fernández-Díaz, M José (2017). The effect of interpersonal relationships on burnout syndrome in Secondary Education teachers. *Psicothema* 2017, Vol. 29, No. 3, 370-377
- Römer M, Rispens S, Giebels E, Euwema MC (2012) A Helping Hand? The Moderating Role of Leaders' Conflict Management Behavior on the Conflict-Stress Relationship of Employees. *Negotiation Journal* 28(3): 253-277.
- Shah M (2017) Impact of Interpersonal Conflict in Health Care Setting on Patient Care; the Role of Nursing Leadership Style on Resolving the Conflict. *Nurse Care Open Acces J* 2(2): 00031. DOI: 10.15406/ncoaj.2017.02.00031
- Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (Eds.). (1993). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington, DC: Taylor & Francis.
- Thomas K (1976). *Conflict and Conflict Management* . Newyork : John wiley publication ; 1976 :97.
- West M, Dawson J, Admasachew L, et al. NHS (2011). *staff management and health service quality*. London: Department of Health; 2011.
- Yanhan, ZHU; Yiyong, ZHOU ; Liying, LIU ; Bosi, LI (2016). Interpersonal conflict in organization: Types, models and expression. *Advances in Psychological Science* 2016, Vol. 24 Issue (5) : 824-835