

تأثیر رضامندی و استرس شغلی در شیوه به کارگیری راهبردهای مدیریت تعارض کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

مهدی شقاقی (نویسنده مسئول)

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران
Mhd.shaghaghi@gmail.com

روح‌الله عباسی

کارشناس ارشد روانشناسی دانشگاه تربیت مدرس
abbasi.ro@gmail.com

رضا عباسی

دانشجوی دکتری مدیریت، دانشگاه علامه طباطبائی
r.a.manager@gmail.com

محمدرضا برزویی

کارشناسی ارشد فرهنگ و ارتباطات دانشگاه امام صادق (ع)
borzooei@gmail.com
تاریخ دریافت: ۱۳۸۹/۱/۱۸؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۸۹/۴/۲۱

چکیده

هدف: هدف این پژوهش بررسی نقش مؤلفه‌های استرس شغلی و انتظار از شغل در نحوه اتخاذ راهبردهای مدیریت تعارض در میان کتابداران است.

روش: روش پژوهش حاضر پیمایشی و از نوع تحلیل همبستگی است. در پژوهش حاضر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده تعداد ۱۱۵ نفر به‌عنوان گروه نمونه از میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور انتخاب شد و پرسشنامه‌های منابع استرس (هلریگل و اسلوکام)، انتظار از شغل (لازیر)، و مدیریت تعارض (پوتنام و ویلسون) به‌وسیله آن‌ها تکمیل گردید و داده‌ها به کمک آزمون t مستقل، آزمون معناداری ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه (گام‌به‌گام) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد که در میان کتابداران، مؤلفه‌های مربوط به منابع استرس با راهبردهای مدیریت تعارض رابطه معنادار دارند. همچنین یافته‌ها حکایت از رابطه معنادار میان عوامل نگهدارنده با راهبرد راه‌حل‌گرایی و رابطه معنادار معکوس سابقه کار با راهبرد رقابت دارد. همچنین تفاوت کتابداران دارای تحصیلات کتابداری با کتابداران فارغ‌التحصیل سایر رشته‌ها از نظر راهبرد اتخاذی مورد بررسی قرار گرفته است.

اصالت/ارزش: پژوهش حاضر می‌تواند دستمایه خوبی در خصوص اتخاذ بهترین رویکردها جهت نیل به مناسب‌ترین راهبردهای مدیریت تعارض (که می‌توان از راهبرد راه‌حل‌گرایی نام برد) ارائه دهد و نقش و تأثیر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، میزان استرس، و توقع افراد از شغل را در اتخاذ این راهبردها نشان دهد.

کلیدواژه‌ها: استرس شغلی، انتظار از شغل، مدیریت تعارض، کتابخانه‌های عمومی، کتابدار

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی

فصلنامه علمی- پژوهشی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، (شاپا): ۷۸۳۸-۱۰۲۷ نمایه شده در ISC

دوره ۱۷، شماره ۱، پیاپی ۶۴، بهار ۱۳۹۰ ۵۳-۷۰

مقدمه

کتابخانه‌های عمومی همانند سایر نهادها و سازمان‌ها دو نوع ارتباط با محیط دارند: ارتباط با محیط داخلی سازمان شامل ارتباط با ساختار سلسله‌مراتب سازمانی و همکاران و دوم ارتباط با محیط خارجی سازمان شامل مراجعه‌کنندگان و مخاطبان. با توجه به قرار گرفتن کتابخانه‌ها ذیل ساختار سازمان مادر و نیز اهمیت ارتباط با مخاطب، سطح برخورد و تماس با محیط در چنین نهادی بسیار بالاست و کتابداران در چنین محیطی، تعارض‌های مختلفی را در برخورد با انواع مختلف و متفاوتی از افراد از هر قشر، طبقه، مذهب، سن، جنس، و تحصیلات تجربه می‌کنند. در متون مختلف حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی، به‌خاطر این سطح تماس بالا با جامعه و محیط داخلی و خارجی، بر توانایی‌های ارتباطی و مدیریتی کتابداران تأکید شده، و حتی در بسیاری از شاخص‌های عضوگیری، بر این ویژگی کتابداران تأکید زیادی صورت گرفته است (پی.ال.ای^۱، ۲۰۰۹). در چنین محیطی، توانایی کتابداران در حل تعارضات و اتخاذ مناسب‌ترین روش‌ها برای مواجهه با موقعیت‌ها، تضادهای اختلاف آراء، و تعارضات احتمالی که هر لحظه وقوع آن محتمل است، یکی از توانایی‌های کلیدی به شمار می‌رود زیرا کتابدار کتابخانه عمومی بر خلاف بسیاری از کتابداران انواع کتابخانه‌های دیگر دارای نقش اجتماعی پر رنگ‌تری است و به‌عنوان مشاور و امین عمل می‌کند (نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور ۱۳۸۹).

در مطالعات سازمانی، اجتماعی درباره تعریف دقیق تعارض وجود ندارد (توماس^۲، ۱۹۹۲). اما تعریف مقبول از تعارض تعریفی است که دارای سه مشخصه مهم تعارض با عنوان کنش و واکنشی بودن، برهمبسته بودن، و مغایر بودن اهداف باشد (پوتنام و پول^۳، ۱۹۸۷). دانشمندان علم مدیریت با مطالعه رفتار انسان‌ها در مواجهه با تعارضات، شیوه‌های مواجهه‌ای را ارائه داده‌اند. از مهمترین آنها، پنج شیوه‌ای است که توماس برای اداره تعارضات بین فردی مورد شناسایی قرار داده که عبارتند از: رقابت، همکاری، اجتناب، انطباق، و مصالحه. بعدها پوتنام و ویلسون^۴ پنج شیوه مذکور را تحت سه راهبرد دسته‌بندی کردند که شامل راهبرد راه‌حل‌گرایی (شامل شیوه‌های مصالحه و همکاری)، راهبرد عدم مقابله (شامل شیوه‌های اجتناب و انطباق)، و راهبرد کنترل که ناظر بر شیوه رقابتی است (مقیم، ۱۳۸۶).

1. Public Library Association (PLA)
3. L. L. Putnam and M. S. Pool

2. K. W. Thomas
4. L. L. Putnam and C. E. Wilson

از سوی دیگر، رضایت شغلی را به مجموعه احساس‌هایی که هر فرد در مورد شغل خود دارد (اسپکتور^۱، ۱۹۹۷) تعریف کرده‌اند. رضایت از شغل بر اساس تئوری هرزبرگ^۲، به عوامل انگیزشی^۳ و عوامل نگهدارنده^۴ تقسیم می‌شود. انگیزش افراد، وابسته به شدت انگیزاننده‌ها است. انگیزاننده‌ها، نیازها و خواسته‌های درونی افراد تعریف شده‌اند که گرایش به هدف دارند و ممکن است خودآگاه یا ناخودآگاه باشند. به عبارت دیگر انگیزاننده‌ها «چرایی» رفتار هستند؛ رفتارها هدف‌گرا هستند؛ و هدف‌ها نیز در خارج از افراد قرار دارند. همچنین، عوامل بهداشتی یا نگهدارنده عبارت از حقوق، مقام، شرایط کاری، روابط متقابل افراد و غیره هستند که این عوامل مستقیماً با فعالیت کاری افراد ارتباطی ندارند، اما وقتی کیفیت آنها کاهش می‌یابد، باعث نارضایتی کارکنان می‌گردد (مقیمی، ۱۳۸۶). به هنگام بروز نارضایتی، ممکن است نشانه‌های رفتاری مختلفی از سوی افراد بروز کند که عمده‌ترین آنها عبارت از غیبت از کار، رها کردن شغل، حادثه‌های ناشی از کار و فقدان بهره‌وری می‌باشند (آزاد مرزآبادی و طرخورانی، ۱۳۸۶). به علاوه، منظور از استرس نیرویی است که در موقع اعمال بر یک نظام، موجب برخی تغییرات قابل توجه در آن می‌شود که این نیروها می‌توانند فیزیکی، روانشناختی، و یا اجتماعی باشند. در این صورت، استرس به این مفهوم یک علت است و مقدمه بعضی معلول‌هاست (گریفین و مورهد^۵، ۲۰۰۶) که از جمله آن معلول‌ها می‌تواند رویکردی باشد که فرد در مواجهه با تعارضات و اختلافات پیش می‌گیرد. سه دسته از نشانه‌ها وجود دارد که در شرایط استرس شغلی بروز می‌کند که عبارت از نشانه‌های جسمانی، نشانه‌های روانی، و نشانه‌های رفتاری هستند. نشانه‌های جسمانی را به دشواری می‌توان تشخیص داد زیرا در حالی که شرایط کاری با بیماری‌ها و آسیب‌های جسمی همراه است، نمی‌توان به درستی استنباط کرد که این آسیب‌های جسمی تا چه حد معلول استرس شغلی و تا چه حد معلول سایر جنبه‌های زندگی است اما با این حال ضعف، سردردهای طولانی و مزمن، و بی‌خوابی از علائمی است که به عنوان معلول فیزیکی برای استرس شغلی برشمرده‌اند (وودز^۶، ۱۹۹۹). به طریق اولی، از نمونه‌های بارز نمونه‌های روانی می‌توان به عدم رضایت شغلی و از نمونه‌های رفتاری می‌توان به نحوه مواجهه با تعارضات اشاره نمود.

1. P. E. Spector
2. Hygienic Factors

2. Herzberg
5. Ricky W. Griffin and Gregory Moorhead

3. Motivational Factors
6. Woods, P

با توجه به مباحث مطرح شده، می‌توان انتظار داشت که میزان استرس شغلی فرد و میزان رضایت وی از شغل از عوامل تغییردهنده یا تأثیرگذار بر رفتار به‌شمار آیند که یکی از مهمترین این رفتارها، اتخاذ مناسب‌ترین راهبرد توسط کتابدار در برخورد با تعارضات در محیط داخلی و خارجی سازمان است. به این منظور، مقاله حاضر در جست‌وجوی کشف یا ارتباط این عوامل و تأثیراتی است که ممکن است استرس شغلی و رضایت از شغل بر روی شیوه‌های اتخاذ راهبردهای مدیریتی مختلف توسط کتابدار در مواجهه با تعارضات داشته باشد.

تعاریف عملیاتی

کتابداران: منظور از کتابداران، جامعه نمونه‌ای از کتابداران مرد کتابخانه‌های عمومی کل کشور وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور است.

رضایت شغلی: منظور از رضایت شغلی، تئوری دو عاملی هرزبرگ (مقیم، ۱۳۸۶) است که رضایت شغلی را به دو عامل نگهدارنده (بهداشتی) و انگیزشی تقسیم نمود. عوامل انگیزشی به خواسته‌ها و نیازهای متعالی و درونی (غیر مادی) افراد وابسته است که گرایش به هدف دارند و عوامل بهداشتی عواملی مانند حقوق، مقام، شرایط کاری، و ... هستند که مستقیماً با فعالیت‌های فرد ارتباطی ندارند اما وقتی کیفیت آنها کاهش می‌یابد، باعث نارضایتی کارکنان می‌گردد.

استرس شغلی: منظور از استرس شغلی، سه نوع استرس موجود در محیط کار به نام‌های استرس محیط فیزیکی، استرس ابهام نقش، و استرس تضاد نقش مطرح شده توسط هلریگل و اسلوکام^۱ (مقیم، ۱۳۸۶) می‌باشد که سرجمع آنها، معیاری درباره استرس کلی محیط کار ارائه می‌دهد.

راهبردهای مدیریت تعارض: منظور از راهبردهای مدیریت تعارض، پنج راهبرد همکاری، اجتناب، انطباق، رقابت و مصالحه است که توسط پوتنام و ویلسون در سه راهبرد راه‌حل‌گرایی، راهبرد عدم مقابله، و راهبرد کنترل دسته‌بندی شده است.

فرضیه‌ها

۱. بین مؤلفه‌های استرس شغلی و راهبرد راه‌حل‌گرایی رابطه مثبت معنادار وجود دارد.
۲. بین مؤلفه‌های انتظار از شغل و راهبرد راه‌حل‌گرایی رابطه مثبت معنادار وجود دارد.

1. Don Hellriegel and John W. Slocum

۳. بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (سن و سابقه کار) با راهبرد راه‌حل‌گرایی رابطه مثبت معنادار وجود دارد.

روش پژوهش

با توجه به اینکه هدف از این مطالعه پیش‌بینی متغیر ملاک (استراتژی مدیریت تعارض) به کمک متغیر پیش‌بین (رضامندی و استرس شغلی) است، به همین دلیل پژوهش حاضر در زمره طرح‌های همبستگی قرار دارد. جامعه آماری شامل کلیه کتابداران مرد کتابخانه‌های عمومی کشور که دارای تحصیلات کارشناسی و بالاتر است که بالغ بر ۷۰۰ نفر می‌باشند. برای نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده از میان کتابداران مرد دارای تحصیلات کارشناسی و بالاتر حاضر در اردوی آموزشی کتابداران کتابخانه‌های عمومی سراسر کشور، با رعایت کفایت n در تحقیقات همبستگی، تعداد ۱۱۵ نفر انتخاب شدند. ابزارهای اندازه‌گیری عبارتند از پرسشنامه انتظار از شغل (بر پایه نظریه هرزبرگ)، پرسشنامه ارزیابی استرس و پرسشنامه مدیریت تعارض (بر پایه نظریه پوتنام و ویلسون) و پرسشنامه اطلاعات فردی (شامل سن، سابقه کار در کتابخانه و رشته تحصیلی). ۱. پرسشنامه انتظار از شغل

این پرسشنامه تألیف لازیر^۱ در سال ۱۹۹۳ است (مقیمی، ۱۳۸۶) که بر اساس دو بعد تئوری انگیزش-بهداشت هرزبرگ طراحی شده و اهمیت عوامل انگیزشی یا نگهدارنده (بهداشتی) فرد را تعیین می‌کند. پرسشنامه حاوی ۱۲ پرسش است که در یک طیف لیکرتی به جامعه پژوهش ارائه گردید. چون پرسشنامه بر پایه نظریه‌ای قوی و بر اساس نظرات یکی از اندیشمندان مشهور مدیریت روابط سازمانی (لازیر) طراحی شده، از روایی صوری و محتوایی بالایی برخوردار است. برای تعیین روایی سازه از روش همسانی درونی استفاده شده است. مطابق این روش، ضریب همبستگی هر یک از سؤالات با نمره کل خرده آزمون مربوطه محاسبه شده که همگی در سطح $p < 0.001$ معنی‌دار بوده است.

برای محاسبه پایایی پرسشنامه در یک اجرای مقدماتی در جامعه‌ای به اندازه ۳۵ نفر، ضریب آلفای کرونباخ برای سازه انگیزشی ۰/۸۶ و برای سازه بهداشتی ۰/۹۲ به دست آمد که نشان از پایایی بالای پرسشنامه است.

1. R. N. Lussier

۲. پرسشنامه ارزیابی استرس

پرسشنامه ارزیابی استرس توسط هلیگل و اسلوکام در سال ۱۹۹۶ طراحی شده (مقیمی، ۱۳۸۶) که میزان استرس فرد را در شغلش اندازه‌گیری می‌کند. پرسشنامه دارای ۱۰ پرسش است که در سه سازه محیط فیزیکی، تضاد شغل، و ابهام نقش در یک طیف لیکرتی طراحی شده است. چون پرسشنامه بر پایه نظریه‌ای قوی و بر اساس نظرات دو تن از اندیشمندان مشهور مدیریت (هلیگل و اسلوکام) طراحی شده، از روایی صوری و محتوایی بالایی برخوردار است.

برای تجزیه و تحلیل آماری از آزمون t مستقل، آزمون معناداری ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه استفاده شده است. برای تعیین روایی سازه از روش همسانی درونی استفاده شده است. مطابق این روش، ضریب همبستگی هر یک از سؤالات با نمره کل خرده آزمون مربوطه محاسبه شده که همگی در سطح $p < 0.001$ معنی‌دار بوده است. برای محاسبه پایایی از ضریب آلفای کرونباخ در یک طرح مقدماتی برای ۳۵ نفر از افراد جامعه استفاده شده که برای سازه‌های محیط فیزیکی، تضاد شغل، و ابهام نقش به ترتیب مقدار ۰/۹۳، ۰/۸۶، و ۰/۹۱ به‌دست آمد که نشانگر پایا بودن پرسشنامه مذکور است.

۳. پرسشنامه مدیریت تعارض (یا مدیریت تضاد)

این پرسشنامه در کتاب رابینز^۱ در سال ۱۹۹۴ بر اساس نظریه پوتنام و ویلسون طراحی شده (مقیمی، ۱۳۸۶) که سبک مدیریت تعارض افراد را روشن می‌سازد. بر اساس این نظریه، پنج شیوه رقابت، همکاری، اجتناب، انطباق، و مصالحه برای مواجهه با تصادهای شغلی وجود دارد. پوتنام و ویلسون این پنج شیوه را درون سه راهبرد عدم مقابله، راه‌حل‌گرایی، و کنترل تدوین کردند. این پرسشنامه حاوی ۳۰ سؤال است که هر ۱۰ سؤال آن یکی از این راهبردها را می‌سنجد. چون پرسشنامه بر پایه نظریه‌ای قوی (پوتنام و ویلسون) و بر اساس نظرات یکی از اندیشمندان مشهور مدیریت رفتار سازمانی (رابینز) طراحی شده، از روایی صوری و محتوایی بالایی برخوردار است. برای تعیین روایی سازه از روش همسانی درونی استفاده شده است. مطابق این روش، ضریب همبستگی هر یک از سؤالات با نمره کل خرده آزمون مربوطه محاسبه شده که همگی در سطح $p < 0.001$ معنی‌دار بوده است. برای محاسبه پایایی از ضریب آلفای کرونباخ در یک طرح مقدماتی

1. Stephen P. Robbins

متشکل از ۳۵ نفر استفاده شده که این ضریب برای هر یک از سازه‌های عدم مقابله، راه‌حل‌گرایی، و کنترل به ترتیب ۰/۸۹، ۰/۸۴، و ۰/۸۷ بوده که نشانگر پایایی ابزار تحقیق است. برای تجزیه و تحلیل آماری از آزمون t مستقل، آزمون معناداری ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه استفاده شده است.

پیشینه

با بررسی پژوهش‌های انجام شده در حوزه تأثیر و تأثرات رضایت شغلی، استرس شغلی، و سبک‌های مدیریت تعارض در میان کتابداران (به‌ویژه کتابداران کتابخانه‌های عمومی) یافته‌های اندکی به‌دست آمد که هر یک از آنها به‌صورت جداگانه در قسمتی از کار خود به تأثیر استرس شغلی یا رضامندی شغلی بر سبک‌های مدیریت تعارض با ابزارهایی غیر از ابزارهای به‌کار رفته در این پژوهش و در جوامع شغلی مختلف (غیر کتابدار) پرداخته بودند که ذیلاً به آنها اشاره می‌شود. سادات ناصری (۱۳۷۹) در پژوهش خود به بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض مدیران و استرس شغلی کارکنان در بانک‌های کشاورزی شهر تهران پرداخت. یافته‌های وی نشان داد که بین سبک‌های مدیریت تعارض تشریک مساعی و مصالحه (که بیش از سایر سبک‌ها توسط مدیران به‌کار گرفته می‌شد) از یک سو و استرس شغلی کارکنان رابطه معنادار معکوس وجود دارد؛ به‌طوری‌که با افزایش استفاده از این دو سبک توسط مدیران، استرس کارکنان کاهش می‌یابد و برعکس.

عاجلو، قربانی، و احمدی (۱۳۸۵) در پژوهشی به بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد ورامین-پیشوا پرداختند. یافته‌های آنها نشان داد که بین سبک‌های مدیریت تعارض رقابت، همکاری، اجتناب، و مصالحه با استرس شغلی رابطه معناداری وجود دارد اما سبک انطباق و استرس شغلی کارکنان رابطه معناداری نداشتند. به‌علاوه، مشخص شد که میزان استرس شغلی کارکنانی که مدیرانشان از سبک اجتناب استفاده می‌کنند از کارکنانی که مدیرانشان از سبک همکاری استفاده می‌کنند بیشتر است.

علی‌شاد و منفردی راز (۱۳۸۶) در پژوهشی به بررسی رابطه بین استراتژی‌های مدیریت تعارض مدیران و میزان استرس شغلی دبیران مقطع متوسطه شهرستان قوچان پرداختند. یافته‌های آنها نشان داد که رابطه معناداری میان راهبردهای مواجهه با تعارضات توسط مدیران و میزان

استرس شغلی دبیران وجود ندارد. همچنین، یافته‌های این پژوهش نشان داد که مدیران مدارس متوسطه قوچان بیشتر از سبک اجتناب در مواجهه با تعارضات استفاده می‌کنند.

سلیمانی (۱۳۸۴) در پژوهشی به بررسی رابطه رضایت شغلی و روحیه کارکنان مدارس با اتخاذ سبک‌های مدیریت تعارض توسط آنها پرداخت. یافته‌های این تحقیق نشان داد که سطح رضایت شغلی کارکنان در گرایش آنان به اتخاذ راهبردهای مدیریت تعارض تأثیر دارد؛ به‌طوریکه افرادی که رضایت شغلی و روحیه بالا دارند در مقایسه با کسانی که از رضایت شغلی پایینی برخوردار هستند، بیشتر به اتخاذ شیوه‌های اثربخش (همکاری، تشریک مساعی، و راه‌حل‌گرایی) جهت مدیریت تعارض گرایش نشان می‌دهند. همچنین، به عکس، افرادی که رضایت شغلی و روحیه پایین دارند در برخورد با تعارضات بین فردی بیشتر به کاربرد شیوه‌های غیر اثربخش (رقابتی، تسلط، عدم مقابله) تمایل نشان می‌دهند.

فرامرزی (۱۳۸۷) در تحقیقی به بررسی سبک‌های مدیریت تعارض مدیران کتابخانه‌های دانشکده‌های واقع در پردیس مرکزی دانشگاه تهران پرداخت و در نهایت چنین نتیجه گرفت که مدیران بیشتر به استفاده از سبک تشریک مساعی در مواجهه با تعارضات گرایش دارند و سبک‌های مصالحه، مدارا و اجتناب در رتبه‌های بعدی قرار می‌گیرند.

رحیم و بانزمان و وایت^۱ (۱۹۹۹) در تحقیقی مراحل رشد اخلاقی و رابطه آن با سبک‌های مدیریت تعارض را بررسی نموده و چنین نتیجه گرفتند که دانشجویانی که در مراحل مافوق متعارف رشد اخلاقی قرار دارند در مقایسه با دانشجویانی که در مرحله متعارف رشد اخلاقی قرار دارند، بیشتر از سبک همکاری و کمتر از سبک اجتناب و رقابتی در برخورد با تعارضات استفاده می‌کنند.

ارنست و دیگران^۲ (۱۹۹۳) در تحقیقی درباره شیوه‌های مدیریت تعارض مدیران ستادی و مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه اوهایو به این نتیجه دست یافت که مدیران در برخوردهای مستقیم با افراد از شیوه تسلط و در برخوردهای غیرمستقیم از شیوه اجتناب برای کنترل تعارضات بین فردی استفاده می‌نمایند.

برور، میشل، و وبر^۳ (۲۰۰۲) در تحقیقی درباره رابطه جایگاه مدیریتی و سبک‌های مدیریت تعارض در سازمان‌ها به این نتیجه رسیدند که بین جایگاه مدیریتی با نوع مواجهه افراد با تعارضات رابطه وجود دارد؛ به‌طوریکه افراد دارای جایگاه مدیریتی بالا در سازمان، بیشتر از سبک‌های

1. M. A. Rahim; G. F. Buntzman; D. White

2. Garee W. Earnest and others

3. Neil Brewer, Patricia Mitchell & Nathan Weber

وحدت‌بخش (همکاری و تشریک مساعی) در حل تعارضات استفاده می‌کنند درحالی‌که افراد دارای جایگاه مدیریتی پایین از سبک‌های الزامی و اجتنابی در مواجهه با تعارضات استفاده می‌کنند. کاناری و اسپتزرگ^۱ (۱۹۸۹) تحقیقی درباره رابطه شایستگی فردی و به‌کارگیری سبک‌های مدیریت تعارض در میان کارکنان سازمان‌ها انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که بین شیوه‌های وحدت‌بخش مانند همکاری و تشریک مساعی و شایستگی فردی افراد رابطه مثبت و بین شیوه‌های جدایی‌انداز مانند احتراز و شایستگی فردی افراد رابطه منفی وجود دارد.

بوندسیون^۲ (۱۹۹۲) در تحقیقی درباره سبک‌هایی که مدیران مدارس در مواجهه با تعارضات بین فردی به کار می‌برند، نتیجه گرفت که آنها دو روش تشریک مساعی و سازش را بیشتر به‌عنوان روش کنترل تعارضات به کار می‌برند و روش‌های تسلط و اجتناب را کمتر به کار می‌برند.

یافته‌ها

در این قسمت با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون رابطه رضامندی شغلی (عوامل نگهدارنده و انگیزشی)، استرس شغلی (محیط فیزیکی، تضاد نقش، ابهام نقش) و راهبردهای مدیریت تعارض (عدم‌مقابله، راه‌حل‌گرایی و کنترل) کتابداران به نمایش درآمده است:

جدول ۱. رابطه رضامندی شغلی، استرس شغلی، و راهبردهای مدیریت تعارض در گروه نمونه (n=۱۱۵)

متغیر	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
۱. عوامل نگهدارنده	۱								
۲. عوامل انگیزشی	۰/۶۹**	۱							
۳. استرس محیط فیزیکی	۰/۲۲*	۰/۱۲	۱						
۴. استرس تضاد نقش	۰/۱۵	۰/۱۰	۰/۶۰**	۱					
۵. استرس ابهام نقش	۰/۱۳	۰/۱۲	۰/۵۹**	۰/۵۷**	۱				
۶. استرس کلی	۰/۱۹*	۰/۱۴	۰/۸۴**	۰/۸۷**	۰/۸۴*	۱			
۷. راهبرد عدم‌مقابله	۰/۰۵	-۰/۰۶	۰/۳۹**	۰/۴۲**	۰/۵۵**	۰/۵۴**	۱		
۸. راهبرد راه‌حل‌گرایی	۰/۲۶**	۰/۲۰*	۰/۳۰**	۰/۳۸**	۰/۳۵**	۰/۴۱**	۰/۶۷**	۱	
۹. راهبرد رقابت	۰/۱۵	۰/۱۱	۰/۴۹**	۰/۴۷**	۰/۴۷**	۰/۵۶**	۰/۵۹**	۰/۵۷**	۱

** : $p < 0.01$ و * : $p < 0.05$

1. Daniel J. Canary; Brian H. Spitzberg

2. Mike J. Bondeson

چنانچه در جدول بالا دیده می‌شود، راهبرد راه‌حل‌گرایی با دو مؤلفه انتظار از شغل یعنی عوامل نگهدارنده (بهداشتی) و عوامل انگیزشی در سطح $p < 0/01$ و $p < 0/05$ و با سه مؤلفه استرس شغلی یعنی استرس محیط فیزیکی، استرس تضاد نقش، و استرس ابهام نقش در سطح $p < 0/01$ همبستگی مثبت معنادار دارد. این در حالی است که بین راهبردهای عدم مقابله و رقابت با عوامل نگهدارنده و انگیزشی رابطه‌ای دیده نمی‌شود. با این وجود، بین راهبردهای عدم مقابله و رقابت با مؤلفه‌های استرس شغلی یعنی استرس محیط فیزیکی، استرس تضاد نقش، و استرس ابهام نقش در سطح معنی‌داری $p < 0/01$ همبستگی مثبت معنادار دیده می‌شود. این یافته، فرضیه اول و دوم پژوهش حاضر را مورد تأیید قرار می‌دهد.

در ادامه به کمک تحلیل رگرسیون چندگانه (گام‌به‌گام) به بررسی نقش رضامندی شغلی (عوامل نگهدارنده و انگیزشی)، استرس شغلی (محیط فیزیکی، تضاد نقش، ابهام نقش) و عوامل جمعیت‌شناختی (سن، سابقه کار، و رشته تحصیلی) در اتخاذ استراتژی‌های عدم مقابله، راه‌حل‌گرایی و کنترل پرداخته شده است. لازم به ذکر است که در روش گام‌به‌گام ابتدا اولین متغیر پیش‌بین بر اساس بالاترین ضریب همبستگی با متغیر ملاک وارد تحلیل می‌شود و سپس سایر متغیرها بر حسب میزان همبستگی وارد تحلیل می‌شوند. در این پژوهش مؤلفه‌های رضامندی، استرس شغلی و عوامل جمعیت‌شناختی به عنوان متغیر پیش‌بین و استراتژی‌های مدیریت تعارض متغیر ملاک می‌باشند.

جدول ۲. تحلیل رگرسیون راهبرد عدم مقابله بر اساس مؤلفه‌های رضامندی و استرس شغلی و عوامل جمعیت‌شناختی

گام‌ها	متغیرها	B	β	R	ضریب تبیین	سطح معناداری
گام اول	استرس ابهام نقش	۰/۱۷۹	۰/۵۵۴	۰/۵۵۴	۰/۳۰۷	$< 0/001$

همان‌طور که در جدول ۲ دیده می‌شود، استرس ابهام نقش به علت داشتن بیشترین همبستگی با متغیرهای ملاک، در گام اول وارد تحلیل شده است. با توجه به این یافته، عامل استرس ابهام نقش به تنهایی ۳۰۷٪ از تغییرات راهبرد عدم مقابله را تبیین می‌نماید ($P < 0/005$). همچنین شاخص بتا نمایانگر ارتباط مستقیم متغیر ملاک و پیش‌بین می‌باشد.

در ادامه، تحلیل رگرسیون گام‌به‌گام اتخاذ راهبرد راه‌حل‌گرایی بر اساس مؤلفه‌های انتظار از شغل و استرس شغلی آمده است (جدول ۳):

جدول ۳. تحلیل رگرسیون راهبرد راه‌حل‌گرایی

بر اساس مؤلفه‌های انتظار از شغل و استرس شغلی و عوامل جمعیت‌شناختی

گام‌ها	متغیرها	B	β	R	ضریب تبیین	سطح معناداری
گام اول	استرس تضاد نقش	۰/۰۸۲	۰/۳۸۵	۰/۳۸۵	۰/۱۴۸	۰/۰۰۱
گام دوم	استرس تضاد نقش عوامل نگهدارنده	۰/۰۷۶ ۰/۰۵۷	۰/۰۱۸ ۰/۰۲۳	۰/۴۳۷	۰/۱۹۱	۰/۰۰۱ ۰/۰۱۶

همان‌طور که در جدول ۳ دیده می‌شود، عامل استرس تضاد نقش بر اساس داشتن بالاترین همبستگی با متغیر ملاک (راهبرد راه‌حل‌گرایی) در ابتدا وارد تحلیل شده است. با توجه به این یافته، عامل استرس تضاد نقش به تنهایی ۱۴۸٪ از تغییرات راهبرد راه‌حل‌گرایی را تبیین می‌نماید ($P < ۰/۰۰۵$). در گام دوم، عوامل نگهدارنده وارد تحلیل شده و به همراه استرس تضاد نقش، ۱۹۱٪ از تغییرات راهبرد راه‌حل‌گرایی را تبیین نموده است ($P < ۰/۰۰۵$). ضرایب بتا نمایانگر ارتباط مستقیم هر دو متغیر پیش‌بین با متغیر ملاک می‌باشد. در ادامه تحلیل رگرسیون گام به گام اتخاذ راهبرد رقابت بر اساس مؤلفه‌های استرس شغلی و عوامل جمعیت‌شناختی آمده است (جدول ۴):

جدول ۴. تحلیل رگرسیون راهبرد رقابت بر اساس مؤلفه‌های رضامندی و استرس شغلی و عوامل جمعیت‌شناختی

گام‌ها	متغیرها	B	β	R	ضریب تبیین	سطح معناداری
گام اول	استرس محیط فیزیکی	۰/۲۱۶	۰/۴۹۴	۰/۴۹۴	۰/۲۲۴	۰/۰۰۱
گام دوم	استرس محیط فیزیکی استرس تضاد نقش	۰/۱۴۳ ۰/۰۹۲	۰/۳۲۷ ۰/۲۷۶	۰/۵۴۱	۰/۲۹۲	۰/۰۰۱ ۰/۰۰۶
گام سوم	استرس محیط فیزیکی استرس تضاد نقش سابقه کار	۰/۱۴۱ ۰/۱۰۵ -۰/۰۴۵	۰/۳۲۲ ۰/۳۱۶ -۰/۱۶۳	۰/۵۶۳	۰/۳۱۸	۰/۰۰۱ ۰/۰۰۲ ۰/۰۴۵

همان‌طور که در جدول ۴ دیده می‌شود، عامل استرس محیط فیزیکی بر اساس داشتن بالاترین همبستگی با متغیر ملاک (راهبرد رقابت) در ابتدا وارد تحلیل شده است. با توجه به جدول، عامل استرس محیط فیزیکی به تنهایی ۲۲۴٪ از تغییرات راهبرد رقابت را تبیین می‌نماید ($P < ۰/۰۰۵$). در گام دوم استرس تضاد نقش وارد تحلیل شده و به همراه عامل استرس محیط فیزیکی ۲۹۲٪ از تغییرات راهبرد رقابت را تبیین نموده است ($P < ۰/۰۰۵$). در گام سوم، عامل سابقه کار وارد تحلیل

شد و به همراه دو عامل دیگر، ۳۱۸٪ از تغییرات متغیر ملاک را تبیین نمود ($P < ۰/۰۵$). شایان ذکر است که علامت منفی B و $\hat{a}$ برای عامل سابقه کار، نشان از رابطه معکوس این عامل با راهبرد رقابت دارد. این یافته، فرض سوم تحقیق حاضر را رد می‌کند. با این وجود، رابطه معکوس عامل سابقه کار با راهبرد رقابت می‌تواند به نوعی گویای عدم استفاده از این راهبرد به وسیله کتابداران با سابقه و گرایش به دو راهبرد دیگر باشد.

در ادامه، ابتدا کتابداران دارای تحصیلات مقطع کارشناسی و بالاتر بر اساس رشته تحصیلی (رشته کتابداری/ سایر رشته‌ها) به دو گروه تقسیم شدند. سپس این دو گروه با استفاده از آزمون t مستقل، با توجه به متغیرهای پژوهش یعنی عوامل نگهدارنده و انگیزشی، مؤلفه‌های استرس محیط فیزیکی، استرس تضاد نقش و استرس ابهام نقش و راهبردهای مدیریت تعارض یعنی راهبردهای عدم مقابله، راه حل گرایی و کنترل مورد مقایسه قرار گرفتند (جدول ۵).

جدول ۵. بررسی تفاوت کتابداران دارای تحصیلات کتابداری و غیر کتابداری در متغیرهای پژوهش

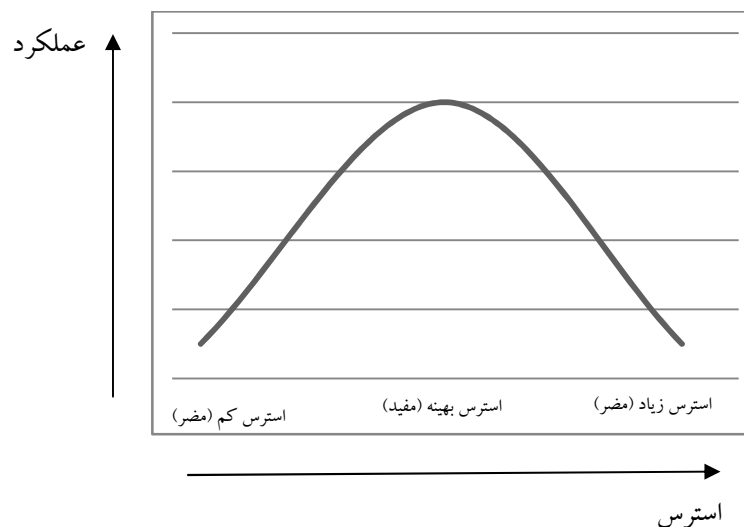
سطح معناداری	t	سایر رشته‌ها		رشته کتابداری		
		انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	
۰/۰۸۹	۱/۷۱	۲/۹۰	۲۷/۳۲	۲/۵۱	۲۸/۲۳	۱. عوامل نگهدارنده
۰/۱۹۱	۱/۳۱	۲/۸۲	۲۸/۱۵	۱/۹۱	۲۸/۷۹	۲. عوامل انگیزشی
۰/۵۸۵	۰/۵۵	۲/۷۹	۹/۱۸	۲/۵۱	۹/۴۷	۳. استرس محیط فیزیکی
۰/۱۳۹	۱/۴۹	۳/۶۶	۱۱/۲۲	۳/۲۶	۱۲/۲۳	۴. استرس تضاد شغل
۰/۳۸۷	۰/۸۷	۲/۹۲	۷/۹۳	۳/۲۷	۸/۴۴	۵. استرس ابهام نقش
۰/۲۳۷	۱/۱۹	۷/۸۱	۲۸/۳۳	۸/۰۲	۳۰/۱۴	۶. استرس کلی
۰/۲۷۶	۱/۰۹	۰/۸۵	۳/۹۶	۱/۱۹	۴/۱۷	۷. عدم مقابله
۰/۱۵۷	۱/۴۲	۰/۷۲	۵/۰۷	۰/۸۱	۵/۲۷	۸. راه حل گرایی
۰/۰۱۴	۲/۴۹*	۱/۰۹	۳/۸۳	۱/۲۵	۴/۳۸	۹. رقابت

** : معناداری در سطح ۰/۰۱ و * : معناداری در سطح ۰/۰۵

براساس نتایج جدول ۵ به جز متغیر مربوط به راهبرد رقابت که در کتابداران دارای تحصیلات کتابداری به طور معناداری بیش از کتابداران فارغ التحصیل سایر رشته‌ها می‌باشد ($P < ۰/۰۵$)، تفاوت معناداری بین دو گروه در سایر متغیرهای پژوهش مشاهده نگردید.

نتیجه‌گیری

استرس، حالتی پویا و هیجان‌انگیز است که فرد با یک فرصت، محدودیت، یا تقاضای غیرعادی مواجه می‌شود و واکنش‌های احساسی، فیزیکی و شناختی از خود نشان می‌دهد. همان‌طور که تضاد و ابهام ضرورتاً منفی نیستند، استرس نیز پدیده‌ای منفی نیست؛ بلکه در مواقعی باعث ایجاد چالش در افراد می‌شود و می‌تواند دستاورد بالقوه مثبتی را به‌دنبال داشته باشد (مقیم، ۱۳۸۶). استرس‌ها به دو نوع مفید و خوش‌خیم^۱ و نوع مخرب و بدخیم^۲ تقسیم می‌شوند و سطحی از استرس در نوع خوش‌خیم که بهینه باشد، باعث افزایش عملکرد خواهد شد. یرکز و دادسون^۳ دو نظریه‌پرداز مدیریت هستند که ارتباط استرس و عملکرد را در قالب «قانون یرکز و دادسون» ارائه نمودند.



ناشی از هیجان‌ات شدید	استرس بهینه	بی‌حوصلگی ناشی از هیجان‌ات کم
-----------------------	-------------	-------------------------------

نمودار ۱. رابطه استرس و عملکرد (مقیم، ۱۳۸۶)

با توجه به نمودار فوق، عملکرد زمانی در بالاترین سطح قرار دارد که استرس بهینه وجود دارد. وقتی استرس کم است یا خیلی زیاد است، عملکرد پایین است و تنها زمانی که استرس در حد بهینه است (استرس خوش‌خیم) عملکرد فرد نیز حداکثر است (مقیم، ۱۳۸۶).

1. Eustress

2. Distress

3. Yerkes and Dodson

همچنین، تحقیقات زیادی دربارهٔ عوامل فردی استرس انجام شده که سه عامل بارز آن که در تحقیق حاضر مدنظر بوده عبارتند از استرس محیط فیزیکی، تضاد نقش، و استرس ابهام نقش. استرس محیط فیزیکی ناظر به عوامل خطرزایی است که ممکن است به لحاظ سلامت (اغلب جسمی) در محیط کار فرد وجود داشته باشد و باعث نگرانی وی باشد. استرس تضاد نقش ناظر بر ناسازگاری میان وظایف شغلی و منابع و قواعد و مقررات آن با خود افراد است. استرس ابهام نقش بر اثر کمبود اطلاعات یا آگاهی اندک از نحوهٔ انجام کار حاصل می‌شود. این ابهام احتمالاً به علت کارآموزی ناکافی، ارتباطات ضعیف، مضایقه کردن و یا ناجور جلوه دادن اطلاعات به وسیلهٔ همکاران یا سرپرست حاصل می‌شود (برومند، ۱۳۷۴).

همانطور که گفته شد، از جمله عواملی که باعث انگیزش در فرد جهت انجام کار یا فعالیت می‌گردد، استرس است (مقیم، ۱۳۸۶). برای مثال زمانی که فرد در موقعیت آزمون قرار می‌گیرد، بیشتر مطالعه می‌کند و زمانی که در موقعیت یک مسابقه ورزشی قرار می‌گیرد، بیشتر به تمرینات بدنی می‌پردازد. استرس در اینجا به عنوان یکی از چندین عامل انگیزشی عمل می‌کند. از سوی دیگر، بنا به نظریهٔ هرزبرگ، عوامل انگیزشی و نگهدارنده (بهداشتی) هستند که در میزان برآورده شدن انتظارات ما از شغل، دخیل می‌باشند. زمانی که شغل انگیزش لازم را برای فرد ایجاد نکند، موجب ایجاد نارضایتی و در ادامه احتمالاً موجب کاهش عملکرد افراد خواهد شد.

یافته‌های پژوهش نشان داد که سازه‌های متغیر استرس با هر سه راهبرد مدیریت تعارض رابطهٔ معنادار دارند؛ به علاوه اینکه مؤلفه‌های انتظار از شغل (عوامل انگیزشی و نگهدارنده) با راهبرد راه حل‌گرایی همبستگی مثبت معنادار دارد. یافتهٔ فوق بدین معنا است که با افزایش استرس در کتابداران کتابخانه‌ها، حرکت به سمت استفاده از راهبردهای حل تعارض افزایش می‌یابد و از سوی دیگر، هرچه انتظارات افراد از شغل بیشتر برآورده می‌شود، به سمت راهبردهای راه حل‌گرایی گرایش پیدا می‌کنند. گرچه ممکن است راهبردهای عدم مقابله و رقابت در شرایط خاص، بهترین راهبرد انتخابی باشد، اما در شرایط عمومی راهبرد برگزیده نیست؛ در حالیکه استراتژی راه حل‌گرایی به عنوان راهبردی موثرتر و البته پیچیده‌تر از سایر راهبردهای مدیریت تعارض سطح خاصی از انتظار از شغل را می‌طلبد، به طوریکه شغل باید به لحاظ شرایطی چون حقوق، مقام، امنیت و ... (عوامل نگهدارنده) و برانگیزاننده بودن (یا شرایط هیجانی مفید) امکان

ترقی و ... (عوامل انگیزشی) دارای سطحی مطلوب باشد تا گرایش به سمت این نوع راهبرد در حل تعارضات افزایش یابد. از سوی دیگر، با توجه به طبقه‌بندی‌های شغلی، به نظر می‌رسد شغل کتابداری در اغلب کتابخانه‌های عمومی ایران به لحاظ فضای سرتاسر سکوت و آرامش کتابخانه و غیرانتفاعی بودن نوع کار، در مقایسه با مشاغل تجاری و بازاریابی از استرس پایینی برخوردار است. بنابراین با توجه به یافته‌ها، افزایش استرس خوش‌خیم میان کتابداران و رساندن آن به حد بهینه و خالی شدن فضای کاری کتابداران از رخوت و بی‌حرکی از طریق عوامل انگیزاننده، می‌تواند به رفتار مناسب و درخوری در مواجهه با تعارضات بینجامد.

همچنین، یافته‌ها نشان داد که «استرس ابهام نقش» می‌تواند بخشی از تغییرات راهبرد عدم مقابله را تبیین نماید. این یافته نشان می‌دهد سطوح آگاهی و اطلاعات کتابداران از مسائل شغلی با اتخاذ راهبردهای عدم مقابله در ارتباط است به گونه‌ای که با افزایش استرس ابهام نقش که ناشی از آگاهی و اطلاعات اندک در مورد مسائل شغلی در کتابداران است، به اتخاذ راهبردهای عدم مقابله به هنگام بروز تعارضات توسط آنها منجر می‌شود. بنابراین می‌توان استنباط کرد که میزان آگاهی و اطلاعات شغلی کتابداران با اتخاذ راهبرد عدم مقابله رابطه معکوس دارد به گونه‌ای که با کاهش آگاهی‌های شغلی آنها، به‌کارگیری راهبرد عدم مقابله هنگام بروز تعارضات بیشتر می‌شود. با توجه به یافته‌ها، استرس تضاد نقش می‌تواند بخشی از تغییرات راهبرد راه‌حل‌گرایی را تبیین نماید. این یافته می‌تواند نشانگر تأثیر سطح استرس‌های ناشی از ناهمسازی وظایف بر روی اتخاذ راهبردهایی چون راه‌حل‌گرایی در هنگام بروز تعارضات باشد. همچنین، یافته‌ها نشان داد که استرس تضاد نقش به همراه عوامل نگهدارنده می‌تواند بخشی از تغییرات راهبرد راه‌حل‌گرایی را تبیین نماید. می‌توان استنباط کرد که سطوح بالایی از تأمین نیازهای بهداشتی نظیر حقوق، مقام، سرپرستی، روابط متقابل افراد و غیره زمینه‌های لازم را برای اتخاذ بهترین نوع مواجهه با تعارضات یعنی راه‌حل‌گرایی هموار می‌نماید. همچنین، میزان بهینه‌ای از استرس جهت خروج از خمودی و سستی در قالب وجود استرس تضاد نقش می‌تواند افراد را از رویکردهای عدم مقابله یا رقابت بسوی رویکرد راه‌حل‌گرایی سوق دهد.

یافته‌ها نشان داد که استرس محیط فیزیکی می‌تواند بخشی از تغییرات راهبرد راه‌حل‌گرایی را تبیین نماید. با عنایت به این نکته که محیط کار در کتابخانه عموماً محیطی آرام و بی‌خطر محسوب

می‌شود و کتابداران عموماً در محیطی خالی از خطرات فیزیکی و محیطی اوقات خود را سپری می‌کنند، لذا می‌توان گفت که کم بودن این گونه استرس‌ها نویدبخش پایین بودن گرایش کتابداران به اتخاذ راهبردهای رقابت‌جویانه در مواجهه با تعارضات باشد. همچنین، یافته‌ها نشان داد سابقه کار افراد می‌تواند به‌طور معکوس پاره‌ای از تغییرات راهبردهای رقابتی را تبیین نماید. عموماً با افزایش تجربه کاری و سابقه کار و سن و سال افراد در محیط کار و با توجه به پختگی افراد در طول سالیان متمادی کار، گرایش آنها به رقابت و ستیزه‌جویی کاهش می‌یابد. یافته‌ها نشان‌دهنده این است که با افزایش سابقه کار کتابداران، گرایش آنها به راهبردهای رقابتی کاهش می‌یابد. بنابراین جذب و به‌کارگیری افراد با سابقه میان جوانانی که به‌تازگی وارد محیط کاری کتابخانه می‌شوند می‌تواند تا حدود زیادی از تنش‌ها و تعارضات داخلی و محیطی کتابداران بکاهد.

در نهایت، نتایج پژوهش حاضر حاکی از آن است که اتخاذ راهبرد رقابت در کتابداران دارای تحصیلات کتابداری به‌طور معناداری بیش از کتابداران فارغ‌التحصیل سایر رشته‌ها می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که اصولاً اتخاذ استراتژی رقابت در شرایطی اتفاق می‌افتد که به اقدام قاطع و سریع نیاز باشد (رضائیان، ۱۳۸۰)، در هنگام بروز موضوعات مهم در جایی که اقدامات غیرمعمول مورد نیاز است (مانند کاهش هزینه، اجرای قوانین غیرمعمول، تنبیه و ...)، یا در مقابل افرادی که از رفتارهای غیر رقابتی استفاده می‌کنند (مقیمی، ۱۳۸۶). با توجه به اینکه دانش تخصصی کتابداران در کتابخانه‌های عمومی قدرت چانه‌زنی بیشتری را در محیط کاری مرتبط با تحصیلات در اختیار آنها قرار می‌دهد و احیاناً توانایی دارند که در سطوح مدیریتی حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی نقش‌های مهم‌تری را ایفا کنند و با عنایت به یافته‌ها مبنی بر این که کتابداران دارای تحصیلات غیر کتابداری احتمالاً به‌خاطر کم بودن آگاهی‌ها و اطلاعات تخصصی راهبردهای عدم مواجهه را در مقابله با تعارضات در پیش می‌گیرند، اتخاذ راهبردهای رقابتی در میان کتابداران دور از ذهن نمی‌باشد.

منابع

- آزاد مرزآبادی، اسفندیار؛ طرخورانی، حمید (۱۳۸۶). بررسی ارتباط بین استرس‌های شغلی و رضایت‌مندی شغلی کارکنان. *مجله علوم رفتاری*، ۱ (۲)، ۱۲۱-۱۲۹.
- برومند، زهرا (۱۳۷۵). *مدیریت رفتار سازمانی*. تهران: انتشارات پیام نور

- رضائیان، علی (۱۳۸۰). *مبانی سازمان و مدیریت*. تهران: سمت.
- سادات ناصری، نازیا (۱۳۷۹). *بررسی رابطه بین سبک مدیریت تعارض مدیران و استرس شغلی کارکنان در بانک‌های کشاورزی شهر تهران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.
- سلیمانی، نادر (۱۳۸۴). *بررسی رابطه رضایت شغلی و روحیه کارکنان مدارس با کاربرد سبک‌های مدیریت تعارض*. پژوهش‌های تربیتی، ۲ (۲)، ۸۵-۱۰۲.
- عاجلو، بهناز؛ قربانی، محمود؛ احمدی؛ مسیب (۱۳۸۵). *بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی ورامین- پیشوا*. پژوهش‌های تربیتی، ۲ (۷)، ۷۹-۹۷.
- علی‌شاد، داود؛ منفردی راز، براتعلی (۱۳۸۶). *رابطه بین استراتژی‌های مدیریت تعارض مدیران با میزان استرس شغلی دبیران مقطع متوسطه شهرستان قوچان در سال تحصیلی ۸۴-۸۵*. پژوهش‌های تربیتی، ۱۲، ۵۸-۸۱.
- فرامرزی، معصومه (۱۳۸۷). *بررسی وضع موجود و مطلوب سبک‌های مدیریت تعارض مدیران کتابخانه‌های دانشکده‌های واقع در پردیس مرکزی دانشگاه تهران از دیدگاه کارکنان این کتابخانه‌ها*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.
- مقیمی، سیدمحمد (۱۳۸۶). *سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی*. تهران: انتشارات ترمه.
- نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (۱۳۸۸). *تبیین مولفه‌های چشم‌انداز نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در افاق ایران ۱۴۰۴*. تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.

References

- Bondison, M. J. (1992). *Conflict Management at School: an Unavoidable Task*. Paper presented at the regional of the Commonwealth Council for educational administration (7th, Hong kong, August), ERIC.
- Brewer, N.; Mitchell, P.; Weber, N. (2002). Gender Role, Organizational Status, and Conflict Management Styles. *International Journal of Conflict Management*. 13(1), 78 – 94.
- Canary, D. J.; Spitzberg, Brian H. (1998). A Model of Perceived Competence of Conflict Strategies. *Human Communication Research*, 15 (4), 630-640.
- Earnest, G. W., McCaslin, N. L. (1994). Extension Administrators Approach to Conflict Management: A Study of Relationships Between Conflict Management Styles and Personality Type, *Journal of Agricultural Education*, 35(3): 18-22.
- Griffin, Ricky W.; Moorhead, Gregory (2006). *organizational Behavior: Managing People and Organizations*. Eight Edition, Boston: Houghton Mifflin College Div, 220-246 .
- <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/pla/index.cfm>
- Public Library Association (PLA) (2009). Retrieved 15, August, 2009 from:
- Putnam, L. L.; Pool, M. S. (1987). *Conflict and Negotiation*. In Handbook of Organizational Communication, F. M. Jablin, et al., eds. Sage, Newbury Park, CA 549-599.

- Rahim, M. A.; Buntzman, G. F.; White, D. (1999). An empirical study of the stages of moral development and conflict management styles, *International Journal of Conflict Management*, 10(2), 154-171.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Sage Publications: London.
- Thomas, K. W. (1992). *Conflict and Negotiation Processes in Organizations*. In Handbook of Industrial and Organizational Psychology, 2nd ed. Vol 3, M. D. Dunnette, L. M. Hough, eds. Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA. 651-717.
- woods, p. (1999). *Intensification and teaching*. London: Cambridge University Press.

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

شقایق، مهدی؛ عباسی، روح‌الله؛ عباسی، رضا؛ برزویی، محمدرضا (۱۳۹۰). تأثیر رضامندی و استرس شغلی در شیوه به‌کارگیری راهبردهای مدیریت تعارض کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۷ (۱)، ۵۳-۷۰.