

یا علیم



دانشگاه علامه طباطبائی
دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی

**بررسی رابطه‌ی میزان رشد یافتگی مدیران مؤسسات آموزشی بر اساس
نظریه‌ی خودتعیین‌گری (SDT) و سبک‌های مدیریت تعارض آنان؛**

یک مطالعه موردی

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر عباس عباس پور

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر علی علاقه بند

پژوهشگر:

علی صحاف زاده

زمستان ۸۹

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿فَبَشِّرْ عِبَادِ الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ
فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ ۗ أُولَٰئِكَ الَّذِينَ هَدَاهُمُ
اللَّهُ ۖ وَأُولَٰئِكَ هُمُ أُولُو الْأَلْبَابِ﴾

پس بندگان مرا بشارت ده همان‌هایی که به سخن گوش فرا می‌دهند
و آن‌گاه از بهترین آن پیروی می‌کنند. اینانند که خداوند هدایتشان
کرده است و هم اینانند که فرماندان هستند.

(قرآن کریم- ۱۷ و ۱۸ زمر)

چکیده

تحقیق حاضر با هدف تعیین «رابطه‌ی بین میزان رشدیافتگی مدیران بر اساس نظریه‌ی خودتعیین‌گری و سبک‌های مدیریت تعارض آنان» انجام گرفته است. منظور از رشد یافتگی، در نظریه‌ی خودتعیین‌گری میزان ارضای سه نیاز اساسی روانی یعنی استقلال رأی، احساس شایستگی و ارتباط با دیگران، در مجموع می‌باشد که مبتنی بر آنها انگیزش درونی افراد و از این طریق برخی از پیامدهای مثبت کاری قابل پیش‌بینی است. همچنین سبک‌های مدیریت تعارض در این تحقیق مبتنی بر مدل‌های «توماس» و «رحیم»، متشکل از ۵ سبک همکاری، رقابت، مصالحه، مدارا و اجتناب می‌باشد که در دو بُعد توجه به خود و توجه به دیگران از یکدیگر متمایز می‌گردند. جامعه‌ی مورد مطالعه در این تحقیق کادر مدیریتی مجتمع آموزشی پسرانه‌ی مفید در سال تحصیلی ۸۹ - ۱۳۸۸ می‌باشد. این مجتمع متشکل از ۶ مدرسه در سه مقطع و یک دفتر مرکزی است که مجموعاً ۶۲ مدیر کادر مدیریتی آن را تشکیل می‌دهند که همگی آنها در این مطالعه شرکت کردند. سطح رشدیافتگی مدیران با استفاده از پرسشنامه نیازهای اساسی روانی (BPNS) با پایایی ۷۸ درصد و سبک‌های مدیریت تعارض با استفاده از پرسشنامه «رابینز» با پایایی ۸۱ درصد، اندازه‌گیری شد. داده‌های بدست آمده از این ابزارها توسط روش‌های آمار توصیفی و استنباطی، شامل آزمون کالمرگروف - اسمیرنف، همبستگی اسپیرمن و پیرسون، تجزیه و تحلیل واریانس یکطرفه و آزمون فیشر مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و نهایتاً نتایج این تحقیق نشان داد که «بین رشدیافتگی مدیران و نیز هر یک از سه مؤلفه‌ی آن - استقلال رأی، احساس شایستگی، و ارتباط - و میزان استفاده از سبک همکاری رابطه‌ی مثبت ضعیف معناداری وجود دارد، اما با سایر سبک‌های مدیریت تعارض رابطه‌ی معناداری وجود ندارد»

واژگان کلیدی: مدرسه، مدیریت تعارض، انگیزش، خودتعیین‌گری، نیازهای اساسی روانی، استقلال رأی، شایستگی، ارتباط

تقدیر و تشکر

«من لم یشکر المخلوق لم یشکر الخالق»

با سپاس فراوان از اساتید گرامی

استاد گرانمایه آقای دکتر عباس پور ، استاد راهنما

استاد فرزانه آقای دکتر علاقه‌بند ، استاد مشاور

استاد ارجمند آقای دکتر رحیمیان ، استاد داور

که بی‌تردید بخشی از حیات علمی و معنوی خویش را مرهون راهنمایی‌ها و الطاف این بزرگواران می‌باشم.

همچنین از جناب آقای عبدالحمیدی معاون تحقیق، توسعه و برنامه‌ریزی مجتمع مفید و سایر مدیران و همکاران عزیز مجتمع به ویژه جناب آقای مه‌ری صمیمانه سپاسگزارم. بی‌شک بدون مساعدت و همکاری ایشان انجام این تحقیق میسر نبود. از خداوند سبحان سلامتی، سرفرازی و سربلندی روزافزون و مستدام همه‌ی این عزیزان را خواهانم.

و نهایتاً تشکر ویژه‌ی خود را نثار همسر می‌نمایم به خاطر محبت و حمایت بی‌دریغ‌اش، از خودگذشتگی‌هایش، صبر و بردباری‌اش و تشویق همیشگی‌اش برای ادامه‌ی تلاش علمی همسرش.

تقدیم به

همسر مهربانم که در فراز و نشیب‌های زندگی همواره یار و یاورم بوده است

پسر عزیزم حسین

مادرم که هر چه بگذرد، خود را در برابر فداکاری‌هایش کوچکتر حس می‌کنم

معلمان و اساتیدم که بی‌شک بخش مهمی از حیات معنوی‌ام را مدیون آنها هستم

و

تمام عزیزانی که دعای خیرشان بدرقه راهم است.

فهرست

فصل اول کلیات تحقیق ۱

مقدمه ۲

بیان مسأله ۴

اهداف تحقیق ۸

الف) هدف اصلی ۸

ب) اهداف فرعی ۸

سوال‌های تحقیق ۸

متغیرهای تحقیق ۹

تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی تحقیق ۱۰

الف) تعاریف نظری ۱۰

• رشد یافتگی

• استقلال رای (Autonomy)

• احساس شایستگی (Competence)

• ارتباط با دیگران (Relatedness)

• تعارض (Conflict)

ب) تعاریف عملیاتی ۱۰

• سبک‌های مدیریت تعارض

• میزان رشد یافتگی مدیر

قلمرو پژوهش ۱۱

قلمرو موضوعی: ۱۱

قلمرو زمانی: ۱۱

قلمرو مکانی: ۱۱

فصل دوم مبانی نظری و ادبیات تحقیق ۱۳

مقدمه ۱۴

بخش اول: تعارض ۱۴

تعاریف تعارض ۱۴

دو چهره تعارض ۱۷

الف) تعارض کارکردی (سازنده، مفید) ۱۸

۱۹ (ب) تعارض غیر کارکردی (مخرب و ویرانگر)
۲۰ نتایج تعارض غیر کارکردی (مخرب)
۲۱ مراحل شکل‌گیری تعارض
۲۲ مدل بولدینگ
۲۲ مدل توماس
۲۳ مدل پوندی
۲۵ مدل رحیم
۲۶ مدل رابینز
۲۹ مقایسه مدل‌های تعارض
۳۰ عوامل عمده ایجاد تعارض در سازمان
۳۰ الف: عوامل فردی
۳۰ ب: عوامل سازمانی:
۳۱ ج- ارتباطات
۳۲ انواع نگرش نسبت به تعارض
۳۳ رویکرد سنتی
۳۳ رویکرد روابط انسانی
۳۳ رویکرد تعاملی
۳۵ انواع تعارض
۳۵ الف) تعارض بنیادین و تعارض احساسی / عاطفی
۳۶ ب) تعارض‌های وظیفه‌ای، رابطه‌ای و فرایندی
۳۷ سطوح تعارض
۳۷ مدیریت تعارض
۳۹ ده توصیه برای مدیریت تعارض
۴۰ سبک‌های مدیریت تعارض
۴۴ کلوچه‌های رضایت‌مندی
۴۵ کاربرد سبک‌های مدیریت تعارض
۴۵ سبک رقابت
۴۵ سبک مدارا (گذشت)
۴۶ سبک اجتناب
۴۶ سبک همکاری
۴۶ سبک مصالحه (سازش)
۴۶ مهارت بکارگیری سبک‌های مدیریت تعارض در عمل
۵۵ بخش دوم: نیازهای روانی اساسی و نظریه‌ی خودتعیین‌گری

۵۸	مروری بر استقلال رأی
۶۰	احساس شایستگی
۶۰	ارتباط
۶۱	تفاوت نگرش به نیازها در این نظریه و نظریات پیشین
۶۲	نیازها به عنوان خواسته‌ها و آرزوها
۶۲	نیازها به عنوان تغذیه‌گرهای اساسی
۶۴	زمینه‌های موثر بر ارضای نیازهای اساسی در نظریه خودتعیین‌گری
۶۵	بسترها (زمینه‌ها)ی حمایت‌گر استقلال رأی
۶۷	گرایش علی استقلال رأی
۶۹	نظریه‌ی خودتعیین‌گری به عنوان یک فرانظریه
۷۰	فرانظریه : دیدگاه ارگانیزمی
۷۱	- نظریه‌ی رسمی : ۵ خرده نظریه در SDT
۷۱	- تئوری ارزیابی شناختی (CET)
۷۱	- تئوری یکپارچگی ارگانیزمی (OIT)
۷۲	- تئوری جهت‌گیری‌های علی (COT)
۷۲	- تئوری نیازهای اساسی درونی (BPNT)
۷۳	- تئوری محتوای هدف (GCT)
۷۳	بخش سوم : پیشینه تحقیق
۷۳	الف) تحقیقات خارج از کشور
۷۶	ب) تحقیقات داخل کشور
۷۷	چارچوب نظری و ارائه‌ی مدل مفهومی آن
۷۹	فصل سوم روش‌شناسی
۸۰	مقدمه
۸۰	روش تحقیق
۸۰	جامعه آماری
۸۰	نمونه آماری
۸۰	روش جمع‌آوری اطلاعات
۸۱	ابزار گردآوری اطلاعات و داده‌ها
۸۱	۱- پرسشنامه نیازهای روانی اساسی (BPNS)
۸۲	روایی پرسشنامه نیازهای روانی اساسی (BPNS)
۸۲	پایایی پرسشنامه نیازهای روانی اساسی (BPNS)
۸۳	۲- پرسشنامه سبک مدیریت تعارض (رابینز)

۸۳	روایی پرسشنامه تعارض
۸۳	پایایی پرسشنامه تعارض
۸۴	روشهای آماری
۸۵	فصل چهارم تجزیه و تحلیل آماری
۸۶	مقدمه
۸۶	متغیرهای جمعیت شناختی
۸۷	۱- جنسیت
۸۸	۲- وضعیت تأهل
۸۹	۳- محل خدمت
۹۰	۴- سن
۹۱	۵- تحصیلات
۹۲	۶- سابقه خدمت در این مجتمع
۹۳	۷- سابقه خدمت در مجموع
۹۴	۸- میزان تجربه کار مدیریتی در این مجتمع
۹۵	۹- میزان تجربه کار مدیریتی در مجموع
۹۶	تحلیل توصیفی از یافته‌های تحقیق
۱۰۶	تحلیل استنباطی از یافته‌های تحقیق
۱۰۶	آزمون کالموگروف- اسمیرنف برای متغیرهای این تحقیق
۱۰۶	تحلیل آماری فرضیه‌ها
۱۰۷	آزمون فرضیه اول:
۱۰۸	آزمون فرضیه دوم:
۱۰۹	آزمون فرضیه سوم
۱۱۰	آزمون فرضیه چهارم
۱۱۱	آزمون فرضیه پنجم
۱۱۲	فصل پنجم بحث و نتیجه‌گیری
۱۱۳	مقدمه
۱۱۳	دلالت‌های ضمنی ناظر بر یافته‌های جمعیت شناختی
۱۱۴	بحث درباره‌ی یافته‌های حاصل از سؤالات پژوهش
۱۱۴	۱. یافته‌های حاصل از سؤال اول و بحث در مورد آن
۱۱۵	۲. یافته‌های حاصل از سؤال دوم
۱۱۸	۳. یافته‌های حاصل از سؤال سوم (سوال اصلی تحقیق)
۱۲۰	۴. یافته‌های حاصل از سؤال چهارم
۱۲۲	۵. یافته‌های حاصل از سؤال پنجم و بحث در مورد آن

۱۲۳	۶. یافته‌های حاصل از سؤال ششم و بحث در مورد آن
۱۲۴	۷. یافته‌های حاصل از سؤال هفتم
۱۲۵	محدودیت‌های تحقیق
۱۲۵	محدودیت‌های علمی تحقیق
۱۲۵	الف) محدودیت‌های مربوط به روش تحقیق
۱۲۶	ب) محدودیت‌های مربوط به ابزار گردآوری اطلاعات
۱۲۶	محدودیت‌های عملی تحقیق
۱۲۷	پیشنهادها
۱۲۷	الف) پیشنهادها برای تحقیقات آتی
۱۲۸	ب) پیشنهادهای عملی (کاربردی)
۱۳۰	فهرست منابع
۱۳۷	پیوست

فهرست شکل‌ها و نمودارها

۱۲	شکل (۱-۱) نمودار سازمانی مدارس مفید
۱۹	شکل (۲-۱) تعارض سازنده، پاسخ مثبت و جوی که منجر به بهبود عملکرد و سلامت سازمان می‌شود
۲۰	شکل (۲-۲) تعارض مخرب، پاسخ منفی و جوی که منجر به کاهش سلامت سازمانی و عملکرد می‌شود
۲۳	شکل (۲-۳) مراحل فرایند تعارض از دیدگاه توماس
۲۴	شکل (۲-۴) مراحل تعارض از دیدگاه پوندی
۲۶	شکل (۲-۵) مراحل تعارض و مدل رحیم
۲۸	شکل (۲-۶) مراحل تعارض و مدل رابینز
۲۹	شکل (۲-۷) طیف شدت و ضعف تعارض
۳۰	شکل (۲-۸) علل تعارض در سازمانها
۳۵	شکل (۲-۹) انواع نگرشها نسبت به تعارض
۳۷	شکل (۲-۱۰) سطح تعارض
۳۸	شکل (۲-۱۱) نتایج واکنش مدیران در مقابل تعارض
۴۲	شکل (۲-۱۲) پنج سبک مدیریت تعارض
۴۴	شکل (۲-۱۳) کلوچه‌های رضایت‌مندی
	شکل (۲-۱۴) : طیف خودتعیین‌گری؛ که نشان دهنده‌ی انواع انگیزش همراه با انواع تنظیم‌کنندگی، مکان کنترل و فرآیندهای نظیر هر یک از آنها می‌باشد.
۵۷	
	شکل (۲-۱۵) : مدل خلاصه که نشان دهنده‌ی عوامل محیطی و تفاوت‌های فردی بعنوان پیش‌بینی‌کننده‌ی انگیزش مستقل (خودتعیین‌گرانه‌ی) افراد و به همان نسبت پیامدهای شغلی همراه با آن است.
۶۹	
۷۸	شکل (۲-۱۶) مدل مفهومی خلاصه برای متغیرهای این تحقیق و ارتباط آنها
۸۷	نمودار (۴-۱): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک جنسیت

- نمودار (۲-۴): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک وضعیت تأهل ۸۸
- نمودار (۳-۴): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک محل خدمت ۸۹
- نمودار (۴-۴): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک سن ۹۰
- نمودار (۵-۴): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک میزان تحصیلات ۹۱
- نمودار (۶-۴): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک سنوات خدمت در این مجتمع ۹۲
- نمودار (۷-۴): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک سنوات خدمت در مجموع ۹۳
- نمودار (۸-۴): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک میزان تجربه کار مدیریتی در این مجتمع ۹۴
- نمودار (۹-۴): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک میزان تجربه کار مدیریتی در مجموع ۹۵
- نمودار (۱۰-۴): نمودار خطی مقایسه میانگین نمرات میزان استفاده از سبک‌های مدیریت تعارض به تفکیک مدارس ۹۸
- نمودار (۱۱-۴): نمودار خطی مقایسه میانگین نمرات میزان برآورده شدن نیازهای اساسی روانی به تفکیک مدارس ۹۸
- نمودار (۱۲-۴): توزیع فراوانی پاسخ‌های افراد مورد مطالعه نسبت به سبک رقابت ۱۰۱
- نمودار (۱۳-۴): توزیع فراوانی پاسخ‌های افراد مورد مطالعه نسبت به سبک همکاری ۱۰۲
- نمودار (۱۴-۴): توزیع فراوانی پاسخ‌های افراد مورد مطالعه نسبت به سبک مصالحه ۱۰۳
- نمودار (۱۵-۴): توزیع فراوانی پاسخ‌های افراد مورد مطالعه نسبت به سبک اجتناب ۱۰۴
- نمودار (۱۶-۴): توزیع فراوانی پاسخ‌های افراد مورد مطالعه نسبت به سبک مدارا ۱۰۵

فهرست جداول

- جدول (۱-۲): سبک‌های مدیریت تعارض بین فردی (مدل‌های ۲ تا ۵ سبکی) ۴۱
- جدول (۲-۲): سبک رقابت ۴۷
- جدول (۳-۲): سبک همکاری ۴۸
- جدول (۴-۲): سبک مصالحه ۴۹
- جدول (۵-۲): سبک اجتناب ۵۰
- جدول (۶-۲): سبک مدارا ۵۱
- جدول (۷-۲): مزایای سبک‌های مدیریت تعارض ۵۳
- جدول (۸-۲): معایب سبک‌های مدیریت تعارض ۵۴
- جدول (۱-۴): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک جنسیت ۸۷
- جدول (۲-۴): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک وضعیت تأهل ۸۸
- جدول (۳-۴): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک محل خدمت ۸۹
- جدول (۴-۴): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک سن ۹۰
- جدول (۵-۴): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک میزان تحصیلات ۹۱
- جدول (۶-۴): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک سنوات خدمت در این مجتمع ۹۲
- جدول (۷-۴): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک سنوات خدمت در مجموع ۹۳
- جدول (۸-۴): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک میزان تجربه کار مدیریتی در این مجتمع ۹۴
- جدول (۹-۴): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک میزان تجربه کار مدیریتی در مجموع ۹۵
- جدول (۱۰-۴): یافته‌های توصیفی خرده مقیاس‌های دو گروه از متغیرها ۹۶
- جدول (۱۱-۴): مقایسه میانگین نمرات متغیرها در مدارس ۹۷
- جدول (۱۲-۴): تجزیه و تحلیل واریانس یک طرفه برای تفاوت میانگین مدارس در متغیرهای پژوهش ۱۰۰
- جدول (۱۳-۴): توزیع فراوانی پاسخ‌های افراد مورد مطالعه نسبت به سبک رقابت ۱۰۱

- جدول (۱۴ - ۴): توزیع فراوانی پاسخ‌های افراد مورد مطالعه نسبت به سبک همکاری..... ۱۰۲
- جدول (۱۵ - ۴): توزیع فراوانی پاسخ‌های افراد مورد مطالعه نسبت به سبک مصالحه..... ۱۰۳
- جدول (۱۶ - ۴): توزیع فراوانی پاسخ‌های افراد مورد مطالعه نسبت به سبک اجتناب..... ۱۰۴
- جدول (۱۷ - ۴): توزیع فراوانی پاسخ‌های افراد مورد مطالعه نسبت به سبک مدارا..... ۱۰۵
- جدول (۱۸ - ۴) : نتایج آزمون کالموگروف - اسمیرنف..... ۱۰۶
- جدول (۱۹-۴): آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای فرضیه اول..... ۱۰۷
- جدول (۲۰ - ۴): آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای فرضیه دوم..... ۱۰۸
- جدول (۲۱ - ۴): آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای فرضیه سوم..... ۱۰۹
- جدول (۲۲ - ۴): آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای فرضیه چهارم..... ۱۱۰
- جدول (۲۳ - ۴): آزمون معنادار بودن تفاوت دو ضریب در دو گروه..... ۱۱۱

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه

تعارض جزء جدایی ناپذیر زندگی انسان‌ها است. وقتی دو یا چند موجود اجتماعی (یعنی افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها و ملت‌ها) در تماس و ارتباط با یکدیگر اهدافشان را دنبال می‌کنند، روابطشان ممکن است ناهمخوان و ناسازگار گردد. این ناسازگاری زمانی رخ می‌دهد که دو یا چند موجود یک منبع محدود یا کمیاب را طلب کنند، یا زمانی که آنها ترجیحات رفتاری تاحدودی ناسازگار در ارتباط با کار مشترکشان داشته باشند، یا وقتی که آنها نگرش‌ها، ارزش‌ها، عقاید و مهارت‌های متفاوتی دارند. (رحیم^۱، ۲۰۰۱) «تعارض ادراک تفاوت علایق و منافع در میان انسان‌ها است» (تامسون^۲، ۱۹۹۸، ص ۴)

بیشتر انسان‌ها با شنیدن واژه‌ی تعارض و تضاد، دعوا و زد و خورد یا جنگ را تجسم می‌کنند. در صورتی که این وضعیت‌های افراطی تنها آشکارترین و بارزترین نمونه‌های خصمانه‌ی تعارض است. مدیران در طول روز کاری با انواع ظریف‌تر و ملایم‌تر تعارض مانند عدم توافق‌ها، انتقادها و جدال‌ها مواجه می‌شوند (کریتنر و کینیکی^۳، ۱۹۹۲، ص ۳۷۵) روند‌های عمده‌ی زیر دست به دست هم داده‌اند تا تعارض را اجتناب ناپذیر سازند: (۱) تغییرهای مستمر، (۲) تنوع بیشتر ترکیب کارکنان، (۳) کارهای تیمی بیشتر (به صورت تیم‌های خودگردان و مجازی)، (۴) ارتباطات چهره به چهره‌ی کمتر (تعامل الکترونیکی بیشتر)، (۵) اقتصاد جهانی با مبادله‌های میان فرهنگی بیشتر (کریتنر و کینیکی^۴، ۲۰۰۷)

مدیریت تعارض سعه صدر و استقامت می‌طلبد و در سازمان‌های کاری امروزی تعارض مانند قدرت و سیاست، نیرویی اجتناب ناپذیر در سازمان است و می‌تواند کارکرد مثبت (سازنده) یا منفی (مخرب) داشته باشد. برای مثال هنگامی که یکی از اعضای گروه برنامه ریزی، صمیمانه، فکر مخالفی را

¹. Rahim

². Thompson

³. Kreitner & Kinicki

⁴. Kreitner & Kinicki

ارائه می دهد، این نظر مخالف می تواند گروه را از گرفتار شدن در دام "گروه اندیشی" باز دارد. (رضائیان، ۱۳۸۷)

نظریه خود تعیین گری (SDT)^۱ که توسط دسی و رایان ارائه گشته است ، از جمله نظریات جدید شخصیت و انگیزش است که ضمن استفاده از روشهای تجربی مرسوم با بکارگیری یک فرآیند نظریه ی ارگانیک (زنده) ، اهمیت منابع درونی رشد یافته ی انسانی را در توسعه ی شخصیت و خود تنظیمی رفتاری او برجسته می سازد. (رایان و دسی^۲ ، ۲۰۰۰) این نظریه یک چارچوب قدرتمند برای انگیزش انسانی است که با دقت بالایی دستیابی به اهداف را در آنچه افراد نسبت به آن متعهد می شوند ، تبیین می نماید. (منزیس و تومن^۳ ، ۲۰۰۸)

در SDT، تغذیه برای عملکرد و رشد سالم به طور مشخص با استفاده از مفهوم سه نیاز روانی اساسی یعنی استقلال رأی، احساس شایستگی و ارتباط مشخص شده است. به همان میزان که این نیازها به طور مداوم ارضاء شوند، افراد دارای عملکرد و رشد مؤثر خواهند بود و سلامت و موفقیت را تجربه می کنند، در مقابل به همان اندازه که آنها رها شوند (ناکام گذارده شوند)، به احتمال بالاتری افراد شاهد عدم سلامت و عملکرد غیر بهینه خواهند بود.

بر این اساس این تحقیق در پی آن است که بررسی نماید که میزان برآورده شدن نیاز های روانی اساسی مدیران (یا به تعبیر استفاده شده در این تحقیق میزان رشد یافتگی مدیران بر اساس این نظریه) تا چه حد با سبک های مدیریت تعارض آنان در ارتباط است.

^۱. Self- Determination Theory (SDT)

^۲. Ryan & Deci

^۳. Menzies-Toman

بیان مسأله

سبک مدیریت تعارض کاملاً با فاکتورهای شخصیتی ارتباط درونی دارد. (ویلموت و هاگر^۱، ۲۰۰۰) به عنوان نمونه جونز و ملچر (۱۹۸۲) نشان داده اند که افراد دارای نیاز شدید به تعلق، به استفاده از سبک نرمش (سازش) تمایل نشان می دهند و از سبک های زور یا سلطه اجتناب می ورزند. بنابراین ویژگی های شخصیتی و سطح رشد یافتگی یک مدیر در نحوه ی تصمیم گیری و سبک مدیریت او می تواند موثر باشد.

نظریه‌ی خودتعیین‌گری از نظریات جدید بحث شخصیت وانگیزش انسانی است که مبتنی بر سه نیاز اساسی روانی برای هر فرد، انگیزش و رفتار فرد را تحلیل می نماید. این سه نیاز عبارتند از استقلال رای^۲، احساس شایستگی^۳ و ارتباط با دیگران^۴. به نظر می‌رسد، کسی می‌تواند به دیگران اعتماد کند و برای ایشان ارزش قائل شود که خود احساس ارزشمندی کند. کسی می‌تواند دیگران را در قدرت سهیم کند و ایشان را شایسته‌ی تفویض اختیار بداند و آنان را دارای قابلیت خودگردانی فرض نماید که خود فردی خودگردان و دارای استقلال رأی باشد. و نهایتاً کسی می‌تواند با ایجاد ارتباط مناسب، تیم‌های کاری را سامان دهد و کار تیمی را توسعه دهد که خود در برقراری ارتباطات اجتماعی توانمند باشد و این‌ها همگی بدین معناست که این هر سه لازمه‌ی موفقیت یک مدیر به ویژه در موقعیت تعارض می‌باشد.

به عنوان یک نتیجه‌ی عملی چنین به نظر می‌رسد که مبتنی بر این سه مولفه می‌توان سطح رشد یافتگی مدیران را اندازه‌گیری نمود و از سوی دیگر میزان استفاده‌ی آنان از سبک های مدیریت تعارض را سنجید. تحلیل نتایج بدست آمده و ارتباط آنها می‌تواند کمک نماید تا هر مدیر بر اساس

-
1. Wilmot & Hocker
 2. Autonomy
 3. Competence
 4. Relatedness

ویژگی‌های شخصیتی خویش و موقعیت خاص، سبک مناسب تری را برای مدیریت تعارض در حوزه‌ی خویش در موقعیت‌های مختلف اتخاذ نماید و در نهایت به موفقیت بیشتر سازمان بینجامد.

اهمیت و ضرورت تحقیق

این تحقیق از چند حیث دارای اهمیت است : جنبه‌ی اول اهمیت آن ، قوت تئوریک آن است؛ دست کم طی دو دهه‌ی گذشته درباره‌ی این دو متغیر تحقیقات وسیعی انجام شده است. متغیر اول که همانا میزان رشد یافتگی مدیران (یا همان میزان برآورده شدن نیازهای اساسی روانی آنان) است در چارچوب نظریه‌ی خودتعیین‌گری دسی و رایان مطرح گشته است که این چارچوب نظری در دو دهه‌ی گذشته بیش از پیش با تحقیقات فراوان در حال توسعه است. تشکیل چهار کنفرانس بین‌المللی (که چهارمین آنها در سال جاری- ۲۳ تا ۲۶ اردیبهشت ماه ۸۹ - برگزار گردید) با محوریت این نظریه و ارتباط آن با سایر ابعاد زندگی فردی و اجتماعی انسان خود شاهده‌ی بر این مدعا است.

از سوی دیگر، در دهه‌های اخیر متخصصان در تئوری‌های سازمانی به مطالعه‌ی تعارض علاقه‌مند گشته‌اند. این علاقه سبب گشته است تغییرات مهمی در مطالعه تعارض در هر دو زمینه‌ی جامعه و سازمان بوجود بیاید. تشکیل انجمن بین‌المللی مدیریت تعارض و بخش تخصصی مدیریت تعارض در آکادمی مدیریت برای تشویق و ترغیب به تحقیق، تدریس ، آموزش و توسعه در مدیریت تعارضات اجتماعی و سازمانی و نیز انتشار «مجله‌ی بین‌المللی مدیریت تعارض» شواهدی بر این مدعا است. همچنین تحلیل و بررسی محتوای سرفصل‌های مباحث رفتار سازمانی برای دانشجویان ارشد مدیریت بازرگانی (MBA) توسط رحیم در سال ۱۹۸۱ نشان داد که تعارض در رده‌ی پنجم اهمیت در میان ۶۵ موضوع قرار دارد. (رحیم ، ۲۰۰۱)

مطالعه‌ی تئوری سازمان بدون درک پدیده‌ی تعارض کامل نمی‌شود. در نگرش تئوری پردازان کلاسیک ، به صراحت تعارض امری مضر برای سازمان تلقی می‌شود و در نتیجه آنان تلاش می‌نمایند

که آن را با ساختارهای مکانیکی و سازمان بروکراتیک حذف نمایند. در نگاه نئوکلاسیک ها یا تئوری پردازان روابط انسانی نیز تعارض اساسا مخرب (غیر سازنده) تلقی می شود ، هر چند آنان تلاش می نمایند آن را با بهبود سیستم های اجتماعی سازمان حذف نمایند. در دیدگاه مدرن (تعاملی) ، تعارض ضرورتا مخرب برای سازمان نمی باشد بلکه یک میزان متوسطی از تعارض که در وضعیت سازنده مدیریت شود برای دستیابی به سطح بهینه‌ای از اثربخشی سازمانی ضروری است. (همان منبع)

مطالعات اخیر نشان می دهند که مهارت های مدیریت تعارض برای مدیران اهمیت دارد و مدیران علاقمندند که درباره‌ی تعارض سازمانی و مدیریت آن بیشتر بیاموزند. وقایع اخیر نشان می دهد که علاقه ی فزاینده‌ای برای آموزش و تحقیق بر روی موضوع تعارض در میان متخصصین رشته های مختلف (فلسفه ، جامعه شناسی ، اقتصاد، علوم سیاسی ، روانشناسی و مدیریت) وجود دارد. (همان منبع)

جنبه‌ی دوم اهمیت این تحقیق، از حیث روش شناسی است. در تحقیقات فراوانی همبستگی این سه نیاز اساسی و بسیاری از متغیرهای فردی و اجتماعی مورد بررسی قرار گرفته است (که به برخی در قسمت پیشینه اشاره خواهد شد). در این تحقیق تلاش گردیده است تا مبتنی بر آخرین رهیافت های بدست آمده ، در چارچوبی مستدل ، به بررسی رابطه ی دو متغیر یاد شده پرداخته شود که به نظر می رسد به لحاظ نوع متغیرها و جامعه‌ی آماری، می تواند آن را از تحقیقات پیشین متمایز سازد.

جنبه‌ی سوم اهمیت این تحقیق ، کاربردی بودن آن در سازمان ها به ویژه در مدارس و مراکز آموزشی می باشد. از آنجا که در مدارس و مجتمع های آموزشی نیروی انسانی و سطح بالای تعاملات و ارتباطات آن ها از جایگاه ویژه ای برخوردار است، بروز تعارض در عرصه های تصمیم گیری و اجرا بسیار رخ می دهد. این موضوع در مدارس مفید که بر سطح بالاتری از مشارکت کارکنان وحتى دانش آموزان و اولیا در امور مدرسه تاکید می ورزند اهمیتی دوچندان می یابد. به عنوان نمونه