

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۵۷۵۹



دانشگاه ارومیه

دانشکده ادبیات و علوم انسانی
گروه علوم تربیتی

بررسی رابطه بین سبک های مدیریت تعارض مدیران با روحیه دبیران در مقاطع ابتدایی و راهنمایی مدارس دولتی پسرانه شهرستان چابهار در سال تحصیلی

۱۳۸۸-۸۹

نگارش:

رضا محمد زاده

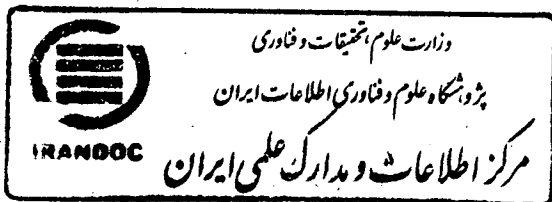
استاد راهنما:

پروفسور دکتر میرمحمد سید عباس زاده

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

رشته مدیریت آموزشی

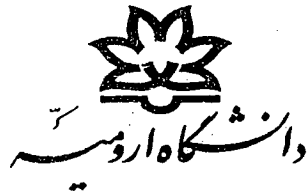
دی ۱۳۸۹



۱۵۷۵۶۸

۳۹۰/۳/

۲



دانشکده ادبیات و علوم انسانی

پایان نامه رضا محمدزاده به تاریخ ۰۸/۰۱/۱۹ شماره ۴۲۵ الف
تحت عنوان بررسی رابطه سبک های مدیریت تعارض با روحیه دبیران مدارس
مورد پذیرش هیأت محترم داوران با رتبه عالی و نمره ۱۸ قرار گرفت.

۱- استاد راهنما و رئیس هیأت داوران: دلت محمدسید عباس زاده

۲- استاد راهنمای دوم پایان نامه: -

۳- داور خارجی: دلت محمدحسینی

۴- داور داخلی: دلت بهمان مهاجران

۵- استاد مشاور: -

۶- نماینده تحصیلات تکمیلی: دلت بهمن توهمی

تقدیم به:

پدر و مادر عزیزتر از جانم

همسر مهربان و صبورم

و همه کسانی که کاستی هایم را می دانند و باز مرا دوست دارند.

تقدیر و شکر:

سپاس بی قید، خداوندگاری را سزا است که آدمی را اشرف مخلوقات قرار داد، کرامت عظیم خویش را به وی اختصاص داد و آموختن را سر لوحه کار او ساخت. ابتدا وظیفه خود می دانم که مراتب شکر و سپاس قلبی را از جناب آقای پروفیسور میر محمد سعید عباس زاده استاد راهنمای اینجانب که با کمال صبر و حوصله و دایت، راهنمایی این پایان نامه را به عهده داشته اند ابراز نمایم و برای ایشان، موفقیت و توفیق روز افزونی را آرزو مندم. از تمامی اساتید محترم دانشکده ادبیات و علوم انسانی به خصوص از اساتید گروه علوم تربیتی که طی دوران تحصیل در دوره کارشناسی ارشد از دریای علم و دانش ایشان نهایت بهره را نموده ام، سپاس گزارم. همچنین از اداره کل آموزش و پرورش استان آذربایجان غربی و نیز مدیریت آموزش و پرورش شهرستان چابهاره که همکاری قابل توجیهی را با بنده در امر اجرای این پژوهش داشتند کمال قدر دانی را دارم. در آخر از پرونده عزیزم و همسر ارجمندم به خاطر حمایت های بی دریغشان در طول دوره زندگی و بویژه دوران تحصیل نهایت شکر و قدر دانی را می نمایم.

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه سبک های مدیریت تعارض مدیران با روحیه دبیران در مقاطع ابتدایی و راهنمایی مدارس دولتی پسرانه شهرستان چابهار در سال تحصیلی ۸۹-۱۳۸۸ بود. تحقیق حاضر از نوع توصیفی بوده و به شیوه همبستگی انجام گرفته است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه معلمان و مدیران مدارس ابتدایی و راهنمایی پسرانه آموزش و پرورش شهرستان چابهار بود که تعداد آنها ۱۵۰ نفر معلم و ۲۲ نفر مدیر می باشد. تحلیل های آماری مورد استفاده در این تحقیق، آمار توصیفی و استنباطی (فراوانی، درصد، درصد تراکمی، نمودارها، ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل واریانس) است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که:

* ارتباط معناداری بین سبک های مدیریت تعارض مصالحه، همسازی و تشریک مساعی مدیران با ابعاد روحیه (دلبستگی، عقلانیت، همانندی) وجود دارد.

* بین سبک مدیریت تعارض اجتناب یا دو بعد از ابعاد روحیه (دلبستگی، همانندی) ارتباط معناداری وجود دارد.

* بین سبک مدیریت تعارض اجباری مدیران و ابعاد روحیه ارتباط معناداری وجود ندارد.

* بین نظردبیران دارای عوامل دموگرافیک (سابقه خدمت، مدرک تحصیلی، سن) در استفاده مدیران از سبک های مدیریت تعارض تفاوت معناداری وجود ندارد.

واژگان کلیدی: سبک مدیریت تعارض (اجباری، اجتناب، مصالحه، همسازی و تشریک مساعی)، روحیه (دلبستگی، عقلانیت، همانندی)، مدارس ابتدایی و راهنمایی.

فهرست مطالب

۱	فصل اول: طرح پژوهش
۱-۱	۱-۱ مقدمه
۲	۲-۱ بیان مساله
۴	۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق
۶	۴-۱ اهداف تحقیق
۶	۱-۴-۱ هدف اصلی
۶	۲-۴-۱ اهداف فرعی
۷	۵-۱ فرضیه های تحقیق
۷	۱-۵-۱ فرضیه اصلی
۷	۲-۵-۱ فرضیه های فرعی
۸	۶-۱ تعریف متغیرها و اصطلاحات پژوهش
۸	۱-۶-۱ تعریف مفهومی متغیرها
۱۰	۲-۶-۱ تعریف عملیاتی متغیرها
۱۲	فصل دوم: ادبیات تحقیق
۱۲	۱-۲ پیشینه نظری
۱۲	۱-۱-۲ مدیریت تعارض
۱۲	مقدمه
۱۳	۱-۱-۱-۲ مفهوم تعارض
۱۴	۲-۱-۱-۲ تعریف تعارض
۱۶	۳-۱-۱-۲ دیدگاه های مربوط به تعارض
۱۹	۴-۱-۱-۲ منابع تعارض
۲۳	۵-۱-۱-۲ سطوح تعارض
۲۵	۶-۱-۱-۲ فرایند تعارض
۲۶	۷-۱-۱-۲ انواع تعارض مهم در سازمان

- ۲۸.....۸-۱-۱-۲ الگوی پیدایش تعارض بین فردی
- ۲۸.....۹-۱-۱-۲ مراحل تعارض سازمانی
- ۳۰.....۱۰-۱-۱-۲ علل تعارض در سازمان های آموزشی
- ۳۰.....۱۱-۱-۱-۲ تاثیر تعارض بر سازمان های آموزشی
- ۳۱.....۱۲-۱-۱-۲ تعارض سازنده در برابر تعارض مخرب
- ۳۳.....۱۳-۱-۱-۲ رابطه تعارض و عملکرد
- ۳۴.....۱۴-۱-۱-۲ مدیریت تعارض
- ۳۵.....۱۵-۱-۱-۲ مدل های مدیریت تعارض
- ۴۱.....۱۶-۱-۱-۲ سبک های مدیریت تعارض بین فردی
- ۴۲.....۱-۱۶-۱-۱-۲ سبک اجباری (قاطعیت، عدم همکاری)
- ۴۲.....۲-۱۶-۱-۱-۲ سبک اجتنابی (عدم قاطعیت، عدم همکاری)
- ۴۳.....۳-۱۶-۱-۱-۲ سبک همسازی (همکاری، عدم قاطعیت)
- ۴۳.....۴-۱۶-۱-۱-۲ سبک مصالحه (حد متوسط قاطعیت و همکاری)
- ۴۴.....۵-۱۶-۱-۱-۲ سبک تشریک مساعی (قاطعیت و همکاری)
- ۴۵.....۱۷-۱-۱-۲ موقعیت های مناسب استفاده از پنج شیوه برخورد با تعارض
- ۴۷.....۱۸-۱-۱-۲ عملکرد مدیران در پنج شیوه برخورد با تعارض
- ۵۰.....۱۹-۱-۱-۲ عوامل موثر بر مدیریت تعارض
- ۵۹.....۲۰-۱-۱-۲ استراتژی برای اداره کردن تعارض
- ۶۰.....۲۱-۱-۱-۲ روش حل تعارض بین افراد و گروه ها در سازمان
- ۶۱.....۲۲-۱-۱-۲ روش حل تعارض بین مدیر و افراد و یا گروه های سازمان
- ۶۳.....۲-۱-۲ روحیه
- ۶۳.....۱-۲-۱-۲ تعاریف روحیه
- ۶۶.....۲-۲-۱-۲ اهمیت روحیه
- ۶۸.....۳-۲-۱-۲ انواع روحیه
- ۶۸.....۴-۲-۱-۲ ابعاد روحیه
- ۷۱.....۵-۲-۱-۲ عوامل مؤثر بر روحیه

۷۳	۶-۲-۱-۲ شاخص های روحیه
۷۴	۷-۲-۱-۲ نشانه های روحیه بالا
۷۵	۸-۲-۱-۲ نشانه روحیه پایین
۷۶	۹-۲-۱-۲ رابطه روحیه با چند عامل
۷۹	۱۰-۲-۱-۲ عوامل موثر در ایجاد روحیه مثبت و مناسب در سازمان آموزشی
۷۹	۱۱-۲-۱-۲ علائم ضعف روحیه در یک سازمان اداری و آموزشی
۸۰	۱۲-۲-۱-۲ سنجش روحیه
۸۱	۲-۲ پیشینه پژوهش
۸۱	۱-۲-۲ پیشینه مدیریت تعارض
۸۹	۲-۲-۲ پیشینه روحیه
۹۵	۳-۲ خلاصه و نتیجه گیری
۹۷	فصل سوم: روش پژوهش
۹۷	مقدمه
۹۷	۱-۳ روش تحقیق
۹۸	۲-۳ جامعه و نمونه آماری
۹۸	۱-۲-۳ جامعه آماری
۹۹	۲-۲-۳ نمونه آماری
۹۹	۱-۲-۲-۳ روش نمونه گیری
۹۹	۲-۲-۲-۳ تعیین حجم جامعه
۱۰۰	۳-۳ متغیرهای تحقیق
۱۰۱	۴-۳ ابزار جمع آوری داده ها
۱۰۱	۱-۴-۳ پرسشنامه سبک های مدیریت تعارض (OCCI)
۱۰۲	۱-۱-۴-۳ شاخص سازی پرسشنامه
۱۰۲	۲-۱-۴-۳ روایی پرسشنامه
۱۰۲	۳-۱-۴-۳ پایایی پرسشنامه
۱۰۳	۲-۴-۳ پرسشنامه روحیه

۱۰۵	۳-۴-۲-۱	روایی پرسشنامه روحیه
۱۰۵	۳-۴-۲-۲	پایایی پرسشنامه روحیه
۱۰۶	۳-۵	روش جمع‌آوری اطلاعات
۱۰۶	۳-۵-۱	روش کتابخانه‌ای
۱۰۶	۳-۵-۲	روش میدانی
۱۰۷	۳-۶	روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۱۰۸		فصل چهارم: یافته‌های پژوهش
۱۰۸	۴-۱	یافته‌های توصیفی تحقیق
۱۱۷	۴-۲	یافته‌های استنباطی تحقیق
۱۲۷		فصل پنجم: خلاصه و نتیجه‌گیری
۱۲۸	۵-۱	یافته‌های توصیفی تحقیق
۱۲۹	۵-۲	یافته‌های استنباطی تحقیق
۱۳۲	۵-۳	بحث و نتیجه‌گیری
۱۳۶	۵-۴	محدودیت‌های تحقیق
۱۳۷	۵-۵	پیشنهادات کاربردی
۱۳۹		فهرست منابع فارسی
۱۴۵		فهرست منابع انگلیسی

فهرست جداول

جدول ۱-۶-۲ دیدگاه های تعارض	۱۹
جدول ۲-۱-۲ منشأ تعارض	۲۲
جدول ۳-۲ فرایند تعارض	۲۵
جدول ۴-۲ مراحل تعارض سازمانی	۲۹
جدول شماره ۵-۲ مدل برد و باختی	۳۷
جدول ۶-۲ شرایط روحیه قوی و ضعیف از نظر دسلر	۷۲
جدول ۱-۳ توزیع درصد و فراوانی جامعه آماری	۹۸
جدول ۲-۳ فراوانی حجم نمونه	۱۰۰
جدول ۳-۳ تناظر گویه های پرسشنامه با مولفه های مدیریت تعارض	۱۰۱
جدول ۴-۳ ضریب پایایی پرسشنامه سبک های مدیریت تعارض	۱۰۳
جدول ۵-۳ تناظر گویه ها به مولفه های روحیه	۱۰۵
جدول ۶-۳ ضریب پایایی پرسشنامه روحیه	۱۰۵
جدول ۷-۳ ضریب پایایی پرسشنامه روحیه در تحقیقات بررسی شده	۱۰۶
جدول ۱-۴ کدگذاری داده های سوالات جمعیت شناختی - سبک های مدیریت تعارض	۱۰۸
جدول ۲-۴ داده های توصیفی به تفکیک فراوانی سبک های مدیریت تعارض مدیران از نظر معلمان	۱۰۹
جدول ۳-۴ کدگذاری داده های سوالات جمعیت شناختی - مدرک تحصیلی	۱۱۰
جدول ۴-۴ : داده های توصیفی به تفکیک مدرک تحصیلی معلمان و مدیران مدارس دولتی	۱۱۰
جدول ۵-۴ کدگذاری داده های سوالات جمعیت شناختی - سن	۱۱۱
جدول ۶-۴ : داده های توصیفی به تفکیک سن برای معلمان و مدیران	۱۱۲
جدول ۷-۴ کدگذاری داده های سوالات جمعیت شناختی - سابقه خدمت	۱۱۳

- جدول ۴-۸ : داده های توصیفی به تفکیک سابقه خدمت برای معلمان و مدیران مدارس دولتی ۱۱۴
- جدول ۴-۹ کدگذاری داده های سوالات جمعیت شناختی - محل خدمت معلمان ۱۱۵
- جدول ۴-۱۰ داده های توصیفی به تفکیک محل خدمت معلمان ۱۱۶
- جدول ۴-۱۱ : فرضیه اصلی: آزمون ضریب همبستگی تعارض بین فردی مدیران- دبیران با روحیه آنان ۱۱۷
- جدول ۴-۱۲ همبستگی بین متغیرهای سبک مدیریت تعارض اجباری و ابعاد روحیه ۱۱۸
- جدول ۴-۱۳ همبستگی بین متغیرهای سبک مدیریت تعارض اجتناب و ابعاد روحیه ۱۱۹
- جدول ۴-۱۴ همبستگی بین متغیرهای سبک مدیریت تعارض مصالحه و ابعاد روحیه ۱۲۰
- جدول ۴-۱۵ همبستگی بین متغیرهای سبک مدیریت تعارض همسازی و ابعاد روحیه ۱۲۱
- جدول ۴-۱۶ همبستگی بین متغیرهای سبک مدیریت تعارض تشریک مساعی و ابعاد روحیه ۱۲۲
- جدول ۴-۱۷ : آزمون تحلیل واریانس برای بررسی تفاوت میانگین بین سبکهای مدیریت تعارض بین سطوح تحصیلی مختلف ۱۲۳
- جدول ۴-۱۸ : آزمون تحلیل واریانس برای بررسی تفاوت میانگین بین سبکهای مدیریت تعارض بین سوابق خدمت مختلف معلمان ۱۲۴
- جدول ۴-۱۹ : آزمون تحلیل واریانس برای بررسی تفاوت میانگین بین سبکهای مدیریت تعارض بین سنین مختلف معلمان ۱۲۵

فهرست نمودارها

- نمودار ۱-۲: رابطه تعارض و عملکرد..... ۳۳
- نمودار ۲-۲: مقیاس گرایش نسبت به تعارض و رفتار متقابل..... ۳۵
- نمودار ۳-۲: سبک های پنج گانه مدیریت تعارض..... ۴۰
- نمودار ۴-۲: نمودار دو بعدی حل مساله و چانه زنی..... ۴۰
- نمودار ۲-۵: تعامل متغیرهای موثر بر روحیه..... ۷۰
- نمودار ۶-۲: عوامل موثر بر روحیه..... ۷۱
- نمودار ۱-۴: توزیع فراوانی مطلق افراد مورد مطالعه بر اساس راهبردهای مدیریت تعارض..... ۱۰۹
- نمودار ۲-۴: نمودار ستونی مربوط به مدرک تحصیلی معلمان..... ۱۱۰
- نمودار ۳-۴: نمودار ستونی مربوط به مدرک تحصیلی مدیران..... ۱۱۱
- نمودار ۴-۴: نمودار ستونی مربوط به سن معلمان..... ۱۱۲
- نمودار ۵-۴: نمودار دایره ای مربوط به سن مدیران..... ۱۱۳
- نمودار ۶-۴: نمودار ستونی مربوط به سابقه خدمت معلمان..... ۱۱۴
- نمودار ۷-۴: نمودار مربوط به سابقه خدمت مدیران..... ۱۱۵
- نمودار ۸-۴: نمودار ستونی مربوط به مقاطع تحصیلی..... ۱۱۶

فصل اول: طرح پژوهش

۱-۱ مقدمه

تعارض جزئی لاینفک از زندگی انسان است. مروری گذرا و سطحی بر رویدادهای تاریخی، وقایع مهم و فراورده های فرهنگی که مبین گوشه هایی از واقعیت های زندگی اجتماعی هستند، نشان می دهد که چگونه تعارض یکی از مهم ترین و برجسته ترین وجوه زندگی را تشکیل می دهد. تضاد، پدیده ای اجتناب ناپذیر در زندگی بشر و مقتضای حیات اجتماعی است. در این میان سازمان با ماهیتی که دارد محیط باروری است برای پرورش و رشد انواع تعارض ها و عدم توافق ها است. وجود افراد مختلف با ویژگی های شخصیتی، نیازها، باورها، ادراکات متفاوت، بروز تعارض را در سازمان ها اجتناب ناپذیر کرده است. از طرف دیگر ساختار حاکم بر سازمان ها که مبتنی بر سلسله مراتب و تفاوت های عمودی و افقی است، وجود سیستم های اداری خشک و انعطاف ناپذیر، وجود خرده سیستم ها و گروه های مختلف با اهداف و منابع متفاوت، سیستم ارتباطی نارسا، کمبود منابع و امکانات و بالاخص سوء مدیریت ها، سازمان ها را که باید افراد و گروه ها را جهت هدف ها و آرمان های خود همسو و همساز کنند، به صورت سیستم هایی متلاطم و آسیب پذیر که مستعد انواع تنش، تعارض و ناسازگاری می باشند، در آورده اند. این تعارض ها به صورت های مختلفی چون رقابت، مجادله، مخالفت، مشاجره، منازعه و کشمکش بین افراد و گروه ها رخ میدهند (ایزدی یزدان آبادی: ۱۳۷۹: ۱).

مدارس به عنوان سیستم های انسانی و اجتماعی مکانی برای تعامل معلمان، دانش آموزان، شخص مدیر و سایر کارکنان با سطوح متفاوت فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، عقاید و نظرات گوناگون می باشد که در نتیجه تعارض منافع و علائق، بیشتر از هر سازمان دیگری محتمل تر به نظر می رسد. چنان که هال^۱ (۱۹۹۸) در کتاب «روابط انسانی در

تعلیم و تربیت» تعارض را بیماری مدارس معرفی می کند (بزرگی به نقل از ممی زاده: ۱۳۷۷: ۱).

یکی از مهم ترین پدیده های روانی- اجتماعی عصر جدید برای ارزشیابی خصوصیات کیفی و حالات روانی انسان ها توجه کامل به کاربرد سیستم ارزشیابی روحیه کارکنان سازمانی است. نظر به این که مسئولیت آموزش و پرورش در قبال تعلیم و تربیت در مقایسه با سایر ارگان ها سنگین تر است. لذا نظام آموزش و پرورش در ارتباط با امرتعلیم و تربیت نسبت به سایر ارگان ها بنیادی تر عمل می کند و از آن جایی که آموزش و پرورش به عنوان یک سازمان دارای خرده سیستم های متشکل از مدیر، معلمان، دانش آموزان و امکانات آموزشی می باشد و هر یک از این خرده سیستم ها نقش خاصی را ایفا می نمایند. کادر اداری و آموزشی مدرسه و به طور کلی محیط فیزیکی و روانی مدرسه در سلامت و بهداشت روانی دانش آموزان موثر می باشد که در این میان نیروی انسانی خصوصاً معلمان در جریان امر آموزش یک رکن بنیادی محسوب می شوند به نحوی که بهبود کیفیت نظام آموزشی به میزان زیاد به بهبود عملکرد معلمان بستگی دارد یا به عبارت دیگر ارتقای کیفی تعلیم و تربیت بیشتر از هر چیزی مرهون وضعیت و روحیه بالای دبیران می باشد. به بیان روشن تر باید گفت اگر معلم از روحیه قوی برخوردار باشد، سازمان می تواند به بهره وری قابل قبول برسد.

۱-۲ بیان مسئله

تعارض جزء طبیعی و عادی از زندگی روزمره ماست و واقعیتی است که بشر در طول تاریخ با آن آشنا بوده است، ولی متأسفانه به علت عدم مدیریت صحیح، بیشتر به ستیزه جویی و دشمنی تبدیل شده است. لذا امروزه افراد پیشینه ناخوشایندی از آن دارند و به تعارض به عنوان یک پدیده منفی نگاه می کنند. برخی از پژوهشگران بر این باورند که تعارض موضوعی است که اندیشه انسان را بیش از هر چیز به جز خدا و عشق به خود مشغول داشته است (لوس و رائیفا، ۱۹۵۷: ۳۷۵، زابینز^۱: ۱۹۹۴: ۲۲۹ به نقل از رضائیان).

^۱-Robbins

مدرسه یک سازمان است و مانند هر سازمانی عملکرد آن را نمی توان درک کرد مگر آن که به اهمیت تعارض در آن توجه نمود (جانسون: ۱۹۷۰، رابینز: ۱۹۷۴ به نقل از کریمی).

تعارض بین کارکنان مدرسه، بین دانش آموزان و کارکنان مدرسه، و بین دانش آموزان، غیرقابل اجتناب است. تعارض ها رویدادهای حساسی هستند که ممکن است سبب افزایش یادگیری، بینش خلاق، حل مساله با کیفیت عالی، و روابط نزدیک تر شوند و یا ممکن است باعث خشم و تفرش شدید، خصومت پنهان، آسیب های روانی، ذهن های بسته، و امتناع از انجام مسئولیت ها گردند. تعارض ها می توانند افراد را از یکدیگر دور کنند و یا آن ها را به روابط نزدیک تر و همکاری بیشتر بکشانند. می توانند سبب پرخاشگری بشوند یا تفاهم متقابل را باعث گردند. تعارض ها به طور بالقوه توان ایجاد پیامدهای بسیار سازنده و بسیار مخرب را در خود دارند (جانسون: ۱۳۸۲: ۲۳۷-۲۳۶ به نقل از کریمی).

مدیریت تعارض، مدیریتی است که می تواند در شرایط تعارض آن را به بهترین نحو اداره کند، طوری که شکوفایی استعدادها را باعث شود (رابینز: ۱۳۸۰: ۸۱۶). همان طور که می دانیم مطالعات هاتورن نهضتی اساسی در روابط انسانی به وجود آورد. پیام این نهضت این بود که مدیران می توانند از طریق ارتقای روحیه کارمندان، میزان بهره وری را افزایش دهند (دسلر: ۱۳۷۱: ۹۹).

روحیه در فرهنگ فارسی چنین تعریف شده است، مجموعه کیفیات نفسانی و حالات روانی یک فرد (معین: ۱۳۶۸: ۲۷۳).

روحیه کنشی از سه متغیر (تعلق خاطر، عقلانی بودن، همانندی) است و اگر یکی از متغیرها در حداقل باشد روحیه نمی تواند در سطح عالی متجلی گردد. به همین جهت اهتمام مدیر مدرسه برای شکل گرفتن و نگهداری روحیه در یک سطح عالی باید معطوف به این باشد که در یک سطح معقولی در مدرسه، سازش میان انتظارات نقش، نیازهای

دارندگان نقش و هدف های مدرسه ایجاد نمایند و نتیجه آن به وجود آمدن خشنودی، اثربخشی و کارایی است (نائلی: ۱۳۶۳: ۸۶-۸۵).

مدیر مدرسه همه روزه با معلمان سروکار دارد که هر یک دارای حالات روحی و جسمی و نیازهای مادی و معنوی متفاوت می باشند که وی باید برای انجام صحیح وظایف خود و پیشبرد اهداف آموزشی و پرورشی در رفع نیازها و برقراری روابط انسانی مطلوب با مدیریت کردن تعارضات فی مابین و کم کردن اثرات متعارضات منفی بکوشد. چون معلمان نیز به نوبه خود با رفتارها و عکس العمل های خود بر مدیران تاثیر میگذارند و به عبارت بهتر تاثیرات بین مدیران و معلمان دوسویه و متقابل است. لذا به نظر می رسد انتخاب سبک های متفاوت تعارض توسط مدیران بر روابط آن ها با معلمان و همین طور بر میزان کارایی یا ناکارایی، رضایت و عدم رضایت شغلی طرفین تاثیر بسزایی داشته باشد. این تحقیق به بررسی رابطه سبک های مدیریت تعارض مدیران (اجباری، مصالحه، همسازی، اجتناب، تشریک مساعی) و روحیه دبیران مقاطع ابتدایی و راهنمایی پسرانه شهرستان چابپاره در سال تحصیلی ۸۹-۱۳۸۸ می پردازد.

۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق

ناوتا و کلاور^۱ (۲۰۰۴) ادعا نموده اند که تعارض موضوع مهمی برای سازمان و هم برای روابط افراد است. تعارض در سازمان باعث به تاخیر انداختن بهره وری و رضایت شغلی شده و هم در روابط طرفین به عنوان تهدیدی در رضایت و بردباری روابط باشد (هاونگ^۲: ۲۰۰۶: ۱).

تعارض توان بالقوه ای در نابود کردن روابط، و ضایع کردن مسیر پیشرفت را دارد و این نتایج منفی معمولاً از قصور در بکارگیری مدیریت تعارض و استفاده نکردن از روش های سازنده ناشی می شود (گوردن^۳: ۱۹۹۲: ۲۷۲).

^۱-Nauta & Kluwer

^۲-Havang

^۳-Gordon

از جمله مسائلی که کارکرد سازمان را تحت تاثیر قرار می دهد، کناره گیری های فیزیکی از قبیل غیبت از کار، تاخیر در ورود به مدرسه و رها نمودن کار تا حد وسیعی در پاسخ به تعارض در مدارس و به وسیله معلمان تنبل و کم کار صورت می گیرد که در اثر فعالیت های انعطاف ناپذیر مدیر به تباهی کشیده شده اند. در حقیقت پیامدهای رفتاری تعارض در سازمانهای آموزشی حتی اگر با اندکی اغماض به آن نگریسته شود، نامطلوب است. برخورد غیر موثر با تعارض می تواند جوی را به وجود آورد که موقعیت تعارض را تشدید نموده، سیر قهقرایی ناکامی را افزایش داده، جو سازمانی را بدتر نموده و سبب افزایش تخریب گردد و از طرف دیگر مدیر لایق و اثربخش تعارض می تواند نتایج را به باز آورد که سازنده بوده و سلامت سازمانی را در دراز مدت حفظ نماید (اونز: ۱۳۸۲: ترجمه سلیمی و فروغی: ۳۷۴-۳۷۳).

مدارس در خلاء قرار ندارند، بلکه تحت تاثیر محیط خود می باشند. یکی از جنبه های مهم محیط مدرسه، فرهنگ است که از بخش هایی از ارزش های متعلق به اجتماع و جامعه تشکیل شده است. ارزش های سیستم اجتماعی وسیع تر که مدرسه در آن قرار دارد، منبع دیگر تنش و فشار می باشد. در واقع ارزش های مسلط اجتماع می تواند با نقش های بوروکراتیک، شخصیت فردی، هنجارهای غیر رسمی و اهداف سازمانی در تعارض باشد و چنین هم می باشد. هیئت امنای آموزشی محافظه کار و مدیر لیبرال، اجتماع محافظه کار و معلم آزاده، همگی مثال هایی برای این نوع تعارض هستند (هوی و میسکل: ۱۳۸۲: ۱۵۵).

با توجه به تعامل وافر میان کارکنان در مراکز آموزشی، مدیران آموزشی برای افزایش توان جسمانی و روانی و فکری کارکنان باید به مدیریت تعارض توجه کنند. همچنین مطابق یافته های پژوهشی، اکثر مدیران آموزشی تقریباً نصف وقت خود را صرف برخورد با تعارض می نمایند (رمضانی: ۱۳۸۴: ۶).

لذا برای اثربخشی بیشتر مدارس و جلوگیری از اتلاف منابع انسانی و مادی در این مراکز ایجاد می کند تحقیقاتی در زمینه چگونگی استفاده مدیران از سبک های مدیریت تعارض در مراکز آموزشی صورت گیرد.

از سوی دیگر با توجه به این که در هر سازمانی روحیه افراد نشانگر نوع روابط انسانی حاکم بر آن محیط می باشد لذا از طریق شناسایی روحیه دبیران می توان به نوع روابط انسانی که در محیط مدارس رواج دارد، پی برد. همچنین به لحاظ این که روحیه پدیده ای قابل سرایت به سایر افراد می باشد، از این رو به منظور تقویت روحیه دبیران و نیز تقویت کارکنان و دانش آموزان، شناخت روحیه در محیط های آموزشی امری حیاتی است. بنابراین سنجش روحیه با توجه به تاثیر حیاتی آن بر روی بهره وری و رضایت در مدارس، از اهمیت زیادی برخوردار است.

۱-۴ اهداف تحقیق

۱-۴-۱ هدف اصلی:

هدف اصلی این تحقیق بررسی سبک های مدیریت تعارض مدیران با روحیه دبیران در مدارس دولتی ابتدایی و راهنمایی پسرانه شهرستان چابپاره در سال تحصیلی ۸۹-۱۳۸۸ می باشد.

۱-۴-۲ اهداف فرعی:

این تحقیق می خواهد اهداف فرعی زیر را نیز مورد بررسی قرار دهد:

- ۱- شناسایی انواع سبک های مدیریت تعارض و رابطه هر یک از آن ها با روحیه.
- ۲- تعیین رابطه سبک های مدیریت تعارض مدیران با روحیه دبیران مقاطع ابتدایی و راهنمایی دولتی پسرانه شهرستان چابپاره.
- ۳- تعیین میزان تعارض بین فردی مدیران و دبیران مقاطع ابتدایی و راهنمایی دولتی پسرانه شهرستان چابپاره.

۴- پیشنهاداتی برای روشن تر شدن مفهوم سبک های مدیریت تعارض مدارس ارائه نماید و به گسترش نظریه پردازی در مدیریت، خصوصاً نظریه پردازی در مدیریت آموزشی کمک نماید.

۱-۵-۵ فرضیه های تحقیق

۱-۵-۱ فرضیه اصلی:

بین سبک های مدیریت تعارض مدیران و روحیه دبیران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

۱-۵-۲ فرضیه های فرعی:

۱- بین استفاده از سبک مدیریت تعارض اجباری و هر یک از ابعاد روحیه (عقلانیت، همانندی و دل بستگی) معلمان رابطه معنی داری وجود دارد.

۲- بین استفاده از سبک مدیریت تعارض اجتنابی و هر یک از ابعاد روحیه (عقلانیت، همانندی و دل بستگی) معلمان رابطه معنی داری وجود دارد.

۳- بین استفاده از سبک مدیریت تعارض مصالحه و هر یک از ابعاد روحیه (عقلانیت، همانندی و دل بستگی) معلمان رابطه معنی داری وجود دارد.

۴- بین استفاده از سبک مدیریت تعارض همسازی و هر یک از ابعاد روحیه (عقلانیت، همانندی و دل بستگی) معلمان رابطه معنی داری وجود دارد.

۵- بین استفاده از سبک مدیریت تعارض تشریک مساعی و هر یک از ابعاد روحیه (عقلانیت، همانندی و دل بستگی) معلمان رابطه معنی داری وجود دارد.

۶- بین نظر معلمان دارای عوامل دموگرافیک مختلف (سابقه خدمت، سن، مدرک تحصیلی) در خصوص استفاده مدیران از سبک های مدیریت تعارض (اجباری، اجتنابی، مصالحه، همسازی و تشریک مساعی) تفاوت معنی داری وجود دارد.