

## ■ بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و استرس شغلی کتابداران

کتابخانه‌های دانشگاهی مطالعه موردی:

کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران

فهیمة باب‌الحوائجی | سمانه آقاجان پورمیری

## ■ چکیده

هدف: تعیین میزان ارتباط بین سبک‌های مدیریت تعارض و استرس شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران است.

روش/رویکرد پژوهش: این پژوهش با استفاده از روش پیمایشی تحلیلی انجام شده است. جامعه آماری شامل تمامی کتابدارانی است که در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران مشغول ارائه خدمات کتابداری هستند (۳۶۶ نفر (و حجم نمونه برابر با ۱۸۶ نفر است).

یافته‌ها: از میان آزمودنی‌های پژوهش، ۱/۰۸ درصد دارای بیشترین میزان استرس شغلی و ۸۳/۸۷ درصد دارای کمترین میزان استرس شغلی بودند؛ سبک غالب مدیران در این کتابخانه‌ها از دیدگاه کتابداران سبک تسلط است؛ بین سبک‌های مدیریت تعارض (تسلط، تشریک مساعی، مصالحه، اجتناب، و مدارا) با استرس شغلی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد.

نتیجه‌گیری: کتابداران، منبع مهم سازمان محسوب می‌شوند و باید عواملی را که باعث کم‌شدن کارایی آنها می‌شود کاهش داد. لذا یافته‌های پژوهش حاضر می‌تواند زمینه مناسبی را برای شناسایی سبک‌های مدیریت مدیران کتابخانه‌ها هنگام بروز تعارض و تعیین میزان استرس شغلی کتابداران فراهم کند.

## کلیدواژه‌ها

استرس شغلی، دانشگاه‌های دولتی، سبک‌های مدیریت تعارض، شهر تهران، کتابخانه‌های دانشگاهی

# بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و استرس شغلی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی مطالعه موردی: کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران

فهیمة باب الحوائجی<sup>۱</sup> | سمانه آقاچان پورمیری<sup>۲</sup>

دریافت: ۱۳۹۰/۱/۱۷ پذیرش: ۱۳۹۰/۶/۸

## مقدمه

استرس ویژگی اجتناب‌ناپذیری از کار و زندگی شخصی است. مدیران، کارکنان، و ارباب رجوع سازمان تحت تأثیر فشارهای عصبی، دچار حالات روانی خاصی می‌شوند و دست به رفتارها و اعمالی می‌زنند که مستقیماً در بازدهی سازمان منعکس می‌شود (الوانی، ۱۳۹۲، ص ۲۸۶). از طرف دیگر عوامل متعددی در سازمان وجود دارد که باعث ایجاد تعارض می‌شود. تفاوت‌های فردی در اهداف، انتظارات، ارزش‌ها، گرایش‌های عملی، و تفاوت در نحوه برخورد با یک موقعیت، اجتناب‌ناپذیر است. زمانی که این تفاوت‌ها در یک محیط کار جمع شود، امکان افزایش و ایجاد تعارض پیدا می‌شود (تونکه‌نژاد، ۱۳۸۴، ص ۳۳). تعارض در نقش، یکی از عوامل ایجادکننده استرس فردی به‌شمار می‌آید. در زمینه کاری، تعارض در نقش می‌تواند موجب استرس باشد. بدین ترتیب که اگر بین وظایف و مسئولیت‌های شغلی، قوانین و مقررات، منابع و امکانات، و انتظارات و توقعات از فرد در شغل تطابق کافی وجود نداشته باشد، نوعی تعارض ایجاد و موجب فشار عصبی در فرد می‌شود. ابهام در نقش شغلی فرد نیز که ناشی از ناآگاهی و عدم وجود اطلاعات لازم در مورد شغل است می‌تواند عامل استرس باشد. زمانی که ارتباطات در سازمان ضعیف است، آموزش‌های لازم وجود ندارد و اطلاعات مورد نیاز در اختیار کارکنان قرار نمی‌گیرد، این ابهام نقش بیشتر، و احتمال بروز فشار عصبی افزون‌تر خواهد شد. تعارض در هدف‌های فردی نیز ممکن است باعث فشار عصبی شود.<sup>۳</sup>

۱. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران  
f.balhavaeji@srbiau.ac.ir  
۲. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی سازمان امور مالیاتی کشور (نویسنده مسئول)  
saghajanpur@yahoo.com  
۳. «نوع استرس و روش‌های مقابله با آن». بازابی ۴ شهریور ۱۳۹۲ از: mgtsolution.com

بنابراین یکی از وظایف اساسی مدیران در فرایند مدیریت، برخورداری از توان ایجاد و برقراری ارتباطات درست و مناسب با کارکنان و درک انگیزه‌هایشان، توجه به ویژگی‌های شخصیتی و روانی آنها، و استفاده از سبک‌های مناسب مدیریت در سازمان است. کتابخانه نیز به‌عنوان یک نهاد سازمانی از این قاعده مستثنی نیست. کتابخانه‌ها از جمله سیستم‌های اجتماعی هستند که در کلیه فرایندهای آن انسان‌ها و فعالیت‌های گروهی نقش اساسی دارند؛ بنابراین تمام عواملی که مطرح شد، در ارتباط با کتابخانه به‌عنوان یک سازمان صدق می‌کند. بنابراین یکی از موضوعات مهم و قابل توجه، چگونگی حل و فصل تعارض و مدیریت تعارض و همچنین کاهش استرس شغلی کارکنان سازمان (کتابخانه) است. هدف تحقیق، تعیین میزان ارتباط بین سبک‌های مدیریت تعارض و استرس شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران است. بدین ترتیب این تحقیق در جهت نیل به اهداف ذیل است:

- آگاهی از میزان استرس شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران؛

- شناخت سبک‌های مدیریت تعارض به‌کاربرده‌شده توسط مدیران در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران؛ و

- تعیین میزان رابطه بین سبک‌های «تسلط»، «تشریک مساعی»، «اجتناب»، «مدارا»، و «مصلحه» مدیر و میزان استرس شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران.

تاکنون تعدادی پژوهش در مورد مدیریت تعارض و استرس شغلی در داخل و خارج از کشور انجام شده است که برخی از آنها بدین قرار است:

حسین‌زاده و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیقی که انجام داده‌اند نتایج نشان می‌دهد که افراد مجرد نسبت به متأهلین دارای استرس شغلی بیشتری هستند. همچنین با افزایش سن و افزایش سابقه کار، میزان استرس کاهش یافته است و از میان متغیرهای وضعیت تأهل، سابقه کار، محیط فعالیت، تأثیر بر عملکرد، خستگی و کسالت، شغل دوم، سلامت روان، سن، و شیفت کاری، فقط متغیرهای سابقه کار، عملکرد، شیفت کاری، و سلامت روان ارتباط معناداری با استرس شغلی دارند.

شقایق و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی دریافتند که در میان کتابداران، مؤلفه‌های مربوط به منابع استرس با راهبردهای مدیریت تعارض، رابطه معناداری دارند. همچنین نتایج حکایت از رابطه معنادار میان عوامل نگهدارنده با راهبرد راه‌حل‌گرایی و رابطه معنادار معکوس سابقه کار با راهبرد رقابت دارد.

فرامرزی (۱۳۸۷) در تحقیقی که انجام داده به این نتیجه رسیده که سبک غالب مدیریت تعارض مدیران کتابخانه‌های دانشکده‌های واقع در پردیس مرکزی دانشگاه تهران، از نظر کارکنان این کتابخانه‌ها سبک تشریک مساعی است. بین سبک مدارا و اجتناب در وضعیت موجود و مطلوب، اختلاف معناداری وجود ندارد، اما بین سایر سبک‌ها که شامل سبک تسلط، مصالحه و تشریک مساعی است، اختلاف معنادار وجود دارد.

خسروی (۱۳۸۳) در تحقیقی که انجام داده، بررسی یافته‌های پژوهش نشان‌دهنده این است که پنج عامل: عدم حمایت سرپرستان، نبود امنیت شغلی، عدم همکاری مدیر کتابخانه، نبود معیارهای صحیح تشویق، و روش‌های غیر علمی ارزیابی عملکرد، از نظر کتابداران دارای بالاترین رتبه تنش‌زایی هستند.

فاطمی رشت‌آبادی (۱۳۸۲) در تحقیق خود دستیابی به این اهداف را مطرح کرده است: بررسی رابطه بین سبک مدیریت تعارض مدیران دبیرستان‌های دخترانه شهر رشت با فشار روانی دبیران آن دبیرستان‌ها؛ تشخیص سبک مدیریت تعارض مدیران دبیرستان‌های دخترانه شهر رشت در موقعیت‌های تعارض؛ و بررسی میزان فشار روانی دبیران دبیرستان‌های شهر رشت.

ناصری (۱۳۷۹) در تحقیق خود به این نتایج رسیده است که: بین سبک‌های مدیریت تعارض، تشریک مساعی، و مصالحه از یک طرف و استرس شغلی کارکنان از طرف دیگر رابطه معنادار معکوس وجود دارد؛ در بانک‌های کشاورزی شهر تهران تنها یک سبک خاص برای کنترل تعارض مورد استفاده قرار نمی‌گیرد؛ سبک‌هایی که بیشتر مورد استفاده مدیران قرار می‌گیرند، به ترتیب عبارتند از: تشریک مساعی، مصالحه، تسلط، مدارا، و احتراز.

در تحقیقی که سیو<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۱۳) با عنوان «ارتباط مستقیم و غیرمستقیم بین عامل استرس‌زای اجتماعی و عملکرد شغلی در چین بزرگ: نقش فشار و حمایت اجتماعی» انجام داده‌اند، ارتباط مستقیم بین دو عوامل استرس‌زا اجتماعی (اختلافات میان فردی و سیاست‌های سازمانی) و عملکرد شغلی کارکنان در سه جامعه چینی، و همچنین اثرات بالقوه مدیریت حمایت اجتماعی بر رابطه بین عوامل استرس‌زا اجتماعی و عملکرد شغلی مورد بررسی قرار گرفته است. علاوه بر این، نتایج مطابق با این فرضیه است که فشار ممکن است یک واسطه بین عوامل استرس‌زای اجتماعی و عملکرد شغلی باشد. نتایج نشان داد که هر دو نوع عامل استرس‌زای اجتماعی با فشار و تأثیر منفی مرتبط با عملکرد شغلی، ارتباط دارند.

پینس<sup>۵</sup> و همکاران (۲۰۱۲) تحقیقی با عنوان «حالت ارتجاعی استرس، توانمندسازی روانی و سبک‌های مدیریت تعارض در میان دانشجویان کارشناسی پرستاری» انجام داده‌اند. در این تحقیق نشان داده شد که حالت ارتجاعی استرس و توانمندسازی روانی

4. Siu

5. Pines

می‌تواند دانشجویان پرستاری را در پیشرفت تحصیلی و مقابله با استرس تقویت کند؛ و نمرات توانمندسازی به‌طور قابل توجهی با نمرات حالت ارتجاعی استرس در ارتباط بود و دانشجویان با نمرات بالا در توانمندسازی، در مقایسه با نمرات بالا در حالت ارتجاعی استرس، انعطاف‌پذیری بیشتری داشته‌اند.

ادمی<sup>۶</sup> (۲۰۰۶) در تحقیقی با عنوان «مدیریت تعارض در کتابخانه‌های دانشگاهی نیجریه» دریافته است که اکثریت پاسخ‌دهندگان، تعارض را به‌عنوان مورد مثبت درک کرده‌اند و اینکه می‌تواند توسط مدیران کتابخانه برانگیخته شود. اکثریت آنها تعارض با همکاران خود را تجربه کرده‌اند. همچنین در این تحقیق مشخص شد که تعارض فردی در بالاترین درجات نوع درگیری با تجربه در کتابخانه‌هاست. مهم‌ترین نتیجه تحقیق ادمی، تواناسازی مدیران و کارمندان کتابخانه‌ها برای درک تعارض و مدیریت آن است.

اورولونسولا<sup>۷</sup> (۱۹۹۷) در تحقیقی با عنوان «مدیریت تعارض کارکنان در کتابخانه‌های دانشگاه نیجریه» به بررسی سبک‌های مدیریت تعارض بین کارمندان کتابخانه‌های دانشگاهی نیجریه می‌پردازد و راه‌حلی را برای حل این معضل برمی‌شمرد. از نظر او بهترین و مؤثرترین راه برای رسیدن به مدیریت تعارض در هر کتابخانه‌ای جلوگیری از به‌وجود آمدن آن است.

## روش پژوهش

روش انجام تحقیق، روش پیمایشی تحلیلی است. جامعه آماری این تحقیق شامل ۳۶۶ نفر از کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران است. نمونه‌ای به حجم ۱۸۶ از جدول مورگان انتخاب شدند و از آنجایی که کتابخانه‌ها دارای تعداد پرسنل متفاوت بودند، لذا با توجه به تعداد نمونه، از هر کتابخانه ۵۰ درصد از افراد به‌طور تصادفی انتخاب شدند.

برای تنظیم پرسشنامه و انتخاب عبارات رفتاری در این پژوهش، از نظریات اندیشمندان مدیریت راجع به مدیریت تعارض خصوصاً بلیک و موتن<sup>۸</sup> که اولین تحقیقات را در این زمینه انجام داده‌اند، استفاده شده است. همچنین عبارات به‌کاررفته در پرسشنامه‌های داوز و هلند<sup>۹</sup> (که آنها نیز به نوبه خود از پرسشنامه هوات و لندن<sup>۱۰</sup> اقتباس کرده‌اند) و پرسشنامه ولکما و برگمن<sup>۱۱</sup> در انتخاب و تنظیم عبارات پرسشنامه تأثیر داشته‌اند.

ابزار اندازه‌گیری در این تحقیق شامل دو پرسشنامه از نوع بسته است. پرسشنامه اول حاوی ۲۹ سؤال در مورد عوامل استرس‌آور در محیط کار است. سؤالات ۱-۸ مربوط به عوامل شغلی استرس‌زا، و سؤالات ۹-۱۲ مربوط به عوامل مدیریتی استرس‌زا، و سؤالات ۱۳-۲۹ مربوط به عوامل سازمانی استرس‌زا هستند. پاسخ‌دهنده با یکی از متغیرهای زیاد، تا

6. Adomi
7. Olorunsola
8. Blake & Mouton
9. Dava & Holland
10. Howat & London
11. Volkema & Bergman

حدودی، کم، به‌هیچ‌وجه در مقابل هر عبارت، به سؤال مربوط پاسخ می‌دهد. حداکثر نمره‌ای که فرد می‌تواند کسب کند ۱۱۶ و حداقل آن ۲۹ است. این پرسشنامه براساس تقسیم‌بندی سیدمحمد میرکمالی در مورد عوامل استرس‌آور برای فرد در سازمان طراحی شده است. پرسشنامه دوم که توسط کتابداران تکمیل شده و سبک مدیریت تعارض مدیر را از دیدگاه کتابداران تعیین می‌کند، حاوی ۶ مورد عینی از موقعیت‌های تعارض است که ممکن است به‌وفور در محیط کار رخ دهند. برای حل هر یک از این مسائل پنج روش به‌صورت عبارت رفتاری، که معرف سبک‌های پنج‌گانه مدیریت تعارض هستند پیشنهاد شده است. ابزار پژوهش حاضر محقق ساخته و براساس سه پرسشنامه (عوامل شغلی، عوامل مدیریتی، عوامل سازمانی) است. روایی آن صوری است و پس از تأیید اساتید راهنما و مشاور و تنی چند از متخصصین توزیع شد. پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ محاسبه شد که میزان آن ۰/۷۴ است.

## یافته‌ها

### ۱. میزان استرس شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران چقدر است؟

متغیر	میزان استرس					
	بسیار کم	کم	تاحدودی	زیاد	مجموع	
استرس شغلی	زن	۱	۹۹	۱۴	۰	۱۱۴
	مرد	۲	۵۷	۱۱	۲	۷۲
	مجموع	۳	۱۵۶	۲۵	۲	۱۸۶

جدول ۱

نظر کتابداران در مورد استرس شغلی

جدول ۱ نشان می‌دهد که از کل ۱۸۶ نفر کتابدار، ۱۵۶ نفر اظهار کرده‌اند که به میزان کمی استرس دارند، که این میزان در زنان ۶۳/۴۷ درصد و در مردان ۳۶/۵۳ درصد است. پس در مجموع می‌توان گفت که از بین جامعه پژوهش، ۱/۰۸ درصد دارای بیشترین میزان، و ۸۳/۸۷ درصد دارای کمترین میزان استرس شغلی هستند.

۲. سبک‌های مدیریت تعارض به کار برده شده توسط مدیران در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های

دولتی شهر تهران چیست؟

مجموع	اکثر اوقات	گلهی	به‌ندرت	هرگز	میزان	
					متغیر	
۱۱۴	۲۰	۶۵	۲۶	۳	زن	سبک تسلط
۷۲	۴	۳۳	۲۸	۷	مرد	
۱۸۶	۲۴	۹۸	۵۴	۱۰	مجموع	
۱۱۴	۸	۳۸	۵۲	۱۶	زن	سبک اجتناب
۷۲	۲	۱۷	۴۳	۱۰	مرد	
۱۸۶	۱۰	۵۵	۹۵	۲۶	مجموع	
۱۱۴	۶	۲۰	۷۳	۱۵	زن	سبک مصالحه
۷۲	۲	۴	۵۷	۹	مرد	
۱۸۶	۸	۲۴	۱۳۰	۲۴	مجموع	
۱۱۴	۱۵	۳۶	۴۹	۱۴	زن	سبک تشریک‌مسابی
۷۲	۳	۱۸	۴۱	۱۰	مرد	
۱۸۶	۱۸	۵۴	۹۰	۲۴	مجموع	
۱۱۴	۹	۳۷	۵۷	۱۱	زن	سبک مدارا
۷۲	۲	۱۵	۴۶	۹	مرد	
۱۸۶	۱۱	۵۲	۱۰۳	۲۰	مجموع	

جدول ۲

نظر کتابداران در مورد سبک‌های  
مدیریت تعارض

یافته‌های جدول ۲ نشان می‌دهد، ۹۸ نفر (۵۲/۶۸ درصد) از کتابداران اظهار کرده‌اند که مدیران آنها گاهی در مواجهه با تعارض، از سبک تسلط در مدیریت تعارض استفاده می‌کنند که از این میزان ۶۶/۳۳ درصد مربوط به زنان و ۳۳/۶۷ درصد مربوط به مردان است؛ و ۱۰۳ نفر (۵۵/۳۷ درصد) از آنها نیز اظهار کرده‌اند که مدیران آنها به‌ندرت در مواجهه با تعارض از سبک مدارا در مدیریت تعارض استفاده می‌کنند که از این میزان ۵۵/۳۴ درصد مربوط به زنان و ۴۴/۶۶ درصد مربوط به مردان است. همچنین نتایج جدول نشان می‌دهد که به‌طور کلی سبک غالب مدیران در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران از دیدگاه کتابداران، سبک تسلط است.

۳. چه رابطه‌ای بین سبک‌های «تسلط»، «تشریک مساعی»، «اجتناب»، «مدارا»، و «مصالحه» مدیر و میزان استرس شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران وجود دارد؟

شاخص آماری متغیر	همبستگی پیرسون R	R <sup>۲</sup>	سطح معناداری (p)	سطح معناداری ملاک
سبک تسلط و استرس شغلی	**۰/۲۸	۰/۰۷۸	۰/۰۰۰۱	۰/۰۱
سبک تشریک مساعی و استرس شغلی	**۰/۲۵۲	۰/۰۶۳	۰/۰۰۱	۰/۰۱
سبک اجتناب و استرس شغلی	**۰/۴۳۴	۰/۱۸۸	۰/۰۰۱	۰/۰۱
سبک مدارا و استرس شغلی	**۰/۲۳۷	۰/۰۵۶	۰/۰۰۱	۰/۰۱
سبک مصالحه و استرس شغلی	**۰/۲۳۲	۰/۰۵۳	۰/۰۰۱	۰/۰۱

### جدول ۳

آزمون ضریب همبستگی پیرسون در  
سؤال ۳ پژوهش

همانطور که یافته‌های جدول ۳ نشان می‌دهد، بین سبک تسلط مدیر با میزان استرس شغلی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد، زیرا سطح معنی‌داری آنها از سطح معنی‌داری ملاک (۰/۰۱) کمتر و میزان همبستگی (ضریب همبستگی پیرسون) در رابطه بین استرس شغلی و سبک تسلط  $RYX = ۰/۲۸$  است.

بین سبک تشریک مساعی مدیر با میزان استرس شغلی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد، زیرا سطح معنی‌داری آنها از سطح معنی‌داری ملاک (۰/۰۱) کمتر، و میزان همبستگی (ضریب همبستگی پیرسون) در رابطه بین استرس شغلی کتابداران و سبک تشریک مساعی  $RYX = ۰/۲۵۲$  است.

بین سبک اجتناب مدیر با میزان استرس شغلی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد، زیرا سطح معنی‌داری آنها از سطح معنی‌داری ملاک (۰/۰۱) کمتر، و میزان همبستگی (ضریب همبستگی پیرسون) در رابطه بین استرس شغلی و سبک اجتناب  $RYX = ۰/۴۳۴$  است.

بین سبک مدارای مدیر با میزان استرس شغلی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد، زیرا سطح معنی‌داری آنها از سطح معنی‌داری ملاک (۰/۰۱) کمتر، و میزان همبستگی (ضریب همبستگی پیرسون) در رابطه بین استرس شغلی و سبک مدارا  $RYX = ۰/۲۳۷$  است.

بین سبک مصالحه با میزان استرس شغلی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد، زیرا سطح معنی‌داری آنها از سطح معنی‌داری ملاک (۰/۰۱) کمتر، و میزان همبستگی (ضریب



همبستگی پیرسون) در رابطه بین استرس شغلی و سبک مصالحه  $RYX = 0/232$  است.

سطح معناداری (p)	آزمون خطی بودن رابطه F	R <sup>2</sup>	ضریب رگرسیون R	شاخص آماری مدل
0/0001	۸۶۳	0/۱۹۳	0/۴۴	رابطه سبک‌های مدیریت تعارض و استرس شغلی

## جدول ۴

آزمون فرضیه پژوهش  
(بر اساس تجزیه و تحلیل رگرسیون چندمتغیره)

یافته‌های جدول ۴ نشان می‌دهد که بین متغیرهای سبک‌های مدیریت تعارض (تسلط، تشریک مساعی، مصالحه، اجتناب، و مدارا) با متغیر وابسته استرس شغلی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد و میزان این رابطه (ضریب رگرسیون چندمتغیره)  $RYX = 0/44$  است، زیرا سطح معنی‌داری به دست آمده در مدل مذکور از سطح معنی‌داری ملاک (0/01) کمتر است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که آزمون فرضیه با ۹۹ درصد اطمینان مورد تأیید قرار می‌گیرد و فرض صفر رد می‌شود.

## نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش نشان می‌دهد از میان آزمودنی‌های پژوهش ۱/۰۸ درصد دارای بیشترین میزان و ۸۳/۸۷ درصد دارای کمترین میزان استرس شغلی بودند؛ سبک غالب مدیران در این کتابخانه‌ها از دیدگاه کتابداران سبک تسلط است؛ و بین سبک‌های مدیریت تعارض (تسلط، تشریک مساعی، مصالحه، اجتناب، و مدارا) با استرس شغلی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد. سبک تسلط، یک شیوه رقابتی و برد و باخت است که در آن طرفین درگیر بدون توجه به تأثیر آن دست به رقابت و استیلاطلبی می‌زنند و از مهم‌ترین مشخصه آن استفاده از زور و قدرت و مقام برای مغلوب ساختن طرف مقابل و سرکوب کردن تعارض است (نیکجوسوخت‌آبندانی، ۱۳۸۲، ص ۴۷)، که این عوامل باعث ایجاد استرس در افراد می‌شود.

• در خصوص میزان استرس شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران می‌توان نتیجه گرفت: با توجه به اطلاعات جدول ۱، از بین جامعه پژوهش، ۱/۰۸ درصد دارای بیشترین میزان، و ۸۳/۸۷ درصد دارای کمترین میزان استرس شغلی هستند.

در پژوهشی مشابه این پژوهش، حسین‌زاده و همکاران (۱۳۹۲) در مورد استرس شغلی به این نتیجه رسیده‌اند که افراد مجرد نسبت به افراد متأهل دارای استرس شغلی بیشتری هستند. به علاوه، نتایج نشان داد با افزایش سن و افزایش سابقه کار، میزان استرس کاهش یافته است.

- در خصوص سبک‌های مدیریت تعارض به کار برده شده توسط مدیران در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران می‌توان نتیجه گرفت: با توجه به اطلاعات جدول ۲، مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران از انواع مختلف سبک‌های مدیریت تعارض استفاده می‌کنند، اما سبک غالب این مدیران از دیدگاه کتابداران سبک تسلط است. در پژوهشی مشابه این پژوهش، فرامرزی (۱۳۸۷) در مورد سبک‌های مدیریت تعارض به این نتیجه رسیده که سبک غالب مدیریت تعارض مدیران کتابخانه‌های دانشکده‌های واقع در پردیس مرکزی دانشگاه تهران، از نظر کارکنان این کتابخانه‌ها سبک تشریک مساعی است. در پژوهش مشابه دیگری فاطمی رشت‌آبادی (۱۳۸۲) در مورد رابطه سبک مدیریت تعارض با فشار روانی به این نتیجه رسیده که سبک غالب مدیران، سبک مصالحه است.
- در خصوص رابطه بین سبک تسلط مدیر و میزان استرس شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران می‌توان نتیجه گرفت: با توجه به اطلاعات جدول ۳، بین سبک تسلط مدیر با میزان استرس شغلی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد و میزان همبستگی در این رابطه  $RYX = 0/28$  است.
- در پژوهشی مشابه این پژوهش، ناصری (۱۳۷۹) در مورد رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و استرس شغلی در بانک‌ها نتیجه گرفته است که بین سبک تسلط و استرس کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد.
- در پژوهش مشابه دیگری فاطمی رشت‌آبادی (۱۳۸۲) در مورد رابطه سبک مدیریت تعارض با فشار روانی به این نتیجه رسیده است که بین سبک تسلط با فشار روانی رابطه منفی معنی‌دار وجود دارد.
- در خصوص رابطه بین سبک تشریک مساعی مدیر و میزان استرس شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران می‌توان نتیجه گرفت: با توجه به اطلاعات جدول ۳ بین سبک تشریک مساعی مدیر با میزان استرس شغلی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد، و میزان همبستگی در این رابطه  $RYX = 0/252$  است.
- در پژوهشی مشابه این پژوهش، ناصری (۱۳۷۹) در مورد رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و استرس شغلی در بانک‌ها به این نتیجه رسیده است که بین سبک‌های مدیریت تعارض تشریک مساعی از یک طرف و استرس شغلی کارکنان از طرف دیگر رابطه معنادار معکوس وجود دارد.
- در خصوص رابطه بین سبک اجتناب مدیر و میزان استرس شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران می‌توان نتیجه گرفت: با توجه به اطلاعات جدول ۳ بین سبک اجتناب مدیر با میزان استرس شغلی کتابداران رابطه معناداری

وجود دارد و میزان همبستگی در این رابطه  $RYX=0/434$  است.

در پژوهشی مشابه این پژوهش، فاطمی رشت‌آبادی (۱۳۸۲) در مورد رابطه سبک مدیریت تعارض با فشار روانی به این نتیجه دست یافت که بین سبک احتراز (اجتناب) با فشار روانی رابطه معنی‌دار معکوس وجود دارد.

• در خصوص رابطه بین سبک مدارای مدیر و میزان استرس شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران می‌توان نتیجه گرفت: با توجه به اطلاعات جدول ۳، بین سبک مدارای مدیر با میزان استرس شغلی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد و میزان همبستگی در این رابطه  $RYX=0/237$  است.

در پژوهشی مشابه این پژوهش، ناصری (۱۳۷۹) به این نتیجه دست یافت که بین سبک مدارا و استرس شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد.

در پژوهش مشابه دیگری فاطمی رشت‌آبادی (۱۳۸۲) به این نتیجه رسید که بین سبک مدارا با فشار روانی رابطه معناداری وجود ندارد.

• در خصوص رابطه بین سبک مصالحه مدیر و میزان استرس شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران می‌توان نتیجه گرفت: با توجه به اطلاعات جدول ۳، بین سبک مصالحه با میزان استرس شغلی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد و میزان همبستگی در این رابطه  $RYX=0/232$  است.

در پژوهشی مشابه این پژوهش، ناصری (۱۳۷۹) به این نتیجه رسید که بین سبک‌های مدیریت تعارض مصالحه از یک طرف و استرس شغلی کارکنان از طرف دیگر رابطه معنادار معکوس وجود دارد.

در پژوهش مشابه دیگری فاطمی رشت‌آبادی (۱۳۸۲) به این نتیجه دست یافت که بین سبک مدارا با فشار روانی رابطه معنی‌دار وجود ندارد.

• در خصوص آزمون فرضیه پژوهش می‌توان نتیجه گرفت: با توجه به اطلاعات جدول ۴، بین متغیرهای سبک‌های مدیریت تعارض (تسلط، تشریک مساعی، مصالحه، اجتناب، و مدارا) با متغیر وابسته استرس شغلی کتابداران رابطه معنی‌داری وجود دارد و میزان این رابطه  $RYX=0/44$  است. بنابراین آزمون فرضیه با ۹۹ درصد اطمینان مورد تأیید قرار می‌گیرد و فرض صفر رد می‌شود.

پیشنهاد می‌شود:

۱. با توجه به اینکه هر یک از مدیران کتابخانه‌ها سبک‌های متفاوتی از مدیریت تعارض را به کار می‌برند. بنابراین، آشنا کردن آنها با انواع سبک‌های مدیریت تعارض باعث می‌شود

که بتوانند سبک مناسب را در مقابله با تعارض به کار برند و تعارض به وجود آمده را حل کنند.  
۲. باتوجه به اینکه استرس شغلی بر کارایی کارکنان تأثیرگذار است، بنابراین آشنا کردن آنان، به خصوص مدیران کتابخانه‌ها با عوامل استرس شغلی و روش‌های کاهش آن، می‌تواند در کنترل استرس نقش مهم و به‌سزایی داشته باشد.  
۳. اگر مدیران با سبک‌های مدیریت تعارض آشنایی کامل داشته باشند، در برخورد با تعارض و برای حل آن می‌توانند ابتدا به تشخیص موقعیت‌هایی بپردازند که تعارض در آن اتفاق افتاده است، سپس باتوجه به موقعیت، سبک مناسب را انتخاب کنند.  
۴. به‌کاربردن مدیریت صحیح و مناسب توسط مدیران، می‌تواند در رعایت عدالت در ارزشیابی عملکرد کارکنان، مدیریت صحیح تعارض، و پیشگیری در به‌وجود آمدن استرس ناشی از کار تأثیرگذار باشد.

## منبع

- الوانی، مهدی (۱۳۹۲). *مدیریت عمومی*. تهران: نشر نی.
- تونکه‌نژاد، ماندنی (۱۳۸۴). «نظریه‌ای جدید در مدیریت تعارض». *تدبیر*، ۱۶۲: ۳۳-۳۸.
- حسین‌زاده، ادریس؛ فقیه، محمدمامین؛ کلتی، حاجی‌امید؛ و دیگران (۱۳۹۲). «بررسی برخی عوامل مرتبط با استرس شغلی آتش‌نشانان سازمان آتش‌نشانی تهران در سال ۱۳۹۰». *جنتا شاپیر*، ۴: ۱۲۹-۱۳۶.
- خسروی، مریم (۱۳۸۳). «تنش در کتابخانه». *فصلنامه کتاب*، ۱۵(۴): ۴۸-۵۳.
- شفاقی، 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: ۵۳-۷۰.
- فاطمی رشت‌آبادی، معصومه (۱۳۸۲). «بررسی رابطه سبک مدیریت تعارض مدیران دبیرستان‌های دخترانه شهر رشت با فشار روانی دبیران آن دبیرستان‌ها ۸۱-۸۲». پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز.
- 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 کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.
- ناصری، نازیاسادات (۱۳۷۹). «بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض مدیران و استرس شغلی کارکنان در بانک‌های کشاورزی شهر تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزش، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران.
- نیکجوسوخت‌آبندانی، ساره (۱۳۸۲). «بررسی مقایسه‌ای رابطه بین سبک مدیریت تعارض و غیرتعارض

با میزان رضایت مندی دبیران دبیرستان‌های شهر بابل در سال تحصیلی ۱۳۸۱-۱۳۸۲». پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات.

Adomi, Esharenana E. (2006). "Conflict management in Nigerian university libraries". *Library Management*, 27(8): 520-530.

Olorunsola, Richard (1997). "The anatomy and management of staff conflicts in a Nigerian university library". *Library Management*, 18 (7): 328-334.

Pines, E. W.; et.al. (2012). "Stress resiliency, psychological empowerment and conflict management styles among baccalaureate nursing students". *Journal of Advanced Nursing*, 68 (7): 1482-1493.

siu, O.; lu, C.; Spector, E. P. (2013). "Direct and indirect relationship between social stressors and job performance in Greater China: The role of strain and social support". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22 (5): 520-531.

#### استناد به این مقاله:

باب‌الحوائجی، فهیمة؛ آقاجان پورمیری، سمانه (۱۳۹۳). «بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و استرس شغلی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی مطالعه موردی: کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران». فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۲۵(۲): ۳۴-۴۶.