

نحوه اتخاذ راهبردهای مدیریت تعارض در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی: بررسی نقش خلاقیت

روح‌الله عباسی (نویسنده مسئول)

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

رضا عباسی

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

یوسف عابدی

کارشناس کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه تهران
yabedi@ut.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۳۸۸/۱۲/۰۸؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۸۹/۰۳/۳۱

چکیده

هدف: هدف این پژوهش بررسی نقش خلاقیت در نحوه اتخاذ راهبردهای مدیریت تعارض در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی است.

روش: در پژوهش حاضر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده تعداد ۱۱۵ نفر به‌عنوان گروه نمونه از میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور انتخاب شده و پرسشنامه‌های موانع شخصی خلاقیت (فیفر) و مدیریت تعارض (پوتنام و ویلسون) را تکمیل کردند. داده‌ها به کمک آزمون t مستقل، آزمون معناداری ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه (گام‌به‌گام) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: یافته‌های تحقیق نشان داد که راهبردهای مدیریت تعارض با مؤلفه‌های خلاقیت رابطه معناداری دارند که در این میان مؤلفه‌های «نیاز به موفقیت» و «تفکر انتزاعی» می‌توانند اتخاذ راهبرد مدیریت تعارض را تبیین نمایند. همچنین نتایج پژوهش نشان داد که اتخاذ راهبرد رقابت در کتابداران دارای تحصیلات کتابداری به‌طور معناداری بیش از فارغ‌التحصیلان سایر رشته‌هایی است که به حرفه کتابداری مشغولند.

اصالت/ارزش: نتایج پژوهش حاضر بر اهمیت توجه بیشتر به توسعه خلاقیت کتابداران تأکید می‌نماید. خلاقیت علاوه بر آن که تأثیر مستقیمی در کار کتابداران دارد، می‌تواند به‌طور غیرمستقیم نیز سبب تقویت سایر مهارت‌های رفتاری (نظیر مدیریت تعارض) شود.

کلیدواژه‌ها: مدیریت تعارض، خلاقیت، کتابدار، کتابخانه عمومی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.

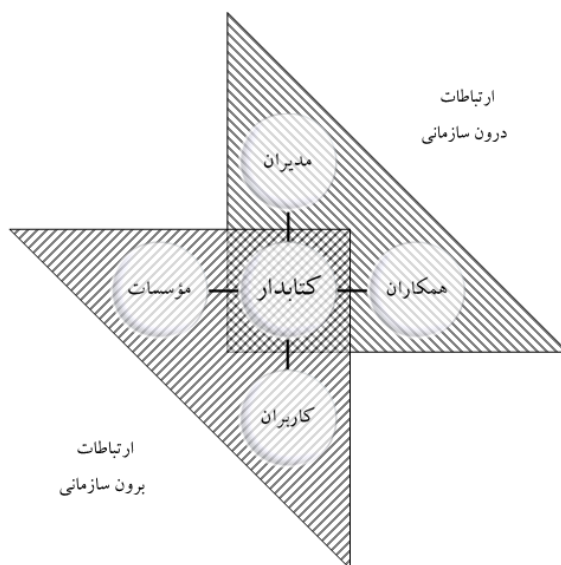
تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی

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

دوره ۱۶، شماره ۲، پیاپی ۶۱، تابستان ۱۳۸۹ از صفحه ۳۹ تا صفحه ۴۴

مقدمه

خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی گستره‌ای فراگیر دارد. بسیاری از خدماتی که کتابخانه‌ها ارائه می‌نمایند، مستلزم ارتباط کتابدار با افراد است (فتاحی، ۱۳۸۸). مهم‌ترین نقش کتابداران و اطلاع‌رسانان، پیوند بین نیازهای کاربران و منابع اطلاعاتی است که در مصاحبه باز مرجع و ارتباط با کاربر محقق می‌شود (رهادوست، ۱۳۸۶). از این رو سهم مهمی از ارتباطات یک کتابخانه متوجه کتابداران آن است. نمودار ۱ بخشی از روابط میان کتابدار با نقش‌های متقابل را نمایش می‌دهد.



نمودار ۱. ارتباط کتابدار با نقش‌های متقابل در ابعاد درون‌سازمانی و برون‌سازمانی

کتابدار در محیط سازمان، از سویی با مدیران بخش‌ها و ادارات مختلف سازمانی و از سوی دیگر با همکاران خود در سطوح بالاتر، مساوی یا پایین‌تر ارتباط دارد. کتابداران همچنین در ارتباط مداوم با سازمان‌های پشتیبان (مانند ناشران و کارگزاران) یا سازمان‌هایی مانند مدارس و مساجد هستند که می‌توانند فعالیت‌های مشترک یا مکمل داشته باشند. اما اساسی‌ترین روابط کتابدار با مراجعه‌کنندگان کتابخانه است. با توجه به جامعه استفاده‌کننده انواع کتابخانه،

متنوع‌ترین طیف مخاطبان به کتابخانه‌های عمومی مراجعه می‌کنند، و لاجرم با نیازها و علایق بسیار متفاوتی مواجه هستند (مزینانی، ۱۳۷۹).

در جریان این روابط، به دلایل مختلفی مانند تفاوت‌های فردی، انتظارات برآورده نشده، تفاوت در ارزش‌ها و اهداف، ناتوانی در فرایند ارتباطات، رقابت بر سر منابع محدود، ابهام در نقش، استرس‌های محیطی، نقص در سیستم اطلاعاتی سازمان و امثال آن، زمینه‌های ایجاد اختلاف و تعارض فراهم می‌شود. تعارض ممکن است بین سازمان‌ها (مانند کتابخانه و یک کارگزار)، بین ادارات و گروه‌ها (مانند اداره تأمین منابع و کتابداران)، بین فرد و گروه (مانند مدیر کتابخانه و کتابداران مرجع)، بین افراد (مانند کتابدار و مراجعه‌کننده) یا حتی درون فرد (مانند زمانی که کتابدار مجبور به انتخاب میان پایبندی به اصول حرفه‌ای یا نظر خود است) اتفاق بیفتد. با وجود اهمیت و تأثیر به‌سزای مدیریت تعارض در کتابخانه و همچنین درگیری کتابخانه‌ها با مسائل مربوطه، تعداد پژوهش‌هایی که به این موضوع پرداخته باشند کافی به نظر نمی‌رسد (لارزن، ۲۰۰۶).

به‌طور کلی تعارض فرایندی است که در آن شخص «الف» به‌طور عمدی می‌کوشد تا به‌گونه‌ای بازدارنده، سبب ناکامی شخص «ب» در رسیدن به علایق و اهدافش گردد (راینز، ۱۳۸۷). تعامل افراد با یکدیگر، وابستگی متقابل و اهداف ناسازگار به‌عنوان ویژگی‌های اساسی تعارض شناخته شده‌اند (مقیمی، ۱۳۸۵). در روند تکامل مکاتب فکری مدیریت، سه نظریه اساسی در مورد تعارض وجود دارد. در دیدگاه سنتی^۱ تعارض مطلقاً نامطلوب است و باید از آن اجتناب شود. در دیدگاه روابط انسانی^۲، تعارض امری اجتناب‌ناپذیر است؛ لذا باید آن‌را به حداقل رساند و بهینه نمود. در دیدگاه تعامل‌گرایان^۳ هر تضادی بد نیست. تعارض‌هایی که سطح کم یا زیاد دارند باعث کاهش عملکرد شده و ناکارآمد محسوب می‌شوند، اما تضاد با حجم مناسب می‌تواند مفید باشد. یعنی سلائق و آرای مختلف و برخورد آن‌ها با یکدیگر می‌تواند نتایج سودمندی به بار آورد. وجود سطح مطلوب تعارض می‌تواند سبب زنده، پویا، خلاق، و منتقد به خود بودن سازمان گردد (الحسینی، ۱۳۸۰). با وجود این، به‌نظر بعضی‌ها با آنکه تعارض لزوماً برای سازمان بد نیست و حتی می‌تواند باعث شکوفایی خلاقیت شود، اما در عمل انرژی سازمان را تحلیل برده، تمرکز آن را تضعیف می‌کند و وقت مدیران را تلف می‌سازد (مانتانا^۴، ۱۳۷۴). برای به حداقل رساندن آثار

1. Lorenzen

2. Traditional View

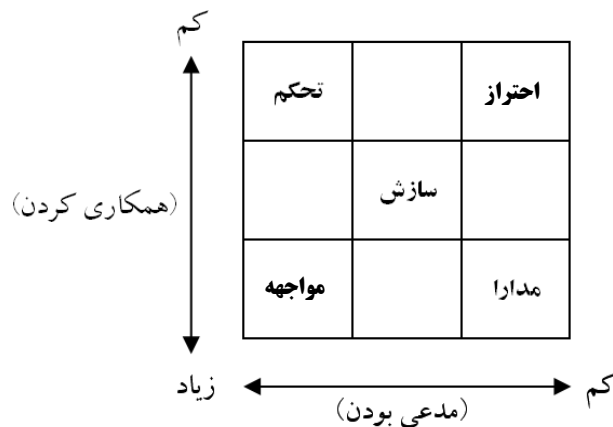
3. Human Relation View

4. Interactionist View

5. Montana

مخرب تعارض و استفاده از آن به‌عنوان یک نیروی سازنده، بایستی بتوان آن را به‌طور مؤثر مدیریت نمود و با توجه به شرایط، راهبرد مناسبی در قبال آن اتخاذ کرد.

بلیک و موتون^۱ (۱۹۶۴) نخستین کسانی بودند که یک طرح مفهومی از واکنش‌های مدیران در مقابل تعارض را ارائه کردند. چنانچه دو بُعد «همکاری» (میزان توجه یک طرف به نظرات و خواسته‌های طرف مقابل) و «مدعی بودن» (میزان توجه فرد به نظرات و خواسته‌های خود) را مدنظر قرار دهیم، ۵ سبک یا روش برخورد با تعارض خواهیم داشت که عبارتند از (رایینز، ۱۳۸۷): تحکم (مدعی بودن و همکاری نکردن)، مواجهه یا تشریک مساعی (هم مدعی بودن و هم همکاری کردن)، احتراز (مدعی نبودن و همکاری نکردن)، مدارا (مدعی نبودن و همکاری کردن) و سازش یا مصالحه (تأحدی همکاری کردن و تأحدی مدعی بودن). (نمودار ۲ را ببینید)



نمودار ۲. سبک‌های برخورد با تعارض از دیدگاه بلیک و موتون

در تقسیم‌بندی دیگری، پوتنام و ویلسون^۲ پنج شیوه جهت اقدام در حل تعارض را مورد شناسایی قرار داده‌اند. آن‌ها در تحقیق میدانی خود این پنج شیوه را در درون سه راهبرد به شرح زیر قرار داده‌اند (مقیمی، ۱۳۸۵):

الف) راهبرد عدم مقابله: شامل شیوه‌های اجتناب و تطبیق (سازش) می‌شود. این راهبرد زمانی اتخاذ می‌شود که اختلافی وجود دارد ولی موضوع خیلی مهم نیست و نرمش در یک

1. Belik and Moton 2. Putnam and Wilson

موضوع پیش پا افتاده، اعتباری برای موضوع دیگری که برای فرد مهم است کسب می‌نماید. همچنین زمانی که در موضوعی فرد توان مقابله با رقیب را در خود نمی‌بیند یا در خواسته‌های خود چندان مصمم نیست؛ از این استراتژی استفاده می‌کند.

ب) راهبرد راه‌حل‌گرایی: این حالتی است که افراد هم روحیه همکاری خوبی از خود نشان می‌دهند و هم این که مصمم‌اند به خواسته‌های خود برسند، یعنی استراتژی طرفین «برد-برد» است. در اینجا هم ما و هم رقیب، می‌خواهیم به خواسته خود برسیم. در چنین وضعی، از استراتژی «همکاری مبتنی بر اعتماد» استفاده می‌کنیم.

ج) راهبرد رقابت: این راهبرد زمانی شکل می‌گیرد که دو فرد و یا دو گروه مصمم باشند که به خواسته‌های خود دست یابند و روحیه همکاری هم با یکدیگر نداشته باشند و با هم رقابت کنند. استراتژی طرفین در رقابت برد و باخت است و معمولاً زمانی از استراتژی رقابت استفاده می‌شود که به اقدام سریع و قاطع نیاز باشد و برای رسیدن به تصمیم صحیح، رقابت ایجاد می‌شود.

توان مدیریت تعارض افراد تحت تأثیر عوامل بسیاری قرار دارد. یکی از مهم‌ترین عوامل اثرگذار در توان اتخاذ راهبرد مناسب در مواجهه با تعارضات، میزان برخورداری ایشان از خلاقیت است. خلاقیت از جمله مفاهیمی است که درباره ماهیت و تعریف آن تا کنون بین پژوهشگران توافقی به عمل نیامده است. ماهیت خلاقیت در مکاتب مختلف بسیار متفاوت است. روانکاوان خلاقیت را نتیجه حل تعارضی می‌دانند که در ضمیر ناخودآگاه ایجاد شده است؛ انسان‌گرایان خلاقیت را تنها به امور خارق‌العاده نسبت نمی‌دهند و تأکید خاصی بر ارتباط خلاقیت با سلامت روانی، خودشکوفایی و کمال انسان دارند؛ و عصب‌شناسان بر بررسی رابطه خلاقیت با مغز متمرکز شده‌اند (صمدآقایی، ۱۳۸۳). تعاریف متعددی از خلاقیت ارائه شده است که در ادامه به برخی از تعریف‌های فراگیر آن اشاره می‌شود. خلاقیت را به کارگیری توانایی‌های ذهنی برای ایجاد چیزی نو یا نادر دانسته‌اند که ارزش و فایده خاصی ایجاد نماید (کوئن و امبروز، ۱۹۹۹). برخی خلاقیت را به معنی توانایی دستیابی به چیزی به طریقی بدیع به کار برده‌اند که در برگیرنده عناصر انگیزشی و عاطفی است (شهرآرای، ۱۳۸۱). همچنین خلاقیت به توانایی‌هایی اطلاق می‌شود که فرد بتواند افکار جدید و مفیدی را ارائه دهد، روابط

1. Cohen and Ambrose

نو و مهمی را به روشنی درک کند و سؤالات بی‌سابقه اما مهمی را مطرح سازد (هالاها و کافمن^۱؛ به نقل از علوی، ۱۳۸۳). بعضی از تعاریف خلاقیت بر حسب محصول خلاق یا بازده خلاقیت شکل گرفته‌اند، بخشی دیگر بر اساس فرایند خلاقیت استوارند، و تعدادی نیز بر پایه ویژگی‌های شخصیتی افراد خلاق تبیین شده‌اند. اما وجه اشتراک تعاریف ارائه شده را می‌توان در عوامل تازگی، ارزشمندی و تناسب جمع کرد (حسینی و پورصالحی، ۱۳۸۷).

برخی معتقدند خلاقیت تنها در حوزه‌های خاصی قابلیت ظهور دارد (کراپلی^۲، ۱۹۹۹)، اما بروز خلاقیت در هر فعالیتی قابل انتظار است و محدود به هیچ نوع خاصی از فعالیت‌ها نمی‌شود (رضائیان، ۱۳۸۰). همچنین در گذشته تصور می‌شده است که خلاقیت تنها به نوابغ و افراد خاص اعطا شده است، در صورتی که بر اساس نگرش‌های اخیر، ظرفیت خلاقیت در افراد مختلف وجود دارد (پوپ^۳، ۲۰۰۵). خلاقیت و نوآوری می‌تواند به وسیله هر کسی و در هر جای سازمان اتفاق بیفتد (کاستیلیونه^۴، ۲۰۰۸). بنابراین تصویر و کلیشه ارائه شده از کتابداران که ایشان را افرادی غیرخلاق معرفی می‌کند (والتون^۵، ۲۰۰۸) نمی‌تواند قانع‌کننده و پذیرفتنی باشد. به‌طور کلی، محققان در پژوهش‌های خود خلاقیت را از سه جنبه مورد بررسی قرار داده‌اند (سعادت و صادقی، ۱۳۸۴):

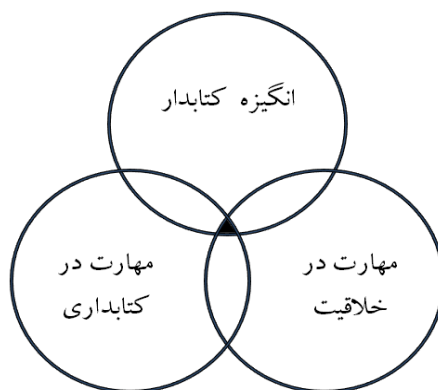
۱. دیدگاه روان‌شناختی: در این دیدگاه خلاقیت مربوط عوامل روانشناختی از قبیل هوش، استعدادهای فردی و صفات شخصیتی است. نقش عواملی نظیر اعتماد به نفس، گشودگی (پذیرش) و سبک تفکر (همگرا و واگرا) در این دیدگاه مورد بررسی قرار می‌گیرد. بر این اساس توصیه می‌شود با توجه خاص به آموزش و تربیت، از آغاز کودکی به پرورش خلاقیت افراد پرداخته شود.

۲. دیدگاه اجتماعی: خلاقیت امری جامعه‌شناختی و گروهی است و نقش عوامل محیطی در ایجاد، پرورش و تداوم خلاقیت قابل توجه می‌باشد. در این دیدگاه موضوعاتی از قبیل نقش رقابت و موفقیت‌یابی در شکل‌گیری خلاقیت مورد مطالعه قرار می‌گیرد.

۳. دیدگاه سیستمی: در این دیدگاه موضوع خلاقیت و سازمان و تأثیر متقابل آن‌ها بر مورد مطالعه قرار می‌گیرد. محققان با توجه به دیدگاه‌های سازمانی به بررسی اهمیت خلاقیت در توسعه

1. Hallahan and Kaffman 2. Cropley 3. Pope 4. Castiglione 5. Walton

و بهبود فرایندها می‌پردازند. از سوی دیگر زمینه‌های ظهور و پرورش خلاقیت از طریق وجود زمینه‌های مساعد سازمانی از موضوعاتی است که در این حوزه به بررسی آن پرداخته می‌شود. محل تقاطع انگیزه و مهارت‌های افراد (مهارت در حرفه و مهارت در خلاقیت) ترکیب پر قدرتی تشکیل می‌دهد که امکان خلاقیت در این نقطه فراهم می‌گردد (حسینی، ۱۳۷۸). آمابیل^۱ (۱۹۹۶) خلاقیت فردی را مستلزم هم‌افزایی سه عامل می‌داند: ۱. مهارت‌های مربوط به حوزه فعالیت، ۲. مهارت‌های مربوط به خلاقیت و ۳. انگیزه (کاستیلیونه، ۲۰۰۸). بر این اساس می‌توان محل تقاطع خلاقیت فردی کتابداران را با نمودار ۳ نمایش داد:



نمودار ۳. محل تقاطع خلاقیت فردی کتابدار

زمینه شکوفایی ظرفیت بالقوه خلاقیت فردی در صورتی فراهم می‌شود که محیط و سازمان نیز پذیرای خلاقیت باشد (کاستیلیونه، ۲۰۰۸؛ صمدآقایی، ۱۳۸۳) چرا که خلاقیت ترکیبی از تعاملات منابع فردی و محیطی برای تولید راه‌حل‌های ارزشمند است (شهرآرای، ۱۳۸۱). برای نمونه، فرهنگ و جو سازمانی مشوق کار گروهی، سبب بروز استعدادها و نهفته خلاقیت شده و کنترل [پیش از حد] در جهت عکس آن عمل می‌کند (مک‌لین^۲، ۲۰۰۵). چه در بُعد شخصی و چه در سطوح مختلف سازمانی، کیفیت راه‌حل‌هایی که در هنگام تصمیم‌گیری انتخاب و یا حتی ایجاد می‌شوند، به میزان خلاقیت افراد بستگی دارد (لامزدین و

1. Amabile

2. McLean

لامزدین^۱، (۱۳۸۶)؛ از این رو خلاقیت می‌تواند نقش مفیدی در ابعاد مختلف کار کتابدار داشته باشد. به همین ترتیب انتظار می‌رود خلاقیت در اتخاذ راهبردهای مدیریت تعارض نیز مؤثر باشد. در پژوهش حاضر تأثیر خلاقیت در نحوه اتخاذ راهبردهای مدیریت تعارض در میان کتابداران بررسی شده است. سؤالاتی که در این خصوص مطرح است عبارتند از:

- آیا میان مؤلفه‌های خلاقیت و راهبردهای مدیریت تعارض کتابداران رابطه معناداری وجود دارد؟
- آیا مؤلفه‌های خلاقیت بر روی اتخاذ راهبردهای مدیریت تعارض اثر معناداری دارند؟
- آیا تفاوت معناداری میان کتابداران دارای تحصیلات کتابداری و غیر کتابداری از نظر مؤلفه‌های خلاقیت و مدیریت تعارض وجود دارد؟

روش

هدف از این مطالعه پیش‌بینی متغیر ملاک (راهبرد مدیریت تعارض) به کمک متغیر پیش‌بین (خلاقیت) است. به همین دلیل پژوهش حاضر در زمره طرح‌های همبستگی قرار دارد. جامعه آماری شامل کلیه کتابداران مرد نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور است که دارای تحصیلات مقطع کارشناسی و بالاتر می‌باشند. تعداد افراد این جامعه بالغ بر ۷۰۰ نفر است. برای نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده از میان کتابداران مرد دارای تحصیلات کارشناسی و بالاتر حاضر در اردوی آموزش متمرکز کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، با رعایت کفایت n در تحقیقات همبستگی، تعداد ۱۱۵ نفر انتخاب شدند. میانگین سنی اعضای گروه نمونه ۳۶ سال و میانگین سابقه کاری آن‌ها حدود ۹ سال است. در میان آزمودنی‌ها ۴۳ نفر دارای مدرک تحصیلی کتابداری و ۷۲ نفر فارغ‌التحصیل سایر رشته‌ها می‌باشند.

ابزارهای اندازه‌گیری عبارتند از پرسشنامه موانع شخصی خلاقیت (فیفر^۲) و پرسشنامه مدیریت تعارض (پوتنام و ویلسون). پرسشنامه موانع شخصی خلاقیت به وسیله فیفر (۱۹۹۰) طراحی شده است و عوامل مؤثر بر خلاقیت را در شش حوزه اعتماد به نفس، پذیرش (انطباق)، تفکر انتزاعی، تفکر نظام‌یافته، نیاز به موفقیت و عوامل محیطی می‌سنجد. برای سنجش هر یک از این شش حوزه، هفت سوال وجود دارد و پاسخ‌ها بر اساس یک مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای طراحی شده است. در این تحقیق اعتبار پرسشنامه مذکور با استفاده از دو روش تنصیفی و آلفای

1. Lumsdaine and Lumsdaine

2. Pfeiffer

کرونیخ مورد بررسی قرار گرفت و ضریب اعتبار ۰/۷۵ و ۰/۷۶ به دست آمد. پرسشنامه مدیریت تعارض (پوتنام و ویلسون) نیز دارای سی سؤال بوده و میزان استفاده آزمودنی‌ها از سه راهبرد عدم‌مقابله، راه‌حل‌گرایی و رقابت در مدیریت تعارض را نشان می‌دهد. پاسخ‌ها به صورت مقیاس لیکرت هفت‌تایی طراحی شده‌اند (مقیم، ۱۳۸۶). روایی و اعتبار این آزمون در تحقیقات ترابی و همکاران (۱۳۸۷)، وطن‌خواه و همکاران (۱۳۸۷) و کرامتی و روشن (۱۳۸۴) مورد تأیید قرار گرفته است. اعتبار این آزمون با روش آلفای کرونیخ از ۰/۷۴ تا ۰/۸۶ گزارش شده است (ترابی و همکاران، ۱۳۸۷؛ کرامتی و روشن، ۱۳۸۴). در این تحقیق اعتبار این پرسشنامه با استفاده از دو روش تنصیفی و آلفای کرونیخ ۰/۷۵ و ۰/۸۰ می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل آماری از آزمون t مستقل، آزمون معناداری ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه (گام‌به‌گام) استفاده شده است.

یافته‌ها

در این بخش ابتدا با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون رابطه مؤلفه‌های اخلاقیات (اعتماد به نفس، پذیرش/انطباق، تفکر انتزاعی، تفکر نظام‌یافته، نیاز به موفقیت و عوامل محیطی) و راهبردهای مدیریت تعارض (عدم‌مقابله، راه‌حل‌گرایی و رقابت) کتابداران به نمایش درآمده است (جدول ۱).

جدول ۱. رابطه مؤلفه‌های اخلاقیات و راهبردهای مدیریت تعارض در گروه نمونه (n=۱۱۵)

متغیر	مؤلفه	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
اخلاقیات	۱. اعتماد به نفس	۱								
	۲. پذیرش (انطباق)	۰/۳۵ ^{°°}	۱							
	۳. تفکر انتزاعی	۰/۲۴ ^{°°}	۰/۴۵ ^{°°}	۱						
	۴. تفکر نظام‌یافته	۰/۱۶	۰/۳۶ ^{°°}	۰/۴۶ ^{°°}	۱					
	۵. نیاز به موفقیت	۰/۱۸	۰/۳۶ ^{°°}	۰/۳۱ ^{°°}	۰/۳۸ ^{°°}	۱				
	۶. عوامل محیطی	۰/۲۲ [°]	۰/۳۷ ^{°°}	۰/۳۵ ^{°°}	۰/۲۵ ^{°°}	۰/۳۷ ^{°°}	۱			
راهبرد	۷. عدم‌مقابله	-۰/۰۸	-۰/۰۲	۰/۲۰ [°]	۰/۲۰ [°]	۰/۲۸ ^{°°}	۰/۱۰	۱		
	۸. راه‌حل‌گرایی	۰/۰۱	۰/۲۱ [°]	۰/۳۰ ^{°°}	۰/۳۸ ^{°°}	۰/۳۴ ^{°°}	۰/۳۱ ^{°°}	۰/۶۷ ^{°°}	۱	
	۹. رقابت	-۰/۰۲	۰/۱۴	۰/۱۹ [°]	۰/۲۶ ^{°°}	۰/۳۲ ^{°°}	۰/۱۲	۰/۵۹ ^{°°}	۰/۵۷ ^{°°}	۱

** p < ۰/۰۱ و * p < ۰/۰۵

چنانچه در جدول ۱ دیده می‌شود، راهبردهای عدم مقابله و رقابت با سه مؤلفهٔ خلاقیت یعنی تفکر انتزاعی، تفکر نظام‌یافته و نیاز به موفقیت رابطهٔ معنادار دارند ($p < 0/05$). اما راهبرد راه‌حل‌گرایی با همهٔ مؤلفه‌های خلاقیت (به‌جز مؤلفهٔ اعتماد به نفس) همبستگی مثبت معنادار دارد ($p < 0/05$). رابطهٔ این راهبرد با مؤلفه پذیرش (انطباق) در سطح $0/05$ و با مؤلفه‌های تفکر انتزاعی، تفکر نظام‌یافته، نیاز به موفقیت و عوامل محیطی در سطح $0/01$ معنادار می‌باشد. در ادامه به کمک تحلیل رگرسیون چندگانه (گام‌به‌گام) به بررسی نقش مؤلفه‌های خلاقیت (اعتماد به نفس، پذیرش/انطباق، تفکر انتزاعی، تفکر نظام‌یافته، نیاز به موفقیت و عوامل محیطی) در اتخاذ راهبردهای عدم مقابله، راه‌حل‌گرایی و رقابت پرداخته شده است. لازم به ذکر است که در روش گام به گام 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 خلاقیت به‌عنوان متغیر پیش‌بین و راهبردهای مدیریت تعارض متغیر ملاک می‌باشند. برای این منظور ابتدا تحلیل رگرسیون گام‌به‌گام اتخاذ راهبرد عدم مقابله بر اساس مؤلفه‌های خلاقیت آمده است (جدول ۲).

جدول ۲. تحلیل رگرسیون گام‌به‌گام راهبرد عدم مقابله بر اساس مؤلفه‌های خلاقیت

گام‌ها	متغیرها	B	β	R	ضریب تبیین	sig
گام اول	نیاز به موفقیت	۰/۰۹۲	۰/۲۷۸	۰/۲۷۸	۰/۰۷۸	۰/۰۰۳

همان‌طور که در جدول ۲ دیده می‌شود، فقط مؤلفهٔ «نیاز به موفقیت» وارد معادله شده است. این متغیر $7/8$ درصد از تغییرات راهبرد عدم مقابله را تبیین می‌نماید ($P < 0/05$). لازم به ذکر است که شاخص بتا نمایانگر ارتباط مستقیم متغیر ملاک و پیش‌بین می‌باشد. در ادامه تحلیل رگرسیون گام‌به‌گام اتخاذ راهبرد راه‌حل‌گرایی بر اساس مؤلفه‌های خلاقیت آمده است (جدول ۳).

نحوه اتخاذ راهبردهای مدیریت تعارض در میان کتابداران....

جدول ۳. تحلیل رگرسیون گام به گام راهبرد راه حل گرایي بر اساس مؤلفه های اخلاقی

گام ها	متغیرها	B	β	R	ضریب تبیین	sig
گام اول	نیاز به موفقیت	۰/۰۸۷	۰/۳۴۴	۰/۳۴۴	۰/۱۱۹	۰/۰۰۱
گام دوم	نیاز به موفقیت	۰/۰۷۰	۰/۲۷۷	۰/۴۰۳	۰/۱۶۳	۰/۰۰۳
	تفکر انتزاعی	۰/۰۵۶	۰/۲۲۱			۰/۰۱۷

همان طور که در جدول ۳ مشاهده می شود، ابتدا مؤلفه «نیاز به موفقیت» وارد تحلیل شده است. این متغیر ۱۱/۹ درصد از تغییرات راهبرد راه حل گرایي را تبیین نموده است ($P < ۰/۰۰۱$). در گام دوم مؤلفه «تفکر انتزاعی» وارد معادله شده و به همراه «نیاز به موفقیت» ۱۶/۳ درصد از واریانس راهبرد راه حل گرایي را تبیین نموده است ($P < ۰/۰۵$). همچنین ضرایب بتا نمایانگر ارتباط مستقیم هر دو متغیر پیش بین با متغیر ملاک می باشد. در جدول ۴ تحلیل رگرسیون گام به گام اتخاذ راهبرد رقابت بر اساس مؤلفه های اخلاقی آورده شده است.

جدول ۴. تحلیل رگرسیون گام به گام راهبرد رقابت بر اساس مؤلفه های اخلاقی

گام ها	متغیرها	B	β	R	ضریب تبیین	sig
گام اول	نیاز به موفقیت	۰/۱۲۴	۰/۳۱۶	۰/۳۱۶	۰/۱۰۰	۰/۰۰۱

چنانچه در جدول ۴ دیده می شود، مؤلفه «نیاز به موفقیت» وارد معادله شده است و این متغیر توانسته است ۱۰/۰ درصد از واریانس متغیر ملاک را تبیین نماید ($P < ۰/۰۰۱$). همچنین شاخص بتا نمایانگر رابطه مثبت این مؤلفه با اتخاذ راهبرد رقابت می باشد. همان طور که پیشتر گفته شد، در این پژوهش آزمودنی ها دارای تحصیلات کارشناسی و بالاتر می باشند. در ادامه، ابتدا کتابداران بر اساس رشته تحصیلی (رشته کتابداری / سایر رشته ها) به دو گروه تقسیم شدند. سپس این دو گروه با استفاده از آزمون t مستقل، از نظر متغیرهای پژوهش (مؤلفه های اخلاقی (اعتماد به نفس، پذیرش / انطباق، تفکر انتزاعی، تفکر نظام یافته، نیاز به موفقیت و عوامل محیطی) و راهبردهای مدیریت تعارض (عدم مقابله، راه حل گرایي و رقابت)) مورد مقایسه قرار گرفتند (جدول ۵).

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

sig	T	سایر رشته‌ها		رشته کتابداری		
		انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	
۰/۳۰۲	-۱/۰۴	۲/۹۳	۲۴/۶۲	۴/۷۵	۲۳/۸۸	۱. اعتماد به نفس
۰/۶۴۲	۰/۴۷	۲/۹۴	۲۳/۵۶	۲/۷۶	۲۳/۸۱	۲. پذیرش (انطباق)
۰/۸۷۳	-۰/۱۶	۳/۰۵	۲۲/۹۳	۲/۹۵	۲۲/۸۴	۳. تفکر انتزاعی
۰/۸۵۶	۰/۱۸	۳/۰۵	۲۲/۶۴	۲/۹۲	۲۲/۷۴	۴. تفکر نظام‌یافته
۰/۲۶۹	۱/۱۱	۲/۸۹	۲۱/۳۶	۳/۱۲	۲۲/۰۰	۵. نیاز به موفقیت
۰/۴۸۸	۰/۷۰	۲/۵۳	۲۲/۴۹	۳/۱۸	۲۲/۸۶	۶. عوامل محیطی
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. راه‌حل‌گرایی
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

بر اساس نتایج جدول ۵ اتخاذ راهبرد رقابت در کتابداران دارای تحصیلات کتابداری به طور معناداری بیش از کتابداران فارغ‌التحصیل سایر رشته‌ها می‌باشد ($P < 0/05$). تفاوت معناداری بین دو گروه در سایر متغیرهای پژوهش مشاهده نگردید.

نتیجه‌گیری

در سازمان کتابخانه زمینه‌های متعدد و متنوعی برای ایجاد تعارض میان کتابداران و سایر نقش‌های متقابل وجود دارد. بر اساس دیدگاه‌های اخیر در مدیریت، تعارض لزوماً عاملی منفی محسوب نمی‌شود، بلکه با مدیریت مناسب می‌توان از مزایا و رهاوردهای آن در جهت رشد سازمان استفاده نمود. لذا مهارت مدیریت مؤثر تعارض و اتخاذ راهبرد مناسب در قبال آن از اهمیت بالایی برخوردار است. اتخاذ یک راهبرد صحیح به ایجاد روش‌هایی برای مدیریت مسأله یا فرایند منجر خواهد شد. این راهبرد افراد را به داشتن ارتباط مؤثر با همدیگر تشویق کند و بین افرادی که با هم کار می‌کنند، هماهنگی و همکاری به‌وجود آورد.

توانایی افراد در مدیریت تعارض به عوامل متعددی بستگی دارد. از مهم‌ترین عوامل مؤثر در مدیریت تعارض می‌توان به خلاقیت اشاره نمود. در این راستا پژوهش حاضر به بررسی تأثیر مؤلفه‌های پیش‌بین (اعتماد به نفس، پذیرش / انطباق، تفکر انتزاعی، تفکر نظام‌یافته، نیاز به موفقیت و عوامل محیطی) بر متغیر ملاک (راهبردهای سه‌گانه مدیریت تعارض: عدم‌مقابله، راه‌حل‌گرایی و رقابت) پرداخته است.

یافته‌های پژوهش نشان داد که در میان راهبردهای «عدم‌مقابله»، «رقابت» و راهبردهای سه‌گانه مدیریت تعارض با سه مؤلفه از خلاقیت یعنی «تفکر انتزاعی»، «تفکر نظام‌یافته» و «نیاز به موفقیت» رابطه معنادار دارند ($p < 0/05$). این در حالی است که راهبرد «راه‌حل‌گرایی» با همه مؤلفه‌های خلاقیت (به‌جز مؤلفه اعتماد به نفس) همبستگی مثبت معنادار دارد ($p < 0/05$). یافته فوق نقش «عوامل محیطی» و «پذیرش (انطباق)» را در راهبرد راه‌حل‌گرایی مورد تأکید قرار می‌دهد. این نتیجه می‌تواند حاکی از آن باشد که گرچه ممکن است راهبردهای عدم‌مقابله و رقابت در شرایط خاص، بهترین راهبرد انتخابی باشد؛ اما در شرایط عمومی راهبرد برگزیده نیست؛ در حالی که استراتژی راه‌حل‌گرایی به‌عنوان راهبردی مؤثرتر و البته پیچیده‌تر از سایر راهبردهای مدیریت تعارض، نیازمند برخورداری از سطح خلاقیت بالاتری است و برای استفاده از آن بایستی تقریباً به تمام مؤلفه‌های خلاقیت مجهز بود.

همچنین نتایج نشان داد که مؤلفه «نیاز به موفقیت» می‌تواند بخشی از تغییرات راهبردهای سه‌گانه مدیریت تعارض را تبیین نماید. این یافته‌ها بیانگر این مطلب است که انگیزه کسب موفقیت به‌عنوان عاملی مهم در اتخاذ راهبردهای مدیریت تعارض می‌باشد. از این رو می‌توان گفت که نیاز به موفقیت یکی از عوامل بسیار مهم خلاقیت است که به‌عنوان یک عامل پیش‌ران در فعالیت‌های کتابداران ایفای نقش می‌کند و در بخش انگیزه در محل تقاطع خلاقیت کتابدار (نمودار ۳) می‌گنجد. البته همانطور که مشاهده شد (جدول ۵)، راهبرد راه‌حل‌گرایی تحت تأثیر عامل دیگری از خلاقیت یعنی «تفکر انتزاعی» نیز قرار دارد. از آنجایی که کیفیت راه‌حل‌هایی که در هنگام تصمیم‌گیری انتخاب می‌شوند، به میزان خلاقیت فرد بستگی دارد (لامزدین و لامزدین، ۱۳۸۶)؛ لذا سطوح بالاتر خلاقیت به اتخاذ راهبردهای مؤثرتر در مدیریت تعارض نظیر راهبرد راه‌حل‌گرایی منجر می‌شود.

بخش دیگری از 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)؛ و بی‌تردید دانش تخصصی و تحصیلات مرتبط با شغل نقش اصلی را ایفا می‌نماید. لذا این یافته که کتابداران دارای تحصیلات کتابداری بیش از کتابداران فارغ‌التحصیل سایر رشته‌ها از راهبرد رقابت استفاده نمایند، دور از ذهن نمی‌باشد.

به‌طور کلی و بر اساس نتایج پژوهش حاضر می‌توان چنین استنباط کرد که افزایش خلاقیت کتابداران - چنان که تشریح شد - نقش به‌سزایی در رشد مهارت آنان در مدیریت تعارض داشته است. لذا خلاقیت جدا از تأثیر مستقیمی که در کار کتابداران دارد، می‌تواند به‌طور غیرمستقیم نیز سبب تقویت سایر مهارت‌ها (نظیر مدیریت تعارض) شود. از این منظر توجه به خلاقیت کتابداران بیش از پیش اهمیت می‌یابد و در موارد مختلف مورد تأکید قرار می‌گیرد.

پیشنهاد این تحقیق به متولیان حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی، توجه بیشتر به مقوله خلاقیت کتابداران می‌باشد. از این رو خلاقیت می‌تواند در دوره‌های آموزشی کتابداران جایگاه برازنده خود را بیابد و یا هنگام استخدام کتابداران به عنوان عاملی رقابتی سنجیده شود.

همچنین با توجه به اینکه اعضای گروه نمونه در این پژوهش از میان کتابداران مرد دارای تحصیلات کارشناسی یا بالاتر انتخاب شده‌اند، برای امکان تعمیم نتایج، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های مشابهی با استفاده از گروه‌های متفاوتی از نظر جنسیت و سطح تحصیلات انجام شود.

منابع

- الحسینی، حسن (۱۳۸۰). بالندگی سازمان‌ها با رویکرد تحلیلی - کاربردی. تهران: بهاریه.
 ترابی، امین؛ اکبری، فیض‌ا...؛ عرب، محمد (۱۳۸۷). راهبردهای مدیریت تعارض در بین مدیران بیمارستان‌های استان لرستان. مجله پژوهشی حکیم، (۱۱(۲)، ۵۴-۵۸.
 حسینی، افضل السادات (۱۳۷۸). ماهیت خلاقیت و شیوه‌های پرورش آن. ویراسته علی سالیانی. مشهد: به نشر.

- حسینی، افضل السادات؛ پورصالحی، نسترن (۱۳۸۹). ارائه الگوی مدیریت خلاقیت در کتابخانه‌های عمومی. در: خلاقیت و نوآوری در کتابخانه‌های عمومی. تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، ۱۲۷-۱۵۹.
- رایینز، استیفن (۱۳۸۷). مبانی رفتار سازمانی. ترجمه سید محمد اعرابی و علی پارسائیان. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رضائیان، علی (۱۳۸۰). مبانی سازمان و مدیریت. تهران: سمت.
- رهادوست، فاطمه (۱۳۸۶). فلسفه کتابداری و اطلاع‌رسانی. تهران: کتابدار.
- سعادت، اسفندیار و صادقی، منصور (۱۳۸۴). طراحی و تبیین مدلی جهت زمینه‌سازی برای خلاقیت در مؤسسات پژوهشی کشور. مجله دانشور رفتار، ۱۴، ۳۵-۴۶.
- شهرآرای، مهرناز؛ سیدان، ابوالقاسم؛ فرزاد، ولی‌ا... (۱۳۸۱). تحلیل خلاقیت در کودکان: معرفی آزمون تفکر خلاق در عمل و حرکت. مجله روانشناسی و علوم تربیتی [دانشگاه تهران]، ۳۲ (۲)، ۱۹۱-۲۱۳.
- صمدآقایی، جلیل (۱۳۸۳). خلاقیت: جوهره کارآفرینی. تهران: دانشگاه تهران، مرکز کارآفرینی.
- علوی، کامران (۱۳۸۳). بررسی روند تحول قدرت بالقوه خلاقیت کودکان و اثرات آموزش مهارت‌های زندگی در پرورش آن. رساله دکتری، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- فتاحی، رحمت‌ا... (۱۳۸۸). ارزش‌ها و جذابیت‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی. تهران: کتابدار.
- کرامتی، محمدرضا؛ روشن، مریم (۱۳۸۴). رابطه خویش‌شناسی مدیران مدارس با ترفندهای آنان در مدیریت تعارض. مجله اندیشه‌های نوین تربیتی، ۴، ۳۵-۴۸.
- لامزدین، ادوارد؛ لامزدین، مونیکا (۱۳۸۶). حل خلاق مسئله: مهارت‌های فکری برای جهان در حال تحول. ترجمه بهروز ارباب شیروانی و بهروز نصر آزادانی. اصفهان: ارکان دانش.
- مانتانا، پاتریک (۱۳۷۴). فرهنگ فراگیری دانش مدیریت: انگلیسی - فارسی. ترجمه سهراب خلیلی شورینی. تهران: یادواره کتاب.
- مزینانی، علی (۱۳۷۹). کتابخانه و کتابداری. تهران: سمت.
- مقیم، سید محمد (۱۳۸۶). سازمان و مدیریت: رویکرد پژوهشی. تهران: انتشارات ترمه.
- وطن‌خواه، سودابه؛ رئیسی، پوران؛ کلهر، روح‌ا... (۱۳۸۷). تعیین همبستگی هوش هیجانی با راهبردهای مدیریت تعارض بین مدیران بیمارستان‌های آموزشی قزوین. فصلنامه مدیریت سلامت، ۱۱، ۴۱-۴۶.

References

- Blake, R. R. and Mouton, J. S. (1964). *The Managerial Grid*. Houston: Gulf.
- Castiglione, J. (2008). Facilitating employee creativity in the library environment: An important managerial concern for library administrators. *Library Management*, 29 (3), 159- 172.
- Cohen, L. M; Ambrose, D. (1999). *Adaptation and Creativity*. In Runco, M. A.; Pritzker S. R. (Eds.), *Encyclopedia of Creativity* (Vol. 1, pp. 9- 22). San Diego: Academic Press.
- Cropley, A. J. (1999). *Definitions of Creativity*. In Runco, M. A.; Pritzker S. R. (Eds.), *Encyclopedia of Creativity* (Vol. 1, pp. 511- 524). San Diego: Academic Press.
- Lorenzen, M. (2006). *Conflict resolution and academic library instruction*. Retrieved 17 June 2010 from:

- <http://www.libraryinstruction.com/conflict.html>
- McLean, L. D. (2005). Organizational Culture's Influence on Creativity and Innovation: A Review of the Literature and Implications for Human Resource Development. *Advances in Developing Human Resources*, 7 (2), 226-246.
- Pope, R. (2005). *Creativity: theory, history, practice*. London: Routledge.
- Walton, G. (2008). Theory, research, and practice in library management 4: creativity. *Library Management*, 29 (1/2), 125-131.

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

عباسی، روح‌الله؛ عباسی، رضا؛ عابدی، یوسف (۱۳۸۹). نحوه اتخاذ راهبردهای مدیریت تعارض در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی: بررسی نقش خلاقیت. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۶ (۲)، ۲۹-۴۴.