

Biannual Journal of Applied Counseling (JAC)  
2020, 10(1), 25-42  
Received: 06 Oct 2019  
Accepted: 30 June 2020  
DOI: 10.22055/jac.2020.31034.1701

دوفصلنامه مشاوره کاربردی  
دانشگاه شهید چمران اهواز  
۱۳۹۹، ۱۰(۱)، ۲۵-۴۲  
دریافت: ۱۳۹۸/۰۷/۱۴  
پذیرش: ۱۳۹۹/۰۴/۱۰

## Study of conflicts in the educational domain of students with school authorities (teachers, principals, assistants)

Mahsa Ghahari  
Nazanin Honarparvaran

### Abstract

The current study to aim was conducted to investigate the student's life experiences regarding the conflicts in the field of education with school parents (teachers, principals, assistants) in a phenomenological method. Twelve high school students in Shiraz city were selected using a voluntary sampling method and by an interview procedure and to theoretical saturation. After analyzing the interviews, the data of obtained were analyzed based on King and Horrocks table. The results of a main area and important points in the study of conflicts of students and school parents showed that each included specific conceptual categories such as moral commitment, religious and cultural activities, educational approaches, communication procedure with school parents. Students had the most conflict with school parents in terms of religious and cultural activities and ways of communicating with school parents, and showed less conflict in terms of moral commitment and educational approaches. As a result, given the aforementioned conflicts, it is necessary for school parents to increase their knowledge and awareness about the new methods of communication, to implement religious and cultural activities in a more attractive way so that fewer conflicts are observed.

**Keywords:** Conflict, communication procedure, educational domain

### Extended Abstract

#### Introduction

Adolescence and puberty are the most complex stages of the life of every human being. Conflicts between children and parents or students and teachers arise more during adolescence than childhood or adulthood. Recent developments indicate that the youth are exposed to a wide range of information and that their knowledge of the evolving world has led to a new approach to values so that they have become acquainted with new theories

---

\* MA in Counseling, Department of Counseling, Islamic Azad University, Marvdasht Branch, Marvdasht, Iran (Corresponding Author) [Ghaharim52@yahoo.com](mailto:Ghaharim52@yahoo.com)

\*\* Assistant Professor, Department of Counseling, Islamic Azad University, Marvdasht Branch, Marvdasht, Iran

and perspectives, which has increased their expectations (Moeedfar & Khosroshahi, 2012). There are many differences in the views and behaviors of the youth and their parents. The younger generation no longer defines itself within the framework of past norms, and seeks new role models in life. Also, some past concerns and norms have faded or disappeared for the youth (Cinamon, 2018). In the process of generation gaps, students and teachers have different values and perspectives, and most students are upset that teachers are arbitrary and outdated. Teachers, on the other hand, see adolescents' behavior as contrary to tradition, and this leads to conflicts and problems between them. The conflict difference in values and confuses both groups, undermining the emotions that can bind them together (Yaghoubi, 2015). Conflict is a process in which a person or people deliberately try to make another person or people fail to achieve their interests and goals. However, conflict is an integral part of human life. The presence of different people with different personality traits, needs, beliefs, expectations, and perceptions has made conflict in organizations inevitable. People have different communication styles, aspirations, political and religious views, as well as cultural backgrounds. In different societies, the presence of such differences leads to conflicts between individuals and groups. Effective or constructive conflict and inefficient or destructive conflict are the most recent classifications of conflicts so that constructive conflict must support the group goals and improve its performance, while if it hinders the group's progress and performance improvement; it will be destructive (Gharamlaki & Bahrami, 2012). There are several views on the conflict, including (1) traditional view: in this view, the conflict is an unnecessary phenomenon and is synonymous with insulting, destruction, and irrationality, (2) human relations view: in this view, the conflict is considered natural in all groups and organizations, and (3) transactional view: in this view, not only conflict is a positive force in the group, but also its existence is essential for the effective functioning of the group (Jin, Sha, Shen, & Jiang, 2016). Today, many students consider respecting teachers futile and flattering. Politeness and respecting the class and the teacher had a higher value in the past, while today following the basic principles of social politeness has no place in schools and students have an instrumental view of the teacher. Educational problems are not specific to uneducated and educated students, but unfortunately, many teachers are also unfamiliar with the principles of education. When a teacher speaks impolitely, how can one expect students to be polite to the teacher? (Moeedfar & Darabi, 2012). Today, there seems to be a great deal of conflict between students and school staff (teachers, principals, and aids) leading to a gap between them, which in turn has resulted in improper and ineffective communication, ultimately hindering the teaching-learning process. Therefore, this study sought to identify value conflicts between students and school staff, because when conflicts are identified, it can help improve students' psychological well-being. Conflict management also promotes community development and bridges the gap between the values of the two generations, thereby enabling the school staff and students to play a more efficient role and scientifically develop, moving

the community toward new horizons. This question was what are the educational conflicts between students and school staff?

### **Method**

The present study was a qualitative research of the phenomenological type. Twelve upper secondary school students from four districts of Shiraz (boys and girls) were selected using voluntary sampling and based on the inclusion criteria of having the least conflict with school staff (moderate or high conflict), which continued until reaching saturation. That is, the interviews continued until no new data were obtained, and previous data were repeated in the analysis of new interviews. Participants were selected considering the following ethical considerations: the interviewees' information was used without mentioning their names, informed consent was obtained from the participants and they agreed to be interviewed after being informed of the research objectives, participants were assured about the confidentiality of their information; and participants were free to leave the study whenever they wanted.

### **Instruments**

Data were collected using semi-structured interviews designed for educational conflicts between students and school staff. Some questions were as follows: What conflicts do you have with teachers and principals in terms of social relations? What conflicts do you have with teachers and principals in terms of encouragement and punishment? What conflicts do you have with teachers and principals over religious rites? What conflicts do you have with school staff about receiving criticism? What conflicts do you have with school staff about the progress and prioritization of goals?

### **Procedure**

Several questions were designed as interview guides that had open and interpretive answers, and the students' responses set the route. Questions were included in an interview guide with a focus on the covered content, and their order were different for each participant. The process of asking questions depended on the interview process and each individual's answers. However, the interview guide ensured that similar data were collected from the participants. In these interviews, questions were prepared in advance, but with each interview, newer questions arose to obtain information. Information was obtained from students through individual interviews, and the time of the interview depended on the participants (90-120 minutes). Participants' consent to audio record the interviews were obtained at the beginning of the interviews.

### **Findings**

Transcribed and coded interviews indicated one main domain of "important points in the value conflicts between students and school staff", which includes specific conceptual categories. It has four subcategories of moral obligations, religious and cultural activities, educational approaches,

and ways of communicating with the school staff. After presenting this main domain in its own table, it was separately and extensively examined citing the interviewees.

### **Discussion**

According to education experts, children and adolescents are among the most vulnerable groups in society, and this has doubled the need for principled care for their health and behavior because the slightest negligence in this regard leads to deviations and aberrations of children and adolescents and creates many individual, family, and social problems. Therefore, in the study of adolescents' personality and analysis of behavior, attention should be paid to their actions and reactions in the spiritual, intellectual, social, emotional, and physical dimensions to educate them. In the contemporary world characterized by fading spiritual values and escalation of a human identity crisis, addressing the youth problems is a paramount social issue and since adolescents are the main asset and those who build the future of any country, planning in matters related to the youth has a special priority. Kantek and Gazer (2009) showed that in the field of conflict management, students prefer the styles with positive results in dispute settlement and that the frequency of involvement and a sense of success in the conflict affects the choice of style. In this study, students had a conflict with school staff in moral obligations, religious and cultural activities, educational approaches, and ways of communication. This study sought to find out the value conflicts between students and school staff. People have always acted differently according to their obligations under the law; some have more flexibility and some violate the norms. The difference in the way people act on moral obligations leads to conflicts. Today, in many parts of the world, young people are rebelling against traditional societies and keep themselves away from the traditional culture in every aspect. For example, by wearing strange clothes and listening to weird music, they create a big problem in education, and they want a profound change in all aspects of life. According to the findings, since everyone acts on their own values, the values of some students are based on the belief that some rules do not have the value to be respected and are useless with no benefit in observing them. This results in violating the norms by them. Not only rules are compulsory to obey but also participating in religious practices at school are. Students believe that forcing them to participate in religious practices only destroys those practices' holiness. Paying more attention to mourning rituals and not celebrations and eids has raised students' objection, and the lack of interest in students and the use of force and coercion for these activities only intensify the conflicts. Contrary to the results of research, Hughes & Cao (2018) found that there is a significant reduction in teacher-student conflict during the school period, and these conflicts may also extend. According to the findings, another issue that has caused conflicts in a classroom is the mismatch of teachers' expectations with students. Behavioral responses of individuals are very directly influenced by their human and social environment and affect how they treat all their human characteristics. In other words, adolescents'

relationships with parents, educators, and other members of the family and school staff are all influenced by the way their goals, attitudes, and social values are shaped, and in some way have a constructive role in forming their character. On the other hand, it appears that adopting different educational methods, inducing conflicting values, and excessive expectations from adolescents in the family and school environment cause confusion and disruption in the development of adolescent personality. Conflict of values leads to the formation of dual personality in an individual, and this dichotomy, especially in the younger generation, results in stresses, which evidently reflect in social relations.

### **Conclusion**

The findings suggested that students seek to question predetermined rules and want to experience everything for themselves during adolescence. Adolescent students in the community are looking for excitement, joy, and new knowledge. For an adolescent, his or her beliefs are correct, and anything against his ideas can be wrong and cause a gap between them and others. This study provided a new understanding of the dimensions and intellectual flow of students in the field of conflicts with teachers and principals. Regarding the conflicts and disagreements in the school that students have with principals and teachers, some students are more cautious and adaptable and try to keep the conflicts secret for themselves and do not extend them, while others express the conflicts, creating a deep gap between them and the school staff. Some students see themselves and the teacher on two separate levels that are different in every way and will have no compatibility in any field. For example, they consider teachers uncritical, domineering, violent, stubborn, and so on. Lack of knowledge about the methods of dealing with and proper management of conflict in school and lack of accurate knowledge of adolescence characteristics has led to failure to resolve conflicts and intergenerational gaps in schools.

One of the limitations of this research was that as this research was conducted in Shiraz, it is not generalizable to larger populations. In order to clarify other dimensions of these conflicts, further research is recommended to examine the value conflict between students and school staff from the perspective of school staff, as well as the value conflicts between students..

## بررسی تعارض‌های حیطه‌ی آموزشی دانش‌آموزان با اولیای مدرسه (معلمان، مدیران و معاونین)

مهسا قهاری  
نازنین هنرپروران

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تجارب زیسته دانش‌آموزان در خصوص تعارض‌های حیطه‌ی آموزشی با اولیای مدرسه (معلمان، مدیران، معاونین) در یک رویکرد پدیدارشناسی انجام گرفت. ۱۲ دانش‌آموز متوسطه دوم شهر شیراز به روش نمونه‌گیری داوطلبانه و با استفاده از مصاحبه‌ی نیمه ساخت یافته و تا اشباع نظری برگزیده شدند. پس از واکاوی مصاحبه‌ها، داده‌های به‌دست آمده بر مبنای جدول کینگ و هاروکس (King & Horrocks) بررسی و تحلیل شدند. نتایج بررسی تعارض‌های حیطه‌ی آموزشی دانش‌آموزان و اولیای مدرسه نشان داد که هر کدام شامل مقوله‌های مفهومی خاص از جمله تعهد اخلاقی، فعالیت‌های دینی و فرهنگی، رویکردهای آموزشی، شیوه‌های ارتباطی با اولیای مدرسه بودند. دانش‌آموزان در حیطه فعالیت‌های دینی و فرهنگی و شیوه‌های ارتباطی با اولیای مدرسه بیشترین تعارض با اولیای مدرسه داشتند و در زمینه تعهدات اخلاقی و رویکردهای آموزشی تعارض کمتری را نشان دادند. در نتیجه با توجه به تعارض‌های ذکر شده ضروری است که اولیای مدرسه با بالا بردن علم و آگاهی خود در زمینه شیوه‌های نوین ارتباطی، فعالیت‌های دینی و فرهنگی را با شیوه‌های جذاب‌تر به اجرا در آورند تا تعارض‌های کمتری مشاهده شود.

واژه‌های کلیدی: تعارض، شیوه ارتباطی، حیطه‌ی آموزشی

### مقدمه

دوران نوجوانی (adolecence) و بلوغ (puberty) یکی از پیچیده‌ترین مراحل زندگی هر انسانی است. در این سن، نسبت به سنین کودکی و بزرگسالی، اختلاف‌های بین والدین و فرزندان یا دانش‌آموزان و معلمان افزایش می‌یابد. در این زمان فرد هنوز از تجربه‌ی کافی بهره‌مند نیست، والدین او را به عنوان یک کودک می‌شناسند و خود نوجوان می‌پندارد که بزرگ شده است و می‌خواهد مسؤولیت بپذیرد، نسبت به هم‌سالان گرایش پیدا کرده و از والدین فاصله می‌گیرد و معمولاً نسبت به والدین و معلمان بدبین می‌شود. تحولات رخ داده در دهه‌ی اخیر نشان می‌دهد که جوانان در جریان وسیع اطلاعات قرار گرفته‌اند و اطلاعات آنان در دنیای پیشرفته در حال تغییر، موجب پیدایش نگرش جدید به

\* کارشناس ارشد رشته مشاوره، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، مرودشت، ایران (نویسنده مسئول)  
Ghaharim52@yahoo.com

\*\* استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، گروه مشاوره، مرودشت، ایران

ارزش‌ها گردیده است تا جایی که با نظریه‌ها و دیدگاه‌های جدید آشنا شدند و به همان میزان سطح انتظارات و توقع‌ها آنان افزایش یافته است (Moedfar & khosroshahi, 2012) در دیدگاه‌ها و رفتارهای جوانان و والدین تفاوت‌های زیادی دیده می‌شود. نسل جوان دیگر چندان خود را در چهارچوب هنجارهای گذشتگان تعریف نمی‌کند و به دنبال الگوهای جدید زندگی برای خود است و همچنین برخی از دغدغه و هنجارهای گذشته برای جوانان کم‌رنگ یا از بین رفته است. (Cinamon, 2018). امروزه در بسیاری از نقاط جهان جوانان علیه جوامع سنتی در حال شورش‌اند و از همه نظر خود را از فرهنگ سنتی دور می‌دارند. مثلاً با پوشیدن لباس‌های عجیب و غریب و همچنین شنیدن موسیقی خاص خود مشکل بزرگی در آموزش و پرورش پدید می‌آورند. آن‌ها خواستار دگرگونی عمیق در همه‌ی شئون زندگی هستند. به رغم وجود فشارهای روانی در تمام مراحل زندگی، برخی از مراحل، از جمله مرحله‌ی نوجوانی به دلیل رویارویی با تغییرات همه‌جانبه‌ی جسمی، روانی و اجتماعی با فشار بیش‌تری همراه است. (Asadi, Javidi, & Qasemi, 2015). در فرایند شکاف نسل‌ها، دانش‌آموزان و معلمان دارای ارزش‌های متفاوت و دیدگاه‌های مختلفی بوده و اغلب دانش‌آموزان، از این‌که معلمان خودرأی و از مد افتاده هستند، ناراحت می‌باشند. از سوی دیگر، معلمان نیز رفتار نوجوانان را خلاف سنت می‌بینند و این موجب کشمکش و رنج متقابل است. این مسأله علاوه بر تفاوت ارزشی موجب سرگشتگی و آشفتگی متقابل می‌شود و موجب تضعیف احساساتی می‌شود که می‌تواند معلم و دانش‌آموز را به هم پیوند دهد (Yaghoubi, 2015). پژوهش‌ها نشان دادند که تعارض آشکار بین والدین و عملکرد تحصیلی، موجب رفتار ضداجتماعی، و همچنین تعارض نهان بین والدین با عملکرد تحصیلی موجب گوشه‌گیری و افسردگی می‌شود. (Shahni Yeylagh, Azizi Mehr, & Maktabi, 2014)

تعارض فرایندی است که در آن فرد یا افرادی به‌طور عمدی می‌کوشند تا به‌گونه‌ای سبب ناکامی شخص یا اشخاص دیگر در رسیدن به علایق و اهدافشان شوند. به هر حال، تعارض جزء جدایی‌ناپذیر زندگی انسان است. وجود افراد مختلف با ویژگی‌های شخصیتی، نیازها، باورها، انتظارات و ادراکات متفاوت، بروز تعارض در سازمان‌ها را اجتناب‌ناپذیر کرده است. افراد دارای شیوه‌های ارتباطی، آرزوها، دیدگاه‌های سیاسی و مذهبی و نیز پیش‌زمینه‌های فرهنگی متفاوت هستند. در جوامع مختلف، وجود این‌گونه تفاوت‌ها، منجر به ایجاد تعارض مابین افراد و گروه‌ها می‌شود. تعارض کارآمد یا سازنده و تعارض ناکارآمد یا مخرب از آخرین دسته‌بندی‌های تعارض محسوب می‌شوند، به شکلی که تعارض سازنده باید از اهداف گروه حمایت کرده و عملکرد آن را بهبود بخشد، در حالی که اگر مانع پیشرفت و بهبود عملکرد گروه شود تعارض مخرب نامیده می‌شود. (Gharamlaki & Bahrami, 2012) پژوهش‌ها نشان دادند که نحوه‌ی برخورد مدیران با تعارض می‌تواند موجب بهسازی سازمان شود. (Nasiraliabadi, Shahreza, & Nejatipour, 2014)

در مورد تعارض چند دیدگاه وجود دارد که شامل: (۱) دیدگاه سنتی. در این دیدگاه، تعارض به عنوان یک پدیده‌ی غیرضروری ملاحظه می‌شود و با واژه‌هایی چون بی‌حرمتی، انهدام و بی‌منطقی مترادف می‌باشد، (۲) دیدگاه روابط انسانی (human relations). در این دیدگاه، تعارض در تمام گروه‌ها و

سازمان‌ها یک رویداد طبیعی می‌باشد، ۳) دیدگاه تعاملی (transactional). در این دیدگاه، علاوه بر این که تعارض، نیروی مثبت در گروه است، وجود آن برای عملکرد مؤثر گروه نیز ضرورت دارد. (Jin, Sha, Shen, & Jiang, 2016). امروزه انواع مختلفی از تعارض را تعریف کرده‌اند. مانند تعارض نهادینه شده که از ماهیت و اهداف سازمان ناشی شده و چالشی می‌باشد و یا تعارض نوظهور که از تعاملات رسمی و غیر رسمی کارکنان در فعالیت‌های روزمره منشاء می‌گیرد و تعارض شخصیتی که می‌توان آن را به عنوان عدم توافق یا خشونتی شخصی افراد نسبت به یکدیگر تعریف کرد. همچنین گادئودین (Gudaudin, 1970) بیان نموده است که مدرسه نهادی است که اشاعه دهنده‌ی ارزش‌های عالی انسانی است. او نشان داد که چگونه کودکان طبقه‌ی محروم در مقابل انتظارات و مقررات مدرسه سرگردان می‌شوند؛ زیرا غالب ارزش‌های مدرسه با ارزش‌هایی که آنان در خانواده خود آموخته‌اند تفاوت دارد (Yaghoubi, 2015). پژوهش‌ها نشان دادند که بد رفتاری دانش‌آموزان موجب عملکرد نامناسب معلمان و افزایش خستگی و کاهش شور و شوق آن‌ها می‌شود. (Aldrup, Klusmann, Lüdtke, Göllner, & Trautwein, 2018) امروزه احترام به معلم در بین بسیاری از دانش‌آموزان امری بیهوده و کم ارزش و کار دانش‌آموزان چالپوس است. پیش‌ترها، رعایت ادب و حفظ حرمت کلاس و معلم ارزشی بالاتر داشت اما در حال حاضر، رعایت اصول اولیه ادب اجتماعی در مدارس جایگاهی ندارد و دانش‌آموزان نگاهی ایزاری به معلم دارند؛ آنان دلیلی برای احترام گذاشتن به معلم پیدا نمی‌کنند و به نظر دانش‌آموزان، معلمان، افرادی‌اند که پول می‌گیرند تا مطالب کتاب را به آن‌ها یاد بدهند و وظیفه دارند در هر شرایطی این کار را انجام دهند. بنابراین احترام قائل شدن برای آن‌ها معنی ندارد به بیان دیگر آن‌ها معتقدند وقتی کسی پول می‌گیرد تا کارش را انجام دهد احترام گذاشتن به او و تکریم و تعظیم او کاری بی‌معنی و بی‌فایده است. مشکلات تربیتی فقط مختص دانش‌آموزان آموزش ندیده و تعلیم یافته نیست بلکه متأسفانه بسیاری از معلمان نیز با اصول تربیتی آشنا نیستند، وقتی معلمی حرف زشت و ناپسند می‌زند چطور می‌توان توقع داشت دانش‌آموزان ادب را نسبت به معلم رعایت کنند. (Moedfar & Darabi, 2012). به نظر می‌رسد تغییر در شرایط با تغییر در ارزش‌ها در ارتباط باشد. تغییر در شرایط مدرسه، خانه و شرایط رشدی نوجوانان به تغییر در عقاید، ارزش‌ها، انگیزه‌ها و رفتارهای نوجوانان منجر می‌شود و از آن رو که وجود تفاوت بین نظام ارزش‌های دانش‌آموزان و دبیران آن‌ها بدون تردید، فرایند تعلیم و تربیت را با اختلال مواجه می‌کند، بنابراین، باید به شناخت علمی گرایش‌های ارزشی دانش‌آموزان و دبیران آن‌ها دست یافت و از اطلاعات به دست آمده در سیاست‌گذاری برنامه‌های فرهنگی، تربیتی، اجتماعی دانش‌آموزان و دبیران مدارس سود جست (Azadarmaki & Etemadifard, 2015). پژوهشی نشان داد که دانش‌آموزان و اولیای مدرسه در هفت مقوله‌ی ازدواج، تحصیل، پرورش دینی، بدن‌نمایی، اسراف و تجمل‌گرایی، نقش‌های جنسیتی و ارتباط با جنس مخالف، خانه و مدرسه در برابر هم قرار گرفته‌اند و دچار تعارض شده‌اند. (Yaghoubi, 2015)

با توجه به این که به نظر می‌رسد در فضای آموزشی امروزه تعارض زیادی بین دانش‌آموزان و اولیای مدرسه (معلمان، مدیران و معاونین) وجود دارد که این امر سبب شکاف بین آن‌ها شده است و این شکاف



باعث عدم ارتباط خوب و اثربخش گردیده است و در نهایت فرایند یاددهی- یادگیری را به موانع و مشکلاتی روبه‌رو کرده است، بنابراین این پژوهش به دنبال آن است که به شناسایی تعارض‌های ارزشی بین دانش‌آموزان و اولیای مدرسه بپردازد؛ چرا که وقتی تعارض‌ها شناخته شود می‌تواند به بهبود وضعیت روان‌شناختی دانش‌آموزان کمک کند. همچنین مدیریت تعارض‌ها باعث پیشرفت جامعه و رفع شکاف بین ارزش‌های دو نسل می‌گردد و در نتیجه اولیای مدرسه و دانش‌آموزان به نحو کارآمدتری به ایفای نقش و توسعه علمی می‌پردازند و جامعه به سوی افق‌های تازه پیش می‌رود. در این پژوهش این سؤال مطرح است که تعارض‌های حیطه آموزشی دانش‌آموزان با اولیای مدرسه چگونه است؟

## روش

### جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

پژوهش حاضر یک پژوهش کیفی از نوع پدیدار شناختی است که در واقع روش شناخت دیگران یا پدیده‌های تجربه شده‌ی آن‌ها به وسیله‌ی شنیدن توضیحات خود آن‌ها در مورد دیدگاه فردی یا ذهنی‌شان بدون تفسیر یا دخالت پیش‌فرض‌های محقق در مورد آن فرد یا آن پدیده‌ی تجربه شده می‌باشد. (Ansari, Yousefi, Yarmohammadi, & Yamani, 2007) دوازده دانش‌آموز مقطع متوسطه‌ی دوم شهر شیراز از چهار ناحیه شهر شیراز (دختر و پسر) به روش نمونه‌گیری داوطلبانه و بر اساس ملاک ورود به پژوهش، داشتن حداقل تعارض با اولیای مدرسه (تعارض در حد متوسط و یا زیاد) تا رسیدن به حد اشباع، انتخاب شدند؛ یعنی، مصاحبه‌ها تا جایی ادامه پیدا کرد که داده‌های جدیدی به دست نیامد و داده‌های قبلی در تحلیل مصاحبه‌های جدید مشاهده شد. انتخاب شرکت‌کننده‌ها نیز بر اساس ملاحظات اخلاقی زیر صورت گرفت: ۱) اطلاعات مصاحبه شوندگان بدون ذکر نام و نام خانوادگی استفاده شد، ۲) رضایت آگاهانه از افراد گرفته شد و افراد با آگاهی و دریافت توضیحاتی در مورد پژوهش به مصاحبه رضایت دادند، ۳) در مورد محرمانه بودن اطلاعات به شرکت‌کنندگان اطمینان داده شد و ۴) شرکت‌کنندگان آزاد بودند در صورت تمایل هر زمان که مایل بودند از فرآیند پژوهش خارج شوند.

### ابزار پژوهش

جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از مصاحبه‌ی نیمه ساختار یافته (semi-structure interview) در مورد تعارض‌های حیطه‌ی آموزشی دانش‌آموزان با اولیای مدرسه طراحی گردید. برخی سؤالات به شرح زیر بودند: شما در زمینه‌ی روابط اجتماعی چه تعارضی با معلمان و مدیران دارید؟ شما در زمینه‌ی تشویق و تنبیه چه تعارضی با معلمان و مدیران دارید؟ شما در زمینه‌ی مناسک مذهبی چه تعارضی با معلمان و مدیران دارید؟ شما در مورد روحیه‌ی انتقادپذیری چه اختلافی با اولیای مدرسه دارید؟ و شما در مورد پیشرفت و اولویت‌بندی اهداف خود چه اختلاف نظری با اولیای مدرسه دارید؟

### روند اجرای پژوهش

در این مطالعه از هر دانش‌آموز در محیط مدرسه دعوت شد که به سؤالات مصاحبه پاسخ دهد. پرسش‌های چندی به عنوان راهنمای مصاحبه طراحی شدند که پاسخ‌های باز و تفسیری داشتند و پاسخ دانش‌آموزان، روند آن‌ها را هدایت می‌کرد. سؤالات با تمرکز بر مطالب تحت پوشش، در یک راهنمای مصاحبه آورده شدند. توالی آن‌ها برای هر شرکت‌کننده متفاوت بود. فرایند سؤالات بستگی به فرآیند مصاحبه و پاسخ‌های هر فرد داشت. اما با این حال، راهنمای مصاحبه این اطمینان را می‌داد که داده‌های مشابه را از شرکت‌کنندگان جمع‌آوری نمایم. در این مصاحبه‌ها سؤالاتی از قبل آماده شده بودند اما با هر مصاحبه سؤالات جدیدتری در راستای به دست آوردن اطلاعات به وجود می‌آمد. مثلاً، در ابتدا سؤالاتی شامل شما در مورد جشن‌هایی که در مدرسه برگزار می‌شود چه اختلاف نظری با معلمان دارید؟ در مورد قوانین مدرسه چه اختلاف نظری با اولیای مدرسه (معلم یا مدیر) دارید؟ و ... پرسیده می‌شد و بر اساس پاسخ دانش‌آموزان، سؤالات جدیدتری پرسیده می‌شد. اطلاعات با استفاده از مصاحبه‌های انفرادی از دانش‌آموزان گرفته می‌شد و زمان مصاحبه به وضعیت شرکت‌کنندگان بستگی داشت (بین ۹۰ تا ۱۲۰ دقیقه). در ابتدای مصاحبه با رضایت و آگاهی شرکت‌کننده‌ها، مصاحبه‌ها ضبط می‌شدند.

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات از مصاحبه ساختاریافته و برای تحلیل داده‌های استخراج شده از روش تحلیل مضمون کینگ و هاروکس (King & Horrocks, 2010) که شامل سه مرحله، شش گام و بیست اقدام می‌باشد، استفاده گردید. برای تحلیل داده‌ها، ابتدا همه‌ی مصاحبه‌ها ضبط و پیاده شدند و به صورت متن درآمدند. سپس متن‌ها یک به یک خوانده و کدگذاری شدند. در فرآیند کدگذاری که به معنای طبقه‌بندی گزاره‌های معنی‌دار در متن است، به جداسازی، مفهوم‌بندی، ادغام و یکپارچه کردن داده‌ها پرداخته شد. (Auerbach & Silverstein, 2003; Strauss & Corbin, 1990)

### یافته‌ها

تعارض‌های ارزشی دانش‌آموزان و اولیای مدرسه در چهار زیر مجموعه طبقه‌بندی گردیدند: تعهد اخلاقی، فعالیت‌های دینی و فرهنگی، رویکردهای آموزشی و شیوه‌های ارتباطی با اولیای مدرسه دانش‌آموزان در حیطه‌ی فعالیت‌های دینی و فرهنگی (برگزاری جشن‌ها، اعیاد، عزاداری‌ها، تقدیر و تشکرها و غیره) و شیوه‌های ارتباطی با اولیای مدرسه (معلمان و مدیران و غیره) بیشترین تعارض با اولیای مدرسه نشان دادند ولی در زمینه‌ی تعهدات اخلاقی و رویکردهای آموزشی تعارض کمتری را نشان دادند و دارای سازگاری بیشتری بودند.

## جدول ۱

## تعارض‌های ارزشی دانش‌آموزان و اولیای مدرسه

مضمون	دامنه‌ی طبقاتی	کد
	تعهد اخلاقی	• هنجارشکنی در برابر انعطاف‌پذیری
		• اطاعت‌پذیری در برابر قانون‌شکنی
		• پایبندی به ارزش‌های اخلاقی
		• احترام به ارزش‌های گروهی و از پیش تعیین شده در مدرسه
امور مدرسه	فعالیت‌های دینی و فرهنگی	• تعارض‌ها در زمینه مذهبی و مناسک آن
		• فعالیت‌های پرورشی در مدرسه
		• عدم وجود فعالیت‌های شاد
		• اجبار در اجرای مسابقات و فعالیت‌های فرهنگی
رویکردهای آموزشی		• روش تدریس‌های جدید
		• عدم تناسب برنامه درسی با ویژگی‌های گروه سنی
شیوه‌های ارتباطی با اولیای مدرسه		• عدم تطابق انتظارات معلمان با دانش‌آموزان
		• ایجاد اضطراب و بی‌اعتمادی
		• عدم همدلی با شرایط سنی نوجوانی
		• پند و نصیحت
		• عدم پذیرش انتقاد و پیشنهادها توسط اولیای مدرسه
		• نسبت دادن القاب ناسزا به دانش‌آموزان

## تعهد اخلاقی

در بافت مدرسه مقوله تعهد اخلاقی از جمله مواردی است که مهم می‌باشد. همیشه افراد در برابر تعهدات خود در برابر قانون متفاوت عمل کرده‌اند و عده‌ای با انعطاف‌پذیری بیشتر و عده‌ای با هنجارشکنی به رفتار می‌پردازند. تفاوت در شیوه‌ی عمل در مقابل تعهدات اخلاقی، سبب ایجاد تعارض‌ها شده است. از آنجایی که هرکسی مطابق با ارزش‌های خود عمل می‌کند، ارزش‌های عده‌ای از دانش‌آموزان بر این پایه استوار است که بعضی از قوانین ارزش رعایت ندارند و بهبوده‌اند و هیچ سودی در رعایت آن وجود ندارد؛ بنابراین این افراد به هنجارشکنی می‌پردازند.

کُد ۱۰: «بیشتر افراد عمل می‌کنند چون مجبورند ولی اگر دست دانش‌آموز باشه عمل نمی‌کنه. من خودم عمل نمی‌کنم مثلاً، دیر می‌رم سر کلاس و سر صف نمی‌رم و سر کلاس حرف می‌زنیم. چون کاری که اولیای مدرسه می‌کنند با ما سازگار نیست. نه اینکه خودمون نخواهیم، اونا علاقه به وجود نیارن و ما هم بیشتر قوانین را رعایت نمی‌کنیم».

گروهی از دانش‌آموزان هم ارزش‌هایشان بر این اساس است که قوانین سود و منفعت دارد و باید رعایت شود ولی در کل دانش‌آموزان ترجیح می‌دهند در خصوص رعایت قوانینی با مدرسه درگیر نشوند و تا جایی که امکان دارد به رعایت قوانین بپردازند حتی اگر مطابق میل آن‌ها نباشد.

کُد ۴: «اختلاف بر سر مو داریم. در قدیم می‌گفتند کچل کنید اما الان به درد نمی‌خوره اولیای مدرسه فکر می‌کنند موی بلند غربی و خلاف است. بعضی قوانین را رعایت نمی‌کنم و مثلاً اگر به موقع در مدرسه نباشیم مدرسه توبیخ می‌کند و اهمیت نمی‌ده تصادف کردی یا چرا دیر رسیدی. ولی به نظر من حرمت معلم باید حفظ بشه. هر شوخی نباید با معلم کرد. بعضی قوانین باید حتماً رعایت بشه مثل لباس فرم پوشیدن و نظافت در مدرسه که هیچ کدوم هم همیشه».

### فعالیت‌های دینی و فرهنگی

دانش‌آموزان در سنین نوجوانی و جوانی به دنبال فعالیت‌های شاد و مهیج هستند و به فعالیت‌های فرهنگی شاد علاقه داشتند، در صورتی که اولیای مدرسه بیشتر از سخنرانی و نصیحت و ... برای مناسک مذهبی بهره می‌گرفتند. دانش‌آموزان بر این باورند که مناسک مذهبی هم شامل جشن‌ها و اعیاد است و هم عزاداری‌ها ولی متأسفانه در مدارس بیشتر به عزاداری‌ها پرداخته می‌شود و در مراسم شادی به سخنرانی و نصیحت پرداخته می‌شود که همین امر موجب دل‌زدگی دانش‌آموزان گردیده است. عدم ایجاد علاقه در دانش‌آموزان و ایجاد زور و اجبار در این فعالیت‌ها فقط به شدت در تعارض‌ها دامن می‌زند. دانش‌آموزان خواهان فعالیت‌های شاد و سرزنده در مدارس هستند. دانش‌آموزان اظهار کردند که گاه حتی تمایلی به رفتن به اردو ندارند و زور و اجبار برای شرکت در اردو و حتی مسابقات باعث ناراحتی و دلخوری دانش‌آموزان گردیده است و شکاف بین دانش‌آموز و اولیای مدرسه را شدت بخشیده است.

کُد ۳: «فعالیت پرورشی خوبه و همش دوست دارم. فقط اردو دوست ندارم چون خطر داره».

کُد ۱۱: «فعالیت‌های مذهبی فقط برای خودنمایی مسؤولین و وقت تلف کردن است که هیچ سود و منفعتی نخواهد داشت».

### رویکردهای آموزشی

رویکردهای نوین آموزشی باعث ایجاد عملکردهای متفاوت معلمان و تغییر شیوهی یادگیری دانش‌آموزان نسبت به گذشته شده است. دانش‌آموز در سن نوجوانی به دنبال هیجان و کشف مسائل ناشناخته است و در این مسیر دچار خطاهایی خواهد شد که باید با گفتگو و راهنمایی حل و فصل گردد. عدم اهمیت به ویژگی گروه سنی، سبب انتظارات غیر واقع‌بینانه شده که طرفین را با شکاف و تعارض مواجه کرده است.

کُد ۱۰: «روش سنتی بهتره چون جامعه ما هنوز به تکامل نرسیده چون معلم فقط می‌شیند و هیچ کاری نمی‌کنه. ما این جور بزرگ نشدیم اگر بخوان این کار کنند باید از کلاس اول ابتدایی شروع بشه تا بچه عادت کنه ما تا بخواهیم عادت کنیم ضرر کردیم. ما هنوز به اون رشد کافی نرسیدیم که درست اجرا بشه و معلم درست اجرا کنه».

کُد ۴: «با روش نوین مخالفم چون معلم توضیح سطحی می‌ده و می‌ره و بچه‌ها نمی‌فهمند».

کُد ۶: «این‌که هر معلم از دانش‌آموزان فقط توقع رسیدگی به درس خود را فقط داشته باشد انتظاری بیهوده است. توقع دارم اولیای مدرسه صبور باشند و زود عصبانی نشوند و مسئله و مشکل را با گفتگو حل و فصل کنند در صورتی که اکثر اولیای مدرسه زود عصبانی می‌شوند و اهمیتی به رفع مشکل نمی‌دهند و فقط به دنبال یافتن مقصر و سرزنش کردن او هستند».

### شیوه‌های ارتباطی با اولیای مدرسه

بدیهی است جایی که اعتماد بی‌معنا باشد، رابطه اثربخشی شکل نخواهد گرفت و دامنه تعارض‌ها گسترده‌تر خواهد شد. دانش‌آموزی که به معلم و درس و دوست و... بی‌اعتماد شد، دچار اضطراب می‌گردد و سطح بالای اضطراب در مدرسه و کلاس، سبب کاهش عملکرد مناسب و عدم رشد و پیشرفت قابل‌قبول می‌شود و شوق و اشتیاق حضور در مدرسه را از دانش‌آموز سلب می‌کند. در نتیجه‌ی این اختلافات، از دید دانش‌آموز، اولیای مدرسه خود را در جایگاه بالاتری می‌بینند و می‌خواهند ضعف دانش‌آموز را به رخ او بکشند و دانش‌آموزان نیز به دنبال زیر سؤال بردن علم معلم و تحقیر او هستند. کُد ۹: «معلم می‌گوید نظر تو اشتباه است و با تمسخر حرف می‌زند و دانش‌آموز هم لج می‌کند ولی اگر معلم رفتار خوب باشد دانش‌آموز هم خوب می‌شود».

کُد ۹: «به معلم بی‌اعتماد هستم چون هر حرفی به معلم می‌زنه معلم به دفتر می‌گه».

کُد ۱۰: «آدم تا خودش بد نباشه به کسی بی‌اعتماد نمی‌شه ولی وقتی معلم تبعیض می‌زازه دانش‌آموز هم براش مهم نیست و صد در صد به اعتماد می‌شه».

اختلاف سنی زیاد بین دانش‌آموزان و معلمان نیز از دیگر عوامل عدم همدلی بین دانش‌آموز و معلم است که باعث شده یکدیگر را درک نکنند.

کُد ۸: «اولیای مدرسه خود را در جایگاه بالا می‌بینند و درک و همدلی با دانش‌آموزان برایشان اهمیتی ندارد».

اختلاف سنی بین معلم دانش‌آموز و تجربه بیشتر اولیای مدرسه نسبت به دانش‌آموزان سبب شده که اولیای مدرسه بیشتر وقت خود را به پند و نصیحت اختصاص دهند و از انتقادپذیری دوری کنند. هنگامی که اولیای مدرسه نصایح واقع‌بینانه ارائه نمی‌دهند و بدون درک و شناخت کافی اصولی را به دانش‌آموزان دیکته می‌کنند که عملی نیست، مسلماً دانش‌آموز نیز توجهی به چنین صحبت‌هایی نخواهد کرد.

کُد ۱۰: «حتی یک بچه هم میتونه آدمو نصیحت کنه و به تجربه ربطی نداره ولی معلم نمیتونه چون درک نمیکنه مثلاً میگه درس بخوانید ولی فکر نمیکنه شاید یکی مشکل وجود داشته باشه، شاید یکی نتونه، شاید یکی وقت نکنه و... معلم‌ها به ویژگی فرد توجه ندارند و به درد نمی‌خوره».

همچنین زمانی که انتقاد از اولیای مدرسه، فقط سبب ناراحتی آن‌ها می‌شود و عواقب منفی به دنبال خواهد داشت که موجب درگیری دانش‌آموز و اولیای مدرسه می‌شود، دانش‌آموزان ترجیح می‌دهند انتقاد نکنند.

کُد ۱۲: «معلم برای شنیدن تعریف و تمجید می‌گوید انتقاد کنید و اگر انتقاد بد کنید به سختی تلافی خواهد کرد».

### بحث

به‌طور کلی نتایج این پژوهش با پژوهش‌های کانتک و گازر (Kantek & Gazer, 2009) و آلدراپ، کلاسمن، کوتکه، گولنر و تراتوین (Aldrup, Klusmann, Lüdtke, Göllner, & Trautwein, 2018) و یعقوبی (yaghoubi, 2015) همسو و همخوان می‌باشد. کانتک و گازر (Kantek & Gazer, 2009) نشان دادند که در زمینه سبک‌های مدیریت تعارض، دانش‌جویان ترجیح می‌دهند از سبک‌هایی استفاده کنند که نتایج مثبتی را در حل اختلاف ایجاد می‌کنند و این‌که فراوانی درگیری و احساس موفقیت در تعارض، بر انتخاب سبک تأثیر می‌گذارد. آلدراپ، کلاسمن، کوتکه، گولنر و تراتوین (Aldrup, Klusmann, Lüdtke, Göllner, & Trautwein, 2018) نشان دادند که بین بد رفتاری دانش‌آموزان و عملکرد مناسب معلمان و افزایش خستگی و کاهش شور و شوق ارتباط وجود دارد. بد رفتاری دانش‌آموزان با رضایت‌مندی معلم تا حد کمتری ارتباط دارد. علاوه بر این، روابط معلم و دانش‌آموز و ارزش‌های آنان با رضایت‌مندی معلم ارتباط مثبت و بد رفتاری دانش‌آموزان و اشتیاق معلم رابطه‌ی منفی دارد.

بنابراین به گفته کارشناسان مسائل تربیتی، کودکان و نوجوانان از آسیب پذیرترین گروه‌های جامعه هستند و این امر ضرورت مراقبت اصولی از سلامت رفتار و کردار آنان را دو چندان کرده است. زیرا کوچک‌ترین غفلت در این زمینه به انحراف‌ها و کجروی‌های کودکان و نوجوانان می‌انجامد و مشکلات عدیده فردی، خانوادگی و اجتماعی ایجاد می‌کند. لذا در مطالعه شخصیت و تحلیل رفتار نوجوانان باید به کنش‌ها و واکنش‌های آنها در ابعاد معنوی، عقلانی، اجتماعی، عاطفی، بدنی و جسمانی توجه کافی مبذول شود تا امر تربیت در زندگی آنها محقق شود. در جهان معاصر که ویژگی بارز آن، کم‌رنگ شدن ارزش‌های معنوی و تشدید بحران هویت انسانی است، اهتمام به امور جوانان از اهم مسائل اجتماعی است و از آنجا که نوجوانان سرمایه اصلی و آینده‌سازان هر کشوری هستند، بنابراین تدبیر و برنامه ریزی در امور مربوط به جوانان از اولویت خاصی برخوردار است (Afrouz, 2003). آموزش و پرورش دارای یکسری کارکردها و اهدافی است که در بیشتر جوامع مشترک می‌باشد، اما اهمیت آن‌ها و ابزارهای کسب آنان برحسب جوامع و گروه‌های مختلف تنوع پذیراند. حال با توجه به این‌که خانواده و آموزش و پرورش هر دو در جامعه‌پذیری فرد دخالت دارند و در این جریان ارزش‌هایی را به نوجوانان انتقال می‌دهند اگر ناهم‌سازی و اختلاف‌هایی در این ارزش‌ها وجود داشته باشد فرد از نظر عاطفی و تکوین شخصیت آسیب می‌بیند و عواقب شوم آن به صورت‌های مختلف مثل خشونت، افسردگی، یأس، ناامیدی و از بین رفتن ارزش‌ها در نزد نوجوان موجب پریشان حالی و آشفتگی جوانان و نوجوانان می‌شود. (Friedman, Tidd, Currall, & Tsai, 2013)

در این پژوهش به‌طور کلی دانش‌آموزان در زمینه تعهدات اخلاقی، فعالیت‌های دینی و فرهنگی، رویکردهای آموزشی و شیوه‌های ارتباطی با اولیای مدرسه تعارض نشان دادند. این پژوهش به دنبال یافتن تعارض‌ها ارزشی دانش‌آموزان با اولیای مدرسه از دیدگاه دانش‌آموزان بود. همیشه افراد در برابر تعهدات خود در برابر قانون متفاوت عمل می‌کنند و عده‌ای با انعطاف‌پذیری بیشتر و عده‌ای با

هنجارشکنی. تفاوت در شیوه‌ی عمل در مقابل تعهدات اخلاقی، سبب ایجاد تعارض‌ها می‌شود. امروزه در بسیاری از نقاط جهان، جوانان علیه جوامع سنتی در حال شورش‌اند و از همه نظر خود را از فرهنگ سنتی دور نگه می‌دارند. مثلاً، با پوشیدن لباس‌های عجیب و غریب و شنیدن موسیقی خاص خود مشکل بزرگی در آموزش و پرورش پدید می‌آورند و آن‌ها خواستار دگرگونی عمیق در همه شئون زندگی هستند. (Saf Ara & Safdarzadeh, 2017) طبق یافته‌های این پژوهش، از آنجایی که هر کسی مطابق با ارزش‌های خود عمل می‌کند، ارزش‌های عده‌ای از دانش‌آموزان بر این پایه استوار است که بعضی از قوانین ارزش رعایت ندارد و بیهوده است و هیچ سودی در رعایت آن وجود ندارد و در نتیجه این افراد به هنجارشکنی می‌پردازند. اجبار تنها به رعایت قوانین ختم نمی‌شود و به شرکت در مناسک مذهبی در مدرسه نیز کشیده می‌شود. دانش‌آموزان بر این باورند که اجبار در شرکت در مناسک مذهبی فقط سبب از بین رفتن حرمت آن مراسم می‌شود. پرداختن بیشتر به عزاداری‌ها به جای جشن‌ها و اعیاد، سبب اعتراض دانش‌آموزان گردیده و همچنین عدم ایجاد علاقه در دانش‌آموزان و ایجاد زور و اجبار در این فعالیت‌ها فقط به شدت به تعارض‌ها دامن می‌زند. برخلاف نتایج پژوهش‌ها گس و کائو (Hughes & Cao, 2018) دریافتند که کاهش قابل ملاحظه‌ای در تعارض بین معلم و دانش‌آموز در طی دوران تحصیل وجود دارد و شاید این تعارض‌ها هم گسترده شوند.

منشأ بسیاری از مشکلات نظام‌های آموزشی را باید در کشمکش‌ها و تعارض‌های فرایند آموزش-یادگیری، مدیریت کلاس، شیوه‌های کنترل رفتار و بد رفتاری معلم نسبت به دانش‌آموزان جستجو کرد. رفتارهای نامناسب معلم از یک سو متأثر از عوامل بیرونی و درونی از قبیل جو و موقعیت مدرسه، شیوه‌های مدیریتی، روابط انسانی در محیط آموزشی، وضعیت معیشتی، میزان درآمد و حقوق دریافتی معلم و سبک ایدئولوژی کنترل معلم می‌باشد. این موضوعی است که در حوزه‌ی مطالعات روان‌شناسی و تعلیم و تربیت کمتر مورد توجه پژوهشگران بوده است، در حالی که به اعتقاد بسیاری از صاحب نظران موفقیت معلم در روند آموزش-یادگیری تا حد زیادی به نوع کنش متقابل و چالش‌هایی بستگی دارد که میان ویژگی‌های یادگیرنده و آموزش معلم روی می‌دهد. (Zulfaqar & Saadipour, 2009)

رویکردهای نوین آموزشی به سرعت و بدون مقدمه وارد جریان آموزش و پرورش شدند و اولیای مدرسه و دانش‌آموزان را وارد یک چرخه‌ی جدید کرده‌اند و جریان یاددهی-یادگیری را به سمت و سویی جدید و بحث‌انگیز سوق داده‌اند. همچنین برقراری روابط حسنه و جلب نظر و رضایت دانش‌آموزان، از اساسی‌ترین کارهای آموزشگاه است. بسیاری از تعارض‌های ایجاد شده در مدرسه، ناشی از ناهماهنگی‌های مستمر در ارتباطات درون فردی کارکنان مدرسه، بی‌انضباطی‌های روز افزون در میان دانش‌آموزان و اولیای ناکارآمد مدرسه و مجراهای بسته ارتباط عملی است. بنابراین توجه به شخصیت رفتاری دانش‌آموزان و ایجاد برنامه‌های هدفمند مانند ورزش صبحگاهی و اردوهای کوتاه مدت و بلند مدت که بتوان در آن‌ها نظم و انضباط بیشتری را به دانش‌آموزان آموزش داد ضروری است ضمناً ارتباط مؤثر و هماهنگ با اولیای دانش‌آموزان برای برقراری جلسات منظم و منسجم برای بهبود وضعیت و ایجاد راه‌های ارتباطی صحیح میان والدین با دانش‌آموزان و کارکنان با کارکنان و در نهایت کارکنان مدرسه با دانش‌آموزان نیز بسیار حائز اهمیت است (Alamdari, 2014).

طبق یافته‌ها، مسأله‌ی دیگری که در یک کلاس درس سبب اختلاف و تعارض شده است، عدم تطابق انتظارات معلمان با دانش‌آموزان است. واکنش‌های رفتاری افراد به‌طور بسیار مستقیم زیر نفوذ محیط انسانی و اجتماعی آنان است و در نحوه رفتار آنها با تمام خصوصیات انسانی‌شان مؤثر است. به‌عبارت دیگر روابط نوجوانان با والدین، مربیان و اعضای دیگر خانواده و مدرسه، همه به نحوی از روش‌ها در چگونگی مقاصد، نگرش‌ها و شکل‌گیری ارزش‌های اجتماعی او مؤثرند و به طریقی در تکوین شخصیت او نقش سازنده‌ای را به عهده دارند. از طرفی به نظر می‌رسد اتخاذ شیوه‌های تربیتی متفاوت و القاء ارزش‌های متضاد و انتظارات بیش از حد از نوجوان، در محیط خانواده و مدرسه باعث سر درگمی و اختلال در تکوین شخصیت نوجوان می‌گردد. به‌طوری که تعارض ارزش‌ها باعث شکل‌گیری شخصیت دوگانه در فرد می‌شود و این دوگانگی‌ها به خصوص در نسل جوان، فشارهای عصبی را به دنبال خواهد داشت که بازتاب آن در روابط اجتماعی بسیار گویاست. (Hershman, 2001)

اولیای مدرسه انتظار دارند دانش‌آموز هیچ خطایی نکند و همواره بی‌عیب و نقص و بدون شیطنت باشد در صورتی که دانش‌آموز در سن نوجوانی به دنبال هیجان و کشف مسائل ناشناخته است و در این مسیر دچار خطاهایی خواهد شد که باید با گفتگو و راهنمایی حل و فصل گردد. دانش‌آموزی که به معلم و درس و دوست و... بی‌اعتماد گردد، دچار اضطراب می‌شود و سطح بالای اضطراب در مدرسه و کلاس، سبب کاهش عملکرد مناسب و عدم رشد و پیشرفت قابل‌قبول می‌شود و شوق و اشتیاق حضور در مدرسه را از دانش‌آموز سلب می‌کند. اختلاف سنی زیاد بین دانش‌آموزان و معلمان نیز از دیگر عوامل عدم همدلی بین دانش‌آموز و معلم است که باعث شده یکدیگر را درک نکنند. هنگامی که اولیای مدرسه نصایح واقع بینانه ارائه نمی‌دهند و بدون درک و شناخت کافی اصولی را به دانش‌آموزان دیکته می‌کنند که عملی نیست، مسلماً دانش‌آموز نیز توجهی به چنین صحبت‌هایی نخواهد کرد.

### نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش بیانگر این است که دانش‌آموزان در سنین نوجوانی به دنبال زیر سؤال بردن قوانین از پیش تعیین شده هستند و می‌خواهند همه چیز را خودشان تجربه کنند. دانش‌آموزان نوجوان در اجتماع به دنبال هیجان و شادی و دانش‌های نوین هستند. از نظر یک نوجوان، باورها و عقاید خودش درست است و هر چیزی مخالف نظرش باشد می‌تواند اشتباه و موجب شکاف بین او و افراد باشد. این پژوهش درکی تازه از ابعاد و جریان فکری دانش‌آموزان در حیطه تعارض‌های با معلمان و مدیران فراهم نمود. در خصوص تعارض‌ها و اختلاف نظرهای موجود در مدرسه که دانش‌آموزان با مدیر و معلمان دارند، بعضی از دانش‌آموزان محتاط‌تر و سازگارتر هستند و سعی می‌کنند تعارض‌ها را به صورت نهان برای خود نگه دارند و به گسترده‌گی تعارض‌ها دامن نزنند ولی عده‌ای دیگر از دانش‌آموزان، تعارض‌ها را آشکار می‌کنند و شکاف عمیقی بین آن‌ها و اولیای مدرسه پدیدار می‌گردد. گروهی از دانش‌آموزان، خود و معلم را در دو طبقه‌ی جدا می‌بینند که از هر نظر دارای تفاوت هستند و هیچ سازگاری در هیچ زمینه‌ای



نخواهند داشت. مثلاً معلمان را انتقادناپذیر، سلطه‌گر، خشن، لجباز و غیره ... می‌بینند. عدم آگاهی از شیوه‌های برخورد با تعارض و مدیریت صحیح تعارض در مدرسه و عدم شناخت دقیق ویژگی‌های نوجوانی، سبب عدم رفع تعارض‌ها و شکاف بین نسلی در مدرسه گردیده است. از محدودیت‌های پژوهش می‌توان به این نکته توجه کرد که با توجه به این‌که این پژوهش در شهر شیراز انجام شده است، امکان تعمیم نتایج آن به جمعیت‌های بزرگتر وجود ندارد. پیشنهاد می‌شود برای روشن شدن ابعاد دیگر این تعارض‌ها در پژوهش‌های بعدی به بررسی تعارض ارزشی بین دانش‌آموزان و اولیای مدرسه از نظر اولیای مدرسه و همچنین به بررسی تعارض ارزشی بین دانش‌آموزان پرداخته شود.

### سپاسگزاری

در پایان از کلیه‌ی دانش‌آموزان و اولیای مدرسه که در این پژوهش شرکت و ما را در انجام این پژوهش یاری کردند، قدردانی می‌گردد.

### References

- Afrouz, Gh. A. (2003). Adolescent depression in the causes and methods of treatment. *Peyvand educational monthly*, 260, 565-576. (Persian).
- Alamdari, B. (2014). Conflict management in school; The cause of vitality. *Roshd magazine: School management*, 7, 8-11. (Persian).
- Aldrup, K., Klusmann, U., Lüdtke, O., Göllner, R., & Trautwein, U. (2018). Student misbehavior and teacher well-being: Testing the mediating role of the teacher-student relationship. *Learning and instruction*, 58, 126-136.
- Ansari, M., Yousefi, A., Yarmohammadian, & M. H., Yamani, N. (2007). *Preparations for qualitative research methods: Theory and method of theorizing in the humanities and health sciences*. Isfahan: University of Isfahan. (Persian)
- Asadi, G., Javidi, H., & Qasemi, N. (2015). The relationship between parent-adolescent conflict, resilience, and psychological problems of second and third-level adolescents in four educational areas of Shiraz. *Scientific research (ministry of science)*, 11 (1), 75-96. (Persian).
- Auerbach, C. F., & Silverstein, L. B. (2003). *Qualitative studies in psychology. Qualitative data: An introduction to coding and analysis*. New York, NY, US: New York University Press.
- Azadarmaki, T., & Etemadifard, S. M. (2015). Family database of religious types and the quality of religious values in Iran. *Journal of youth research, culture and society*, 179(21), 21-23. (Persian)
- Cinamon, R. (2018). Navigating work and study: Antecedents and outcomes of conflict and facilitation aspects of the work-school interface. *Journal of vocational behavior*, 104, 31-43.

- Friedman, R. A., Tidd, S. T., Currall, S. C., & Tsai, j. c. (2013). What goes around comes around: the impact of personal conflict style on work conflict and stress. *The international journal of conflict management*, 11, 32-55.
- Hershman, D. (2001). *Empowering beginning educators for classroom success*, Inspiring teacher publishing, Inc. Garland, Texas.
- Hughes, J. N., & Cao, Q. (2018). Trajectories of teacher-student warmth and conflict at the transition to middle school: Effects on academic engagement and achievement. *Journal of school psychology*, 67(4), 148-162.
- Jin, y., Sha, b. l., Shen, h., & Jiang, h. (2016). *Tuning in to the rhythm: the role of coping in strategic management of work-life conflicts in the public relations profession*. Public relations review.
- Kantek, F., & Gezer, N. (2009). Conflict in schools: Student nurses' conflict management styles. *Nurse education today*, 29(1), 100-107.
- King, N., & Horrocks, C. (2010). *Interviews in qualitative research*. London: Sage.
- Moedfar, S., & Darabi, S. (2012). Student mentality between home and school. *Journal of social studies*, 5 (6), 154-176. (Persian)
- Nasiraliabadi, R., Shahreza, M. H., & Nejatipour, A. (2014). Investigating the relationship between organizational improvement and managers' conflict (case study: Tehran education organization). *Human resource management and support development*, 29, 71-94. (Persian).
- Qaramaleki, F., & Bahrami, M. (2012). Conceptual analysis of moral conflicts. *Iranian journal of medical Ethics and history*, 5 (2), 32-44. (Persian)
- Saf Ara, M., & Safdarzadeh, S. F. (2017). Globalization and the spread of Western consumer culture in lifestyle and education in the Iranian family. *International conference on the culture of psychological trauma and education*. (Persian)
- Shahni Yeylagh, M., Azizi Mehr, E., & Maktabi, G. H. (2014). The causal relationship between apparent conflict and latent conflict between parents with academic performance is mediated by parent-child relationship, antisocial behavior, and depression in high school students. *Applied counseling quarterly*, 3 (2), 1-16. (Persian)
- Yaghoubi, A. (2015). A qualitative study of the value conflict between home and school social institutions. *Journal of sociology of social institutions*, 2 (1), 167-199. (Persian)
- Zulfaqar, M., & Saadipour, I. (2009). Causes of conflict in teachers' behavior and its relationship with academic achievement, motivation to progress and psycho-physical characteristics of first year students of public high schools in Tehran. *Quarterly journal of education*, 99, 100-122.

