

Occupational Psychology

ORIGINAL ARTICLE

Investigating the Relationship Between Conflict Management Strategies of Elementary School Teachers in Rozen City and their Quality of Work Life

Kamyab Tajasob¹, Fereshteh Ghiasvand Ghiasi^{2*}, Marzieh Sadeghi³

1 Assistant Professor, Department of Educational Management, Islamic Azad University, Takestan Branch, Qazvin, Iran.

2 Assistant Professor, Department of Agricultural Education, Islamic Azad University, Takestan Branch, Qazvin, Iran.

3 MS.c. in educational management, Islamic Azad University, Takestan Branch, Qazvin, Iran.

Correspondence

Fereshteh Ghiasvand Ghiasi

Email:

ghiasvand_fereshteh@yahoo.com

How to cite

Tajasob, K. Ghiasvand Ghiasi, F. Sadeghi, M. (2024). Investigating the Relationship Between Conflict Management Strategies of Elementary School Teachers in Rozen City and their Quality of Work Life. *Occupational Psychology*, 3 (1), 41-52.

ABSTRACT

The main purpose of this research is to investigate the relationship between the conflict management strategies of elementary school teachers in Rozen city and the quality of their work life. The statistical population of this research was all teachers of elementary schools in Rozen city (196 people). This obtained by stratified random sampling with proportional assignment of 131 people through Cochran's formula. Also, in order to collect the required data from the studied sample, two standard questionnaires used to collect information. The Robbins Conflict Management Strategies Questionnaire and Ghasemzadeh Quality of Work Life Questionnaire (2004). The content validity method used to determine the validity of the questionnaires. The reliability of the questionnaires obtained through Cronbach's alpha coefficient of 0. 81 and 0. 89, respectively. Data analysis conducted using spss 22 software. The results of the research show that the average use of conflict management strategies is lower than the statistical average (4) and the quality of work life is higher than the average (3). The Pearson correlation results showed that there is a difference between conflict management strategies and the quality of work life. There is a positive and significant relationship. Additionally, the results of multiple regressions indicate that among the components of conflict management strategies, the circular solution strategy has the most power in predicting the quality of work life of teachers.

KEYWORDS

Conflict Management Strategies. Quality of Work Life. Primary School Teachers.

نشریه علمی

روان‌شناسی کار

«مقاله پژوهشی»

بررسی رابطه راهبردهای مدیریت تعارض معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن با کیفیت زندگی کاری آنها

کامیاب تجاسب¹، فرشته غیاثوندغیائی^{2*}، مرضیه صادقی³

چکیده

هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه راهبردهای مدیریت تعارض معلمان مقطع ابتدایی شهر رزن با کیفیت زندگی کاری آنها است. جامعه آماری تحقیق حاضر، کلیه معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن بودند (196 نفر). که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای با انتساب متناسب 131 نفر از طریق فرمول کوکران به‌دست آمد. همچنین جهت گردآوری داده‌های مورد نیاز از نمونه مطالعه‌شده از روش جمع‌آوری اطلاعات از دو پرسش‌نامه استاندارد پرسش‌نامه راهبردهای مدیریت تعارض رابینز و پرسش‌نامه کیفیت زندگی کاری قاسم زاده (1384) استفاده شد. برای تعیین روایی پرسش‌نامه‌ها، از روش روایی محتوایی استفاده شد. پایایی پرسش‌نامه‌ها از طریق ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب 0/81 و 0/89 به دست آمد. تجزیه و تحلیل داده‌ها به وسیله نرم‌افزار spss 22 انجام شد. نتایج پژوهش بیانگر آن است که میانگین استفاده از راهبردهای مدیریت تعارض کمتر از میانگین آماری (4) است و وضعیت کیفیت زندگی کاری بالاتر از حد متوسط (3) است. نتایج همبستگی پیرسون نشان داد که بین راهبردهای مدیریت تعارض و کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین، نتایج رگرسیون چندگانه حاکی از آن است که از بین مولفه‌های راهبردهای مدیریت تعارض، راهبرد راه حل‌مداری بیشترین توان را در پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری معلمان دارد.

واژه‌های کلیدی

راهبردهای مدیریت تعارض، کیفیت زندگی کاری، معلمان مدارس ابتدایی.

1 استادیار، گروه مدیریت آموزشی، واحد تاکستان، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران.
2 استادیار، گروه آموزش کشاورزی، واحد تاکستان، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران.
3 کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، واحد تاکستان، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران.

نویسنده مسئول:

فرشته غیاثوندغیائی

رایانامه:

giasvand_fereshteh@yahoo.com

استناد به این مقاله:

کامیاب تجاسب، فرشته غیاثوندغیائی، مرضیه صادقی (1403). بررسی رابطه راهبردهای مدیریت تعارض معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن با کیفیت زندگی کاری آنها. فصلنامه

روان‌شناسی کار، 3 (1)، 41-52

<https://etl.journals.pnu.ac.ir/>

مقدمه

سازمان‌هایی که اهدافی برای دستیابی دارند، نیازمند انسان‌هایی با انگیزه و شاد هستند (حطیطه و همکاران، 1403). در جوامع امروزی تعارض، مقوله‌ای است که فکر انسان را بیش از هر مسئله دیگری به خود مشغول کرده است و این امر در همه سازمان‌ها به صورت‌های مختلفی مانند تعارض بین کارفرما و کارگر، رئیس و مرئوس، تعارض بین همکاران و حتی تعارض درون فردی وجود دارد (فتحی و همکاران، 1400). زمانی که دو یا چند ارزش، عقیده یا هدف به طور طبیعی با هم متناقض می‌شوند و در مورد آنها توافقی صورت نگیرد، تعارض ایجاد می‌شود. تعارض فرآیندی است که در آن نوعی تلاش آگاهانه به وسیله «الف» انجام می‌گیرد تا تلاش‌های «ب» را خنثی کند در نتیجه «ب» در مسیر هدف خود مستأصل شده یا «الف» بر میزان منافع خود می‌افزاید. در حقیقت وجود افراد با ویژگی‌های شخصیتی متفاوت، نیازها، انتظارات و ادراکات گوناگون دلیل ایجاد تعارض در سازمان‌هایی مانند مدارس است (صالحی پور، 1401). نکته حائز اهمیت در اینجا این است که هر چند تعارض امری اجتناب‌ناپذیر است، می‌توان آن را هدایت کرد، به حداقل رساند و حتی حل کرد. بنابراین؛ آگاهی از دانش و مهارت‌های مدیریت تعارض به منظور استفاده از آن امری مهم است (چلبی کسبان، 1401). پس با توجه به جنبه‌های منفی و غیر کارکردی تعارض، راهبردهای مدیریت تعارض اهمیت بسزایی دارد و باید روش‌های مناسب مدیریت تعارض در موقعیت‌های مختلف انتخاب شوند (کاووشال و کوانتر، 2006). اجتناب‌ناپذیر بودن تعارض به دلیل منفی بودن آن نیست، بلکه چه بسا اگر تعارض خوب مدیریت شود، برای سازمان مفید نیز باشد. به عبارت دیگر تعارض سکه‌ای است که دو وجه مثبت و منفی دارد و شیوه برخورد و یا رویارویی با آن است که اثر آن را برای سازمان تعیین می‌کند. از این رو، بی‌شک توانایی مدیریت و کنترل پدیده تعارض در سازمان‌ها از مهم‌ترین مهارت‌های مدیریت است که امروزه مدیران نیازمند آن هستند (کاظمی عندلیب و عرفانی، 1400).

کیفیت زندگی کاری برنامه‌ای جامع و گسترده است که رضایت معلمان را افزایش می‌دهد. یادگیری آنها را در محیط تقویت می‌کند و به آنها در امر مدیریت یاری می‌دهد. عدم رضایت از کیفیت زندگی کاری مشکلی است که تقریباً به همه معلمان بدون توجه به مقام و جایگاه آنها آسیب می‌رساند. هدف آموزش و پرورش افزایش رضایت معلمان در تمام سطوح است، اما این مسئله پیچیده است زیرا تفکیک و تعیین این که چه

مشخصه‌هایی با کیفیت زندگی کاری رابطه دارند امری دشوار است (وارهرست و کانکس²، 2022). امروزه کیفیت زندگی کاری در سرتاسر جهان توجه بیشتری را به خود جلب کرده است. کیفیت زندگی کاری یک برنامه جامع و وسیعی است که به منظور جلب رضایت و توجه کارکنان، کمک به آنان جهت مدیریت تغییرات و حفظ کارکنان در سازمان طراحی می‌شود. نارضایتی از کیفیت زندگی کاری یک مشکل اساسی است که بدون توجه به پست و موقعیت، همه کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بررسی، کنترل و شناسایی تمام جنبه‌های تأثیرگذار در کیفیت زندگی کاری، کار پیچیده‌ای است (سید جوادین، 1395). آموزش و پرورش از جمله سازمان‌هایی است که عهده‌دار تعلیم و تربیت و تأمین نیروی انسانی جامعه است و معلمان از منابع انسانی و ارکان اصلی آموزش و پرورش به حساب می‌آیند تا جایی که پیشرفت دانش‌آموزان تا حد زیادی به معلمان بستگی دارد. در جامعه امروز تعارض، فشارها و تنش‌های روانی ناشی از محیط کاری و خانوادگی نقش بسیاری در زندگی معلمان ایفا می‌کند (علی پور زاغمرزی، 1398).

تعارض عنان‌گسیخته می‌تواند موجب نابودی تمام چیزهایی شود که بشر می‌خواهد از طریق تعارض، آنها را حفظ کند. پس کنترل تعارض، اهمیت عظیمی دارد که این امر شامل پذیرش تعارضی است که ضرورت دارد و در عین حال شامل انجام هر کار ممکن می‌شود تا تعارض در پایین‌ترین سطح لازم برای تغییر نگه داشته شده و به مواردی که با کم‌ترین تخریب همراه است محدود شده با بیشترین سرعت و سازنده‌ترین شکل ممکن برطرف شود. مهم‌ترین زیان‌های تعارض هدر رفتن وقت و انرژی سازمان، بروز نارضایتی در سازمان، کاهش اثربخشی گروه، فراموش کردن اهداف اصلی در سازمان، قضاوت نادرست افراد نسبت به یکدیگر، ضعیف شدن هماهنگی و وجود اختلاف بین گروه‌های سازمانی است (قلاوندی و صادق نژاد، 1399). بحث کیفیت زندگی کاری معلمان جهت انجام وظایف آموزشی و پرورشی حائز اهمیت است. نیروهای کار حرفه‌ای مانند معلمان، معمولاً در مؤسسات آموزشی، زمان بسیاری را در تعامل با دانش‌آموزان می‌گذرانند و نقش بزرگی در یادگیری، بالندگی و سلامت روانی دانش‌آموزان و افزایش بازدهی مؤسسات آموزشی ایفا می‌کنند. بنابراین؛ کیفیت زندگی کاری معلمان، به عنوان شاخصی مؤثر در آموزش و پرورش، توجه مجریان و پژوهشگران تعلیم و تربیت را به خود جلب کرده است (خورشیدی و یوسفی، 1399).

و عملکرد مناسب آنان شناسایی شده است. از این رو حیات مجدد بخشیدن به کارکنان از طریق ارتقای کیفیت زندگی کاری ایشان، کلید موفقیت هر سازمانی به حساب می‌آید. یافته‌های مطالعات مختلف نشان می‌دهد که برنامه‌های ارتقادهنده کیفیت زندگی کاری، موجب کاهش میزان شکایت کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، افزایش نگرش مثبت کارکنان و افزایش مشارکت آنان در برنامه‌های نظام پیشنهادها شده است (چناری، 1393). با توجه به اهمیت موضوع کیفیت زندگی کاری کارکنان و رابطه آن با توانایی حل تعارض سازمان به خصوص در آموزش و پرورش انجام تحقیقی که رابطه این دو متغیر را بررسی کند، ضروری به نظر می‌رسد (خالق خواه و همکاران، 1398). انجام چنین پژوهشی در سازمان‌های خدماتی و اجرایی کشورمان همچون آموزش و پرورش و به خصوص آموزش و پرورش شهرستان رزن می‌تواند راهکارهایی برای مدیریت تعارض و بهبود کیفیت زندگی کاری ارائه دهد.

هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه بین راهبردهای مدیریت تعارض معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن با کیفیت زندگی کاری آن‌ها است که برای دستیابی به این هدف، اهداف جزئی ذیل بررسی شده‌اند:

(الف) شناخت رابطه راهبرد کنترل (رقابت) با کیفیت زندگی کاری معلمان مقطع ابتدایی شهر رزن؛

(ب) شناخت رابطه راهبرد راه حل مداری (همکاری و مصالحه) با کیفیت زندگی کاری معلمان مقطع ابتدایی شهر رزن؛

(پ) شناخت رابطه راهبرد رویارویی و عدم رقابت (اجتناب) با کیفیت زندگی کاری معلمان مقطع ابتدایی شهر رزن؛

(ت) بررسی تفاوت بین راهبردهای مدیریت تعارض با کیفیت زندگی کاری استفاده‌شده معلمان زن و مرد مدارس ابتدایی شهر رزن؛

(ث) تعیین وضعیت استفاده از راهبردهای مدیریت تعارض در بین معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن؛

(ج) تعیین وضعیت کیفیت زندگی کاری معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن.

روش پژوهش

پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت پژوهش از نوع توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش کلیه معلمان ابتدایی شهر رزن به تعداد 196 معلم که از این تعداد 62 نفر معلم آقا و 134 نفر معلم خانم هستند. آزمودنی‌ها در این پژوهش شامل 131 (89 خانم و 42 آقا) نفر از معلمان شهر

شیر محمدی و همکاران (1400) نتیجه گرفتند که آموزش خودکنترلی هیجانی بر استفاده از روش‌های کارآمدتر مدیریت تعارض تاثیرگذار است و همچنین منجر به استفاده از سبک حل مسئله سازنده در مواجهه با تعارضات می‌شود. نتایج تحقیق حجازیان و همکاران (1399) حاکی از این است بین سبک مدیریت تعارض اجتنابی و فرهنگ سازمانی و نیز خلاقیت معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. نتایج تحقیقات جولیا اوگ و همکاران¹ (2024)؛ مرادی و همکاران (1396)، نقوی (1397) و اسکندری و همیتان (1397) نیز نشان داد که سبک‌های مدیریت تعارض پیشگوی مناسبی برای اثربخشی کارکنان است و مولفه‌های خودآگاهی، خودمدیریتی، مهارت‌های اجتماعی بر راهبردهای مدیریت تعارض در بین کارکنان تاثیر دارد.

حیبی (1402)، حمیدی نیا و تجاسب (1400) و اسدی و بی‌نیاز رشتخوار (1402) در تحقیقات خود نتیجه گرفتند که بین اخلاق حرفه‌ای و معنویت با کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. نتایج تحقیق جعفری و همکاران (1402)، سبزی دزفولی و تبرا (1402) نشان دهنده تاثیر کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بود. فدیرکا والونه و همکاران² (2022) در پژوهشی تحت عنوان ویژگی‌های شخصیتی چند فرهنگی معلمان به عنوان پیش‌بینی‌کننده سبک‌های مدیریت تعارض بین فرهنگی در پنج کشور اروپایی در ایتالیا نتیجه گرفتند که معلمانی که ذهن بازتری داشتند، در مدیریت تعارض‌های بین‌فرهنگی با دانش‌آموزان و بین آن‌ها، شیوه‌های یکپارچه‌سازی و الزام‌آوری را بیشتر پذیرفتند. نتایج تحقیق آبراهام آبه³ و اتالای اسمی⁴ (2023) نشان داد که کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی معلمان آموزش عالی رابطه آماری معنادار و مثبتی دارد. اوماگو و همکاران (2016) در پژوهشی با عنوان کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی در سازمان‌های بخش دولتی در ایالت ریورز نشان دادند که بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی رابطه مثبت وجود دارد. همچنین کیفیت زندگی کاری تقویت‌کننده مثبتی برای تعهد سازمانی است.

ضرورت توجه به کیفیت زندگی کاری و بهبود آن، یک منطبق دارد و آن هم این است که 65 درصد عمر مفید انسان‌ها در محیط کار می‌گذرد (جاللی، 1390). بنابراین؛ توجه سازمان به کیفیت زندگی کاری کارکنان، شاخصی مهم در جذب، حفظ

1 Julia Ogg & et al

2 Federica Vallone & et al

3 Abraham Abebe

4 Atalay Assemie

جدول 3. آلفای کرونباخ محاسبه شده

ابعاد	شماره گویه‌ها	تعداد نمونه	آلفای کرونباخ
راهبردهای مدیریت تعارض	1-30	30	0/81
کیفیت زندگی کاری	1-53	30	0/89

جهت تجزیه و تحلیل داده‌های آماری پژوهش از شاخص‌های آمار توصیفی (درصد فراوانی، جداول، نمودار، میانگین، انحراف معیار) و آمار استنباطی (آزمون تی تک متغیره، ضریب همبستگی و تحلیل رگرسیون) استفاده شد. کلیه تجزیه و تحلیل‌های آماری با استفاده از نرم‌افزار SPSS¹ ورژن 22 انجام گرفت.

یافته‌های تحقیق

بر اساس داده‌های تحقیق، 89 نفر (67/9 درصد) از پاسخگویان زن و 42 نفر (32/1 درصد) از پاسخگویان مرد هستند. اکثر معلمان مطالعه‌شده (58/8 درصد) بین 20 تا 35 سال داشتند، همچنین 95 نفر (72/5 درصد) دارای مدرک تحصیلی کارشناسی بودند. جهت سنجش نرمال بودن داده‌ها از آزمون کالموگروف-اسمیرونوف استفاده شد. با توجه به نتایج آزمون کالموگروف-اسمیرونوف در جدول (4) می‌توان اظهار نمود که متغیرهای اصلی پژوهش یعنی راهبردهای مدیریت تعارض و کیفیت زندگی کاری نرمال هستند؛ زیرا سطح معناداری مقادیر Z در هر یک از متغیرها بزرگ‌تر از 0/05 است ($p > 0/05$).

جدول 4. نتیجه آزمون کالموگروف-اسمیرونوف برای نرمال بودن توزیع داده‌ها

متغیر	تعداد نمونه	مقدار Z	سطح معناداری
راهبردهای مدیریت تعارض	131	0/064	0/200
کیفیت زندگی کاری	131	0/070	0/198

وضعیت استفاده معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن از راهبردهای مدیریت تعارض: نتایج آزمون t تک گروهی در جدول 5 نشان می‌دهد که میزان استفاده معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن از راهبردهای مدیریت تعارض کمتر از حد متوسط (4) است. همچنین وضعیت استفاده از راهبردهای مدیریت تعارض در هر یک از مؤلفه‌ها به شرح جدول 5 است.

رزن هستند که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی و از طریق فرمول کوکران به دست آمده‌اند. طبقات بر اساس جنسیت در نظر گرفته شده‌اند.

جدول 1. توزیع نمونه آماری معلمان بر حسب جنسیت در مدارس ابتدایی

جنسیت	فراوانی	درصد
زن	89	68/3
مرد	42	31/7
جمع	131	100

همچنین جهت گردآوری داده‌های مورد نیاز از نمونه‌مطالعه‌شده از روش جمع‌آوری اطلاعات از دو پرسش‌نامه استفاده شد.

پرسش‌نامه راهبردهای مدیریت تعارض رایینز: این پرسش‌نامه را فهیم دوین (1384) در رساله دکتری خود استفاده کرد. پرسش‌نامه راهبردهای مدیریت تعارض رایینز دارای 30 سوال است و 5 شیوه مدیریت تعارض را در درون 3 راهبرد کنترل، عدم مقابله و راه حل‌گرایی می‌سنجد. طیف پاسخگویی آن از نوع لیکرت بوده که امتیاز مربوط به هر گزینه در جدول شماره 2 ارائه گردیده است.

جدول 2. سوالات مربوط به هر بعد پرسش‌نامه راهبردهای مدیریت

تعارض	بعد	سوالات مربوطه
کنترل (رقابت)	1-7	سوالات مربوطه
راه حل مداری (همکاری و مصالحه)	8-18	سوالات مربوطه
عدم رویارویی و عدم رقابت (اجتناب)	19-30	سوالات مربوطه

پرسش‌نامه کیفیت زندگی کاری قاسم زاده (1384):

این پرسش‌نامه دارای 53 گویه بوده که بر اساس طیف لیکرت تنظیم گردیده و دارای 8 مولفه بوده که سوالات روابط انسانی در محیط کاری، امنیت شغلی، پیشرفت شغلی، مشارکت، رعایت حقوق و منزلت انسانی، توازن بین کار و زندگی، تعهد کاری، مسائل مالی و رفاهی را اندازه‌گیری می‌کند. برای سنجش پایایی پرسش‌نامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. در یک آزمایش مقدماتی، ابتدا تعداد 30 نفر از معلمان گروه نمونه به صورت تصادفی انتخاب گردیدند و پرسش‌نامه‌ها در بین آنان توزیع و سپس جمع‌آوری و میزان آنها از طریق آزمون آلفای کرونباخ محاسبه شد. ضریب پایایی به دست آمده از طریق روش مذکور در جدول 3 ارائه گردیده است.

جدول 5. بررسی وضعیت استفاده معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن از راهبردهای مدیریت تعارض

شاخص	متغیر	میانگین مشاهده شده	انحراف استاندارد	میانگین آماری ¹	مقدار آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری
راهبردهای مدیریت تعارض	کنترل (رقابت)	3/52	0/43	4	12/37	130	**0/0001
	راه حل مداری (همکاری و مصالحه)	3/21	1/02	4	8/76	130	**0/0001
مؤلفه‌ها	عدم رویارویی و عدم رقابت (اجتناب)	3/70	1/75	4	1/93	130	0/056
		3/66	1/07	4	3/59	130	**0/0001

* در سطح 0/05 معنادار است. ** در سطح 0/01 معنادار است.

وضعیت کیفیت زندگی کاری معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن: نتایج آزمون t تک گروهی در جدول (6) نشان می‌دهد که با 99 درصد اطمینان می‌توان گفت که میزان کیفیت زندگی کاری معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن بالاتر از حد متوسط (3) است. همچنین، کیفیت زندگی کاری در هر یک از مؤلفه‌ها به شرح جدول 6 است.

وضعیت کیفیت زندگی کاری معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن: نتایج آزمون t تک گروهی در جدول (6) نشان می‌دهد که با 99 درصد اطمینان می‌توان گفت که میزان کیفیت زندگی کاری معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن بالاتر از حد متوسط (3) است. همچنین، کیفیت زندگی کاری در هر یک از مؤلفه‌ها به شرح جدول 6 است.

جدول 6. بررسی وضعیت کیفیت زندگی کاری معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن با استفاده از آزمون t تک گروهی

شاخص	متغیر	میانگین مشاهده شده	انحراف استاندارد	میانگین آماری	مقدار آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری
کیفیت زندگی کاری	روابط انسانی در محیط کاری	3/23	0/40	3	6/50	130	**0/0001
	امنیت شغلی	3/89	0/52	3	19/55	130	**0/0001
مؤلفه‌ها	پیشرفت شغلی	3/07	0/93	3	0/93	130	0/351
	مشارکت	3/26	0/43	3	7/02	130	**0/0001
رعایت حقوق و منزلت اجتماعی	توازن بین کار و زندگی	3/16	0/88	3	2/20	130	*0/029
	تعهد کاری	3/32	0/76	3	4/83	130	**0/0001
مسائل مالی و رفاهی	مسائل مالی و رفاهی	3/08	0/42	3	2/37	130	*0/019
		3/96	0/51	3	21/44	130	**0/0001
		2/06	0/79	3	13/48	130	**0/0001

* در سطح 0/05 معنادار است. ** در سطح 0/01 معنادار است.

جدول 7. بررسی رابطه راهبردهای مدیریت تعارض معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن با کیفیت زندگی با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون

رابطه متغیرها	تعداد همبستگی	ضریب همبستگی	سطح معناداری
راهبردهای مدیریت تعارض	131	0/251	**0/004
کنترل (رقابت)	131	-0/396	**0/0001
راه حل مداری (همکاری و مصالحه)	131	0/784	**0/0001
عدم رویارویی و عدم رقابت (اجتناب)	131	-0/597	**0/0001

* در سطح 0/05 معنادار است. ** در سطح 0/01 معنادار است.

فرضیه اصلی: بین راهبردهای مدیریت تعارض معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن با کیفیت زندگی کاری آنها رابطه وجود دارد. نتایج آزمون همبستگی پیرسون در جدول (7) نشان داد که بین راهبردهای مدیریت تعارض و کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ به عبارتی با 99 درصد اطمینان می‌توان گفت که با افزایش استفاده معلمان از راهبردهای مدیریت تعارض، کیفیت زندگی کاری آنان افزایش می‌یابد و بالعکس. همچنین بین راهبرد راه حل مداری (همکاری و مصالحه) با کیفیت زندگی کاری (p=0/0001) و (r=0/784) رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. اما بین

1 میانگین آماری هر گویه در مقیاس پرسش‌نامه راهبردهای مدیریت تعارض 4 است زیرا $7+6+5+4+3+2+1=28 \div 7 = 4$

جدول 9. بررسی رابطه راهبرد راه حل‌مداری (همکاری و مصالحه) و کیفیت زندگی کاری معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون

رابطه متغیرها	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری
کیفیت زندگی کاری	131	0/784	**0/0001
روابط انسانی در محیط کاری	131	0/366	**0/0001
امنیت شغلی	131	0/658	**0/0001
پیشرفت شغلی	131	0/248	**0/004
مشارکت	131	0/544	**0/0001
رعایت حقوق و منزلت اجتماعی	131	0/596	**0/0001
توازن بین کار و زندگی	131	0/033	0/706
تعهد کاری	131	0/458	**0/0001
مسائل مالی و رفاهی	131	0/571	**0/0001

راهبرد راه حل‌مداری (همکاری و مصالحه)

* در سطح 0/05 معنادار است. ** در سطح 0/01 معنادار است.

فرضیه 3) بین راهبرد رویارویی و عدم رقابت (اجتناب) با کیفیت زندگی کاری معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن رابطه وجود دارد. نتایج آزمون همبستگی پیرسون در جدول (10) نشان داد که بین راهبرد رویارویی و عدم رقابت و کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه منفی و معناداری وجود دارد. همچنین بین راهبر رویارویی و عدم رقابت و مؤلفه‌های روابط انسانی در محیط کاری، امنیت شغلی، مشارکت، رعایت حقوق و منزلت اجتماعی، تعهد کاری و مسائل مالی و رفاهی رابطه منفی و معناداری در سطح 0/01 وجود دارد.

جدول 10. بررسی رابطه راهبرد رویارویی و عدم رقابت (اجتناب) و کیفیت زندگی کاری معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون

رابطه متغیرها	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری
کیفیت زندگی کاری	131	-0/597	**0/0001
روابط انسانی در محیط کاری	131	-0/272	**0/002
امنیت شغلی	131	-0/514	**0/0001
پیشرفت شغلی	131	-0/121	0/167
مشارکت	131	-0/401	**0/0001
رعایت حقوق و منزلت اجتماعی	131	-0/433	**0/0001
توازن بین کار و زندگی	131	-0/008	0/924
تعهد کاری	131	-0/380	**0/0001
مسائل مالی و رفاهی	131	-0/486	**0/0001

راهبرد رویارویی و عدم رقابت (اجتناب)

* در سطح 0/05 معنادار است. ** در سطح 0/01 معنادار است.

فرضیه‌های فرعی: فرضیه 1) بین راهبرد کنترل (رقابت) با کیفیت زندگی کاری معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن رابطه وجود دارد. نتایج آزمون همبستگی پیرسون در جدول (8) نشان داد که بین راهبرد کنترل و کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه منفی و معناداری وجود دارد. بین راهبرد کنترل و مؤلفه‌های امنیت شغلی، مشارکت، تعهد کاری در سطح 0/01 و مؤلفه‌های رعایت حقوق و منزلت اجتماعی و مسائل مالی و رفاهی در سطح 0/05 رابطه منفی و معناداری وجود دارد.

جدول 8. بررسی رابطه راهبرد کنترل (رقابت) و کیفیت زندگی کاری معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون

رابطه متغیرها	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری
کیفیت زندگی کاری	131	-0/396	**0/0001
روابط انسانی در محیط کاری	131	-0/148	0/091
امنیت شغلی	131	-0/415	**0/0001
پیشرفت شغلی	131	-0/068	0/440
مشارکت	131	-0/324	**0/0001
رعایت حقوق و منزلت اجتماعی	131	-0/207	*0/017
توازن بین کار و زندگی	131	-0/094	0/286
تعهد کاری	131	-0/285	**0/001
مسائل مالی و رفاهی	131	-0/202	*0/021

راهبرد کنترل (رقابت)

* در سطح 0/05 معنادار است. ** در سطح 0/01 معنادار است.

فرضیه 2) بین راهبرد راه حل‌مداری (همکاری و مصالحه) با کیفیت زندگی کاری معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن رابطه وجود دارد. نتایج آزمون همبستگی پیرسون در جدول (9) نشان داد که بین راهبرد راه حل‌مداری و کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین، بین راهبر کنترل و مؤلفه‌های روابط انسانی در محیط کاری، امنیت شغلی، پیشرفت شغلی، مشارکت، رعایت حقوق و منزلت اجتماعی، تعهد کاری و مسائل مالی و رفاهی در سطح 0/01 رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

تعارض، در مجموع 61/3 درصد از واریانس نمرات کیفیت زندگی کاری را تبیین می‌کنند. به عبارت دیگر 61/3 درصد از تغییرات کیفیت زندگی کاری معلمان، ناشی از راهبردهای مدیریت تعارض آنان است.

به‌منظور شناسایی و مقایسه شدت و جهت تأثیر راهبردهای مدیریت تعارض، ضرایب بتا نیز محاسبه شده، با توجه به مقادیر Beta و سطح معناداری مقادیر t در جدول (12)، راهبرد راه حل مداری بر کیفیت زندگی کاری معلمان تأثیر داشته و وارد مدل رگرسیون شد راهبردهای کنترل و عدم رویارویی و عدم رقابت تأثیر چندانی بر کیفیت زندگی کاری نداشته و از مدل حذف شدند). بنابراین؛ راهبرد راه حل مداری توانایی پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری معلمان را دارد. تأثیر راهبرد راه حل مداری مثبت و به اندازه 0/806 است. با توجه به اینکه سطح معناداری مقدار t به دست آمده کمتر از 0/05 است، این مؤلفه سهم معناداری در پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری معلمان دارد. ضریب متغیر مؤثر در مدل، در زیر آمده است. مدل نهایی عبارت است از:

فرضیه 4) راهبردهای مدیریت تعارض معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن توانایی پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری آنها را دارد. برای پیش‌بینی کیفیت زندگی کار معلمان بر اساس راهبردهای مدیریت تعارض و همچنین، مقایسه شدت تأثیر راهبردهای مدیریت تعارض بر کیفیت زندگی کاری از تحلیل رگرسیون چندگانه به روش همزمان استفاده شده است. مقدار آماره دوربین واتسون برابر با 1/92 است که نشان می‌دهد که باقیمانده‌ها با هم همبستگی ندارند¹ و مستقل از هم هستند. همچنین، واریانس خطاها با هم برابر و ثابت است. برای آگاهی از چگونگی روابط هم‌خطی² بین متغیرهای مستقل از آماره تولرنس استفاده شده است. بر اساس شاخص‌های هم‌خطی بودن (تولرنس³ و تورم واریانس (VIF))؛ بین متغیرهای پیش‌بین هم‌خطی وجود نداشته و نتایج حاصل از مدل رگرسیون قابل‌اتکا است. بنابراین شرایط استفاده از رگرسیون برقرار است. مقدار F مشاهده شده در رگرسیون در سطح 0/01 معنادار بوده (p<0/01)؛ یعنی می‌توان گفت که مدل رگرسیونی

جدول 11. رگرسیون چندگانه به روش همزمان بین راهبردهای مدیریت تعارض و کیفیت زندگی کاری معلمان

شاخص‌ها	مجموع مجزورات SS	درجه آزادی df	میانگین مجزورات	آماره F	سطح معناداری	ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین R ²	ضریب تعیین اصلاح شده R ²	دوربین واتسون
رگرسیون	13/383	3	4/461	69/764	0/0001	0/789	0/622	0/613	1/921
باقیمانده	8/121	127	0/064						
کل	21/504	130							

تحقیق مدل مناسبی برای تبیین متغیر وابسته است و متغیرهای تحقیق قادرند که تغییرات متغیر وابسته را توضیح دهند.

بنابراین؛ مفروضات استفاده از رگرسیون برقرار است. با توجه به مقدار R² تعدیل شده، راهبردهای مدیریت

فرضیه 5) بین راهبردهای مدیریت تعارض با کیفیت زندگی

جدول 12. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه همزمان برای پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری معلمان براساس راهبردهای مدیریت تعارض آنان

مفروضه‌های هم‌خطی	ضرایب استاندارد			ضرایب غیراستاندارد		
	تورم واریانس VIF	تولرنس Tolerance	سطح معناداری	Beta	میانگین خطای استاندارد	B
			t			
						مقدار ثابت
						کنترل
						راه حل مداری
						عدم رویارویی و عدم رقابت

1 مقدار این آماره بین 0 تا 4 است. اگر باقیمانده‌ها با یکدیگر همبستگی نداشته باشند، این آماره نزدیک به 2 خواهد بود.

2 در رگرسیون چندگانه هیچ‌یک از متغیرهای مستقل نباید رابطه خطی با سایر متغیرهای مستقل داشته باشند.

3 ضریب تولرنس بین 0 و 1 در نوسان است. بنابراین، هرچه ضریب تولرنس نزدیک به 1 باشد، میزان هم‌خطی کمتر است.

جدول 13. نتایج تحلیل رگرسیون نقش تعدیل‌گری جنسیت بین راهبردهای مدیریت تعارض و کیفیت زندگی کاری

سطح معناداری	t	ضرایب غیراستاندارد		ضریب تعیین R ² اصلاح شده	ضریب (R)	سطح معناداری	آماره F	شاخص مرحله
		ضرایب استاندارد	میانگین خطای استاندارد					
0/0001	8/533		0/282					مقدار ثابت
0/004	2/949	0/251	0/079	0/056	0/063	0/251	8/696	اول راهبردهای مدیریت تعارض
0/002	3/107		0/911					مقدار ثابت
0/783	0/276	0/076	0/256					راهبردهای مدیریت تعارض
0/616	-0/502	-0/327	0/565	0/056	0/077	0/278	3/555	دوم جنس
0/504	0/670	0/471	0/159					راهبردهای مدیریت تعارض* جنس

سبک‌های مناسب مدیریت تعارض موفق خواهند شد. همچنین، نتایج آزمون t تک گروهی نشان داد که میزان کیفیت زندگی کاری معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن بالاتر از حد متوسط (3) است. این نتیجه با نتایج پژوهش‌های حمیدی نیا و تجاسب (1402)، خورشیدی و یوسفی (1399)، عموزاده و بریمانی (1398) و کتبی و همکاران (1400) همسو است. در تبیین این مسئله می‌توان گفت کیفیت زندگی کاری، مفهومی چند بعدی است که نه تنها شامل عوامل مربوط به شغل مثل رضایت شغلی، رضایت از پرداخت و روابط با همکاران است. بلکه عواملی کلی‌تر مثل رضایت از زندگی، بهزیستی و احساسات عمومی‌تر را نیز در بر می‌گیرد. برنامه کیفیت زندگی کاری، شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که حامی رشد و تعالی کارکنان در سازمان باشد (خورشیدی و یوسفی، 1399).

نتایج آزمون همبستگی پیرسون حاکی از این است که بین راهبرد کنترل و کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه منفی و معناداری وجود دارد. همچنین بین راهبرد کنترل و مؤلفه‌های امنیت شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد. این یافته با نتایج تحقیقات حجازیان و همکاران (1399)، مولایاری (1395) و فدریکا والونه و همکاران (2022) همسو است. در تبیین این مورد می‌توان گفت سبک رقابت و کیفیت زندگی کاری کارکنان در جهت مخالف هم عمل می‌کنند. استفاده از زور و قدرت توسط مدیران در سازمان‌ها باعث بی‌انگیزه شدن کارکنان می‌گردد و زمینه مشکلات زیادی در سازمان‌ها است. نتایج تحقیق نشان داد که بین راهبرد راه حل‌مداری و کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین، بین راهبر کنترل و مؤلفه‌های روابط انسانی در محیط کاری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این یافته با نتایج تحقیقات نقوی (1397)، مظاهری و احمدی (1389) و

کاری استفاده‌شده معلمان زن و مرد مدارس ابتدایی شهر رزن تفاوت وجود دارد. برای بررسی تفاوت بین رابطه راهبردهای مدیریت تعارض با کیفیت زندگی کارکنان معلمان زن و مرد از رگرسیون خطی استفاده شد. با توجه به جدول (13) ضریب تشخیص متغیر ملاک از 0/063 به 0/077 افزایش یافته است؛ به عبارت دیگر، تعامل و اثر همزمان جنسیت و راهبردهای مدیریت تعارض باعث افزایش ضریب تشخیص شد. اما ضریب رگرسیون استاندارد b برای متغیر جنسیت در رابطه بین راهبردهای مدیریت تعارض و کیفیت زندگی کاری 0/471 شده است که در سطح 0/05 معنادار نیست ($p=0/504 > 0/05$). به عبارت دیگر تأثیر تعدیل‌گری جنسیت در رابطه بین دو متغیر راهبردهای مدیریت تعارض و کیفیت زندگی کاری رد شد.

نتایج و پیشنهادات

نتایج آزمون t تک گروهی نشان داد میانگین استفاده از راهبردهای مدیریت تعارض توسط معلمان ابتدایی شهر رزن از میانگین آماری (4) کوچک‌تر است بنابراین؛ می‌توان نتیجه گرفت که میزان استفاده معلمان مدارس ابتدایی شهر رزن از راهبردهای مدیریت تعارض کمتر از حد متوسط (4) است. این یافته با نتایج تحقیقات بهلکه و همکاران (1398)، مرادی و همکاران (1396) و سارانی (1396) همسو است. در تبیین این مسئله می‌توان گفت یکی از موانع عمده در راه تحقق هدف‌های یک سازمان، وجود تعارض است. امروزه با توجه به پیچیدگی روزافزون و تفاوت در اندیشه‌ها، نگرش‌ها و باورهای افراد در سازمان‌ها، تعارض به عنوان جزئی اجتناب‌ناپذیر در زندگی سازمانی مطرح است. اگر نظام آموزشی ما بتواند شرایطی برای معلمان به وجود آورد که بدون هیچ دغدغه‌ای تنها بر کار خود متمرکز شوند، معلمان در استفاده از

با برگزاری کارگاه و دوره‌های آموزشی مدیریتی، مدیران و کارکنان را با سبک‌های مختلف، ویژگی‌ها، شرایط انتخاب و نتایج و پیامدهای احتمالی سبک‌های مختلف حل تعارض آشنا کرد تا بتوانند مناسب با شرایط موجود، مطلوب‌ترین راهبرد حل تعارض را انتخاب نمایند.

به مدیران و مسئولان برای بهبود بیشتر وضعیت کیفیت زندگی کاری در سازمان پیشنهاد می‌شود محیط شغلی مطلوبی را فراهم آورد که کارکنان نگرش و احساس مطلوبی به کار داشته باشند این امر از طریق مشارکت آن‌ها در حل مسائل، تصمیم‌گیری‌های سازمانی، استقلال کاری، متعهد ساختن آن‌ها به کار و سازمان انجام می‌پذیرد.

مسئولان آموزش و پرورش با تدوین برنامه‌های آموزشی حتی به شکل فوق برنامه، موجباتی را فراهم آورند تا افراد از مهارت‌های گوناگون، دسترسی به اطلاعات متناسب با کار و برنامه‌ریزی را یاد بگیرند و اطلاعات لازم برای متناسب‌سازی کار و شغل را بیابند.

نتایج نشان داد میانگین مولفه پرداخت منصفانه و کافی از حد متوسط (3) کمتر است در این راستا پیشنهاد می‌شود مدیران و مسئولان آموزش و پرورش باید به مسئله رضایت از حقوق کارمندان و پاداش‌های کاری اهمیت زیادی بدهند و در برنامه‌ریزی‌های سازمانی در این سازمان به این مسئله اهمیت بدهند.

تعارض و سبک مدیریت کلاس در معلمان تربیت بدنی شهرستان گرگان، چهارمین کنفرانس ملی پژوهش‌های کاربردی در تربیت بدنی، علوم ورزشی و قهرمانی، تهران، <https://civilica.com/doc/1035277> جلالی (1390). کیفیت زندگی کاری چالش مهم مدیران در عصر کسب و کار، پژوهش نامه مدیریت تحول، سال دوم، شماره چهارم، 97-117.

جعفری، ملیحه؛ یزدانی ورزی، عاطفه و رستگارروشن، رضا (1402). بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک صادرات استان مازندران، اولین کنفرانس بین‌المللی روان‌شناسی، علوم اجتماعی، علوم تربیتی و فلسفه، بابل، <https://civilica.com/doc/1699089> چلبی کسپیان، نصرالله (1401). بررسی رابطه ساختار سازمانی و رفتار سازمانی مثبت با مدیریت تعارض در بین معلمان ابتدایی منطقه سیلوانا، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور، واحد ارومیه.

حجازیان و همکاران (1399) همسو است. در تبیین این یافته می‌توان گفت راهبردی که غالب تئوری پردازان مدیریت نسبت به مطلوبیت و اثربخش بودن آن اتفاق نظر دارند راهبرد راه حل مداری است.

طبق یافته‌های تحقیق بین راهبرد رویارویی و عدم رقابت و کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه منفی و معناداری وجود دارد. همچنین، بین راهبر رویارویی و عدم رقابت و مؤلفه‌های روابط انسانی در محیط کاری رابطه منفی و معناداری وجود دارد. این یافته با نتایج تحقیقات ابراهیم زاده (1395)، حجازیان و همکاران (1399) و مولایاری (1395) همسو است. با توجه به نتایج تحقیق پیشنهادات ذیل اهمیت خاصی دارند:

پرسنل مدارس نسبت به پدیده تعارض و جوانب آن و شیوه‌های مختلف کنترل و حل آن باید آگاهی کامل داشته باشند.

موقعیت و شرایط تعارض در سازمان را باید بررسی کنند. در انتخاب شیوه برخورد با تعارض عاقلانه رفتار کنند. مدیران نباید اجازه دهند تا اختلاف نظر بین کارکنان و گروه‌ها بسیار شدید شود.

پرسنل مدارس باید در جستجوی راه حل‌های مختلف برای حل تعارض در سازمان باشند.

منابع

ابراهیم زاده، یحیی (1395). بررسی رابطه بین سبک مدیریت تعارض با انگیزش کارکنان و کیفیت زندگی کاری کارکنان بانک‌های دولتی شهرستان ارومیه، سومین کنفرانس بین‌المللی پژوهش در مهندسی، علوم و تکنولوژی، <https://civilica.com/doc/557587> اسکندری، سمیه و همتیان، هادی (1397). رابطه سبک‌های مدیریت تعارض با اثربخشی کارکنان تامین اجتماعی، ششمین کنفرانس ملی تازه یافته‌ها در مدیریت و مهندسی صنایع با تاکید بر کارآفرینی در صنایع، تهران، <https://civilica.com/doc/867641> اسدی، زیبا و بی نیاز رشتخوار، ناهید (1402). بررسی رابطه اخلاق حرفه‌ای و معنویت در محیط کار با کیفیت زندگی کاری معلمان مقطع ابتدایی ناحیه 7 مشهد، اولین کنفرانس بین‌المللی روان‌شناسی، علوم اجتماعی، علوم تربیتی و فلسفه، بابل، <https://civilica.com/doc/1698452> بهلکه، طاهر؛ میرکریمی، آزاده سادات؛ دل داده مهربان، اسماعیل و جرجانی، بهرام (1398). بررسی ارتباط بین راهبردهای مدیریت

سبزی دزفولی، مهین و تیرا، شکوه (1402). بررسی رابطه بین استرس شغلی ادراک شده، فشار ناشی از تعارض نقش و کیفیت زندگی کاری با خشنودی شغلی در دبیران دوره متوسطه اول شهرستان دزفول، اولین کنفرانس بین‌المللی روان‌شناسی، علوم اجتماعی، علوم تربیتی و فلسفه، بابل، <https://civilica.com/doc/1698637>

شیرمحمدی، فاطمه و الهی، طاهره و ابراهیمی، لقمان (1400). اثربخشی آموزش خودکنترلی هیجانی بر مدیریت تعارضات بین فردی و راهبردهای مسئله‌گشایی در میان زنان دارای مشکلات زناشویی، <https://civilica.com/doc/1245165>

فتحی، ج، نورزاده، س، صمدی، م، سحرخیز عربانی، ع (1400). بررسی رابطه بین خودکارآمدی، خودپنداره و فرسودگی شغلی معلمان ایرانی زبان انگلیسی: رویکرد مدل معادلات ساختاری پژوهش دانشگاهی زبان.

قاسم زاده، علی (1384). بررسی تاثیر مشاوره شغلی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شهرداری اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد، مشاوره شغلی.

مرادی، علی؛ احمدنژادکنگی، علی؛ احمدنژادکنگی، سمیره و شرف پور، احمد (1396). نقش مدیریت تعارض در نوآوری‌های سازمانی، سومین همایش ملی مطالعات و تحقیقات نوین در حوزه علوم تربیتی و روان‌شناسی ایران، <https://civilica.com/doc/647654>

مظاهری، محمدمهدی و احمدی، فخرالدین (1389). تاثیر سبک‌های مدیریت تعارض بر اثربخشی عملکرد کارکنان سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تهران، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت راهبردی، سال هفدهم، شماره 46. مولایاری، حجت اله (1395). بررسی تأثیر تعارض سازمانی بر خلاقیت کارکنان (مطالعه موردی: کارکنان معاونت‌های مالیات مستقیم و مالیات بر ارزش افزوده ستاد سازمان امور مالیاتی کشور). پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش مدیریت مالی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.

نقوی، مصطفی، 1397، بررسی تاثیر سبک‌های مدیریت تعارض بر عملکرد سازمانی، پنجمین کنفرانس ملی پژوهش‌های کاربردی در مدیریت و حسابداری، تهران، <https://civilica.com/doc/784997>

چناری، ا (1393). ارتباط کیفیت زندگی کاری با عملکرد سازمانی در مدیران و کارشناسان وزارت ورزش و جوانان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده تربیت بدنی، دانشگاه رازی کرمان.

حبیبی، خدیجه (1402). پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی بر اساس انگیزش شغلی و کیفیت زندگی کاری معلمان دوره ابتدایی آموزش و پرورش ناحیه دو شهر ساری، اولین کنفرانس بین‌المللی روان‌شناسی، علوم اجتماعی، علوم تربیتی و فلسفه، بابل، <https://civilica.com/doc/1699115>

حجازیان، فاطمه؛ جباری، نگین و صادقی، الهام (1399). بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض مدیران با فرهنگ سازمانی و میزان خلاقیت معلمان مدارس ابتدایی گرگان، هفتمین همایش ملی مطالعات و تحقیقات نوین در حوزه علوم انسانی، مدیریت و کارآفرینی ایران، تهران، <https://civilica.com/doc/1028094>

حطیطه، الهام؛ کریم زاده قمصری، منصوره؛ واحدی، محسن؛ توکلیان، آتنا و راهب، غنچه. (1403). بررسی رابطه فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی، بامیانجی گری رضایت شغلی در مربیان پیش از دبستان (4-6) شهرستان‌های جغتای و جوبین. فصلنامه رویکردی نو بر آموزش کودکان. دوره 6، شماره 1 - شماره پیاپی 19. خرداد 1403.

حمیدی نیا، علی و تجاسب، کامیاب (1400). بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با کیفیت زندگی کاری معلمان مرد مدارس دوره دوم مقطع ابتدایی شهرستان البرز استان قزوین، مجله دستاوردهای نوین در مطالعات علوم انسانی، شماره 4، 36.

خالق خواه، علی؛ تقوی قره بلاغ، حسین؛ اکبری، تقی و نقی نژادتیزخراب، مهدیه (1398). نقش توانایی حل تعارض در کیفیت زندگی کاری کارکنان آموزش و پرورش شهر اردبیل، اولین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در روان‌شناسی، مشاوره و علوم رفتاری، تهران، <https://civilica.com/doc/913143>

خورشیدی، آرزو و یوسفی، ضرغام (1399). نقش واسطه‌ای کیفیت زندگی کاری دبیران در ارتباط بین تنیدگی تحصیلی ادراک شده با فرسودگی تحصیلی دانش‌آموزان دوره متوسطه دوم شهر نورآباد، مجله پیشرفت‌های نوین در روان‌شناسی، علوم تربیتی و آموزش و پرورش، شماره 3.

Abraham Abebe, Atalay Assemie (2023). Quality of work life and organizational commitment of the academic staff in Ethiopian universities. Volume 9, Issue 4, April 2023.

Federica Vallone, Elena Dell'Aquila, Pasquale Dolce, Davide Marocco, Maria Clelia Zurlo (2022). Teachers' multicultural personality traits as

predictors of intercultural conflict management styles: Evidence from five European countries. *International Journal of Intercultural Relations*, Volume 87, March 2022, Pages 51-64.

Julia Ogg, Christopher J. Anthony, Moira Wendel (2024). Student-teacher conflict or student-school conflict? Exploring bidirectional relationships

- between externalizing behavior and teacher conflict, *Early Childhood Research Quarterly*, Volume 67, 2nd Quarter 2024, Pages 44-54
- Kaushal, R. , & Kwantes, C. T. (2006). The role of culture and personality in choice of conflict management strategy. *International Journal of Intercultural Relations*, 30 (5): 579-603.
- Omugo, O. H. , Onuoha, B. C. , & Akhigbe, J. O. (2016). Quality of Work-Life and Organizational Commitment in Public Sector Organizations in Rivers State. *International Journal of Novel Research in Humanity and Social Sciences*, 3 (3),35- 44.
- Warhurst, C. , & Knox, A. (2022). Manifesto for a new Quality of Working Life. *human relations*, 75 (2), 304-321