

تحلیل تأثیر حافظه سازمانی بر مدیریت تعارضات سازمانی کارکنان شهرداری شهرستان بروجن

حمیدرضا رنج کش شیخ آبادی^۱، سعید قوامی^۲، سهیل صادقیان^۳، سعید فرجام^۴

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی گرایش مدیریت استراتژیک

^۲ کارشناسی حقوق

^۳ کارشناسی بهداشت محیط

^۴ دکتری مدیریت بازرگانی و عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور

چکیده

امروزه یکی از مسایل اساسی مدیریت سازمان‌ها، رویارویی با تفاوت‌ها، تضادها و اختلافات سازمانی است و مدیریت تعارض یکی از مشکل‌ترین و در عین حال مهم‌ترین وظایف هر مدیر محسوب می‌شود. از این رو هدف این پژوهش، بررسی تأثیر حافظه-سازمانی بر مدیریت تعارضات سازمانی کارکنان شهرداری شهرستان بروجن می‌باشد. جهت سنجش متغیرها از «پرسشنامه محقق ساخته حافظه‌سازمانی و پرسشنامه مربوط به مدیریت تعارضات سازمانی استیفن‌رابینز» استفاده شد. روش تحقیق مورد استفاده از نوع توصیفی و همبستگی می‌باشد. همچنین جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان شهرداری شهرستان بروجن که تعداد آنها ۱۰۱ نفر و نمونه‌آماری با استفاده از فرمول کوکران ۸۰ نفر می‌باشد. داده‌های تحقیق با روش کتابخانه‌ای و میدانی گردآوری شده و ابزار مورد استفاده پرسشنامه می‌باشد. روایی (محتوی، همگرا و صوری) و پایایی (بار عاملی، ضریب پایایی مرکب و ضریب آلفای کرونباخ) پرسشنامه‌ها حاکی از آن بودند که ابزارهای اندازه‌گیری از روایی و پایایی خوبی برخوردار هستند. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها توسط نرم‌افزار SMART-PLS و با استفاده از آماره آزمون t و ضرایب مسیر نشان داد که حافظه‌سازمانی بر مدیریت تعارضات سازمانی در بین کارکنان شهرداری شهرستان بروجن تأثیر قوی، مستقیم و معنی‌دار؛ مهارت‌های افراد بر مدیریت تعارضات سازمانی در بین کارکنان شهرداری شهرستان بروجن تأثیر قوی، مستقیم و معنی‌دار؛ و همچنین مدل‌های ذهنی بر مدیریت تعارضات سازمانی در بین کارکنان شهرداری شهرستان بروجن تأثیر قوی، مستقیم و معنی‌دار دارد. بنابراین می‌توان گفت که حافظه‌سازمانی راه‌حل مناسبی برای مدیریت تعارضات سازمانی در بین کارکنان شهرداری شهرستان بروجن بود.

واژه‌های کلیدی: حافظه‌سازمانی، نرم افزار SMART-PLS، تعارضات سازمانی، کارکنان شهرداری، بروجن

مقدمه:

بیشتر سازمان‌ها که به دانش خود نیز وابستگی بسیاری دارند هر چند یک بار با مشکل کاهش اندازه و بازسازی ساختاری سازمان و به دنبال آن رفتن کارکنان قدیمی و استخدام کارکنان جدید رو به رو هستند که می‌تواند منجر به از دست رفتن بخشی از دانش سازمانی شود. به این ترتیب زمینه و شرایطی که فعالیت‌های یک سازمان در آن امکان پذیر می‌شوند، اطلاعاتی که جهت حل مشکلات سازمان به کار می‌روند، فعالیت‌های انجام شده در جهت حل این مشکلات، نتایج تصمیم‌گیری‌ها و برآیند درسه‌ای آموخته شده از موقعیت‌های مختلف گذشته، به تدریج از دست‌رفته و به ورطه فراموشی سپرده می‌شوند. یکی از رویکردهای موثر بر حفظ این سرمایه، خلق دانش جدید و ذخیره آن درون سیستم اطلاعاتی حافظه‌سازمانی است که ابزار موثری برای جلوگیری از هدر رفتن دانش درون سازمان است (نیکسال‌آف، ۱۳۹۰). همچنین حافظه‌سازمانی با گردآوری، سازماندهی، توزیع و استفاده مجدد از دانش ایجاد شده توسط کارکنان، دارایی کلیدی سازمان یعنی دانش را توسعه داده و تقویت می‌کند. هدف ابزارهای حافظه‌سازمانی تأمین اطلاعات مناسب برای رویه‌های سازمانی است که نمی‌توان آنها را در جایی غیر از سازمان خود آموخت (ابراهیمی، ۱۳۸۳). واسکانزولوس، کیمبل، گوویا، و کودنکو^۱ در سال ۲۰۰۰ سیستم حافظه‌سازمانی را به عنوان سیستمی که قادر به یک پارچه‌سازی دانش سازمانی ساختار نیافته و پراکنده از طریق افزایش دسترسی توزیع و بازیابی دانش در میان اعضای سازمان و سیستم‌های اطلاعاتی می‌باشد، تعریف کرده‌اند. در سال‌های اخیر یکی از موضوعات مهمی که در سازمان‌ها توسط پژوهشگران مورد بحث قرار گرفته‌است مدیریت تعارض می‌باشد، کوهن^۲ مدیریت تعارض در سازمان‌ها را در هم شکستن همکاری یا تهدیدی برای آن بیان می‌کند و معتقد است که بروز مدیریت تعارض در سازمان‌ها هم طبیعی است و هم در روابط افراد مورد انتظار است (نصراصفهانی، ۱۳۷۹). رشد یک سازمان، وابسته به نحوه مواجهه با تعارض-هاست. در بسیاری از سازمان‌ها تعارض به صورت یک مسأله جدی وجود دارد. شاید در همه جا این پدیده دارای چنان قدرتی نباشد که موجب انحلال سازمان گردد ولی تردیدی نیست که می‌تواند بر عملکرد سازمان اثرات ناگوار بگذارد و یا شرایطی را به وجود آورد که این سازمان‌ها بسیاری از نیروهای کارآمد خود را از دست بدهند. به عبارتی دیگر تعارض می‌تواند آثار مثبت و منفی بر عملکرد سازمان به خصوص افراد سازمان داشته باشد، اگر تعارض سازنده باشد عملکرد بهتر سازمان خواهد شد بر عکس اگر سازنده نباشد موجب نابودی سازمان خواهد شد، چرا که رشد یک سازمان وابسته به مواجهه با تعارض‌هاست، اما مسأله مهم در اینجا، نحوه مدیریت و چگونگی حل تعارض در سازمان است. به همین خاطر یک سازمان باید پژوهش‌های زیادی در این باره انجام دهد تا دریابد که چگونه می‌توان تعارض را کنترل یا کاهش داد (شیرخانی و همکاران، ۱۳۹۰).

سازمان شهرداری به عنوان یکی از مهمترین سیستم‌های خدمات شهری، بنا به ماهیت کاری خود با حجم زیادی از اطلاعات و دانش سر و کار دارند، و همانند سایر سازمان‌ها دانش زیادی را نیز در جریان فرایندهای روزانه خود تولید می‌کنند. متخصصان مدیریت اطلاعات در این سازمان همانند سایر کارکنان، همیشه در جست و جوی دانش مربوط به حرفه خود بوده‌اند و ضمن استفاده از آن برای آن اهمیت قائل شده‌اند چرا که کارکنان اطلاعات مورد نیاز برای انجام کارهای روزمره را از منابع گوناگون کسب می‌کنند، مجموعه تعاریف مکتوب، یکسان نیست و در آنها تناقض وجود دارد و به طور تقریبی هیچ فردی از قوانین و آیین‌نامه‌های جدید اطلاع ندارد به طوری که مشاهده اشتباهات را در این بخش گزارش نموده‌اند از این رو به منظور جلوگیری از اشتباهات و آموختن و تجربه کردن دوباره و چند باره، اشکالی از حافظه‌ی قابل دسترس مورد نیاز می‌باشد. کارکنان سازمان

^۱ Vasconcelos, Kimble, Gouveia & Kudenko^۲ Cohen

در صورتی می‌توانند به خوبی از عهده وظایف محوله برآیند، که از توانایی حافظه‌سازمانی و مهارت‌های تعارض برخوردار بوده و از اهداف سازمان به خوبی آگاهی داشته باشند (بهرامی، ۱۳۹۵).

در نهایت باید گفت باتوجه به مطالب بیان شده هدف اصلی این تحقیق تاثیر ابعاد حافظه‌سازمانی بر مدیریت تعارضات سازمان شهرداری شهرستان بروجن می‌باشد. بر این اساس، در این پژوهش به بررسی تاثیر دو مولفه (مهارت‌های افراد، مدل‌های ذهنی) حافظه‌سازمانی بر سه سبک (کنترل، راه‌حل‌مداری، عدم‌رویارویی و رقابت) مدیریت تعارضات پرداخته می‌شود. نتایج این پژوهش می‌تواند در سطح وسیع در توسعه علمی حوزه مدیریت منابع انسانی سازمان شهرداری مفید گردد که امری ارزشمند و مهم است.

مبانی نظری تحقیق:

حافظه سازمانی:

حافظه‌سازمانی یا به عبارت دیگر مجموعه تجارب سازمان، یک ابزار رقابتی جدید و مهم در فرآیند توسعه سازمانی است، زیرا نقش مهمی در موضوعات مختلف سازمانی از جمله تصمیم‌گیری، آموزش، برنامه‌ریزی، انجام آزمایش‌ها و غیره دارد. حافظه سازمانی به دانش و معلوماتی اطلاق می‌شود که افراد از تجربیاتشان در سازمان به دست می‌آورند. حافظه‌سازمانی سهم مهمی در ایجاد درک و شناخت از موقعیت‌های گوناگونی دارد که سازمان‌ها و کارکنان‌شان با آن‌ها روبرو هستند. بنابراین حافظه سازمانی ابزاری برای انتقال دانشی کسب شده در گذشته به فعالیت‌های جاری است. به این ترتیب امکان فراگیری سازمانی و بهبود دائمی فرآیندها نیز به وجود می‌آید (ایازی، ۱۳۸۵). بکارگیری اصطلاح حافظه سازمانی به دو دهه پیش برمی‌گردد، هنگامی که هدبرگ برای نخستین بار و در سال ۱۹۸۱ این اصطلاح را معرفی کرد. درعین حال مفهوم حافظه سازمانی نخستین بار توسط والش و آنگسون به طور مشروح بیان شد (والش و آنگستون^۳، ۱۹۹۱). از آن زمان به بعد، افراد زیادی در زمینه این موضوع کار کردند و نوعی سردرگمی در استفاده از این مفهوم به وجود آمده بود (آکرمن و هالورسون^۴، ۲۰۰۴). عبارت حافظه سازمانی با اصطلاحاتی مانند مخزن دانش (کوتگ و زاندر^۵، ۱۹۹۲)، ذخیره‌سازی دانش، حافظه شرکت (بکت^۶، ۲۰۰۰) سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی (وانگ^۷، ۱۹۹۹)، حافظه اجتماعی (والسینر و همکاران^۸، ۲۰۰۰)، پایگاه دانش سازمان (لنر و مایر^۹، ۲۰۰۰) و فضای اطلاعاتی مشترک (اشمیدت و بانون^{۱۰}، ۱۹۹۲) مترادف است. پژوهش‌های مربوط به حافظه‌سازمانی در مراحل متعددی انجام گرفته است. برای نخستین بار والش و آنگسون در سال ۱۹۹۱ کاربردی بودن حافظه سازمانی را در قالب یک مدل مخزنی نشان دادند. درعین حال استین در سال ۱۹۹۵ دیدگاه سامانه‌های اطلاعاتی را به حافظه سازمانی مخزنی والش و آنگسون اضافه کرد. همچنین آکرمن و هالورسون در سال ۱۹۹۸ سه جنبه موضوع را تشریح کردند که باید در چرخه زندگی یک حافظه سازمانی اینترنت محور لحاظ شود (آکرمن و هالورسون، ۲۰۰۴). شوارتز و ویجین هون^{۱۱} در سال ۲۰۰۰ دو جنبه‌ی تفکیک ناپذیر حافظه سازمانی را به صورت محتوا (دانش و اطلاعات) و ابزار (فرایندها و رسانه) تعریف کردند. درعین حال

³ Walsh & Ungson

⁴ Ackerman & Halverson

⁵ Kogut & Zander

⁶ Beckett

⁷ Wang

⁸ Valsiner et al.

⁹ Lehner & Maier

¹⁰ Schmidt & Bannon

¹¹ Schwartz & Wijnhoven

وینبرگر و ویجین هون^{۱۲} در سال ۱۹۹۹ نیز ادعا کردند که هنوز مدل جامعی برای حافظه سازمانی و همین طور ابزاری برای ساختن آن وجود ندارد (تنی و وینبرگر^{۱۳}، ۲۰۰۰). ایجاد و بهبود حافظه سازمانی، یکی از شیوه‌های مدیریت منابع فکری است. سازمانها باید راجع به تلاش‌های گذشته و شرایط محیطی خود دانشی را در حافظه نگهداری کنند. وقتی سازمان مطلبی را می‌آموزد، از آن پس بایستی نتیجه آن مطلب در دسترس باشد. ثبت و ضبط مطالب به صورت مکتوب تنها یک فرم از حافظه سازمانی است. آشکارترین محل در این زمینه گنجینه‌های اطلاعاتی همچون کتابچه شرکت، پایگاه‌های داده، دستگاه‌های نگهداری فایل‌ها و حتی داستان‌ها و حکایت‌ها است. علاوه بر این، افراد نیز یکی دیگر از محل‌های اصلی نگهداری و حفظ دانش سازمانی هستند (استین و زواس^{۱۴}، ۱۹۹۵). به هر حال مشکلات ناشی از فراموشی سازمان‌ها و نبود حافظه سازمانی که در متون گوناگون به آنها اشاره شده باعث شد تا تلاش‌های بسیاری انجام گیرد تا با به تسخیر کشیدن انواع دانش سازمانی بتوان از آنها حفاظت و دانش‌های جدیدی خلق کرد و یادگیری در سازمان را بهبود بخشید (لنر و مایر، ۲۰۰۰). بنابراین حافظه سازمانی به عنوان ابزاری برای اجرای مدیریت قلمداد می‌شود و اندیشمندان مختلف مزایای زیادی را برای آن برشمرده‌اند (صدوقی و همکاران، ۱۳۹۰)، همچنین تمهیدی برای حفظ و نگهداری دانش است که تجارب سازمانی را گردآوری، ذخیره و قابل دسترسی می‌سازد و دارای ابعاد: مهارت‌های افراد، مدل‌های ذهنی، ساختار سازمان، بازیابی اطلاعات و ثبت اطلاعات می‌باشد (حاجی عزیز و همکاران، ۱۳۸۸).

تعارضات سازمانی:

پدیده تعارض امری غیرقابل اجتناب در تعاملات انسانی است. برخلاف حوزه‌های دیگر زندگی، انسان‌ها کنترل مستقیم کمتری را بر اثرات متقابل همکاران خود در محیط‌های کاری دارند (کوشال و کانتز^{۱۵}، ۲۰۰۶). وجود افراد مختلف با ویژگی‌های شخصیتی، نیازها، باورها، انتظارات و ادراکات متفاوت، بروز تعارض در سازمان‌ها را اجتناب ناپذیر کرده است (رایبیز^{۱۶}، ۲۰۰۰). تعارض یک کشمکش واضح، حداقل ما بین دو طرف وابسته به هم است که اهداف، مفاهیم، ارزش‌ها و یا اعتقادات ناسازگار از آن درک می‌شود (سوزان^{۱۷}، ۲۰۰۶). تعارض زمانی که دو یا چند ارزش، هدف و یا عقیده بطور طبیعی با هم متناقض می‌شوند و هنوز در مورد آنها توافقی صورت نگرفته است، ایجاد می‌شود (ایوشین^{۱۸}، ۲۰۰۳). نهایتاً تعارض وضعیتی اجتماعی است که در آن دو یا چند نفر درباره موضوعات اساسی مربوط به سازمان یا با هم توافق ندارند یا نسبت به یکدیگر قدری خصومت اساسی نشان می‌دهند (فریدمن^{۱۹}، ۲۰۰۰). در واقع وجود تفاوت‌ها و تضادها برای ادامه حیات سازمان‌ها لازم است تا سازمان‌ها بتوانند خود را با دنیای اطراف خود مطابقت دهند (مینگ‌لی^{۲۰}، ۲۰۰۴). این حقیقت باید مورد قبول واقع شود که حتی در بهترین شکل تیم کاری و بهترین گروه‌های کاری، تعارض و عدم توافق وجود خواهد داشت (ویلما و هوکر^{۲۱}، ۲۰۰۳). در طول موفقیت تیم کاری، افراد می‌توانند نظرات و عقایدشان را آزادانه ابراز کنند، از طرفی تعارض به توسعه خلاقیت فردی منجر می‌

¹² Weinberger & Wijnhoven

¹³ Teeni & Weinberger

¹⁴ Stein and Zwass

¹⁵ Kaushal and Kwantes

¹⁶ Robbins

¹⁷ Sosan

¹⁸ Ivoshin

¹⁹ Fridman

²⁰ Ming lee

²¹ Wilmot and Hocker

شود و از طرفی دیگر تبادل ایده‌ها باعث بروز تعارض می‌شود، هنر اصلی در ارتباط با پدیده تعارض و مدیریت آن به طور اثر بخش، می‌تواند تعارض را از تهدید به فرصت‌هایی برای ظهور استعدادها و عملی کردن خلاقیت بالقوه باشد (قریشوندی و همکاران، ۱۳۹۴). امروزه یکی از مسائل اساسی مدیریت سازمان‌ها، رویارویی با تفاوت‌ها، تضادها و اختلافات سازمانی است و مدیریت تضاد یکی از مشکل‌ترین و در عین حال مهم‌ترین وظایف هر مدیر محسوب می‌شود، چرا که همانطور که قبلاً اشاره شد تعارض در سازمان‌ها امری اجتناب‌ناپذیر است و کسی نمی‌تواند ادعا کند که با آن روبرو نشده و یا نخواهد شد و از آنجا که تعارض می‌تواند نتایج مخرب یا سازنده داشته باشد، اهمیت شناخت موضوع تعارض و تاثیرات مثبت یا منفی آن می‌تواند آگاهی لازم را به مدیران و رهبران تیم‌ها جهت اتخاذ تصمیم‌های مناسب در مواقع ضروری بدهد (کارن و راجیو^{۲۲}، ۲۰۰۷). مدیریت تعارض یکی از مهم‌ترین مهارت‌های مدیران می‌باشد، زیرا با بررسی‌های انجام‌شده، بیست درصد وقت مدیران صرف حل مشکلات ناشی از تعارض می‌گردد (نکویی‌مقدم و همکاران، ۱۳۸۷). بسیاری از صاحب‌نظران اخیر سازمان به این نتیجه دست یافته‌اند که علاوه بر کوشش‌های سازمان و مدیریت برای اجتناب، جلوگیری و در نطفه خفه کردن تعارض، باز هم به وقوع خواهد پیوست و حضور دائمی خود را در سازمان حفظ خواهد کرد. بنابراین مسأله این نیست که آیا کشمکش و اختلاف وجود دارد یا نه، زیرا در هر حال وجود خواهد داشت. نکته حائز اهمیت این است که چگونه با مسأله برخورد می‌شود و مورد رسیدگی قرار می‌گیرد (مولینز^{۲۳}، ۱۹۹۹). از سوی دیگر، سازنده یا مخرب بودن تعارض تا حد زیادی بستگی به چگونگی مدیریت و کنترل آن دارد. یک موقعیت تعارض و عدم توافق ممکن است آنقدر برای سازمان مسأله‌ساز و بحرانی نباشد و حتی ممکن است برای سازمان مفید واقع گردد، اما کیفیت برخورد حل تعارض توسط مدیر، ممکن است چنان بحران و آشفتگی در سازمان و در روابط میان افراد ایجاد کند که نتیجه جبران‌ناپذیری بر اثربخشی و تحقق مطلوب اهداف سازمانی فرود آورد. معمولاً شیوه‌هایی که افراد به هنگام وقوع تعارض و برای حل و فصل آن مورد استفاده قرار می‌دهند، در متون مختلف رفتار سازمانی، به عنوان مدیریت تعارض تعریف شده است. مدیریت تعارض فرایند رفع و بر طرف کردن موانع ادراکی موجود، که بر سر راه رسیدن به توافق قرار گرفته‌اند تعریف شده است (گرین هالف^{۲۴}، ۱۹۷۹).

سبک‌های مهم مدیریتی برای مقابله با تعارض

الف) کنترل (رقابت): بیان‌کننده بکارگیری شیوه‌های استبدادی، آمرانه جهت کنترل تعارض است، هنگامی که یکی از طرفین تعارض تمایل خیلی شدیدی جهت رسیدن به اهداف یا خواسته‌های مورد نظر خود داشته و خواسته‌های طرف مقابل را نادیده بگیرد یا تمایل خیلی کمی برای ارضای علایق آنها از خود نشان دهد، وی به سوی تحکم یا رقابت جهت‌گیری کرده است (میشل و لارسون^{۲۵}، ۱۹۸۸).

ب) راه‌حل مداری (همکاری و مصالحه): عبارت است از روش‌ها و فرایندهایی مؤثر در آسان کردن و انتخاب راه‌حل مسئله. همچنین بهترین راهبردی است که غالب تئوری پردازان مدیریت نسبت به مطلوبیت و اثربخش بودن آن اتفاق نظر دارند (مقیم، ۱۳۸۳). مزیت عمده این سبک، اثر ماندگار آن است؛ زیرا به جای صرف پرداختن به علائم تعارض به مسائل زیر بنایی می‌پردازد (پردل راد و همکاران، ۱۳۹۶).

²² Karen & Rajiv

²³ Molins

²⁴ Greenhalf

²⁵ Mitchel & Larson

ج) عدم رویارویی و رقابت (شیوه‌های اجتناب و سازش): هنگامی که فرد وجود تعارض را می‌فهمد ولی به طور انفعالی عقب نشینی می‌کند یا موضوع را سرکوب می‌نماید، گفته می‌شود سبک اجتناب را در پیش گرفته است (رضائیان، ۱۳۸۲). در صورتی که یک یا هر دو طرف دیگر تا حدی تمایل متعادلی هم به منافع و خواسته‌های مرجع خود داشته باشد و هم به منافع و خواسته‌های طرف مقابل، سازش صورت خواهد گرفت. به عبارت دیگر، در اینجا یک طرف تمایل پیدا می‌کند از برخی، اما نه همه‌ی، خواسته‌ها و منافع خود دست بکشد، تا طرف مقابل بتواند برخی از خواسته‌های خود را ارضا نماید (کوزان^{۲۶}، ۱۹۸۹).

پیشینه تحقیق:

در خصوص ادبیات پژوهش می‌توان گفت که پژوهش‌های بی‌شماری در رابطه با متغیرهای پژوهش صورت گرفته است که در زیر به برخی از آنها اشاره می‌شود:

سلیمی و همکاران (۱۳۹۰) پژوهشی با عنوان ویژگی‌های شخصیتی، سبک‌های مدیریتی و مدیریت تعارض در یک واحد نظامی انجام دادند. جامعه آماری این پژوهش ۲۰۰ نفر از مدیران ارشد یکی از واحدهای نظامی شهر قم بوده و با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس انجام گرفت. نتیجه یافته‌های پژوهش نشان داد سبک آمرانه خیرخواهانه -مشورتی بیشترین سبک رهبری مورد استفاده در بین مدیران ارشد واحد نظامی مورد مطالعه است و ویژگی شخصیت توافق‌پذیر، بیشترین ویژگی شخصیتی مدیران ارشد این واحد است. سبک راه‌حل‌جو و سبک اعمال کنترل با نمره سبک مدیریت رابطه مثبت دارد. بین ویژگی شخصیت روان‌آزرده‌گرایی با نمره مدیریت رابطه منفی و معنی‌دار وجود دارد. حیدری‌نژاد و همکاران (۱۳۹۰) به بررسی میان ویژگی‌های شخصیتی و راهبردهای مدیریت تعارض مدیران تربیت بدنی استان خوزستان پرداختند. نتیجه یافته‌ها نشان داد که میان ویژگی روان‌رنجورخویی با راهبردهای عدم مقابله و کنترل، رابطه مثبت معنی‌دار و با راهبرد راه‌حل‌گرایی، رابطه منفی معنی‌دار نشان داد؛ همچنین، میان ویژگی‌های برون‌گرایی، خوشایندی، وجدانی‌بودن با راهبرد راه‌حل‌گرایی، رابطه مثبت معنی‌دار مشاهده شد. میان ویژگی فراخ‌ذهنی با هیچ یک از سه راهبرد مدیریت تعارض، رابطه معنی‌دار مشاهده نشد. صدوقی و همکاران (۱۳۹۰) تحقیقی در زمینه مدل حافظه سازمانی فرایند - محور، پیش‌نیاز اجرای مدیریت دانش در بخش‌های مدارک پزشکی انجام دادند. یافته‌ها نشان داد، کارکنان بخش مدارک پزشکی معتقد بودند در صورت وجود دانش و اطلاعات لازم عملکرد بهتری خواهند داشت (۸۵٪). آنان وجود حافظه سازمانی را ضروری می‌دانستند (۹۸٪) و بروز اشتباهات، کندی کار، بی‌نظمی، نارضایتی و سردرگمی مشتریان را از مشکلات مربوط به جابه‌جایی کارکنان برشمردند (۸۶٪). ایازی (۱۳۸۵) پژوهشی با عنوان حافظه سازمانی جهت پالایش معماری انجام داد. نتایج این پژوهش نشان داده است که به کارگیری روش پیشنهادی در این تحقیق می‌تواند به واگذاری فعالیت‌های سازمانی به مناسب‌ترین افراد، با توجه به تجارب و مهارت آنان اقدام نموده و به این ترتیب از دانش انباشته شده در جهت تسریع فعالیت‌ها و جلوگیری از تکرار اشتباهات گذشته بهره‌برداری بهینه نمود. ارنست و مک کاسلین^{۲۷} (۲۰۰۰) مطالعه‌ای را در زمینه تعیین سبک‌های مدیریت تعارض و نوع شخصیت مدیران یک شرکت تعاونی انجام داد. در این پژوهش سبک مدیریت تعارض تلفیقی، مدارا، اجتناب، تسلط، مصالحه و ویژگی‌های شخصیتی چون برون‌گرایی - درون‌گرایی، احساسی - شهودی، تفکری - احساسی و قضاوتی - ادراکی مورد بررسی قرار گرفت. بیشترین سبک

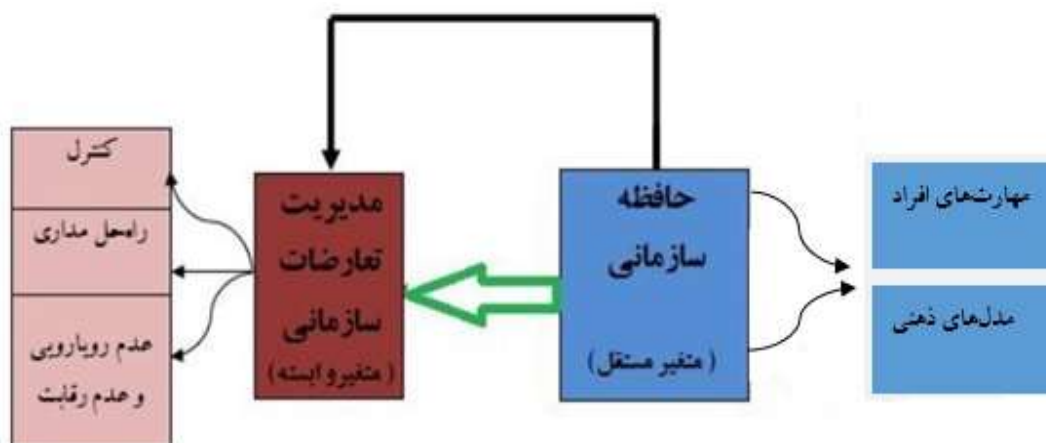
²⁶ Kozan

²⁷ Earnest & McCaslin

مدیریت تعارض مورد استفاده به ترتیب شامل سبک تلفیقی، مصالحه، مدارا، تسلط و در آخر اجتناب بود. یافته‌ها نشان داد که ۶۱ درصد برون‌گراها و ۸۵ درصد درون‌گراها سبک مدیریت تعارض تلفیقی را ترجیح دادند.

آنتونیونی^{۲۸} (۲۰۰۰) مطالعه‌ای را با عنوان ارتباط بین پنج فاکتور بزرگ شخصیتی و سبک‌های مدیریت تعارض تحقیقی در ۳۵۱ دانشجو و ۱۱۰ مدیر انجام داد. نتایج نشان داد برون‌گرایی، وجدانی بودن، باز بودن و خوشایندی (توافق) ارتباط مثبتی با سبک تلفیقی دارد. برون‌گرایی ارتباط مثبتی با تسلط و خوشایندی و روان رنجورخویی ارتباط منفی با سبک اجتناب دارد. برون‌گرایی، باز بودن و وجدانی بودن ارتباط منفی با سبک اجتناب دارد و هم چنین خوشایندی و روان رنجور خویی ارتباط مثبتی با سبک اجتناب دارد. سرین واسان^{۲۹} (۲۰۰۷) پژوهشی که نشان‌دهنده رابطه بین هوش هیجانی و سبک‌های مدیریت تعارض را در بین دانشجویان رشته مدیریت در هندوستان انجام دادند. تحقیق حاکی از آن بود که هوش هیجانی ارتباط معنی-داری با سبک‌های مدیریت تعارض (استراتژی‌های عدم مقابله، راه‌حل‌گرایی و کنترل) دارد. هم چنین تفاوت‌های جنسی و سابقه کار دانشجویان ارتباطی با هوش هیجانی و سبک‌های مدیریت تعارض نداشت. شیبب^{۳۰} (۲۰۰۷) تحقیقی را با عنوان تأثیر ویژگی‌های شخصی بر سبک‌های مدیریت تعارض با هدف بررسی تفاوت در انتخاب سبک مدیریت تعارض با ویژگی‌های شخصی در ۴۲۰ نفر از کارکنان ۵ سازمان دولتی مختلف انجام دادند. نتایج نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین انتخاب سبک مدیریت تعارض با سوابق کاری، سطح مدیریتی و جنسیت یافت شد و هیچ تفاوتی با سن یافت نشد.

در این پژوهش متغیر مستقل حافظه‌سازمانی می‌باشد که ۲ مؤلفه (مهارت‌های افراد، مدل‌های ذهنی) مورد مطالعه قرار گرفت و متغیر وابسته مدیریت تعارضات سازمانی می‌باشد که دارای ۳ مؤلفه (کنترل، راه‌حل‌مداری، عدم‌رویارویی و رقابت) است. مدل مفهومی این تحقیق برگرفته از مدل حافظه‌سازمانی والش و انگسون^{۳۱} و مدل مدیریت تعارض استیفن رابینز^{۳۲} می‌باشد (شکل ۱).



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق

²⁸ Antonioni

²⁹ Srinivasan et al

³⁰ Shebeeb

³¹ Walsh & Ungson

³² Robbins, S

فرضیات تحقیق:**فرضیه اصلی:**

- حافظه‌سازمانی بر مدیریت تعارضات سازمانی در بین کارکنان شهرداری شهرستان بروجن تاثیر معنی‌دار دارد.

فرضیه های فرعی:

- مهارت‌های افراد بر مدیریت تعارضات سازمانی در بین کارکنان شهرداری شهرستان بروجن تاثیر معنی‌دار دارد.
- مدل‌های ذهنی بر مدیریت تعارضات سازمانی در بین کارکنان شهرداری شهرستان بروجن تاثیر معنی‌دار دارد.

روش تحقیق:

این پژوهش از نظر هدف «کاربردی» و از نظر گردآوری داده‌ها «توصیفی، پیمایشی»^{۳۳} است. از آنجایی که پژوهشگران به دنبال تعیین رابطه بین متغیرهای پژوهش بودند، این پژوهش از نوع «همبستگی»^{۳۴} نیز بود. جامعه آماری این تحقیق، کلیه کارکنان شهرداری شهرستان بروجن بودند که تعداد آنها ۱۰۱ نفر بود. حجم نمونه ۸۰ نفر تعیین گردید که از طریق فرمول کوکران^{۳۵} به دست آمد و انتخاب افراد به صورت تصادفی ساده بود. به منظور جمع‌آوری داده‌ها، از پرسشنامه استفاده گردید. پرسشنامه مولفه‌های حافظه سازمانی و تعارضات سازمانی (استیفن رابینز) به ترتیب مشتمل بر ۱۰ و ۳۰ سوال و بصورت صورت ۵ گزینه‌ای (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد) طراحی شد و نحوه نمره‌دهی به پرسش‌ها نیز از نمره ۱ تا ۵ بود. برای تأیید روایی ابزار اندازه‌گیری از سه نوع روایی ارزیابی تحت عنوان روایی محتوی^{۳۶}، روایی سازه^{۳۷} (همگرا^{۳۸}) و روایی صوری استفاده شد. روایی محتوی به وسیله اطمینان از سازگاری بین شاخص‌های اندازه‌گیری و ادبیات موجود ایجاد شده و این روایی توسط نظرسنجی از اساتید حاصل گشت. برای روایی سازه (همگرا) از تحلیل عامل تاییدی استفاده شده است. طبق گفته Fornell & Larcker در سال ۱۹۸۱ معیار روایی همگرا بودن این است که میانگین واریانس‌های خروجی^{۳۹} بیشتر از ۰/۵ باشد (کوا و چن^{۴۰}، ۲۰۰۹). روایی صوری به روایی ظاهری و نمادی نیز مشهور است. ظاهر مفهوم را می‌سنجد و به نظر می‌رسد مفاهیم را اندازه‌گیری می‌نماید. روایی صوری این مطلب را مد نظر دارد که سؤال‌های آزمون تا چه حد در ظاهر شبیه به موضوعی هستند که برای اندازه‌گیری آن تهیه شده‌اند (خاکی، ۱۳۷۹). همچنین در این پژوهش جهت تعیین پایایی پرسشنامه از دو معیار (ضریب آلفای کرونباخ^{۴۱} و ضریب پایایی مرکب^{۴۲}) بر طبق نظر (Fornell & Larcker (۱۹۸۱) استفاده شد. ضرایب آلفای کرونباخ تمامی متغیرها در این پژوهش از حداقل مقدار ۰/۷ بیشتر بود. پایایی مرکب بر خلاف آلفای کرونباخ که به طور ضمنی فرض می‌کند هر شاخص وزن یکسانی دارد، متکی بر بارهای عاملی^{۴۳} حقیقی هر سازه است، بنابراین معیار بهتری را برای پایایی ارائه می‌دهد. پایایی مرکب باید مقداری بیش از ۰/۷ را به دست آورد تا بیانگر ثبات درونی سازه باشد (فورنل و لارکر، ۱۹۸۱). نتایج پایایی و روایی ابزار سنجش به طور کامل در جداول (۱-۳) آورده شده است.

³³ Descriptive, Survey

³⁴ Correlation

³⁵ Cochran formula

³⁶ Content Validity

³⁷ Construct Validity

³⁸ Convergent Validity

³⁹ Average Variance Extracted (AVE)

⁴⁰ Choua & Chen

⁴¹ Coefficient of Cronbach's Alpha

⁴² Coefficient of Composite Reliability

⁴³ Loadings Factors

جدول ۱- مقادیر بار عاملی شاخص‌های پرسشنامه

سازه	شماره گویه	بار عاملی
مهارت های افراد	۱	۰/۷۲
	۲	۰/۷۱
	۳	۰/۷۰
	۴	۰/۷۳
	۵	۰/۷۰
مدل های ذهنی	۶	۰/۷۱
	۷	۰/۷۰
	۸	۰/۷۳
	۹	۰/۷۵
	۱۰	۰/۶۸
کنترل	۱۱	۰/۸۵
	۱۲	۰/۸۱
	۱۳	۰/۷۱
	۱۴	۰/۸۷
راه حل مداری	۱۵	۰/۶۸
	۱۶	۰/۷۳
	۱۷	۰/۷۲
	۱۸	۰/۷۱
	۱۹	۰/۷۵
	۲۰	۰/۶۹
	۲۱	۰/۷۴
	۲۲	۰/۷۱
	۲۳	۰/۷۳
عدم رویارویی و رقابت	۲۴	۰/۷۴
	۲۵	۰/۷۰
	۲۶	۰/۷۹
	۲۷	۰/۷۰
	۲۸	۰/۸۲
	۲۹	۰/۸۱

۰/۷۷	۳۰	
------	----	--

جدول ۲- مقادیر روایی همگرا (Fornell Larcker) شاخص‌های پرسشنامه

متغیرهای پژوهش	میانگین واریانس استخراج شده (AVE)
مهارت‌های افراد	۰/۸۲
مدل‌های ذهنی	۰/۷۹
کنترل	۰/۷۳
راه حل مداری	۰/۷۳
عدم رویارویی و رقابت	۰/۷۹

جدول ۳- پایایی شاخص‌های پرسشنامه

متغیرهای پژوهش	ضریب پایایی آلفای کرونباخ	ضریب پایایی مرکب (CR)
مهارت‌های افراد	۰/۸۱	۰/۸۳
مدل‌های ذهنی	۰/۷۲	۰/۷۶
کنترل	۰/۷۶	۰/۸۱
راه حل مداری	۰/۷۵	۰/۸۰
عدم رویارویی و رقابت	۰/۷۱	۰/۷۶

بر اساس مطالب عنوان شده و نتایج حاصله از خروجی‌های نرم افزار SMART-PLS، جداول ۳-۱ نشان دهنده آن است که ابزار اندازه‌گیری از روایی و پایایی مناسبی برخوردار هستند. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها:

در این تحقیق، به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌ها و آزمون‌های آماری مختلفی استفاده شد. از روش‌های مختلف آمار توصیفی، همچون میانگین، فراوانی و درصد فراوانی جهت بررسی وضعیت جمعیت شناختی جامعه و نمونه‌ها مورد بررسی و مقایسه‌ی اطلاعات استفاده گردیده است. جهت تحلیل آمار توصیفی از نرم افزار SPSS^{۴۴} استفاده شد. پس از بررسی توصیفی، با استفاده از روش‌های استنباطی به تجزیه و تحلیل آماری اطلاعات بدست آمده، برای آزمون فرضیه‌ها مبادرت شد. برای پردازش، تجزیه و تحلیل، دسته بندی و خلاصه کردن داده‌های جمع‌آوری شده، از نرم افزار SMART-PLS^{۴۵} استفاده گردید.

^{۴۴} Statistical Package for the Social Sciences

^{۴۵} Partial Least Squares

یافته‌های پژوهش:

به منظور بررسی اطلاعات توصیفی؛ درصد فراوانی متغیرهای جمعیت شناختی تحقیق در حجم نمونه درجدول (۴) آمده است.

جدول ۴- فراوانی و درصد فراوانی متغیرهای جمعیت شناختی تحقیق

درصد فراوانی	فراوانی	متغیر	
۹۱/۲	۷۳	مرد	جنسیت
۸/۸	۷	زن	
۳۵	۲۸	کمتر از ۳۰	سن
۴۱/۲	۳۳	۳۰-۴۰	
۲۱/۲	۱۷	۴۰-۵۰	
۲/۵	۲	بالاتر از ۵۰	
۱۳/۸	۱۱	دیپلم و کمتر	تحصیلات
۲۸/۸	۲۳	کاردانی	
۳۷/۵	۳۰	کارشناسی	
۲۰	۱۶	کارشناسی ارشد و بالاتر	
۶۵	۵۲	رسمی	نوع قرارداد
۳۵	۲۸	قراردادی	

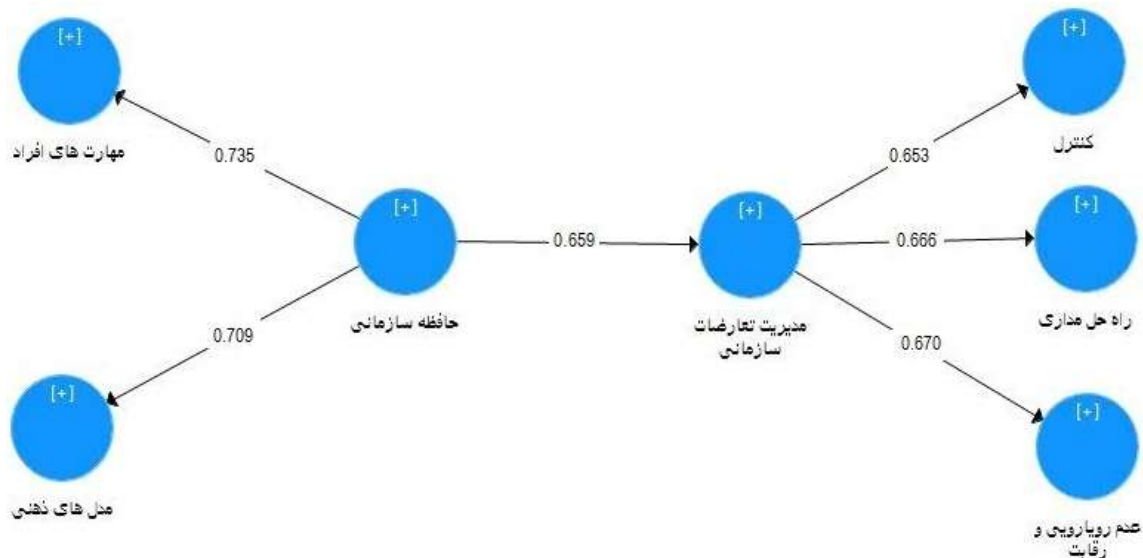
برای تحلیل و سنجش مدل این پژوهش از تحلیل داده‌ها به وسیله مدل معادلات ساختاری استفاده شد. مدل یابی معادلات ساختاری، مدلی آماری برای بررسی روابط خطی بین متغیرهای مکنون (مشاهده نشده) و متغیرهای آشکار (مشاهده شده) است. به عبارت دیگر، مدل‌یابی معادلات ساختاری تکنیک آماری قدرت‌مندی است که مدل اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تأییدی) و مدل ساختاری (رگرسیون یا تحلیل مسیر) را با یک آزمون آماری همزمان ترکیب می‌کند. از طریق این فنون پژوهشگران می‌توانند ساختارهای فرضی (مدل‌ها) را رد یا انطباق آنها را با داده‌ها تأیید کنند. نرم افزار مورد استفاده در این پژوهش برای این تحلیل SMART-PLS است. این نرم‌افزار مدل‌های معادلات ساختاری را که دارای چندین متغیر بوده و اثرات مستقیم، غیرمستقیم و تعاملی را شامل می‌شود، مورد تحلیل قرار می‌دهد. این نرم افزار برای آزمون تأثیر تعدیل‌کنندگی^{۴۶} نرم افزار مناسبی است (باگوزی و فورنل^{۴۷}، ۱۹۸۲). در نرم افزار SMART-PLS ارزش t ، معنی‌دار بودن اثر متغیرها را بر هم نشان می‌دهد. اگر مقدار t بیشتر از ۱/۹۶ باشد، یعنی اثر مثبت وجود دارد و معنی‌دار است. اگر بین ۱/۹۶+ تا ۱/۹۶- باشد اثر معنی‌داری وجود ندارد و اگر کوچکتر از ۱/۹۶- باشد یعنی اثر منفی دارد، ولی معنی‌دار است. همچنین ضرایب مسیر اگر بالای ۰/۶ باشد بدین معنی است که ارتباطی قوی میان دو متغیر وجود دارد اگر بین ۰/۳ تا ۰/۶ باشند، ارتباط متوسط و اگر زیر ۰/۳ باشند ارتباط ضعیفی وجود دارد (چین^{۴۸}، ۲۰۰۳).

⁴⁶ Testing Moderating Effects

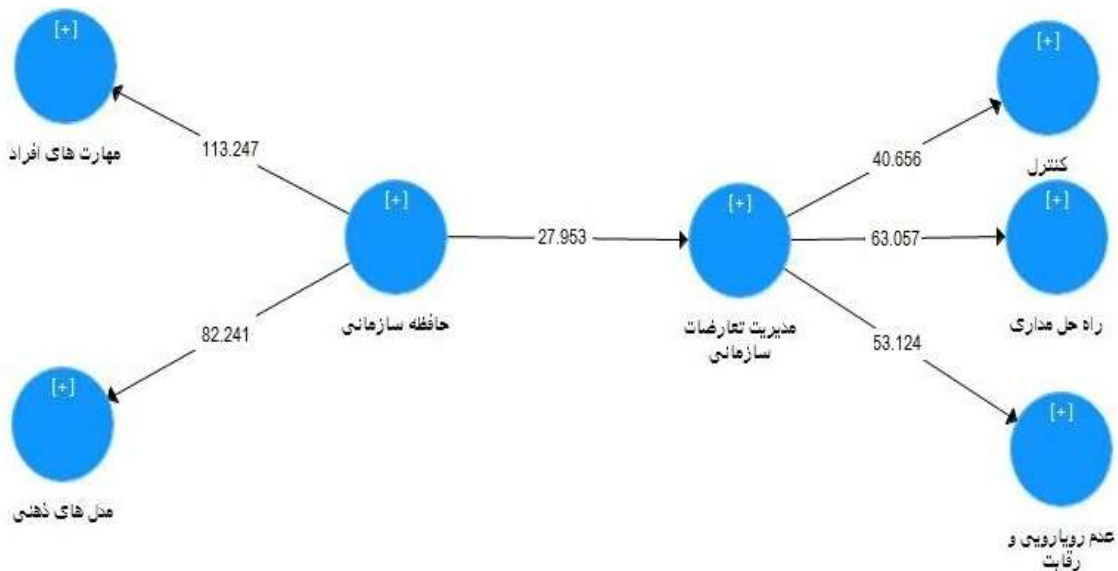
⁴⁷ Bagozzi & Fornell

⁴⁸ Chin

بنابراین در این بخش به توضیح روابط بین متغیرهای این تحقیق پرداخته شد. با توجه به پیشینه گفته شده در این بخش می-توان فرضیات مورد نظر در مدل مفهومی این پژوهش به سه فرضیه تقسیم نمود که در ادامه با استفاده از نرم افزار SMART-PLS به بررسی فرضیات پژوهش پرداخته شد. نتیجه حاصل از آزمون فرضیه اول (حافظه سازمانی بر مدیریت تعارضات سازمانی، کارکنان شهرداری شهرستان بروجن تاثیر معنی داری دارد) با توجه به ضریب مسیر ۰/۶۵ و مقدار t ، ۲۷/۹۵ (بیشتر از ۱/۹۶) نشان می‌دهد که حافظه سازمانی بر مدیریت تعارضات سازمانی تاثیر معنی دار و قوی دارد (جدول ۵) و (شکل ۲ و ۳).

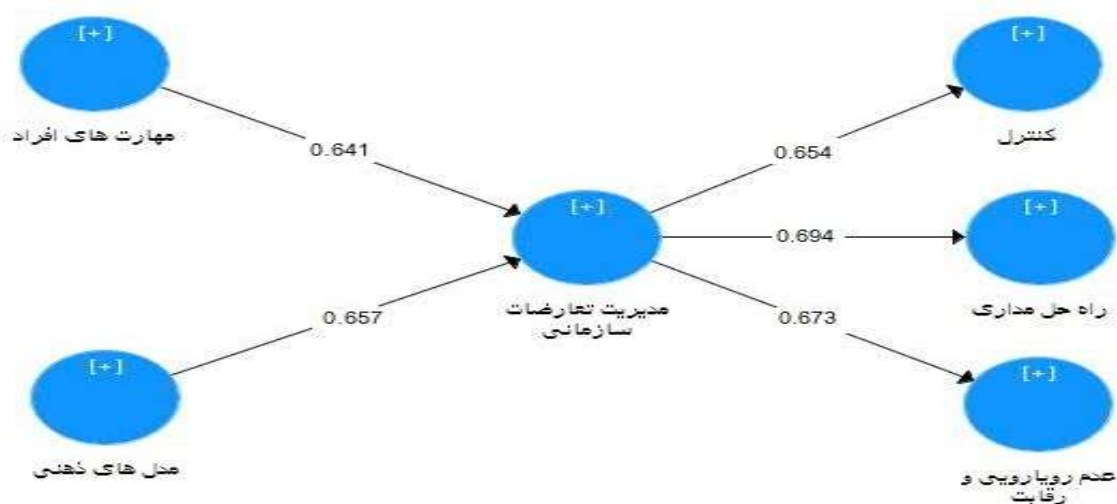


شکل ۲- ضرایب ساختاری مدل برای فرضیه اصلی تحقیق

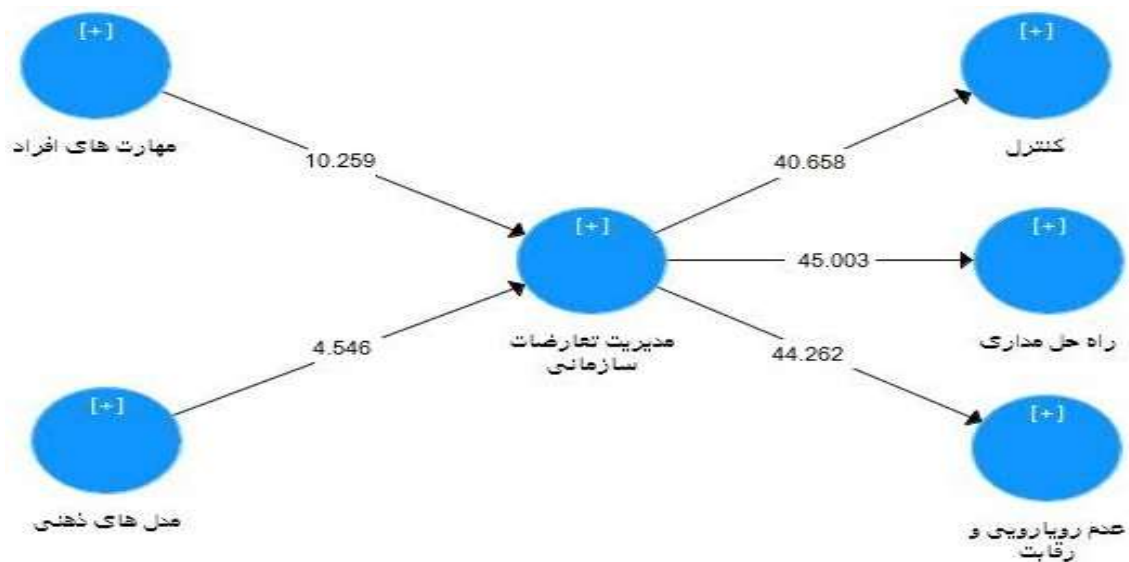


شکل ۳- نتایج آزمون t برای فرضیه اصلی تحقیق

در آزمون فرضیه دوم (مهارت‌های افراد بر مدیریت تعارضات سازمانی، کارکنان شهرداری شهرستان بروجن تاثیر معنی‌داری دارد) با ضریب مسیر ۰/۶۴ و مقدار t ، ۱۰/۲۵ (بیشتر از ۱/۹۶) این نتیجه حاصل شد که مهارت‌های افراد بر مدیریت تعارضات سازمانی تأثیر معنی‌دار و قوی دارد. نتایج حاصل از آزمون فرضیه سوم (مدل‌های ذهنی بر مدیریت تعارضات سازمانی، کارکنان شهرداری شهرستان بروجن تاثیر معنی‌داری دارد) با ضریب مسیر ۰/۶۵ و مقدار t ، ۴/۵۴ (بیشتر از ۱/۹۶) گواه بر این دارد که مدل‌های ذهنی بر مدیریت تعارضات سازمانی تأثیر معنی‌دار و قوی دارد (جدول ۵) و (شکل ۴ و ۵).



شکل ۴- ضرایب ساختاری مدل برای فرضیه‌های فرعی تحقیق



شکل ۵- نتایج آزمون t برای فرضیه‌های فرعی تحقیق

جدول ۵- نتایج آزمون فرضیات

میزان تاثیر	سطح معنی داری	ارزش آزمون t	ضریب مسیر	فرضیات
قوی	معنی دار	۲۷/۹۵	۰/۶۵	حافظه‌سازمانی بر مدیریت تعارضات سازمانی در بین کارکنان شهرداری شهرستان بروجن تاثیر معنی‌دار دارد.
قوی	معنی دار	۱۰/۲۵	۰/۶۴	مهارت‌های افراد بر مدیریت تعارضات- سازمانی در بین کارکنان شهرداری شهرستان بروجن تاثیر معنی‌داری دارد.
قوی	معنی دار	۴/۵۸	۰/۶۵	مدل‌های ذهنی بر مدیریت تعارضات- سازمانی در بین کارکنان شهرداری شهرستان بروجن تاثیر معنی‌داری دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهشگران در این پژوهش به دنبال پاسخ به این پرسش بودند که آیا حافظه‌سازمانی بر مدیریت تعارضات سازمانی، کارکنان شهرداری شهرستان بروجن تاثیر دارد یا خیر. نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه‌های پژوهش به ترتیب نشان داد که: فرضیه اول حاکی از آن است که حافظه‌سازمانی بر مدیریت تعارضات سازمانی، کارکنان شهرداری شهرستان بروجن تاثیر دارد. این نتیجه با یافته‌های به دست آمده در پژوهش‌هایی که توسط اکبری و همکاران (۱۳۹۲)، کریمی و همکاران (۱۳۹۱)، درگاهی و همکاران (۱۳۸۶)، اسعدی و همکاران (۱۳۹۰)، پایدارفرد و همکاران (۱۳۹۵)، (Harmer, Afzular (2002)، (2008) انجام داده‌اند، مشابهت دارد.

فرضیه دوم نیز حاکی از آن است که مهارت‌های افراد بر مدیریت تعارضات سازمانی، کارکنان شهرداری شهرستان بروجن تاثیر دارد. این نتیجه با یافته‌های به دست آمده در پژوهش‌هایی که توسط بیابانی (۱۳۸۹)، Walsh, Lehner & Maier (2000)، (1991) Ungson & انجام داده‌اند، مشابهت دارد.

فرضیه سوم نیز گویای این واقعیت است که مدل‌های ذهنی بر مدیریت تعارضات سازمانی، کارکنان شهرداری شهرستان بروجن تاثیر دارد. این نتیجه با نتایج به دست آمده در پژوهش‌هایی که توسط ایازی (۱۳۸۵)، رادمهر (۱۳۹۳)، رضوی و همکاران (۱۳۸۴)، سلیمی و همکاران (۱۳۹۰)، Conklin (1999)، Mirzeoglu (2007)، Wood & Bell (2008) انجام داده‌اند، مشابهت دارد.

نتایج این پژوهش با توجه به پرسش پژوهش، در مجموع نشان داد که حافظه سازمانی و مولفه‌های آن (مهارت‌های افراد و مدل‌های ذهنی) اثر قابل توجهی بر مدیریت تعارضات سازمانی در بین کارکنان شهرداری شهرستان بروجن داشته است.

منابع

۱. ابراهیمی، سید احمد (۱۳۸۳). ضرورت تقویت حافظه سازمانی. نشریه تدبیر، سال پانزدهم، شماره ۸۴.
۲. اسعدی، میرمحمد؛ نادافی، غزاله و رودپشتی شفیعی، میثم (۱۳۹۰). بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در کتابداران کتابخان ههای عمومی، مورد کتابخان ههای عمومی شهرستان یزد. فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، ۱۴(۱)، ۱۵۴-۱۲۸.
۳. اکبری، پیمان؛ بهارستان، امید و برزکی، علی (۱۳۹۲). تحلیل تأثیر هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی بر تعارضات سازمانی: مطالعه موردی دانشگاه رازی استان کرمانشاه. فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه، دوره ۲۶، شماره ۴، ص ۸۶.
۴. ایازی، فتانه (۱۳۸۵). حافظه سازمانی جهت پالایش معماری. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات و فناوری، تهران، ایران.
۵. بیابانی، غلامحسین (۱۳۸۹). مدیریت بر حافظه‌های سازمانی و بانک‌های اطلاعاتی. نشریه کارگاه، ۳(۱۰)، ۹۷-۱۰۷.
۶. بهرامی، محمدصادق، (۱۳۹۵). حافظه سازمانی (سرمقاله). نشریه امواج دانش، ۱(۸۱)، ۶۴-۸۵.
۷. پایدارفرد، داوود؛ نوروزی، محمدرضا و اکبرزاده، محمد (۱۳۹۵). بررسی رابطه استراتژی‌های مدیریت تعارض با ساختار سازمانی در شعب بانک مسکن استان آذربایجان شرقی بر اساس رویکرد PLS، پنجمین کنفرانس ملی مدیریت، اقتصاد و حسابداری، تبریز.
۸. پردل‌راد، کاظم؛ حسین‌زاده، علی؛ یوسف، محمدی و سروی، مرضیه (۱۳۹۶). بررسی نقش استراتژی‌های تعارض در بروز رفتار شهروندی کارکنان شهرداری مشهد. اولین کنفرانس بین‌المللی و هشتمین کنفرانس ملی برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، مشهد.
۹. حاجی‌عزیزی، نادیا؛ عصمتی، محدثه دخت و مرادی، شیما (۱۳۸۸). «فراموشی سازمانی: رویکرد نوین در مدیریت دانش». فصلنامه علوم و فناوری اطلاعات، ۹۰، ۳۳۰-۳۱۷.
۱۰. حیدری‌نژاد، صدیقه؛ مهربانی‌زاده، مهناز؛ داوودی، ایران و پاینده، مهرانگیز (۱۳۹۰). ارتباط میان ویژگی‌های شخصیتی و راهبردهای مدیریت تعارض مدیران تربیت بدنی استان خوزستان. روانشناسی بالینی و شخصیت، ۳(۵)، ۶۵-۷۴.
۱۱. درگاهی، حسین؛ موسوی، محمدهادی؛ فراهانی، سمانه؛ شهم، گلسا (۱۳۸۶). مدیریت تعارض و راهبردهای آن. مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، ۲(۱)، ۶۳-۷۲.
۱۲. رادمهر، مریم (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین اجزای حافظه‌سازمانی و سرمایه‌فکری مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه پیام نور استان البرز، البرز.
۱۳. رضائیان، علی (۱۳۸۲). مدیریت تعارض و مذاکره (مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته). تهران: انتشارات سمت.
۱۴. رضوی، محمد حسین؛ میردار، شادمهر و اشکوه طاهری، رضا (۱۳۸۴). بررسی سبک‌های مدیریت تعارض و رهبری مدیران تربیت بدنی استان مازندران. پژوهش‌نامه علوم ورزشی، ص ۳۵-۴۶.
۱۵. سلیمی، سید حسین؛ کرمی‌نیا، رضا و اسماعیلی، علی اکبر (۱۳۹۰). ویژگی‌های شخصیتی، سبک‌های مدیریتی و مدیریت تعارض در یک واحد نظامی. مجله طب نظامی، دوره ۱۳، شماره ۱، ص ۱۶-۱۱.

۱۶. شیرخانی، حسین؛ صادقی بروجردی، سعید و خاکسار، منصور. (۱۳۹۰). بررسی ارتباط بین هوش هیجانی با تعارضات سازمانی در کارکنان بانک های شهرستان ایلام با تاکید بر تعارضات بین فردی. اولین کنفرانس ملی کارآفرینی، تعاون، جهاد اقتصادی. صفحات ۱۱-۱.
۱۷. صدوقی، فرخناز؛ عبادی فرد آذر، فرید؛ احمدی، مریم و پیری، زکیه (۱۳۹۰). مدل حافظه سازمانی فرایند محور، پیش نیاز اجرای مدیریت دانش در بخش های مدارک پزشکی. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۶ (۸)، ۵۵-۶۲.
۱۸. قریشوندی، پرستو (۱۳۹۴). *بررسی تعارض و سبک های مدیریت تعارض*. کنفرانس ملی رویکردهای نوین در علوم مدیریت، اقتصاد و حسابداری، بابل؛
۱۹. کریمی، فریبا؛ حسومی، فهیمه و لیث صفار، زهرا. (۱۳۹۱). رابطه بین مولفه های هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان. *فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۳ (۱)، ۱۶۶-۱۵۱.
۲۰. مقیمی، سید محمد (۱۳۸۳). *سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی*، چاپ دوم، تهران: انتشارات ترمه.
۲۱. نکویی مقدم، محمود و پیرمادی، نرگس (۱۳۸۷). رابطه بین ویژگی های شخصیتی کارکنان و تعارض سازمانی (بین فردی) در سازمان های دولتی. *نشریه مدیریت دولتی*، ۱ (۱)، ۱۰۵-۱۲۲.
۲۲. نصر اصفهانی، علی (۱۳۷۹). *مدیریت رفتارگروهی (چاپ اول)*، اصفهان: انتشارات جهاد دانشگاهی واحد اصفهان
۲۳. نیکسال آف، راضیه (۱۳۹۰). مولفه های استفاده از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی و خلق دانش سازمانی (مطالعه موردی در شرکت آب و فاضلاب شهر شیراز). پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شیراز، شیراز، ایران.
24. Ackerman, M S. & Halverson, C. (2004). Organizational Memory as Objects, Processes, and Trajectories: An Examination of organizational memory in use. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 13 (2), 155-189.
25. Afzular, R. (2002). A model of emotional intelligence and conflict management strategies, a study in seven countries. *International journal of organizational analisis*, 10(4), 302-326
26. Antonioni, D. (2000). Relationship between the big five personality factors and conflict management styles. *International Journal of Conflict Management*, 9(4), 336 – 355.
27. Bagozzi, R. P. & Fornell, C. (1982). Theoretical concepts, measurements, and meaning. In Fornell, C. (Ed.) *A second generation of multivariate analysis (24-38)*. Vol. 1. New York. NY: Praeger.
28. Beckett, R.C. (2000). A characterisation of corporate memory as a knowledge system. *Journal of Knowledge Management*, 4(4): 9-311.
29. Chin, W. W. (2003). Issues and opinions on structural equation modeling. *MIS Quarterly*, 22(1), 7-16.
30. Chou, S. W. & Chen, P. Y. (2009). The influence of individual differences on continuance intentions of enterprise resource planning (ERP). *International Journal of Human-Computer Studies*, 67(6), 484-496.
31. Conklin, J. (1996). Designing organizational memory: preserving intellectual assets in a knowledge economy. *Group Decision Support Systems*, 1, 362.

32. Earnest, G. W. & McCaslin, N. L. (1994). Extension administrators approach to conflict management: A study of relationships between conflict management styles and personality type. *Journal of Agricultural Education*, 35(3), 18-22.
33. Fornell, C. & Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
34. Fridmans, R.A, (2000). The impact of conflict management style on work conflict and stress, *The International Journal of Conflict Management*, 11(1), 32-55.
35. Greenhalgh, L. (1979). *Managing conflict*. National Institute for Dispute Resolution.
36. Harmer, R. (2008). Organizational citizenship, emotional intelligence and spirituality, what's the relationship. Australian Catholic University, *School of Psychology*. p. 2.
37. Ivoshin, E. (2003). *The study of the meaning of work, Emotional intelligence and conflict styles*. Dissertation Abstracts International.
38. Karen L, Koza & Rajiv P, Dant, (2007). Effects of relationship climate, control mechanism, and communications on conflict resolution behavior and performance outcomes. *Journal of Retailing*, 83.
39. 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.
40. Kogut, B. & Zander, U. (1992). Knowledge of the Firm, Combinative Capabilities, and the Replication of Technology. *Organization Science*, 3(3): 97-383.
41. Kozan, M. K. (1989). Cultural influences on styles of handling interpersonal conflicts: Comparisons among Jordanian, Turkish, and US managers. *Human Relations*, 42(9), 787-799.
42. Lehner, F., & Maier, R. K. (2000). How can organizational memory theories contribute to organizational memory systems? *Information Systems Frontiers*, 2(3-4), 277-298.
43. Ming Lee. F. (2004). *Conflict management styles and emotional intelligence*, National Changhua University of Education.
44. Mirzeoglu, N. (2007). Organizational Conflict and Management: A Study at Schools of Physical Education and Sport in Turkey. *Journal of ICHPER-SD*, 43 (2), 5-8.
45. Mitchel, T. & Larson. T. (1988). *People in Organization*. New york Mcgraw- Hill.
46. Mullins, L. (1999). *Management and Organizational Behavior* 2nd. Ed .Londen: Pitman, p.495.
47. Robbins, S.P. (2000). *Organizational Behavior*. Englewood Cliffs, Prentice Hall.
48. Schmidt, K. & Bannon, L. (1992). Taking CSCW seriously. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 1(1-2), 7-40.
49. Shebeeb Al-Ajmi, R. (2007). The effect of personal characteristics on conflict management style: A study among public sector employees in Kuwait. *Competitiveness Review*, 17 (3), 181-192.
50. Srinivasan, P. T. (2007). A study on the relationship of emotional intelligence and conflict management styles among management students. *The Vision Journal of Management and Allied Sciences*, 11(4), 1-6.
51. Stein, E. W. & Zwass, V. (1995). Actualizing organizational memory with information systems. *Information systems research*, 6(2), 85-117.

52. Susan, M. (2006). Organizational response to conflict. *Social work research*, 28, 25- 32.
53. Teeni, D. & Weinberger, H. (2000). Systems development of organizational memory: a literature survey. *ECIS 2000 Proceedings*, 65.
54. Valsiner, J., Van der Veer, R. & Jaan, V. (2000). *The social mind: Construction of the idea*. Cambridge University Press.
55. Walsh, P.J. & Ungson, G.R. (1991). Organizational Memory. *Academy of Management Review*, 16(1), 57-91.
56. Wang, S. (1999). Organizational memory information systems: a domain analysis in the object-oriented paradigm. *Information Resources Management Journal (IRMJ)*, 12(2), 26-35.
57. Wilmot, W. & Hocker, J. (2003). *Interpersonal conflict* (6thed.), Boston, McGraw- Hill.
58. Wood, V. F. & Bell, P. A. (2008). Predicting interpersonal conflict resolution styles from personality characteristics. *Personality and individual differences*, 45(2), 126-131.