

رابطه بین مدیریت تعارض، خلاقیت و استرس شغلی با عملکرد شغلی کارکنان ادارات فضای سبز شهرداری مشهد

ابوالفضل رضاطلب^۱،

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی رفتار سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، ایران.

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه ی راهبردهای مدیریت تعارض، استرس شغلی و خلاقیت با عملکرد شغلی کارکنان ادارات فضای سبز شهرداری مشهد می باشد. این پژوهش به لحاظ روش توصیفی از نوع همبستگی و از نظر هدف کاربردی است. جامعه مورد مطالعه شامل به تعداد ۷۸ کارشناس بود و حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران تعداد ۶۵ تن تعیین شد که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزار اندازه گیری در پژوهش حاضر ۴ پرسشنامه استاندارد راهبردهای مدیریت تعارض رابینز (۱۹۹۹)، عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۷۰)، خلاقیت شغلی جزنی (۱۳۸۲)، استرس شغلی کاهن و همکاران (۱۹۶۴) می باشد. پایایی پرسشنامه ها با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه شد که مطلوب بود. داده ها با کمک نرم افزارهای SPSS ویراست ۲۳ تجزیه و تحلیل شد. نتایج نشان داد بین راهبردهای مدیریت تعارض با هیچ کدام از متغیرهای حاضر شمال عملکرد، خلاقیت و استرس رابطه معناداری ندارد، اما بین راهبردهای کنترل و راه حل مداری مدیریت تعارض با بعد تصمیم گیری استرس همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. افزون بر این بین خلاقیت با عملکرد شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و استرس با عملکرد شغلی و خلاقیت رابطه منفی و معناداری دارد. همچنین نتایج نشان داد سن با راهبردهای مدیریت تعارض رابطه منفی و معناداری دارد به طوریکه با افزایش سن کارکنان از راهبردهای کنترل و راه حل مداری کمتر استفاده می کنند.

واژه های کلیدی: مدیریت تعارض، خلاقیت، استرس شغلی، عملکرد شغلی

۱. مقدمه

سازمان ها، نهادهای اجتماعی هستند که مانند سایر نهادها از افراد تشکیل شده اند که نقش اصلی انسان به عنوان گرداننده این نهادها است. به عبارت دیگر سازمان منهای انسان به هیچ وجه توان غلبه و مقابله بر مشکلات و از طرف دیگر تحقق اهداف سازمان را نخواهد داشت و بدون شک در سازمان ها، افرادی وجود دارند که برای کسب قدرت و منافع در بین خود به رقابت می پردازند و در مورد تقدم امور و اهدافشان تضادهایی دیده می شود. (غفوریان و فلامرزی، ۱۳۸۹: ۳۶)

وجود افراد مختلف با ویژگی های شخصیتی، نیازها، باورها، انتظارات و ادراکات متفاوت، بروز تعارض در سازمانها را اجتناب ناپذیر کرده است. افراد دارای شیوه های ارتباطی، آرزوها، دیدگاه های سیاسی و مذهبی و نیز پیش زمینه های فرهنگی متفاوت هستند. در جوامع مختلف، وجود اینگونه تفاوت ها منجر به ایجاد تعارض ما بین افراد و گروه ها می شود. از این رو، وجود تفاوت ها، خطرات ها و انگیزه های متمایز از یکدیگر در کارکنان سازمان ها از یک سو و پایداری سازمان بر اصل تشریک مساعی و هماهنگی افراد و اجزای سازمان از سوی دیگر، بافت سازمانی را در برابر تعارض های سازمانی اجتناب ناپذیر می کند. (درگاهی و همکاران، ۱۳۸۷: ۶۳) وجود این نوع تضاد ها برای ادامه حیات سازمان ها لازم است تا سازمان ها بتوانند خود را با دنیای پر از تغییر، مطابقت دهند. (مالکی و همکاران، ۱۳۹۶: ۱)

امروزه یکی از مسائل اساسی سازمان ها، رویارویی با تفاوت ها و تضادهای سازمانی است و مدیریت تعارض یکی از مشکل ترین و در عین حال مهمترین وظایف هر مدیر محسوب میشود. چرا که تعارض در سازمان ها امری اجتناب ناپذیر است و از آنجا که تعارض میتواند نتایج مخرب یا سازنده داشته باشد (مالکی و همکاران، ۱۳۹۶: ۲). اگر تعارض سازنده باشد، باعث بروز خلاقیت در سازمان میشود و در نهایت به مدیران کمک می کند تا به اهداف سازمانشان دست یابند و اگر مخرب باشد، می تواند سازمان را به نابودی بکشاند (نکویی مقدم و همکاران، ۱۳۸۹: ۳۰). شاید در همه جا این پدیده دارای چنان قدرتی نباشد که موجب انحلال سازمان گردد، ولی تردید نیست که می تواند بر عملکرد سازمان، اثرات ناگوار گذاشته یا شرایطی را بوجود آورد که سازمان بسیاری از نیروهای کارآمد خود را از دست دهد. (غفوریان و فلامرزی، ۱۳۸۹: ۳۶) بعضی از مدیران به علت ناتوانی در درک این مطلب سعی می کنند با توسل به شیوه های قهرآمیز، تضاد و اختلاف نظر را در سازمانهای خود سرکوب کنند؛ درحالی که تعارض به مثابه خون تازه ای در رگ های سازمانهای پرتکاپو، پیشرو و توفیق طلب است و سروکار داشتن با تعارض در قلب مدیریت هر سازمانی نهفته است. (آلاشتی، ۱۳۹۷: ۱۲۱)

لذا اهمیت شناخت موضوع تعارض و تأثیرات مثبت و منفی آن بر عملکرد کارکنان می تواند آگاهی لازم را برای مدیران سازمان جهت اتخاذ تصمیمهای مناسب در مواقع ضروری فراهم آورد. به همین دلیل توانایی مدیریت تعارض برای تبدیل تعارض های مخرب و مضر به تعارض های سازنده و مثبت، یکی از مهمترین مهارت های مدیران است؛ زیرا با بررسی های انجام شده نشان داده که ۲۰ درصد وقت مدیران صرف حل مشکلات ناشی از تعارض میگردد. مدیریت تعارض کاری فنی و گاهی از تصمیم گیری و رهبری نیز مهمتر است و موفقیت مدیر در حل تعارض از جمله مهمترین توانایی مدیریت شناخته شده است (غفوریان و فلامرزی، ۱۳۸۹: ۳۶).

۲. مبانی نظر

تعارض سازمانی

در فرهنگهای لغت فارسی، تعارض به معنی متعارض و مزاحم یکدیگر شدن، با هم خلاف کردن و اختلاف داشتن معنی شده است. هنگامیکه گروهها برای تحقق یک هدف واحد کوشش می کنند؛ دشمنی آنها نسبت به یکدیگر بسیار ناچیز و یا صفر است؛ اقدامهای آنها در چارچوب مقررات و روشها انجام میگردد و محتمل ترین نتیجه نیز رقابت است. به هر حال هنگامی که هدفهای یک گروه، هدفهای گروه دیگر را به خطر میاندازد، بین دو گروه دشمنی آشکار به وجود می آید و هنگامیکه مقررات

تنظیم کننده رفتار، ناکافی باشد؛ احتمال ایجاد تعارض وجود دارد (آلاشتی، ۱۳۹۷: ۱۲۲). گاردنیر و سیمونز معتقدند تعارض، هرگونه تضاد در علایق، اهداف و اولویتهای فردی، گروهی و سازمانی و یا هرگونه ناهمخوانی موجود در وظایف و فعالیتها و فرآیندها است. در حقیقت تعارض فرآیندی است که در آن یک گروه، احساس میکند عقایدش تحت تأثیر منفی گروههای دیگر قرار گرفته است، یا گروهی دیگر مانع دستیابی به آن عقاید میباشد (میری وهمکاران، ۱۳۹۱: ۸۹). در جدول یک ذیل برخی از تعاریف اندیشمندان این حوزه آورده شده است:

جدول ۱- تعاریف تعارض سازمانی

تعریف	منبع
از نظر رابینز ^۱ ، تعارض فرآیندی است که در آن نوعی تلاش آگاهانه به وسیله فرد «الف» انجام میشود تا تلاشهای فرد «ب» را خنثی کند. البته وی موجودیت تعارض را در گروه فرض نموده است. بر این اساس اگر کسی از وجود تعارض اطلاعی نداشته باشد، در آن صورت تعارضی وجود نخواهد داشت	میری وهمکاران، ۱۳۹۱
تامسون ^۲ به منزله رفتار اعضای سازماندر مخالف با اعضای دیگر، تعریف کرده است که هم بر سطح فردی و روانشناختی تعارض تأکید دارد و هم بر سطح اجتماعی و گروهی آن	میرشاهی وهمکاران، ۱۳۹۴
پوتنام ^۳ تعارض را اینگونه تعریف می کند، تعامل افرادی که بایکدیگر ارتباط متقابل داشته و در زمینه اهداف اصلی، اهداف فرعی و ارزش ها، بین آنها اختلاف بوجود می آید و افراد دیگر را به عنوان مانعی بالقوه در جهت تحقق اهداف خودتلقی می کنند	غفوریان و فلامرزی، ۱۳۸۹
به اعتقاد دوبرین ^۴ تعارض در افراد و گروهها یک امر طبیعی و نتیجه محیط رقابتی خواهد بود و زمانی اتفاق میافتد که نیازها، خواسته ها، اهداف، عقاید یا ارزشهای دو یا چند نفر با هم متفاوت باشد و اغلب با احساساتی نظیر خشم، درماندگی، دلسردی، تشویش، اضطراب و ترس، همراه می باشد .	مرزبانی و موسوی، ۱۳۹۹

در گذشته این دیدگاه وجود داشت که تعارض همواره نامطلوب است. دیدگاه سنتی حاکم اعتقاد داشت که انجام کار مطلوب در سازمان مستلزم حذف تعارض است و این مهم را از وظایف مدیران می دانست. این دیدگاه تعارض را قابل احتراز میشمرد و بر حل سریع تعارض به هر شکل ممکن و در هر زمان ممکن تأکید داشت. این دیدگاه کم کم جای خود را به دیدگاه انسانگرایان داد. این

دیدگاه پدیده تعارض را امر طبیعی میدانست و اعتقاد داشت که از بین بردن کامل تعارض غیرممکن است؛ و از طرفی در برخی موارد تعارض میتواند به نفع گروه باشد. دیدگاه غالب امروزی که جایگزین دیدگاه انسانگرایان گردیده، دیدگاه تعامل گرایان است که اعتقاد دارند، حفظ سطح معینی از تعارض میتواند گروه را زنده، با تحرک، خلاق و منتقد به خود نگاه دارد. دیدگاه جدید تعارض غیر قابل احتراز است. برای انجام کار مطلوب، سازمان نیاز به وجود تعارض دارد و وظیفه مدیر اداره تعارض به نفع مطلوب است (میری وهمکاران، ۱۳۹۱: ۹۰).

^۱Robines^۲Thompson.^۳putnam^۴Dubrin

مدیریت تعارض

شاید بتوان در ساده ترین تعریف مدیریت تعارض را بهره گیری از هوشمندانه ترین روش برای مقابله با تعارض یا تغییر مسیر آن برای اثربخشی و اهداف سازمان تعریف کرد (میرشاهی و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۵). مدیریت تعارض؛ یعنی مدیریتی که بتواند در شرایطی که تعارض و تضاد وجود دارد به بهترین شکل، سازمان را اداره کند و بین آنها تعادل ایجاد نماید (مرزبانی و موسوی، ۱۳۹۹: ۴۱). در تعریف دیگر رابینز مدیریت تعارض را عبارت از این میدانند که مدیر بتواند در شرایط وجود تضاد، سازمان را به بهترین شکل اداره کند و بین سازمان و اعضا تعادل ایجاد نماید. بنابراین، منظور از مدیریت تعارض مدیریت در حالت وجود تعارض است و عقیده بر این می باشد که تعارض منبع بالارزشی از انرژی های آزاد شده انسانی است که مدیر میتواند از آن برای اصلاح جو در جهت رشد افراد در سازمان استفاده کند (مالکی و همکاران، ۱۳۹۶: ۵).

سبکهای مدیریت تعارض به مجموعه تلاش هایی اطلاق می شود که افراد در زمان مواجهه با تعارض و مشکل آنها را انجام می دهند. سبکهایی که تاکنون در عرصه مدیریت تعارض در ، محیط های کار شناسایی و معرفی شده، شامل حل مساله^۵، اجتناب^۶، اعمال زور^۷، تسلیم شدن^۸ و سازش کردن^۹ هستند. هریک از این سبک های تعارض به نوبه خود زمینه تضعیف یا تقویت اثربخشی فردی و گروهی را در محیط های کار فراهم می سازند (گلپور و همکاران، ۱۳۹۱: ۶۳).

عملکرد

عملکرد یکی از مفاهیم بنیادین در مدیریت به شمار می رود؛ چراکه بسیاری از وظایف مدیریت بر اساس آن شکل می گیرد؛ به عبارتی، موفقیت سازمان ها را می توان در آینه عملکردشان مشاهده کرد. فرهنگ انگلیسی آکسفورد عملکرد را به عنوان "اجرا، به کار بستن، انجام دادن هر کار منظم یا تعهد شده" تعریف می کند (وئوکی و همکاران، ۱۳۹۵: ۴۹). معروفترین تعریف عملکرد توسط نیلی و همکاران ارایه شده است "فرآیند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته" مطابق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم میشود:

۱. کارایی که توصیف کنندهی چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات است.

۲. اثربخشی که توصیف کنندهی درجه نیل به اهداف سازمانی است (آلاشتی، ۱۳۹۷: ۱۲۵).

اتخاذ سبک مدیریت تعارض که با موقعیت متناسب نباشد، باعث کاهش علاقه و انگیزش کارکنان در سازمان میشود و جلوی همکاری و کنترل مؤثر را میگیرد. در نتیجه، سطح عملکرد کارکنان پایین میآید. (مالکی و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۰). بنابراین تعارض بر عملکرد شغلی کارکنان اثرگذار بوده و موجب موفقیت یا شکست افراد در کارشان می گردد (غفوریان و فلامرزی، ۱۳۸۹: ۳۷).

افتخاری قوشه (۱۳۹۶) در پژوهش خود گزارش کرد بین تعارض با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد، این رابطه به صورت معکوس است و با افزایش تعارض عملکرد شغلی کارکنان کاهش مییابد (افتخاری، ۱۳۹۶: ۱۰). همچنین آلاشتی (۱۳۹۷) با بررسی تأثیر تعارض درون سازمانی بر عملکرد کارکنان پایور ستاد قرارگاه پدافند هوایی خاتم الانبیاء (ص) آجا بیان نمود تعارض ارتباطی (مخالفت، مداخله، عواطف) و تعارض گروهی (تعارض درون گروهی، تعارض بین گروهی) بر عملکرد

^۵problem solving

^۶avoidance

^۷forcing

^۸yielding

^۹compromising

کارکنان تأثیرگذار بوده و کاهش عملکرد را در پی خواهد داشت (آلاشتی، ۱۳۹۷: ۱۱۹). رسولی (۱۳۹۳) با بررسی ارتباط میان سبکهای مدیریت تعارض و عملکرد سازمانی گزارش کرد بین سبک تشریک مساعی و عملکرد رابطه مثبت و معنادار، بین سبک تسلط و مدارا با عملکرد رابطه منفی و معنادار و بین احتراز و مصالحه با عملکرد سازمانی رابطه‌ای وجود ندارد (رسولی، ۱۳۹۳: ۸۷). با توجه مطالب گفته و تایید اثر راهبردهای مدیریت تعارض با عملکرد براساس مطالعه تحقیقات انجام شده فرضیه اول به شرح زیر مطرح میگردد:

فرضیه اول: بین سبکهای مدیریت تعارض و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

استرس

استرس شغلی یکی از پدیده‌های مهم در زندگی اجتماعی و تهدیدی جدی برای سلامتی نیروی کار در جهان است، به نحویکه سازمان بین المللی کار آن را به عنوان شناخته شده ترین پدیده تهدیدکننده سلامتی کارگران معرفی کرده است (دهقانی و همکاران، ۱۳۹۹: ۶۳). طبق تعریف موسسه ملی سلامت و امنیت کار حرفه ای، استرس شغلی وقتی رخ خواهد داد که بین نیازهای شغلی با تواناییها، قابلیت ها و خواسته های فرد هماهنگی وجود نداشته باشد. کران ول استرس را به عنوان نتیجه‌ای از یک عدم توازن میان سطح نیازهای مردم که بر آنها تحمیل میگردد و توانایی آنها در بر آورده سازی نیازهای مزبور، توصیف کرده است (مرزبانی وموسوی، ۱۳۹۹: ۳۹).

مهمترین عوامل استرس زای محیط کار شامل نیازمندیهای وظیفه یا شغل (نظیر بار کاری، فقدان کنترل روی وظیفه، ابهام در وظیفه)، فاکتورهای سازمانی (نظیر ارتباطات بین فردی ضعیف، رفتارهای مدیریتی نامناسب)، مسائل اقتصادی و مالی، تضاد بین نقشها و مسئولیتهای کاری و خانوادگی، جنبه های توسعه شغلی و آموزش (نبود فرصتهایی برای رشد و ارتقا)، جو سازمانی ضعیف (عدم تعهد مدیریت برای نیروهای ارزشمند، پیچیدگی ارتباطات سازمانی و...) هستند (دهقانی و همکاران، ۱۳۹۹: ۶۳). تعارض در نقش، یکی از عوامل ایجادکننده استرس فردی به شمار می آید. در زمینه کاری، تعارض در نقش میتواند موجب استرس باشد. بدین ترتیب که اگر بین وظایف و مسئولیتهای شغلی، قوانین و مقررات، منابع و امکانات، و انتظارات و توقعات از فرد در شغلش تطابق کافی وجود نداشته باشد، نوعی تعارض ایجاد و موجب فشار عصبی در فرد میشود (باب الحوائجی و آقاجان پوری، ۱۳۹۰: ۳۵). براساس مرور جامع و وسیعی که دی درو و بیرسما به انجام رسانده اند، هرگاه افراد روشهای موثری نظیر حل مساله و سازش مبتنی بر شرایط خود و طرفهای تعامل را در مواجهه با استرس، مشکلات و تعارضات بین فردی در پیش می گیرند، کمتر به اعمال پرخاشگرانه و خشونت بار روی می آورند. (گلپرو و همکاران، ۱۳۹۱: ۶۳). ممیز (۱۳۹۵) در پژوهشی به بررسی رابطه سبک های مدیریت تعارض با استرس شغلی معلمان مدارس ابتدایی پرداخت و گزارش کرد بین سبکهای مدیریت تعارض انطباقی و همکاری با استرس رابطه معنی دار منفی و سبکهای اجتنابی و رقابتی با استرس شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (ممیز و همکاران، ۱۳۹۵، ۱). مرزبانی (۱۳۹۹) با مطالعه رابطه بین مدیریت زمان و مدیریت تعارض با استرس شغلی گزارش کرد بین سبک های رقابت و مصالحه با استرس رابطه منفی و معناداری وجود دارد. همچنین میزان همبستگی بدست آمده بین سبک اجتناب مدیریت تعارض و استرس شغلی نشان می دهد که هرچه سبک اجتناب در بین مدیران بیشتر باشد استرس شغلی در بین آنها بیشتر است. (مرزبانی وموسوی، ۱۳۹۹: ۳۶).

اگر استرس به طور مناسب کنترل نشود میتواند منجر به مشکلات جدی شود. هنگامی که بر اثر فقدان مدیریت استرس یا فشار به علائم و نشانه های فشار توجه کافی نشود، افراد به مرور زمان علاقه خود را به شرکت در امور سازمان و همکاری در راه رسیدن به اهداف از دست خواهند داد و تحرک و پویایی در سازمان مشاهده نخواهد شد و در نتیجه عدم مشارکت افراد،

اثربخشی و تولید سازمان کاهش خواهد یافت (حمیدی و همکاران، ۱۳۹۶: ۲۸). کوهنورد (۱۳۹۹) با بررسی رابطه بین استرس شغلی و فشار کاری و تاثیر آنها بر عملکرد شغلی در پرسنل بیمارستان های آموزشی لارستان بیان نمود ضریب همبستگی عملکرد شغلی با استرس شغلی، عملکرد شغلی کاهش پیدا میکند (کوهنورد و همکاران، ۱۳۹۹: ۴۰۸). حمیدی (۱۳۹۶) در پژوهش خود با عنوان رابطه استرس شغلی با عملکرد واحدهای بهداشتی- درمانی نتایج مشابهی را گزارش کرد و بیان نمود رابطه منفی و معناداری بین سطح استرس کارکنان با عملکرد واحدها وجود دارد (حمیدی و همکاران، ۱۳۹۶: ۲۶). با توجه مباحث فوق مبنی بر اثر همراهی مدیریت تعارض بر استرس شغلی و همچنین تاثیر استرس بر عملکرد فرضیه های دو و سه به شرح زیر مطرح میشود:

فرضیه دوم: بین سبکهای مدیریت تعارض و استرس رابطه معنی داری وجود دارد

فرضیه سوم: بین استرس شغلی و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد

خلاقیت

خلاقیت یکی از جنبههای اصلی تفکر است که انسان به کمک آن میتواند اهداف آرمانگرایانه خود را تحقق بخشد و توانایی خود را شکوفا کند (بریمانی وعلیزاده، ۱۳۹۸: ۲). مورهد و گریفین^۱ خلاقیت را فرایند ایجاد دیدگاه های اصیل و تصویری روشن از موقعیت ها دانسته اند. از نظر آنها داشتن ذهنی آفریننده و مولد از طریق تصور و به تصویر کشیدن موقعیت ها، خلاقیت نام دارد و شاخص مهم آن قوی بودن ذهن در صورت دادن اشکال پدیده ها و حالات آن در ذهن می باشد (کیا و همکاران، ۱۳۹۹: ۲۴۹). گالاگر و گالاگر^۲ (۱۹۹۴) خلاقیت را فرایندی ذهنی میدانند به طوریکه یک فرد عقاید یا فراورده های تازه ای خلق می کند و یا اینکه عقاید و یا فراورده های موجود را در سبکی که برای خودش یا دیگری بدیع باشد، ترکیب مینماید (روشن قیاس و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۲۰). آمابیل در تعریف دیگری خلاقیت را متشکل از سه عنصر "مهارت های مربوط به حوزه فعالیت"، "مهارت های تفکر خلاق" و "انگیزش درونی" می داند (رضاطلب، ۱۴۰۰: ۴). اگرچه خلاقیت نقش اصلی در اثربخشی شخصی و سازمانی دارد، اما ما فاقد درک روشنی از چگونگی ظهور چنین رفتاری هستیم، به ویژه از تبادل دانش بین کارکنان، که ممکن است شامل تقابل و دیدگاه های متضاد باشد. چنین تضاد وظیفه ای ممکن است باعث ایجاد ایده جدید شود (Clercq & et al, 2017: 93).

گاهی اوقات مواردی در سازمان پیش می آید که مدیر باید به ایجاد زمینه های لازم برای تعارض اقدام ورزد تا تحرک و خلاقیت بیشتری در کارکنان بوجود آید و این موارد زمانی است که خلاقیت و نوآوری در سازمان وجود ندارد (نکویی مقدم و همکاران، ۱۳۸۹: ۳۰). تعارض مثبت افکار جدید و تازه را آشکار می کند و تغییرات مثبت و شرایط نوآوری را آماده می کند و در نهایت سازمان را در رسیدن به اهداف خود یاری می دهد (Esmaili & et al, 2014: 47). اما فشارها و خصومت بین فردی که اغلب با آن همراه است نیز می تواند این فرآیند را به چالش بکشد. علاوه بر این، حتی زمانی که سازمان ها به دنبال ارتقای خلاقیت هستند، کارکنان آن ها ممکن است از ترس از تضعیف وضعیت موجود مرتبط با مجموعه هدف سازمانی فعلی،

^۱Moorhed& Griffin
^۲Gallego , Gallager

از اعمال نظرات متفاوت در ایده‌های جدید تردید کنند به طور خاص، کارکنان ممکن است انتظار داشته باشند که ایده‌های جدید آنها با مقاومت شدید هم‌تایان سازمانی مواجه شود، زیرا ایده‌های جدید می‌توانند امتیازات و شیوه‌های سازمانی موجود را تهدید کنند (Clercq & et al, 2017: 93). در مدل سبکهای مدیریت تعارض توماس و کیلمن محققین اشاره داشتند که سبک همکاری در محیط سازمانی باعث ایجاد خلاقیت و ارائه راه حل‌های نوآورانه برای رفع مشکلات در سازمان می‌شود. نیکویی مقدم (۱۳۸۹) با مطالعه رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و خلاقیت کارکنان در بیمارستانهای آموزشی کرمان مشاهده کرد بین سبک اجبار و مذاکره و خلاقیت کارکنان رابطه معنی‌دار و معکوسی وجود دارد و خلاقیت کارکنان در سازمان کاهش می‌یابد. رابطه‌ای بین استفاده از سبک حل مساله (همکاری) و میزان خلاقیت کارکنان مشاهده نشد (نکویی مقدم و همکاران، ۱۳۸۹: ۳۰).

همچنین خلاقیت میتواند هم سبب افزایش کارایی و هم افزایش اثربخشی شود. کارایی زمانی حاصل میشود که از یک نظر خلاقانه بتوان در مدت زمان کمتری یا با هزینه کمتری نسبت به گذشته به نتیجه‌ی مورد نظر دست یافت. اثربخشی هم زمانی حاصل میشود که بتوان راه حلی برای یک مساله پیدا کرد و نتایج کاری را بهبود بخشید، یا به هدفی دست یافت. در هر دو صورت سبب بهبود عملکرد میشود (کریمی و شاهدوستی، ۱۳۹۷: ۲۶۷). کریمی (۱۳۹۷) در پژوهش رابطه‌ی گرایش کارآفرینانه‌ی فردی، یادگیری فردی و خلاقیت با عملکرد شغلی مورد بررسی قرار داد و رابطه مثبت و معناداری خلاقیت با عملکرد شغلی را گزارش کرد. همچنین بریمانی (۱۳۹۸) در پژوهشی دیگر با عنوان رابطه بین خلاقیت سازمانی و شادکامی با عملکرد سازمانی کارکنان گزارش کرد بین خلاقیت سازمانی با عملکرد سازمانی کارکنان، همبستگی مثبت و رابطه معناداری وجود دارد.

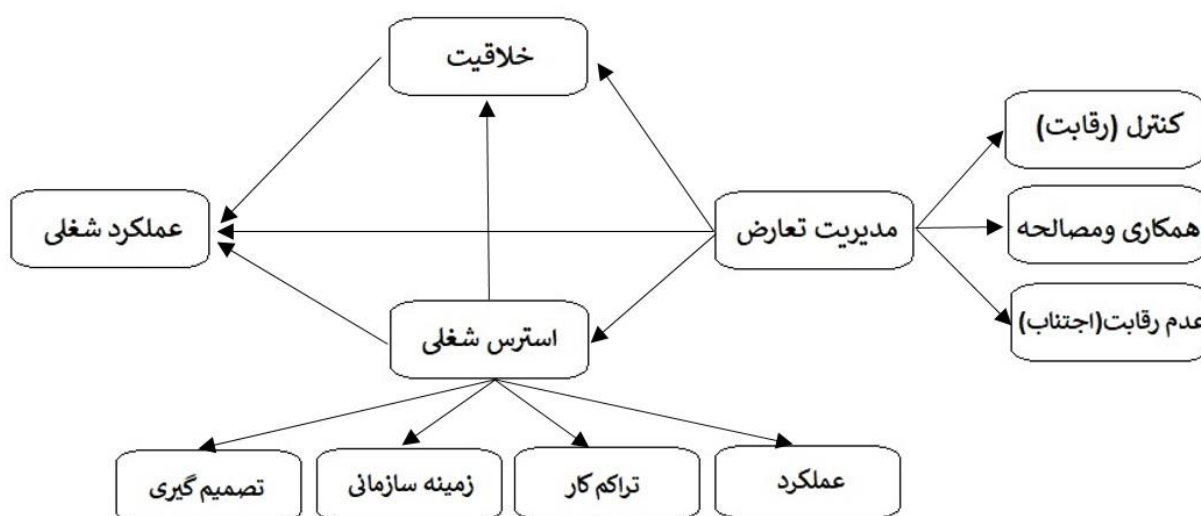
از طرفی دیگر حالت‌های روانشناختی، بخصوص استرس شغلی، می‌تواند تأثیرات محیط کاری را به خلاقیت و عملکرد کارکنان منتقل کند (دهقانی سلطانی و همکاران، ۱۳۹۷: ۲۶). در سازمانی که استرس شغلی افزایش می‌یابد و کارمندان با فشار روانی ناشی از شغل از کار دلزده شده‌اند، نمی‌توانند خلاق و نوآور باشند (احمدی و همکاران، ۱۳۹۰: ۷۴). احمدی (۱۳۹۰) رابطه خلاقیت سازمانی و رضایت شغلی با استرس شغلی در بین کارکنان سازمان جهاد کشاورزی را مورد مطالعه قرار داد و گزارش کرد بین ابعاد خلاقیت سازمانی و استرس شغلی رابطه معنادار و منفی وجود دارد. بدین معنی که با افزایش خلاقیت، استرس شغلی کارکنان کاهش می‌یابد و با کاهش خلاقیت، استرس شغلی کارکنان افزایش می‌یابد. با توجه بررسی تحقیقات ذکر شده فرضیات چهار و پنج و شش به شرح زیر بیان میگردد:

فرضیه چهار: بین سبکهای مدیریت تعارض و استرس رابطه معنی داری وجود دارد

فرضیه پنج: بین استرس و خلاقیت رابطه معنی داری وجود دارد

فرضیه شش: بین خلاقیت و عملکرد رابطه معنی داری وجود دارد.

حال در این مطالعه، به منظور بررسی دقیق ارتباط بین متغیرها، یک مدل ترکیبی (نمودار ۱) که اثر راهبردهای مدیریت تعارض را بر روی عملکرد، استرس شغلی و خلاقیت به عنوان هدف اصلی و همچنین اثر مدیریت تعارض با میانجیگری خلاقیت و استرس بر عملکرد و اثر استرس با میانجیگری خلاقیت بر عملکرد را میتواند ارزیابی نماید ارائه میشود.



نمودار ۱- مدل مفهومی پژوهش

۳. مواد و روشها :

روش انجام این پژوهش توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه ناظرین مقیم ادارات فضای سبز مناطق ۱۳ گانه شهر مشهد به ۷۸ نفر بود. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد و به تعداد ۶۵ تن برآورد شد. از بین پرسشنامه های گردآوری شده، تعداد ۱۵ پرسشنامه غیر قابل قبول بود و نهایتاً ۵۰ پرسشنامه مبنای تجزیه و تحلیل های آماری قرار گرفت. روش نمونه گیری این تحقیق با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی انجام شد.

ابزار اصلی گردآوری دادهها در این پژوهش، پرسشنامه بود که از پنج بخش مشخصه های فردی و پرسش هایی مرتبط با راهبردهای مدیریت تعارض ، خلاقیت ، استرس شغلی و عملکرد شغلی تشکیل شد.

برای ارزیابی راهبردهای مدیریت تعارض از پرسشنامه ی استاندارد رابینز (۱۹۹۹) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۳۰ سوال است و ۵ شیوه مدیریت تعارض را در درون ۳ راهبرد کنترل(سوالات ۱-۷)، راه حل گرایی(سوالات ۸-۱۸) و عدم مقابله وعدم رویارویی (سوالات ۱۹-۳۰) مورد سنجش قرار می دهد. طیف پاسخگویی آن از نوع لیکرت (همیشه،بیشتر اوقات، غالباً، گاهی اوقات، به ندرت ، بسیار به ندرت و هرگز) بوده. آلفای کرونباخ بدست آمده برای مقیاس سنجس استرس شغلی در این تحقیق برای ۰,۸۳۱ میباشد که پایایی پرسشنامه را تایید میکند .

برای ارزیابی عملکرد شغلی از پرسشنامه ی استاندارد پاترسون (۱۹۷۰) استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۱۵ جمله توصیفی است. طیف پاسخگویی آن از نوع لیکرت (به ندرت ،اغلب ،گاهی ،همیشه) بوده . آلفای کرونباخ بدست آمده برای مقیاس سنجس استرس شغلی در این تحقیق برای ۰,۸۰۸ میباشد که پایایی پرسشنامه را تایید میکند .

برای ارزیابی خلاقیت شغلی از پرسشنامه ی استاندارد جزنی (۱۳۸۲) استفاده شد. این پرسشنامه ۳۷ سوال است . طیف پاسخگویی آن از نوع لیکرت (مخالف، نامطمئن، موافق) بوده . آلفای کرونباخ بدست آمده برای مقیاس سنجس استرس شغلی در این تحقیق برای ۰,۵۶۹ میباشد که پایایی پرسشنامه را تایید میکند .

برای ارزیابی استرس شغلی از پرسشنامه ی استاندارد کاهن وهمکاران (۱۹۶۴) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۱۵ سوال است در مطالعه های گوناگون چهار خرده مقیاس : عملکرد (سوالات ۱۰، ۹، ۸، ۷، ۴ و ۱۱)، تراکم کار (سوالات ۱۳، ۵، ۶ و ۱۵)، زمینه سازمانی (سوالات ۱، ۲ و ۳) و تصمیم گیری (سوالات ۱۲ و ۱۴) شناسایی شده است. طیف پاسخگویی آن از نوع لیکرت (کاملاً مخالفم، مخالفم، کمی مخالفم، کمی موافقم، موافقم، کاملاً موافقم) بوده. آلفای کرونباخ بدست آمده برای مقیاس سنجش استرس شغلی در این تحقیق برای ۰،۸۸۷ می باشد که پایایی پرسشنامه را تایید میکند.

پرسشنامه های پژوهش مجموع در ۱۰۰ سؤال در نمونه اعضای کار محل در زمانی فاصله ۲۰ تا ۲۵ دقیقه پاسخ داده شدند. داده های از حاصل پرسشنامه های پژوهش از طریق محاسبه میانگین، انحراف معیار، ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون استفاده از نرم افزار^{۱۳} SPSS مورد تحلیل قرار گرفت.

۴. یافته های پژوهش

نتایج به دست آمده از تحقیق نشان داد که ۵۶٪ سن کارشناسان مورد مطالعه بین ۳۱ تا ۴۰ سال سن داشته و ۳۰٪ آنان ۴۱ تا ۵۰ سال سن دارند. ۵۲٪ کارشناسان دارای قرارداد شرکتی ۲۲٪ مستخدم موقت، ۱۶٪ پیمانی و ۱۰٪ رسمی می باشند. نتایج تحقیق حاکی از آن بود که بیشترین فراوانی (۶۲ درصد) متعلق به کارشناسانی بود که از مدرک تحصیلی کارشناسی برخوردار بودند.

نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان داد بین راهبرهای مدیریت تضاد با هیچ کدام از متغیرهای پژوهش (خلاقیت، استرس و عملکرد) همبستگی وجود ندارد. بدین ترتیب فرضیه های ۱، ۲ و ۴ مورد تایید قرار نگرفت.

همچنین نتایج دیگر آزمون همبستگی پیرسون نشان داد بین خلاقیت با عملکرد شغلی (۰،۸۱۳) همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین بین استرس شغلی با عملکرد شغلی (۰،۸۰۳-) و استرس شغلی با خلاقیت (۰،۵۹۲-) همبستگی منفی و معناداری وجود دارد. بدین ترتیب فرضیه های ۳، ۵ و ۶ مورد تایید قرار گرفت.

دیگر نتایج، همبستگی منفی معناداری را بین سن و راهبرد مدیریت تضاد (۰،۴۹۱-) نشان می دهد به طوریکه با افزایش سن، کارکنان از راهبردهای های کنترل (رقابت) (۰،۴۲۸-) و راه حل مداری (مصالحه) (۰،۴۰۰-) کمتر استفاده میکنند و در سنین پایین تر بیشتر از این راهبردها استفاده میشود. نتایج ضریب همبستگی پیرسون در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۲- میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

میانگین	انحراف معیار	
۳.۴۹۴۷	۰.۳۴۲۸۸	عملکرد
۳.۱۹۸۷	۰.۸۷۶۳۴	استرس
۲.۲۷۰۳	۰.۱۲۲۳۴	خلاقیت
۳.۶۷۴۰	۰.۶۲۷۰۴	مدیریت تضاد

^{۱۳}Statistical Package for Social Science

جدول ۳- ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیر	عملکرد	استرس	مدیریت	خلاقیت	تحصیلات	سن	نوع قرارداد
عملکرد	ضریب همبستگی	۱					
	سطح معنا داری						
استرس	ضریب همبستگی	۱	-۰.۸۰۳**				
	سطح معنا داری		۰.۰۰۰				
مدیریت	ضریب همبستگی	۰.۰۰۵	۱	۰.۰۲۵			
	سطح معنا داری	۰.۹۷۱	۰.۸۶۳				
خلاقیت	ضریب همبستگی	۰.۸۱۳**	-۰.۵۹۲**	۱	-۰.۱۷۹		
	سطح معنا داری	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۲۱۳			
تحصیلات	ضریب همبستگی	۰.۰۰۵	-۰.۰۴۱	-۰.۲۴۸	۱	۰.۰۵۲	
	سطح معنا داری	۰.۹۷۱	۰.۷۷۹	۰.۰۸۳	۰.۷۱۹		
سن	ضریب همبستگی	-۰.۱۰۰	-۰.۰۳۸	-۰.۴۹۱**	-۰.۰۳۵	۱	۰.۴۶۲**
	سطح معنا داری	۰.۴۹۰	۰.۷۹۴	۰.۰۰۰	۰.۸۱۱	۰.۰۰۱	
نوع قرارداد	ضریب همبستگی	۰.۰۴۹	-۰.۰۵۹	-۰.۰۷۲	۰.۰۳۷	-۰.۰۳۹	۱
	سطح معنا داری	۰.۷۳۷	۰.۶۸۴	۰.۶۱۹	۰.۸۰۰	۰.۷۹۱	۰.۰۷۰

نتایج آزمون همبستگی بین ابعاد متغیر استرس شغلی (تصمیم گیری، عملکرد، تراکم کار و زمینه سازمانی) با عملکرد شغلی نشان میدهد کلیه ابعاد مذکور با عملکرد شغلی در سطح خطای ۰,۰۵ همبستگی منفی و معنی داری وجود دارد.

نتایج آزمون همبستگی بین ابعاد متغیر استرس شغلی (تصمیم گیری، عملکرد، تراکم کار و زمینه سازمانی) با خلاقیت نشان میدهد کلیه ابعاد مذکور با خلاقیت در سطح خطای ۰,۰۵ همبستگی منفی و معنی داری وجود دارد. نتایج ضریب همبستگی ابعاد استرس شغلی با عملکرد و خلاقیت در جدول ۴ نشان داده شده است.

جدول ۴- ماتریس همبستگی ابعاد استرس شغلی با عملکرد و خلاقیت

	تصمیم گیری	عملکرد	تراکم کار	زمینه سازمانی
عملکرد	-۰.۵۷۲**	-۰.۷۹۶**	-۰.۶۶۹**	-۰.۵۸۰**
خلاقیت	-۰.۵۵۴**	-۰.۵۶۷**	-۰.۵۳۲**	-۰.۳۴۲*

نتایج آزمون همبستگی بین ابعاد متغیر استرس شغلی (تصمیم گیری، عملکرد، تراکم کار و زمینه سازمانی) با ابعاد مدیریت تضاد (کنترل ، راه حل مداری و عدم مقابله) نشان میدهد بین بعد تصمیم گیری با راهبردهای کنترل و راه حل مداری همبستگی مثبت و معنی داری وجود دارد . به طوریکه با افزایش این بعد از استرس ، کارکنان از راهبردهای کنترل و راه حل

مداری جهت مدیریت تضاد استفاده میکنند. نتایج ضریب همبستگی ابعاد استرس شغلی با راهبردهای مدیریت تضاد در جدول ۵ نشان داده شده است.

جدول ۵- ماتریس همبستگی ابعاد استرس شغلی با راهبردهای مدیریت تضاد

زمینه سازمانی	تراکم کار	عملکرد	تصمیم گیری		
-۰.۰۵۵	-۰.۰۹۸	-۰.۰۲۳	۰.۲۸۵*	ضریب همبستگی	کنترل (رقابت)
۰.۷۰۵	۰.۴۹۷	۰.۸۷۳	۰.۰۴۵	سطح معنا داری	
-۰.۰۷۲	۰.۰۱۶	۰.۱۲۷	۰.۴۰۴**	ضریب همبستگی	راه حل مداری (مصالحه)
۰.۶۲۰	۰.۹۱۲	۰.۳۸۰	۰.۰۰۴	سطح معنا داری	
-۰.۰۹۶	-۰.۰۸۲	-۰.۰۳۱	-۰.۰۶۲	ضریب همبستگی	عدم مقابله (اجتناب)
۰.۵۰۹	۰.۵۷۰	۰.۸۳۳	۰.۶۶۹	سطح معنا داری	

همانطور که در جدول ۶ مشخص می باشد میزان همبستگی بین متغیرهای پیشبین و ملاک پژوهش برابر با ۹۱۲.۰ است که همبستگی بالا بین متغیرهای پژوهش را نشان میدهد. ضریب تعیین (R^2) برای عامل های خلاقیت شغلی، مدیریت تضاد و استرس شغلی مورد بررسی برابر ۰.۸۳۲ می باشد که، نشان می دهد؛ متغیر های حاضر در تحقیق بر عملکرد شغلی تاثیرگذار بوده و ۰.۸۳۲ تغییر پذیری در عملکرد شغلی را می توان بوسیله متغیرهای پیش بین توضیح داد. علاوه براین، نتایج تحلیل واریانس آزمون رگرسیون نشان می دهد؛ میزان Sig در سطح اطمینان ۹۵٪ کمتر از ۰.۰۵ می باشد. بنابراین، مدل رگرسیون توانسته است تغییرات در متغیر وابسته را توضیح دهد. جدول ۶ ضرایب و معنی داری این آزمون را نشان می دهد.

جدول ۶- خلاصه نتایج مدل رگرسیون عملکرد

شماره مدل	ضریب همبستگی چند گانه	ضریب تعیین R^2	ضریب تعدیل شده	تعیین خطای معیار
۱	۰.۹۱۲ ^a	۰.۸۳۲	۰.۸۲۱	۰.۱۴۴۸۹

a پیش بین (ثابت)، مدیریت تضاد، خلاقیت، استرس شغلی

همانطور که مشاهده میشود مقدار سطح معناداری متغیر مدیریت تضاد از مقدار ۰.۰۵ بیشتر است لذا از مدل حذف میشود و مقدار سطح معناداری از ۰.۰۵ کمتر است، لذا این چهار مؤلفه در مدل رگرسیون باقی میمانند و با ۹۵٪ اطمینان فرضیه پژوهش تأیید میشود و در واقع مؤلفهها قادر میباشند تا سهمی از عملکرد شغلی کارکنان را تبیین نمایند. براساس یافته های جدول ۸ خلاقیت و استرس شغلی پیش بینی کننده عملکرد شغلی می باشند. براساس ضریب بتا به ازای یک واحدافزایش در خلاقیت شغلی میزان عملکرد شغلی ۰.۵۴۹ واحدافزایش و به ازای یک واحدافزایش در خلاقیت شغلی میزان عملکرد شغلی ۰.۴۸۱ واحد کاهش می یابد می یابد.

جدول ۷- ضرایب پیش بینی کننده عملکرد

مدل	ضریب غیر استاندارد	خطای استاندارد	B	ضریب استاندارد	t	Sig
ضریب ثابت	۰,۳۳۷	۰,۵۸۶			۰,۶۳۷	۰,۵۲۷
خلاقیت شغلی	۱,۵۳۷	۰,۲۱۵		۰,۵۴۹	۷,۱۶۷	۰,۰۰۰
مدیریت تضاد	۰,۰۶۳	۰,۰۳۴		۰,۱۱۶	۱,۸۷۵	۰,۰۶۷
استرس شغلی	-۰,۱۸۸	۰,۰۲۹		-۰,۴۸۱	-۶,۳۸۳	۰,۰۰۰

a متغیر وابسته : عملکرد

جدول ۸- تحلیل واریانس

مدل	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	f	Sig
رگرسیون	۴,۷۹۵	۱	۱,۵۹۸	۷۶,۱۳۳	۰,۰۰۰ ^a
باقیمانده	۰,۹۶۶	۴۸	۰,۰۲۱		
کل	۵,۷۶۱	۴۹			

a متغیر وابسته : عملکرد

b پیش بین (ثابت)، مدیریت تضاد، خلاقیت، استرس شغلی

همانطور که در جدول ۹ مشخص می باشد، ضریب تعیین (R^2) برای عامل مدیریت تضاد مورد بررسی برابر ۰۰۱۰ می باشد که، نشان می دهد؛ متغیر مدیریت تضاد در تحقیق حاضر بر استرس شغلی تاثیرگذار نبوده و تغییر پذیری در استرس شغلی را نمی توان بوسیله متغیر پیش بین توضیح داد. علاوه براین، نتایج تحلیل واریانس آزمون رگرسیون نشان می دهد؛ میزان Sig در سطح اطمینان ۹۵٪ بیشتر از ۰,۰۵ می باشد. بنابراین، مدل رگرسیون نتوانسته است تغییرات در متغیر وابسته را توضیح دهد. جدول ۹ ضرایب و معنی داری این آزمون را نشان می دهد.

جدول ۹- خلاصه نتایج مدل رگرسیون فرضیه دو

شماره مدل	ضریب همبستگی R	ضریب تعیین R^2	ضریب تعدیل شده	تعیین خطای معیار
۱	۰,۲۵ ^a	۰,۰۱	-۰,۲۰	۰,۸۸۵۱۵

a پیش بین (ثابت)، مدیریت تضاد

جدول ۱۰- تحلیل واریانس

مدل	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	f	Sig
رگرسیون	۰,۲۴	۱	۰,۲۴	۰,۳۰	۰,۸۶۳ ^b
باقیمانده	۳۷,۶۰۷	۴۸	۰,۷۸۳		
کل	۳۷,۶۳۱	۴۹			

a متغیر وابسته : استرس شغلی

b پیش بین (ثابت)، مدیریت تضاد

همانطور که در جدول ۱۱ مشخص می باشد، ضریب تعیین (R^2) برای عامل مدیریت تضاد مورد بررسی برابر ۰.۳۲۰ می باشد که، نشان می دهد؛ متغیر مدیریت تضاد در تحقیق حاضر بر خلاقیت شغلی تاثیرگذار نبوده و تغییر پذیری در خلاقیت شغلی را نمی توان بوسیله متغیر پیش بین توضیح داد. علاوه براین، نتایج تحلیل واریانس آزمون رگرسیون نشان می دهد؛ میزان Sig در سطح اطمینان ۹۵٪ بیشتر از ۰.۰۵ می باشد. بنابراین، مدل رگرسیون نتوانسته است تغییرات در متغیر وابسته را توضیح دهد. جدول ۱۱ ضرایب و معنی داری این آزمون را نشان می دهد.

جدول ۱۱- خلاصه نتایج مدل رگرسیون فرضیه چهار

شماره مدل	ضریب همبستگی R	ضریب تعیین R^2	ضریب تعدیل شده	تعیین خطای معیار
۱	.۱۷۹ ^a	.۰۳۲	.۰۱۲	.۱۲۱۶۰

a پیش بین (ثابت)، مدیریت تضاد

جدول ۱۲- تحلیل واریانس

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	f	Sig
رگرسیون	.۰۲۴	۱	.۰۲۴	۱.۵۹۵	.۲۱۳ ^b
باقیمانده	.۷۱۰	۴۸	.۰۱۵		
کل	.۷۳۳	۴۹			

a متغیر وابسته : خلاقیت

b پیش بین (ثابت)، مدیریت تضاد

همانطور که در جدول ۱۳ مشخص می باشد، ضریب تعیین (R^2) برای عامل استرس شغلی مورد بررسی برابر ۰.۳۵۱ می باشد که، نشان می دهد؛ متغیر استرس شغلی در تحقیق حاضر بر خلاقیت شغلی تاثیرگذار بوده و ۰.۳۵۱ تغییر پذیری در عملکرد شغلی را می توان بوسیله متغیر پیش بین توضیح داد. علاوه براین، نتایج تحلیل واریانس آزمون رگرسیون نشان می دهد؛ میزان Sig در سطح اطمینان ۹۵٪ کمتر از ۰.۰۵ می باشد. بنابراین، مدل رگرسیون نتوانسته است تغییرات در متغیر وابسته را توضیح دهد. جدول ۱۳ ضرایب و معنی داری این آزمون را نشان می دهد.

جدول ۱۳- خلاصه نتایج مدل رگرسیون فرضیه پنج

شماره مدل	ضریب همبستگی R	ضریب تعیین R^2	ضریب تعدیل شده	تعیین خطای معیار
۱	.۵۹۲ ^a	.۳۵۱	.۰۳۳۷	.۰۰۹۹۵

a پیش بین (ثابت)، استرس شغلی

براساس یافته های جدول ۱۵ استرس پیش بینی کننده خلاقیت شغلی بوده است. براساس ضریب بتا به ازای یک واحدافزایش در استرس شغلی میزان خلاقیت شغلی را ۰,۵۹۲ واحد کاهش می یابد.

جدول ۱۴- ضرایب پیش بینی کننده				
مدل	ضریب غیر استاندارد B	خطای استاندارد	ضریب استاندارد	Sig
			Beta	
ضریب ثابت	۲.۵۳۵	۰.۵۴		.۰۰۰
استرس شغلی	-.۰۸۳	۰.۱۶	-.۵۹۲	.۰۰۰

a متغیر وابسته : خلاقیت

جدول ۱۵- تحلیل واریانس					
مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	f	Sig
رگرسیون	۲۵۷	۱	۲۵۷	۲۵.۹۴۳	.۰۰۰ ^a
باقیمانده	۴۷۶	۴۸	۰.۱۰		
کل	۷۳۳	۴۹			

a متغیر وابسته : خلاقیت

b پیش بین (ثابت)، استرس شغلی

۵. بحث و نتیجه گیری

یافته ها و نتایج پژوهش حاضر نشان می دهند که بین (راهبردهای مدیریت تضاد) با (عملکرد) همبستگی و رابطه ای وجود ندارد. نتایج بدست آمده با تحقیق لاهوتی و رویگرد نژاد (۱۳۹۴) که عدم ارتباط مدیریت تضاد با عملکرد شغلی را گزارش کردند همسو است. اما با تحقیق شابانی (۲۰۲۲)، تاهر و گوماس (۲۰۱۸)، نقوی (۱۳۹۷)، تورانی و کفچه (۱۳۹۵) و چرامی (۱۳۹۱) که ارتباط معنی دار مدیریت تضاد با عملکرد شغلی را گزارش کردند همسو نمیباشد.

یافته ها و نتایج پژوهش حاضر نشان می دهند که بین (راهبردهای مدیریت تضاد) با (خلاقیت) همبستگی و رابطه ای وجود ندارد. نتایج بدست آمده با تحقیق اصائلو (۱۳۸۵) که عدم ارتباط مدیریت تضاد با خلاقیت شغلی را گزارش کرده همسو است. همچنین دوراه (۲۰۱۸) بیان کرد تنها دو سبک تعارض مدیریت، یعنی (همکاری و انطباق) بر خلاقیت تأثیر دارد، در حالی که اجتناب سبک مشخص شد که تأثیر قابل توجهی ندارد. نتایج حاصل با تحقیق بابایی (۱۳۹۸)، قیاسی (۱۳۹۷)، شاه حسینی (۲۰۱۶)، کریستین استاد (۲۰۱۹) که ارتباط معنی دار و مثبت مدیریت تضاد با خلاقیت شغلی را گزارش کردند همسو نمیباشد. البته اسماعیلی (۲۰۱۴) خلاقیت تنها زمانی افزایش می یابد که هم ابهام نقش و هم تعارض در سطح متوسط باشد و اگر هر کدام از سطح متوسط به سمت بالا و یا پایین حرکت کنند، خلاقیت با کاهش چشمگیر مواجه می شود (Esmaeili & et. al, ۲۰۱۴:۴۷). بابایی (۱۳۹۸) بیان میکند وجود تعارض و اهمیت آن در سازمانها، آنچه در این میان از اهمیت به سزایی برخوردار است، شیوههای می باشد که مدیران در برخورد با تعارض و برای حل آن در پیش میگیرند. مدیران سازمانها با انتخاب شیوههای مناسب در برخورد با تعارض میتوانند موجب افزایش کارایی کارکنان و اثربخشی سازمان خود شوند (بابایی و همکاران، ۱۳۹۸: ۹).

^۱Durrah

^۲Christine Stade

یافته ها و نتایج پژوهش حاضر نشان می دهند که بین (راهبردهای مدیریت تضاد) با (استرس) شغلی همبستگی و رابطه ای وجود ندارد. نتایج بدست آمده با تحقیق شاد (۱۳۸۶) همسو است اما با تحقیق مرزبانی (۱۳۹۹)، ممیز (۱۳۹۵)، گل پرور (۱۳۹۱)، باب الحوائجی (۱۳۹۰)، عاجلو (۱۳۸۵) همسو نمی باشد.

دیگر نتایج، همبستگی منفی معناداری را بین (سن) و (راهبرد مدیریت تضاد) نشان می دهد به طوریکه با افزایش سن، کارکنان از راهبردهای های کنترل (رقابت) و راه حل مداری (مصالحه) کمتر استفاده میکنند و در سنین پایین تر بیشتر از این راهبردها استفاده میشود. نتایج بدست آمده با تحقیق یونگ (۲۰۲۰) و زاپاف (۲۰۱۶) همسو می باشد.

یونگ (۲۰۲۰) گزارش کرد در مقایسه با کارمندان جوان تر، کارکنان مسن تر احساسات مثبت و منفی کمتری را گزارش کردند و هنگام تجربه تعارض در محل کار، از استراتژی های منفعلانه تری استفاده کردند. (Yeung & et al., ۲۰۲۰: ۳۵۸) همچنین زاپاف (۲۰۱۶) بیان میکند که سن با استفاده از راهبردهای مدیریت تعارض اجتنابی منفعل (اجتناب) و سازنده فعال (حل مسئله) همراه بود. علاوه بر این، کارمندان مسن تر از این استراتژی ها به طور مؤثرتری استفاده کردند. به خصوص هنگام اجتناب از تعارض، کارمندان مسن تر نسبت به همکاران جوان تر کارایی حرفه ای بیشتری را گزارش کردند. در مقابل، کارکنان جوان تر به طور قابل توجهی کمتر از استفاده از استراتژی سود می برند و به طور کلی سطوح بالاتری از فرسودگی شغلی را گزارش می کنند. بنابراین، نتایج نشان می دهد که مدیریت تعارض مؤثر کارکنان مسن تر و درک مثبت آن ها از عوامل استرس زای مشتری به سطوح پایین تر فرسودگی شغلی کمک می کند. (Zapf & et al., ۲۰۱۶: ۳۰۳)

دیگر یافته ها و نتایج پژوهش حاضر نشان می دهند که بین (خلاقیت) و (استرس) همبستگی معکوس و معنی داری وجود دارد. و استرس شغلی میتواند خلاقیت شغلی را پیشبینی کند. پس می توان نتیجه گرفت که این دو متغیر رابطه معنی داری دارند که منفی می باشد به این معنی که با افزایش استرس، خلاقیت شغلی کارکنان کاهش می یابد. نتایج بدست آمده با تحقیق ناسم (۲۰۱۷)، کیا (۱۳۹۹)، سلطانی (۱۳۹۷)، منتظری (۱۳۹۶)، احمدی (۱۳۹۰)، گویندارجان (۲۰۱۲) همسو می باشد. اما با نتایج تحقیق دومانگوز (۲۰۱۳) اثر مثبت استرس را بر روی خلاقیت در شرایط خاص گزارش کرد همسو نمی باشد. وی در پژوهش خود بیان میکند تفاوت ها و عوامل ناپایدار استرس را می توانند با محیط تداخل داشته باشند تا ایده ای برای خلاقیت ایجاد کنند. با این حال، باید از نتیجه گیری در مورد مطلوبیت افزایش محیط های مضر برای کارگران اجتناب کند. یکی از راه حل های این مشکل می تواند ارائه افراد قوی تر از نظر روان شناختی برای موقعیت هایی باشد که در محیط های ناپایدار یا نامطمئن قرار دارند و کارمندان ضعیف تر را در مشاغل دیگری که در آن ها خلاقیت چندان مورد نیاز نیست، متمرکز نگه دارند. (Dominguez, ۲۰۱۶: ۴۹۶) یکی از راههای موفق موجود برای سازمان ها در راستای نوآوری و خلاقیت بیشتر، سرمایه گذاری آنها در جهت ارتقای توانایی کارکنانشان در راستای خلاق تر شدن می باشد. سازمانی که صرفاً با تکیه بر طرحها و نقشه های رفتارهای معین و ثابت کار می کند، یک نظام اجتماعی بسیار آسیب پذیر است و استرس شغلی را نیز افزایش می دهد و این موضوع برای سازمانی که می خواهد پیشرفت کند خوشایند نمی باشد (احمدی و همکاران، ۱۳۹۰: ۸۰).

دیگر یافته ها و نتایج پژوهش حاضر نشان می دهند که بین (خلاقیت) و (عملکرد شغلی) همبستگی مثبت و معنی داری وجود دارد. و خلاقیت شغلی میتواند عملکرد شغلی را پیش بینی کند. نتایج بدست آمده با تحقیق کریمی (۱۳۹۷)، بریمانی (۱۳۹۷)، خانی (۱۳۹۷)، میشر (۲۰۱۷) و سوری (۲۰۱۶) همسو می باشد، اما با نتایج تحقیق ای لیگ (۲۰۱۱) که حاکی از آن است که خلاقیت رابطه شکننده ای با عملکرد دارد همسو نمی باشد. خلاقیت سازمانی یکی از متغیرهای مهم در سازمانهای امروزی است و ابزار قدرتمندی است که میتواند تغییرات را در سازمان ایجاد و عملکرد سازمان را تحت تأثیر قرار دهد و بهره‌وری سازمانی را ممکن سازد. سازمانها با قدرت خلاقیت کارکنان میتوانند برتریهای بلندمدت خود را در عرصه های رقابتی حفظ کنند. خلاقیت فرآیندی است که طی آن فرد خلاق در سازمان با ترکیب ایده‌های نامعقول و غیرمنطقی و با یک روش منحصر به فرد و با ایجاد پیوستگی بین ایده‌ها، آنها را به عناصر عقلی و منطقی تبدیل میکند و مورد قبول گروه قابل توجهی در سازمان قرار میگیرد. لذا سازمانها نیازمند آموزش مهارتهایی مانند خلاقیت در کارکنان هستند تا با خلق افکار و ایده نو برای

توسعه محیط کار و افزایش اثربخشی و ارائه خدمات با کیفیتتر سازمان را به سوی یک سازمان اثربخش رهنمون سازن (بریمانی و علیزاده، ۱۳۹۸: ۱۶).

دیگر یافته ها و نتایج پژوهش حاضر نشان می دهند که بین (استرس) و (عملکرد شغلی) همبستگی معکوس و معنی داری وجود دارد. و استرس شغلی میتواند عملکرد شغلی را پیش بینی کند. نتایج بدست آمده با تحقیق آلتینداگ (۲۰۲۰)، اربابی سرجو (۲۰۱۳)، کوهنورد (۱۳۹۹)، حمیدی (۱۳۹۶)، وثوقی نیری (۱۳۹۵)، خانه شناس (۱۳۹۲) همسو می باشد.

افزایش استرس محیط کار میتواند منجر به بروز پاسخهای رفتاری و در نتیجه کاهش کیفیت کار و افزایش بار هزینه های احتمالی به سازمان گردد، زیرا کارکنان در معرض استرس دچار ضعف شده و از روحیه پایین رنج میبرند و استرس موجب بی علاقهگی و خونسردی نسبت به وظائف، کاهش انرژی سازگاری کارکنان با محیط، کاهش کارایی، بروز مشکلات در امر تصمیم گیری، ایجاد اختلال در ارتباطات سازمانی و کاهش ارزشهای شغلی کارکنان میگردد (کوهنورد و همکاران، ۱۳۹۹: ۵۰۴). از آنجایی که ساختارهای روانشناختی کارکنان در حرفه آنها منعکس می شود، استرس را بودن آنها به معنای استرس را بودن سازمان است. از آنجایی که هر نوع مشکل ناشی از استرس مستقیماً بر عملکرد فرد تأثیر می گذارد، این وضعیت در روابط تجاری و موفقیت کارکنان در محیط کار نیز منعکس می شود. از سوی دیگر، شایستگی ها، مهارت ها و توانایی فرد برای مقابله با عوامل استرس زا که با آن مواجه می شود، اثربخشی و عملکرد سازمان را تا آن حد افزایش می دهد. (Altindag, ۲۰۲۰: ۴۷)

منابع و مراجع

- ۱- احمدی، عباداله، جواد، ایرانیان، و معصومه، پارسا نژاد. (۱۳۹۰) رابطه خلاقیت سازمانی و رضایت شغلی با استرس شغلی در بین کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان فارس، فصلنامه تازه های روانشناسی صنعتی/سازمانی، سال دوم. شماره هشتم، ص ۸۴-۷۱.
- ۲- افتخاری قوشه کند، علی اکبر. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر تعارض سازمانی بر عملکرد کارکنان، شاخص کارآفرینی سال دوم، شماره ۶، ص ۳۱-۱۰.
- ۳- اصلولو، پرستو، اسدی، حسن، گودرزی، محمود، و کتظم نژاد، انوشیروان، (۱۳۸۵). بررسی تاثیر ارتباط بین ویژگی های فردی مدیران سازمان تربیت بندی و وزارت علوم، تحقیقات و فناوری بر خلاقیت و مدیریت تضاد، فصلنامه حرکت، شماره ۳۰، ص ۴۱-۲۹.
- ۴- اکبری آلاشتی، مرتضی. (۱۳۹۷). بررسی تأثیر تعارض درون سازمانی بر عملکرد کارکنان پایور (مطالعه موردی در ستاد قرارگاه پدافند هوایی خاتم الانبیاء (ص) آجا)، فصلنامه علوم و فنون نظامی، سال چهاردهم، شماره ۵۴، ص ۱۴۳-۱۱۹.
- ۵- باب الحوائجی، فهمیه، و آقاجان پورمیری، سمانه. (۱۳۹۰)، بررسی رابطه بین سبکهای مدیریت تعارض و استرس شغلی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی مطالعه موردی: کتابخانه های مرکزی دانشگاه های دولتی شهر تهران، فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، شماره ۹، ص ۴۶-۳۵.
- ۶- بابائی، محمد مهدی، پورحسین، رضا، و قنبری، شهربانو. (۱۳۹۸). رابطه بین بازدهیهای رهبری و راهبردهای مدیریت تعارض بر خلاقیت (مورد مطالعه کارکنان بیمارستان امام رضا آمل)، رویش روان شناسی، سال ۸، شماره ۲، شماره پیاپی ۵، ص ۱۶-۹.
- ۷- بریمانی، ابوالقاسم، و علیزاده پاچی، وحید. (۱۳۹۸). رابطه بین خلاقیت سازمانی و شادکامی با عملکرد سازمانی کارکنان، نشریه علمی ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، دوره نهم، شماره سه، ص ۲۴-۱.

- ۸- تورانی، مهران، و کفچه، پرویز، (۱۳۹۵). بررسی رابطه استراتژی های مدیریت تعارض و عملکرد شغلی مطالعه موردی: مدیران کل ادارات دولتی استان کردستان، کنفرانس جهانی مدیریت، اقتصاد حسابداری و علوم انسانی در آغاز هزاره سوم، شیراز
- ۹- چرامی، مریم، شکرکن، حسین، نعامی، عبدالزهرا، و نظری، گوهری، (۱۳۹۱). بررسی روابط سبکهای پنج گانه حل تعارض با عملکرد شغلی کارکنان، فصلنامه روانشناسی صنعتی/سازمانی، سال سوم، شماره دوازدهم، ص ۳۵-۴۱.
- ۱۰- حمیدی، یداله، فیاضی، ناصر، سلطانیان، علیرضا، حیدری، غلامرضا، احمدپناه، محمد، نظری، نسیم، و جواهری، معصومه، (۱۳۹۶). رابطه استرس شغلی با عملکرد واحدهای بهداشتی- درمانی مرکز بهداشت شهرستان همدان، مجله مهندسی بهداشت حرفه‌ای، دوره ۴، شماره ۳، ص ۳۲-۲۶.
- ۱۱- خانی، محمد و نوبری تبریزی، علی و باران دوست، رامبد، (۱۳۹۷)، بررسی تاثیر خلاقیت فردی بر رضایت شغلی و عملکرد سازمانی کارکنان شهرداری، کنفرانس ملی اندیشه های نوین و خلاق در مدیریت، حسابداری مطالعات حقوقی و اجتماعی، ارومیه
- ۱۲- خانه شناس، فرین، الهیاری، تیمور، و خلخالی، حمید رضا، (۱۳۹۲). بررسی ارتباط عوامل استرسزای روانی اجتماعی کار با عملکرد شغلی در بین کارکنان بانک، فصلنامه انجمن ارگونومی و مهندسی عوامل انسانی ایران، دوره ۱، شماره ۳، ص ۱۰-۱.
- ۱۳- دهقانی سلطان، مهدی، شیر، اردشیر، فرجی، الهام، و همتی، امین، (۱۳۹۷). بررسی تأثیر کار هیجانی بر خلاقیت کارکنان با تبیین نقش میانجی استرس شغلی، فصلنامه مطالعات منابع انسانی، سال هشتم، شماره ۳۰، ص ۲۳-۴۴.
- ۱۴- درگاهی، حسین، موسوی، سید محمد هادی، عراقیه فراهانی، سمانه، و شهام، گلسا، (۱۳۸۷). مدیریت تعارض و راهبردهای مرتبط، مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت)، دوره ۲، شماره ۱ و ۲، ص ۶۳-۷۲.
- ۱۵- دهقانی، زهره، تاجیک، رضا، و زارع، رامین، (۱۳۹۹). بررسی ارتباط بین استرس شغلی و ریسکهای مرتبط با کار در یکی صنعت فولاد لرستان در سال ۱۳۹۶، مجله دانشگاه علوم پزشکی اراک، دوره ۲۳، شماره ۱، ص ۶۰-۷۰.
- ۱۶- رسولی، مهدی، ساعتچیان، وحید، مظفری، سیدامیراحمد، و قنبرپور نصرتی، امیر، (۱۳۹۳). ارتباط میان سبکهای مدیریت تعارض و عملکرد سازمانی رؤسای فدراسیونهای ورزشی ایران، دوفصلنامه پژوهش در مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی سال چهارم (دوازدهم پیاپی)، شماره ۸، ص ۸۷-۹۸.
- ۱۷- روشن قیاس، عماد، بابائی منقاری، محمد مهدی، خالق خواه، علی، پویان فرد، پویان، (۱۳۹۷). رابطه بین راه بردهای مدیریت تعارض، خلاقیت با هوش عاطفی (مورد مطالعه یکارکنان و مدیران نیروی انتظامی شهرستان آمل)، رویش روان شناسی، سال هفتم، شماره شش، ص ۱۱۷-۱۳۰.
- ۱۸- رضاطلب، ابوالفضل، (۱۴۰۰). شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر خلاقیت شغلی (مطالعه موردی: اداره کل بهبود محیط زیست شهری شهرداری مشهد)، نهمین کنفرانس بین المللی ترفندهای مدرن مدیریت، حسابداری، اقتصاد و بانکداری با رویکرد رشد کسب و کار، ایران، اتریش.
- ۱۹- شاد، داوود علی، و منفردی راز، براتعلی، (۱۳۸۶). رابطه بین استراتژی های مدیریت تعارض مدیران با میزان استرس شغلی دبیران مقطع متوسطه شهرستان قوچان در سال تحصیلی ۸۵-۸۴، پژوهشهای تربیتی، سال سوم، شماره دوازدهم، ص ۵۷-۸۱.
- ۲۰- عاجلو، بهناز، قربانی، محمود، و احمدی، مسیب، (۱۳۸۵). بررسی رابطه بین سبکهای مدیریت تعارض و میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی ورامین-پیشوا، پژوهشهای تربیتی، سال دوم، شماره هفتم، ص ۷۹-۹۷.

- ۲۱- غفوریان، هما، و فلامرزی، آمنه، (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین تعارض و عملکرد شغلی کارکنان، فصلنامه تازه های روانشناسی صنعتی/سازمانی، سال نخست، شماره ۲، ص ۳۵-۴۹.
- ۲۲- کریمی، سعید، و شاهدوستی، مریم، (۱۳۹۷). رابطه ی گرایش کارآفرینانه ی فردی، یادگیری فردی و خلاقیت با عملکرد شغلی کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان همدان، مجله تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران، دوره ۲-۴۹، شماره ۲، ص ۲۷۷-۲۶۳.
- ۲۳- کوهنورد، بهرام، حسین پور، کبری، هنربخش، مرضیه، احمدی آزاد، عدنان، و پشنگ پور، سهیلا، (۱۳۹۹). بررسی رابطه بین استرس شغلی و فشار کاری و تاثیر آنها بر عملکرد شغلی پرسنل بیمارستانهای آموزشی دانشکده علوم پزشکی لارستان، مجله سلامت و بهداشت، سال یازدهم، شماره چهارم، ۵۰۶-۴۹۷.
- ۲۴- کیا، علی اصغر، عبداللهی نژاد، علیرضا، و افلاکی، مجتبی، (۱۳۹۹). بررسی اثرات استرس شغلی بر تفکر خلاق خبرنگاران (مورد مطالعه: خبرنگاران خبرگزاری های ایسنا و ایکنا)، فرهنگ در دانشگاه اسلامی، سال دهم، شماره دوم، ۲۶۶-۲۴۵.
- ۲۵- گلپور، محسن، واثقی، زهرا، مصاحبی، محمدرضا، و جوادیان، زهرا، (۱۳۹۱). کارکردهای تعارض بین فردی و مدیریت تعارض در پیوند میان استرس و فرسودگی با پرخاشگری، روانشناسی معاصر، سال هفتم، شماره ۲، ص ۷۲-۶۱.
- ۲۶- لاهوتی، اشکوری، طهمورث، و رودگر نژاد، فروغ، (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین مدیریت تعارض و عملکرد شغلی با اثر میانجی نوآوری و خلاقیت در شرکت های کوچک و متوسط استان گیلان، نخستین همایش بین المللی جامع مدیریت ایران، تهران.
- ۲۷- مالکی، حسین، محمدی، الهه، و صیادیان، محمد حسین، (۱۳۹۶). تعارض سازمانی و نقش مدیریت تعارض بر عملکرد کارکنان، سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم اجتماعی، تهران.
- ۲۸- مرزبانی، اکرم، و موسوی، فرانک، (۱۳۹۹). بررسی رابطه بین مدیریت زمان و مدیریت تعارض با استرس شغلی، فصلنامه نوآوری های مدیریت آموزشی، دوره ۱۵، شماره ۲، ص ۵۱-۳۶.
- ۲۹- ممیز، شیوا، نیاستی، رضا، ذاکر دولت آبادی، سمیه، ذاکر دولت آبادی، راضیه، شمس علی، زیبا، و عاشوری، جمال، (۱۳۹۵). رابطه سبکهای مدیریت تعارض با استرس شغلی معلمان مدارس ابتدایی، روانشناسی اجتماعی، سال دهم، شماره ۳۸، ص ۱۰-۱.
- ۳۰- میر شاه جعفری، ابراهیم، نظری، حسین، و موسوی، ستاره، (۱۳۹۴). واکاوی ارتباط بین رویکردهای مدیریت تعارض از منظر حضرت علی ع و عملکرد شغلی کارکنان ستادی آموزش و پرورش شهر اصفهان، فصلنامه علمی-ترویجی اخلاق، سال ۵، شماره ۱۹، ص ۳۶-۹.
- ۳۱- میری، عبدالرضا، سبزی کاران، اسماعیل، و نصیرپور، رضا، (۱۳۹۱). نگرشی بر رویکرد اسلامی در مدیریت تعارض، فصلنامه علمی-ترویجی مطالعات منابع انسانی، سال دوم، شماره پنجم، ص ۸۷-۱۱۰.
- ۳۲- نکویی مقدم، محمود، تقوی راد، آزاده، حکیمی پور، سعیده، شفیعی، میلاد، و گودرزی، غلامرضا، (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین سبک های مدیریت تعارض و خلاقیت کارکنان در بیمارستانهای آموزشی شهر کرمان در سال ۱۳۸۷، فصلنامه بیمارستان، سال نهم، شماره ۳ و ۴، ص ۳۷-۲۹.
- ۳۳- وثوقی نیری، عبدالله، روح الهی، احمدعلی، و محمدحسین، حمید، (۱۳۹۵). بررسی تأثیر استرس شغلی بر سلامت عمومی و عملکرد شغلی کارکنان مراقبت پرواز، دوماهنامه سلامت پرواز، دوره ۱۳، شماره ۱، ص ۵۷-۴۷.

- ۳۴- منتظری، محمد، رضوی کارآموز، طاهره، و پسندی پور، ندا، (۱۳۹۶). تاثیر پیچیدگی شغلی بر خلاقیت با نقش میانجی استرس شغلی در شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران - منطقه جنوب شرق، فصلنامه مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، سال یازدهم، شماره ۴۱، ص ۱۷۲-۱۴۹.
- ۳۵- نقوی، مصطفی، (۱۳۹۷). بررسی تاثیر سبک های مدیریت تعارض بر عملکرد سازمانی، پنجمین کنفرانس ملی پژوهشهای کاربردی در مدیریت و حسابداری، تهران.
- ۳۶- Altindag, O., (2020). Relationship between stress management and job performance in organizations, *Research in Business & Social Science*, VOL. 9, NO. 2, pp. 43-49.
- ۳۷- Arbabisarjou, A., Ajdari, Z., Omeidi, K., & Jalalinejad, R., (2013). The relationship between Job stress and performance among the hospitals nurses, *World of Sciences Journal*, Vol. 2, pp. 181-188.
- ۳۸- CLERCQ, D. D., RAHMAN, Z. M., & BELAUSTEGUIGOITIA, I., (2017). TASK CONFLICT AND EMPLOYEE CREATIVITY: THE CRITICAL ROLES OF LEARNING ORIENTATION AND GOAL CONGRUENCE, *Human Resource Management*, Vol. 56, No. 1. pp. 93-109.
- ۳۹- DOMÍNGUEZ, E. S., (2013). Work stressors and creativity, *Journal of Management*, Vol. 16, No. 4, pp. 479 – 503.
- ۴۰- Dorothea, S. A., Christine, S. M., & Netzel, J., (2014). Conflict and Conflict Management in Innovation Processes in the Life Sciences, *CREATIVITY AND INNOVATION MANAGEMENT*, Vol. 23, No. 1, pp. 57-75.
- ۴۱- E. Leigh, K., (2011). ORGANIZATIONAL CREATIVITY: THE RELATIONSHIP BETWEEN CREATIVITY, VALUES, AND PERFORMANCE IN ARCHITECTURAL PRACTICE, In partial fulfillment of the requirements For the Degree of Doctor of Philosophy, School of Education, Colorado State University.
- ۴۲- Esmaeili, M. R., Ghobadi, A. A., & Ghodsi, M., (2014). The effects of role conflict and ambiguity on employees' creativity in organizations, *International Journal of Research in Organizational Behavior and Human Resource Management*, Vol. 2, No. 2, pp. 47-52.
- ۴۳- Mishra, M., Garg, K., & Nagpal, T., (2017). RELATIONSHIP BETWEEN CREATIVITY TRAITS AND ACADEMIC PERFORMANCE OF MANAGEMENT STUDENTS, *Man In India*, 96 (5), ۱-۹.
- ۴۴- Naseem, K., (2017). Job Stress and Employee Creativity: The mediating role of Emotional Intelligence, *International Journal of Management Excellence* Vol. 9, No. 2, pp. 1050-1058.
- ۴۵- Shabani, G., Behluli, A., & Qerimi, F., (2022). The Impact of Conflict Management Styles on Organizational Performance: A Comparative Analysis, *Emerging Science Journal*, Vol. 6, No. 4, pp. 758-775.
- ۴۶- Shahhosseini, M. and Taghizadeh, S., (2016). The relationship between conflict management style and creativity in Khuzestan Province Gas Company, *International Academic Journal of Business Management*, Vol. 3, No. 1, pp. 9-16.
- ۴۷- Soori, Z., & Ferasat, H., (2016). The Relationship between Creativity and Job Performance Khorramabad Municipal Departments, *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*, 6(3S), pp. 192-198.
- ۴۸- Taher, A., & Kamol, G., (2018). Exploring the Relationship between Conflict Management Style and Organizational Performance: An Empirical Study in the Organizations of Bangladesh, *Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management*, Vol. 18, No. ۴, pp. ۳۶-۵۲.
- ۴۹- Yeung, D. Y., Fung, H. H., & Chan, D. K. -S. (2020). Roles of age and future time perspective of the work relationship in conflict management: A daily diary study. *International Journal of Stress Management*, 27(4), pp. 358-369.
- ۵۰- Zapf, D., Beitel, L. A., Machowski, S., & Johnson, S. (2016). Conflict Management and Age on Service Professions. *International Journal of Conflict Management*, 27(3), 302-330.

The relationship between conflict management, creativity, and job stress with the job performance of green space department employees in Mashhad municipality

Abolfazl rezatalab ¹

¹ PhD student in public administration, organizational behavior, Islamic Azad University, Qazvin branch, Iran.
Rezatalab_abolfazl@yahoo.com

Abstract

The aim of the present study is to investigate the relationship between conflict management strategies, job stress and creativity with the job performance of the employees of green space departments of Mashhad Municipality. This research is a correlational descriptive method and applied in terms of purpose. The studied community consisted of 78 experts and the sample size was determined based on Cochran's formula of 65 people who were selected using random sampling. The measurement tools in this research are 4 standard questionnaires of conflict management strategies by Robbins (1999), job performance by Patterson (1970), job creativity by Jazni (1382), job stress by Kahn et al. (1964). The reliability of the questionnaires was calculated using Cronbach's alpha, which was favorable. The data was analyzed with the help of SPSS software version 23. The results showed that there is no significant relationship between conflict management strategies and any of the present variables except performance, creativity and stress, but there is a positive and significant correlation between control strategies and the circuit solution of conflict management with the decision-making dimension of stress. In addition, there is a positive and significant relationship between creativity and job performance, and stress has a negative and significant relationship with job performance and creativity. Also, the results of the age assessment have a negative and significant relationship with conflict management strategies, so that as employees age, they use control and solution strategies less.

Keywords: Conflict management, creativity, job stress, job performance