

## Structural Model of Relationship between Conflict Management Styles and Innovative Behaviors Mediated by Work' Conscience and Happiness

**Majid Taherian:** 1Ph.D. student, Department of Educational Management, Faculty of Literature and Humanities Sciences, Urmia University, Urmia, Iran.

**Hassan Ghalavandi\*:** Faculty member, Department of Educational Management, Faculty of Literature and Humanities Sciences, Urmia University, Urmia, Iran.

**Alireza Ghalaei:** Faculty member, Department of Educational Management, Faculty of Literature and Humanities Sciences, Urmia University, Urmia, Iran.

**Mohammad Hassani:** Faculty member, Department of Educational Management, Faculty of Literature and Humanities Sciences, Urmia University, Urmia, Iran.

**Abstract:** The aim of the present study was to investigate the structural relationships of conflict management styles and innovative behaviors with the mediation of work conscience and happiness. The method of the present study was descriptive (non-experimental) and the correlational research design was analysis that, based on simple random sampling method, 248 people from the statistical population of all employees of Lorestan University of Medical Sciences were selected as a sample. Then, they answered the questionnaires of conflict management styles, work conscience, innovative behavior and happiness questionnaire. According to path analysis test, the findings showed that problem solving style, compromise style and flexibility style had a positive effect; however, avoidance style and firmness had a negative effect on happiness and work conscience; happiness and work conscience had a positive effect on innovative behavior; and also, happiness and work conscience played a mediating role in the relationship between conflict management and organizational innovation. Based on this, the results showed that the tested model with the conceptual model of the present study had a good fit and in addition to confirming the assumed paths, the mediating role of work conscience and happiness in the relationship between conflict management and innovative behavior was confirmed.

**Keywords:** Conflict Management Styles, Innovative Behaviors, Conscience and Happiness of Work.

**\*Corresponding author:** Faculty member, Department of Educational Management, Faculty of Literature and Humanities Sciences, Urmia University, Urmia, Iran.

**Email:** h.ghalavandi@urmia.ac.ir

## مقدمه

رفتارهای نوآورانه به‌عنوان رفتارهایی که با خود تغییر به همراه می‌آورد، با دگرگون‌سازی سازمانی ارتباط پیدا کرده و عامل رشد و توسعه تمام سازمان‌ها محسوب می‌شوند (وودمن، ساویر و جانسن 1993). بر اساس دیدگاه جانسن (2001)، رفتار نوآورانه فردی در محیط کار به‌عنوان یک رفتار پیچیده، شامل سه رفتار مختلف می‌شود: تولید ایده، پشتیبانی از ایده و عمل کردن به ایده. یکی از عوامل مهمی که بر بروز رفتارهای خلاق و نوآورانه کارکنان تأثیر می‌گذارد به‌کارگیری روش و نوع سبک مدیریت تعارض‌های درون سازمان توسط مدیر است.

تعارض یک کشمکش واضح حداقل مابین دو طرف وابسته به هم است که اهداف، مفاهیم، ارزش‌ها و یا اعتقادات ناسازگار از آن درک می‌شود (مکنمار 2007). رابینز هر نوع مخالفت یا تعامل خصمانه را، تعارض می‌نامد و منشأ آن را کمیابی منابع، موقعیت اجتماعی، قدرت یا نظام‌های ارزشی متفاوت می‌داند و چنین بیان می‌دارد، تعارض، فراگردی است که در آن تلاش عمدی شخص «الف» برای خنثی‌سازی تلاش‌های شخص «ب» از طریق نوعی مانع‌تراشی، به عجز و ناکامی شخص «ب» در دستیابی به هدف‌ها یا افزایش منافعش منجر می‌شود (رضاییان 1380)، با این حال در ادبیات مدیریت، پنج سبک مدیریت تعارض شامل سبک‌های مبتنی بر تحکم یا اعمال قدرت، حل مسئله یا تشریک مساعی، سبک انعطاف یا مدارا و سبک اجتناب یا احتراز و سبک مصالحه وجود دارد (رحیم و مگنر 1995). سبک تحکم: هنگامی که یکی از طرفین تمایل شدیدی در جهت نیل به اهداف یا خواست‌های موردنظر خود داشته و خواسته‌های طرف مقابل را نادیده بگیرد یا تمایل خیلی کمی برای ارضای علایق آن‌ها نشان دهد وی به سوی تحکم جهت‌گیری کرده است، حالت برنده-بازنده حاکم است (ایزدی‌یزدان‌عابدی 1380). سبک حل مسئله یا تشریک مساعی: یک راهبرد مدیریت برای حل‌وفصل تعارض است که مشخصه آن بحثی عمیق و بی‌پرده درباره منابع و انواع تعارض و رسیدن به راه‌حلی که بیشترین منافع گروه را در بر دارد ولی ممکن است به ضرر یک یا همه طرف‌های تعارض

باشد، حالت برنده-برنده حاکم است (ماتانا 2007). سبک انعطاف یا مدارا: در این سبک میزان توجه به خود پایین و توجه به دیگران بالا است. فردی که از این سبک استفاده می‌کند، خواسته‌های خود را نادیده می‌گیرد و به منافع فرد یا گروه مقابل می‌اندیشد. برای حفظ روابط، منافع دیگران را بر منافع خود مقدم می‌دارد، حالت برنده-بازنده حاکم است (رحیمی‌راد 1383). سبک اجتناب: زمانی که فرد نه علایق و اهداف خود را دنبال می‌کند. در سبک اجتناب، مدیران از لحاظ عاطفی، آمادگی کمی برای مقابله با فشار ناشی از تعارض دارند، کناره‌گیری از برخورد و درگیری، حداقل سبک ماهرانه برای حل تعارض به نظر می‌رسد. این سبک رویکردی باخت-باخت دارد و هر دو طرف شکست و ناکامی را تجربه می‌کنند. چرا که تعارض همچنان حل نشده باقی می‌ماند و هیچ‌کدام از دو طرف به خواسته‌های خود نمی‌رسند. وجود تعارض حل نشده احتمال بروز تعارض در فرصت‌های پسین و اختلال در جریان کار را افزایش می‌دهد. استفاده از این سبک در درازمدت اثربخشی سازمان را کاهش می‌دهد و به قطع شدن داد و گرفت‌های خبری، به وجود آمدن بی‌اعتمادی و از میان رفتن همیاری دوسویه میان کارکنان سازمان خواهد انجامید (امیرکبیری 1386).

سبک مصالحه: این سبک نقطه مقابل سبک اجتناب است. در اینجا همکاری شامل تلاشی به‌منظور کار با دیگر افراد برای یافتن راه‌حلی است که موجب تحقق اهداف هر دو فرد بشود. در سبک همکاری یک یا هر دو طرف درگیر، تمایل زیادی هم به تحقق اهداف و منافع خود دارند و هم اهداف و منافع طرف مقابل را در نظر می‌گیرند (سان و لائو 2006) در این سبک، هدف رسیدن به راه‌حلی است که موجب رضایت هر دو طرف تعارض شود، از این‌رو طرفین به این نتیجه می‌رسند که تحقق اهداف دیگران به آن‌ها کمک می‌کند و آن‌ها با همدیگر موفق خواهند بود (چن و ژوسلد 2000)، هر یک از سبک‌های مدیریت تعارض می‌توانند باعث بر متغیرهای انگیزشی چون رضایت شغلی، شادابی و یا وجدان کاری اثرگذار باشند.

دستیابی به اهداف در سازمان‌ها هنگامی میسر می‌شود که پیشرفت‌های وجدان کاری در بین کارکنان وجود داشته

میزان عاطفه مثبت، منهای میزان عاطفه منفی؛ و یافته اصلی او از پژوهش‌هایش این است که دو بعد منفی و مثبت وجود دارند. مکگیل (1984) معتقد است شادی حالتی پایدار است که فرد میان امیال ارضاء شده و کمال امیال خود، مطلوب‌ترین نسبت را می‌یابد، به شرط آنکه امیال ارضاء شده به‌طور غیرمنتظره اتفاق افتاده باشند، یعنی ما از مصاحبت با فردی که انتظار دیدن وی را نداشته باشیم شاد می‌شویم. روانشناسان در تعریف شادکامی، به خوشبختی ذهنی اشاره می‌کنند که یک اصطلاح چتری و دربرگیرنده انواع ارزش‌هایی است که فرد از خود و زندگی‌اش به عمل می‌آورد (داینر 2002). این ارزشیابی‌ها، مواردی از قبیل خشنودی از زندگی، هیجان، خلق مثبت، فقدان افسردگی و اضطراب را شامل می‌شود و جنبه‌های مختلف آن نیز به شکل شناخت‌ها و عواطف نمود می‌یابد (داینر 2002). دو دیدگاه نظری در مورد شادکامی وجود دارد که با عناوین دیدگاه لذتی (هدونیک) و دیدگاه ادایمونیک مشخص گردیده است (رایان 2001 به نقل از عابدی 1382). کانمان و همکاران (1999) روانشناسی لذتی را مطالعه امور و پدیده‌هایی می‌دانند که تجارب لذت‌بخش زندگی را به وجود می‌آورد. در واقع دیدگاه مسلط در بین روانشناسان هدونیک آن است که خوشبختی شامل شادکامی ذهنی و تجارب لذت‌بخش می‌باشد.

شفیع‌آبادی و همکاران (1390) در پژوهشی تحت عنوان؛ سهم خودکارآمدی در پیش‌بینی شادکامی دانش‌آموزان دختر دبیرستان‌های شهر رودهن، نشان دادند بین خودکارآمدی و شادکامی دانش‌آموزان دختر رابطه مثبت و معنادار وجود دارد و خودکارآمدی، می‌تواند شادکامی را به‌طور مؤثر پیش‌بینی کند. یوآن (2012) طی تحقیقات خود دریافت که عدالت سازمانی از طریق مکانیزم روانی از حمایت سازمانی درک شده، رفتار نوآورانه را ارتقاء می‌بخشد. طبق مطالعات وانگ (2015) ظرفیت‌های رهبری سازمانی و اشتراک دانش به‌عنوان منبع رفتار نوآورانه کارکنان شناخته شدند، زیرا انتشار دانش در تولید ایده اولین به کار گرفته می‌شود. با توجه به آنچه ذکر شد این پژوهش در پی پاسخی به این سؤال پژوهش است که آیا رابطه‌ای بین سبک‌های

باشد. ضعف وجدان کاری و کم‌کاری یکی از مسائل مهم سازمان‌هاست (توماس و ولسوس 1990). وجدان کاری یک هنجار اجتماعی است که طی آن انتظار می‌رود کارکنان، کارشان را خوب انجام دهند. به‌عبارت‌دیگر وجدان کاری، مجموعه ارزش‌ها و هنجارهایی است که کارکنان در انجام امور مورد استفاده قرار می‌دهند. برخی دیگر در تعریف وجدان کاری این‌گونه گفته‌اند که وجدان کاری عبارت است از احساس تعهد درونی به‌منظور رعایت الزاماتی که در ارتباط با کار مورد توافق قرار گرفته است. در بسیاری از پژوهش‌ها وجدان را یک ویژگی شخصیتی در نظر می‌گیرند که از دو رویه موفقیت و قابلیت اتکا تشکیل شده است (بریخ و مان 2001). موفقیت‌مداری: موفقیت‌مداری بازتاب تمایل به تلاش برای شایسته و موفق بودن در کار است که شامل اختیار کردن معیارهای بالا برای عملکرد خود و ادامه فعالیت تا رسیدن به هدف می‌شود. قابلیت اتکا: قابلیت اتکا تمایل به قابل‌اعتماد بودن را نشان می‌دهد. این ویژگی شامل صادق بودن، خودنظمی، احترام به قانون، منظم بودن و اقتدار می‌شود، که این ویژگی‌ها در نهایت باعث افزایش متغیرهای انگیزشی و روانشناختی در سازمان شده که می‌تواند بر افزایش بهره‌وری و خلاقیت سازمانی مؤثر باشد (توماس و ولسوس 1990).

یکی دیگر از مفاهیم و متغیرهایی که متأثر از به‌کارگیری سبک‌های مدیریت تعارض می‌باشد و بر رفتارهای نوآورانه کارکنان تأثیر می‌گذارد، شادکامی است. شادکامی از بنیادی‌ترین مفاهیم مطرح شده در جنبش روانشناسی مثبت‌نگر است و تاکنون تأثیر عواملی همچون جنسیت، عوامل اقتصادی، تحصیلات، سلامتی، رضایت شغلی، رضایت از زندگی، کیفیت اوقات فراغت، ابعاد شخصیت، سبک‌های رهبری و ارتباط‌های اجتماعی بر شادکامی بررسی شده است. سلینگمن (2002)، حالاتی همچون شوخ‌طبعی، گرمی و خندیدن را شادکامی می‌داند. از نظر داینر (2002) افراد شادمان افرادی هستند که در پردازش اطلاعات و تفسیر آن در جهت خوش‌بینی و خوشحالی سوگیری دارند و اطلاعات را طوری پردازش می‌کنند که به شادمانی آنان منجر شود. برادبورن (1969) معتقد است، شادکامی عبارت است از

دو زیر مقیاس قابلیت اتکاء و موفقیت مداری است. پاسخ‌ها در تمام ماده‌های این پرسشنامه از کاملاً مخالفم (صفر) تا کاملاً موافقم (4) درجه‌بندی شده‌اند. اعتبار این پرسشنامه را 0/76 گزارش داده‌اند. در پژوهش قاسم‌زاده و همکاران (2015) میزان اعتبار 0/72 گزارش شده است، در مطالعه حاضر نیز جهت بررسی پایایی از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد که برای این متغیر 0/81 بود. 3. شادکامی: در این پژوهش از پرسشنامه شادکامی فردس (1977) استفاده می‌شود. پرسشنامه چهارده اصل شادکامی را مورد سنجش قرار می‌دهد. پرسشنامه دارای 48 ماده 10 گزینه‌ای است که گزینه‌های آن به ترتیب از صفر تا 10 نمره‌گذاری می‌شود. هر سه سؤال یکی از مهارت‌های شادکامی را مورد سنجش قرار داده و سه سؤال نیز برای سنجش شادکامی کلی در نظر گرفته شده است. روایی محتوایی پرسشنامه در پژوهش لیاقت‌دار و همکاران (2008) توسط پنج نفر متخصص علوم رفتاری تأیید شد. روایی هم‌زمان هم از طریق سنجش همبستگی با سیاهه شادکامی آکسفورد 0/73 محاسبه شد. روایی سازه این پرسشنامه نیز در پژوهش عابدی (2002) تأیید شد. به این صورت که در این پژوهش این پرسشنامه توانست دانشجویان افسرده و غیر افسرده را متمایز سازد. پایایی پرسشنامه شادکامی فوردایس به روش آلفای کرونباخ در یک نمونه 200 نفری از دانشجویان دانشگاه‌های اصفهان 0/92 محاسبه شد و پایایی باز آزمایی آن در یک نمونه 50 نفری پس از دو هفته تا دو ماه 0/70 به دست آمد. همچنین، در مطالعه حاضر نیز جهت بررسی پایایی از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد که برای این متغیر 0/87 بود.

4. پرسشنامه سبک‌های مدیریت تعارض: سبک مدیریت تعارض توماس (1974) دارای 30 سؤال بر اساس طیف 5 درجه‌ای است. اعتبار پرسشنامه توسط حسین‌پور (1385) 0/74 و عزیزی (1388) 0/85 و محمدی طالب (1389) 0/83 گزارش شده است. نمره‌گذاری پرسشنامه سبک‌های مدیریت تعارض توماس: پنج سبک مدیریت تعارض عبارت‌اند از سبک تحکم، حل مسئله، مصالحه، اجتناب و اعطاف. گویه‌های مربوط به سبک تحکم عبارت‌اند از 1-6-

مدیریت تعارض با رفتارهای نوآورانه با میانجیگری وجدان کاری و شادکامی، کارکنان دانشگاه علوم پزشکی استان لرستان وجود دارد؟

## روش کار

روش پژوهش حاضر توصیفی (غیرآزمایشی) و طرح پژوهشی همبستگی از نوع تحلیل مسیر بود زیرا در این پژوهش روابط بین متغیرها در قالب الگوی علی مورد بررسی قرار می‌گیرد. جامعه آماری این پژوهش، شامل تمامی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی استان لرستان در سال تحصیلی 95-96 به تعداد 689 نفر بود که بر اساس جدول کرجسی و مورگان (1970) و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده تعداد 310 نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند که بعد از حذف پرسشنامه‌های ناقص در نهایت 248 انتخاب شدند. در ادامه ابزارهای مورد استفاده در پژوهش معرفی می‌شوند:

1. پرسشنامه رفتارهای نوآورانه: در این پژوهش از پرسشنامه‌ای که توسط کراس، در سال 2004 طراحی شده، استفاده شد این پرسشنامه 8 ماده دارد و از دو بعد تولید ایده و پیاده‌سازی ایده‌های جدید تشکیل شده است. پاسخ‌ها در تمام ماده‌های این پرسشنامه از کاملاً مخالفم (1) تا کاملاً موافقم (5) درجه‌بندی شده‌اند. کراس (2004) پایایی بعد تولید ایده را به روش آلفای کرونباخ 0/78 و پایایی بعد پیاده‌سازی ایده‌ها را 0/81 به دست آورد. ضرایب پایایی این پرسشنامه در پژوهش نعامی و همکاران (1390)، به دو روش آلفای کرونباخ و تصنیف به ترتیب 0/82 و 0/74 به دست آمد. آن‌ها همچنین برای به دست آوردن روایی همگرا، همبستگی این پرسشنامه را با بعد باز بودن پرسشنامه شخصیتی نئو مورد بررسی قرار دادند، ضرایب همبستگی نمرات پرسشنامه رفتارهای نوآورانه با نمرات بعد باز بودن پرسشنامه نئو 0/40 گزارش شد که در سطح آلفای 0/01 معنادار بود. در پژوهش سنور (2015) ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده 0/83 گزارش شده است، در مطالعه حاضر نیز جهت بررسی پایایی از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد که برای این متغیر 0/79 بود. 2. پرسشنامه وجدان کاری: در پژوهش حاضر وجدان کاری به‌وسیله پرسشنامه 16 سوالی مک‌گرا و کاستا (1998) سنجیده شد. این پرسشنامه دارای

پایایی ابزار از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد که به ترتیب برای ابعاد حل مسئله، مصالحه، انعطاف، تحکم و اجتناب (0/80، 0/86، 0/79، 0/89، 0/83) می‌باشد.

### یافته‌ها

11-16-21-26 و گویه‌های مربوط به سبک حل مسئله شامل سؤال‌های 2-7-12-17-22-27 و گویه‌های مربوط به سبک مصالحه شامل سؤال‌های 3-8-13-18-23-28 و گویه‌های مربوط به سبک اجتناب 4-9-14-19-24-29 و گویه‌های مربوط به سبک انعطاف عبارت‌اند از 5-10-15-20-25-30 می‌باشند، در مطالعه حاضر جهت بررسی

جدول 1: شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

Table 1. Descriptive indicators of research variables

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	چولگی	کشیدگی
سبک حل مسئله	14/52	5/77	0/03	-1/31
سبک مصالحه	14/98	5/62	-0/22	-1/13
سبک انعطاف	14/80	5/32	0/18	-1/24
سبک تحکم	15/22	6/54	-0/24	-1/45
سبک اجتناب	12/35	5/80	0/74	-0/71
شادکامی	317/56	62/31	-0/48	-0/08
وجدان کاری	42/62	9/66	0/10	-0/80
رفتار نوآورانه	31/01	7/29	-0/69	-0/52

مدل‌یابی معادلات ساختاری و تحلیل مسیر است (کارشکی، 1391)، لذا قبل از پرداختن به آزمون الگوی نظری، ماتریس همبستگی متغیرهای پنهان/مکنون پژوهش همراه با ضرایب همبستگی و سطوح معنی‌داری آن‌ها را در جدول 2 ارائه می‌کنیم تا رابطه بین متغیرها مورد بررسی قرار گیرد.

جدول 1 نتایج شاخص‌های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد، شاخص‌های میانگین و انحراف استاندارد متغیرها نشانگر پراکندگی مناسب داده‌ها و شاخص‌های چولگی و کشیدگی حاکی از طبیعی بودن توزیع متغیرهای پژوهش می‌باشند. با توجه به این نکته که ماتریس همبستگی مبنای تجزیه و تحلیل مدل‌های علی، خصوصاً

جدول 2: ماتریس همبستگی متغیرهای مدل نظری تحقیق حاضر

Table 2: Correlation matrix of variables of the theoretical model of the present study

شماره	متغیر	1	2	3	4	5	6	7	8
1	سبک حل مسئله	1							
2	سبک مصالحه	0/64**	1						
3	سبک انعطاف	0/43**	0/50**	1					
4	سبک تحکم	-0/42**	-0/45**	-0/50**	1				
5	سبک اجتناب	-0/31**	-0/32**	-0/29**	0/59**	1			
6	شادکامی	0/63**	0/66**	0/51**	-0/56**	-0/43**	1		
7	وجدان کاری	0/54**	0/53**	0/53**	-0/52**	-0/42**	0/61**	1	
8	رفتار نوآورانه	0/61**	0/70**	0/50**	-0/43**	-0/33**	0/75**	0/61**	1

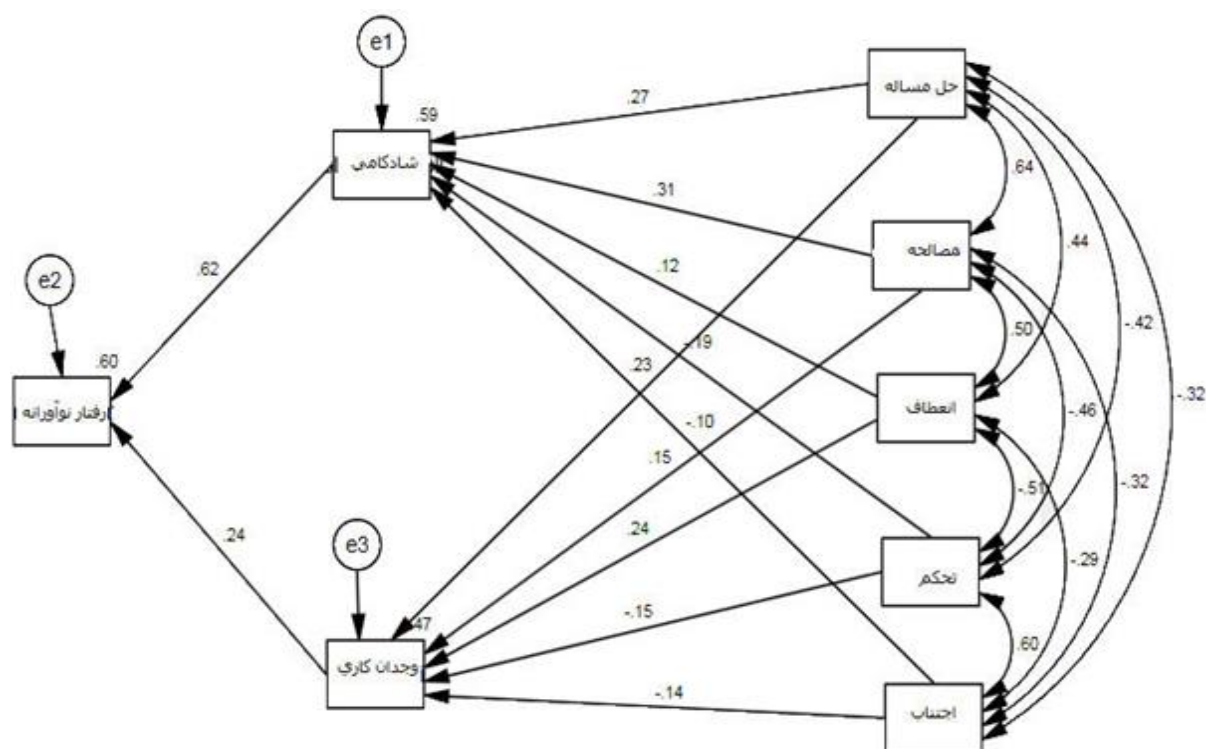
\* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$

نوآورانه با سبک حل مسئله (0/61)، با سبک مصالحه (0/70)، با سبک انعطاف‌پذیر (0/50) مثبت می‌باشد، ولی با

بر اساس جدول 2 نتایج همبستگی دوجه‌دو بین متغیرهای تحقیق را نشان می‌دهد، بر اساس جدول بالا رابطه بین رفتار

در راستای آزمون مدل نظری، الگوی مفهومی پیشنهاد شده از طریق مدل‌یابی معادلات ساختاری به روش تحلیل مسیر بررسی شد. از شاخص‌های برازشی که جیفن و همکاران (2000) پیشنهاد نموده‌اند، برای بررسی برازش مدل استفاده شد. این شاخص‌ها شامل موارد زیر هستند. شاخص نسبت مجذور خی به درجه آزادی ( $X^2/d.f$ ) که مقادیر کمتر از 3 قابل پذیرش هستند، شاخص برازش تطبیقی (CFI)، شاخص نیکویی برازش (GFI) و شاخص تعدیل نیکویی برازش (GFI) که مقادیر بیشتر از 0/9 نشانگر برازش مناسب مدل هستند، مجذور میانگین مربعات خطای تقریب (RMSEA) که مقادیر کمتر از 0/08 نشانگر برازش مناسب مدل هستند. در شکل 1 مدل آزمون شده پژوهش حاضر نشان داده شده است.

سبک تحکم (-0/42) و اجتناب (-0/32) منفی می‌باشد، همچنین رابطه رفتار نوآورانه با شادکامی (0/75) و وجدان کاری (0/61) مثبت می‌باشد، رابطه بین رفتار وجدان کاری با سبک حل مسئله (0/54)، با سبک مصالحه (0/52)، با سبک انعطاف‌پذیر (0/53) مثبت می‌باشد، ولی با سبک تحکم (-0/52) و اجتناب (-0/42) منفی می‌باشد، همچنین رابطه رفتار نوآورانه با شادکامی (61/75) مثبت می‌باشد، رابطه بین شادکامی با سبک حل مسئله (0/63)، با سبک مصالحه (0/66)، با سبک انعطاف‌پذیر (0/51) مثبت می‌باشد، ولی با سبک تحکم (-0/56) و اجتناب (-0/43) منفی می‌باشد، همچنین رابطه بین سبک اجتناب با سبک حل مسئله (-0/31)، با سبک مصالحه (-0/32)، سبک انعطاف (-0/29) منفی و با سبک تحکم (0/59) مثبت است. رابطه بین سبک تحکم با سبک حل مسئله (-0/42)، با سبک مصالحه (-0/45) و با سبک انعطاف (-0/50) منفی می‌باشد. رابطه بین سبک انعطاف‌پذیر با سبک حل مسئله (0/43) و با سبک مصالحه (0/50) مثبت است.



شکل 1: مدل آزمون شده پژوهش حاضر

Figure 1. The tested model of the present study

جدول 3. ضرایب مستقیم، غیر مستقیم و مقدار تی

Table 3. Direct, indirect coefficients and t values

متغیرها	مستقیم	غیر مستقیم	آماره t	سطح معنی داری
به روی شادکامی از				
سبک حل مسئله	0/27	-	4/87	0/001
سبک مصالحه	0/31	-	5/47	0/001
سبک انعطاف‌پذیر	0/12	-	2/28	0/01
سبک تحکم	-0/19	-	-37/18	0/05
سبک اجتناب	-0/10	-	-2/02	0/001
به روی وجدان کاری از				
سبک حل مسئله	0/23	-	3/75	0/01
سبک مصالحه	0/15	-	2/31	0/001
سبک انعطاف‌پذیر	0/24	-	4/11	0/001
سبک تحکم	-0/15	-	-2/24	0/001
سبک اجتناب	-0/14	-	-2/47	0/05
به روی نوآوری از				
شادکامی	0/62	-	13/19	0/001
وجدان کاری	0/24	-	5/04	0/001
به روی نوآوری از				
سبک حل مسئله	-	0/22	2/19	0/01
سبک مصالحه	-	0/23	3/11	0/01
سبک انعطاف‌پذیر	-	0/13	2/23	0/01
سبک تحکم	-	-0/16	3/09	0/01
سبک اجتناب	-	-0/09	3/11	0/01

که سبک حل مسئله با ضریب (0/22)، سبک مصالحه با ضریب (0/23) و سبک انعطاف‌پذیر (0/13) اثر مثبت و معنی‌داری بر روی نوآوری دارند، باین حال سبک تحکم (-0/16) و سبک اجتناب (-0/09) اثر منفی معنی‌داری بر روی نوآوری دارند. با توجه به اینکه این ضرایب غیرمستقیم به‌واسطه متغیرهای شادکامی و وجدان کاری برآورد می‌شود، لذا می‌توان نتیجه گرفت که شادکامی و وجدان کاری در روابط بین سبک‌های حل تعارض و رفتارهای نوآورانه نقش میانجی را دارند، از سوی دیگر بر اساس آزمون مدل مفهومی، سبک‌های مدیریت توان پیش‌بینی 59 درصد از واریانس شادکامی، 47 درصد از واریانس وجدان کاری و شادکامی و وجدان کاری نیز 60 درصد از رفتار نوآورانه را دارا می‌باشند.

با توجه به جدول بالا سبک تعارض حل مسئله با ضریب (0/27)، سبک مصالحه با ضریب (0/31)، سبک انعطاف‌پذیر با ضریب (0/12) بر شادکامی اثر مستقیم مثبتی دارند، سبک تحکم با ضریب (-0/19) و سبک اجتناب با ضریب (-0/10) بر روی شادکامی اثر منفی دارند. همچنین، سبک تعارض حل مسئله با ضریب (0/23)، سبک مصالحه با ضریب (0/15)، سبک انعطاف‌پذیر با ضریب (0/24) بر وجدان کاری اثر مستقیم مثبتی دارند، سبک تحکم با ضریب (-0/15) و سبک اجتناب با ضریب (-0/14) بر روی وجدان کاری اثر منفی دارند. همچنین شادکامی با ضریب (0/62) اثر مستقیم مثبت و معنی‌داری بر روی نوآوری دارد و وجدان کاری نیز با ضریب مسیر (0/24) اثر مستقیم مثبت معنی‌داری بر روی نوآوری دارد، همچنین جدول بالا نشان می‌دهد

در حالی که مدیرانی که به نیازهای روانی کارکنان توجه می‌کنند، در بین کارکنان خود رضایت شغلی و مسئولیت‌پذیری بالایی را دارند، این همان نکته‌ای است که می‌توان در تبیین این روابط بدان اشاره کرد.

در تبیین رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض با شادمانی و وجدان کاری می‌توان به ویژگی‌های شخصیتی و روان‌شناختی مدیران و نیز تأثیر آن بر نیازهای روانی کارکنان اشاره کرد؛ در این زمینه، نجفی (1384)، در مطالعه خود به این نتایج رسیده است که شخصیت مدیران با راهبرد مدیریت تعارض آنان ارتباط دارد؛ مدیرانی که شخصیت منفعل و غیرفعال دارند هنگام رویارویی با تعارض بیشتر از راهبرد عدم مقابله استفاده می‌کنند؛ مدیرانی که شخصیت قاطع و فعال دارند هنگام رویارویی با تعارض بیشتر از راهبرد راه‌حل‌گرایی استفاده می‌کنند؛ مدیرانی که شخصیت پرخاشگر و تهاجمی دارند هنگام رویارویی با تعارض بیشتر از راهبرد کنترل و تحکم استفاده می‌کنند، بر این اساس می‌توان نتیجه گرفت که مدیرانی که دارای شخصیت‌های منعطف و سازش‌گر هستند بیشتر از سبک‌های مصالحه، حل مسئله و انعطاف استفاده می‌کنند که می‌تواند موجب شادابی در جو سازمان شود، این در حالی است که هر یک از این شخصیت‌ها می‌تواند موجب افزایش سلامت روانی سازمان یا کاهش آن شود، همچنین طبق نظریه خودتعیین‌گری، مدیرانی که از سبک‌های حل مسئله، منعطف و مصالحه استفاده می‌کنند با تأثیرگذاری بر نیازهای روانی کارکنان و رضایت شغلی آن‌ها، میزان شادابی و وجدان کاری را نیز افزایش می‌دهند، در مقابل مدیرانی که از سبک‌های جبرگرایانه استفاده می‌کنند، دارای کارکنان بی‌انگیزه‌ای هستند.

یکی دیگر از یافته‌های مطالعه حاضر تأثیر شادکامی و وجدان کاری بر رفتار نوآورانه در بین کارکنان بود، رابطه بین شادکامی با خلاقیت و نوآوری در مطالعات بسیاری (صانعی و مقیمی 1394؛ احمدی‌بیگی 1394) تأیید شده است، همچنین، رابطه بین وجدان کاری و

در جدول 3 شاخص‌های برازش بر اساس مقادیر کلاین (2011) گزارش شده است. یافته‌ها همچنین نشان داد که شاخص نسبت مجذور خی به درجه آزادی ( $X^2/d.f$ ) که مقدار آن برابر با 1/20 است. شاخص برازش تطبیقی (GFI) برابر با 0/95 و شاخص نیکویی برازش تعدیل‌شده (AGFI) برابر با 0/96 است. مجذور میانگین مربعات خطای تقریب (RMSEA) که مقدار آن برابر با 0/03 است. همچنین، شاخص برازش تطبیقی (CFI) برابر با 0/95 می‌باشد که با توجه به معیارهایی که ذکر شد، مدل آزمون شده برازش مناسبی با داده‌های گردآوری شده دارد. بر این اساس می‌توان نتیجه گرفت مدل نظری آزمون شده مدلی روا و معتبر در جامعه و نمونه استفاده شده در این پژوهش است.

### بحث و نتیجه‌گیری

یکی از یافته‌های مطالعه حاضر این بود که سبک حل مسئله، سبک مصالحه و سبک انعطاف اثر مثبت ولی سبک اجتناب و تحکم اثر منفی بر روی شادکامی و وجدان کاری دارد، رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض با شادکامی در مطالعات بسیاری (رحیمی‌راد 1382؛ فایزی 1388؛ ترابی‌پور، دستگردی‌ابراهیمی و حقیقی 1389؛ لیو 1390؛ لین 1390؛ پوستوما 1391) بررسی شده است، در زمینه رابطه سبک‌های مدیریت تعارض با وجدان کاری نیز مطالعات دیگر (طالبیان و ساروخانی 1382؛ کریمی 1394؛ دنگ و همکاران 2010). به نتایج مشابهی دست یافته‌اند، برای نمونه رحیمی‌راد (1382) در مطالعه خود که به بررسی رابطه بین نگرش معلمان نسبت به انواع مدیریت تعارض با عملکرد مدیران نشان دادند که سبک‌های حل مسئله، مصالحه و انعطاف بر اساس افزایش میزان شادکامی در بین مدیران و کارکنان می‌توانند عملکرد کارکنان را افزایش دهند، همچنین دنگ و همکاران (2010) نیز به نتایج مشابهی دست یافتند، آن‌ها به این نتیجه رسیدند که مدیرانی که از سبک‌های مدیریت تعارض تحکم‌وار و جبرگرایانه استفاده می‌کنند همواره کارکنان بی‌انگیزه و بدون مسئولیت دارند،



به دیدگاه توماس و ولسوس (1990) در زمینه ویژگی‌های انواع سبک‌های تعارض اشاره نمود، آن‌ها عقیده دارد در سبک رقابتی یا تحکم یکی از طرفین، طرف مقابل را سرکوب نموده و می‌خواهد به منافع خود بیفزاید. لذا باعث کاهش انگیزه و به تبع آن باعث کاهش نوآوری در سازمان می‌شود، در سبک اجتناب نیز کارکنان حالت بی‌تفاوتی به خود می‌گیرند یعنی درحالی‌که متوجه تعارض هستند آن را نادیده می‌گیرند. به تعبیری دیگر در این وضعیت فرد تمایل به کناره‌گیری یا جلوگیری از تعارض دارد، این حالت نیز وضعیت مشابه با سبک تحکم یا رقابتی دارد، ولی سایر سبک‌ها یعنی مصالحه و انعطاف مشوق فعالیت و انگیزه هستند که به نوبه خود می‌تواند مولد نوآوری باشد، لذا می‌توان گفت سبک‌های مصالحه، انعطاف و حل مسئله به دلیل ایجاد شرایط روانی مثبت می‌توانند با اثرگذاری بر نیازهای روانی و سلامت روان به واسطه شادکامی و وجدان کاری بر نوآوری کارکنان مؤثر باشند.

در نهایت مطالعه حاضر نیز همچون سایر مطالعات دارای محدودیت‌ها و راهبردهایی برای آینده می‌باشد، از جمله محدودیت‌های این پژوهش استفاده از ابزارهای سنجش به صورت پرسشنامه و بر اساس خود گزارش‌دهی و محدود بودن نمونه به کارکنان دانشگاه علوم پزشکی لرستان بود، لذا بایستی در نتیجه‌گیری و تعمیم نتایج همواره جانب احتیاط را رعایت نمود، باین حال، با توجه به تأثیر مثبت سبک‌های مدیریت تعارض مصالحه، حل مسئله و انعطاف بهتر است مدیران در سازمان‌ها از این نوع سبک‌ها بهره ببرند، همچنین، با توجه به تأثیر مثبت سبک‌های مدیریت تعارض مصالحه، حل مسئله و انعطاف بهتر است در دوره‌های آموزشی ضمن خدمت کارگاه‌های آموزشی نسبت به آموزش این سبک‌ها فراهم آید، هرچند مطالعات آتی می‌توانند به نقش تعدیل‌کننده جنسیت و سایر متغیرهای جمعیت‌شناختی در روابط بین سبک‌های مدیریت تعارض و نوآوری سازمانی نیز بپردازند.

مسئولیت‌پذیری بر روی نوآوری سازمان یا خلاقیت سازمانی در مطالعات مختلفی (ساروخانی و طالبی 1382؛ وکیلی، سیفالدین اصل 1386؛ مرادی و همکاران 1390) مورد حمایت قرار گرفته است، همان‌طور که قبلاً بحث شد افزایش شادکامی در سازمان باعث افزایش اعتمادبه‌نفس، برآورده شدن نیازهای روانی، افزایش خودکارآمدی، افزایش خلاقیت و نوآوری می‌شود، برای نمونه احمدی‌بیگی (1394)، در مطالعه خود نشان داد که آموزش مهارت‌های مدیریتی مرتبط با انگیزش و شادکامی باعث افزایش نوآوری و خلاقیت در بین کارکنان دانشگاه می‌شود، در مورد وجدان کاری نیز نشان دادند که وجدان کاری یکی از عوامل بروز خلاقیت و نوآوری در سازمان‌ها می‌باشد، لذا می‌توان بیان داشت شادکامی و وجدان کاری به‌عنوان متغیرهای انگیزشی در مولد بودن، نوآوری و خلاقیت سازمانی مؤثر می‌باشند.

یکی دیگر از یافته‌های مطالعه حاضر نقش واسطه‌ای شادکامی و وجدان کاری در روابط بین مدیریت تعارض و نوآوری سازمانی بود، مدل ساختاری نشان داد که سبک حل مسئله، مصالحه و انعطاف‌پذیر به‌واسطه وجدان کاری و شادکامی اثر مثبتی بر روی نوآوری دارند درحالی‌که رابطه غیرمستقیم سبک اجتناب و تحکم بر روی نوآوری منفی بود، بررسی روابط چندگانه بین سبک‌های مدیریت تعارض با متغیرهای روان‌شناختی چون شادکامی، وجدان کاری و خلاقیت و نوآوری در مطالعات بسیاری (سلیمی دانشگر 1379؛ افجه 1381؛ رحیمی‌راد 1382؛ فایزی 1388؛ ترابی‌پور، دستگردی‌ابراهیمی و حقیقی 1389؛ لیو 1390؛ لین 1390؛ پوستوما 1391) مورد حمایت قرار گرفته است که با یافته‌های مطالعه حاضر همسوست، برای نمونه دنگ و همکاران (2010) در مطالعه خود که بر روی عوامل مؤثر بر رفتار نوآورانه انجام داد به این نتیجه رسید که سبک‌های مدیریت رهبر و مدیر می‌تواند به‌واسطه متغیرهای روان‌شناختی چون انگیزه شغلی، رضایت شغلی، سلامت روان و شادابی بر رفتار نوآورانه و بهره‌وری سازمان مؤثر باشد، در تبیین این روابط می‌توان

China: the mediating role of justice". *Asia pacific journal of management*, Vol.19 ., No.3 , Pp.557-572.

Costa PT, McCrae RR 1992, *The Revised NEOPersonality Inventory (NEOPI-R)*. In G.

Deng FM, Kimaro S, Lyons T etal 2010, Sovereignty as responsibility: conflict management in Africa. *Brookings Institution Press*. Vol.7 ., No.19 , Pp.174-185.

Diener E 2000, subjective well-being: The science of happiness and a proposal For a national index. *American psychologist*. Vol.55 ., No.17 , Pp.55:34-43.

Diener E 2002 *newcomers*. Vol.22 ., No.11 , Pp.192-210., Frequently asked questions (FAQS) about subjective(happiness and life satisfaction). *A primer for reporters and*

Eisenck M 1990, *Psychology of Happiness*, translation by Kheshayar Beigi and Mehrdad Firouz Bakhteh, *Tehran, Peykan Publications*. Vol.22 ., No.13 , Pp.154-170[In Persian].

Fayyazi M 2009, *Perceived Conflict and Its Management Styles among Managers and Employees of Allameh Tabatabaei University in Tehran, PhD Thesis, Allameh Tabatabaei University of Tehran*.

Fordyce M 1977, Development of a program to increase personal happiness. *Journal of Counseling Psychology*, Vol.30 ., No.36 , Pp. 511 20.

Gefen D, Straub DW, Boudreau MC 2000, Structural equation modeling and regression: Guidelines for research and practice. *Communications of the Association for Information Systems*, Vol.3 ., No.22 , Pp.25-39.

Izadiyazdanabadi A 2000, *Conflict Management, Tehran: Imam Hossein*

## References

Abedi MR 2002, Study and comparison of the effectiveness of job counseling methods in the style of social learning theory and *job adaptability and cognitive model* Vol.17 ., No.36 , Pp.631-645[In Persian]

Abedi MR, Mirshah J 2004, Regulation of Oxford Happiness Questionnaire in Isfahan University Students. *Esfahan, Research Deputy of University* Vol.4 ., No.3 , Pp.80-91[In Persian].

Afjeh A 1997, Analysis and analysis of the factors affecting employee conscientiousness and social discipline in the staff. *Summary of articles of the second meeting of the review of practical ways of the management of conscientiousness and social discipline*. Tehran: Islamic Azad University. Vol.21 ., No.9 , Pp.148-159[In Persian].

Ahmadi-beigi M 2015, The Effect of Management Skills Training on Increasing Organizational Innovation, *Master's Thesis, Islamic Azad University, Mahabad Branch* Vol.8 ., No.84 , Pp.254-268[In Persian].

Amirkabiri A 2006, Organizational and Management Approaches and Organizational Behavior. *Tehran: A look of knowledge*. Vol.8 ., No.7 , Pp.111-120[In Persian].

Barrick MR, Mount MK 2001, The Big Five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Chicago. Personal Psychol*. Vol.9 ., No.44 , Pp.1-24.

Boyle G, Matthews DH, Saklofske D 2010, (Eds.). *Handbook of personality theory and testing*. London: *Sage Publications*

Chen G, Tjosvold D 2000, "Conflict management and team effectiveness in

- Contemporary Educational Psychology, Vol.36 ., No.7 , Pp.165-176.
- McNamara C 2007, Basics of Conflict Management Available from: <http://www.bcm.com>.
- Montana P 2007, The Culture of Knowledge Management. (Translation by Sohrab Khalili). Vol.17 ., No.36 , Pp.631-645[In Persian].
- Moradi M, Jabdallahyan F, Safdostat E 2012, "The role of knowledge absorption capacity on the relationship between learning from organizational errors and organizational innovation." Scientific and Research Quarterly. *Management Studies (Improvement and Evolution)*, 23rd Year, Vol.19 ., No.9 , Pp.737-749[In Persian]
- Mount MK 2001, Personality and performance at the beginning of the new millennium: What do we know and where do we go next?. *International Journal of Selection and assessment*, Vol.9 ., No.1 , Pp.9-30.
- Mumford MD, Scott GM, Gaddis B et al 2002, Leading creative people: Orchestrating expertise and relationships. *The Leadership Quarterly*, Vol.13 ., No.6 , Pp.705-750.
- Murray Mc 2003, The relationship between Organizational Climate and Organizational Culture. *Journal of American Academy of Business Combridge*, Vol.13 ., No.4 , Pp.323-332.
- Naiami AS, Piriya P 2011, The Relationship between Self-Determining Job Motivation Dimensions with Job Excitement at Isfahan Steel Co. *Occupational and organizational consulting*, Vol.4 ., No.17 , Pp.23-41[In Persian].
- Najafi D 2006, Relationship between the Personality of Managers and their Conflict Management Strategy in Ajab University Press Vol.17 ., No.36 , Pp.631-645[In Persian].
- Janssen O 2001, Job demands, perceptions of effort-reward fairness, and innovative work behavior, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.73 ., No.3 , Pp.287-302.
- Janssen O, Van Yperen NW 2004, Employees' goal orientations, the quality of leader-member exchange, and the outcomes of job performance and job satisfaction. *Academy of Management Journal*, Vol.47 ., No.10 , Pp.368-384.
- Karimi A 2016, Structural Model of Relationships between Conflict Management with Work Conscience and Accountability among Payame Noor University of Tabriz, Master's Degree in Educational Management, *Payame Noor University of Tabriz*. Vol.21 ., No.3 , Pp.454-468[In Persian].
- Karshaki H, Kharazi A, Tabatabai M 2008, Investigating the Relationship between Environmental Perceptions School and career goals; whether there is a difference in the type of school, field of study, and area of residence Educational and Non-Nursing Studies. *93- Ferdowsi University of Mashhad*, Vol.4 ., No.9 , Pp.154-162[In Persian].
- Krause DE 2004, Influence-based leadership as a determinant of the inclination to innovate and of innovation-related behaviors: An empirical investigation. *Leadership Quarterly*, Vol.15 ., No.2 , Pp.79-102.
- Lin C 2010, *Studying Chinese culture and conflict: a research agenda*, Vol.21 ., No.8 , Pp.70-93
- Luo W, Luo Z 2011, Do performance goals promote learning? A pattern analysis of Singapore students' achievement goals.

- Sciences*. Vol.7 ., No.68 , Pp.360-374[In Persian].
- Sanei M, Moghimi Z 2015, Investigating the Relationship between Employees' Happiness and Innovation in Knowledge Based Organizations, *Development & Development Quarterly*, Vol.19 ., No.13 , Pp.39-46[In Persian].
- Saroukhani B, Talibian A 2004, Conscientiousness and social factors affecting it National Petrochemical Company. Associate Professor of Sociology, University of Tehran, *Faculty Social Sciences, Sociology*. Vol.9 ., No.41 , Pp.39-48[In Persian].
- Seligman M 2002, Authentic happiness: Using the new positive psychology to realize your potential. *for lasting fulfillment*. New York: Free press.
- Shafiabadi A 2011, The Effect of Self-Efficacy in Happening the Students of High School Students in the City of Rooden. *The Thought and Behavior Questionnaire*, Vol.51 ., No.19 , Pp.741-752.
- Thomas KW, Kilmann R 1974, Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument. *Sterling Forest, NY: Xicom*, Vol.40 ., No.2 , Pp.139-150.
- Thomas KW, Velthouse BA 1990, *Cognitive Elements of Empowerment: an Interpretive Model of Intrinsic Task Motivation*. Vol.32 ., No.1 , Pp.410-422[In Persian].
- Tjosvold D, Law K, Sun H 2006, Effectiveness of Chinese teams: the role of conflict types and conflict management approaches, *management and organization review*, 2 Vol.2 ., No.2 , Pp.231-252.
- Torabi Pour A, Dastgerdi B, Haghizadeh, MH 2010, The Relationship between Conflict Management Strategies and Negotiating Lion Schools in the academic year of 2005-2005, *Master's Thesis, Islamic Azad University, Tabriz Branch*. Vol.4 ., No.22 , Pp.147-160[In Persian].
- Nasresfahani M 2010, Innovation Management. Tehran, Jahad University Press. Vol.17 ., No.36 , Pp.631-645[In Persian].
- Nevandi M 2009, Investigating the Relationship between Self-knowledge of Managers and Using Conflict Management Styles in Secondary Schools in Bojnourd, *Educational Research*. Vol.18 ., No.36 , Pp.184-165[In Persian].
- Posthuma R 2011, *Conflict management performance outcomes*, Vol.22 ., No.4 , Pp.108-110
- Rahim MA, Magner N 1995, "Confirmatory factor analysis of the styles of handling interpersonal conflict: first – order factor model and its invariance across groups". *Journal of applied psychology*, Vol.80 ., No.7 , Pp.122-132[In Persian].
- Rahimirad H 2003, Studying the Attitudes of Teachers on Conflict Management Problems in Tabriz State High Schools and its Relationship with Managers' Performance in the Years 2004-2003, *Master's Thesis, Islamic Azad University, Tabriz Branch*.
- Rezaiean A 2003, Conflict Management and Negotiation, *Tehran: Publication of the Party*. Vol.2 ., No.19 , Pp.203-217[In Persian].
- Salimi D 1999, Organizational Culture and its Relationship with the Conscience of Managers and Employees of the Faculty of Management of Islamic State and Islamic Universities in Tehran". *Master's Thesis*. Allameh Tabatabai University, *Professor of Medical*

- Wang, X., 2015. Understanding employee innovative behavior: Integrating the social network and leader-member exchange perspectives. *Journal of Organizational Behavior*, Vol.36., No.36, Pp.403-420.
- Woodman RW, Sawyer JE, Griffin RW 1993, Toward a Theory of Organizational Creativity, *Academy of Management Review*, Vol.18., No.2, Pp.293-321
- Yuan F 2012, Innovative Behavior in the Workplace: The Role of Performance and Image Outcome Expectations, *Academy of Management Journal*, Vol.53., No.20, Pp.323-342
- Styles in Nursing Managers in Selected Hospitals in Ahwaz. *Quarterly Journal of Health Sciences*, Vol.2., No.3, Pp.56-45 [In Persian].
- Vajiheh E 2011, Study of the impact and role of factors affecting work conscience. *Journal of Applied Sociology*, Vol.41., No.1, Pp.27-40 [In Persian].
- Vakili F 2008, Relationship between the type of organizational structure and organizational and economic work in small and medium enterprises. Vol.15., No.4, Pp.520-531 [In Persian].

مجله‌ی توسعه‌ی آموزش جندی‌شاپور  
فصلنامه‌ی مرکز مطالعات و توسعه‌ی آموزش علوم پزشکی  
سال یازدهم، شماره 4، زمستان 99

## مدل ساختاری روابط بین سبک‌های مدیریت تعارض و رفتارهای نوآورانه با میانجیگری وجدان کاری و شادکامی

**مجید طاهریان:** دانشجوی دکتری، گروه مدیریت آموزشی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران.  
**حسن قلاوندی\*:** عضو هیات علمی، گروه مدیریت آموزشی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران.  
**علیرضا قلعه‌ای:** عضو هیات علمی، گروه مدیریت آموزشی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران.  
**محمد حسینی:** عضو هیات علمی، گروه مدیریت آموزشی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران.

**چکیده:** هدف مطالعه حاضر بررسی روابط ساختاری سبک‌های مدیریت تعارض و رفتارهای نوآورانه با میانجیگری میانجیگری وجدان کاری و شادکامی بود. روش پژوهش حاضر توصیفی (غیرآزمایشی) و طرح پژوهشی همبستگی از نوع تحلیل مسیر بود، که بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی ساده تعداد 248 نفر از جامعه آماری تمامی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی استان لرستان، به‌عنوان نمونه انتخاب شدند، به پرسش‌نامه‌های سبک‌های مدیریت تعارض، وجدان کاری، رفتار نوآورانه و پرسشنامه شادکامی پاسخ دادند. نتایج با استفاده از آزمون تحلیل مسیر نشان داد که سبک حل مسئله، سبک مصالحه و سبک انعطاف اثر مثبت ولی سبک اجتناب و تحکم اثر منفی بر روی شادکامی و وجدان کاری دارد، شادکامی و وجدان کاری بر رفتار نوآورانه تأثیر مثبت دارد، همچنین، شادکامی و وجدان کاری در روابط بین مدیریت تعارض و نوآوری سازمانی نقش واسطه را دارد. بر این اساس نتایج در حالت کلی نشان داد که مدل آزمون شده با مدل مفهومی مطالعه حاضر برازش مناسبی را دارا می‌باشد و علاوه بر تأیید مسیره‌های مفروض نقش واسطه وجدان کاری و شادکامی در روابط بین مدیریت تعارض و رفتار نوآورانه تأیید شد.

**واژگان کلیدی:** سبک‌های مدیریت تعارض، رفتارهای نوآورانه، وجدان کاری و شادکامی.

\***نویسنده مسؤول:** عضو هیات علمی، گروه مدیریت آموزشی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران.

Email: h.ghalavandi@urmia.ac.ir