

## تاثیر آموزش روشهای حل تعارض بر کیفیت زندگی کاری و اعتماد سازمانی معلمان ابتدایی شهرستان ازنا

علی بهرام وند<sup>۱</sup>، علی شیر افکن کوپکن<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد روانشناس بالینی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ساری، ساری، ایران.

<sup>۲</sup> استادیار، دانشگاه پیام نور.

نام نویسنده مسئول:

علی بهرام وند

### چکیده

هدف از پژوهش حاضر تاثیر آموزشهای روش حل تعارض بر کیفیت زندگی کاری و اعتماد سازمانی معلمان ابتدایی شهرستان ازنا بود. پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی بوده و به روش نیمه آزمایشی بود. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه دبیران مقطع ابتدایی شهرستان ازنا که تعداد آنها ۵۹۲ و با نمونه گیری در دسترس تعداد ۳۰ نفر انتخاب گردید در این پژوهش از سه پرسشنامه استاندارد پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون، اعتماد سازمانی کوپر برای جمع آوری اطلاعات مورد استفاده گردید. همچنین برای تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از نرم افزاری SPSS انجام گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده ها از تحلیل کواریانس استفاده شد. نتایج نشان داد که تاثیر آموزشهای روش حل تعارض بر کیفیت زندگی کاری و اعتماد سازمانی معلمان ابتدایی شهرستان ازنا تاثیر دارد که فرضیات تحقیق تایید گردید.

نتیجه گیری: وجود آموزشهای حل تعارض کمک شایانی به رشد و توسعه حرفه ای معلمان کرده و همچنین تاثیرگذار بر اعتماد سازمانی و کیفیت زندگی کاری آنان می شود.

**واژگان کلیدی:** حل تعارض، کیفیت زندگی کاری، اعتماد سازمانی، معلمان ابتدایی، شهرستان ازنا.

## مقدمه

آموزش و تعلیم معلمانی موثر و با انگیزه که بتوانند کودکان و جوانان آینده را پرورش دهند از اهداف عالی آموزش و پرورش هر جامعه است. میزان علاقه و رضایت نسبت به شغل معلمی از جمله عواملی است که نقش مهمی را در کارایی معلمان خواهد داشت. معلم هر اندازه دارای رفتار انسانی مطلوبی باشد ولی از نظر دانش ضعیف و ناتوان تلقی شود، مورد قبول شاگردان واقع نخواهد شد. معلمی از نظر دانش قوی است که به روش های ارائه محتوا و چگونگی برقراری ارتباط آگاه و بر آنها مسلط باشد. معلم علاوه بر داشتن محتوای غنی علمی باید از فنون و مهارت های آموزشی آگاه باشد. مجموعه مهارت های معلمی را می توان به دو شاخه بزرگ تقسیم کرد. یکی تبحر در دانش پایه یا مهارت های علمی و اطلاعاتی که زمینه تدریس هر معلم را مشخص می کند و دیگری تبحر در شیوه های تدریس یا مهارت های علمی و حرفه ای که مشی واقعی شغل او را نشان می دهد لذا افزایش دانش معلم امری ضروری است (آریا منش، ۱۳۹۰).

اصطلاح کیفیت زندگی کاری در سالهای اخیر رواج زیادی داشته است. اما در مورد معنای این اصطلاح توافق کمی وجود دارد، در عین حال می توان گفت حداقل دو استفاده شایع از آن وجود دارد: اول اینکه کیفیت زندگی کاری اشاره به مجموعه ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایتمندی شغلی، فرصتهای رشد، مسائل روانشناختی، امنیت شغلی، روابط انسانی کارفرما، کارکنان و میزان پایین بودن حوادث دارد. دوم، کیفیت زندگی کاری همچنین به مجموعه ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی سازی شغلی و شرایط کاری مطمئن اشاره دارد. در این رابطه برنامه های کیفیت زندگی کاری ممکن است به عنوان راهبرد مدیریت منابع انسانی شامل عملکردهای کیفیت زندگی کاری و بهبود برنامه های کیفیت زندگی کاری و بهبود کارآیی و بهره وری سازمانی در نظر گرفته شود (رودکی، ۱۳۸۲).

در یک تعریف کلی می توان کیفیت زندگی کاری را به معنی تصورات ذهنی، ادراکات و برداشت کارکنان یک سازمان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار خود دانست (میرسپاسی، ۱۳۷۴) در واقع کیفیت زندگی کاری به مفهوم داشتن نظارت صحیح، شرایط کاری، پرداخت و مزایای مطلوب و مهمتر از همه ایجاد فضای کار چالش گرانه، مشارکتی و اقناع کننده می باشد که از طریق توجه به فلسفه روابط کارکنان به دست می آید (جزئی، ۲۰۱۰) کیفیت زندگی کاری ساختاری چندبعدی دارد که شامل مفاهیمی نظیر اقدامات رفاهی و خدمات درمانی، طرح های تشویقی، تناسب شغل، امنیت شغل، طراحی شغل، اهمیت به نقش و جایگاه فرد در سازمان، فراهم نمودن رشد و پیشرفت، مشارکت در تصمیم گیری ها، کاهش تعارضات و ابهامات شغلی، آموزش و سیستم دستمزد و پاداش می باشد (سراجی و درگاهی، ۲۰۰۶).

از سوی دیگر اعتماد به نفس، احساس ارزش، درجه تصویب تأیید، پذیرش و ارزشمندی است که شخص نسبت به خویشتن احساس می کند (شاملو، ۱۳۹۲). وقتی سخن از عزت نفس به میان می آید ارزش شخصی یا احساسی که از فرد در نظر اعضای گروه مجسم می شود مطرح می گردد. یکی از پیچیده ترین و ناراحت کننده ترین مسائل شخصیتی عقده حقارت است. به نظر کوپر اسمیت منابع اعتماد نفس شامل موارد ذیل اند:

- پای بند بودن به آداب و قوانین اجتماعی و اخلاقی - مهم بودن: وقتی شخص متوجه گردد که اهمیت دارد و در زندگی دیگران مهم است عزت نفس او بالا می رود.

- موفقیت - قدرت: وقتی شخص احساس قدرت کند، در نتیجه می تواند روی سایرین اثر گذاشته و متعاقباً عزت نفس او بالا می رود. بنابراین ارزش وجودی اعتماد به نفس به عنوان بعدی از ابعاد شخصیت انسان و ارتباط آن با موفقیت ها و با شکست و ناکامی های فرد قابل ملاحظه و تبیین است. از آنجا که اعتماد به نفس کودک زمینه و اساس ادراکات وی از تجارب زندگی را مهیا نماید، امری ارزشمند محسوب می گردد شایستگی عاطفی-اجتماعی که از چنین شناخت مثبت از خود ناشی می شود، می تواند به عنوان نیرویی در مقابل مشکلات جدی آینده به کودک کمک کند. اعتماد به نفس جنبه مهمی از عملکرد و کشش کلی کودک است و به نظرمی رسد به صورت تعاملی با زمینه های دیگری از جمله سلامت روانی و عملکرد تحصیلی ارتباط دارد به این معنی که می تواند علت و هم معلول نوعی از عملکرد باشد که در سایر حوزه ها رخ می دهد (پمپ و همکاران، ۱۹۸۸ به نقل از شاملو ۱۳۹۲)

هر کس، در هر محیطی که زندگی می کند، باید بتواند با آن سازگار شود. سازگاری فرد با محیط زندگی در نهایت به نابودی او منجر می شود. سازگاری با محیط زندگی زمانی امکان پذیر می شود که عوامل موثر موجود در محیط نظم داشته باشد و فرد بتواند رفتار خود را با آن تطبیق دهد. مثلاً، بالا رفتن سطح قیمتها، افزایش دستمزدها، دسترس به داروهای لازم در مواقع بیماری و بسیاری از عوامل دیگر اگر بدون نظم باشد، زندگی به هم خواهد خورد. سازگاری با نظم محیط حالتی به وجود می آورد که به آن احساس ایمنی می گویند. (آقایی کردشاهی؛ بیرالوند، ۱۳۹۳).

بنابراین، وجود نظم در طبیعت و اجتماع از عوامل اصلی تعیین کننده ایمنی است. اما میدانیم که نظم طبیعت و اجتماع همواره ثابت نمی ماند و در طول عمر یک فرد بارها دستخوش تغییرات می شود و این تغییرات معمولاً از قبل قابل پیش بینی نیست تا شخص بتواند

رفتار خود را با آنها تطبیق دهد. مثلاً، رئیس اداره عوض می شود رئیس جدید با سلیقه ها و نگرشهای تازه شروع به کار می کند، در نتیجه تعدادی از کارمندان نه تنها برخی از مزایای خود را از دست می دهند بلکه موقعیت خود را نیز در خطر می بینند. کاگری که روزانه مبلغ معینی به عنوان دستمزد دریافت می کند ناگهان با افزایش بی حساب قیمتها روبرو می شود. سیل یا ریزش کوه جاده را خراب می کند و بیماری که به علت نارسائی قلبی با خطر مرگ روبروست و می خواهد هر چه زودتر خود را به شهر برساند، در بین راه می ماند. بیمار دیگری در نیمه شب به بیمارستان مراجعه می کند و با عدم حضور پزشک روبرو می شود. بیمار سوم نسخه ی پزشک را به دست می گیرد و تمام شهر را زیر پا میگذارد اما داروی مورد نیاز را پیدا نمی کند و بسیاری موارد مشابه دیگر که هر یک نشانه ای از بهم خوردن نظم طبیعت یا اجتماع است. اگر تغییرات نظم محیط موجب شود که انسان نتواند نیازهای طبیعی و منطقی خود را بر طرف کند، حالتی پیدا می کند که به آن ناکامی می گوئیم. (آزما؛ یزدانی، ۱۳۹۴).

بدین ترتیب، ناکامی عبارت از حالت فردی است که از ارضای یکی از نیازهای منطقی خود محروم شده یا حتی در بر آوردن امیدهای خود گول خورده است. ناکامی می تواند محصول فقدان یک شیء (نبود غذا برای فرد گرسنه، از دست دادن یک عذیبذ) یا محصول برخورد با مانع در راه بر آوردن نیازها باشد. موانع موجود در راه بر آوردن نیازها را می توان به دو گروه تقسیم کرد: بیرونی و درونی. موانع بیرونی آنهایی هستند که در خارج از خود فرد وجود دارند و در واقع از محیط نشأت می گیرند. مثلاً، ما میوه های خوشمزه را روی درخت می بینیم اما از ترس نگهبان نمی توانیم به آنها دست بزنیم، یا دوست داریم در امتحان تقلب کنیم اما از ترس مراقب نمی توانیم به یادداشت های خود مراجعه کنیم. موانع درونی آنهایی هستند که در درون خود فرد وجود دارند. مثلاً، زمانی که میوه ها در دسترس ماست یا امکان تقلب وجود دارد، احساس درونی مانع از این می شود که از میوه ها بچینیم یا تقلب کنیم. (ایران زاده، ۱۳۸۴).

موانع بیرونی نیز بر دو نوع است: اجتماعی و طبیعی. موانع اجتماعی آنهایی هستند که مقررات و قوانین اجتماعی بر سر راه فرد می گذارد. موانع طبیعی را طبیعت به وجود می آورد، مثلاً سیل، طوفان، بهمین، ریزش کوه و... حال هریک از این موانع را به اختصار شرح می دهیم. (بهرنگی،؛ موحدزاده، ۱۳۹۰).

موانع اجتماعی. فرض کنیم در کنکور ورودی دانشگاهها شرکت کرده و رشته ای که چندان مورد علاقه شما نیست قبول شده اید. به این فکر می افتید که انصراف بدهید و سال بعد رشته ای انتخاب کنید که بیشتر مورد علاقه شماست. اما مقررات سازمان سنجش آموزش کشور می گوید که افراد انصرافی نمی توانند بلافاصله در کنکور شرکت کنند. بدین ترتیب باید یک سال از شرکت در کنکور محروم باشند و شما نمی دانید در این مدت چه اتفاقی رخ خواهد داد. بنابراین، صلاح را در این ببینید که از تصمیم خود منصرف شوید و به رغم میل باطنی خود، رشته ی فعلی را ادامه دهید. بدیهی است که این نوع موانع را صرفاً مقررات اجتماعی بر سر راه افراد می گذارند آنها را در راه رسیدن به هدف با ناکامی روبرو می سازند. (حاجی کریمی، ۱۳۸۴)

## روش پژوهش

پژوهش حاضر، از نوع نیمه آزمایشی است.

جامعه: عبارت است از گروهی از افراد، اشیاء یا یا حوادث که حداقل دارای یک صفت یا ویژگی مشترک هستند. (دلاور، ۱۳۹۴)  
نمونه: عبارت است از زیر جامعه ای که از کل جامعه انتخاب می شود و معرف آن است. (دلاور، ۱۳۹۴).  
نمونه گیری: عبارت است از انتخاب درصدی از یک جامعه به عنوان نماینده آن جامعه (دلاور، ۱۳۹۴)  
جامعه آماری پژوهش شامل کلیه معلمان ابتدایی شهر ازنا در سال تحصیلی ۹۷-۹۶ که تعداد آنها ۸۰ نفر است.  
روش نمونه گیری در دسترس و برای تعیین حجم نمونه با استفاده از تعداد ۳۰ نفر انتخاب شدند.

## ابزار گردآوری داده ها

### پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون

این پرسشنامه که براساس مولفه های والتون (والتون، ۱۹۷۳) ساخته و توسط پژوهشگران بسیاری استفاده شده است و دارای ۳۲ گویه می باشد. این پرسشنامه شامل موارد: پرداخت منصفانه و کافی (سوالهای ۱ تا ۵)، محیط کار ایمن و بهداشتی (سوالهای ۶ تا ۸)، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم (سوالهای ۹ تا ۱۱)، قانون گرایی در سازمان (سوالهای ۱۲ تا ۱۷)، وابستگی اجتماعی زندگی کاری (سوالهای ۱۸ تا ۲۰)، فضای کلی زندگی (سوالهای ۲۱ تا ۲۵)، یکپارچگی و انسجام اجتماعی (سوالهای ۲۶ تا ۲۹) و توسعه قابلیت های انسانی (سوالهای ۳۰ تا ۳۲) می باشد.

**روایی**

والتون (۱۹۷۳) ضریب پایایی پرسشنامه را ۰/۸۸ اعلام کرد. (ویرم، ۲۰۰۱) همچنین رحیمی در سال ۱۳۸۵ ضریب پایایی آزمون را ۰/۸۵ اعلام کرد (رحیمی، ۱۳۸۵).

**پایایی**

در این پژوهش برای محاسبه پایایی؛ پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون بصورت آزمایشی بین ۳۰ نفر از نمونه‌ها توزیع گردید و ضریب آلفای کرونباخ برای این متغیر ۰/۸۵ بدست آمد. همچنین روایی این پرسشنامه با استفاده از روش نظر متخصصان مورد تایید اساتید راهنما و مشاور قرار گرفت.

**پرسشنامه اعتماد به نفس کوپراسمیت**

سوالات مربوط به مقیاس‌ها و شیوه نمره گذاری آنها

اعتماد به نفس عمومی بلی 1، 4، 19، 27، 38، 39، 43، 47

خیر 7، 10، 12، 13، 15، 18، 24، 25، 30، 31، 34، 35، 48، 51، 55، 56، 57، 3

اعتماد به نفس خانوادگی

بلی 9، 20، 29

خیر 6، 11، 16، 22، 44

اعتماد به نفس اجتماعی

بلی 5، 8، 14، 28

خیر 21، 40، 49، 52

اعتماد به نفس شغلی/تحصیلی

بلی 33، 37، 42، 46

خیر 2، 17، 23، 54

مقیاس دروغ بلی 26، 32، 36، 41، 45، 50، 53، 58

نمره ی مقیاس دروغ در مجموع نمرات محاسبه نمی شود. حداکثر نمره در مقیاس عمومی مساوی 26 و در هر یک از سه مقیاس دیگر مساوی 8 است. حداکثر نمره کل اعتماد به نفس مساوی 50 است. همچنین پایایی این پرسشنامه توسط محقق مورد ارزیابی قرار گرفت که ۰/۷۳ به دست آمد.

**تجزیه و تحلیل داده ها**

جدول ۱۱-۴ تحلیل کوواریانس یک راهه برای تاثیر آموزشهای روش حل تعارض بر کیفیت زندگی کاری معلمان ابتدایی شهرستان ازنا (n=۳۰)

منبع تغییرات	مجموع مجزورات	df	میانگین مجزورات	F	Sig
همپراش نمرات کیفیت زندگی کاری	۱۵۰/۴۴۸	۱	۱۵۰/۴۴۸		
گروه	۱۹۴۳۴۱/۷۵	۱	۱۹۴۳۴۱/۷۵	۶۸۴/۴۳	۰/۰۰۱
خطای باقیمانده	۱۰۵۰۵	۲۷	۳۸۳/۹۴		

مطابق با جدول فوق مقدار F مشاهده شده ۶۴۸/۴۳ و سطح معناداری ۰/۰۰۱ می توان گفت تفاوت مشاهده شده معنادار است و آموزشهای روش حل تعارض بر کیفیت زندگی کاری و اعتماد سازمانی معلمان ابتدایی شهرستان ازنا گذاشته است. ضریب اتا مشاهده شده ۰/۷۳۱ نشان می دهد که درمان فوق ۷۳ درصد در افزایش کیفیت زندگی کاری تاثیر گذاشته است. بنابراین فرضیه اول تایید شد. فرضیه دوم: آموزش های روش حل تعارض بر اعتماد سازمانی معلمان ابتدایی شهرستان ازنا تاثیر دارد.

جدول ۱۲-۴ تحلیل کوواریانس یک راهه برای تاثیر حل تعارض بر اعتماد سازمانی معلمان ابتدایی (n=۳۰)

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	df	میانگین مجذورات	F	Sig	ضریب اتا	توان آزمون
همپراش نمرات کنترل اعتماد سازمانی	۴۳۲/۸۷۱	۱	۴۳۲/۸۷۱				
گروه	۱۹۸۳۶۷۳/۶۶	۱	۱۹۸۳۶۷۳/۶۶	۲۴۳/۱۳	۰/۰۰۱	۰/۶۸۹	۱/۰۰۰
خطای باقیمانده	۱۲۳۲۲	۲۷	۲۴۱/۱۳				

مطابق با جدول فوق مقدار F مشاهده شده ۲۴۳/۱۳ و سطح معناداری ۰/۰۰۱ می توان گفت تفاوت مشاهده شده معنادار است و تاثیر حل تعارض بر اعتماد سازمانی معلمان ابتدایی تاثیر گذاشته است. ضریب اتا مشاهده شده ۰/۶۸۹ نشان می دهد که درمان فوق ۶۹ درصد بر افزایش کنترل تاثیر گذاشته است. بنابراین فرضیه دوم تایید شد.

### بحث و نتیجه گیری

مطابق با جدول فوق مقدار F مشاهده شده ۶۴۸/۴۳ و سطح معناداری ۰/۰۰۱ می توان گفت تفاوت مشاهده شده معنادار است و آموزشهای روش حل تعارض بر کیفیت زندگی کاری و اعتماد سازمانی معلمان ابتدایی شهرستان ازنا گذاشته است. ضریب اتا مشاهده شده ۰/۷۳۱ نشان می دهد که درمان فوق ۷۳ درصد در افزایش کیفیت زندگی کاری تاثیر گذاشته است. بنابراین فرضیه اول تایید شد. مطابق با جدول فوق مقدار F مشاهده شده ۲۴۳/۱۳ و سطح معناداری ۰/۰۰۱ می توان گفت تفاوت مشاهده شده معنادار است و تاثیر حل تعارض بر اعتماد سازمانی معلمان ابتدایی تاثیر گذاشته است. ضریب اتا مشاهده شده ۰/۶۸۹ نشان می دهد که درمان فوق ۶۹ درصد بر افزایش کنترل تاثیر گذاشته است. بنابراین فرضیه دوم تایید شد.

در تبیین یافته های تحقیق میتوان به این اشاره کرد که روش حل تعارض مبتنی بر مشارکت و سازگاری افراد است که میتواند زمینه هایی برای ورود هرچه بیتر فراد و افزایش اعتماد به نفس و قوی تر شدن این امر گردد که افراد سبب سازگاری هرچه بیشتر افراد میگردد. رویکرد حل تعارض یک رویکرد پویا را در رابطه با مشکلات زندگی پیشنهاد می دهد و برای اعضا راه های جایگزین برای کنار آمدن با مسائل زندگی را فراهم می کند. مردم اغلب جایگزین ها را برای ارتباط با افراد مهم در زندگیشان نمی بینند. در رویکرد حل تعارض، اعضای گروه می توانند راه های دیگر پاسخ دادن را نشان دهند. فنون فعال و ایفای نقش در این رویکرد ارزشمند است زیرا این روش ها شرکت کنندگان را به تجربه مستقیم تعارضات واقعی خود در مقابل صحبت در مورد آن ها سوق می دهند (کوری، ۲۰۰۸). در روش حل تعارض تخلیه هیجانی یا کاتارسیس صورت می پذیرد که این حالت موجب بهبودی و شفای مراجع می شود. اعضا با به نمایش درآوردن کشمکش ها و تضادهای خود به بینش بیشتری دست می یابند (کوری، ۲۰۰۵، مترجمان عسگری وهمکاران، ۱۳۹۱). حل تعارض دارای محاسن بیشماری است از جمله تقلیل احساسات انزوای طلبانه، تقویت مهارت های اجتماعی و الگوهای مقابله ای جدید، توسعه حدود و دامنه بیان احساسات فردی و بین فردی، تجربه تعاملات مثبت و ایجاد برقراری روابط بین فردی و اجتماعی است (امرائی، ۱۳۸۹).

میتوان بیان کرد نقشی که فرد در گروه می گیرد تعاملاتش افزایش می یابد در واقع نقش اش در گروه پر رنگ می گردد و با توجه تعاملاتش افزایش می یاب کارکرد اجتماعی و عزت نفس گروهی آن افزایش می یابد و همین امر در ارتقای آن کمک شایانی می نماید.

## منابع و مراجع

- [۱] آقایی کردشامی، ا؛ بیرالوند، ز (۱۳۹۳). مطالعه تطبیقی عوامل موثر بر یادگیری سازمانی و ایجاد سازمان های یادگیرنده، نشر شده در کنفرانس ملی رویکردهای نوین در مدیریت کسب و کار در سال ۱۳۹۳، [http://www.civilica.com/Paper-NDMCONF01-NDMCONF01\\_126.html](http://www.civilica.com/Paper-NDMCONF01-NDMCONF01_126.html).
- [۲] آزما، ف؛ یزدانی، ع، (۱۳۹۴)، رابطه بین نقش رهبری تحول گرا و سلامت سازمانی در دانشگاه پیام نور خراسان شمالی با رویکرد آینده پژوهی، کنفرانس جهانی افق های نوین در علوم انسانی، آینده پژوهی و توانمند سازی، شیراز، گروه پژوهش شرکت ایده بازار صنعت سبز.
- [۳] ایران زاده، س (۱۳۸۴). شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر در توانمندسازی به روش (TOPSIS) مطالعه موردی: شرکت گاز استان اذربایجان شرقی (فصلنامه مدیریت بهره وری (فراسوی مدیریت)، تابستان ۱۳۸۹، دوره ۴، شماره ۱۳.
- [۴] بهرنگی، م ر؛ موحذزاده، ا (۱۳۹۰). توسعه مدیریت آموزش بر محور رابطه رهبری تحولی آموزشی مدیران و رفتار شهروندی سازمانی دبیران، فصلنامه تعلیم و تربیت شماره ۱۰۶: ۲۹-۷.
- [۵] حاجی کریمی، ف (۱۳۸۴) ارزیابی تأثیر سبک های رهبری بر نوآوری سازمانی با عامل میانجی با رضایت شغلی کارکنان شرکت توربوژنراتور شاهرود، کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع و مدیریت، تهران، دبیرخانه دائمی کنفرانس.
- [۶] حیدری، ر؛ کرمان، ع (۱۳۹۳) رابطه سبک رهبری مدیران و رضایت شغلی کارکنان فصلنامه مدیریت، سال ۱۴، شماره ۱۹، دوره سوم، صص ۳۴-۴۵.
- [۷] حسینی، ش. (۱۳۸۹) رابطه ی رهبری تحولگرا و کیفیت کاری زندگی کارکنان اداره ی تربیت بدنی استان اصفهان، پژوهشگاه مدیریت اجرایی، سال پنجم شماره ۱۰.
- [۸] خلیلی، ا (۱۳۹۱) اولویت بندی عوامل موثر در بهبود مدیریت ارتباط با مشتری و مکانیزم های تقویت کننده آنها در شرکت های خدمات بیمه، پایان نامه دانشگاه آزاد تهران جنوب.
- [۹] خیرگو، م؛ شکوهی، ج؛ شکری، ز (۱۳۹۳)، بررسی تطبیقی تاثیر سبک های رهبری تحول گرا و تبادل بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی اعتماد سازمانی، فصلنامه مدیریت نظامی شماره ۵۳، سال چهاردهم.
- [۱۰] داودی، ل؛ رضایی، ب (۱۳۸۸) پیشرفت های تازه در یاد گیری سازمانی، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۰۴، سال یازدهم.
- [۱۱] دلاور، ع (۱۳۹۴) روش تحقیق در علوم رفتاری، تهران: ویرایش.
- [۱۲] سنگه، پ (۱۳۸۰). پنجمین فرمان خلق سازمان فراگیر، ترجمه: کمال هدایت، حافظ، روشن، محمد، تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
- [۱۳] طاهری، م؛ اسدی لویه، ع؛ خوشرنگ، ح. (۱۳۹۳). ارتباط بین سبکهای رهبری مدیران گروههای آموزشی و رضایت شغلی اعضای هیأت علمی. پرستاری و مامایی. جامع نگر، ص ۲۴.
- [۱۴] کیانفر، م (۱۳۹۱) شناسایی، تعیین و اولویت بندی عوامل موثر بر موفقیت مدیریت دانش در سازمان، سازمان های مختلف (مورد کاوی در سازمان نظامی)، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد تهران جنوب.
- [۱۵] لیت وود، کنت (۱۳۷۹) تحول رهبری مدارس همگام با تحول زمان، ترجمه مهدی عمران نژاد، تهران: عابد.
- [۱۶] منوریان، ع؛ فضلی، ف؛ مصباحی، ج (۱۳۹۳). شناسایی و رتبه بندی عوامل پیش برنده و بازدارنده تسهیم دانش در سازمان
- [۱۷] میر سپاسی، ب (۱۳۷۴) تأثیر توانمندسازی روانشناختی بر عملکرد سازمانی کارکنان ناجا، نقش میانجیگری تنش شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی، فصلنامه علمی ترویجی نظارت و بازرسی، دوره نهم شماره ۳۱
- [۱۸] هدایتی، ف (۱۳۹۶) بررسی اثرات رهبری خدمتگذار بر موفقیت سازمانی با میانجی گری کیفیت زندگی کاری در اداره های آموزش و پرورش غرب استان مازندران، فصلنامه نوآوری های مدیریت آموزشی، سال دوازده، شماره ۲، (مسلسل ۴۶)، ص ۳۵-۵۰.
- [19] Basli, jazayeri, & pardakhtchi, M.(2015).Creating Model of Assessing Quality of life of Staffs in Organization, Management Science Journal, second year, no 5,page123-151.

- [20] Beytekin. O, F& Kad. Ayşegül. (2015).Quality of faculty life and lifelong learning tendencies of university students higher education studies published by canadian center of science and education; Vol. 4, No. 5.
- [21] Broward,k. (2015). Presents a model for enhancing the level of organizational learning and its relationship with transformational and pragmatic management and quality of work life among employees of the ministry of education link oping university medical. No 934. issn. 343-353.
- [22] Chiang, Ch – Fang. Sh, Tsung .(2016). “The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: the mediating effects of organizational citizenship behavior”. International journal of hospitality management, Vol. 31, Issue 1, PP: 180-190.
- [23] Durdagi,a.(2015).An analysis of the relation between the organization creativity percetions and life satisfaction levels of teachers.journal of education and training studies.vol.3.no .6.
- [24] Seraji, J. & dargahi,a. (2006). Investigating school leadership practice: A distributed perspective. Educational Researcher, 30(3), 23-28.
- [25] Harvard Business Review.(2000). Peterson, N. Andrew & Zimmerman, A. Marc (2004),"Beyond the individual: Toward a homological network of organizational empowerment", American Journal of communing psychology, Vol. 3,4,No. 1/2, P129-14.
- [26] Mison ,d.(2015). A Handbook of structured experiences for human relations training, San Diago: university Associate, PP.7-12.
- [27] Roy,m. & Sheena,h .(2005). Empowerment through choice? A critical analysis of the effects of choice in organizations, Research in organizational B behaviors, vol.2,43-54.
- [28] Top,c.(2015). Intelligence beyond IQ: the contribution of emotional and spiritual intelligences to effective business leadership, Institune of Transpersonal Psychology. International journal of psychophysiology , 62:367-376.