

رابطه فراموشی سازمانی هدفمند و جو اخلاقی سازمانی با سبک‌های مدیریت تعارض کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گیلان

رقیه راد کفترودی^{۱*}، سیاوش خداپرست^۲

۱. کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی، دانشگاه مهرآستان آستانه اشرفیه، گیلان، ایران.

۲. استادیار دانشگاه لاهیجان، گیلان، ایران.

چکیده

هدف از انجام این پژوهش، بررسی رابطه فراموشی سازمانی هدفمند و جو اخلاقی سازمانی با سبک‌های مدیریت تعارض کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گیلان می‌باشد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری این پژوهش شامل تمام کارمندان ادارات ورزش و جوانان استان گیلان به تعداد ۱۴۸ نفر بود. با توجه به محدودیت جامعه آماری، نمونه آماری به صورت تمام شمار از جامعه آماری انتخاب و ۱۴۸ پرسشنامه بین تمامی کارمندان ادارات ورزش و جوانان توزیع شد. پس از حذف پرسشنامه‌های ناقص تعداد ۱۲۸ پرسشنامه جمع‌آوری شد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه فراموشی سازمانی هدفمند هولان و فیلیس (۲۰۰۴)، پرسشنامه جو اخلاقی سازمانی اسپوپکر (۲۰۰۱) و پرسشنامه سبک‌های مدیریت تعارض رابینز (۱۹۹۸) بود. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون همبستگی و رگرسیون و نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۴ استفاده شد. نتایج نشان داد که بین سبک‌های مدیریت تعارض (ایثار، مصالحه و همکاری) با فراموشی سازمانی هدفمند و جو اخلاقی سازمانی ارتباط مثبت و معنادار و بین سبک‌های مدیریت تعارض (اجتناب و رقابت) با فراموشی سازمانی هدفمند و جو اخلاقی سازمانی ارتباط منفی و معنادار برقرار بود. همچنین، فراموشی سازمانی هدفمند و جو اخلاقی سازمانی ۲۸ درصد واریانس سبک مدیریت تعارض ایثار، ۳۷ درصد واریانس سبک مدیریت تعارض مصالحه، ۲۳ درصد واریانس سبک مدیریت تعارض همکاری، ۲۶ درصد واریانس سبک مدیریت تعارض اجتناب و ۱۸ درصد واریانس سبک مدیریت تعارض رقابت را تبیین نمودند. بنابراین، ادارات ورزش و جوانان می‌توانند با تقویت جو اخلاقی سازمانی و فراموشی سازمانی هدفمند، به حل تعارضات سازمان کمک کنند و در ارائه خدمات بهتر موفق عمل نمایند.

کلمات کلیدی: فراموشی سازمانی، جو اخلاقی، مدیریت تعارض، ادارات ورزش

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۲/۰۴/۰۷

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۳/۰۸/۱۲

* نویسنده مسئول: رقیه راد کفترودی، کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی، دانشگاه مهرآستان آستانه اشرفیه، گیلان، ایران، پست الکترونیکی:

Reihan8721@yahoo.com



Original Article

Relationship between Intentional Organizational Forgetting and Organizational Ethical Climate with Conflict Management Style of the Staff in the Sport and Youth Organizations in Guil

Roghayeh Rad Kaftroudy^{1*}, Siavash Khodaparast²

1. Master of Science in Sport Management, Mehrastan University Astaneh-ye Ashrafiyeh, Guilan, Iran.

2. Assistant Professor in Sport Management, Lahijan University, Guilan, Iran.

Abstract

The aim of this study was to investigate the relationship between intentional organizational forgetting and ethical climate with conflict management style of the staff in the sport and youth organizations in guilan. This was an applied research and in terms of collecting data, it was a descriptive-correlational research. The statistical population of the research included all employees of sports and youth organizations in Gilan province, whose number was 148. Due to the limitation of the statistical population, the statistical sample was selected from the statistical population and 148 questionnaires were distributed to all the employees of sports and youth departments. After removing incomplete questionnaires, 128 questionnaires were collected. The research tools included the Questionnaire of Intentional organizational forgetting Holan and Philip (2004), Questionnaire of organizational ethical climate Schwepker (2001) and Questionnaire of conflict management styles Rabins (1998). Data analysis was done with correlation and regression tests and SPSS version 24 software. According to the results, there was a positive and significant relationship between conflict management styles (sacrifice, compromise and cooperation) with Intentional organizational forgetting and organizational ethical climate and there was a negative and significant relationship between conflict management styles (avoidance and competition) with Intentional organizational forgetting and organizational ethical climate. Also, Intentional organizational forgetting and organizational ethical climate predicted 28% of variance of sacrificial conflict management style, 37% of compromise conflict management style, 23% of cooperative conflict management style, 26% of avoidant conflict management style and 18% of competition conflict management style. Therefore, Sport and youth Administration can help to solve organizational conflicts By strengthening the organizational ethical climate and intentional organizational forgetfulness and succeed in providing better services.

Keywords: Organizational Forgetting, Ethical Climate, Conflict Management, Sport Administration

Received: 28/06/2023

Accepted: 02/11/2024

*Corresponding Author: Roghayeh Rad Kaftroudy, Master of Science in Sport Management, Mehrastan University Astaneh-ye Ashrafiyeh, Guilan, Iran, Email: Reihan8721@yahoo.com

مقدمه

همان سازمان کمک می‌کند تا به‌طور مؤثر با هم کار کنند و به اهداف فردی یا گروهی خود دست یابند (اینرسانسکوگستاد^۶ و همکاران، ۲۰۱۸). سبک‌های مدیریت تعارض شامل همکاری^۷، مصالحه^۸، رقابت^۹، سازش^{۱۰} و اجتناب^{۱۱} می‌باشد (صابری و همکاران، ۱۳۹۸). آنچه سازمان‌های فعلی به آن نیاز دارند، مدیریت تعارض است و نه حل تعارض. مدیریت تعارض لزوماً به معنای اجتناب، کاهش یا به اتمام رساندن کلیه تعارضات نمی‌باشد، بلکه شامل طرح راهبردهای مؤثر به‌منظور به حداقل رساندن اختلال در عملکرد و تقویت نقش‌های سازنده به‌منظور افزایش یادگیری و کارایی سازمانی است (کسلر^{۱۲} و همکاران، ۲۰۱۳). بررسی سبک‌های مدیریت تعارض با توجه به خصوصیات شخصیتی افراد موجب بهبود کارایی نیروی انسانی می‌شود (سیدنقوی و قربانی پاجی، ۱۳۹۶). اگر کارکنان سازمان‌ها از شیوه‌های صحیح حل تعارض استفاده نمایند، احتمال کمتری دارد که رفتارهای مخرب ناشی از تعارض منفی را تجربه کنند و می‌توانند از نتایج مثبت و سازنده آن بهره‌مند بگیرند. درواقع تفاوت‌ها و تضادها برای ادامه حیات سازمان‌ها لازم است تا بتوانند خود را با دنیای پیرامون مطابقت دهند (موسوی برده‌کش، ۱۳۹۳).

یکی از مهم‌ترین چالش‌های عصر جدید که مدیران با آن مواجه می‌باشند، این است که تشخیص دهند چه دانشی برای سازمان مفید است و باید برای به‌دست آوردن آن تلاش کنند (یادگیری سازمانی^{۱۳}) و چه دانشی غیرمفید است و باید آن را فراموش کرد (فراموشی سازمانی^{۱۴}) (سیندر و کامینگ^{۱۵}، ۱۹۹۸). فراموشی یک عملکرد تطبیقی انسان است و زمانی

موفقیت یک سازمان نیازمند حرکت هماهنگ اعضای آن در جهت اهداف است. وجود افراد با ویژگی‌های شخصیتی متفاوت، نیازها، باورها، انتظارات و ادراکات گوناگون بروز تعارضات در سازمان‌ها را اجتناب‌ناپذیر می‌سازد، از طرف دیگر ساختار حاکم بر سازمان‌ها که مبتنی بر سلسله‌مراتب و تفاوت‌های عمودی و افقی است و نیز وجود سازمان‌های اداری خشک و انعطاف‌ناپذیر، وجود سیستم‌های ارتباطی نامناسب و کمبود منابع و امکانات و به‌ویژه سوء مدیریت‌ها، سازمان‌ها را که باید در جهت آرمان‌ها و اهداف والا حرکت کنند مستعد انواع تنش‌ها و تعارضات و ناسازگاری‌ها نموده است (ابوداهی^۱، ۲۰۱۲). تعارضات نتیجه تعامل اجتماعی خود افراد است که باید کاهش یافته یا حل و فصل شود (پینتو-موریرا^۲، ۲۰۲۱). تعارض فرآیندی است که در آن نوعی تلاش آگاهانه به‌وسیله یک فرد انجام می‌گیرد تا تلاش‌های فرد دیگر خنثی شود. بنابراین مدیران به دلیل ایجاد تعادل بین نیازهای شخصی و انتظارات سازمانی، بخش زیادی از زمان خود را برای تعدیل تعارض صرف می‌کنند (اپیپالاکول و کومون^۳، ۲۰۱۷). پیامدهای مثبت تعارض شامل ارائه ایده‌های بهتر، اجبار افراد به جستجوی رویکردهای جدیدتر و تحریک خلاقیت و پیامدهای منفی تعارض دربرگیرنده افزایش شکاف بین افراد، ایجاد جو بی‌اعتمادی، تمرکز افراد و گروه‌ها بر منافع محدود خود و افزایش ترک شغل کارکنان است (مولینز^۴، ۲۰۰۵).

طبق گفته وان‌دی‌ولیرت^۵ (۱۹۸۵)، مدیریت تعارض، آن چیزی است که شخص قصد انجام آن را دارد و آنچه واقعاً انجام می‌دهد. این موارد شامل تغییراتی در نگرش، رفتار و در ساختار سازمانی است که به اعضای

6. Einarsen, Skogstad, Rorvik, Lande & Nielsen

7. Collaboration

8. Compromise

9. Competition

10. Accommodation

11. Avoidenc

12. Kessler, Bruursema, Rodopman & Spector

13. Organizational Learning

14. Organizational Forgetting

15. Synder & Cumming

1. Abudahi

2. Pinto-Moreira

3. Apipalakul & Kummoon

4. Mullins

5. Van de Vliert

جو اخلاقی^۶ نوعی جو کاری است که تعیین کننده درجه تصمیم‌گیری‌ها بر طبق اصول اخلاقی سازمان می‌باشد و با ارزش‌ها و رفتار اخلاقی سازمانی ارتباط تنگاتنگی دارد (آلهالبوسی^۷ و همکاران، ۲۰۲۰). ویکتور و کولن^۸ این مولفه در سازمان را شامل رفتارها، باورها، ارزش‌هایی می‌دانند که رفتارهای کلی افراد سازمان را شکل خواهند داد (بریمانی و همکاران، ۲۰۱۸). حاکم بودن جو اخلاقی در سازمان، پیامدهای مهمی برای افراد و سازمان‌ها در پی دارد. بنابراین، سازمان‌ها می‌توانند با ایجاد چنین جوی در محیط کار باعث بروز پیامدهای مثبت فردی و سازمانی، ارتقای بهره‌وری سازمان (منتخب‌یگانه، ارشدی و نیسی، ۱۳۹۴) و ارتقای رفتار اخلاقی کارکنان شوند (اریاتی^۹ و همکاران، ۲۰۱۸). زمانی که این مولفه در سازمان قوی باشد، کارکنان خدمات و فعالیت خوبی ارائه خواهند داد (آلهالبوسی و تهسین^{۱۰}، ۲۰۱۷) که منافع فراوانی را برای سازمان از نظر بهبود روابط، کاهش تعارضات، افزایش تعهد کارمندان و کاهش هزینه به همراه دارد و باعث مزیت رقابتی می‌شود (چوکپراجاکچات و سومرتفول^{۱۱}، ۲۰۱۷). وجود افراد با ویژگی‌های شخصیتی متفاوت، نیازها، باورها، انتظارات و ادراکات گوناگون، بروز تعارضات در سازمان‌ها را اجتناب‌ناپذیر ساخته، از طرف دیگر ساختار حاکم بر سازمان‌ها که مبتنی بر سلسله‌مراتب و تفاوت‌های عمودی و افقی است و نیز وجود سازمان‌های اداری خشک و انعطاف‌ناپذیر، وجود سیستم‌های ارتباطی نامناسب و کمبود منابع و امکانات و به‌ویژه سوء مدیریت‌ها، سازمان‌ها را که باید در جهت آرمان‌ها و اهداف والا حرکت کنند مستعد انواع تنش‌ها و تعارضات و ناسازگاری‌ها نموده است. کارکنان می‌توانند با بهره‌گیری از راه‌کارهای عملیاتی نسبت به ایجاد و

روند فراموشی در انسان رخ می‌دهد که اطلاعات جدید موردنیاز باشد و اطلاعات قدیمی باید فراموش شود. زمانی که اطلاعات جدید وارد سازمان می‌شود، این اطلاعات غنی‌شده باید به‌طور فزاینده‌ای مدیریت شود (نگوین^۱، ۲۰۱۵). از طریق فراموشی سازمانی، یک سازمان آگاهانه (هدفمند) و یا ناآگاهانه (تصادفی) بخشی از دانش موجود سازمان را از دست می‌دهد (براتی و همکاران، ۱۳۹۸). از سویی، برای سازگاری با شرایط محیطی جدید به فراموشی هدفمند نیاز است (الوارت و کلوگ^۲، ۲۰۱۸). در یک سازمان، یادگیری دانش جدید و ایجاد تغییر در سازمان، فراموشی دانش و ترویج کارآفرینی توسط فراموشی سازمانی موجب کسب نوآوری سازمانی شده که ارتقای عملکرد کلی سازمان را به همراه دارد (لیل‌رودریگز، پریس-اورتیز و لیل-میلان^۳، ۲۰۱۷). پژوهش‌ها نشان دادند که افزایش مدیریت دانش به منظور افزایش عملکرد سازمانی اجرا می‌شود و این‌زمانی اتفاق می‌افتد که فرآیند یادگیری سازمانی از طریق کارایی بیشتر فراموشی سازمانی هدفمند اجرا شود (صفرزاد، پوریانی و فرحناکی، ۲۰۱۶). نافی^۴ (۲۰۱۷)، در بررسی تأثیر فراموشی سازمانی بر مدیریت دانش مشاهده نمود که فراموشی سازمانی بر مدیریت دانش اثرگذار است. حاجی عزیزی، دخت عصمتی و مرادی (۱۳۸۸)، بیان داشتند که فراموشی در سازمان‌ها، به دو صورت مثبت و منفی رخ می‌دهد؛ اما، سودمندی فراموشی سازمانی در پیشرفت مدیریت دانش و دانش سازمانی به گونه مثبت آن، یعنی فراموشی سازمانی هدفمند مربوط می‌باشد.

از سویی، پارچ و باگمن^۵ سازمانی را سالم می‌دانند که جو کاری مناسب در قبال وظایف، به‌ویژه در خصوص محیط و جامعه را داشته باشد (پارچ و باگمن، ۲۰۱۰).

6. Ethical Climate

7. AlHalbusi

8. Victor & Cullen

9. Aryatie, Sudiro, Hadiwidjaja & Noermijati

10. Al Halbusi & Tehseen

11. Chokprajakchat & Sumretphol

1. Nguyen

2. Ellwart & Kluge

3. Leal Rodriguez, Peris-Ortiz & Leal-Millan

4. Nafei

5. Parsch & Baughman

بهبود جو اخلاقی سازمان و کاهش تمایل به ترک خدمت اقدام نمایند. افراد در سازمان‌هایی با جو اخلاقی نامناسب دارای تنیدگی شغلی بالایی خواهند بود (مومن‌پور و همکاران، ۲۰۱۵).

در دنیای پرقاب‌ت امروزی سازمان‌هایی موفق خواهند بود که سهم بیشتری از دانش سازمانی را به خود اختصاص داده باشند. منظور جذب و به کارگیری دانش جدید در زمینه ورزش و یا سازمان‌های ورزشی، لازم است تغییر و تحولاتی در سازمان صورت گیرد که این مهم با کمک توانمندسازی کارکنان توسط فراموشی سازمانی هدفمند می‌تواند رخ دهد (مندعلی‌زاده و نقش جواهری، ۱۴۰۱). از سویی، اگر مشکلات داخلی یک سازمان از جمله جو اخلاقی، به خوبی حل نشود، ممکن است رفتارهای انحرافی رخ دهد. این به دلیل آن است که کارکنان تعهد خود را نسبت به سازمانی که در آن کار می‌کنند از دست می‌دهند و این امر سبب می‌شود که سطح عملکرد کارکنان در سازمان به شدت کاهش پیدا کند. در سازمانی که جو اخلاقی سازمانی قوی حاکم باشد، کارکنان به دنبال رشد و توسعه خوبی‌ها هستند و دغدغه اصلی کارکنان این است که چه چیز برای همکاران بهترین است و بهترین عملکرد برای خود هستند (کیا، هالورسون و بارترام^۱، ۲۰۱۹؛ لاو^۲ و همکاران، ۲۰۱۷). کارکنان ناسازگار با جو اخلاقی سازمان ممکن است از بی‌ثباتی درونی بیشتری در رنج باشند که این امر به نوبه خود می‌تواند باعث کاهش رضایت شغلی و تعهد سازمانی شود (لوژچینسکا و شوارتز^۳، ۲۰۱۵). به طور کلی، وجود اختلاف نظر و تعارضات در سازمان بخشی از واقعیت سازمان است که اگر به درستی مدیریت نشود و شایستگی ضروری برای حل تعارض وجود نداشته باشد، ناسازگاری‌ها و تضاد می‌تواند اثرات مخربی همچون اتلاف وقت، تصمیمات ضعیف و غیره را به همراه داشته باشد. از سویی، در

سازمان‌های ورزشی، لزوم توجه به دانش به روز ورزشی و کنار نهادن دانش قدیمی به علت تغییرات مداوم ضروری است. از سویی دیگر، ظرفیت ایجاد یک جو سازمانی مطلوب می‌تواند توانایی سازمان را در ارتقای عملکرد افزایش دهد.

یافته محمودی جیدرق و همکاران (۱۴۰۱) نشان داد که سازمان‌ها می‌توانند با بررسی علل تعارض و ایجاد و تقویت رفتارهای اخلاقی به حل تعارض و تضادهای موجود و برقراری جوی آرام و دوستانه دست یابند. شفیع‌پور مطلق (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان رابطه سبک‌های مدیریت تعارض مدیران مدارس با اخلاق و عدالت سازمانی ادراک شده بیان داشتند که بین سبک‌های مدیریت تعارض در ابعاد پنجگانه با اخلاق حرفه‌ای و عدالت سازمانی ادراک شده رابطه معناداری وجود دارد. شعبانی آزادبنی و صفری (۱۳۹۹) در پژوهشی تحت عنوان رابطه اخلاق حرفه‌ای با مدیریت تعارض در مدیران دبیرستان‌های غرب استان مازندران نشان دادند که تنزل اخلاق حرفه‌ای یکی از عوامل مؤثر در سوء مدیریت تعارض و کاهش بهره‌وری است. مکوندی و نامور (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان تأثیر اخلاق حرفه‌ای بر بهره‌وری سازمانی با نقش واسطه‌ای تعارض شغلی در فرماندهی انتظامی استان خوزستان به این نتایج دست یافتند که رعایت اخلاق حرفه‌ای موجب بهبود بهره‌وری کارکنان شده و هرچقدر تعارضات کمتری بین کارکنان سازمان وجود داشته باشد، توانمندی‌های کارکنان و بهره‌وری و عملکرد سازمانی افزایش می‌یابد. کیخا و باقری مجد (۱۳۹۷) در پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض با فرهنگ سازمانی و اخلاق سازمانی در آموزش و پرورش شهرستان زاهدان مشاهده نمودند که بین سبک‌های مدیریت تعارض با اخلاق سازمانی رابطه معناداری وجود دارد و ۴۲ درصد از تغییرات اخلاق سازمانی توسط سه بعد رقابت، همکاری و سازش تبیین می‌شود. سرحدی مرادی و مهدی‌نژاد (۱۳۹۵)، در پژوهشی با عنوان رابطه سبک‌های

1. Kia, Halvorsen & Bartram
2. Lau
3. Luszczynska & Schwarzer

پیشگیرانه دارد و توصیه می‌شود که جو اخلاقی جهت تقویت مزیت رقابتی توسعه داده شود. آپیلاکول و کومون (۲۰۱۷)، در پژوهشی تحت عنوان اثرات جو سازمانی بر مدیریت تعارض در میان کارمندان بهداشت سازمانی نشان دادند که ابعاد جو سازمانی شامل ساختار، مسئولیت، ملایمت، استانداردهای عملکرد، درگیری و وحدت ارتباط مثبت و معنی‌داری با مدیریت تعارض داشتند و ۴ بعد جو سازمانی شامل درگیری، ملایمت، ساختار و مسئولیت توانستند میزان مدیریت تعارض کارمندان سازمان شهرداری کرانون را پیش‌بینی کنند. اچ‌سی و وانگ^۴ (۲۰۱۶)، در پژوهشی با عنوان ارتباط جو اخلاقی با انحراف سازمانی: مکانیسم‌های شناختی، عاطفی و نگرشی به این نتیجه رسیدند که رضایت شغلی به‌عنوان نقش واسط بر رابطه بین جو اخلاقی و انحراف سازمانی تأثیر دارد و بین جو اخلاقی و انحراف سازمانی ارتباط وجود دارد. باقرکرد، قاسمی و احمدپور (۲۰۱۴) در پژوهشی به‌منظور بررسی ارتباط فراموشی سازمانی هدفمند با پیشرفت ارتباطات در سازمان اداره ورزش و جوانان بیان نمودند که فراموشی سازمانی هدفمند پیش‌بینی کننده قوی پیشرفت در ارتباطات سازمانی است.

مبانی نظری و پژوهش‌ها نشان می‌دهد که در حیطه ادارات ورزش و جوانان، در مورد پدیده فراموشی سازمانی هدفمند، جو اخلاقی و سبک‌های مدیریت تعارض پژوهش‌های اندکی انجام شده است و نتایج این پژوهش می‌تواند گامی مؤثر در جهت تسهیل و بهبود عملکرد ادارات ورزش و جوانان باشد. احتمالاً یافته‌های این پژوهش می‌تواند به مسئولین ادارات ورزش و جوانان استان گیلان در سامان‌دهی مهارت‌های کارکنان کمک کند و برای سایر پژوهشگران نیز مورد استفاده قرار گیرد. لذا، پژوهش حاضر با هدف تعیین ارتباط بین فراموشی سازمانی

مدیریت تعارض مدیران مقطع ابتدایی با ارتباطات سازمانی و جو مدرسه به این نتیجه رسیدند که بین سبک‌های مدیریت تعارض و جو، مدیریت تعارض مشارکتی، مصالحه و تطبیقی مدیران و جو رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد، ولی بین مدیریت تعارض رقابتی و اجتنابی و جو سازمانی رابطه معناداری مشاهده نشد. یزدان‌شناس و خسروی (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین جو ارتباطات سازمانی و مدیریت تعارض دریافتند که یک جو ارتباطی حمایتی، تعامل باز، سازنده، صادقانه و مؤثر را تشویق می‌کند. از سوی دیگر یک جو ارتباطی دفاعی منجر به تعارض مخرب و رقابتی می‌شود. از این رو ارتباط سالم برای حفظ جو ارتباطی حمایتی تلاش می‌کند. یافته رنجبر (۱۳۹۴) در پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه مدیریت دانش و تعارض سازمانی در کارکنان اداره کل آموزش پرورش استان سمنان حاکی از آن بود که بین مؤلفه‌های مدیریت دانش و تعارض سازمانی در سازمان مورد مطالعه رابطه معناداری وجود دارد. آلان، گل و بایاک^۱ (۲۰۲۲) در پژوهشی تحت عنوان ارتباط میان راهبردهای مدیریت تعارض و رفتار رهبری اخلاقی، نشان دادند که اخلاق حرفه‌ای به طور معناداری بر راهبردهای مدیریت تعارض مدیران تأثیر دارد. روبکوا و ویلیاموویچ^۲ (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان جو اخلاقی ابزاری در مدیریت تعارض اخلاقی در سازمان، نشان دادند که ایجاد یک منشور اخلاقی برای کارکنان خدماتی از بروز تعارض در یک سازمان جلوگیری می‌کند. یافته لاو، جین، ترپسترا، بلا و ین-چن^۳ (۲۰۱۷)، در پژوهشی با عنوان جو کاری اخلاقی، تعهد کارمندان و عملکرد خدمات پیشگیرانه با اثرات میانجیگری سیاست‌های سازمانی نشان دادند که جو اخلاقی تأثیر مستقیمی بر ادراک کارکنان از سیاست‌های سازمانی و تعهد عاطفی و خدمات

1. Alan, Gül & Baykal

2. Rubtcova & Vilyamovich

3. Lau, Jane, Terpstra, Bella & Yen-Chen

4. Hsieh & Wang

هدفمند و جو اخلاقی با سبک‌های مدیریت تعارض کارکنان ادارات تربیت‌بدنی استان گیلان انجام شد.

روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر روش توصیفی از نوع همبستگی و از نظر جمع‌آوری اطلاعات میدانی می‌باشد. جامعه آماری را تمام کارمندان ادارات ورزش و جوانان استان گیلان تشکیل دادند که تعداد آن‌ها ۱۴۸ نفر بود. با توجه به محدودیت جامعه آماری، نمونه آماری به صورت تمام شمار از جامعه آماری انتخاب و ۱۴۸ پرسشنامه بین تمامی کارمندان ادارات ورزش و جوانان توزیع شد. البته با توجه به عدم همکاری برخی از کارمندان و حذف پرسشنامه‌های ناقص تعداد ۱۲۸ پرسشنامه تکمیل و داده‌های آن مورد تحلیل قرار گرفت. در این پژوهش برای تعیین طبیعی بودن توزیع داده‌ها از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف استفاده شد. از روش‌های آمار توصیفی برای طبقه‌بندی و تنظیم داده‌ها استفاده نموده و از آزمون‌های استنباطی نظیر رگرسیون، تحلیل واریانس، آزمون فریدمن ضریب همبستگی استفاده گردید. تجزیه تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۴ در سطح معناداری ۰/۰۵ انجام شد. جهت جمع‌آوری داده‌های پژوهش از سه پرسشنامه استفاده شد:

الف) پرسشنامه فراموشی سازمانی هدفمند توسط دهولان و فیلیپس^۱ (۲۰۰۴) طراحی شد که دارای ۱۵ سؤال با طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای که گزینه (خیلی زیاد) ۵ امتیاز و گزینه (خیلی کم) ۱ امتیاز بوده و هدف آن ارزیابی دو خرده مقیاس یادگیری زدایی (دانش جدید) و اجتناب از عادات بد (دانش موجود) است. مؤلفه اجتناب از عادات بد شامل ۱۱ سؤال (۱-۱۱) و مؤلفه یادگیری زدایی شامل ۴ سؤال (۱۲-۱۵) است. این پرسشنامه توسط (محمودوند، ۲۰۱۰) استاندارد شد و پایایی آن را ۰/۸۹ گزارش نمود.

ب) پرسشنامه جو اخلاقی توسط اسچوپکر^۲ (۲۰۰۱) طراحی شد که دارای ۷ سؤال با طیف لیکرت (کاملاً مخالفم-مخالفم-نظری ندارم-موافقم-کاملاً مخالفم) با امتیازات به ترتیب (۱-۲-۳-۴-۵) می‌باشد و هدف آن ارزیابی جو اخلاقی موجود در سازمان از ابعاد مختلف کدهای اخلاقی، خطمشی‌های اخلاقی سازمان و اعمال اخلاقی کارکنان است. این پرسشنامه توسط منتخب‌یگانه و همکاران (۱۳۹۴) استاندارد شد و پایایی آن را ۰/۸۶ گزارش نمود.

ج) پرسشنامه سبک‌های مدیریت تعارض توسط رایبیز^۳ (۲۰۰۶) طراحی شد که دارای ۱۵ سؤال با طیف لیکرت (همیشه، اغلب، گاهی، به ندرت و هرگز) به ترتیب با امتیازات (۱-۲-۳-۴-۵) می‌باشد. این ابزار ۵ بعد مدیریت تعارض شامل: ایثار ۳ سؤال (۱۴ و ۱۱، ۳)، مصالحه ۳ سؤال (۸، ۲ و ۱۳)، همکاری ۳ سؤال (۹، ۴ و ۱۲)، اجتناب ۳ سؤال (۱۰، ۶ و ۱۵) و رقابت ۳ سؤال (۵، ۱ و ۷) را مورد سنجش قرار می‌دهد. این ابزار توسط (پرداختچی، ۲۰۱۰)، استاندارد شد، و پایایی آن را ۰/۸۷ گزارش نمود.

پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۷۶۵، ۰/۸۳۵ و ۰/۷۷۲ گزارش شده است که نشان‌دهنده پایایی مطلوب و بالای پرسشنامه‌ها است.

نتایج

مشخصات عمومی شرکت‌کنندگان در جدول ۱ ارائه شده است.

2. Schwepker
3. Robbins

1. Holan & Phillips

جدول ۱- توصیف مشخصات دموگرافیک شرکت کنندگان

منابع تغییر	فرآوری	درصد
گروه	زن	۳۷/۵
	مرد	۶۲/۵
سن	زیر ۳۰	۱۴/۸
	۳۰ تا ۴۰	۳۶/۷
	۴۰ و بالاتر	۴۸/۴
تحصیلات	دیپلم	۱۲/۵
	فوق دیپلم	۱۱/۷
	کارشناسی	۳۹/۱
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۳۶/۷
سابقه شغلی	۱ تا ۵	۲۷/۳
	۶ تا ۱۰	۱۵/۶
	۱۱ تا ۱۵	۱۴/۱
	۱۶ تا ۲۰	۱۳/۳
	۲۱ تا ۲۵	۱۰/۹
	۲۶ تا ۳۰	۱۸/۸
سابقه مدیریت	بدون سابقه	۵۷/۸
	۱ تا ۵	۱۸
	۶ تا ۱۰	۵/۵
	۱۱ تا ۱۵	۷
	۱۶ تا ۲۰	۶/۳
	۲۱ تا ۲۵	۲/۳
	۲۶ تا ۳۰	۳/۱
	۲۳	۷۴

جدول ۲- شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی		
فراموشی سازمانی هدفمند	پرهیز از عادات بد	۳۲/۰۱	۸/۲۹۹	۰/۱۱	-۰/۳۲	
	یادگیری زدایی	۱۲/۴۵	۳/۲۶۷	-۰/۲۳	-۰/۴۴	
	نمره کل	۴۴/۴۵	۱۰/۲۵۰	-۰/۰۴	-۰/۴۰	
جو اخلاقی سازمانی	سبک‌های مدیریت تعارض	ایثار	۷/۳۱	۲/۲۸۹	-۰/۱۱۸	-۰/۶۵۲
		مصالحه	۸/۹۵	۲/۲۷۶	-۰/۰۶۶	-۰/۷۳۸
		همکاری	۶/۰۲	۲/۱۰۲	-۰/۰۰۴	-۰/۶۳۴
	رقابت	اجتناب	۹/۴۸	۲/۵۱۰	۰/۱۹۹	-۰/۲۲۴
		رقابت	۷/۳۵	۲/۱۵۴	-۰/۲۴۶	۰/۰۰۱
		۲۳/۳۰	۵/۲۴۳	۰/۲۶۲	-۰/۸۸۷	

لحاظ کجی متغیرهای فراموشی سازمانی هدفمند، جو اخلاقی سازمانی و سبک‌های مدیریت تعارض نرمال بوده و توزیع آن متقارن است. همچنین مقدار کشیدگی آن‌ها نیز در بازه (۲، -۲) قرار دارد؛ این نشان می‌دهد

در جدول ۲، میانگین و انحراف معیار متغیرهای فراموشی سازمانی هدفمند، جو اخلاقی سازمانی و سبک‌های مدیریت تعارض ارائه شده است. با توجه به نتایج به دست آمده مقدار چولگی مشاهده شده برای متغیرهای پژوهش در بازه (۲، -۲) قرار دارد؛ یعنی از

توزیع متغیرهای پژوهش از کشیدگی نرمال برخوردار است.

جدول ۳- ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیر	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
۱- ایثار	۱						
۲- مصالحه	۰/۵۱***	۱					
۳- همکاری	۰/۴۵***	۰/۴۷***	۱				
۴- اجتناب	-۰/۵۳***	-۰/۵۰***	-۰/۴۳***	۱			
۵- رقابت	-۰/۴۸***	-۰/۴۴***	-۰/۴۰***	۰/۵۴***	۱		
۶- فراموشی سازمانی هدفمند	۰/۴۰***	۰/۴۴***	۰/۴۲***	-۰/۳۸***	-۰/۳۵***	۱	
۷- جو اخلاقی سازمانی	۰/۳۵***	۰/۴۵***	۰/۴۱*	-۰/۴۰***	-۰/۳۲***	۰/۵۷***	۱

های مدیریت تعارض (اجتناب و رقابت) با فراموشی سازمانی هدفمند و جو اخلاقی سازمانی در سطح ۹۹ درصد ارتباط منفی و معنی دار برقرار است.

با توجه به نتایج ماتریس همبستگی (جدول ۳)، بین سبک‌های مدیریت تعارض (ایثار، مصالحه و همکاری) با فراموشی سازمانی هدفمند و جو اخلاقی سازمانی در سطح ۹۹ درصد ارتباط مثبت و معنی دار و بین سبک-

جدول ۴- ضرایب رگرسیون استاندارد و غیراستاندارد سهم متغیرهای پژوهش در پیش‌بینی سبک‌های مدیریت تعارض

متغیر ملاک	متغیرهای پیش‌بین	Beta	T	sig	R	R ²	F	sig	دوربین واتسون
ایثار	فراموشی سازمانی هدفمند	۰/۲۶	۳/۷۶	۰/۰۰۰	۰/۵۳	۰/۲۸	۵۴/۱۹	۰/۰۰۰	۱/۶۵۴
	جو اخلاقی سازمانی	۰/۲۰	۲/۸۸	۰/۰۱۹					
مصالحه	فراموشی سازمانی هدفمند	۰/۲۷	۳/۹۱	۰/۰۰۰	۰/۶۲	۰/۳۷	۶۳/۶۵	۰/۰۰۰	۱/۷۸۱
	جو اخلاقی سازمانی	۰/۳۱	۴/۵۰	۰/۰۰۰					
همکاری	فراموشی سازمانی هدفمند	۰/۲۳	۳/۳۲	۰/۰۰۱	۰/۴۸	۰/۲۳	۴۷/۲۲	۰/۰۰۰	۲/۱۲۷
	جو اخلاقی سازمانی	۰/۱۹	۲/۷۳	۰/۰۲۰					
اجتناب	فراموشی سازمانی هدفمند	-۰/۲۱	-۳/۰۳	۰/۰۱۳	۰/۵۱	۰/۲۶	۵۰/۷۳۹	۰/۰۰۰	۱/۸۴۵
	جو اخلاقی سازمانی	-۰/۲۴	-۳/۴۷	۰/۰۰۰					
رقابت	فراموشی سازمانی هدفمند	-۰/۱۷	-۲/۴۴	۰/۰۳۱	۰/۴۲	۰/۱۸	۳۳/۷۴۲	۰/۰۰۱	۱/۶۹۲
	جو اخلاقی سازمانی	-۰/۱۵	-۲/۱۵	۰/۰۴۲					

مدیریت تعارض ایثار برابر است با ۰/۵۳، با سبک مدیریت تعارض مصالحه برابر با ۰/۶۲، با سبک مدیریت تعارض همکاری برابر است با ۰/۴۸، با سبک مدیریت تعارض اجتناب برابر است با ۰/۵۱ و با سبک مدیریت تعارض رقابت برابر با ۰/۴۲ می‌باشد. مجذور ضریب همبستگی چندگانه (ضریب تعیین) به ترتیب برابر ۰/۲۸، ۰/۳۷، ۰/۲۳، ۰/۲۶ و ۰/۱۸ در واقع، فراموشی سازمانی هدفمند و جو اخلاقی سازمانی ۲۸ درصد واریانس سبک مدیریت تعارض ایثار، ۳۷ درصد

مطابق جدول ۴، مشاهده می‌شود اعتبار تحلیل واریانس رگرسیون چندگانه مورد تأیید است. با توجه به سطح معناداری که برابر است با ۰/۰۰۱ و کوچک‌تر از پنج درصد است بنابراین فرض صفر (عدم برقراری رابطه‌ی رگرسیونی) رد می‌شود. بنابراین بین متغیرهای فراموشی سازمانی هدفمند و جو اخلاقی سازمانی و سبک‌های مدیریت تعارض کارکنان رابطه رگرسیونی برقرار است. میزان مجموع همبستگی فراموشی سازمانی هدفمند و جو اخلاقی سازمانی با سبک

رحمان سرشت و شجاعی (۱۳۹۵) که بیان داشتند تعارض در رابطه بر قابلیت یادگیری سازمانی تاثیر منفی دارد، یافته پژوهش گینوت^۱ و همکاران (۲۰۱۵) که نشان دادند تعارض سازمانی با ظرفیت یادگیری مرتبط است، همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت، دانش سازمانی از طریق تعامل افراد می‌تواند خلق شود. در واقع سازمانی می‌تواند به صورت هدفمند اطلاعات قدیمی را فراموش کرده، رویه‌های گذشته را کنار بگذارد و به مدیریت اثرات منفی دانش منسوخ بپردازد (یادگیری‌زدایی) که بر اطلاعات و فناوری روز اقدام کند و باعث پیشرفت ارتباطات در سازمان شود که این موضوع از طریق تعامل افراد شکل می‌گیرد و این ارتباط فراموشی سازمانی هدفمند با تعارض را نشان می‌دهد و منجر به حل مسائل داخل سازمان می‌شود (نافی، ۲۰۱۷). از سویی، تعارض، تعاملات ارتباطی اشخاصی است که به هم وابسته هستند و احساس می‌کنند که علایقشان ناسازگار، متضاد و متناقض است. در واقع، مدیریت مطلوب تعارض موجب شناخت اختلافات و تفاوت‌های منطقی و ایجاد انگیزش رقابت و همین‌طور، باعث ایجاد محرک‌های انگیزشی قوی برای هر فردی در سازمان خواهد شد (تاجی، ۱۳۹۶). تعارض با ایجاد مانع در جذب و پردازش اطلاعات، خلق ایده‌های جدید، روابط باز و مشارکت فعال و شنیدن و ایجاد گفتگو بین افراد موجب مشکلاتی در فراموشی سازمان می‌شود و بالعکس، نبود تعارض در کارکنان سازمان می‌تواند رفتارهای ویژه‌ای که باعث تسهیل فراموشی شود را ترویج نماید. تعارض موجب محدودیت در پردازش شناختی می‌شود و قابلیت کارکنان در ارزیابی اطلاعات فراهم‌شده بوسیله اعضای دیگر را کاهش می‌دهد. در واقع، کاهش تعارض در محیط کاری می‌تواند فرصت تجربه فرآیندهای جدید را افزایش دهد یا می‌تواند فضایی برای ارائه ایده‌های جدید و فراموشی سازمانی

واریانس سبک مدیریت تعارض مصالحه، ۲۳ درصد واریانس سبک مدیریت تعارض همکاری، ۲۶ درصد واریانس سبک مدیریت تعارض اجتناب و ۱۸ درصد واریانس سبک مدیریت تعارض رقابت را تبیین می‌کنند. همچنین مقدار آماره‌های دوربین واتسون در بازه ۲/۱۲۷-۱/۶۵۴ به دست آمد که بر اساس آن فرض همبستگی باقی‌مانده‌ها رد می‌شود. زیرا قرار داشتن مقدار دوربین واتسون در دامنه ۲/۵-۱/۵ حاکی از رد شدن همبستگی باقی‌مانده‌ها می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از انجام این پژوهش، بررسی رابطه فراموشی سازمانی هدفمند و جو اخلاقی سازمانی با سبک‌های مدیریت تعارض کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گیلان بود. نتایج نشان داد که ایثار، مصالحه و همکاری از سبک‌های مدیریت تعارض با فراموشی سازمانی هدفمند و جو اخلاقی سازمانی ارتباط مثبت و معنادار داشتند و فراموشی سازمانی هدفمند و جو اخلاقی سازمانی ۲۸ درصد ایثار، ۳۷ درصد مصالحه و ۲۳ درصد همکاری را تبیین نمودند. از سویی، اجتناب و رقابت از سبک‌های مدیریت تعارض با فراموشی سازمانی هدفمند و جو اخلاقی سازمانی ارتباط منفی و معنادار داشتند و فراموشی سازمانی هدفمند و جو اخلاقی سازمانی ۲۶ درصد اجتناب و ۱۸ درصد رقابت را تبیین نمودند.

در بررسی رابطه سبک‌های مدیریت تعارض با فراموشی سازمانی هدفمند، یافته‌های پژوهش نشان داد بین سبک‌های مدیریت تعارض با فراموشی سازمانی هدفمند رابطه وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش رنجبر (۱۳۹۴) که نشان دادند بین مؤلفه‌های مدیریت دانش و تعارض سازمانی در سازمان مورد مطالعه رابطه معناداری وجود دارد، همچنین، تا حدودی با نتایج پژوهش خلیلی نودهی و کیاکجوری (۱۳۹۷) که مشاهده نمودند تعارض ارتباطی اثر منفی بر قابلیت یادگیری سازمانی در ادارات ورزش دارد، یافته

1. Guinot

را فراهم نماید (چیوا و آلگر^۱، ۲۰۰۹). تعارض در محیط کاری، شرایطی را ایجاد می‌کند که شخص احساس محرومیت نموده و در صورت مشارکت در اقداماتی همچون گفتگو، تعامل با محیط و تصمیم‌گیری که باعث بهبود یادگیری اطلاعات جدید و فراموشی اطلاعات قدیمی می‌شوند، احساس ناامنی می‌کنند. اما فقدان تعارض در سازمان، محیط کاری دوستانه‌ای ایجاد می‌کند که با احساس اعتماد و راحتی همراه است و افراد قادرند با هم تعامل کنند و سازمان را قادر به فراموشی سازمانی و یادگیری اطلاعات جدید سازد (گینوت و همکاران، ۲۰۱۵). در واقع، مدیریت دانش و اطلاعات سازمانی جهت سرعت بخشیدن به فرآیندهای سازمانی بسیار مفید است و در این میان، سازمان با یک تلاش برنامه‌ریزی شده و آگاهانه به بازنگری و جهت‌گیری‌های استراتژیک خود می‌پردازد و بخشی از دانش خود را برای اثربخشی بیشتر از سازمان فراموش می‌کند و در این حالت نتیجه یک راهبرد آگاهانه است تا به دقت اطلاعاتی که سبب ایجاد نتایج غیر مفید می‌شوند از بین برده شوند و این زمانی حاصل می‌شود که کارکنان با حل تعارضات سازمانی با همکاری، از خودگذشتگی و سرکوب موارد غیرمفید در کنار یکدیگر باشند و جهت پیشبرد اهداف از رقابت و اجتناب دوری گزینند.

در بررسی رابطه سبک‌های مدیریت تعارض با جو اخلاقی سازمانی، یافته‌های پژوهش نشان داد که بین سبک‌های مدیریت تعارض با جو اخلاقی سازمانی رابطه وجود دارد. این یافته با نتایج محمودی جبدرق و همکاران (۱۴۰۱) که نشان دادند سازمان‌ها می‌توانند با ایجاد و تقویت رفتارهای اخلاقی در سازمان به حل تعارض و تضادهای موجود کمک کنند، یافته پژوهش شفیع‌پور مطلق (۱۴۰۰) که بیان داشتند بین سبک‌های مدیریت تعارض با اخلاق حرفه‌ای رابطه معناداری وجود دارد، یافته شعبانی آزادبنی و صفری (۱۳۹۹) که

نشان دادند تنزل اخلاق حرفه‌ای یکی از عوامل مؤثر در سوء مدیریت تعارض است، یافته کیخا و باقری مجد (۱۳۹۷) که مشاهده نمودند بین سبک‌های مدیریت تعارض با اخلاق سازمانی رابطه معناداری وجود دارد و ۴۲ درصد از تغییرات اخلاق سازمانی توسط سه بعد رقابت، همکاری و سازش تبیین می‌شود، یافته سرحدی مرادی و مهدی‌نژاد (۱۳۹۵) که بیان داشتند بین مدیریت تعارض مشارکتی، مصالحه و تطبیقی مدیران و جو رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد، ولی بین مدیریت تعارض رقابتی و اجتنابی و جو سازمانی رابطه معناداری مشاهده نشد، یافته یزدان‌شناس و خسروی (۱۳۹۵) که دریافتند یک جو ارتباطی حمایتی، تعامل باز، سازنده، صادقانه و مؤثر را تشویق می‌کند. از سوی دیگر یک جو ارتباطی دفاعی منجر به تعارض مخرب و رقابتی می‌شود، آلان و همکاران (۲۰۲۲) که نشان دادند اخلاق حرفه‌ای به طور معناداری بر راهبردهای مدیریت تعارض مدیران تأثیر دارد، یافته روبکوا و ویلیاموویچ (۲۰۲۲) که ایجاد یک منشور اخلاقی برای کارکنان خدماتی از بروز تعارض در یک سازمان جلوگیری می‌کند، یافته آپپالاکول و کومون (۲۰۱۷)، نشان دادند که ابعاد جو سازمانی ارتباط مثبت و معنی‌داری با مدیریت تعارض داشتند، با نتایج مومن‌پور، حسنی و قاسمزاده (۲۰۱۵) که نشان دادند افراد در سازمان‌هایی با جو اخلاقی بالا دارای درگیری شغلی بالایی خواهند بود، همسو است. در تبیین این یافته می‌توان گفت، تعارض می‌تواند خلاقیت را افزایش و نوآوری و تغییر را توسعه دهد و یا احتمالاً بتواند موجب تحلیل و ائتلاف انرژی و منابع در سازمان شود. به منظور مدیریت درست تعارض باید با برخورد صحیح و سازنده با کارکنان در جهت پویایی سازمان، آن‌ها را مدیریت نمود (کیخا و باقری مجد، ۱۳۹۷). سازمان‌ها می‌توانند با ایجاد جو اخلاقی در محیط کار باعث بروز پیامدهای مثبت فردی و سازمانی و در نتیجه افزایش بهره‌وری سازمان شوند (منتخب‌یگانه و همکاران، ۱۳۹۴). حاکم بودن جو اخلاقی در سازمان باعث

1. Chiva & Alegre

مدیریت تعارض به عنوان یکی از مهم‌ترین اقدامات سازمانی در اولویت برنامه‌های ادارات ورزش و جوانان استان گیلان قرار گیرد تا کارکنان از طریق شناسایی و فراهم نمودن بسترهای لازم، تعارض سازمان را کاهش دهند. همچنین، پیشنهاد می‌شود، پژوهشی مشابه در جامعه‌ای بزرگ‌تر، در استان‌های دیگر و در ارتباط با عوامل بازدارنده فراموشی هدفمند و جو اخلاقی مطلوب در سازمان بررسی شود.

منابع

براتی، مه‌ری، مستحفظیان، مینا، جعفری، سعید، و رهبری، سمیه (۱۳۹۸). طراحی مدل رابطه بین فراموشی سازمانی هدفمند و چابکی سازمانی با اثربخشی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان اصفهان. مطالعات مدیریت ورزشی، ۵۷(۱۱)، ۲۳۸-۲۱۷.

تاجی، الهام (۱۳۹۶). تعارض و استراتژی‌های مدیریت آن در سازمان. رویکردهای پژوهشی نو در علوم مدیریت، ۲(۱)، ۱۸۵-۲۰۲.

حاجی عزیزی، نادیا، دخت عصمتی، محدثه، مرادی، شیمیا (۱۳۸۷). فراموشی سازمانی رویکردی نوین در مدیریت دانش. فصلنامه علمی پژوهشی، ۲(۲۵)، ۳۱۷-۳۳۰.

خدیوی، اسداله، حسین زاده، مرضیه، جهانگیری میرشکارلو، نسیرین (۱۳۹۳). پیش‌بینی تعارض سازمانی بیمارستان‌های دولتی شهر تبریز بر اساس اخلاق حرفه‌ای پرستاران. مجله پرستاری و مامایی، ۱۲(۴)، ۳۱۴-۳۱۹.

خلیلی نودهی، ندا، کیاکجوری، کریم (۱۳۹۷). تاثیر نوع دوستی بر قابلیت یادگیری سازمانی ادراک شده با نقش میانجی تعارض ارتباطی ادارات ورزش و جوانان استان های گیلان و مازندران. پژوهش‌های معاصر در مدیریت ورزشی، ۱۵، ۷۱-۶۱.

رحمان سرشت، حسین، شجاعی، محمدحسین (۱۳۹۵). بررسی تاثیر نوع دوستی و تعارض در رابطه بر قابلیت یادگیری سازمانی در کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی. فصلنامه پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی، ۱۰، ۸۷-۱۱۱.

رنجبر، حامد (۱۳۹۴). بررسی رابطه مدیریت دانش و تعارض سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان اداره کل آموزش پرورش استان سمنان). چهارمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت، تهران.

سرحدی مرادی، علیرضا، مهدی نژاد، ولی (۱۳۹۵). رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض مدیران مقطع ابتدایی با ارتباطات سازمانی و جو مدرسه. پایان نامه کارشناسی ارشد علوم تربیتی گرایش مدیریت آموزشی، دانشگاه سیستان و بلوچستان.

اجتناب مدیر از تعارض شده و میزان تعارض را به حداقل می‌رساند. از سویی، جو اخلاقی در سازمان با کاهش رقابت جویی همراه است و مدیر تنها به فکر منافع خویش نبوده، بلکه منافع کارکنان را نیز مدنظر قرار می‌دهد که این امر می‌تواند باعث کاهش تعارض در سازمان شود. در واقع، اجتناب از تعارض، موجب کاهش دشمنی‌ها و اختلافات شده و به تقویت جو اخلاقی در سازمان کمک می‌کند (پارک، ۲۰۱۵). با افزایش جو اخلاقی در سازمان، کارکنان تمایل بالاتری به ایجاد ارتباط با هم دارند، فضای مطلوبی ایجاد می‌کنند و حمایت مناسبی از رفتارهای اخلاقی و دخالت نظر کارکنان رخ می‌دهد که کاهش تعارضات را به همراه دارد (خدیوی، حسین زاده و جهانگیری میرشکارلو، ۱۳۹۳). در حقیقت، سازمان‌ها می‌توانند در کنار برخورداری از دانش و تجربه، از جو اخلاقی نیز بهره‌مند باشند، می‌توانند با آمادگی و سرعت بیشتر به رفع تناقض‌های نوپا پرداخته، با ایجاد روابط صحیح و بالا بردن روحیه همکاری، تعارضات به وجود آمده در سازمان را به حداقل رسانده، در صورت بروز تعارض، راه‌حل‌های درست و منطقی برگزینند و در نتیجه هدف‌های سازمان را با صرف هزینه کمتر و کیفیت بهتر تحقق بخشند.

در کل می‌توان نتیجه گرفت که جو اخلاقی سازمانی و فراموشی سازمانی هدفمند با سبک‌های مدیریت تعارض کارکنان ادارات ورزش و جوانان مرتبط هستند. در ادارات ورزش و جوانان کارکنان باید تلاش کنند تا تعارض را در جهت نیل به هدف‌های سازمان هدایت نمایند و سبک همکاری، ایثار و مصالحه و به‌طورکلی مدیریت تعارض را با کمک روش حل مسئله و با همکاری و هماهنگی تمام افراد ذینفع حل و فصل نمایند. سازمان‌ها می‌توانند با بررسی دلایل تعارض و تقویت جو اخلاقی و فراموشی سازمانی به حل تضادها و تعارضات موجود دست یابند. پیشنهاد می‌شود،

محیط حسابداری با تاکید بر مولفه های اخلاق حرفه ای. اخلاق در علوم و فناوری، ۱۷، ۷۸-۸۹.

مکوندی، فواد، و نامور، احسان (۱۳۹۸). تأثیر اخلاق حرفه ای بر بهره وری سازمانی با نقش واسطه ای تعارض شغلی در فرماندهی انتظامی استان خوزستان. پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۲(۴)، ۳۳۹-۳۲۱.

منتخب یگانه، محمد، ارشدی، نسرين، نیسی، عبدالکاظم (۱۳۹۴). رابطه جو اخلاقی سازمانی با بهزیستی روانشناختی، تعهدسازمانی، استرس شغلی و قصد ترک شغل: نقش تعدیل‌کننده خود ارزشیابی‌های محوری. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۱۰(۱)، ۱۸-۹.

مندعلی‌زاده، زین، و نقش جواهری، صدف (۱۴۰۱). تأثیر فراموشی سازمانی هدفمند بر ظرفیت جذب دانش با نقش میانجی سرمایه انسانی (مورد مطالعه: وزارت ورزش و جوانان). فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی، آماده انتشار.

موسوی برده‌کش، نسرين (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و سبک‌های مدیریت تعارض مدیران دبیرستان‌های متوسطه استان آذربایجان غربی در سال تحصیلی ۹۲-۹۱. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی.

یزدان شناس، مهدی، و خسروی، هاجر (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین جو ارتباطات سازمانی و مدیریت تعارض. کنفرانس بین‌المللی مدیریت و حسابداری، تهران.

سیدنقوی، میرعلی، و قربانی پاچی، عقیل (۱۳۹۶). رابطه سبک های مدیریت تعارض با کارایی و اثربخشی نیروی انسانی با نقش تعدیلی خصوصیات شخصیتی. توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، ۴۴، ۶۰-۲۹.

شعبانی آزادینی، مهدی، و صفری، محمود (۱۳۹۹). رابطه اخلاق حرفه‌ای با مدیریت تعارض در مدیران دبیرستان‌های غرب استان مازندران. فصلنامه مدیریت و چشم‌انداز آموزش، ۲(۲)، ۵۹-۷۶.

شفیع‌پور مطلق، فرهاد (۱۴۰۰). رابطه سبک‌های مدیریت تعارض مدیران مدارس با اخلاق و عدالت سازمانی ادراک شده (مورد مطالعه: دبیران دوره دوم متوسطه شهر اصفهان). فصلنامه آموزش و پرورش متعالی، ۴(۱)، ۶۸۰۵۷.

صابری، علی، گودرزی، صمد، جاوید، مجید، و ممینی، یعقوب (۱۳۹۸). تأثیر هوش سیاسی بر انتخاب سبک‌های مدیریت تعارض مطالعه موردی: مدیران فدراسیون‌های ورزشی جمهوری اسلامی ایران. رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی، ۲۷(۷)، ۳۱-۲۳.

کیخا، حسین، و باقری مجد، روح اله (۱۳۹۷). بررسی رابطه بین سبک های مدیریت تعارض با فرهنگ سازمانی و اخلاق سازمانی در آموزش و پرورش شهرستان زاهدان. چهارمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی، تاجستان. محمودی جیدرق، یعقوب، پاک مرام، عسگر، عبدی، رسول، رضایی، نادر (۱۴۰۱). ارائه مدلی برای مدیریت تضاد و تعارض در Journal of Law and Management, 60, 2, 233-249.

Bagher Kord, Qasemi, M., & Ahmad Pour, A. (2014). Investigating the Connection of Organizational Intentional Forgetfulness with Improvements in Organizational Relationships in the Sports and Youth Organization in Sistan and Baluchestan Province. J. Appl. Environ. Biol. Sci, 2, 70-76.

Barimani, A., Rejeh, N., Heravi, M., & Tadrissi, S. (2018). Relationship between Ethical Climate and Intent to Quit of Critical Care Nurses. Med Ethics J, 43.

Chiva, R., & Alegre, J. (2009). Organizational learning capability and job satisfaction: an empirical assessment in the ceramic tile industry. British Journal of Management, 20(3), 323-340.

Chokprajakchat, S., & Sumretphol, N. (2017). Implementation of the code of professional ethics for Thai civil servants. Kasetsart Journal of Social Sciences, 38(2), 129-135.

De Holan, P. M., & Philips, N. (2004). Organizational forgetting as strategy (Vol. 2).

Einarsen, S., Skogstad, A., Rorvik, E., Lande, A., & Nielsen, N.B. (2018). Climate for conflict management, exposure to workplace bullying and work engagement: a moderated mediation analysis. The International Journal of

- Human Resource Management, 29 (3), 549-570.
- Ellwart, T., & Kluge, A. (2018). Psychological Perspectives on Intentional Forgetting: An Overview of Concepts and Literature. *KI - Künstliche Intelligenz*, 1-6. <https://doi.org/10.1007/s13218-018-00571-0>.
- Guinot, J., Chiva, R., & Mallen, F. (2015). The effects of altruism and relationship conflict on organizational learning. *International Journal of Conflict management*, 26(1), 85-112.
- Holan, P., & Phillips, N. (2004). Remembrance of things past? The dynamics of organizational forgetting. *Management Science*, 50, 1603-1613.
- Hsieh, H. H., & Wang, Y. D. (2016). Linking perceived ethical climate to organizational deviance: The cognitive, affective, and attitudinal mechanisms. *Journal of Business Research*, 69(9), 3600-3608.
- Kessler, S.R., Bruursema, K., Rodopman, B., & Spector, P.E. (2013). Leadership, interpersonal conflict, and counterproductive work behavior: An examination of the stressor-strain process. *Negotiation and Conflict Management Research*, 6 (3), 180-190.
- Kia, N., Halvorsen, B., & Bartram, T. (2019). Ethical Leadership And Employee In-Role Performance: The Mediating Roles Of Organisational Identification, Customer Orientation, Service Climate, And EthicalClimate. *Personnel Review*, 48(7), 1716-1733.
- Kluge, A., & Gronau, N. (2018) Intentional Forgetting in Organizations: The Importance of Eliminating Retrieval Cues for Implementing New Routines. *Front. Psychol.* 9, 51. doi: 10.3389/fpsyg.2018.00051
- Lau, P. Y. Y., Tong, J. L. Y. T., Lien, B. Y. H., Hsu, Y. C., & Chong, C. L. (2017). Ethical Work Climate, Employee Commitment And Proactive Customer Service Performance: Test Of The Mediating Effects Of Organizational Politics. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 8(35), 20-26.
- Lau, P., Jane, L. Y., Terpstra, T., Bella, Y.-H. L., & Yen-Chen, L. (2017). Ethical work climate, employee commitment and proactive customer service performance: Test of the mediating effects of organizational politics. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 20-26.
- Leal Rodriguez, A. L., Peris-Ortiz, M., & Leal-Millan, A. G. (2017). Fostering entrepreneurship by linking organizational unlearning and innovation: The Moderating Role of Family Business, *Management International/International Management/Gestión Internacional*. Winter 2017, 21(2), 86-94. 9.
- Luszczynska, A., & Schwarzer, R. (2015). *Social Cognitive Theory*. *Fac Health Sci Publ*, 225-251.
- Martin, K., & Cullen, J. (2006). Continuities and extensions of ethical climate theory: A metaanalytic review. *Journal of Business Ethics*, 175-194.
- Momenpour, N., Hasani, M., & Ghasemzadeh, A. (2015). *Biological Ethics Quarterly*. 5.
- Mullins, J. (2005). *Management and Organizational Behaviour*: Pearson Education.
- Nafei, W. (2017). The Impact of Organizational Forgetting on Knowledge Management: Evidence from Pharmaceutical Industry in Egypt. *International Business Research*, 10.
- Nguyen, V. (2015). Internal Migration, Networks and Gender Roles among Domestic Workers in Vietnam.
- Pardakhtchi, M. H. (2010). *Conflict Management. Management and Development Magazine*. 82-92.
- Park, H. M. (2015). Moon-Young Lee's Transcendence Ethics in Conflict Management: Lee's Nonviolence, Conflict Episode, and Principled Negotiation. *World Environment and Island Studies*, 6(2). 99-108.
- Parsch, J., & Baughman, M. (2010). Towards Healthy Organizations: The Use of Organization Development in Academic Libraries.
- Pinto-Moreira, P. (2021). Conflict Management Styles with Peers at Work: Gender and Levels of Education Differences. *Journal of EU Research in Business*, DOI: 10.5171/2021.427135.
- Rubtcova, M., & Vilyamovich, A. (2022). The code of ethics as a tool for managing ethical conflicts in the service sector organizations in the same way as in financial institutions in St. Petersburg, Russia. *Revista Cientifica Hermes*, 32, 202-227.
- Safarzad, R., Pouryani, H., & Farahnaki, E. (2016). Assessing the Relationship between Organizational Forgetting and Organizational Performance. *Applied mathematics in engineering, management and technology*, 105-115.
- Synder, W. M., & Cumming, T. G. (1998). Organization learning disorder: conceptual model and intervention hypotheses. *Humman Relation* 873- 895.