

ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه مدیریت تعارض در دبیرستان

فروزان باغبان زاده^۱، مرتضی امیدیان^۲، غلامحسین مکتبی^۳

تاریخ دریافت: ۹۷/۰۲/۱۴

تاریخ پذیرش: ۹۷/۰۸/۲۱

چکیده

دبیرستان مکانی است که در آن نوجوانانی با روابط پیچیده در حال تعامل با همسالانشان هستند؛ این وضعیت وجود تعارض را اجتناب‌ناپذیر می‌کند. در مطالعه حاضر، تعارض دانش‌آموزان به‌عنوان حالتی از رفتارها یا اهداف ناسازگار و تنش‌زا بین دانش‌آموزان با ارزش‌ها، سبک‌های ارتباطی و دیدگاه‌های مختلف تعریف می‌شود. در چنین شرایطی مهارت‌های اجتماعی، از جمله مهارت‌های مربوط به مدیریت تعارض، برای بهبود سازگاری اجتماعی و رفتاری دانش‌آموزان ضروری خواهد بود. موضوع ضروری برای رسیدن به این هدف، اندازه‌گیری مهارت حل تعارض است. پژوهش حاضر به‌منظور بررسی روایی و پایایی پرسشنامه مدیریت تعارض انجام گرفت. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه دانش‌آموزان دختر پایه دهم دوره دوم متوسطه شهرستان دزفول تشکیل بودند. تعداد ۳۰۰ نفر به روش تصادفی طبقه‌ای نسبی انتخاب و پرسشنامه‌ها را تکمیل کردند. پرسشنامه از همسانی درونی قابل‌قبولی برخوردار بود و ضرایب آلفای آن ۰/۸۱ است. همچنین برای بررسی روایی پرسشنامه نیز از روش تحلیل عامل تأییدی استفاده شد و نتایج نشان داد که با حذف سؤال ۱۲ و ۱۸ برازش داده‌ها حفظ شده و ساختار پرسشنامه برازش قابل‌قبولی با داده‌ها دارد. با توجه به داده‌های به‌دست آمده پرسشنامه مدیریت تعارض ابزار مناسبی برای اندازه‌گیری راهبردهای حل تعارض در دبیرستان است و از این پرسشنامه می‌توان برای پژوهش‌های مربوط به راهبردهای حل تعارض استفاده کرد.

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد روان‌شناسی تربیتی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

۲. دانشیار گروه روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، اهواز، ایران (نویسنده مسؤل)

morteza_omid@scu.ac.ir

۳. دانشیار گروه روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، اهواز، ایران

واژگان کلیدی: پایایی، روایی، مدیریت تعارض.

مقدمه

انسان موجودی اجتماعی است و ارتباط^۱ جزء جدانشدنی زندگی او می‌باشد. انسان‌ها روزانه به شکل‌های مختلف باهم در ارتباط هستند و افکار، احساسات و خواسته‌های خود را به یکدیگر انتقال می‌دهند. از این جهت مهارت برقراری ارتباط مؤثر به‌عنوان مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های سلامت روابط بین فردی و از عوامل تأثیرگذار در بهداشت روانی و اجتماعی افراد است (رحمتی زاده و خرم‌آبادی ۱۳۹۳). از سوی دیگر شایستگی‌های اجتماعی دانش‌آموزان در دنیای کنونی اهمیت فراوانی دارد (امام‌قلی وند، کدیور و شریفی، ۱۳۹۷) و مهارت حل تعارض و مدیریت آن اهمیت دوچندان پیدا می‌کند. به‌علاوه توجه به عنصر اجتماعی و تعامل بین دوستان اثر مهمی بر احساس بهزیستی افراد دارد (موسوی، یزدخواستی و محسنی تبریزی، ۱۳۹۷).

این موضوع در نوجوانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. نوجوانی در واقع، به‌عنوان یکی از مهم‌ترین مراحل زندگی فرد که شخصیت اخلاقی فرد در آن شکل می‌گیرد، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. از ویژگی‌های مهم این دوره می‌توان به روابط فرد نوجوان با همسالانش اشاره کرد که نقش مهمی در سازگاری و بهداشت روانی افراد در بزرگسالی ایفا می‌کند (استنبرگ و سیلک^۲، ۱۹۹۵). یکی از مهم‌ترین نهادهایی که در تمامی جوامع این ارتباطات در آن شکل می‌گیرد، نهادهای آموزشی هستند و در این میان مدرسه یکی از اصلی‌ترین نهادهای تعامل و ارتباط پس از خانواده است که زندگی اجتماعی فرد در آن شکل می‌گیرد. از سوی دیگر مدرسه مهم‌ترین نهاد آموزش و یادگیری است که استعدادها و توانایی‌های دانش‌آموزان در آن به بار می‌نشیند. مدرسه در واقع مکانی است که ارتباطات سالمی بین دانش‌آموزان در آن شکل می‌گیرد که برای استقلال آن‌ها در سنین بزرگسالی ضروری است. از سوی دیگر، پرورش شخصیت اخلاقی مثبت دانش‌آموزان به‌عنوان هدف غایی تعلیم و تربیت مستلزم توجه به نیازهای روان‌شناختی و اصول بهداشت روانی دانش‌آموزان است. آموزش و پرورش مؤثر نیز زمانی

1. communication
2. Steinberg & Silk

اتفاق می‌افتد که بین افراد مدرسه تعاملات صحیح برقرار شود (سلیمانی، ۱۳۸۴). در تعاملات انسانی عواملی همچون تفاوت در تجربیات، دیدگاه‌ها، ارزش‌ها و انتظارات، سبب به وجود آمدن تعارض‌ها و اختلاف‌نظرها می‌شود، پدیده‌ای رایج و طبیعی است؛ بنابراین جهت رسیدن به آموزش و تربیت مؤثر در مدرسه باید تعارض‌ها به صورت کارآمد حل و فصل شود تا نه تنها به عنوان مانعی در سر راه یادگیری نگینند، بلکه سبب یادگیری بیشتر شود (همان، ۱۳۸۴).

تعارض^۱، بخش اجتناب‌ناپذیر در روابط انسان و زندگی فردی و اجتماعی آن‌ها است و هر زمان و هر کجا که افراد به صورت جمعی یا گروهی کنار یکدیگر باشند، احتمال رخداد تعارض وجود دارد؛ بنابراین در تمامی روابط بین انسان‌ها همان‌طور که همکاری و دوستی وجود دارد، تعارض نیز وجود خواهد داشت (باباپورخیرالدین، ۱۳۸۵). تعارض در واقع یک کشمکش واضح حداقل بین دو طرف وابسته به هم است که هدف‌ها، مفاهیم، ارزش‌ها و یا اعتقادات ناسازگاری داشته باشند و زمانی که این ارزش، هدف و یا عقیده‌ها به طور طبیعی باهم متناقض شوند و در مورد آن‌ها توافقی صورت نگرفته باشد، ایجاد می‌گردد (مونوگراف^۲، ۲۰۰۷). برحسب طرف‌های موجود در تعارض، شش نوع تعارض درون فردی^۳، میان فردی^۴، درون گروهی^۵، میان گروهی^۶، درون سازمانی^۷ و میان سازمانی^۸ مطرح است. منظور از تعارض میان فردی (تعارض بررسی شده در این پژوهش)، مجموعه روابط میان دو یا چند نفر است که به دنبال اهدافی هستند که قبولشان برای همه در آن شرایط تحمل‌پذیر نیست (کولنتر^۹ ترجمه میرحسینی و کبیری، ۱۳۶۹). چنین تعارضی به دلیل تفاوت‌های شخصیتی، فشارهای ناشی از نقش، ناکامی‌ها، سوء تفاهم‌ها و ارتباطات نارسا و غیره پدید می‌آید. در واقع این نوع از تعارض بین دو یا چند فرد اتفاق می‌افتد که دارای دیدگاه‌ها، ارزش‌ها، آرزوها و سبک‌های ارتباطی متفاوتی هستند؛ از جمله رفتارهایی

- 1.conflict
- 2.Monograph
- 3.intrapersonal conflict
- 4.interpersonal conflict
- 5.intragroup conflict
- 6.intergroup conflict
- 7.intraorganizational conflict
- 8.interorganizational conflict
- 9.Keltner

که نشان از وجود تعارض بین افراد می‌دهد می‌توان به صحبت نکردن با یکدیگر و اعتنا نکردن به یکدیگر، بدگویی درباره یکدیگر، طردکردن و همدیگر را به‌عمد کوچک شمردن اشاره کرد (مقیم، ۱۳۷۷). به‌طور کلی تعارض به دو نوع سازنده و غیر سازنده تقسیم می‌شود که تعارض سازنده شامل سازگاری و راه‌حل‌های مناسب و مثبت و تعارض غیر سازنده شامل تهدید و راه‌حل‌های استبدادی و نامناسب می‌شود؛ بنابراین اگر تعارض‌ها به‌خوبی مدیریت شوند و راه‌حل‌های مناسبی برای حلشان به کار گرفته شود، پیامدهای سودمندی در پی خواهند داشت (رحیم^۱، ۱۹۸۹). در واقع، مهارت‌های اجتماعی^۲ از جمله مهارت‌هایی که به مدیریت تعارض^۳ زمانی که بحرانی می‌شوند مربوط می‌شوند، سبب بهبود سازگاری روانی و اجتماعی افراد خواهند شد (تام، تلویس و اورم^۴، ۲۰۱۸).

مطالعات متعدد در روانشناسی اجتماعی (شوستر^۵ ۱۹۹۶، مومندی و اتن^۶ ۱۹۹۸) نشان داده است که مهارت‌های حل تعارض ناکافی (پری، پری و کندی^۷، ۱۹۹۲) یا مهارت‌های سطح پایین مدیریت تعارض‌های درون‌گروهی (نوارا و رگولس^۸، ۲۰۰۷) ممکن است منجر به انحطاط آن‌ها در خشونت و قلدری شود. در واقع مشکلات رفتاری و ناهنجاری‌های دانش‌آموزان در مدرسه پدیده جدیدی نبوده و شامل طیف گسترده‌ای از رفتارهای غیرقابل قبول مانند عدم مشارکت در برنامه‌های کلاس، اختلال در کار دیگر دانش‌آموزان، خشونت (کلامی، فیزیکی)، ضرر رساندن به ساختمان، تجهیزات و امکانات مدرسه، قلدری و سایر رفتارهای تهاجمی است. روش‌های مورد استفاده در مدارس به‌ویژه ایران برای از بین بردن چنین رفتارهایی اعمال قدرت و استفاده از سیستم پاداش / مجازات و همچنین اخطار، سرزنش، خواستن والدین به مدرسه، مجازات جسمانی و در مواردی اخراج از مدرسه، از روش‌های رایج در مدرسه در برابر رفتارهای خشونت‌آمیز دانش‌آموزان است (شاه‌محمدی، ۲۰۱۴). این روش‌ها که اغلب بدون توجه به نیازهای کودکان، انتظارات، تعارض‌های رفتاری و مشکلات دانش‌آموزان انجام می‌شود در حقیقت، با ایجاد

-
- 1.Rahim
 - 2.social skills
 3. conflict Management
 4. Tamm, Tulviste & Urm
 - 5.Schuster
 - 6.Mummendy and Otten
 - 7.Perry.Perry and Kennedy
 - 8.Novara & Regulus

احساسات منفی در دانش آموزان، در آینده بعضی رفتارهای نامطلوب دیگر را به دنبال خواهد داشت. در سایر کشورها در دهه‌های اخیر برای تحلیل این مشکلات دانش آموزان، به این نتیجه رسیدند که باید به بررسی راهبردهای مقابله با تعارض‌های رفتاری دانش آموزان پرداخت و سیاست‌های مختلفی برای پیشگیری و کاهش تعارض‌ها بکار برد (شاه‌محمدی، ۲۰۱۴).

بنابراین مدیریت تعارض منافع تعارض‌های منفی را به حداقل می‌رساند و نتایج مثبت درگیری‌ها را با هدف بهبود آموزش در یک مدرسه افزایش می‌دهد (رحیم، ۲۰۰۲). در واقع راهبردهای مدیریت و حل تعارض رویکردهایی سازنده در تعارض‌های بین فردی و بین گروهی هستند. این راهبردها به افراد کمک می‌کنند تا هنگامی که در روابط خود با تعارض مواجه شدند، بتوانند با یکدیگر کار کنند و به راه‌حلی که طرفین در آن توافق داشته باشند دست یابند (رحمتی زاده و خرم‌آبادی، ۱۳۹۳). مورن^۱ (۲۰۰۱) نیز مدیریت تعارض را یک فلسفه و مجموعه‌ای از مهارت‌ها می‌داند که به افراد و گروه‌ها در درک بهتر و مقابله با درگیری‌ها در تمام جنبه‌های زندگی کمک می‌کند و مزیت عمده بررسی آن، به حداکثر رسیدن کارایی و افزایش سلامتی روان‌شناختی فرد می‌باشد.

در زمینه آموزش نیز، مدیریت تعارض به دانش آموزان اجازه می‌دهد تا تنش و مشکلات را که بخشی طبیعی از تعامل انسان در داخل و خارج از کلاس است، کاهش داده یا حل کنند. جوانانی که از کشمکش بیشتر دوری می‌کنند رضایت بیشتری از زندگی خواهند داشت (یوبینگر، هاندل و ماسورا،^۲ ۲۰۱۳). کارشناسان می‌گویند که تعارض‌های سازنده از لحاظ روان‌شناختی مفید هستند و سبب بهبود توانایی دانش آموزان و بهتر عمل کردن آن‌ها در شرایط سخت کاری خصوصاً زمانی که آن‌ها تحت استرس و فشار روانی هستند، می‌شوند (جانسون و جانسون،^۳ ۲۰۰۴).

در پژوهش‌هایی که در این رابطه صورت گرفته، بارل^۴ (۲۰۰۱) در مطالعه‌ای به این نتیجه رسید که سبک مدیریت تعارض سازش که با توانایی فداکاری، اطاعت از دستورات و انجام عمل همراه است، با موفقیت تحصیلی رابطه مثبت دارد، زیرا در این صورت

1.Moran
2.Ubinger, Handal & Massura
3.Johnson
4.Burrel

دانش‌آموزان راحت‌تر وقت خود را برای تحصیل اختصاص دهند. همچنین، بوم‌گاردنر^۱ (۲۰۱۲) در پژوهش خود در رابطه با سبک‌های حل تعارض و هویت تحصیلی به این نتیجه رسید که راهبرد حل تعارض همکاری (سبک برنده- برنده در درگیری‌ها) با تعهد تحصیلی، بهبود روابط بین افراد و حل مسئله خلاقانه و بهبود عملکرد تحصیلی دانش‌آموزان رابطه مثبت دارد.

بنابراین، پرداختن به بررسی پرسشنامه مدیریت تعارض از دو جهت حائز اهمیت است: نخست آنکه دانش‌آموزان می‌توانند از نتایج این پرسشنامه استفاده کنند تا از اینکه چگونه پاسخ طبیعی خود به درگیری را درک می‌کنند، اطلاع یابند. دوم آنکه با کمک درکی که از دیدگاه دیگر افراد درگیر در تعارض دارند، رویکرد مناسب را جهت مدیریت تعارض اعمال کنند. همچنین معلمان می‌توانند شیوه‌های آموزشی خود را از طریق ادغام آموزش‌های حل تعارض با موضوعات مربوط به تعارض ارتقا دهند. معلمان پس از ترکیب این آموزش‌های هدفمند با تمرین‌های هدایت‌شده و مستقل، می‌توانند به‌طور مداوم پرسشنامه مدیریت تعارض را اجرا کرده و روش خود را طبق آن تغییر دهند. این کار به معلمان فرصتی می‌دهد تا مبتنی بر اطلاعات به‌دست‌آمده از اجرای پرسشنامه، تصمیم‌گیری کنند و سبب افزایش توانایی‌های اساسی دانش‌آموزان در راستای درک و واکنش طبیعی آن‌ها نسبت به تعارض‌ها، زمینه تعارض‌ها و چگونگی استفاده مناسب از راهبردهای حل تعارض خود شود.

باتوجه به مطالب گفته شده و بیان اهمیت آن، این موضوع به‌عنوان محور بسیاری از پژوهش‌ها مورد توجه متخصصان حوزه روانشناسی تربیتی قرار گرفته‌است. مرور مطالعاتی که در چند سال اخیر به بررسی مدیریت تعارض‌ها پرداخته‌اند، نشان می‌دهد که اندازه‌گیری راهبردهای مدیریت و حل تعارض‌ها از طریق مداخله و پیش‌آزمون و پس‌آزمون شامل پرسشنامه‌ها و سناریوها (مورا، بونزیگنور و دیامانتی^۲، ۲۰۱۰)، دادن تصاویر و پرسش‌های باز پاسخ و بسته پاسخ (تام و همکاران^۳، ۲۰۱۸)، پرسشنامه سبک‌های مدیریت تعارض (کیلمن و توماس^۳، ۱۹۷۴)، (رحیم، ۱۹۸۳)، (موندی^۱، ۲۰۱۶) انجام گرفته‌است.

1. Baumgardner
2. Mura, Bonsignore, & Diamantini
3. Kilman & Thomas

مورا و همکاران (۲۰۱۰) در مطالعه‌ای به بررسی نقش درک محیطی به‌عنوان عامل تعیین‌کننده در انتخاب شیوه مدیریت تعارض تمرکز کرده‌اند. آن‌ها بر روی نمونه‌ای از ۴۸۵ دانش‌آموز دبیرستانی به مداخله آموزشی پرداختند. این دوره آموزشی پنج ماه طول کشید و عمدتاً شامل وظایف تعاملی مانند بحث‌های گروهی، کارگاه‌ها و نقش‌های مختلف با حداقل آموزش رسمی بود. این مداخله با پیش‌آزمون و پس‌آزمون همراه بود که برای آزمون دانش آموزان دو دسته پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفته شد. در گروه اول پرسشنامه مبتنی بر سه روش حل تعارض بود: اجتناب از تعارض، مذاکره و روش‌های خلاقانه. در گروه دوم پرسشنامه، سناریوها و داستان‌هایی نقل می‌شد. از سه سناریوی داده‌شده که شبیه سه سبک پرسشنامه اول بود از شاگردان خواسته می‌شد که موضع و شباهت خود را با سناریو مشخص کنند. هدف از این آموزش افزایش آگاهی دانش آموزان از نیروهای شناختی، اجتماعی و عاطفی که منجر به درگیری می‌شوند، است و در نتیجه به درک بهتری از محیط می‌انجامد؛ بنابراین، این مداخله به درک مثبت دانش آموزان از درگیری‌ها کمک کرد و روش پیشرفته‌ای برای حل آن‌ها و انگیزه قوی‌تری برای اجرای رویکردها فراهم آورد. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که دانشجویانی که دارای درک مثبت‌تری از همکلاسی‌های خود هستند، بیشتر مایل به اتخاذ استراتژی‌های سودمند مدیریت تعارض خواهند بود.

در پژوهشی دیگر تام و همکاران (۲۰۱۸) به مطالعه راهبردهای نوجوانان برای مدیریت درگیری‌های فرضی با دوستانشان و دلایل استفاده از این راهبردها پرداختند. نمونه شامل ۹۰۵ نوجوان ۱۴ ساله ساکن استونی بود. از شرکت‌کنندگان در ابتدا خواسته شد تا درگیری‌های اخیر خود با دوستانشان را به یاد آورده و یادداشت کنند. سپس به آن‌ها تصاویر مختلفی مربوط به درگیری، داده و از آن‌ها خواسته شد که به سه پرسش (دو پرسش باز پاسخ و یک پرسش بسته پاسخ) در رابطه با تصاویر پاسخ دهند. پرسش‌ها به ترتیب راجع به راهبردی که در رابطه با درگیری موجود در تصویر بکار می‌گیرند، دلایل به کار گرفتن آن راهبرد و اینکه چقدر این موقعیت درگیری برای آن‌ها و دوستانشان اتفاق می‌افتد، بودند. نتایج این پژوهش نشان داد که اغلب نوجوانان راهبرد مذاکره را در درگیری‌ها بکار می‌بردند ولی اینکه چه نوع راهبردی را بکار می‌گیرند به منبع درگیری نیز

بستگی دارد. همچنین راهبردهای طرد و قهر و دلایل خودخواهانه آن‌ها بیشتر در درگیری‌های شدیدی رایج بود که به روابط بین فردی افراد آسیب می‌زد و یا تهدیدی برای به استقلال رسیدن آن‌ها بود.

توماس و کلیمن (۱۹۷۴) پنج بعد مدیریت تعارض مهربانه، سلطه‌گرانه، همراهانه، مصالحه‌گرانه و اجتنابی را در پرسشنامه خود سنجیده است. این ابعاد شبیه به پنج بعد از ابعاد رحیم (۱۹۸۳) شامل رقابت، سازش، اجتناب، همکاری و مصالحه است که در پرسشنامه خود در خصوص سبک‌های مدیریت تعارض آن‌ها را سنجیده است. موندی (۲۰۱۶)، در مطالعه‌ای دیگر، تأثیر سبک‌های مدیریت تعارض مدیران بر عملکرد تحصیلی دانش آموزان در مدارس متوسطه دولتی شهرستان مکنونی را بررسی کرده است. او پرسشنامه‌ای را که چهار سبک مدیریت تعارض مصالحه، رقابت، همکاری و سازش را می‌سنجد به معلمان و مدیران در رابطه با سبکی که مدیران در رابطه با مدیریت تعارض بکار می‌گیرند ارائه داد. نتایج نمایانگر آن است که مدیران در شهرستان مکنونی از چهار سبک مدیریت تعارض استفاده می‌کنند که درصد بالایی از معلمان و مدیران سبک رقابتی را به‌عنوان سبکی از مدیریت تعارض که در مدارس استفاده می‌شود انتخاب کردند. همچنین طبق نتایج تعداد زیادی از مدارس وجود داشت که مدیران آن‌ها از سبک مدیریت تعارض مصالحه و سازگاری استفاده می‌کردند.

با توجه به نتایج پژوهش‌های مختلف، مدیریت تعارض متغیری اساسی و مهم در موفقیت تحصیلی و سلامت روانی دانش آموزان است. همچنین با وجود مطالعات بسیاری که ارتباط این سازه را با دیگر متغیرها سنجیده‌اند، خلأ مهمی در سنجش مدیریت تعارض دانش آموزان خصوصاً سنین متوسطه وجود دارد. علاوه بر این، با وجود پژوهش‌هایی که با استفاده از ابزارهای فوق برای اندازه‌گیری مدیریت تعارض انجام شده، کمبود پرسشنامه‌ای مدادی کاغذی که مدیریت تعارض را در دانش آموزان متوسطه اندازه‌گیری کند، در ایران احساس می‌شود. به همین دلیل، معرفی و ارائه ابزار مناسب برای ارزیابی مناسب این متغیر ضروری است. به همین جهت در این پژوهش به بررسی پایایی و روایی پرسشنامه مدیریت تعارض^۱ (مرکز تحقیقات یادگیری دانشگاه کانزاس^۲) پرداخته شده است. این

1. Conflict Management Questionnaire

2. University of Kansas, Center for Research on Learning

پرسشنامه در حال حاضر برای سنجش راهبردهای مدیریت تعارض دانش آموزان در دبیرستان‌های آمریکا به کار می‌رود و در پژوهش حاضر به منظور اعتباریابی و تعیین ویژگی‌های روان‌سنجی جهت بکار گرفتن آن در داخل کشور بررسی می‌گردد. لذا تحقیق حاضر در این راستا انجام شده است. بر این اساس هدف این مطالعه معرفی پرسشنامه مدیریت تعارض در دانش آموزان همراه با بررسی پایایی^۱ و روایی^۲ آن است.

به همین منظور درباره پرسشنامه راهبردهای حل تعارض دو سؤال زیر مطرح می‌شود:

آیا پرسشنامه راهبردهای حل تعارض برای دانش آموزان متوسطه دارای پایایی است؟

آیا پرسشنامه راهبردهای حل تعارض برای دانش آموزان متوسطه دارای روایی است؟

روش

جامعه آماری پژوهش شامل کلیه دانش آموزان دختر پایه دهم دوره دوم متوسطه شهر دزفول بود. دلیل انتخاب پایه دهم توصیه آموزش و پرورش منطقه بود که پایه یازدهم به دلیل سنگینی برنامه درسی، نمی‌توانند در تکمیل پرسشنامه‌ها همکاری کنند. این دانش آموزان در سال تحصیلی ۹۶-۹۷ مشغول به تحصیل بودند. از تمامی شهرستان و مناطق تابعه تنها دبیرستان‌های سطح شهر با حدود ۱۳۰۰ دانش آموز انتخاب شدند. بر اساس جدول کرجسی و مورگان^۳ (۱۹۷۰) با این جامعه، حجم نمونه ۲۹۷ نفر است؛ که تعداد ۳۰۰ پرسشنامه با روش تصادفی طبقه‌ای نسبی بین دانش آموزان توزیع گردید. برای انتخاب تصادفی شرکت کنندگان در مرحله اول از بین دبیرستان‌های دخترانه دزفول، ۶ دبیرستان از بین سه منطقه (شمال، مرکز و جنوب) شهر دزفول انتخاب گردید، در مرحله بعد از ۲ دبیرستان هر منطقه، به نسبت دانش آموزان در هر سه رشته تجربی، انسانی و ریاضی، جمعاً ۳۰۰ پرسشنامه بین دانش آموزان توزیع و جمع‌آوری شدند. تعداد دانش آموزان با توجه به نسبت هر رشته، ۱۸۷ نفر در رشته علوم تجربی، ۹۴ نفر رشته انسانی و ۱۹ نفر رشته ریاضی و فیزیک بودند.

جهت سنجش راهبردهای حل تعارض از پرسشنامه مدیریت تعارض استفاده شده است.

این پرسشنامه در سال ۲۰۱۵ توسط مرکز تحقیقات یادگیری دانشگاه کانزاس در آمریکا

1. reliability

2. Validity

3. krejcie, R.V. & Morgan, D.W.

برای نخستین بار نشر یافت و بررسی‌های گسترده‌ای در ارتباط با این پرسشنامه صورت گرفت که نتایج این پژوهش‌ها منجر به شناسایی سه مؤلفه ضروری برای موفقیت در مدیریت تعارض شد. در پی این بررسی‌ها مشخص شد که مدیریت تعارض مستلزم آن است که افراد پاسخ طبیعی خود را به درگیری درک کنند، زمینه درگیری یا به عبارت دیگر دیدگاه دیگر افراد درگیر در تعارض را درک نموده و رویکردهای مدیریت تعارض را که مناسب آن وضعیت هستند، مورد استفاده قرار دهند.

شکل کنونی این پرسشنامه توسط گامر اریکسون، سوکاپ، نونان و مگرن^۱ (۲۰۱۶) طراحی شده و سپس توسط یک مترجم زبان انگلیسی و دانشجوی کارشناسی ارشد رشته روان‌شناسی زیر نظر استاد راهنما به فارسی ترجمه شده است. سپس توسط ۵ نفر از اساتید روان‌شناسی تربیتی جهت مشخص کردن مقیاس‌های آن مورد بازبینی قرار گرفته شد. ضمناً قبل از اجرای اصلی، پرسشنامه‌ها به صورت آزمایشی بر روی چند نفر از دانش‌آموزان برای کنترل قابل درک بودن، شفافیت سؤالات و درک دستورالعمل‌ها اجرا شده است. این پرسشنامه شامل ۳ خرده مقیاس و ۲۱ گویه می‌باشد که شامل درک پاسخ طبیعی فرد به تعارض (۵-۱)، درک زمینه تعارض (۱۱-۶) و رویکرد اعمال شده در تعارض (۲۱-۱۲) است که روی طیف‌های درجه‌ای لیکرت از هیچ شباهتی به من ندارد (۱) تا خیلی شبیه من است (۵) قرار دارند. لازم به ذکر است که سؤالات (۱۲، ۱۸، ۲۱) به صورت وارونه نمره‌گذاری شدند.

این پرسشنامه در حال حاضر در دانش‌آموزان مدارس متوسطه و دبیرستان در کشور آمریکا مورد آزمایش قرار می‌گیرد. معلمان پرسشنامه را با ارائه آدرس سایت نظرسنجی^۲ و کد نظرسنجی در اختیار دانش‌آموزان قرار می‌دهند. سپس دانش‌آموز کد نظرسنجی و شماره دانش‌آموزی را که توسط معلم تعیین شده است وارد می‌کنند. دانش‌آموزان پرسشنامه را تکمیل می‌کنند. نتایج به صورت خودکار برای دانش‌آموزان نشان داده می‌شود و پس از تکمیل پرسشنامه در دسترس آن‌ها قرار می‌گیرد. این کار آن‌ها را قادر می‌سازد بلافاصله از نتایج اطلاع یابند. همچنین معلمان با ایجاد حساب کاربری و دنبال

1. Gaumer Erickson. Soukup. Noonan & McGurn
2. <http://ResearchCollaboration.org>

کردن دستورالعمل‌های ارائه شده در وب‌سایت می‌توانند به صورت رایگان به نتایج فردی و جمعی دانش آموزان در قالب نمودار و یا فایل خام داده‌ها در Excel دست یابند.

یافته‌ها

یافته‌های به دست آمده از دو قسمت پایایی و روایی ارائه می‌شوند و از هر قسمت از زوایای دیگری مورد بررسی قرار می‌گیرند. برای به دست آوردن اعتبار پرسشنامه مدیریت تعارض و پاسخ به سؤال اول پژوهش از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. نتایج محاسبه ضریب پایایی در جدول ۱ گزارش شده است.

جدول ۱. ضرایب آلفای کرونباخ خرده مقیاس‌ها و نمره کل پرسشنامه مدیریت تعارض

مقیاس‌ها	ضریب پایایی (آلفای کرونباخ)
درک پاسخ طبیعی	۰/۶۶
درک زمینه	۰/۶۱
رویکرد اعمال	۰/۶۳ بدون سؤال ۱۲ و ۱۸ و ۰/۶۶
نمره کل	۰/۷۹ بدون سؤال ۱۲ و ۱۸ و ۰/۸۱

شاخص‌های ضرایب پایایی جدول ۱ نشان می‌دهد که پرسشنامه مدیریت تعارض از پایایی قابل قبول و کافی برخوردار است. از آنجایی که برازش این پرسشنامه بدون سؤال‌های ۱۲ و ۱۸ تأیید شده است، پایایی آن نیز همراه با این دو پرسش و بدون آن در جدول ۱ نشان داده شده است.

به منظور تعیین روایی پرسشنامه مدیریت تعارض و پاسخ به سؤال دوم پژوهش از نسخه ۲۲ نرم‌افزار AMOS استفاده شد و با توجه به مشخص نبودن خرده مقیاس‌ها در پرسشنامه نسخه اصلی، پیش فرض اساسی محقق آن است که هر عامل با زیرمجموعه خاصی از متغیرها ارتباط دارد و محقق در مورد تعداد سؤال‌های مربوط به هر عامل قبل از انجام پژوهش، پیش فرض معینی داشته است که عوامل و گویه‌های مربوط به هر عامل در جدول ۳ ارائه شده است. لذا در این پژوهش به منظور تحلیل این ابزار به دو صورت یک عاملی (یک نمره کل) و سه عاملی اقدام شده که شاخص‌های برازش هر دو مدل و نتایج حاصل در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲. خلاصه شاخص های نیکویی برازش پرسشنامه مدیریت تعارض

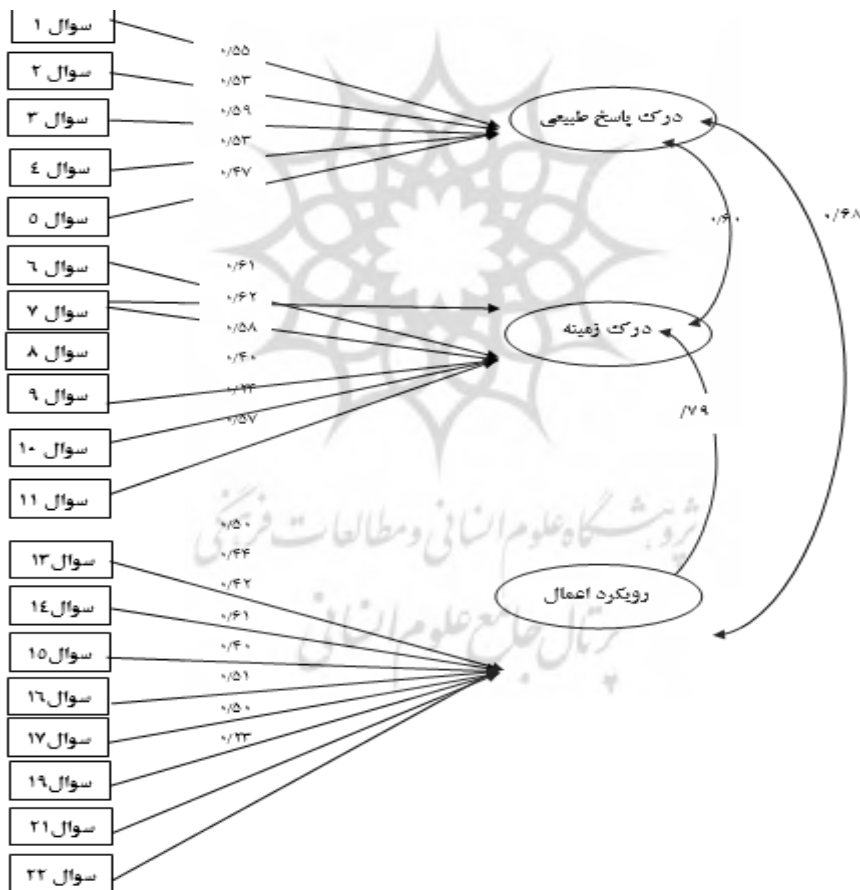
RAMSEA	CFI	IFI	AGFI	GFI	χ^2/DF	χ^2	DF	انحصار الگو
۰/۰۷۸	۰/۷۳	۰/۷۴	۰/۸۴	۰/۸۷	۲/۸۲	۴۲۸/۶۶	۱۵۲	یک عامل
۰/۰۶۰	۰/۸۵	۰/۸۵	۰/۸۸	۰/۹۱	۲/۰۸	۲۹۹/۰۸	۱۴۴	سه عامل

نتایج مندرج در جدول ۲ نشان داد که شاخص های مجذور خی دو^۱ (χ^2) ۲۹۹/۰۸، درجه آزادی^۲ (DF) ۱۴۴ و مجذور خی نسبی^۳ (χ^2/df) برابر با ۲/۰۸ است. شاخص های نیکویی برازش^۴ (GFI) /، شاخص برازندگی فزاینده^۵ (IFI) ۰/۸۵، شاخص برازندگی تطبیقی^۶ (CFI) ۰/۸۵، شاخص نیکویی برازش تعدیل شده^۷ (AGFI) ۰/۸۸ و جذر میانگین مجذورات خطای تقریب^۸ (RMSEA) ۰/۰۶۰ است. در خصوص مقادیر این گونه شاخص ها لازم به ذکر است: هر میزان که مجذور خی دو (χ^2) از صفر بزرگ تر باشد، مدل برازش کمتری دارد. همچنین مجذور خی نسبی (χ^2/df) کمتر از ۳ و نزدیک به آن به عنوان ملاکی قراردادی برای برازندگی مدل به حساب می آید. علاوه بر این مقادیر بالاتر از ۰/۹ در ارتباط با شاخص های (GFI) (AGFI) (IFI) (CFI) حاکی از برازش عالی با داده ها است و هر چه مقدار دو شاخص برازش افزایشی (IFI) و برازش تطبیقی (CFI) به یک نزدیک تر باشد برازش بهتر است. در ارتباط با جذر میانگین مجذورات خطای تقریب (RMSEA)، مقادیر بزرگ تر از ۰/۱ برازش ضعیف، مقادیر ۰/۰۵ تا ۰/۰۸ بیانگر خطای منطقی تقریب و مقادیر ۰/۰۵ یا کمتر نشان دهنده برازش عالی هستند (شایبروک^۹، ۱۹۹۰).

بنابراین، مقادیر تحلیل که با حذف سؤال ۱۲ و ۱۸ صورت گرفته است، حاکی از برازش مناسب و خوب مدل می باشد و بر اساس نتایج موجود در جدول، تحلیل سه عاملی

1. Chi- square
2. Degree of Freedom
3. Normed Chi-Square
4. Goodness of Fit Index
5. Incremental Fit Index
6. Comparative Fit Index
7. Adjusted Goodness of Fit Index
8. Root-Mean-Square-Error of Approximation
9. Schaubroeck

با در نظر گرفتن ۳ خرده مقیاس درک پاسخ طبیعی، درک زمینه تعارض و رویکرد اعمال طبق سؤالاتی که به صورت پیش فرض و با نظر اساتید در نظر گرفته شده بود، نسبت به مدل تک عاملی برآزش بهتری با داده‌ها دارد؛ بنابراین با استناد به این تحلیل سؤال دوم پژوهش نیز تأیید می‌شود. مدل سه عاملی تحلیل شده در نمودار ۱ نشان داده شده است. لازم به ذکر است که در نمودار ۱، بیضی‌ها عوامل و مستطیل‌ها، ماده‌های پرسشنامه مدیریت تعارض را نشان می‌دهند. همچنین پیکان‌های رسم شده از هر ماده به عامل‌ها بیانگر آن است که هر ماده روی کدام عامل بار می‌گیرد و عدد نوشته شده روی آن‌ها نیز نشان از میزان واریانس ماده‌ها را که از سوی عامل قابل تبیین است، می‌دهد. همچنین پیکان‌های دوسویه همبستگی بین ۳ عامل را نشان می‌دهد.



نمودار ۱. بار عاملی استاندارد مدل سه عاملی پرسشنامه مدیریت تعارض

جدول ۳. عوامل و گویه های پرسشنامه مدیریت تعارض

عامل ۱. درک پاسخ طبیعی

۱. می توانم برای مقابله با یک اختلاف به چندین روش مختلف فکر کنم.

۲. در مورد چگونگی واکنش طبیعی خود نسبت به کشمکش، چاره اندیشی می کنم.

۳. در مورد اینکه چگونه بیشتر درگیری ها یا اختلافات را مدیریت می کنم، از خودم راضی هستم.

۴. راه هایی که برای حل و فصل کشمکش ها بکار می گیرم، معمولاً برایم نتیجه بخش است.

۵. واکنش من نسبت به پاسخ های مختلف، متفاوت است.

عامل ۲. درک زمینه

۶. در یک بحث سعی می کنم دیدگاه طرف مقابل را درک کنم.

۷. زمانی که کسی از من ناراحت است، سعی می کنم دلیلش را پیدا کنم.

۸. اگر دو دوست بحثی باهم داشتند سعی می کنم تا هر دو طرف درگیری را درک کنم.

۹. هنگامی که اشخاصی درگیر می شود، سعی می کنم موضوع را حل کنم، فقط به این دلیل که آن ها حس و حال بدی دارند.

۱۰. هنگام وجود اختلاف سعی می کنم به جای نتیجه گیری سریع، علت و دلیل اختلاف را پیدا کنم.

۱۱. اگر اختلافی به دلیل یک سوء تفاهم به وجود آمده است، سعی می کنم آن را بفهمم.

عامل ۳. رویکرد اعمال

۱۲. (حذف) وقتی از دوستم عصبانی هستم، از صحبت با او اجتناب می کنم.

۱۳. سعی می کنم تا راه حل های برد-برد (راه حلی که دو طرف راضی باشند) را برای یک اختلاف پیدا کنم.

۱۴. هنگامی که با شخصی اختلافی دارم، در مورد اینکه چه احساسی دارم، صحبت می کنم و به آن ها گوش می دهم تا در مورد احساسشان صحبت کنند.

۱۵. هنگامی که در یک اختلاف درگیر هستم، ساکت می ایستم و در مورد حرفی که باید بزنم یا کاری که باید انجام دهم، فکر می کنم.

۱۶. در طول یک درگیری، سعی می کنم راهی برای سازش و توافق پیدا کنم.

۱۷. اگر از شخصی عصبانی باشم، هنگامی که با او صحبت می کنم، سعی می کنم آرامش خودم را حفظ کنم.

۱۸. (حذف) سعی می کنم در هر درگیری و اختلاف و بحثی برنده باشم، حتی اگر در این بحث دوستانم را از دست بدهم.

۱۹. هنگامی که با شخصی اختلاف دارم، سعی می کنم تا در این مورد با او صحبت کنم.

۲۰. هنگامی که با کسی اختلافی دارم، از موقعیتم دفاع می کنم اما در این روند، شخص مقابل را پایین نمی آورم.

۲۱. در طول یک اختلاف، اغلب چیزهایی می گویم که بعداً پشیمان می شوم.

جدول ۴. پارامترهای الگوی اندازه‌گیری پرسشنامه مدیریت تعارض در تحلیل عامل تأییدی

سؤال	بار عاملی غیراستاندارد	بار عاملی استاندارد شده	خطای معیار برآورد شده	t	P
۱	۱/۲۱	۰/۵۵	۰/۲۱۱	۵/۸۲۸	***
۲	۱/۱۷	۰/۵۳	۰/۲۰۳	۵/۷۶۴	***
۳	۱/۳۶	۰/۵۹	۰/۲۲۴	۶/۰۴۸	***
۴	۱/۰۷	۰/۵۳	۰/۱۸۷	۵/۷۴۲	***
۵	۱/۰۰۰	۰/۴۷			***
۶	۱/۲۳	۰/۶۱	۰/۱۶۷	۷/۳۵۷	***
۷	۱/۱۶	۰/۶۲	۰/۱۵۶	۷/۴۵۸	***
۸	۱/۲۵	۰/۵۸	۰/۱۷۴	۷/۱۵۴	***
۹	۰/۸۵	۰/۴۰	۰/۱۵۶	۵/۴۴۱	***
۱۰	۰/۷۹	۰/۲۴	۰/۲۳۹	۳/۳۲۹	***
۱۱	۱/۰۰۰	۰/۵۷			***
۱۳	۱/۰۱	۰/۵۰	۰/۱۶۵	۶/۱۲۹	***
۱۴	۰/۹۷	۰/۴۴	۰/۱۷۱	۶/۶۶۹	***
۱۵	۰/۹۳	۰/۴۲	۰/۱۷۰	۵/۴۹۸	***
۱۶	۱/۲۶	۰/۶۱	۰/۱۸۲	۶/۹۲۱	***
۱۷	۰/۸۸	۰/۴۰	۰/۱۶۵	۵/۳۲۶	***
۱۹	۱/۰۸	۰/۵۱	۰/۱۷۴	۶/۲۳۴	***
۲۰	۱/۰۰۰	۰/۵۰			***
۲۱	۰/۵۳	۰/۲۳	۰/۱۶۰	۳/۳۲۹	***

جدول ۴، مهم‌ترین پارامترهای اندازه‌گیری سازه یعنی بارهای عاملی غیراستاندارد و استاندارد شده رگرسیون و سطوح معناداری آن‌ها میان عامل‌های مکنون و ماده‌های پرسشنامه مدیریت تعارض را نشان می‌دهد. همان‌گونه که در جدول مشاهده می‌شود، وزن‌های رگرسیون برای پارامترهای (۵، ۱۱، ۲۰) محاسبه نشده است. با توجه به سطح معناداری بارهای عاملی، تمام اوزان در سطح $P < ۰/۰۰۰۱$ از لحاظ آماری معنادار هستند و به‌جز سؤال ۱۲ و ۱۸ که معنادار نبوده و حذف شدند، هیچ سؤالی از عامل‌ها نباید حذف شود.

بحث و نتیجه‌گیری

همان‌گونه که قبلاً اشاره شد تعارض بخش اجتناب‌ناپذیر روابط خصوصاً روابط بین فردی است و راهبردهای مدیریت اختلافات به جهت استفاده از آن‌ها برای اداره تعارضات در مدارس ضروری هستند. لذا به‌منظور تعیین سبک‌های مدیریت تعارض دانش‌آموزان در پژوهش حاضر بررسی اعتبار و روایی پرسشنامه مدیریت تعارض مورد مطالعه قرار گرفت. ضرایب آلفای کرونباخ برای کل مقیاس و هر یک از عوامل درک پاسخ طبیعی، درک زمینه‌درگیری و رویکرد اعمال بین ۰/۸۱ و ۰/۶۶ به دست آمد که نشان داد پرسشنامه مدیریت تعارض از پایایی و اعتبار قابل‌قبولی برخوردار است. از نظر بررسی روایی، با استفاده از تحلیل عامل تأییدی برازش مدل با داده‌ها تأیید شد و شاخص‌های مجذور خی‌نسبی (χ^2 / df) ۲/۰۸، نیکویی برازش (GFI) ۰/۹۱، برازندگی فزاینده (IFI) ۰/۸۵، برازندگی تطبیقی (CFI) ۰/۸۵ و جذر میانگین مجذورات خطای تقریب (RMSEA) ۰/۰۶۰ گزارش شد که نشان از برازش کافی و بهتر مدل سه‌عاملی نسبت به مدل تک‌عاملی با حذف دو سؤال ۱۲ و ۱۸ می‌دهد. بر این اساس از بین عوامل موجود در ابزار حاضر عامل رویکرد اعمال که بر اساس آن دانش‌آموزان سبک‌های مدیریت تعارض را که مناسب وضعیت درگیری هستند، مورد استفاده قرار می‌دهند مشخص می‌کنند و سبک‌های مختلف مدیریت تعارض در آن دیده می‌شود که با عوامل پرسشنامه رحیم (۱۹۸۳) شامل سبک‌های اجتنابی، رقابتی، همکارانه، سازش و مصالحه همچنین ابزار مدیریت تعارض توماس و کیلمن (۱۹۷۴) شامل عوامل مصالحه‌گراانه و اجتنابی و همچنین مقیاس اندازه‌گیری مدیریت تعارض موندی (۲۰۱۶) شامل سبک‌های مصالحه، رقابت، همکاری و سازش مشابه است و می‌تواند در کنار این ابزارها برای اندازه‌گیری رویکرد حل تعارض بکار گرفته شود. در تبیین این یافته می‌توان گفت که استفاده از هیچ‌یک از این سبک‌ها مردود شمرده نمی‌شود بلکه در موقعیت‌های مختلف می‌توان از هر کدام از این سبک‌ها استفاده کرد. نکته اساسی مدیریت تعارض نیز همان هنر به کار بردن سبک مناسب در موقعیت مناسب است. از سوی دیگر معمولاً هر فرد در یکی از سبک‌های فوق غالب است. به گفته مازلو^۱ (۱۹۸۲) اگر تنها ابزاری که شما در دسترس دارید یک چکش باشد،

گرایش خواهید داشت که هر مشکل را به‌عنوان یک میخ ببینید (به نقل از اکستین^۱ ۱۹۹۸)؛ بنابراین اگر تنها از یک سبک مدیریت برای حل تعارض استفاده شود، محدودیت‌های زیادی در زمینه به وجود خواهد آمد؛ بنابراین عامل درک پاسخ طبیعی فرد یعنی نخستین عامل موجود در ابزار اهمیت می‌یابد و آگاهی از پاسخ طبیعی فرد به تعارض به وی کمک می‌کند تا استفاده از سبک‌های دیگر را در خود گسترش دهد.

با وجود برازش کافی و ویژگی‌های روان‌سنجی قابل قبول این ابزار با محدودیت‌هایی به‌ویژه در زمینه بررسی روایی آن همراه است. به همین سبب انجام پژوهش‌های دیگری در رابطه با اعتبار یابی و تأیید یافته‌های این پژوهش ضروری است. همچنین کاربرد این ابزار در سطح گسترده، نیازمند به کار گرفتن از آن در سطح‌های وسیع و بافت‌های مختلف اجتماعی دیگر است. با این وجود، در مجموع، سهولت استفاده، کوتاه بودن و بررسی سه عامل مهم از سبک‌های مدیریت تعارض از نقاط قوت در بکار گرفتن این پرسشنامه است، به‌علاوه که مسئله مدیریت تعارض در مدارس مسئله مهمی است و ابزارهای بررسی و اندازه‌گیری آن در ایران محدود است؛ همچنین از آنجایی که این پرسشنامه نتایجی در خصوص رویکردهای طبیعی درک شده دانش‌آموزان و رویکردهای اتخاذ شده در درگیری آن‌ها به دست می‌دهد، سبب افزایش خودآگاهی دانش‌آموزان و درک معلمان نسبت به این موضوع شده و در اتخاذ رویکردهای مناسب مدیریت تعارض تأثیر بسزایی دارد و ابزار مهمی بشمار می‌آید؛ بنابراین به پژوهشگران علاقه‌مند به این حوزه استفاده از ابزار موردبررسی پیشنهاد می‌شود. این مقیاس می‌تواند در موقعیت‌های تربیتی مورد استفاده قرار گیرد و زمینه پژوهش‌های گسترده در قلمرو روانشناسی تربیتی را موجب شود.

منابع

امام‌قلی‌وند، فاطمه، کدیور، پروین و شریفی، حسن پاشا (۱۳۹۷). شاخص‌های روان‌سنجی پرسشنامه شایستگی هیجانی^۰ اجتماعی دانش‌آموزان (SECQ). فصلنامه اندازه‌گیری تربیتی، ۹ (۳۳)، ۷۹-۱۰۱.

انتظامی بیان، نرگس؛ احقر، قدسی و شعبانی گیل چالان، حسن. (۱۳۹۶). تأثیر یادگیری خودتنظیمی بر سبک‌های حل تعارض دانش‌آموزان دوره راهنمایی. رویکردهای نوین آموزشی، ۱۲ (۱)، ۱۱۰-۱۲۹.

بابا پور خیرالدین، جلیل (۱۳۸۵). بررسی رابطه بین شیوه‌های حل تعارض ارتباطی و سلامت روان‌شناختی دانشجویان. فصلنامه علمی پژوهشی روان‌شناسی دانشگاه تبریز، ۱ (۴)، ۲۷-۴۶.

رحمتی زاده، خداداد و خرم‌آبادی، یدالله (۱۳۹۳). بهبود روابط بین فردی و مهارت‌های حل تعارضات در دانش‌آموزان. همایش بین‌المللی مدیریت، تهران، موسسه سفیران فرهنگی مبین.

سلیمانی، نادر (۱۳۸۴). بررسی رابطه رضایت شغلی و روحیه کارکنان مدارس با کاربرد سبک‌های مدیریت تعارض. نشریه پژوهش‌های تربیتی، ۲ (۲۱)، ۸۵-۱۰۵.

کولتزر، جان (بی تا) (۱۳۶۹). ارتباط گفتاری میان مردم، اکبر میرحسینی و قاسم کبیری. تهران: انتشارات امیرکبیر.

مقیمتی، محمد (۱۳۷۷). سازمان و مدیریت. تهران: انتشارات ترمه.

موسوی، مهری سادات؛ یزدخواستی، بهجت و محسنی تیریزی، علیرضا (۱۳۹۷). طراحی مدل سنجش ابعاد اجتماعی بهزیستی ذهنی. فصلنامه اندازه‌گیری تربیتی، ۸ (۳۱)، ۱۱۳-۱۵۰.

- Baumgardner, A. (2012). *Conflict Management Styles: The Start of Effective Conflict Managemen*. New York. Education, Coach Training and Credentials.
- Burrell, B. (2001). *Conflict Management*, New York. Irwin.
- Dee, J. R., Henkin, A. B., & Holman, F. B. (2004). Reconciling Differences: Conflict Management Strategies of Catholic College and University Presidents. *Higher Education*, 47(2), 177-196.
- Eckstein, D. (1998). Styles of conflict management. *The Family Journal*, 6(3), 240-243.
- Gaumer Erickson, A. S. Soukup, J. H. Noonan, P. M., & McGurn, L. (2016). *Conflict Management Questionnaire*. Lawrence, KS: University of Kansas, Center for Research on Learning.
- Kilman, R. H., & Thomas, K. W. (1974). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*, Xicom, Incorporated.
- krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Maslow, A. H. (1982). *La Amplitud Potencial de la Naturaleza Humana*. México, D. F.: Trillas.

- Monograph on the Internet: McNamarea C. (2007). Basics of Conflict Management, Adapted from the Field Guide to Leadership and Supervision.
- Muindi, E. N. (2016). Influence of principals' conflict management styles on academic performance in public secondary schools in Makueni sub-county. Makueni County (Doctoral Dissertation).
- Mummendey, A., & Otten, S., (1998). Positive-Negative Asymmetry in Social Discrimination, In W. Stroebe, & M. Hewstone (eds.). *European Review of Social Psychology*, 9, 107-143, Chichester: Wiley.
- Mura, G., Bonsignore, V., & Diamantini, D. (2010). Conflict Management Among Secondary School Students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 2402-2408.
- Novara D., Regoliosi L., (2007), *I Bulli Non Sanno Litigare*, Roma. Carrocci Faber.
- Perry, D.G., Perry, L.C. & Kennedy, E. (1992). Conflict and the Development of Antisocial Behavior, In C. Urlinger Shantz & W.W. Hartup (Eds.). *Conflict in child and adolescent development*, Cambridge: Cambridge University Press, 301-329.
- Rahim, M. A. (1983). *Theory and Research in Conflict Management*, New York, NY: Praeger Publishing.
- Rahim, M. A. (2002). Toward a Theory of Managing Organizational Conflict. *The International Journal of Conflict Management*, 13, 206-235.
- Rahim, M.A. (1986). Managing Conflict in Organization. *Journal of Social Psychology*, 126(1), 79-86.
- Schaubroeck, J. (1990). Investigating Reciprocal Causation in Organizational Behavior Research. *Journal of Organizational Behavior*, 11(1), 17-28.
- Schuster B., (1996). Rejection, Exclusion, and Harassment at Work and in Schools: An Integration of Results from Research on Mobbing, Bullying, and Peer-Rejection. *European Psychologist*, 1. 293-317.
- Shahmohammadi, N. (2014). Conflict Management among Secondary School Students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 159:630-635.
- Steinberg, L., & Silk, J. S. (2002). *Parenting Adolescents, Handbook of parenting*, 1, 103-133.
- Tamm, A., Tulviste, T., & Urm, A. (2018). Resolving Conflicts with Friends: Adolescents' Strategies and Reasons behind These Strategies. *Journal of Adolescence*, 64, 72-80.
- Tschannen-Moran, M. (2001). The effects of a state-wide conflict management initiative in schools. *American Secondary Education*, 2-32.
- Ubinger, M. E., Handal, P. J., & Massura, C. E. (2013). Adolescent Adjustment: The Hazards of Conflict Avoidance and the Benefits of Conflict Resolution. *Psychology*, 4(01), 50.