



دانشکده علوم انسانی

**بررسی رابطه سبک های مدیریت تعارض با اثربخشی مدیران
دبیرستانهای دخترانه دولتی شهر تهران در سال تحصیلی
۱۳۸۶-۸۷**

نگارش

شهناز جلوخانی نیارکی

استاد راهنما: دکتر صادق نصری

استاد مشاور: مجید ابراهیم دماوندی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت آموزشی

اسفند ۱۳۸۷

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



دانشکده علوم انسانی

**بررسی رابطه سبک های مدیریت تعارض با اثربخشی مدیران
دبیرستانهای دخترانه دولتی شهر تهران در سال تحصیلی
۱۳۸۶-۸۷**

نگارش

شهناز جلوخانی نیارکی

استاد راهنما: دکتر صادق نصری

استاد مشاور: مجید ابراهیم دماوندی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت آموزشی

اسفند ۱۳۸۷

باسمه تعالی



دانشگاه تربیت مدرس شهید رجایی

مدیریت تحصیلات تکمیلی

تعهد نامه اصالت اثر

اینجانب شهناز جلوخانی نیارکی متعهد می شوم که مطالب مندرج در این پایان نامه/رساله حاصل کار پژوهشی اینجانب است و دستاورد های پژوهشی دیگران که در این پژوهش از آنها استفاده شده است، مطابق مقررات ارجاع و در فهرست منابع و مأخذ ذکر گردیده است. این پایان نامه / رساله قبلاً برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است. در صورت اثبات تخلف (در هر زمان) مدرک تحصیلی صادر شده توسط دانشگاه از اعتبار ساقط خواهد شد.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه تربیت مدرس شهید رجایی می باشد .

نام و نام خانوادگی دانشجو

امضاء

صور تجلسه دفاع پایان نامه تحصیلی دوره کارشناسی ارشد

با تأییدات خداوند متعال و با استعانت از حضرت ولی عصر (عج) جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد خانم شهناز جلوخانی نیارکی رشته مدیریت آموزشی تحت عنوان بررسی رابطه سبک‌های مدیریت تعارض با اثر بخشی دبیرستان‌های دخترانه دولتی شهر تهران در سال تحصیلی ۸۷-۸۶، که در تاریخ ۸۷/۱۲/۲۷ با حضور هیأت محترم داوران در دانشگاه تربیت مدرس شیراز برگزار گردید و نتیجه به شرح زیر اعلام گردید.

قبول (باجرجه امتیاز ۱۸۱۰۰۰) دفاع مجدد مردود.

۱- عالی (۲۰-۱۸)

۲- بسیار خوب (۱۷/۹۹-۱۶)

۳- خوب (۱۵/۹۹-۱۴)

۴- قابل قبول (۱۳/۹۹-۱۲)

امضاء	مرتبه علمی	نام و نام خانوادگی	اعضاء
	استادیار	دکتر صادق نصری	استاد راهنما
	مربی	آقای مجیدا براهیم دماوندی	استاد مشاور
	استادیار	دکتر علیرضا عصاره	استاد داور داخلی
	استاد ۲۷	دکتر محمدرضا بهرنگی	استاد داور خارجی
	کارشناس ارشد	خانم معصومه شهبازی	نماینده تحصیلات تکمیلی

دکتر فاطمه علی احمدی

رئیس دانشکده علوم انسانی

تهران - لویزان - کد پستی ۱۶۷۸۸۱۵۸۱۱ - صندوق پستی ۱۶۳-۱۶۷۸۵ تلفن ۲۲۹۷۰۰۳۳-۹

نمبر ۲۲۹۷۰۰۳۳ پست الکترونیکی: sru@sru.ac.ir

تقدیم به:

پدر و مادر عزیزم

که همواره بهترین مشوق من در تحصیل علم و دانش بوده

و

خود را مرهون محبت بی دریغشان می دانم.

تشکر و قدردانی :

نخست استاد آفرینش را سپاس می گویم که نعمت سلامتی و تداوم هستی را به من ارزانی داشت، خدایی که در عمق ناملایمات هستی و در بحرانی ترین زوایای زندگی ام بهترین یار و یاور من بوده است.

بدین وسیله از

زحمات ارزشمند اساتید ارجمند و فرزانه جناب آقای دکتر صادق نصری

و

جناب آقای مجید ابراهیم دماوندی به خاطر نظارت دقیق، علمی و راهنمایی های خردمندانه و سعه صدرشان در تدوین و ارائه پژوهش حاضر سپاسگزاری می نمایم.

جلوخوانی

اسفند ۸۷

بسم...الرحمن الرحيم

چکیده پژوهش

عنوان پژوهش: بررسی رابطه سبک های مدیریت تعارض با اثربخشی مدیران

دبیرستانهای دخترانه دولتی شهر تهران در سال تحصیلی ۸۷-۱۳۸۶

در پژوهش حاضر سعی بر این بوده است تا مدیران دبیرستانهای دخترانه دولتی را از نظر سبک های شناخته شده مدیریت تعارض مورد مطالعه و بررسی قرار داده و سپس رابطه آن را با اثربخشی آنها بررسی نماید. فرضیه های مورد بررسی در این تحقیق عبارتند از: (۱) بین راهبرد عدم مقابله با میزان اثربخشی مدیران رابطه منفی وجود دارد. (۲) بین راهبرد راه حل گرایي با میزان اثربخشی مدیران رابطه مثبت وجود دارد. (۳) بین راهبرد کنترل با میزان اثربخشی مدیران رابطه منفی وجود دارد. (۴) بین سبک های مدیریت تعارض با میزان اثربخشی مدیران رابطه وجود دارد. تحقیق حاضر از نظر هدف، تحقیق کاربردی و از لحاظ روش مطالعه ای توصیفی-همبستگی بوده است. جامعه آماری پژوهش را تعداد ۱۳۴۹۸ نفر از کارکنان (دبیران، معاونین آموزشی و پرورشی، مربیان تربیتی، مشاوران، دفترداران، متصدیان آزمایشگاه و متصدیان کارگاه، کتابداران) دبیرستانهای دخترانه دولتی شهر تهران در سال تحصیلی ۸۷-۸۶ تشکیل داده اند. نمونه پژوهش مشتمل بر ۳۷۹ نفر بوده است که به شیوه نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای از مناطق آموزش و پرورش شهر تهران، مناطق ۳، ۴، ۵، ۶ و ۱۸ انتخاب شدند. ابزارهای گردآوری اطلاعات عبارت بودند از: الف) پرسشنامه سنجش سبک های مدیریت تعارض رایینز، (۱۹۹۹). ب) پرسشنامه سنجش اثربخشی جمشیدی، (۱۳۷۹). براساس بررسی های انجام شده ابزارهای پژوهش از روایی و پایایی قابل توجه برخوردار بودند. داده های به دست آمده از پژوهش با استفاده از شاخص های آمار توصیفی (شامل انواع جدول فراوانی ها، میانگین و انحراف معیار و ضریب همبستگی پاره ای) و هم چنین رگرسیون چند متغیری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. برخی از نتایج پژوهش عبارت بودند از: (۱) بین راهبرد عدم مقابله و اثربخشی ارتباط معناداری وجود دارد. (۲) بین راهبرد راه حل گرایي و اثربخشی ارتباط معناداری وجود دارد. (۳) بین راهبرد کنترل و اثربخشی ارتباط معناداری وجود دارد. (۴) ارتباط معناداری بین راهبرد های مدیریت تعارض و اثربخشی وجود دارد. کلید واژه ها: سبک های مدیریت تعارض، راهبرد عدم مقابله، راهبرد راه حل گرایي، راهبرد کنترل، اثربخشی، مدارس

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: کلیات پژوهش
۲	(۱-۱) مقدمه
۳	(۲-۱) بیان مسأله
۵	(۳-۱) اهمیت و ضرورت پژوهش
۷	(۴-۱) اهداف تحقیق
۷	(۵-۱) فرضیه ها
۷	(۶-۱) تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها و مفاهیم
	فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش
۱۱	(۱-۲) مقدمه
۱۱	الف: مبانی نظری
۱۲	(۲-۲) سازمان و مدیریت
۱۲	(۱-۲-۲) سازمان
۱۳	(۲-۲-۲) مدیریت
۱۳	(۳-۲-۲) مدیریت آموزشی
۱۳	(۴-۲-۲) اهمیت مدیریت آموزشی
۱۳	(۵-۲-۲) مدیر آموزشی
۱۴	(۶-۲-۲) رفتار سازمانی
۱۴	(۷-۲-۲) اهمیت رفتار سازمانی
۱۴	(۸-۲-۲) نهضت روابط انسانی
۱۴	(۱-۳-۲) مفهوم و تعاریف تعارض
۱۵	(۲-۳-۲) مدیریت تعارض

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۵	(۳-۳-۲) انواع نگرش ها نسبت به مدیریت تعارض
۱۶	(۴-۳-۲) تعارض از دیدگاه مکاتب و صاحب نظران مدیریت
۱۷	(۵-۳-۲) انواع و اقسام تعارض
۱۹	(۶-۳-۲) نظریات مختلف در ارتباط با تعارض
۲۰	(۷-۳-۲) روند شکل گیری تعارض
۲۶	(۸-۳-۲) سبک های حل تعارض از نظر پوتنام و ویلسون
۲۷	(۹-۳-۲) رابطه تعارض و عملکرد
۲۸	(۱۰-۳-۲) منابع تعارض
۲۸	(۱۱-۳-۲) عوامل تعارض را در سازمان
۳۱	(۱۲-۳-۲) انواع موقعیت های تعارض
۳۱	(۱۳-۳-۲) تعارض در سازمان
۳۲	(۱۴-۳-۲) مدیریت تعارض و سبک های آن
۳۴	(۱۵-۳-۲) راهبردهای مدیریت تعارض در سازمان ها
۳۵	(۱۶-۳-۲) راهبرد های کاهش تعارض
۳۵	(۱۷-۳-۲) مدیریت و استفاده خلاق از تعارض
۳۶	(۱۸-۳-۲) عوامل مؤثر بر فرآیند مدیریت تعارض
۳۶	(۱۹-۳-۲) چه سازمان هایی نیاز به تعارض دارند
۳۷	(۲۰-۳-۲) راهکارهایی جهت ایجاد تعارض در سازمان
۳۷	(۱-۴-۲) تعاریف اثربخشی
۳۷	(۲-۴-۲) مدل های اثربخشی از دیدگاه صاحب نظران

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۳۸	(۳-۴-۲) رویکردهای اثربخشی
۴۰	(۴-۴-۲) شاخص های اثربخشی از دیدگاه صاحب نظران
۴۱	(۵-۴-۲) شاخص های مهم سازمان های اثربخش
۴۱	(۶-۴-۲) عوامل مؤثر بر اثربخشی سازمان
۴۱	(۷-۴-۲) شاخص های اثربخشی سازمان
۴۱	(۸-۴-۲) اثربخشی سازمان را چه چیزی تعیین می کند؟
۴۲	(۹-۴-۲) مدل سه بعدی اثربخشی
۴۳	(۱۰-۴-۲) اثربخشی عملکرد
۴۳	(۱۱-۴-۲) مهارت های مدیران اثربخش
۴۴	(۱۲-۴-۲) ویژگی مدیران اثربخش
۴۴	(۱۳-۴-۲) ویژگی های رفتاری مدیر اثربخش
۴۵	(۱۴-۴-۲) ویژگی مدارس اثربخش
۴۵	(۱۵-۴-۲) مهارت های موفقیت آور برای مدیران مدارس
۴۵	(۱۶-۴-۲) اثربخش ترین سبک
۴۶	ب: پیشینه پژوهش
۴۶	(۵-۲) تحقیقات انجام شده پیرامون سبک های تعارض
۴۶	الف) تحقیقات انجام شده در داخل کشور
۴۷	ب) تحقیقات انجام شده در خارج کشور
۴۹	(۱-۵-۲) نتیجه گیری کلی از تحقیقات داخلی
۴۹	(۲-۵-۲) نتیجه گیری کلی در ارتباط با مسأله پژوهش

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل سوم: روش پژوهش
۵۲	(۱-۳) مقدمه
۵۲	(۲-۳) طرح تحقیق
۵۳	(۳-۳) جامعه آماری، نمونه و روش نمونه گیری
۵۳	(۱-۳-۳) جامعه آماری
۵۳	(۲-۳-۳) روش و طرح نمونه برداری
۵۳	(۴-۳) ابزار گردآوری داده ها
۵۶	(۵-۳) روش های تجزیه و تحلیل داده ها
۵۶	(۱-۵-۳) روش های توصیفی
۵۶	(۲-۵-۳) روش های استنباطی
۵۶	(۳-۵-۳) مطالعه مقدماتی
	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها
۵۸	(۱-۴) مقدمه
۵۸	(۲-۴) یافته های توصیفی
۵۸	(۱-۲-۴) یافته های توصیفی مربوط به آزمودنیها
۶۵	(۲-۲-۴) یافته های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش
۷۱	(۳-۴) یافته های استنباطی یا مربوط به فرضیه ها
۷۱	(۱-۳-۴) فرضیه اول
۷۱	(۲-۳-۴) فرضیه دوم
۷۲	(۳-۳-۴) فرضیه سوم
۷۲	(۴-۳-۴) فرضیه چهارم

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۷۳	(۴-۴) نتایج استنباطی تحلیل مدل‌های چند متغیره تحقیق
۷۳	(۱-۴-۴) برازش مدل تحلیل رگرسیون چند متغیره
	فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری
۷۶	(۱-۵) مقدمه
۷۶	(۲-۵) خلاصه یافته ها
۷۷	(۳-۵) بحث در نتایج
۸۱	(۴-۵) پیشنهادات
۸۱	(۱-۴-۵) پیشنهادات عملی
۸۱	(۲-۴-۵) پیشنهاد به مدیران
۸۱	(۳-۴-۵) پیشنهاد به پژوهشگران بعدی
۸۲	(۵-۵) محدودیت ها
۸۲	(۱-۵-۵) محدودیت های اجرایی
۸۲	(۲-۵-۵) محدودیت های علمی
۸۳	منابع فارسی
۸۶	منابع لاتین

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۱۷	جدول شماره ۲-۱، مقایسه مفروضات سنتی و نوین نسبت به تعارض
۳۰	جدول شماره ۲-۲، عوامل تعارض را در سازمان
۳۵	جدول شماره ۲-۳، راهبردهای کاهش تعارض میان گروهی
۵۷	جدول شماره ۴-۱، توزیع فراوانی مدرک تحصیلی کارکنان
۵۸	جدول شماره ۴-۲، توزیع فراوانی رشته تحصیلی کارکنان
۵۹	جدول شماره ۴-۳، توزیع فراوانی سابقه خدمت کارکنان
۶۰	جدول شماره ۴-۴، توزیع فراوانی مدرک تحصیلی مدیران مدارس
۶۱	جدول شماره ۴-۵، توزیع فراوانی رشته تحصیلی مدیران مدارس
۶۲	جدول شماره ۴-۶، توزیع فراوانی سابقه مدیریت مدیران مدارس
۶۳	جدول شماره ۴-۷، توزیع فراوانی سابقه خدمت مدیران مدارس
	جدول شماره ۴-۸، توزیع فراوانی و پاسخهای گروه کارکنان نسبت به گویه های مربوط
۶۵	به راهبرد عدم مقابله مدیریت تعارض مدیران
	جدول شماره ۴-۹، توزیع فراوانی و پاسخهای گروه کارکنان نسبت به گویه های مربوط
۶۶	به راهبرد راه حل گرایی مدیریت تعارض مدیران
	جدول شماره ۴-۱۰، توزیع فراوانی و پاسخهای گروه کارکنان نسبت به گویه های مربوط
۶۷	به راهبرد کنترل مدیریت تعارض مدیران
	جدول شماره ۴-۱۱، توزیع فراوانی و پاسخهای گروه کارکنان نسبت به گویه های مربوط
۶۸-۷۰	به سنجش اثربخشی مدیران
۷۰	جدول شماره ۴-۱۲، ضریب همبستگی راهبرد عدم مقابله و اثربخشی
۷۱	جدول شماره ۴-۱۳، ضریب همبستگی راهبرد راه حل گرایی و اثربخشی
۷۱	جدول شماره ۴-۱۴، ضریب همبستگی راهبرد کنترل و اثربخشی

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۷۱	جدول شماره ۴-۱۵، رگرسیون چند متغیره ارتباط بین راهبردهای مدیریت تعارض با اثربخشی
۷۲	جدول شماره ۴-۱۶، رگرسیون چند متغیره با اثربخشی

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۵۸	نمودار شماره ۱-۴، توزیع فراوانی مدرک تحصیلی کارکنان
۵۹	نمودار شماره ۲-۴، توزیع فراوانی رشته تحصیلی کارکنان
۶۰	نمودار شماره ۳-۴، توزیع فراوانی سابقه خدمت کارکنان
۶۱	نمودار شماره ۴-۴، توزیع فراوانی مدرک تحصیلی مدیران مدارس
۶۲	نمودار شماره ۵-۴، توزیع فراوانی رشته تحصیلی مدیران مدارس
۶۳	نمودار شماره ۶-۴، توزیع فراوانی سابقه مدیریت مدیران مدارس
۶۴	نمودار شماره ۷-۴، توزیع فراوانی سابقه خدمت مدیران مدارس

فهرست اشکال

صفحه	عنوان
۱۸	شکل شماره ۱-۲، انواع تعارض
۱۸	شکل شماره ۲-۲، اقسام تعارض
۲۰	شکل شماره ۳-۲، مدل مراحل تعارض پوندی
۲۱	شکل شماره ۴-۲، مدل تعارض رحیم
۲۲	شکل شماره ۵-۲، مدل فرآیند تعارض از دیدگاه رایینز
۲۴	شکل شماره ۶-۲، شیوه های حل تعارض (با توجه به قصد و نیت فرد)
۲۸	شکل شماره ۷-۲، منابع ایجاد تعارض
۴۲	شکل شماره ۸-۲، مدل سه بعدی اثربخشی

فصل اول:

کلیات پژوهش

فصل اول

کلیات پژوهش

(۱-۱) مقدمه :

امروزه صاحب‌نظران مدیریت بر این باورند که نیروی انسانی به عنوان اصلی‌ترین دارایی سازمانها مطرح است و وجود روابط سالم مبتنی بر همکاری و همدلی بین این منابع ارزشمند از جمله مهمترین عوامل اساسی برای موفقیت در همه سازمانها اعم از صنعتی، اداری، خدماتی، آموزشی و مانند آنهاست.

از طرف دیگر، با توجه به پیچیدگی روزافزون سازمانها و تفاوت در اندیشه، نگرش و باورهای افراد، تعارض^۱ به عنوان جزئی اجتناب‌ناپذیر از زندگی سازمانی امروز مطرح است. نکته قابل توجه اینجاست که اجتناب‌ناپذیر بودن تعارض دلیل بر منفی بودن آن نیست، بلکه چه بسا اگر تعارض خوب مدیریت شود، برای سازمان مفید نیز باشد. به عبارت دیگر، تعارض سکه‌ای است که دو وجه مثبت و منفی دارد و شیوه برخورد و یا رویارویی با آن است که اثر آن را برای سازمان تعیین می‌کند. از این رو، بی‌شک توانایی مدیریت و کنترل پدیده تعارض در سازمانها از مهمترین مهارتهای مدیریت است که مدیران امروز نیازمند آن هستند. لذا اگر عده‌ای معتقدند که "تعارض موضوعی است که فکر انسان را بیش از هر چیز دیگری، به جز خدا و عشق - به خود مشغول کرده است" (رابینز^۲، ۱۹۹۰، ص ۲۱۱)، ادعایی پوچ و بیهوده نکرده‌اند. آنچه در قرآن کریم تحت عناوین نور و ظلمت، حق و باطل یا خیر و شر و عدل و ظلم آمده است و داستانهای فراوانی چون داستان موسی و فرعون، دقیانوس و اصحاب کهف و غیره همه نشانگر وجود تعارض می‌باشند (میرکمالی، ۱۳۷۱، ص ۴۸).

در این میان "سازمان، با ماهیتی که دارد زمین‌باروری برای پرورش و رشد تعارضات و عدم توافقهاست" (فرهنگی، ۱۳۶۹، ص ۱۵).

اگرچه، اصول کاهش تعارض که به وسیله عده‌ای از مدیران و دانشمندان علوم اجتماعی تدوین شده است، ممکن است برای بعضی از سازمانهای بحرانی مثل ارتش و یا سازمانهای معمولی مانند شرکتهای تولیدی - صنعتی اعتبار داشته باشد، ولی سازمانهایی مانند مراکز تحقیق و توسعه، دانشگاهها و مدارس که مسئولیت وجودآوردن دانش و تکنولوژی را برعهده دارند، ممکن است معتبر

^۱-conflict

^۲-Robbins

نباشد (میرکمالی، ۱۳۷۱، صص ۴۸-۵۹). بنابراین، تنها موضوع مهم و قابل تأمل در مورد این گونه سازمانها، چگونگی حل و فصل تعارض و "مدیریت تعارض" است.

بر اساس آنچه گفته شد، مسأله اصلی در سازمانها این نیست که آیا تعارض وجود دارد یا ندارد، زیرا در هر حال و علیرغم کوششهای مدیریت جهت جلوگیری از آن، تعارض حضور دائمی و همیشگی در سازمانها خواهد داشت، نکته مهم این است که مدیران به هنگام وقوع تعارض چگونه در مقابل آن واکنش نشان می دهند، با چه شیوه هائی به حل و فصل آن می پردازند؟ آیا شیوه های برخورد مدیران با کشمکشها مطلوب، مؤثر، سازنده و یا بالعکس نامطلوب، غیراثربخش و بحران زا است؟

این موضوع از آن جهت اهمیت دارد که سازنده یا مخرب از کار درآمدن تعارض تا حد زیادی بستگی به چگونگی مدیریت و کنترل آن دارد. بدین معنی که اگر به طور آگاهانه و منطقی با تعارض برخورد گردد، نه تنها اثر منفی برجای نخواهد گذاشت، بلکه خود به عنوان یک نیروی مثبت و سازنده در حیات سازمان می تواند بکار گرفته شود و بالعکس، در صورتی که "برخورد درستی با تعارض نشود آثار منفی از آن برجای خواهد ماند" (میرکمالی، ۱۳۷۱، صص ۵۸-۵۹).

با ارائه مفهوم تعارض، سطوح و انواع آن و رابطه آن با اثربخشی، سبکها و راهبردهای مدیریت تعارض سعی می شود گامی در راستای آشنائی مدیران با این مهارت مدیریتی برداشته شود.

(۲-۱) بیان مسأله :

کار روزمره مدیران تا حد زیادی براساس روابط شخصی با دیگران و مبادله اطلاعات استوار است. با این وجود، روابط میان افراد راهی بسوی اختلافات و عدم توافقیهای بالقوه در محیط کار و به عبارتی تعارضات می گشاید. این اختلافات و عدم توافقیها، گاهی مشکلاتی به وجود می آورند که نه تنها بر نتایج کار افراد اثر می گذارند، بلکه بر رضایت مندی و اثربخشی کار آنان نیز مؤثرند. مدیری که آشنا به اصول اساسی تعارض و سبک های مدیریت تعارض باشد، دارای آمادگی بیشتری خواهد بود تا به طور موفقیت آمیز با این موقعیت های اجتناب ناپذیر برخورد کند.

بررسی روشهای گذشته مدیریت در این زمینه نشان می دهد که، اغلب مدیران غالباً از گزینه های غلط راهبرد استفاده می کنند. مقوله مدیریت تعارض از جمله مباحث فوق العاده پراهمیت و صاحب ادبیات غنی و از جمله موضوعهای جالب توجه و درخور تأمل به شمار می آید (منوریان و علیخانی، ۱۳۸۰، ص ۳۸).

امروزه نقش آموزش و پرورش در توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جوامع به صورت یک باور عمومی درآمده است، به طوری که از آن به عنوان یک زیربنای توسعه یاد می شود و آموزش و پرورش نه تنها عامل مهمی در توسعه یک جامعه که به عنوان مرکز ثقلی برای آموزش به شمار رفته

^۱ -conflict management