

تأثير جودة الحياة الوظيفية في تقليل الصراع التنظيمي

خنساء محمد حسن عبد الرزاق / باحثة

أ.م.د. صفاء جواد عبد الحسين / الجامعة التقنية الوسطى / الكلية التقنية الادارية / بغداد

P: ISSN : 1813-6729

E : ISSN : 2707-1359

<https://doi.org/10.31272/jae.i137.1137>

مقبول للنشر بتاريخ: 2022/8/2

تاريخ أستلام البحث : 2022/6/19

المستخلص

يهدف البحث الى تحديد مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية بأبعاده (بيئة العمل , النمو والتطور الوظيفي) في تقليل الصراع التنظيمي بأبعاده (التسوية , التعاون) ويعود اختيار موضوع البحث الى ظهور خلافات وصراعات داخل المنظمة بين العاملين بسبب التنافس على المناصب والمزايا وعدم المساواة في الحقوق والواجبات الذي يؤدي الى الصراع التنظيمي الذي له تأثير سلبي على اداء العاملين ويمكن ابراز المشكلة من خلال التساؤل الرئيسي (هل يمكن تقليل الصراع التنظيمي من خلال جودة الحياة الوظيفية في المنظمة) يسهم هذا البحث في مساعدة ادارة المستشفى المبحوث الى ضرورة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية كونها تساهم في تقليل الصراع التنظيمي وبذلك توفر بيئة عمل مناسبة ومن اهم فرضيات البحث توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية وابعادها وتقليل الصراع التنظيمي وابعاده في المستشفى وقد تضمن البحث مستشفى بلد العام وشملت عينة البحث موظفي مستشفى بلد العام بكافة التخصصات واعتمد المنهج (الوصفي التحليلي) في البحث مستخدما الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات ووزعت على عينة عشوائية من الموظفين في مستشفى بلد من كافة التخصصات (الطبية , والادارية , والفنية) وبلغ عدد الاستبانات الموزعة (130) واستردت منها (124) جميعها صالحة للتحليل بنسبة استرجاع (96%) ومن الاساليب الاحصائية المستخدمة (الوسط الحسابي, والانحراف المعياري, ومعامل الاختلاف) واستخدم برنامج SPSS - ver.24 في تحليل البيانات وتوصلت نتائج البحث الى وجود علاقة ارتباط وتأثير بين كل بعد من ابعاد جودة حياة العمل مع الصراع التنظيمي ومن اهم التوصيات التأكيد على ادارة المستشفى بتطبيق جودة حياة العمل بأبعادها لتأثيره في تقليل الصراع التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية , بيئة العمل , الصراع التنظيمي , التسوية , مستشفى بلد العام .



مجلة الإدارة والاقتصاد

مجلد 48 العدد 137 / آذار / 2023

الصفحات : 56 - 70

* بحث مستل من رسالة ماجستير .

المقدمة

يعد المورد البشري شريان الحياة وقلبها النابض للمنظمة، فهو الاداة الأكثر فاعلية، والتي تسهم في تحقيق النجاح والتفوق في عالم الاعمال، فالمورد البشري هو المسؤول بشكل مباشر على بقاء المنظمة واستمرارها ونموها. اهتمت الدراسة بقياس مستوى جودة الحياة الوظيفية في مستشفى بلد العام بأبعاد مختلفة وتحديات جديدة متعمقة بتحفيز طاقات الأفراد الإبداعية، وتعزيز القدرة التنافسية، والتزام الموظفين والمشاركة في تحقيق الأهداف التنظيمية وعلاقتها وتأثيرها بإدارة الصراع التنظيمي في المستشفى، فجودة الحياة الوظيفية تساهم في ايجاد بيئة عمل ملائمة، وتحقيق الرضا الوظيفي من خلال مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات، وهناك عوامل عديدة تؤثر على اداء العاملين وأحد أهم العوامل المؤثرة فيه هو الصراع داخل التنظيم بين الافراد العاملين في مختلف المستويات والوحدات التنظيمية يتناول البحث اربع مباحث إذ اختص الاول منها بمنهجية الدراسة والدراسات السابقة وتتضمن مشكلة الدراسة وأهدافها وأهميتها ومخططاتها الفرضية وفرضياتها وحدود الدراسة ومنهجها ومجتمع وعينة الدراسة والاساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات والجهود المعرفية السابقة، اما المبحث الثاني فقد تضمن الاطار النظري للدراسة، أما المبحث الثالث فخصص الى الجانب العملي من الدراسة، اما المبحث الرابع فقد تضمن الاستنتاجات والتوصيات

المبحث الاول

منهجية البحث

أولاً : مشكلة البحث

تظهر خلافات وصراعات داخل المنظمة بين العاملين بسبب التنافس على المناصب والمزايا وعدم المساواة في الحقوق والواجبات الذي يؤدي الى الصراع التنظيمي الذي له تأثير سلبي على اداء العاملين في مستشفى بلد العام مما يتطلب من الادارة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية وتوفير بيئة عمل مناسبة وعلاقات ايجابية بين العاملين التي تساهم في تقليل الصراع التنظيمي، ويمكن تحديد مشكلة الدراسة بطرح التساؤل الرئيسي (هل يمكن تقليل الصراع التنظيمي من خلال جودة الحياة الوظيفية في المنظمة) ؟ وتفرع عنها التساؤلات التالية :

- 1- ما مستوى اهتمام ادارة المستشفى بجودة الحياة الوظيفية في المنظمة المبحوثة ؟
- 2- هل يوجد صراع تنظيمي بين العاملين في المستشفى ؟
- 3- ماهي ابعاد جودة حياة العمل الأكثر تأثيراً في تقليل الصراع التنظيمي في المستشفى ؟
- 4- هل هناك علاقة بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية وتقليل الصراع التنظيمي في المستشفى ؟
- 5- هل هناك تأثير لجودة الحياة الوظيفية في تقليل الصراع التنظيمي في المستشفى ؟

ثانياً : اهداف الدراسة

- 1- معرفة مدى توفر جودة الحياة الوظيفية في المستشفى .
- 2- تحديد مستوى الصراع التنظيمي بين العاملين في المستشفى .
- 3- تحديد ابعاد جودة الحياة الوظيفية الأكثر تأثيراً في تقليل الصراع التنظيمي في المستشفى .
- 4- اختبار علاقة الارتباط بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية وتقليل الصراع التنظيمي في المستشفى
- 5- قياس علاقة التأثير بين جودة الحياة الوظيفية وابعادها في تقليل الصراع التنظيمي في المستشفى .

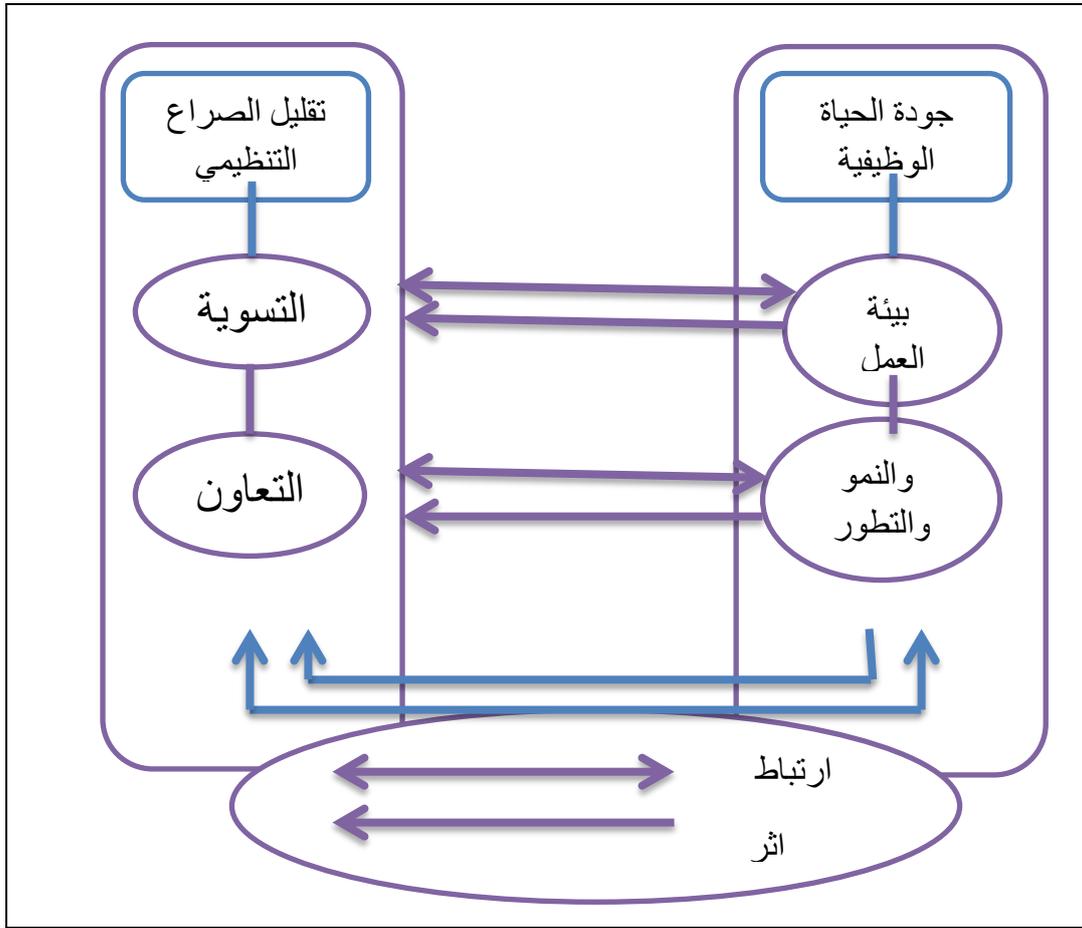
ثالثاً : أهمية الدراسة يساهم هذا البحث في مساعدة ادارة المستشفى المبحوث الى ضرورة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية كونها تساهم في تقليل الصراع التنظيمي وبذلك توفر بيئة عمل مناسبة، فضلاً عن دراسة واقع المستشفى المبحوث في محاولة التعرف على طبيعة جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بتقليل الصراع التنظيمي وتوفير حقائق تساعد المستشفى في رفع مستوى الخدمات المقدمة .

تأثير جودة الحياة الوظيفية في تقليل الصراع التنظيمي

رابعاً : المخطط الفرضي للبحث

الشكل رقم 1 : المخطط الفرضي للبحث

المصدر : اعداد الباحثان



خامساً : فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية الاولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها وتقليل الصراع التنظيمي وابعاده في المستشفى ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية :

- 1- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بيئة العمل وتقليل الصراع التنظيمي
 - 2- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين النمو والتطور الوظيفي وتقليل الصراع التنظيمي
- الفرضية الرئيسية الثانية : يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لجودة الحياة الوظيفية وابعادها في تقليل الصراع التنظيمي وابعاده في المستشفى ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية :

- 1- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبيئة العمل في تقليل الصراع التنظيمي .
- 2- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للنمو والتطور الوظيفي في تقليل الصراع التنظيمي .

سادساً : مجتمع وعينة البحث

اختيرت مستشفى بلد العام موقعا للدراسة لانها المستشفى الحكومي الوحيد في قضاء بلد مما يجعل لها اهمية بالغة لما تقدمه للمواطنين من خدمات طبية وبسبب هذه الاهمية تم اختيارها موقعا للدراسة اذ اخذت الباحثة عينة عشوائية من المجتمع الذي يمثل الموظفين في المستشفى والفئات المستهدفة هي كافة الاختصاصات (الطبية والفنية والادارية) وعددهم (220) والعينة عددها (140) موظفاً اذ تم اختيارها وفق Krejcie & Morgan, 1970:610) من هذه الاختصاصات بنسبة (63.7%) من المجتمع وزعت عليهم الاستبانة واسترجعت منها (124) صالحة لتحليل الاستبانة بنسبة استرجاع (88.6%) .

سابعاً : حدود البحث

تقسم حدود الدراسة وفقاً لما يأتي :

- 1- **الحدود المكانية** : وتعتبر عن موقع الدراسة إذ اختيرت مستشفى بلد العام في محافظة صلاح الدين قضاء بلد التابعة لوزارة الصحة موقعا لأجراء الدراسة .
- 2- **الحدود الزمانية** : وتمثلت بالمدة اللازمة لاعداد الدراسة بالجانب العملي التي امتدت من تاريخ 2022/2/3 وحتى تاريخ 2022/5/1 .
- 3- **الحدود البشرية** : اختيار عينة عشوائية من الموظفين في مستشفى بلد العام من كافة الاختصاصات (الطبية والفنية والإدارية) .

ثامناً : الأساليب الإحصائية المعتمدة

- اعتمدت الأساليب الإحصائية في استخراج النتائج في الجانب العملي باستعمال برنامج (SPSS V.24) وبرنامج (Excel 2010) كما يأتي :
- 1- اختبار التوزيع الطبيعي (Normality) ، لمتغيرات الدراسة للتأكد من أن البيانات توزع توزيعاً طبيعياً من خلال مقياسي (Skewness - Kurtosis) .
 - 2- اختبار التوزيع الخطي المتعدد (Multicollinarity) ، من أجل التأكد من ضعف العلاقات بين أبعاد المتغير المستقل في مقياس الدراسة من خلال مقياسي (VIF and Tolerance) .
 - 3- اختبار صدق البناء (Constinct valicity) ، لمتغيرات الدراسة بهدف التأكد من صحة بناء فقرات المقياس ومدى تقيس الفقرات الأبعاد الموضوع لها من خلال التحليل العامل التوكيدي .
 - 4- اختبار الثبات (Reliability) ، لمقياس الدراسة ، بهدف التأكد من ثبات مقياس الدراسة من خلال (Cronbach's Alpha)
 - 5- الوسط الحسابي الموزون (Mean) لتشخيص واقع متغيرات البحث في إجابات عينة البحث بمقارنته بالوسط الفرضي .
 - 6- الانحراف المعياري (Standard deviation) من أجل التعرف على مدى تجانس الإجابات .
 - 7- معامل الاختلاف من أجل التعرف على الاختلاف لفقرات المقياس لكل بعد .
 - 8- اختبار علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة من خلال مقياس معامل الارتباط سبيرمان (Spearman s)
 - 9- اختبار (T) يستخدم لاختبار معنوية معامل الارتباط فيما بينهما ونوع العلاقة بين المتغيرات .
 - 10- اختبار (F) يستخدم لاختبار معنوية معامل الانحدار والتأثير .
 - 11- معامل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression Coefficient) لقياس تأثير المتغيرات المستقلة في المعتمدة القياس منفرداً .
 - 12- معامل التحديد (R^2) (Coefficient Of Determination) يستخدم لمعرفة نسبة تفسير المتغير المستقل أو (المتغيرات المستقلة) للمتغير المعتمد .

تاسعاً : الجهود المعرفية السابقة

أ- الجهود المعرفية الخاصة بجودة الحياة الوظيفية

دراسة (ميرة , 2019) الجودة الشاملة ودورها في تحسين جودة الحياة الوظيفية دراسة ميدانية في الكليات التقنية بمدينة طرابلس

حيث تبحث الدراسة هل توجد علاقة بين التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة وجودة الحياة الوظيفية بالكليات التقنية قيد الدراسة واستخدم المنهج الوصفي التحليلي _ الاستبانة

ب- الجهود المعرفية الخاصة بالصراع التنظيمي

دراسة (دحام واخرون , 2019) القيادة الملهمة واثرها في الحد من الصراع التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات الأردنية الخاصة

حيث تبحث الدراسة مستوى الصراع التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات الأردنية الخاصة واستخدم المنهج الوصفي التحليلي - الاستبانة

وتمت الاستفادة من الجهود المعرفية السابقة في البحث في جانبين هما :

- 1- تم الاعتماد على الجهود المعرفية السابقة في اختبار ابعاد المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية والمتغير التابع الصراع التنظيمي

تأثير جودة الحياة الوظيفية في تقليل الصراع التنظيمي

2- ساهمت في اغناء الاطار النظري من خلال ما تم اقتباسه منها فضلاً عن الاستدلال على المصادر الجديدة ودوريات وبحوث معرفية وتطبيقية ذكرت في الدراسات السابقة ، وتم دراسة تلك المصادر والاستفادة منها لإغناء الدراسة الحالية.

ويختلف هذا البحث عن الجهود المعرفية السابقة بجانبيين :

- 1- لم تجد الباحثة دراسة رابطة بين المتغيرين من خلال مسح الدراسات السابقة وهي تختلف عن الدراسات السابقة في تناول المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية والمعتمد الصراع التنظيمي.
- 2- اجريت الدراسة في مستشفى بلد العام ولم يسبق إجراء مثل هذه الدراسة في القطاع الصحي لمعرفة مدى توفر جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها في إدارة الصراع التنظيمي.

المبحث الثاني

الجانب النظري للبحث

أولاً : جودة الحياة الوظيفية

1- التعريف

الجدول رقم 1 : تعريف جودة الحياة الوظيفية

ت	اسم الباحث والسنة	التعريف
1	Normala, 2010 , 77	مدى توافر الظروف وبيئة العمل الملائمة للعاملين من عدة جوانب منها النمو والتطور الوظيفي والمشاركة في اتخاذ وصنع القرارات المتعلقة بالعمل .
2	Chip ,2012 : 36	طبيعة العلاقة بين الموظف والوظيفة في موقع العمل .
3	Kumar& shani, 2013:6	درجة التميز التي اوجدت العمل وشروط العمل التي تحدد العلاقة بين العامل وبيئته مضافاً اليها البعد الانساني والتي تساهم في مجملها في الرضا العام وتحسين القدرات في اداء الاعمال على مستوى الفرد ومن ثم على مستوى اداء المنظمة ككل .
4	Letoane, 2013: 13	رضا العاملين عن الاحتياجات المتنوعة من خلال الانشطة والموارد والنتائج الناشئة عن المشاركة في مكان العمل .
5	ماضي , 2014 : 36	مجموعة من الانظمة المتعلقة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة بالعاملين حيث تؤثر على بيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية وتساهم في تحقيق اهداف الشركات والعاملين فيها .

المصدر : من اعداد الباحثان بالاستناد للمصادر المشار اليها اعلاه .

2- الابعاد

أ- بيئة العمل

ذكر (Worrall & Cooper,2012:43) ان بيئة العمل المعنوية تعني المؤثرات غير الحسية في المنظمة والتي تنعكس على العاملين مثل (العلاقات الاجتماعية بين العاملين , انظمة عمل مرنة , تصميم الوظيفة بشكل مريح وملائم للعامل , نمط الاشراف والامان الوظيفي) . اما بيئة العمل المادية فقد اوضحها (اليقيني, 2010:14) انها تتمثل في "الاضاءة والاثاث وتنظيم المكاتب والتهوية" التي يعمل بها العاملين حيث يؤثر عدم توفر بيئة عمل مريحة وصحية وامنة على سلوك العاملين مما قد يؤدي الى اثار سلبية على العاملين وبالتالي تقلل من انتاجية العاملين . و اشار (العززي,2013:32) ان بيئة العمل المادية تتمثل بما تحتويه من عوامل مادية مثل الاضاءة ودرجة الحرارة والخدمات الساندة ووسائل الصحة والسلامة مع وجود احتمال التعرض لأي امراض او مخاطر مهنية وغيرها من العوامل التي يكون لها تأثير مباشر على مستوى اداء العاملين ورغبتهم لعملهم او النفور منه فاذا كانت بيئة العمل غير مناسبة يؤدي ذلك الى توليد ضغوط بمستويات مختلفة ترتفع وتتنخفض بحسب نوع العمل وطبيعته ولكنها في النهاية تؤدي الى قلة الانتاج والكفاءة او احدهما

ب- النمو والتطور الوظيفي

أكد (Bakken et al, 2006: 91) على ان تدريب وتطوير الموظفين كعامل جوهري في (QWL). يجب أن تحاول المنظمات تصميم برامج لكل مرحلة مهنية للحصول على الالتزام والاحتفاظ والمعاملة بالمثل من الموظفين. يجب أيضاً تشجيع علاقات التوجيه لمساعدة الموظفين في صياغة أهداف وظيفية مجدية على المدى القصير والمدى الطويل للحصول على الرضا الشخصي والوظيفي والتدريب والثقة بالنفس من الإنجازات الناجحة للأهداف اشار (Farjad & Varnous, 2013:449) إن التدريب هو تغيير دائم نسبياً في المواقف والمهارات والمعرفة والسلوك من خلال برنامج توجيه رسمي ، وتدريب متعدد الوظائف ، وتدريب ، وتطوير مهني وشخصي. في المقابل ، يعزز الاحتفاظ بالموظفين ، ومعنويات الموظفين ، وكفاءة الممارسة ، والكفاءة الوظيفية، أكد (Ross et al., 2013: 7) ان النمو والتطوير الوظيفي على أنه مجموعة من أدوار العمل أو الفرص المتاحة للموظف في المنظمة لتطوير مجموعة معينة من المهارات

تأثير جودة الحياة الوظيفية في تقليل الصراع التنظيمي

والمعرفة والمؤهلات والخبرة ، اوضح (Pool et al. 2015:939) انه يجب أن يفهم مديرون أن الموظفين من مختلف الفئات العمرية لديهم احتياجات تطوير مهني مختلفة. قد يحتاج العامل الأصغر سناً إلى دعم للقيام ببرامج تدريبية بينما قد يحتاج العامل في منتصف العمر إلى مهام جديدة وصعبة وقد يحتاج عامل أكبر سناً إلى المساعدة في العثور على البرامج التي تتناسب مع مستوى خبرته وترى الباحثة ان النمو والتطور الوظيفي هو مجموعة البرامج المصممة لتلائم احتياجات الفرد وقدراته واهدافه مع الفرص الحالية والمستقبلية في المنظمة .

ثانياً : الصراع التنظيمي

1- التعريف

يعتبر الصراع حالة طبيعية وسلوك بشري طبيعي نتيجة لاختلاف شخصيات الافراد المتصارعة وهو نتيجة حتمية لاختلاف افكارهم وثقافتهم وبيئاتهم لذلك ظهرت العديد من التعاريف المختلفة عن الصراع التنظيمي نتيجة لاختلاف وجهات نظر الباحثين عن الصراع التنظيمي ومن ثم ادارة الصراع التنظيمي ونورد بعضا منها فيما يلي :

الجدول رقم 2 : تعاريف الصراع التنظيمي

ت	اسم الباحث والسنة	التعريف
1	Griffin .et .al ,2013 : 404	حالة تؤدي الى تصور طرفين بانهم يعملون في منافسة فيما بينهم بأساليب تؤدي الى عدم الشعور بالراحة وتولد العداء بين العاملين ويجب ان يأخذ بنظر الاعتبار ان الاطراف المتنازعة قد تكون افراد او جماعات
2	Basogul et al, 2016 : 228	عملية تفاعلية تتجلى في عدم التوافق ، أو الخلاف ، أو التناظر داخل الكيانات الاجتماعية أو بينها (أي الأفراد ، والجماعات ، والمنظمة)
3	العززي ، 2017 : 504	موقف من الخصام والعداء والخلاف بين اشخاص تحكمهم علاقة تنظيمية، إذ يتميز ذلك الخصام بالضغط في اتجاهين متناقضين في ذات الوقت .
4	بعجي وفدول ، 2020 ، 16	نتيجة لمختلف الافكار او الاهداف بين طرفين توجد بينهم علاقة عمل بحيث ان هذه العلاقة هي التي تدفعهم الى ضرورة التعامل وهذا ما يؤدي الى ظهور الصراع .
5	يخلف ورويدي ، 2021 ، 5	ينشأ اولاً داخل الفرد نفسه وينجم عن عملية التفاعل والاحتكاك التي تحدث داخل المنظمة بين عمالها نتيجة لاختلاف وجهات النظر والقيم ولتعارض اهدافهم وخدمة مصالحهم ورغبة كل طرف في الحصول على المركز الذي يتعارض مع رغبة الطرف الاخر والتأثير سلبي عليه ومحاولة عرقلته للوصول الى تحقيق اهدافه

المصدر : اعداد الباحثان

2- الابعاد

أ- التسوية

ذكر(Starks,2006: 55) انها الموقف الذي يتفق فيه طرفي الصراع على بعض القضايا مما ينتج حل وسط يرضي جميع الأطراف وأشار (Lam et al , 2007 : 89) انها تنطوي على مستويات متوسطة من الإيجابية والتعاون ، حيث يولي هذا النمط اهتماماً متوسطاً لكل من مصالح الذات والآخرين، مما ينتج عنها موقف " لا خاسر ولا فائز " وإيجاد منطقة محايدة أو حل وسط هي أحد سمات الشخص الذي يستخدم تلك الاستراتيجية من خلال تقديم التنازلات من طرفي الصراع اشار (Colquitt et al, 2013: 442) هو ايجاد حل وسط لحل الصراع وهو اكثر اشكال حل الصراعات شيوعاً حيث تكون خسائر وارباح الاطراف المتصارعة متكافئة ويعتبر اسهل انواع القرار والتسوية تحافظ على العلاقات بين الاطراف كما اوضح (عطا وبريسم ، 2014 : 139) بأنه يقصد بالتسوية تهدئة الصراع عن طريق القيام بالحوار مع أطرافه من أجل تهدئتهم من خلال استخدام اساليب مؤثرة لاسترجاع العلاقة بشكل طيب بين الطرفين وذكر (Ozyildirim & Kayikci, 2017 : 5) تعني ان يقوم طرفان بالتفاوض فيما بينهم، أي أن يقدم أحدهم تنازلاً للطرف الآخر، وأن يترك اهتماماته أو يضحى بها من أجل ارضاء الطرف الاخر واكد(فارس وآخرون، 2017 : 250) ان الطرف المتنازل يتصف هذا الطرف بالكرم والاطاعة لأوامر الاخرين، وهو بعد حازم لكنه يتصف بالتعاونية واذن (Abiuro et al, 2019 : 24) انها تتضمن تكتيكات تعتمد الادارة من خلالها على معرفة السبب الرئيس للصراع، وبذلك تعتمد التسوية في اقناع كلا الطرفين لحل الصراع من خلال تقديم بعض التنازلات والتضحيات التي تجعل من كلا الطرفين في الطرف نفسه ويمكننا القول ان التسوية هي تسوية الصراع وتقريب وجهات النظر بين الاطراف المتصارعة من اجل التوصل الى اتفاق من خلال الوسائل السلمية مثل المفاوضات والوساطة .

تأثير جودة الحياة الوظيفية في تقليل الصراع التنظيمي

ب- التعاون

اشار (Forsyth, 2009 :382) انه اسلوب عمل منظم بحيث يحسن من مستوى نجاح عمل اي عضو من اعضاء الفريق ويعطي فرصة لنجاح الاعضاء الاخرين واكد (Robbins et al ,2014 : 229) ان التعاون لحل الصراع بأسلوب تكاملي هو افضل حل عندما يشكل الصراع خطرا على كلا الاطراف المتنازعة وكذلك حين يكون هدف ادارة الصراع هو التعلم وعندما تكون هناك رغبة في دمج الافكار والمقترحات المختلفة للأفراد العاملين الذين لديهم وجهات نظر مختلفة ودمج المخاوف وتوافق الآراء و اضاف (خوين، 2015 : 372) بأنه يسعى اطراف الصراع إلى التعاون فيما بينهم لحل المشاكل حلا يلبي حاجات الطرفين فالمفتاح هو العمل الجماعي الذي يسهم في تعميق الافكار التي يكتسبها كلا طرفي الصراع ، لذا يعد التعاون الاسلوب الافضل لدى المنظمات، كونه يعزز فكرة المرؤوسين حول أن الاهداف التي يسعون اليها متناغمة اكثر من كونها متنافسة، ومن ثم يتم توظيف الصراع للصالح العام للمنظمة ، بالاستناد الى ما تقدم ترى الباحثة ان التعاون وتعني تعاون الاطراف المتصارعة من اجل حل المشكلة ويجب ان ينظر اطراف الصراع على انه مشكلة لايد من حلها سوية وليس معركة لايد من الفوز بها .

المبحث الثالث

الجانب العملي للبحث

أولاً: التحليل الاحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة

ويشمل هذا التحليل مقاييس مختلفة وهي مقاييس النزعة المركزية متمثلة بـ (الوسط الحسابي)، ومقاييس التشتت متمثلة بـ (الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف) ، بالإضافة الى ايجاد الأهمية النسبية التي يمكن استخراجها عن طريق ضرب (الوسط الحسابي $\times 20\%$) ، والتي على أساسها يمكن معرفة مستوى ترتيب كل فقرة أو بعد وكما هو مبين في الجدول (3)

الجدول رقم 3 : فئات الأوساط الحسابية

المتوسط	1-1.80	1.81-2.60	2.61-3.40	3.41-4.20	4.21-5
القياس	لا أتفق تماماً	لا أتفق	أت	أتفق	أتفق تماماً
درجة المقياس	1	2	3	4	5
مستوى الاهتمام	ضعيف جداً	ضعيف	وسط	عال	عال جداً

Source: Likert, R. (1932), Atechique for the Measurement of Attitudes, Archie's of psychology, New York: Columbia University press

1- التحليل الاحصائي الوصفي لمتغير جودة حياة العمل وابعادها

أ- بيئة العمل

عرض الجدول رقم (4) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة عن متغير بيئة العمل ، وهي على النحو الآتي:
الجدول رقم 4 : تحليل إجابات أفراد العينة لمتغير بيئة العمل

ت	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية
Q1	تشجع ادارة المستشفى الموظفين على الالتزام بإجراءات الوقاية والسلامة اثناء ممارسة العمل	3.96	0.999	25.2	الأول
Q2	تحرص ادارة المستشفى على توفير بيئة عمل امنة وتقليل حوادث العمل	3.66	1.043	28.5	الثالث
Q3	تضع ادارة المستشفى جداول عمل تضمن المرونة في دوام الموظفين في المستشفى	3.69	1.047	28.4	الثاني
Q4	توفر ادارة المستشفى الاجهزة والادوات اللازمة لمختلف المهام التي تساعد العاملين على اداء وظائفهم	3.40	1.081	31.8	الرابع
Q5	تحرص ادارة المستشفى على توطيد علاقات العمل بين الموظفين	3.35	1.141	34.1	الخامس
Q6	تقدم ادارة المستشفى تعويضات مالية للموظفين المصابين بحوادث العمل	2.78	1.207	43.4	السادس
X1	بيئة العمل	3.47	1.086	31.3	n=124

المصدر: من إعداد الباحثان باستخدام برنامج SPSS-24.

يشير الجدول رقم (4) أن قيمة المتوسط العام لمتغير بيئة العمل البالغ (3.47)، وكان الإتفاق العام على الإجابات بمستوى عالٍ ، وتراوحت فقرات بيئة العمل للمتوسط بين (2.78 - 3.96)، في حين تراوحت فقرات هذا المتغير للانحراف المعياري (0.999-1.207)، وهذا يبين وجود تشتت في الإجابات، ومعامل الاختلاف تراوحت فقراته بين (25.2% -43.4%) ، والنسب متفاوتة تشير الى أن الاختلافات في إجابات

تأثير جودة الحياة الوظيفية في تقليل الصراع التنظيمي

العينة كانت نوعاً ما قليلة إذ حصل في المرتبة الأولى أقل معامل اختلاف (25.2%) للفقرة الأولى ، وقيمة متوسط (3.96) و انحراف المعياري (0.999) ، أي ان اغلب افراد العينة يؤكدون ان إدارة المستشفى تشجع الموظفين على الالتزام باجراءات الوقاية والسلامة أثناء ممارسة العمل، في حين بلغت أعلى قيمة لمعامل الاختلاف بين إجابات أفراد العينة للدراسة (43.4%) للفقرة السادسة، اذ بلغت قيمة المتوسط (2.78) ، وأنحراف معياري (1.207) ، أي ان إدارة المستشفى نادرا ماتقدم تعويضات مالية للموظفين المصابين بحوادث العمل وجاءت باقي الفقرات بين الترتيب الاول والاخير وفق الاهمية واتجاه اجابات افراد العينة كانت وسط .

ب - النمو والتطور الوظيفي

يعرض الجدول رقم (5) نتائج تحليل أفراد العينة لبعده النمو والتطور الوظيفي، وهي كالاتي:
الجدول رقم 5 : تحليل إجابات أفراد العينة لبعده النمو والتطور الوظيفي

ت	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية
Q7	تراعي ادارة المستشفى الترقية والتقدم الوظيفي وفق اسس ومعايير ادارية واضحة	2.99	1.220	40.8	السادس
Q8	تتوافر فرص متساوية امام الموظفين للترقية والتقدم الوظيفي في المستشفى	2.88	1.159	40.2	الخامس
Q9	تهتم ادارة المستشفى بأعداد برامج التدريب للموظفين التي تسهم في تنمية قدراتهم	3.10	1.035	33.4	الثاني
Q10	تحرص ادارة المستشفى على ملائمة المؤهل العلمي والخبرة العملية مع الوظيفة التي يشغلها الموظف	3.24	1.054	32.5	الأول
Q11	تمنح الترقيات الوظيفية للمدراء او رؤساء الاقسام بعدالة وانصاف	3.04	1.070	35.2	الرابع
Q12	تركز سياسات ادارة المستشفى على تنفيذ برامج تدريبية توهل الموظفين للتقدم في مساراتهم الوظيفية	3.18	1.082	34.0	الثالث
X4	النمو والتطور الوظيفي	3.07	1.103	36.0	n=124

المصدر: من إعداد الباحثان باستخدام برنامج SPSS-24.

يشير الجدول (5) أن قيمة المتوسط العام لمتغير النمو والتطور الوظيفي البالغ (3.07)، وكان الإتفاق العام على الإجابات بمستوى متوسط ، وتراوحت فقرات النمو والتطور الوظيفي للمتوسط بين (3.24 – 2.88)، في حين تراوحت فقرات هذا المتغير للانحراف المعياري (1.035 – 1.220)، وهذا يبين وجود تشتت في الإجابات، ومعامل الاختلاف تراوحت فقراته بين (32.5% - 40.8 %)، والنسب المتفاوتة تشير الى أن الاختلافات في إجابات العينة إذ حصل في المرتبة الأولى أقل معامل اختلاف (32.5%) للفقرة الرابعة ، وقيمة متوسط (3.24) و انحراف المعياري (1.054)، أي ان اغلب افراد العينة يؤكدون ان إدارة المستشفى تحرص على ملائمة المؤهل العلمي والخبرة العملية مع الوظيفة التي يشغلها الموظف ، في حين بلغ أعلى قيمة لمعامل الاختلاف بين إجابات أفراد العينة للدراسة (40.8%) للفقرة الأولى، اذ بلغت قيمة المتوسط (2.99)، وأنحراف معياري (1.220)، أي ان إدارة المستشفى لا تراعي الترقية والتقدم الوظيفي وفق اسس ومعايير ادارية واضحة وجاءت باقي الفقرات بين الترتيب الاول والاخير وفق الاهمية واتجاه اجابات افراد العينة متوسط .

3- التحليل الوصفي الاحصائي لمتغير الصراع التنظيمي

أ- التسوية

يعرض من الجدول رقم (6) نتائج تحليل إجابات افراد العينة عن بعد التسوية، وهي كالاتي:
الجدول رقم 6 : تحليل إجابات أفراد العينة عن بعد التسوية

ت	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية
Q1	تفضل ادارة المستشفى الحلول الوسط في التعامل مع الصراعات بين الموظفين	3.42	1.031	30.1	الثاني
Q2	تسعى ادارة المستشفى للتوفيق بين اراء وافكار جميع الاطراف المتصارعة لتحقيق الرضا بينهم	3.24	0.991	30.6	الثالث
Q3	تجري ادارة المستشفى مساومات جماعية بين مدراء الشعب والاقسام والموظفين للحصول على اتفاق يرضي الجميع ويقلل الصراع	3.23	1.021	31.6	الرابع

تأثير جودة الحياة الوظيفية في تقليل الصراع التنظيمي

ذو دلالة معنوية لجودة حياة العمل في تقليل الصراع التنظيمي (وفي المجال نفسه يستعرض الجدول (13) نتائج اختبار الفرضيات الفرعية التابعة للفرضية الرئيسية الثانية .
الجدول (11) تأثير ابعاد جودة الحياة الوظيفية في تقليل الصراع التنظيمي

المتغير التابع	ابعاد جودة حياة العمل	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار (التأثير) B	قيمة (T) المحسوبة	قيمة (F) المحسوبة	مستوى المعنوية
تقليل الصراع التنظيمي	بيئة العمل	0.796	0.564	10.384	107.82	0.000
	النمو والتطور الوظيفي	0.684	0.495	9.055	81.993	0.000

المصدر : اعداد الباحثان بالاستناد الى مخرجات برنامج (SPSS ver.24)

واستنادا إلى معطيات الجدول (11) ، يمكن بيان وتفسير ما يأتي :

أ- أن بعد (بيئة العمل) حقق معامل تحديد (R^2) نسبته (0.796) ، وهذا يشير إلى انه يفسر ما نسبته (79.6 %) من التباين الحاصل في تقليل الصراع التنظيمي ، أما النسبة المتبقية (20.4) تعود الى عوامل أخرى غير داخلية في مخطط البحث الحالية . بالمقابل بلغ معامل الانحدار (β) نسبة (0.564) وهي تشير إلى أن التعبير في بعد بيئة العمل بمقدار وحدة واحدة سينعكس على تقليل الصراع التنظيمي بنسبة (56.4 %) . وكذلك فإن قيمة (T) المحسوبة بلغت ما مقداره (10.384) وهي أكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (2.326) عند مستوى معنوية (0.01) أي بمستوى ثقة (99%) . في حين قيمة (F) المحسوبة بلغت (81.993) بمستوى معنوية (0.01) وهي أكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (6.63) عند مستوى معنوية (0.01) أي بمستوى ثقة (99 %) . وبالاستناد إلى هذه النتائج فإن الفرضية الفرعية الأولى التابعة للفرضية الرئيسية الثانية يتم قبولها ، وهي نصت على (هناك تأثير ذو دلالة معنوية لبعدها بيئة العمل في تقليل الصراع التنظيمي) .

ب- أن بعد (النمو والتطور الوظيفي) حقق معامل تحديد (R^2) نسبته (0.684) ، وهذا يشير إلى أنه يفسر ما نسبته (68.4 %) من التباين الحاصل في تجربة الزبون ، أما النسبة المتبقية (31.6 %) فتعود الى عوامل أخرى غير داخلية في مخطط البحث الحالية . بالمقابل بلغ معامل الانحدار (β) نسبة (0.495) ، وهي تشير إلى أن التغيير في بعد النمو والتطور الوظيفي بمقدار وحدة واحدة سينعكس على تقليل الصراع التنظيمي بنسبة (49.5 %) ، وكذلك فإن قيمة (T) المحسوبة بلغت ما مقداره (9.055) وهي أكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (2.326) عند مستوى معنوية (0.01) أي بمستوى ثقة (99 %) . في حين قيمة (F) المحسوبة بلغت (81.993) بمستوى معنوية (0.01) وهي أكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (6.63) عند مستوى معنوية (0.01) أي بمستوى ثقة (99 %) . وبالاستناد إلى هذه النتائج فإن الفرضية الفرعية الثانية التابعة للفرضية الرئيسية الثانية يتم قبولها ، وهي نصت على (هناك تأثير ذو دلالة معنوية لبعدها النمو والتطور الوظيفي في تقليل الصراع التنظيمي) . ومن خلال تحديد معامل الانحدار (التأثير) في الجدول (11) ، فإن البعد الأكثر تأثيراً في تقليل الصراع التنظيمي هو بعد (بيئة العمل) ، في حين جاء بالترتيب الثاني بعد (النمو والتطور الوظيفي) .

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً- الاستنتاجات

- 1- اشارت نتائج التحليل الى وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة احصائية معنوية بين جودة الحياة الوظيفية وابعادها (بيئة العمل , النمو والتطور الوظيفي) وتقليل الصراع التنظيمي المتمثل بابعاده (التسوية , والتعاون) اي ان ادارة المستشفى كلما اهتمت بجودة حياة العمل تمكنت من تقليل الصراع التنظيمي .
- 2- اشارت نتائج التحليل الى وجود تأثير ذو دلالة معنوية لجودة الحياة الوظيفية وابعادها (بيئة العمل, النمو والتطور الوظيفي) في تقليل الصراع التنظيمي وابعاده (التسوية , والتعاون) مما يؤثر الى دور جودة حياة العمل في تقليل الصراع التنظيمي .
- 3- من خلال حساب معامل الانحدار (التأثير) وجد أن البعد الأكثر تأثيراً في تقليل الصراع التنظيمي هو بعد (بيئة العمل) ، في حين جاء بالترتيب الثاني بعد (النمو والتطور الوظيفي) .
- 4- التأكيد على ادارة المستشفى بالاهتمام ببيئة العمل بجانبها المادي والمعنوي وتوفير كل المستلزمات والمعدات التي تسهل عمل الموظفين .

تأثير جودة الحياة الوظيفية في تقليل الصراع التنظيمي

- 5- من الضروري على ادارة المستشفى ان تتبع نظام ترقية وتقدم وظيفي دقيق ومصمم وفق اسس ومعايير معينة تتوافق مع طبيعة العمل في المستشفى وايضا من الضروري تشكيل لجنة للرقابة على الترقيات في المستشفى والتأكد من انها تحصل بطريقة صحيحة .
- 6- تعمل ادارة المستشفى على ان تكون طرف محايد بين اطراف الصراع بين الموظفين كافة وتتجنب الانحياز الى طرف دون اخر وبدلا عن ذلك تحاول تخفيف الصراع وادارته .
- 7- تهتم ادارة المستشفى بدراسة ومناقشة الشكاوى التي ترفع اليها من اطراف الصراع مما يساعدها في العمل لتقديم مقترحات لا طرف الصراع لحل الصراع من خلال اجراء المفاوضات والحوارات بينهم .

ثانياً - التوصيات

- 1- التأكيد على ادارة المستشفى بتطبيق جودة الحياة الوظيفية بأبعادها لتأثيره في تقليل الصراع التنظيمي.
- 2- يتطلب من ادارة المستشفى تحسين مستوى جودة الحياة الوظيفية ودراسة الامكانيات المادية والمعنوية والعدالة في المعاملة وتطبيق القوانين والتعليمات على الجميع من اجل تقليل اي صراع محتمل الوقوع .
- 3- من الضروري على ادارة المستشفى ان تتبع نظام ترقية وتقدم وظيفي دقيق ومصمم وفق اسس ومعايير معينة تتوافق مع طبيعة العمل في المستشفى وايضا من الضروري تشكيل لجنة لمتابعة الترقيات في المستشفى والتأكد من انها تحصل بطريقة صحيحة الامر الذي يسهم في تقليل الصراعات .
- 4- يفضل من ادارة المستشفى ان تولي اهتماما اكبر بالعلاوات التي تضاف الى راتب الموظفين سنويا .
- 5- لا بد ان تولي ادارة المستشفى اهتماما بالعلاقات الاجتماعية بين الموظفين ومحاولة تقويتها من خلال الندوات والمؤتمرات واللقاءات غير الرسمية بين الموظفين .
- 6- يستحسن ان تبقى ادارة المستشفى طرفا محايد ضمن اي صراع يحدث داخل بين الموظفين وان تدير الصراع بعقلانية من خلال دراسة اسبابه ومحاولة اختيار حل مناسب من الحلول الممكنة .
- 7- يجب على ادارة المستشفى ان لا تكتفي بنقل اطراف الصراع الى اقسام اخرى لتهدئة الصراع بل يجب عليها معرفة الاسباب الرئيسة للصراع ومعالجتها وان تعمل على ازالة حالة التوتر والخلاف بين اطراف الصراع .

المصادر

- 1- ماضي ، خليل إسماعيل ، 2014 ، جودة الحياة العملية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين ، "دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية" (أطروحة دكتوراه غير منشورة) ، جامعة قناة السويس ، السويس ، جمهورية مصر العربية. ص. 36.
- 2- البقمي ، مصلح حمدان ، 2010 ، المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لموظفي إمارة منطقة مكة المكرمة ، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، قسم العلوم الإدارية ، كلية الدراسات العليا. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، السعودية ، ص. 14.
- 3- العنزي ، سعد علي حمود ، 2013 ، الفكر التنظيمي في إدارة الأعمال ، الطبعة الأولى ، الوراق للنشر والتوزيع ، الأردن ، ص. 280.
- 4- العنزي ، سعد علي حمود ، 2017 ، "السلوك التنظيمي: انعكاسات السلوك الوظيفي للعاملين في أداء المنظمات" ، الطبعة الأولى ، دار ومكتبة عدنان للنشر والتوزيع ، بباد ، العراق ، ص. 504.
- 5- خوين ، سندس رضوي ، 2015 ، أساليب إدارة الصراع وأثرها في تنمية رأس المال الاجتماعي التنظيمي ، دراسة تطبيقية لأراء المديرين العاملين في المديرية العامة للتربية ، فرع الرصافة الثاني ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد ، 46 ، ص. 372.
- 6- يخلف ، مريم ، الرويدي ، أمل حورية ، 2021 ، أثر الصراع التنظيمي على أداء العاملين ، دراسة حالة لمديرية التجارة - جيجل ، جامعة محمد صديق بن يحيى - جيجل ، كلية الاقتصاد ، التجاري والصناعي. العلوم الإدارية.
- 7- بعجي ، علي ، فلول ، عبد العزيز ، 2020 ، أثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين في مديرية التربية والتعليم بجفلة ، جامعة زيان عاشور ، جفلة.
- 8- عطا ، خالدية مصطفى ، بريسم ، مها عارف ، 2014 ، "العدالة التنظيمية وأثرها في الحد من الصراع التنظيمي ، دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في رئاسة الجامعة المستنصرية" ، مجلة - الكلية الجامعية المأمون رقم 23 ص. 139
- 9- فارس ، وعلي أحمد ، والينا ، وزينب مكي ، وشاهد ، جنان مهدي ، 2017 ، "دور استراتيجيات إدارة الصراع في تحقيق العدالة التنظيمية - دراسة تحليلية في جامعة كربلاء" ، بحث منشور ، المجلة العراقية للإدارة. العلوم ، المجلد 13 ، العدد 51 ، ص 250

تأثير جودة الحياة الوظيفية في تقليل الصراع التنظيمي

- 10- ميرا ، أبو عجيلة علي ، 2019 ، الجودة الشاملة ودورها في تحسين جودة الحياة المهنية (رسالة ماجستير غير منشورة) ، دراسة ميدانية في الكليات التقنية بمدينة طرابلس.
- 11- دحام ، دهام لطيف ، عطية ، طارق طعمة ، خضير ، رعد محمود ، 2019 ، القيادة الملهمة وأثرها في الحد من الصراع التنظيمي بين العاملين في المستشفيات الأردنية الخاصة ، كلية المعرفة الجامعية.
- 1- Chip, Shiney, , 2012, "Quality of Work life and organizational Revformance parameters at workplace"Datta Meghe Institute of Management studies, Nagpur, India, Vol.5, No.2 , p 36.
 - 2- Kumar, M & Shani, N. (2013). A study on Quality of Work Life Among the Employees at Metro Engineering Private Limited, International Journal of Management, 15(3),2-10.
 - 3- Wyatt, T. A., and Wah, C. Y. (2001). Perceptions of QWL: A study of Singaporean employees development. *Research and Practice in Human Resource Management*, 9(2), 59-76.
 - 4- Pool, I. A., Poell, R. F., Berings, M. G., and ten Cate, O. (2015). Strategies for continuing professional development among younger, middle-aged, and older nurses: A biographical approach. *International Journal of Nursing Studies*, 52(5), 939-950.
 - 5- Farjad, H. R., and Varnous, S. (2013). Study of relationship of quality of work life (QWL) and organizational commitment. *International Journal of Contemporary Research in Business*, 4(9), 449-456.
 - 6- Bakken, L. L., Byars-Winston, A., and Wang, M. F. (2006). Viewing clinical research career development through the lens of social cognitive career theory. *Advances in Health Sciences Education*, 11(1), 91-110.
 - 7- Ross, K., Barr, J., and Stevens, J. (2013). Mandatory continuing professional development requirements: What does this mean for Australian nurses? *BMC Nursing*, 12, 1-7.
 - 8- Letoane , M.K , 2013, Factor impacting on the quality of work life: a case study of university "A", unpublished master dissertation, faculty public management and economics , Durban university of technology , kwazulunatal , south Africa .p 13.
 - 9- Normala , D. , 2010 , investigating the relationship between quality of work life organizational commitment amongst employees in Malaysian firm , international journal of business and management , vol. 5 ,issue. 10,p.p.75-82 .
 - 10- Griffin. ricky w. , moorhead. Gregory,(2013)," Organizational Behavior Managing People and Organizations", 11th Edition, South-Western, Cengage Learning, 5191 Natorp Boulevard Mason, OH 45040 USA .p 404.
 - 11- Abioro, Matthew Adekunle & Odunlami, Samuel Abimbola & Ekpudu, (2019), " Conflicts Management Strategices : A Tool For Industrial Harmony ", Izvestiya Journal of Varna University of Economics, Volume 63 . No. 1.p 20.
 - 12- Forsyth. Donelson R. ,(2009)," Group Dynamics", 5TH edition , Wadsworth, Cengage Learning 10 Davis Drive Belmont, CA 94002-3098, USA .p 382.
 - 13- COLQUITT. JASON A. ,LEPINE. JEFFERY A. ,WESSON. MICHAEL J.,(2013)," ORGANIZATIONAL BEHAVIOR Improving Performance and Commitment in the Workplace", Fourth Edition, Published by McGraw-Hill Education, 2 Penn Plaza, New York, NY 10121, USA .p 442.

- 14- Robbins. Stephen P. ,Judge. Timothy A. ,(2014),” Essentials of Organizational Behavior”, Twelfth Edition, Pearson Education, Inc, Permissions Department, One Lake Street, Upper Saddle River, New Jersey 07458, USA .p 229.
- 15- Özyildirim, Gülnar & Kayıkçı, Kemal, (2017), “ The Conflict Management Strategies of School Administrators while Conflicting with Their Supervisor “ , European Journal of Education Studies, Vol 3, No. 8.
- 16- Basogul, Ceyda & Ozgue, Conul, (2016), “ Role of Emotional Intelligence in Conflict Management Strategies of Nurses “ , Asian Nursing Research, journal homepage : www . asian -nursingresearch.com.
- 17- Lam, P. K., Chin, K. S., & Pun, K. F. (2007), Managing a conflict in collaborative new product development: A supplier perspective, International Journal of Quality and Reliability Management, 24 (9) pp. , pp.891-907. 1/2004) 1:12
- 18- Starks, G. L. (2006). Managing conflict in public organizations, Public Manager, 35 (4), 55-60.

The effect of quality of work life in reducing organizational conflict

Khansa Muhammad Hassan Abdul-Razzaq / researcher / dcc0026@mtu.edu.iq .

A.P. Dr. Safaa Jawad Abdul-Hussein / Administrative Technical College / Baghdad, Central Technical University safa.alsaaty@gmail.com

Abstract

The research aims to determine the extent to which the quality of work life and its dimensions (work environment, growth, and career development) affect the reduction of organizational conflict with its dimensions (settlement, cooperation). This leads to organizational conflict, which has a negative impact on the performance of employees, and the problem can be highlighted through the main question (Can organizational conflict be reduced through the quality of working life in the organization) Reducing organizational conflict and thus providing an appropriate work environment. One of the most important hypotheses of the research is that there is a significant correlation between the quality of work life and its dimensions, and reducing organizational conflict and its dimensions in the hospital. The research included Balad General Hospital. In the research, the questionnaire was used as a tool for collecting data and information, and it was distributed to a random sample of employees at Balad Hospital from Kaf (medical, administrative, and technical) and the number of distributed questionnaires reached (130), and (124) were retrieved from them, all of which are valid for analysis with a recovery rate of (96%). 24 In analyzing the data, the results of the research concluded that there is a correlation and influence between each dimension of the quality of work life with organizational conflict.

Keywords: quality of work life , work environment , organizational conflict , settlement , Balad General Hospital .

