

บรรณานุกรม

- กนกนุช ชื่นสกุล. (2551). *การตรวจสอบสามเส้า (Triangulation)*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
เอกสารประกอบการสอน
- กฤษณา เกลียวศักดิ์. (2545). *ประเด็นความขัดแย้งทางจริยธรรม จากประสบการณ์ ของพยาบาลที่
ให้การดูแลผู้ป่วยในระยะสุดท้าย*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการ
พยาบาลผู้ใหญ่, คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- กษวรรณ ราชศักดิ์. (2540). *ปัจจัยคัดสรรที่เกี่ยวกับความคลุมเครือ และความขัดแย้งในบทบาทของ
หัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการ
บริหารการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2544). *มาตรฐานการพยาบาลใน
โรงพยาบาลชุมชน (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ยูไนเต็ด โปรดักชั่น.
- _____. (2542). *มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กาญจนา รักษาดี. (2543). *ประเด็นความขัดแย้งทางจริยธรรมจากประสบการณ์ของพยาบาลที่
ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยหนัก*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการพยาบาล
ผู้ใหญ่, คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัย*. เชียงใหม่: โรงพิมพ์ครองช่าง.
- แก้ววิบูลย์ แสงพลสิทธิ์. (2534). *การศึกษาความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าผู้ป่วย ใน โรงพยาบาล
ของรัฐ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการพยาบาลบริหาร
การพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คุปตะ, เอ็ม.เค. (2551). *เดิมสุขให้ชีวิต*. (ประภาวดี จิตลานนท์, แปล). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จอนพะจง เฟิงจาด. (2551). *การบริหารการพยาบาล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พิทักษ์ การพิมพ์.
- จอห์น ซี. เม็กเวลล์. (2547). *21คุณสมบัติหลักแห่งการเป็นผู้นำ*. (จตุรงค์ โสมนัส, แปล)
(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โนบิลิส
- จินตนา รัตนสินธุ์. (2549). *การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย
โรงพยาบาลที่คัดสรรแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาย โพธิ์สิตา. (2550). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:
อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

- แจ่มซ้อย สุนทรประเสริฐ. (2545). *ความเครียดในงาน และพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ของผู้บริหารทางการแพทย์ โรงพยาบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คารณี จามจรี. (2544). *รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณสมบัติของผู้นำทางการพยาบาล*. กรุงเทพฯ: สำนักการพยาบาล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.
- ทริยาพรรณ สุภามณี. (2541). *ความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งและการรับรู้คุณค่าของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทองใบ นีกลุ่มจิตร. (2550). *ความขัดแย้งในหน่วยงาน: สร้างสรรค์หรือทำลาย*. วันที่ค้นข้อมูล 17 มิถุนายน 2552, เข้าถึงได้จาก <http://www.uttcoop.com/article>.
- ทัดดาว นิยมาศ. (2545). *ความรุนแรง ในสถานที่ทำงาน และการจัดการความรุนแรงของบุคลากรทางการแพทย์*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชนวรรณ เกิดนาวี. (2550). *การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาภาครัฐสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 3*. วิทยานิพนธ์การบริหารการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ธีรนนท์ นันทขว้าง. (2550). *ความขัดแย้ง – การยุติความขัดแย้งด้วยสันติวิธี*. วันที่ค้นข้อมูล 17 มิถุนายน 2552, เข้าถึงได้จาก <http://tortaharn.net>.
- ธีรภาพ วัฒนวิจารณ์. (2545). *ความขัดแย้ง*. วันที่ค้นข้อมูล 17 มิถุนายน 2552, เข้าถึงได้จาก <http://www.gotomanager.com>
- นวลปรางค์ จำปาศรี. (2544). *ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยสิ่งแวดล้อมกับพฤติกรรมในการเผชิญความเครียดของหัวหน้ากลุ่มงาน โรงพยาบาลชุมชน*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิตา ชูโต. (2548). *การวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: พรินต์โพร
- บรรพต ต้นธีรวงศ์. (2550). *ใกล้เกลี่ยกระณีพิพาทการแพทย์: เข้าใจ อยู่กับ จัดการ ความขัดแย้ง เปลี่ยนความขัดแย้งเป็นความร่วมมือ*. กรุงเทพฯ: สามเจริญพานิช.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. (2550). *คู่มือการทำวิทยานิพนธ์ และคุชฎีนิพนธ์*. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุตรี จารุโรจน์. (2549). ภาวะผู้นำและการพัฒนาทีมงาน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ประเวศ วะสี. (2551). *ดับความขัดแย้งด้วยจิตวิวัฒน์และทางสายกลาง*. วันที่ค้นข้อมูล 17 มิถุนายน 2552, เข้าถึงได้จาก <http://www.thaipoliticsgovernment.org/wiki>.

ปิยพันธ์ สายเมฆ. (2552). *การบริหารความขัดแย้งในงานก่อสร้างโครงการชลประทานกรณีศึกษา: โครงการชลประทาน จ.เชียงใหม่ และ จ.ลำพูน*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมและการบริหารการก่อสร้าง, คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

พรทิพย์ ควรคิด. (2550). *ผลการใช้โปรแกรมการแก้ไขความขัดแย้งของหัวหน้าหรือผู้เกี่ยวข้องประสิทธิผลของทีมการพยาบาล*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ประยุทธ์ อารยางกูร). (2551). *ตัวร้าย ๓ ตัวที่บ่งการให้เกิดความขัดแย้ง*. วันที่ค้นข้อมูล 17 มิถุนายน 2552, เข้าถึงได้จาก <http://www.tamdee.net>.

พระไพศาล วิสาโล (ไพศาล วงศ์วรวิสิทธิ์). *ทางหลุดพ้นจากวังวนแห่งความขัดแย้ง*. วันที่ค้นข้อมูล 17 มิถุนายน 2552, เข้าถึงได้จาก <http://www.agalico.com>.

พระสาสนโสภณ (พิจิตร วุฒิวัฒน์ โณ). (2554). *ตายแล้วไปไหน* (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์ 50.

พวงทิพย์ ชัยพิบาลสถิตย์. (2551). *คุณภาพการบริหารการพยาบาล*. กรุงเทพฯ: วี.พรินท์.

พสุ เดชะรินทร์. (2551, 23/ กันยายน). *การคลี่คลายความขัดแย้ง 51*. กรุงเทพธุรกิจ, หน้า 10.

พิชญ์สินี ชมพูคำ และ พิมพ์ทอง สังกุทธิพงษ์. (2552). *Qualitative Research การวิจัยเชิงคุณภาพ*. การศึกษาระบบวิชาการวิจัยขั้นสูงเพื่อพัฒนาการศึกษา, หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาการวิจัยและพัฒนาการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มณฑิกา แก้วทองคำ. (2539). *ความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคใต้*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มนูญ คงทน. (2550). *การศึกษาการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนกับประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 12*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (2550). *การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management)*. วันที่ค้นข้อมูล 18 มกราคม 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.kmitnbxmie 8.com>.
- ยุพดี สิริสินสุข และจิราพร ลิ้มปานานนท์. (2547). รายงานโครงการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเรื่อง ข้อเสนอแนะระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ภายใต้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติหน่วยปฏิบัติการวิจัยเภสัชศาสตร์สังคม (วจภส). หน่วยปฏิบัติการวิจัยเภสัชศาสตร์สังคม, คณะเภสัชศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2549). *การจัดการแนวใหม่*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- โรเจอร์ ฟิสเซอร์ และวิลเลียม ยูริ. (2546). *กลยุทธ์การเจรจาต่อรอง (อย่างชนิดที่จบลงด้วยดี)*. (ก้องเกียรติ โอภาสวงการ.แปล). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ลิขิต ชีรเวทิน. (2552). *ความขัดแย้งและการแก้ไข*. วันที่ค้นข้อมูล 17 มิถุนายน 2552, เข้าถึงได้จาก <http://boybdream.com/manager-news-content2>.
- วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์. (2546). *การบริหารจัดการความขัดแย้ง*. วันที่ค้นข้อมูล 13 มิถุนายน 2552, เข้าถึงได้จาก <http://www.kmutt.ac.th/organization>.
- วิลเลียม ยูริ. (2550). *เอาชนะคำว่าไม่ใช่เรื่องยาก การเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อเปลี่ยนจากการเผชิญหน้าไปสู่ความร่วมมือ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- ศรัณยา หงส์ไทย. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลชลบุรี*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศรีประภา ปิยะศิริศิลป์. (2539). *ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมวิชาชีพ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกับความสามารถในการตัดสินใจในปัญหาความขัดแย้งเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติ*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการพยาบาลศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภกิจ วงศ์วิวัฒนุกิจ. (2550). *พจนานุกรมศัพท์การวิจัยและสถิติ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์. (2550). *วงจรความขัดแย้ง*. วันที่ค้นข้อมูล 17 มิถุนายน 2552, เข้าถึงได้จาก <http://www.peace.mahidol.ac.th>.
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์. (2547). *ปฏิรูประบบบริการสุขภาพไทย (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. นนทบุรี: ศรีเมืองการพิมพ์.

- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2548). *มาตรฐานโรงพยาบาลฉบับฉลองศิริราช สมบัติ 60 ปี*. นนทบุรี: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (อัคราเสนา) สภาการพยาบาล. (2548). *ประกาศสภาการพยาบาล เรื่องมาตรฐานการบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์ระดับทุติยภูมิ และตติยภูมิ*. นนทบุรี: สภาการพยาบาล. (อัคราเสนา)
- สมคิด บางโม. (2551). *องค์การ และการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 5 แก้ไขเพิ่มเติม)*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สมจิตร นครพานิช. (2551). *การบริหารการพยาบาล*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย.
- สมลักษณ์ ทองสุข. (2551). *ประสบการณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล เพื่อการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลซึ่งผ่านการรับรองคุณภาพที่กีดสรรแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพยาบาลศาสตร์, สาขาการบริหารการพยาบาล, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานพยาบาล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. (2547). *หลักสูตรการบริหารจัดการ แนวใหม่*. กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้า และพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).
- _____. (2550). *คู่มือการเขียนรายงานตามเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติพยาบาลที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สามเจริญพานิช.
- _____. (2551) *มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. นนทบุรี: องค์การทหารผ่านศึก.
- สำนักงานพัฒนาระบบราชการ (กพร). (2550). *การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ*. ชลบุรี: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี.
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2549). *คู่มือหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ*. นนทบุรี: สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ.
- _____. (2552). *เอกสารงานวิชาการ และงานวิจัย เรื่องการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน และพัฒนาระบบเรื่องร้องทุกข์*. วันที่ค้นข้อมูล 3 กรกฎาคม 2552, เข้าถึงได้จาก <http://www.nhso.go.th>
- สิทธิพงษ์ สิทธิขจร. (2535). *การบริหารความขัดแย้ง*. กรุงเทพฯ: จงเจริญการพิมพ์.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ กรรณิการ์ สุขเกษม. (2547). *วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ: การวิจัยปัญหาปัจจุบันและการวิจัยอนาคตกาล*. กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้า พรินติ้ง.
- สุภางค์ จันทรวานิช. (2548). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 13)*. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุมาลี บุทธวรวิทย์. (2550). *การจัดการความขัดแย้งในที่ทำงาน: ประสบการณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรางค์ ตัจจาธรรม. (2546). *คุณลักษณะของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามความเห็นของบุคลากรในทีมสุขภาพ*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวดี สกฤต. (2552). *การพัฒนาโครงร่างงานวิจัยเชิงคุณภาพ*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา. เอกสารการสอน.
- _____. (2551). *การสร้างความเชื่อถือในงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Trustworthiness)*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา. เอกสารการสอน
- เสริมศักดิ์ วิสาลาภรณ์. (2540). *ความขัดแย้ง: การบริหารเพื่อสร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ: เลิฟ แอนด์ ลิฟ เพรส.
- หลวงพ่อกุช ฐานิโย (กุช อินทรหา). (2552). *สมาธิกับการขัดแย้ง*. วันที่ค้นข้อมูล 17 มิถุนายน 2552, เข้าถึงได้จาก <http://www.wimutti.net>
- อัจฉรา สนศิริวัฒน์. (2550). *การแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาที่เป็นสตรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อำพร จันรักษา. (2538). *ความขัดแย้งในบทบาทที่คาดหวังกับบทบาทที่ปฏิบัติจริงของพยาบาลของรัฐ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลราชชนนี*, 12(7), 25-28.
- อุบล ชนะสิทธิ์. (2549). *วิธีการจัดการความขัดแย้งของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- แองเจโล กิโนชิ และเบรนต์ เค ลิลเลียมส์. (2549). *หลักการจัดการ*. (เบญจมาศ อิศรเดช และคณะแปล). กรุงเทพฯ: แมคกรอ – ฮิล.
- Afifi, Tamara D.; McManus, Tara; Steuber, Keli; Coho, Amanda, (2009) . *Verbal Avoidance and Dissatisfaction in Intimate Conflict Situations*. (ERIC –Education Resources Information Center No. EJ842952) Abstract Retrieved July 20, 2009, from <http://www.eric.ed.gov>.

- Atkinson, Erin R.; Dadds, Mark R.; Chipuer, Heather; Dawe, Sharon, (2009), *Threat Is a Multidimensional Construct: Exploring the Role of Children's Threat Appraisals in the Relationship between Interparental Conflict and Child Adjustment*. (ERIC– Education Resources Information Center No. EJ826536) Abstract retrieved July 20, 2009, from <http://www.eric.ed.gov>.
- Billikopf, G. (2008). *Conflict Management Skills*. Retrieved July 20, 2009, from <http://www.transformingconflict.org/abouttransforming.htm>.
- Collins, R. (1971). *Functional and Conflict Theories of Educational Stratification*. American Sociological Review, 1002-1019. n.p.
- Covey, S. (1989). *Seven Habits of Highly Effective People*. New York: Simon & Schuster
- Decker, J. M., & Sullivan E. J. (1996). *Nursing Administration: A Micro/ Macro Approach for Effective Nurse Executives*. Norwalk, Conn: Appleton & Lange.
- Deetz, S. A., & Stevenson, S. L. (1986). *Managing Interpersonal Communication*. New York: Harper & Row.
- Dobratz, MC. (2006). *Enriching the portrait: methodological triangulation of life-closing theory*. July/ September 2006 - Volume 29 - Issue 3 - p 260 - 270, Lippincott Williams & Wilkins, Inc.
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (1991). *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In* (2nd ed.). New York: Penguin Books.
- Fowler, AR Jr., Bushardt, SC., & Jones, MA. (2006). *Retaining nurses through conflict resolution. Training staff to confront problems and communicate openly can improve the work climate*. Retrieved July 20, 2009, from United State National Library of Medicine and the National Institutes of Health.
- Gareis, K. C., Barnett, R. C., Ertel, K. A., & Berkman, L. F. (2009). *Work-Family Enrichment and Conflict: Additive Effects, Buffering, or Balance?*. (ERIC - Education Resources Information Center No. EJ850105) Abstract retrieved July 20, 2009, from <http://www.eric.ed.gov>.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- _____. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York : Bantam Books.

- James K., & Lee C. Y. (1997). *Survey of Conflict Detection and Resolution Modeling*. Retrieved July 20, 2009, from Department of Aeronautics and Astronautics Massachusetts Institute of Technology Cambridge, MA 02139.
- Jane Jerrard. (2008). *Medical Mediation Conflict resolution is a crucial skill for hospitalist leaders. The Hospitals*, 16. Retrieved October, 2011, from United State National Library of Medicine and the National Institutes of Health.
- Jencks, C., Smith, M., Acland, H., M. J., Cohen, D., & Gintis, H. (1972). *Inequality: A reassessment of the Effect of Family and Schooling in America*. Basic Books, Inc.
- Kasearu, K. (2009). *The Effect of Union Type on Work-Life Conflict in Five European Countries*. (ERIC –Education Resources Information Center No. EJ850286) Abstract retrieved July 20, 2009, from <http://www.eric.ed.gov>.
- Kate, R. L. (1994). *Skill of an effective administrator*. Harvard Business Review. (p. 90-102)
- Kjell Skjellstad, (2005). Humiliation to Empowerment: Creative Conflict Management in The Multi-ethnic School. In Workshop on *Humiliation and Violent Conflict*, Columbia University, New York, structure and use n.p.
- Lee, V., & Burkam, D. (2002). *Inequality at the Starting Gate: Social Background Differences in Achievement of Children in School*. Washington, D.C.: Economic Policy Institute.
- Marlene, K. R. (1991). *Conflict Management Skills Community Board Development: Series*. (pp.53-98). Retrieved July 20, 2009 from University of Nevada.
- Murphy, E. C. (1978). "Practical Management Course" *Nursing Management .in Role, Function, and Qualifications of the Nursing Service Administrator in Health care*. (pp. 76-77). Chicago: American Hospital Association.
- Rackham, N. (1999). *The Behavior of Successful Negotiators* (3rd ed.). (p.348). Negotiation: Readings, Exercises, and Cases. Edited by Lewicki, Saunders & Minton. Boston: Irwin/McGraw-Hill.
- Robbins, S. P. (2009). *Organizational Behavior* (13th). London: Peason Education International.
- Robert, M. (1982). *Managing Conflict*. Retrieved Aug 27, 2009 from the Inside Out University Associates. Excellent suggestions are also provided on how to manage Conflict among groups.

- Salipante, P.F., & Aram, J.D. (1984). *The role of organization procedures in resolution of social conflict*. Retrieved July 20, 2009 from United State National Library of Medicine National Institutes of Health.
- Schemmerhorn, S. P., Hunt, J. G., & Osborn, R. A. (2005). *Organization Behavior* (8th ed.). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Shauna Graham. (2009). The Effects of Different Conflict Management Styles on Job Satisfaction in Rural Healthcare Settings. *Economics & Business Journal: Inquiries & Perspectives*, 2, 70-84. Retrieved October, 2011 from United State National Library of Medicine National Institutes of Health.
- Singleton, E. (1999). MANAGING CONFLICT. In *INTRODUCTORY MANAGEMENT AND LEADERSHIP FOR NURSE: AN INTERACTIVE TEXT*. (pp.519-605). Toronto: Jones and Bartlett Publishers Canada.
- Skyllstad, K. (2005). *Humiliation to Empowerment: Creative Conflict Management in The Multi-ethnic School*. In Workshop on Humiliation and Violent Conflict, Columbia University, New York, structure and use n.p.
- Stacey, G. F. A., & Joynson, K. (2009). *Masters at work: A narrative inquiry into the experiences of mental health nurses qualifying with an undergraduate Masters degree*. Retrieved July 20, 2009, from United State National Library of Medicine National Institutes of Health.
- Stephen P. R. (2009). *Organizational Behavior* (13th ed.). London: Peaso Education International.
- Sullivan, E. J., & Decker, P. J. (1998). *Effective Management in Nursing*. Menlo Park, California: Addison- Wesley Publishing.
- Swansburg, R. (1990). Conflict Management. In *Management and Leadership for Nurse Managers*. (pp. 473-481). Boston: Jones and Bartlett Publishers.
- The U. S. FIGURE SKATING ASSOCIATION. (2003). *Conflict Management and Conflict Resolution Guide*. Atlanta: n.p.
- Ting-Toomey, S. (1999). *Communicating Across Cultures*. New York: The Guilford Press.
- Tokuda. Yasuharu; Inoguchi, Takashi, (2008). *Interpersonal Mistrust An Unhappiness among Japanese People*. (ERIC – Education Resources Information Center No. EJ811264). Abstract retrieved July 20, 2009, from <http://www.eric.ed.gov>.

- Van Doorn, M. D., Branje, S. J. T., & Meeus, W. H. J. (2009). *Intraindividual Variability in Adolescents' Perceived Relationship Satisfaction: The Role of Daily Conflict*. (ERIC – Education Resources Information Center No. EJ841280). Abstract retrieved July 20, 2009, from <http://www.eric.ed.gov>.
- Walton, R. E. (1987). *Managing Conflict: Interpersonal Dialogue and Third-Party Roles*. (2nd ed.) (p. 108). Addison-Wesley n.p.
- Wikipedia. (2009). *Conflict Management*. (a.n.d.) n.p. Retrieved July 20, 2009, from www.wikipedia.org.
- William, J. K. (1984). *Creative Conflict Resolution: More Than 200 Activities for Keeping Peace in*. Retrieved July 27, 2009 from <http://www.conflictresolutiontraining.net>.
- Winslade, J., & Monk, G. (2000). *Narrative Mediation: A New Approach to Conflict Resolution*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Yulk, G. (1998). *Leadership in Organization* (13th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.