

بررسی روابط ساده و چندگانه هوش هیجانی، خود کارآمدی و سرسختی روان شناختی با سبک مدیریت تعارض سازش در دانشجویان

فرشته اسمعیل خانی^{*}
دکتر حسن احدی^{**}
دکتر محمد مهدی مظاهری^{***}
دکتر مهناز مهربابی زاده هنرمند^{****}
دکتر پرویز عسگری^{****}

چکیده

هدف از این پژوهش بررسی روابط ساده و چندگانه هوش هیجانی، خود کارآمدی و سرسختی روان شناختی با سبک مدیریت تعارض سازش بود. به منظور دستیابی به این هدف از کلیه دانشجویان دانشگاه‌های آزاد و دولتی شهرستان بهبهان ۵۰۰ نفر به عنوان گروه نمونه، با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی خوشه‌ای، برای پاسخ گویی به ابزارهای پژوهش انتخاب شدند. در این تحقیق از چهار پرسشنامه هوش هیجانی بار- آن، خود کارآمدی عمومی، سرسختی روان شناختی اهواز و ابزار سبک مدیریت تعارض توماس- کیلمن به منظور دستیابی به داده‌های مورد نیاز پژوهش، استفاده شد. داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه به روش ورود مکرر و مرحله ای مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته‌های تحقیق نشان داد که: الف) بین هوش هیجانی و سبک مدیریت تعارض سازش رابطه معنی داری وجود ندارد. ب) بین خود کارآمدی و سبک مدیریت تعارض سازش رابطه منفی و معنی دار وجود دارد. ج) بین سرسختی روان شناختی و سبک مدیریت تعارض سازش رابطه منفی و معنی دار وجود دارد. د) نتایج تحلیل رگرسیون به روش ورود مکرر نشان داد که بین متغیرهای پیش بین با متغیر سبک مدیریت تعارض سازش، همبستگی چندگانه وجود دارد. هم چنین نتایج تحلیل رگرسیون به روش مرحله ای نشان داد که از میان مجموع متغیرهای پیش بین تنها متغیرهای سرسختی روان شناختی و هوش هیجانی به ترتیب، قادر به پیش بینی سبک مدیریت تعارض سازش هستند.

کلید واژگان: هوش هیجانی، خودکارآمدی، سرسختی روان شناختی، سبک مدیریت تعارض سازش.

* دانشجوی دوره دکتری روان شناسی واحد علوم و تحقیقات خوزستان

** عضو هیأت علمی دانشگاه واحد علوم و تحقیقات

*** عضو هیأت علمی دانشگاه شهید چمران

**** عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز

این مقاله برگرفته از پایان نامه دکتری خانم فرشته اسمعیل خانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات خوزستان است.

مقدمه

بی‌شک ارزشمندترین سرمایه و دارایی هر جامعه‌ای نیروی انسانی آن است. وجود روابط سالم مبتنی بر همکاری و همدلی میان اعضاء جامعه از جمله مهم‌ترین عوامل اساسی برای موفقیت در همه عرصه‌ها، نهادها و سازمان‌ها اعم از صنعتی، اداری، خدماتی و آموزشی است. با این وصف ظهور گاه و بی‌گاه تعارض^۱ میان افراد امری است انکارناپذیر و در تمامی ادوار تاریخ زندگی بشر، تعارض، کشمکش و اصطکاک بین منافع رئیس و مرئوس، کارفرما و کارگر، ارباب و رعیت وجود داشته است. تعارض واقعیتی است که بشر در طول تاریخ با آن آشنا بوده ولی متأسفانه به دلیل عدم مدیریت صحیح، بیش‌تر تعارضات به ستیزه‌جویی و دشمنی مبدل شده است (مقیم، ۱۳۸۳). رابینز^۲ (۱۹۹۱) تعارض را فرایندی می‌داند که در آن یک طرف عمدتاً سعی می‌کند کوشش طرف مقابل، گروه یا فرد دیگری را، در نیل به اهداف مورد نظر سد نماید، یا باعث محرومیت وی گردد. تعارض به علل گوناگون بین افراد و گروه‌ها ظاهر می‌شود. تفاوت‌های ادراکی، شخصیتی، اعتقادی، سیاسی و مانند آن از یک طرف و استنباط‌های مختلف در مورد هدف‌های فرد، سازمان و جامعه از سوی دیگر، تعارضات گوناگون را در محیط‌های اجتماعی ایجاد می‌کند (رحیم^۳، ۱۹۸۶، نجف‌بیگی، ۱۳۸۳؛ به نقل از امیری ۱۳۸۵). در هر حال با توجه به پیچیدگی روزافزون جوامع امروز و تفاوت در اندیشه‌ها، نگرش‌ها و باورهای افراد، تعارض به عنوان جزء اجتناب‌ناپذیر زندگی مطرح می‌گردد. هر چند امروزه جوامع بشری به علت پیشینه ناخوشایندی که از تعارض دارند، به آن یک‌عنوان پدیده منفی می‌نگرند؛ با این وصف اجتناب‌ناپذیر بودن تعارض دلیل بر منفی بودن آن نیست، بلکه چه بسا چنانچه تعارض به خوبی مدیریت شود می‌تواند برای افراد و سازمان‌ها سازنده نیز باشد. به عبارت دیگر، تعارض سکه‌ای است که دو وجه مثبت و منفی دارد و شیوه رویارویی با آن است که تأثیر مثبت یا منفی آن را بر افراد و نهادها تعیین می‌کند (فخیمی، ۱۳۸۱). به عقیده فالت^۴ (۱۹۴۰) نباید به تعارض به عنوان یک مسأله بد و زیان‌آور نگاه کرد، بلکه می‌توان از طریق روابط انسانی مناسب، از تعارض موجود در راه پیش‌برد اهداف جامعه و نهادها استفاده کرد (به نقل از تانن‌بام^۵، ۱۹۷۳).

البته دیدگاه‌هایی متعارض با این نظر نیز وجود دارد که از آن میان می‌توان به رویکرد التون مایو^۶ (۱۹۳۳) نسبت به تعارض اشاره نمود. وی تعارض را یک بیماری اجتماعی می‌دانست و در مقابل به همکاری به عنوان وضعیتی که سلامت جامعه را به همراه دارد می‌نگریست (به نقل از انزری و نجفی، ۱۳۸۶). در حال حاضر بر اساس منابع علمی موجود سه نگرش اساسی فلسفی در خصوص تعارض و مدیریت آن وجود دارد:

(۱) دیدگاه سنتی^۷: براساس این دیدگاه تعارض ضرورتی ندارد و باعث ترس و هراس می‌شود. تعارض

1. conflict
2. Robbins
3. Rahim
4. Follett
5. Tannenbaum
6. Elton Mayo
7. the traditional view

امری مضر است و عیبی فردی محسوب می گردد؛ لذا باید فوراً متوقف گردیده و تمامی زمینه های بروز تعارض از بین برود.

۲) دیدگاه روابط انسانی: بر اساس این دیدگاه، اصولاً تعارض امری است که کرا را رخ داده و پدیده ای مورد انتظار است. پدیده ای است که می تواند هم جنبه مثبت داشته باشد و هم جنبه منفی؛ لذا باید فوراً برای حل تعارض یا از بین بردن آن وارد عمل شد.

۳) دیدگاه تعامل گرایی: بر اساس این دیدگاه تعارض امری غیر قابل اجتناب و حتی ضروری است. نمی توان گفت که تعارض ذاتاً خوب است یا بد، چرا که این مسأله بستگی به چگونگی مدیریت تعارض دارد. مدیریت تعارض برای به حداکثر رساندن جنبه های مثبت تعارض و به حداقل رساندن جنبه های منفی تعارض امری لازم و ضروری است (مقیم، ۱۳۸۳).

با این تفاسیر مسأله ای که بدیهی به نظر می رسد آن است که علی رغم اجتناب ناپذیر بودن تعارض و دلایل عدیده ای که در شکل گیری و ظهور آن نقش دارد، می توان این پدیده را به نحوی شایسته هدایت کرده و حل نمود. لذا آگاهی داشتن نسبت به دانش و مهارت مدیریت تعارض امری ضروری به نظر می رسد.

مدیریت تعارض شیوه ایی است که تعارض های موجود در فضای زندگی و روابط بین فردی را به استخدام تعامل بین فردی در می آورد و از جنبه های غیر کار آیی آن می کاهد و به جنبه های کاربردی آن می افزاید (تینگ تومی، ۱۹۹۹).

دویچ^۴ (۱۹۴۹، به نقل از رحیم، ۲۰۰۱) اولین کسی بود که در تحقیق پیرامون تعارض اجتماعی، مدل ساده دو سبکی رقابتی^۵ - مشارکتی^۶ را به عنوان شیوه های مدیریت تعارض پیشنهاد کرد پس از کار او مدل های سه سبکی، چهار سبکی و بالاخره پنج سبکی مدیریت تعارض نیز مطرح گشت. از آن میان مدل پنج سبکی توماس (۱۹۷۶) در زمره کامل ترین مدل های حل تعارض قرار می گیرد که شامل پنج سبک مدیریت تعارض رقابت^۷، سازش^۸، اجتناب^۹، همکاری^{۱۰} و مصالحه^{۱۱} می گردد. او ضمن برشمردن این پنج سبک معتقد بود که هر چند هر یک از ما به هنگام مواجهه با موقعیتی تعارض برانگیز و بر حسب شرایط، یکی از این پنج سبک را برای حل تعارض به کار می بندیم اما با این حال معمولاً در هر فرد یکی از این سبک ها، سبک غالب است. بنا به تعریف، این پنج سبک به ترتیب عبارتند از:

۱) رقابت (تحکم): تمایل به برآوردن منافع خود بدون توجه به آن که این امر منجر به بروز تضاد و تعارض با فرد دیگری خواهد شد. فرد بدون توجه به دیگران به دنبال علائق و اهداف خویش است. از

1. the human relations view

2. the interactionist view

3. Ting- Toomey

4. Deutsch

5. competition

6. cooperation

7. competing

8. accommodating

9. avoiding

10. collaborating

11. compromising

ویژگی های این روش آن است که غیر مشارکت جویانه و قدرت مدارانه بوده و فرد برای این که در آن موقعیت برد با او باشد دست به هر کاری می زند.

۲) **سازش (انطباق):** این سبک نقطه مقابل رقابت است. در این سبک فرد از اهداف و علائق خویش جهت تحقق اهداف دیگران چشم پوشی می کند و سبکی مشارکت جویانه است.

۳) **اجتناب (احتراز):** زمانی که فرد نه علائق و اهداف خویش را دنبال می کند و نه علائق و اهداف دیگران را، می گوئیم که وی از سبک اجتناب استفاده می کند. در این سبک فرد سعی دارد تا از تعارض اجتناب کند یا آن را به تعویق اندازد.

۴) **همکاری (تشریک مساعی):** این سبک نقطه مقابل سبک اجتناب است. در این سبک طرفین برای به دست آوردن منافع، ثابت قدم هستند ولی در عین حال خواهان همکاری با یکدیگر می باشند و منافع طرف مقابل را نیز مورد توجه قرار می دهند.

۵) **مصالحه (توافق):** موقعیتی است که در آن طرفین دعوا توافق می کنند تا از بخشی از مواضع خود عقب نشینی نمایند و مقداری امتیاز به حریف مقابل بدهند و در برابر آن مقداری امتیاز بگیرند. در اینجا هدف یافتن راه حلی قابل قبول برای هر دو طرف است. این سبک، سبکی بینابین رقابت و سازش می باشد و نسبتاً مشارکت جویانه است (هورننگ^۱، ۲۰۰۲).

در این میان یکی از متغیرهایی که می تواند با سبک های مدیریت تعارض و طبیعتاً سبک سازش رابطه داشته باشد، هوش هیجانی^۲ است. سازه ای که هر چند ابتدا در دهه ۱۹۲۰ از جانب ثرندایک^۳ با نام هوش اجتماعی^۴ مطرح شد، اما به طور جدی در سال ۱۹۹۰ در قالب پژوهش های مایر^۵ و سالووی^۶ ظاهر گردید و بعدها در آثار گلمن^۷ به گونه ای گسترده به آن پرداخته شد. به عقیده گلمن (۱۹۹۵)، هوش هیجانی عبارت از شناخت احساسات خویش و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیم های مناسب در زندگی، توانایی اداره خلق و خو، وضع روانی و کنترل تکانش ها است؛ عاملی است که به هنگام شکست ناشی از دست نیافتن به هدف در شخص ایجاد انگیزه و امید می کند و فرد را قادر می سازد تا ضمن شناخت خود و دیگران به ایجاد ارتباطات مناسب با مردم و سازگاری با محیط پردازد. وی برای هوش هیجانی پنج بعد در نظر گرفت که عبارتند از: الف) خود آگاهی^۸، ب) خود گردانی^۹، ج) انگیزش^{۱۰}، د) همدلی^{۱۱}، ه) مهارت های اجتماعی^{۱۲}. هر یک از این حوزه ها مجموعاً به ۲۵ فعالیت تقسیم می شوند که از آن میان مدیریت تعارض در زمره فعالیت های حوزه مهارت های اجتماعی قرار

1. Hornung
2. emotional intelligence
3. Thorndike
4. social intelligence
5. Mayer
6. Salovey
7. Goleman
8. self-awareness
9. self-regulation
10. motivation
11. empathy
12. social skills

می گیرد.

متغیر بعدی خود کارآمدی^۱ است، مفهومی که در مرکز نظریه شناختی-اجتماعی^۲ بندورا^۳، روان شناس معروف قرار دارد. به عقیده بندورا (۱۹۹۵) خود کارآمدی عبارت است از: اعتقاد فرد به قابلیت های خود در سازمان دهی و انجام یک رشته فعالیت های مورد نیاز برای مدیریت شرایط و وضعیت های مختلف. به عبارت دیگر، خود کارآمدی اعتقاد فرد به توانایی خود جهت موفق شدن در یک وضعیت خاص می باشد و این عامل تعیین کننده چگونگی تفکر، رفتار و احساس اوست.

سرسختی روان شناختی^۴ متغیری است که توسط کوباسا (۱۹۸۸) مطرح گشت. وی با استفاده از نظریه های وجودی در شخصیت، سرسختی را ترکیبی از باورها در مورد خویشتن و جهان تعریف می کند که از سه مؤلفه تعهد^۵، کنترل^۶ و مبارزه جویی^۷ تشکیل شده است. شخصی که از تعهد بالایی برخوردار است، به اهمیت و ارزش و معنای این که چه کسی است و چه فعالیتی انجام می دهد، باور دارد و بر همین مبنا قادر است تا در مورد هر آن چه که انجام می دهد معنایی بیابد و کنجکاو خود را برانگیزد. افرادی که در مؤلفه کنترل قوی هستند، رویدادهای زندگی را قابل پیش بینی و کنترل پذیر می دانند و بر این عقیده اند که قادرند با تلاش آن چه را که در اطرافشان رخ می دهد تحت تأثیر قرار دهند. افراد مبارزه جو بر این باورند که تغییر و تحول از ویژگی های روال طبیعی زندگی است و انتظار وقوع دگرگونی مشوقی برای رشد و بالندگی است، تا تهدیدی برای امنیت.

چان - شنگ^۸ و همکاران (۲۰۰۶)، در تحقیقی با عنوان «رابطه هوش هیجانی با سبک های مدیریت تعارض: تحقیقی تجربی در چین» به بررسی رابطه میان ابعاد پنج گانه هوش هیجانی سرپرستان و سبک های پنج گانه مدیریت تعارض زیردستان پرداختند. نمونه تحقیق شامل ۲۲۷ نفر از دانشجویان شاغل کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی در چین بود. نتایج تحلیل رگرسیون نشان دهنده نفوذ معنی دار هوش هیجانی بر سبک های مدیریت تعارض همکاری (انسجام) و سازش (مدارا) بود.

رحیم و همکاران (۲۰۰۲) در تحقیقی با عنوان «مدلی از هوش هیجانی و استراتژی های مدیریت تعارض: مطالعه ای در هفت کشور» به بررسی رابطه میان ابعاد پنج گانه هوش هیجانی (خود آگاهی، خودگردانی، انگیزش، همدلی و مهارت های اجتماعی) با استراتژی های کنترل تعارض (حل مسأله^۹ و چانه زنی^{۱۰}) پرداختند. بر طبق تعریف در سبک حل مسأله، فرد به دنبال راه حلی یگانه است که در صورت موفقیت منفعت و خشنودی خاطر هر دو طرف درگیر در تعارض را در پی دارد و در صورت عدم موفقیت، ضررش شامل حال هر دو طرف می گردد؛ و در سبک چانه زنی فرد بیش تر به دنبال منافع

1. self- efficacy
2. Social-cognitive theory
3. Bandura
4. psychological hardiness
5. commitment
6. control
7. challenge
8. Chun-Sheng
9. problem solving
10. Bargaining

خویش است و کمتر رضایت خاطر طرف مقابل برایش مهم می باشد. در صورتی که موفق نگردد کفه ترازو به نفع طرف مقابل سنگین می شود. نمونه ۱۳۹۵ نفری این تحقیق از میان دانشجویان کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی دانشگاه های هفت کشور آمریکا، یونان، چین، بنگلادش، هنگ کنگ و ماکائو، آفریقای جنوبی و پرتغال انتخاب شدند. نتایج نشان داد که، خود آگاهی با خود گردانی، همدلی و مهارت های اجتماعی همبستگی مثبت دارد؛ خود گردانی با همدلی و مهارت های اجتماعی همبستگی مثبت دارد؛ همدلی و مهارت های اجتماعی نیز با انگیزش همبستگی مثبت دارند، و این چرخه نیز به نوبه خود با سبک مدیریت تعارض حل مساله همبستگی مثبت داشته ولی با سبک چانه زنی همبستگی منفی دارد.

در تحقیقی با موضوع « تعیین همبستگی هوش هیجانی با راهبردهای مدیریت تعارض بین مدیران بیمارستان های آموزشی قزوین»، که توسط وطن خواه، رئیسی و کلهر (۱۳۸۶)، انجام شد، پس از انتخاب ۷۸ نفر از مدیران بیمارستان های آموزشی قزوین به شیوه نمونه گیری در دسترس - به دلیل محدودیت حجم جامعه آماری - و اجرا پرسشنامه های پژوهش بر روی گروه نمونه، یافته ها نشان داد که بین میزان هوش هیجانی مدیران مورد مطالعه با راهبرد عدم مقابله (اجتناب و سازش) در مدیریت تعارض، رابطه منفی و از لحاظ آماری معنی دار وجود دارد؛ اما بین هوش هیجانی مدیران با دو راه برد راه حل گرایی (همکاری و مصالحه) و کنترل در رقابت رابطه معنی داری به دست نیامد. از میان راهبردهای مدیریت تعارض راهبرد راه حل گرایی با نمره ۴/۰۹، راهبرد غالب مدیران مورد مطالعه بود و بعد به ترتیب راهبرد کنترل با ۳/۸۴ و راهبرد عدم مقابله با نمره ۳/۴۸ مورد استفاده قرار می گرفتند.

فهم دوین (۱۳۸۴)، ضمن تحقیقی به بررسی رابطه میان هوش هیجانی با راهبردهای مدیریت تعارض بین مدیران آموزشی و اجرایی دانشکده های تربیت بدنی دانشگاه های کشور و ارائه الگو پرداخت. نتایج پژوهش وی نشان داد بین هوش هیجانی و انتخاب سبک مدیریت تعارض کنترل همبستگی معنی دار منفی وجود دارد؛ بین هوش هیجانی و سبک مدیریت تعارض حل مساله همبستگی معنی دار مثبت مشاهده شد. ولی بین هوش هیجانی و سبک مدیریت تعارض مقابله ای (رویارویی) هیچ گونه همبستگی مشاهده نشد.

و اما در پژوهش حاضر از میان سبک های پنج گانه حل تعارض، سبک سازش به دلیل ویژگی خاص حاکم بر فرهنگ منطقه (شهرستان بهبهان) و جامعه آماری (دانشجویان دانشگاه)، به عنوان متغیر ملاک انتخاب شد تا به بررسی رابطه میان آن با متغیرهایی هم چون هوش هیجانی، خود کار آمدی و سرسختی روان شناختی پرداخته شود. بنا به مستندات علمی سبک حل تعارض سازش سبکی است که به منظور برطرف کردن نگرانی های سایرین به کار برده می شود. در صورتی که این سبک در فردی سبک غالب حل تعارض باشد، می توان انتظار داشت که وی از جرأت و جسارتی اندک برخوردار بوده ولی گرایش به تعاون و همکاری در وی بالا باشد. اصولاً چنین شخصی به دنبال آن است تا خود را فردی منطقی، خواهان حفظ صلح و آرامش و با حسن نیت نشان دهد. از جمله ویژگی های این سبک، می توان به توانایی فداکاری کردن، تسلیم شدن و فارغ از خود پرستی بودن اشاره کرد. افرادی که از این سبک

به شیوه ای افراطی استفاده می کنند به مرور به افرادی تبدیل می شوند که معمولاً تمایلی به تغییر نداشته (حتی با تغییر در فضای زندگی به سختی کنار می آیند) و از بلا تکلیفی، بی تصمیمی و تردید رنج می برند. به این ترتیب با توجه به اجتناب ناپذیر بودن تعارض به نظر الزامی می رسد که افراد با مباحث نظری این حیطه آشنا شده و مهارت های لازم را در زمینه مدیریت تعارض فراگیرند. این آشنایی به آن ها این امکان را می دهد که ماهیت موقعیت های تعارضی مختلف را به خوبی شناسایی کنند، شرایط یا علل بروز یا تشدید آن ها را تشخیص داده و تحت کنترل در آورند، تعارض را پیش بینی کرده و از بروز تعارض های زیان آور جلوگیری نمایند، شیوه های مناسب را برای حل و کنترل تعارض انتخاب کرده و در نهایت تعارض و اختلاف نظر ها را به سوی مسیری سازنده و خلاق سوق دهند.

فرضیه های پژوهش

در این تحقیق چهار فرضیه مطرح شده است که عبارتند از:

- ۱) بین هوش هیجانی و سبک مدیریت تعارض سازش در دانشجویان رابطه معنی دار وجود دارد.
- ۲) بین خود کار آمدی و سبک مدیریت سازش در دانشجویان رابطه معنی دار وجود دارد.
- ۳) بین سرسختی روان شناختی و سبک مدیریت تعارض سازش در دانشجویان رابطه معنی دار وجود دارد.
- ۴) هوش هیجانی، خود کار آمدی و سرسختی روان شناختی، سبک مدیریت تعارض سازش را در دانشجویان پیش بینی می کنند.

روش پژوهش

از آنجا که هدف این پژوهش بررسی روابط ساده و چند گانه میان هوش هیجانی، خود کار آمدی و سرسختی روان شناختی با سبک مدیریت تعارض سازش بود، لذا روش پژوهشی به کار رفته در این طرح، از نوع همبستگی است. قصد پژوهشگر این بود که صفات و ویژگی های مرتبط با سبک مدیریت تعارض سازشی را شناسایی کند. در این تحقیق هوش هیجانی، خود کار آمدی و سرسختی روان شناختی متغیر های پیش بین و سبک مدیریت تعارض سازش متغیر ملاک می باشد.

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه گیری

جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه دانشجویان دانشگاه های آزاد و دولتی شهرستان بهبهان تشکیل می دادند که در سال تحصیلی ۸۹-۸۸ در این مراکز مشغول به تحصیل بودند. از این جامعه تعداد ۵۰۰ نفر به روش نمونه گیری تصادفی چند مرحله ای^۱ به عنوان نمونه آماری انتخاب گردید (۲۵۰ دانشجوی پسر، ۲۵۰ دانشجوی دختر؛ ۳۰۰ دانشجوی دانشگاه آزاد، ۲۰۰ دانشجوی دانشگاه دولتی). طبق روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای، ابتدا لیستی از کلیه کلاس های دروس عمومی تهیه شد و بعد از میان این کلاس ها تعدادی از آن ها به شکل تصادفی انتخاب شدند، سپس با حضور بر سر این کلاس ها پرسشنامه ها دانشجویان حاضر در هر کلاس به شکل تصادفی توزیع و پس از خاتمه مهلت مقرر همه

1. multi - stage random sampling

پرسشنامه ها جمع آوری گردید.

ابزارهای پژوهش

۱) مدیریت تعارض توماس و کیلمن^۱

این مقیاس توسط توماس و کیلمن (۱۹۷۴)، جهت سنجش پنج سبک حل تعارض رقابت، سازش، اجتناب، همکاری و مصالحه طراحی شده است. این ابزار شامل ۳۰ جفت جمله (الف و ب) می باشد و آزمودنی موظف است تا از میان دو جمله الف یا ب هر ماده، یک جمله را به دلخواه به عنوان گزینه ای که با روحيات او به هنگام مواجهه با تعارض هم خوانی بیش تری دارد انتخاب کند. از این میان ماده های شماره ۱(ب)، ۳(ب)، ۴(ب)، ۱۱(ب)، ۱۵(الف)، ۱۶(الف)، ۱۸(الف)، ۲۱(الف)، ۲۴(الف)، ۲۵(ب)، ۲۷(ب) و ۳۰(الف)، سبک مدیریت تعارض سازش را می سنجد. حداقل نمره در این سبک ۰ و حداکثر آن ۱۲ می باشد. بدیهی است که هر چه نمره فردی در این سبک بالاتر باشد می توان اذعان داشت که، به هنگام مواجهه با تعارض از میان پنج سبک فوق الذکر، این سبک غالب مدیریت تعارض در وی می باشد. ضرایب پایایی^۲ این مقیاس براساس گفته مؤلفین آن به این قرار است: ضرایب همسانی درونی^۳ (براساس روش تصنیف^۴) برای پنج سبک به ترتیب برابر با سبک رقابت (۰/۷۱)، سبک سازش (۰/۴۳)، سبک اجتناب (۰/۶۲)، سبک همکاری (۰/۶۵) و سبک مصالحه (۰/۵۸)؛ در این شیوه میانگین ضریب آلفا حدود ۰/۶۰ است و در روش باز آزمایی^۵ حدود ۰/۶۴ گزارش شده است (توماس و کیلمن، ۱۹۷۷). ضرایب اعتبار^۶ این مقیاس نیز در حد مطلوبی گزارش شده (توماس، ۱۹۷۷؛ به نقل از وماک^۷، ۱۹۸۸). در تحقیق حاضر برای تعیین پایایی این مقیاس از سه روش آلفای کرونباخ^۸، تصنیف و باز آزمایی

جدول ۱. ضرایب پایایی مقیاس مدیریت تعارض توماس و کیلمن در پژوهش حاضر

ضرایب پایایی		شاخص آماری
باز آزمایی	تصنیف	
$(r=0/59, p < 0/001)$	۰/۷۲	سبک مدیریت تعارض رقابت
$(r=0/25, p=0/007)$	۰/۵۳	سبک مدیریت تعارض سازش
$(r=0/33, p < 0/001)$	۰/۴۰	سبک مدیریت تعارض اجتناب
$(r=0/42, p < 0/001)$	۰/۴۲	سبک مدیریت تعارض همکاری
$(r=0/60, p < 0/001)$	۰/۳۹	سبک مدیریت تعارض مصالحه

1. Thomas- Kilmann Conflict Instrument (T.K.I)

2. reliability

3. internal consistency

4. slit - half

5. test – retest method

6. validity

7. Womack

8. coronbach's alpha

استفاده شده که نتایج حاصل از آن در جدول ۱ ارائه شده است. همان طور که در جدول ۱ مشاهده می شود ضرایب پایایی به دست آمده از روش آلفای کرونباخ از ۰/۳۲ تا ۰/۷۲ و در روش تصنیف نیز از ۰/۳۹ تا ۰/۷۲ در نوسان است. هم چنین ضرایب حاصله با روش باز آزمایشی همگی در سطح مورد نظر ($p \leq 0/05$) معنی دار هستند. برای تعیین روایی پرسشنامه یاد شده نمره هر یک از سبک های پنج گانه مدیریت تعارض را با سبک های مربوطه در مقیاس حل تعارض (ساسمن^۱ و دیپ^۲، ۱۹۸۹) همبسته نمودیم که ضرایب حاصله، با توجه به سطوح معنی داری، بیانگر برخورداری پرسشنامه سبک های مدیریت تعارض توماس و کیلمن از روایی لازم می باشد. نتایج به دست آمده در جدول ۲ ارائه شده است.

(۲) مقیاس هوش هیجانی بار-اون^۳

جدول ۲. ضرایب روایی پرسشنامه مدیریت تعارض توماس و کیلمن در پژوهش حاضر

شاخص آماری	ضرایب روایی (سطح معنی داری)
سبک مدیریت تعارض رقابت	$r=0/39, (p < 0/001)$
سبک مدیریت تعارض سازش	$r=0/19, (p=0/05)$
سبک مدیریت تعارض اجتناب	$r=0/23, (p=0/1)$
سبک مدیریت تعارض همکاری	$r=0/24, (p=0/008)$
سبک مدیریت تعارض مصالحه	$r=0/27, (p < 0/001)$

در این تحقیق جهت سنجش هوش هیجانی از مقیاس ۹۰ آیتمی هوش هیجانی بار-اون استفاده شد. این آزمون اکتباسی است از آزمون ۱۱۷ سؤالی بار-اون (۱۹۹۷) که توسط راحله سموعی و همکاران (۱۳۸۱)، در ایران هنجاریابی شد. این مقیاس از پانزده خرده مقیاس تشکیل شده که به ترتیب عبارتند از: خود آگاهی هیجانی، خود ابرازی، عزت نفس، خود شکوفایی، استقلال، همدلی، مسئولیت پذیری اجتماعی، روابط بین فردی، واقع گرایی، انعطاف پذیری، حل مسأله، تحمل فشار روانی، کنترل تکانه، خوش بینی و شادمانی. پاسخ های این آزمون بر روی یک مقیاس پنج درجه ای در طیف لیکرت از کاملاً موافقم، موافقم، تا حدودی موافقم، مخالفم تا کاملاً مخالفم تنظیم شده است و به ترتیب ۴، ۳، ۲، ۱ امتیاز به گزینه های مذکور تعلق می گیرد. شایان ذکر است که از این میان پاره ای از سؤالات نیز به صورت معکوس نمره گذاری می شوند. نمره مربوط به هر خرده مقیاس برابر با مجموع نمرات سؤالات همان خرده مقیاس بوده و نمره کل مقیاس نیز برابر با مجموع نمرات ۱۵ خرده مقیاس می باشد.

1. conflict resolution scale
2. Sussman
3. Deep
4. Emotional Quotient Inventory (E. Q. I)

نتایج حاصل از هنجاریابی مقیاس توسط بار-اون نشان داد که آزمون از حد مناسبی از روایی و پایایی برخوردار است. در هنجاریابی مقیاس مذکور در ایران نیز ضرایب پایایی مقیاس ۹۰ آیتمی هوش هیجانی بار-اون بر اساس محاسبه آلفای کرونباخ ۰/۹۳ و بر اساس روش تنصیف ۰/۸۸ گزارش شد، و روایی آن نیز در حد مطلوبی نشان داده شد (سموئی، ۱۳۸۱). در تحقیق حاضر پایایی مقیاس ۹۰ آیتمی هوش هیجانی بار-اون با دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف محاسبه گردید که ضرایب حاصله برای کل مقیاس به ترتیب برابر با ۰/۹۴ و ۰/۹۴ به دست آمد. ضرایب پایایی خرده مقیاس های این آزمون نیز از ۰/۳۶ تا ۰/۹۴ در نوسان بود و در کل نتایج به دست آمده بیانگر ضرایب پایایی مطلوب برای مقیاس مذکور می باشد.

۳) مقیاس باورهای خود کارآمدی عمومی^۱

مقیاس باورهای خود کارآمدی عمومی (GSE-10) در دهه ۱۹۷۹ توسط شوارتزر^۲ و جروسلم^۳ ساخته شد. در ابتدا این مقیاس دارای ۲۰ گویه با دو خرده مقیاس جداگانه خود کارآمدی عمومی و خود کارآمدی اجتماعی بود که در سال ۱۹۸۱ به یک مقیاس ۱۰ گویه ای کاهش یافت (شواتزر و جروسلم، ۱۹۹۵). آزمودنی می بایست در پاسخ به هر یک از گویه ها، یکی از چهار گزینه اصلاً صحیح نیست، کمی صحیح است، تاحدی صحیح است، و کاملاً صحیح است را انتخاب نماید. پاسخ ها به ترتیب بر اساس مقادیر ۱، ۲، ۳، ۴، نمره گذاری می شوند. پایایی این مقیاس در کشور های گوناگون چنین گزارش شده: کانادا ۰/۸۸، کاستاریکا ۰/۸۱، آلمان ۰/۸۰، انگلیس ۰/۸۸، فرانسه ۰/۸۲ و اسپانیا ۰/۸۴. ضرایب به دست آمده نشان دهنده پایایی مطلوب گزینه های این مقیاس در میان ملل گوناگون جهان است. شواتزر و همکاران نیز (۱۹۹۷) ضرایب همسانی درونی و ویرایش های مقیاس خود کارآمدی عمومی را در دانشجویان آلمان ۰/۸۴، کاستاریکا و اسپانیا ۰/۸۱ و چین ۰/۹۱ گزارش کردند. در ایران نیز در پژوهش رجبی (۱۳۸۵) ضرایب همسانی درونی (آلفای کرونباخ و تنصیف) برای کل نمونه آماری منتخب از میان دانشجویان دانشگاه های شهید چمران اهواز و آزاد اسلامی مرودشت به ترتیب ۰/۸۰ و ۰/۸۰ به دست آمد. شواتزر، اشمیتز^۴ و تانگ^۵ (۲۰۰۰)، ضرایب روایی مقیاس باورهای خود کارآمدی عمومی را با سبک اسنادی خوش بینانه در گروهی از دانشجویان ۰/۴۹ و با ادراک چالش در موقعیت های فشارزا ۰/۴۵ به دست آوردند که همگی ضرایب به دست آمده معنا دار بودند. در پژوهش رجبی (۱۳۸۵) ضرایب روایی هم گرامیان مقیاس باورهای خود کارآمدی عمومی و مقیاس عزت نفس روزنبرگ^۶ در میان دانشجویان رشته های روان شناسی و علوم تربیتی دانشگاه شهید چمران اهواز ۰/۲۰ (p < ۰/۰۱) و در دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی مرودشت ۰/۲۳ (p < ۰/۰۱) به دست آمده است. در تحقیق حاضر برای تعیین پایایی این مقیاس از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد و نتایج به ترتیب برابر با ۰/۸۴ و ۰/۸۳ به دست آمد که بیانگر وجود ضرایبی قابل قبول برای مقیاس مذکور می باشد.

1. General Self- Efficacy Scale (Q.S.E.10)
2. Schwarzer
3. Jerusalem
4. Schmitz
5. Tang
6. Rosenberg's Self-esteem scale (R. S. S)

۴) مقیاس سرسختی روان شناختی اهواز^۱

این مقیاس پرسشنامه ای خود گزارشی با ۲۷ ماده است که توسط کیامرثی (۱۳۷۷) جهت سنجش سرسختی روان شناختی ساخته شد. آزمودنی موظف است که در هر ماده یکی از چهار گزینه هرگز، به ندرت، گاهی اوقات و بیش تر اوقات را انتخاب نماید. به هر یک از این گزینه ها به ترتیب مقادیر ۰، ۱، ۲، ۳ تعلق می گیرد، به جز ماده های شماره ۶، ۷، ۱۰، ۱۳، ۱۷ و ۲۱ که دارای بار عاملی منفی بوده و به شیوه معکوس نمره گذاری می شوند. پایایی این آزمون بر اساس روش باز آزمایی برای کل آزمودنی های ۰/۸۴، آزمودنی های مؤنث ۰/۸۵ و آزمودنی های مذکر ۰/۸۴ بود. هم چنین ضریب آلفای کرونباخ برای کل آزمودنی ۰/۷۶، آزمودنی های مؤنث ۰/۷۴ و آزمودنی های مذکر ۰/۷۶ بود. ضرایب روایی این پرسشنامه بر اساس میزان همبستگی آن ها با چهار مقیاس ملاک پرسشنامه اضطراب، پرسشنامه افسردگی اهواز، پرسشنامه خود شکوفایی شوستروم^۲ و مقیاس اعتبار سرسختی به ترتیب برابر با ۰/۵۵، ۰/۶۲، ۰/۵۵ و ۰/۵۱ بود که ضرایب رضایت بخشی هستند (کیامرثی، ۱۳۷۷). در تحقیق حاضر نیز ضرایب پایایی مقیاس سرسختی روان شناختی با دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف محاسبه گردید که به ترتیب ۰/۸۲ و ۰/۷۳ به دست آمد.

یافته های پژوهش

در این بخش یافته های توصیفی و یافته های مربوط به فرضیه های پژوهش ذکر می شوند.

الف) یافته های توصیفی

این بخش شامل توصیف ویژگی های متغیرهای پژوهش، از قبیل میانگین و انحراف معیار نمرات و تعداد آزمودنی ها به تفکیک آزمودنی های پسر، دختر و کل آزمودنی ها برای متغیر ملاک (سبک مدیریت تعارض سازش) و متغیرهای پیش بین (هوش هیجانی، خود کارآمدی و سرسختی روان شناختی) است که در جدول ۳ ارائه شده است.

ب) یافته های مربوط به فرضیه های پژوهش

یافته های مربوط به این بخش تحقیق در جدول های ۴ تا ۶ ارائه شده است. داده های جدول ۴ مربوط

جدول ۳. میانگین انحراف معیار و تعداد آزمودنی ها در ارتباط با متغیرهای پژوهش

کل		دختر			پسر			آزمودنی ها متغیرها	
تعداد	انحراف معیار	تعداد	انحراف معیار	میانگین	تعداد	انحراف معیار	میانگین		
۵۰۰	۲/۳۷	۵/۵۸	۲۵۰	۲/۴۱	۵/۷۰	۲۵۰	۲/۳۳	۵/۴۵	سبک مدیریت تعارض سازش
۵۰۰	۳۸/۳۷	۳۲۹/۵۵	۲۵۰	۴۰/۵۵	۳۲۵/۸۴	۲۵۰	۳۵/۷۴	۳۳۲/۲۶	هوش هیجانی
۵۰۰	۵/۱۱	۳۰/۱۲	۲۵۰	۵/۰۹	۲۹/۵۳	۲۵۰	۵/۰۶	۳۰/۷۱	خود کارآمدی
۵۰۰	۱۰/۱۶	۵۲/۰۷	۲۵۰	۱۰/۶۶	۵۰/۳۶	۲۵۰	۹/۳۴	۵۳/۷۹	سرسختی روان شناختی

1. Ahwaz Hardiness Inventory (A.H.I)

2. Shostrom

به فرضیه های اول، دوم و سوم تحقیق می باشند.

با ملاحظه جدول ۴ پی می بریم که بین هوش هیجانی و سبک مدیریت تعارض سازش در دانشجویان رابطه منفی به دست آمده که از نظر آماری معنی دار نیست ($r = -0.04, p < 0.374$)؛ بنابراین فرضیه

جدول ۴. ضرایب همبستگی ساده بین هوش هیجانی، خود کارآمدی، سرسختی روان شناختی و سبک مدیریت تعارض سازش در دانشجویان

متغیر ملاک	متغیر های پیش بین	شاخص های آماری	
		ضریب همبستگی (r)	سطح معنی داری (p)
سبک مدیریت تعارض سازش	هوش هیجانی	-۰/۰۴	۰/۳۷۴
	خود کارآمدی	-۰/۰۹۶	۰/۰۳۲
	سرسختی روان شناختی	-۰/۱۷۲	$p < 0.001$

اول تأیید نمی گردد. اما فرضیه های دوم و سوم پژوهش هر دو تأیید می گردند. چرا که همان طور که ملاحظه می شود بین خود کارآمدی و سبک مدیریت تعارض سازش رابطه ای منفی و از نظر آماری معنی دار به دست آمده ($r = -0.096, p < 0.032$) و بین سرسختی روان شناختی و سبک مدیریت تعارض سازش نیز رابطه ای منفی و از نظر آماری معنی دار به دست آمده ($r = -0.172, p < 0.001$).

جدول ۵ و ۶ نتایج مربوط به فرضیه چهارم تحقیق را نشان می دهد.

همان طور که جدول ۵ نشان می دهد طبق نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه با روش ورود

جدول ۵. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه متغیر های پیش بین با سبک مدیریت تعارض سازش

در کل آزمودنی ها به روش ورود مکرر

متغیر ملاک	شاخص های آماری متغیر های پیش بین	همبستگی چندگانه (MR)	ضریب تعیین (RS)	نسبت (F) احتمال (p)	ضرایب رگرسیون		
					۳	۲	۱
سبک مدیریت تعارض سازش	هوش هیجانی	۰/۰۳۶	۰/۰۰۱	۰/۶۵۹ ۰/۴۱۷			$\beta = 0.036$ $b = -0.002$ $t = 1.812$ $p = 0.417$
	خود کارآمدی	۰/۱۰۷	۰/۰۱۱	۲/۸۶ ۰/۰۵۸			$\beta = -0.145$ $b = -0.067$ $t = 2.24$ $p = 0.025$ $\beta = 0.068$ $b = 0.004$ $t = 1.05$ $p = 0.290$
	سرسختی روان شناختی	۰/۲۳۵	۰/۰۵۵	۹/۶۴ $p < 0.001$			$\beta = 0.295$ $b = 0.018$ $t = 3.73$ $p < 0.001$ $\beta = -0.348$ $b = -0.082$ $t = 4.79$ $p < 0.001$ $\beta = -0.19$ $b = -0.37$ $t = 1.22$ $p = 0.223$

مکرر بین متغیرهای پیش بین با متغیر سبک مدیریت تعارض سازش برای کل آزمودنی ها، همبستگی چند گانه ($MR=0/235$) بوده و $F=9/64$ در سطح $p<0/001$ معنی دار است، بنابراین فرضیه چهارم تحقیق نیز تأیید می گردد. هم چنین نتایج نشان می دهد که $5/5$ درصد واریانس سبک مدیریت تعارض سازش در دانشجویان به وسیله متغیرهای پیش بین، قابل تبیین است.

از میان مجموع متغیرهای پیش بین برای به دست آوردن بهترین متغیرهای پیش بینی کننده، از روش تحلیل رگرسیون چند گانه به روش مرحله ای استفاده شد که نتایج آن در جدول ۶ آمده است.

همان طور که جدول ۶ نشان می دهد، از میان مجموع متغیرهای پیش بین، سرسختی روان شناختی و هوش هیجانی به ترتیب بهترین پیش بینی کننده های متغیر سبک مدیریت تعارض سازش برای کل

جدول ۶. نتایج تحلیل رگرسیون چند گانه متغیرهای پیش بین با سبک مدیریت تعارض سازش در کل آزمودنی ها به روش مرحله ای

مقدار ثابت	ضرایب رگرسیون		نسبت (F) احتمال (p)	ضریب تعیین (RS)	همبستگی چند گانه (MR)	شاخص های آماری متغیرهای پیش بین	متغیر ملاک
	۲	۱					
۷/۶۳		$\beta=0/168$ $b=0/039$ $t=3/79$ $p<0/001$	۱۴/۴۲ $p<0/001$	۰/۰۲۸	۰/۱۶۸	سرسختی روان شناختی	سبک مدیریت تعارض سازش
۴/۹۰	$\beta=0/253$ $b=0/016$ $t=3/55$ $p<0/001$	$\beta=0/367$ $b=0/086$ $t=5/17$ $p<0/001$	۱۳/۷۱ $p<0/001$	۰/۰۵۲	۰/۲۲۹	هوش هیجانی	

آزمودنی ها هستند و متغیر خود کار آمدی از معادله رگرسیون حذف می شود. با حذف این متغیر، بقیه متغیرها با سبک مدیریت تعارض سازش همبستگی چند گانه دارند. چنان که مشاهده می شود ضریب همبستگی چند گانه ($MR=0/229$) و ضریب تعیین آن ها ($RS=0/052$) است. ضریب تعیین نشان می دهد که $5/2$ درصد واریانس سبک مدیریت تعارض سازش به وسیله متغیرهای سرسختی روان شناختی و هوش هیجانی قابل تبیین است.

بحث و نتیجه گیری

نتایج به دست آمده در ارتباط با فرضیه های تحقیق نشان داد که در مجموع از چهار فرضیه ای که مورد بررسی قرار گرفتند، به جز فرضیه اول سه فرضیه دیگر همگی تأیید شدند. بدین معنای که بین هوش هیجانی و سبک مدیریت تعارض سازش رابطه معنی دار به دست نیامد، اما بین خود کار آمدی و سرسختی روان شناختی با سبک مدیریت تعارض سازش رابطه منفی و معنی دار به دست آمد. به علاوه مشخص گردید که هوش هیجانی، خود کار آمدی و سرسختی روان شناختی، سبک مدیریت تعارض سازش را پیش بینی می کنند که البته از آن میان سرسختی روان شناختی و هوش هیجانی به ترتیب

بهترین پیش بینی کننده های سبک مدیریت تعارض سازش بودند.

با مروری بر ادبیات پژوهشی مرتبط با تحقیق حاضر، به نظر می رسد که تنها مورد مشترک میان این تحقیق و پژوهش های پیشین، بررسی رابطه میان هوش هیجانی و مؤلفه های آن با سبک های پنج گانه مدیریت تعارض (رقابت، سازش، اجتناب، همکاری و مصالحه) است و تا کنون هیچ تحقیقی که به بررسی رابطه میان خود کارآمدی و سرسختی روان شناختی با سبک های مدیریت تعارض - و طبیعتاً سبک سازش - پرداخته باشد، گزارش نشده است.

نتایج حاصله بیانگر آن است که بین هوش هیجانی و سبک مدیریت تعارض سازش رابطه معنی داری وجود ندارد. این یافته با تحقیقات وطن خواه (۱۳۸۶) و چان شنگ (۲۰۰۶) ناهم سو بوده اما با تحقیقات شمالی احمد آبادی (۱۳۸۵) و فهیم دوین (۱۳۸۴) هم سو می باشد.

از دلایل عمده ناهم سو بودن این نتیجه با نتایج تحقیقات پیشین، می توان به وجود تفاوت های فرهنگی، شخصیتی و طبقه اجتماعی میان آزمودنی های تحقیق حاضر و آزمودنی های تحقیقات فوق الذکر اشاره کرد عامل بعدی توجه به این نکته است که در اغلب تحقیقات پیشین نمونه آماری تحقیق را افرادی از جامعه مدیران سازمان ها تشکیل می دادند، اما در این تحقیق دانشجویان به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شدند، یعنی قشری که امروزه هر چند از تعارض گریزانند - خصوصاً در فضای دانشگاه - اما کمتر سازش پذیرند و بعضاً از قبول اشتباهات خود سرباز می زنند و اغلب با هماهنگی و ثبات بیگانه اند.

بر اساس نتایج به دست آمده بین خود کارآمدی و سبک مدیریت تعارض سازش رابطه منفی و معنی دار وجود دارد. بدان معنای که افزایش خود کارآمدی با کاهش کاربرد سبک مدیریت تعارض سازش همراه است. در تبیین این یافته می توان به این نکته اشاره کرد که اصولاً افرادی که به کرات از سبک سازش استفاده می کنند، معمولاً تمایلی به تغییر نداشته و حتی با تغییر در محیط زندگی نیز، به سختی کنار می آیند و اصولاً از بلا تکلیفی، بی تصمیمی و تردید رنج می برند؛ در حالی که افراد خود کارآمد چنین نیستند؛ چرا که اصولاً بر این باورند که دارای توانایی های لازم برای رسیدن بر اهداف خود بوده و می توانند بر محیط خویش تأثیر گذار باشند و حتماً اگر لازم باشد می توانند بر مسائل چالش برانگیز نیز غلبه نمایند.

بخش دیگری از نتایج این تحقیق بیانگر آن است که بین سرسختی روان شناختی و سبک مدیریت تعارض سازش رابطه منفی و معنی دار وجود دارد. در تبیین این یافته می توان به چند نکته اشاره کرد. افراد سرسخت سه ویژگی بارز دارند؛ مبارزه جویی، کنترل و تعهد. ویژگی مبارزه جویی باوری است مبنی بر این که تعارض ها، تغییرات و تحولات روال طبیعی زندگی بوده و انتظار وقوع تغییر و دگرگونی، مشوقی برای رشد و بالندگی است تا تهدیدی برای امنیت. احساس کنترل احساسی بنیادی است که به فرد امکان دسترسی به فهرستی از راهبردهای مفید «از عهده بر آیی» را می دهد. ویژگی شخصیتی کنترل، مشتمل بر تمایل فرد به اقدام در مقابل چالش ها به گونه ای است که احساس کند در این عرصه صاحب نفوذ و کارگردان است نه منفعل و تسلیم پذیر. حال آن که بر طبق شواهد افرادی که غالباً از سبک سازش جهت مدیریت تعارضات پیش آمده استفاده می کنند اصولاً افرادی خواهان حفظ صلح و آرامش بوده و تسلیم پذیرند و عمدتاً تمایلی به تغییر ندارند. بر این اساس به راحتی می توان دریافت که

چرا در تحقیق حاضر یافته ها بیانگر وجود رابطه منفی و معنی دار میان سرسختی روان شناختی و سبک مدیریت تعارض سازش است.

یافته های مربوط به فرضیه چهارم (فرضیه رگرسیونی پژوهش حاضر) نشان می دهد که، همبستگی چند گانه بین متغیرهای پیش بین (هوش هیجانی، خود کارآمدی و سرسختی روان شناختی) با متغیر ملاک (سبک مدیریت تعارض سازش) به روش ورود مکرر، $MR=0/235$ بوده و $F=9/64$ در سطح $P<0/001$ معنی دار است؛ و $5/5$ درصد واریانس متغیر ملاک به وسیله متغیرهای پیش بین، قابل تبیین است. هم چنین نتایج به دست آمده براساس روش مرحله ای نشان می دهد که از میان مجموع متغیرهای پیش بین، سرسختی روان شناختی و هوش هیجانی به ترتیب بهترین پیش بینی کننده های سبک مدیریت تعارض سازشی هستند و $5/2$ درصد واریانس سبک مدیریت تعارض سازش را تبیین می کنند؛ و متغیر خود کارآمدی از معادله رگرسیون حذف می شود.

در این جا می توان به این نکته اشاره کرد که بتای سرسختی روان شناختی و هوش هیجانی، هر دو منفی است. سرسختی روان شناختی در روابط اجتماعی ماهیتی کاملاً فعال و خود ابراز گرایانه دارد؛ به همین لحاظ رابطه و اثری منفی بر روی سبک مدیریت تعارض سازش دارد. سبک مدیریت تعارض سازش برعکس ماهیتی کاملاً غیر خود ابراز گرایانه دارد. در چنین حالتی فرد در ابراز خواسته ها و نیازهای خود ناتوان است. دقیقاً همین مسأله در خصوص رابطه میان هوش هیجانی و سبک سازش نیز صادق است. جرات مندی (خود ابرازی)، حرمت نفس و استقلال سه جزء مهم از مؤلفه درون فردی هوش هیجانی هستند. براساس این فاکتورها، فرد به دفاع منطقی از افکار، باورها و حق و حقوق خود می پردازد و از وابستگی های منفعلانه آزاد است. در چنین شرایطی طبیعی است که فرد سازش را نوعی انفعال و تسلیم بداند. بنابراین می توان گفت که هرچه میزان سرسختی روان شناختی و هوش هیجانی بیش تر شود، تمایل فرد به استفاده از سبک مدیریت تعارض سازش کمتر می شود.

با توجه به آن که جامعه آماری تحقیق حاضر را دانشجویان دانشگاه های شهرستان بهبهان تشکیل می دهند لذا پیشنهاد می شود که جهت افزایش اعتبار بیرونی و تعمیم پذیری نتایج تحقیق، تحقیقاتی مشابه با این کار در دانشگاه های مناطق مختلف کشور، در میان سطوح مختلف تحصیلی و حتی در میان جوامع آماری متفاوت دیگر نظیر مجامع کاری و سطوح مختلف شغلی نیز انجام شود.

از آن جا که مدیریت تعارض در زمره مهارت های زندگی قرار می گیرد و بر طبق متون عملی پایه های اولیه شکل گیری سبک های مدیریت تعارض در کودکانی پی ریزی می شود لذا پیشنهاد می گردد که آموزش و اطلاع رسانی کافی در خصوص کاربرد این سبک ها از همان سالهای آغازین کودکی آغاز گردد.

منابع

- امیری، محمد (۱۳۸۵) بررسی آگاهی، نگرش و عملکرد مدیران دانشکده علوم پزشکی شاهرود در زمینه مدیریت تعارض. مجله افق دانش، شماره ۴، دوره ۱۲، زمستان ۱۳۸۵، ۵۶-۵۰.
- ابزری، مهدی و نجفی، مهدیه (۱۳۸۶). اهمیت عوامل فردی، ساختاری و ارتباطی حل تعارض از نظر کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی یزد. مجله دانش و پژوهش در روان شناسی. شماره ۳۱، بهار ۱۳۸۶، ص ۱۳۲-۱۱۵.
- رجبی، غلامرضا (۱۳۸۵). "بررسی پایایی و روایی مقیاس باورهای خود کارآمدی عمومی (GSE-10) در دانشجویان روان شناسی دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه شهید چمران و دانشگاه آزاد مرودشت. مجله اندیشه های نوین تربیتی، شماره ۱۷۰، بهار و تابستان ۱۳۸۵، ۱۲۲-۱۱۱.
- سموعی، راحله (۱۳۸۱). آزمون هوش هیجانی، ترجمه و هنجاریابی. تهران: روان تجهیز سینا.
- فخیمی، فرزاد (۱۳۸۱). فشار عصبی و تعارض در سازمان و راه های مقابله با آن ها. تهران: نشر هوای تازه.
- فهمید دین، حسن (۱۳۸۴). رابطه هوش عاطفی و مهارت های ارتباطی با راهبردهای مدیریت تعارض بین مدیران آموزشی و اجرایی دانشکده های تربیت بدنی دانشگاه های ایران-ارائه الگو. رساله دکتری تربیت بدنی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.
- کیامرئی، آذر (۱۳۷۷). ساخت و اعتباریابی مقیاس جهت سنجش سرسختی روان شناختی و بررسی رابطه آن با تیپ شخصیتی الف، کانون مهار، عزت نفس، شکایات جسمانی و عملکرد تحصیلی در دانشجویان دختر و پسر دانشگاه آزاد اسلامی اهواز. پایان نامه کارشناسی ارشد روان شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.
- مقیمی، محمد (۱۳۸۳). سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی. تهران: انتشارات ترمه. وطن خواه، سودابه، رئیس، پوران و کلهر، روح الله (۱۳۸۶). تعیین همبستگی هوش هیجانی با راهبردهای مدیریت تعارض، بین مدیران بیمارستان های آموزشی قزوین. مجله مدیریت سلامت، دوره یازدهم، شماره ۳۲، صفحات ۴۶-۴۱.
- Bandura, A. (1995). Self- efficacy in changing societies. New york: Cambridge University Press.
- Bar-on, R. (1997). The Emotional Quotient Inventory (EQ-I): A test of emotional intelligence. Toronto: Multi- Health System.
- Chun-Sheng, Yu. , Sardessai, R. , Jing-Hua, Z. (2006). Relationship of emotional intelligence with conflict management styles: An empirical study in china. International Journal of Enterprise Development. vol. 3, No: 1-2, 19-24.
- Goleman, D. (1995). Emotional intelligence. New York: Bantam Book. PP, 42-44.
- Hornung, C. (2002). Conflict management techniques., From <http://www.onlinewbc.gov/>.
- Kobasa, s. C.(1988). Hardiness.in lindzey, Thompson, and Spring (Eds). Psychology (3rd). New york: Worth Publishers.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1990). Emotional intelligence: Imagination, cognition, and personality. pp, 211-785.
- Rahim, M. A. (2001). Managing conflict in organizations (3rd ed.). Westport. Connecticut: Quorum Books.

- Rahim, M. A., Psenicka, C., Zhao, JH. YU., Plychroniou, P., Chan, KA. Yee. Alves, M.G., Lee. CW., Rahman, MS., Ferdausy, S., & Wyk, RV. (2002). A model of emotional intelligence and conflict management strategies: A study in seven contries. *International Journal of Organizational Analysis*, 10, 402-427.
- Robbins, S. P.(1991). *Organizational Behavior*. (5th ed.). Sandigo State university.
- Schwarzer, R., & Jerusalem, M. (1995). Generalized Self- Efficacy Scale. In J. Weinman, S. Wright, & M. Jhnston, measurs in healthn psychology: A user's portfolio. *Causal and Contril Belifs* (pp. 35- 37). Windsor, UK: Nfer-Nelson.
- Schwarzer, R., Babler, J., Kwiatek, P., Schroder, K., & Zhang, J. X. (1997). The assessment of optimistic self- beliefs: Comparison of German, Spanish and Chinese Versions of the General Self- Efficancy Scale. *Applied Psychology*, 46 (1), 177- 190.
- Schwarzer, R., Schmitz, G. S., & Tang, S. (2000). Teacher barnout in Hong Kong and Germany: Across cultural validation of the Maslch Barnout Inventory. *Anxiety, Stress and Coping*, 13 (3), 304- 326.
- Sussman, L., & Deep, S. (1989). *Comex. The communication experience in human relation*. Cincinnati Ohio: South- Western Publishing Co.
- Tannenbaum, A. s. (1973). *Social psychology of the work organization*. London: Taristack publication. P,34.
- Thomas, K. W. (1976). Conflict and conflict management. In M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (889- 935). Chicago: Rand McNally.
- Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1974). *Thomas- Kilmann Conflict MODE Instrument*. Tuxedo, NY: Xicom.
- Thomas, K. W. & Kilmann, R.H. (1977). Developing a force- choice measure of conflict behavior: The "MODE" instrument. *Educational and Psychological Measurement*, 33, 304- 325.
- Thorndike, E. L. (1920). *Intelligence and its use*. Harper's Magezine 140, 227-,235.
- Ting- Toomey, s. (1999). *Communicating across cultures*. New York: The Guilford Press.
- Womack, D. F. (1998). Assessing the Thomas- Kilmann Conflict MODE survey. *Management Communication Quartery*, 1, 321- 34

تاریخ وصول: ۸۹/۵/۱۵

تاریخ پذیرش: ۸۹/۹/۳۰