

بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مدیریت تعارض در مدیران

دکتر رمضان جهانبان

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرج، کرج، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۹/۰۶/۰۱

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۸۹/۰۸/۰۵

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت تعارض مدیران با روش همبستگی اجرا گردید. جامعه آماری کلیه معاونان مدارس متوسطه شهر تهران در سال ۱۳۸۸ به تعداد ۱۷۳۲ نفر و نمونه آماری تعداد ۳۱۳ نفر با روش تصادفی سیستماتیک با استفاده از جدول تعیین حجم نمونه مورگان انتخاب گردید. ابزار جمع آوری اطلاعات، یکی پرسشنامه هوش هیجانی پیترایدر و فارنهایم و دیگری پرسشنامه محقق ساخته جهت سنجش میزان تعارض در سازمان تهیه گردید. نتایج به دست آمده نشان داد که بین هوش هیجانی و مدیریت تعارض مدیران رابطه معناداری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، مدیریت تعارض، مدیران، واحدهای آموزشی

مقدمه

قرار می‌دهد یکی از عامل‌هایی که رفتار سازمانی هر فرد را به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد هوش هیجانی است. مفهوم هوش هیجانی^۱ برای نخستین بار در سال ۱۹۹۰ توسط پیترا سالووی و جان مایر^۲ مطرح شد که بیان می‌دارد هوش هیجانی نوعی پردازش اطلاعات عاطفی است که شامل ارزیابی صحیح عواطف در خود و دیگران، ابراز مناسب عواطف و تنظیم سازگارانۀ عواطف است (مایر و سالووی، ۱۹۹۳، به نقل از نصرالله پور، ۱۳۸۶). توجه به هیجان‌ها و کاربرد مناسب آنها در روابط انسانی، درک هیجان‌های خود و دیگران و مدیریت آنها،

مهم‌ترین هدف هر سازمانی دستیابی به بالاترین سطح بهره‌وری ممکن یا بهره‌وری بهینه است. عامل‌های کارآمد در بهره‌وری عبارتند از: سرمایه، ابزار، روش‌های انجام کار و نیروی انسانی. بی‌گمان نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از مهم‌ترین ابزارها برای رسیدن به هدف‌های سازمان است زیرا نیروی انسانی نقشی مهم در افزایش و کاهش بهره‌وری سازمان دارد یعنی اگر سازمان از بیشترین سرمایه و بهترین فناوری و امکانات برخوردار باشد، اما فاقد نیروی انسانی مولد و با انگیزه باشد، به هدف خود نخواهد رسید. (مهرداد، ۱۳۸۵)

عامل‌هایی متعدد کارایی افراد را در سازمان تحت تأثیر

1. Emotional Intelligence

2. Peter Solovey & John Mayer

هیجانی قابل تشخیص است. مدل شایستگی^۶، که آن را یک توانایی ذهنی محض^۷ در نظر می‌گیرد و مدل ترکیبی^۸، که هوش هیجانی را متشکل از توانایی‌های ذهنی همراه با برخی ویژگی‌های شخصی همانند بهزیستی و خوش بینی مطرح می‌کند (استیس و براون^۹، ۲۰۰۴). همچنین، مایر و سالووی هوش هیجانی رادارای چهاربعده شرح زیر می‌دانند:

۱- شناسایی عواطف در خود و دیگران: اغلب "مهارت‌های خود سنجی" در این حوزه، با توانایی واقعی افراد در خواندن صحیح عواطف دیگران، مطابقت ندارد. در نتیجه این امر، ممکن است کار فرمایان اطلاعاتی با ارزش را در جریان تعامل با همکاران و مشتریان خود از دست بدهند. با این وجود آنان بر این باورند که به خوبی قادر به درک صحیح عواطف دیگران هستند.

۲- کاربرد عواطف: یعنی توانایی استفاده از عواطف در راستای کمک به کسب نتایج مطلوب، حل مسائل و استفاده از فرصت‌ها و استفاده از عواطف برای برانگیختن افراد، هسته اصلی کار حرفه‌ای بوده است.

۳- توانایی درک و فهم عواطف دیگران: توانایی درک عواطف پیچیده و آگاهی از علل آن‌ها و چگونگی تغییر عواطف از یک حالت به حالت دیگر را درک عواطف می‌نامند. به کمک این آگاهی‌ها می‌توانیم بفهمیم که چه چیزی موجب برانگیختن یا عدم برانگیختن افراد یا گروه‌ها می‌شود و در نتیجه می‌توانیم همکاری بهتری را با دیگران برنامه ریزی کنیم.

۴- مدیریت عواطف: مدیریت عواطف یعنی اداره کردن عواطف در خود و دیگران با یک موقعیت شغلی و در شرایط محیط کار، می‌توان واکنش‌های زیادی را در نظر گرفت، از جمله: انکار احساسات، فرار از مشکلات، تأیید حالت کلی موقعیت بدون تأیید جریان آن، به کار گیری عواطف جهت حل مسائل و هماهنگ ساختن عاطفه و تفکر (مایر و سالووی، ۲۰۰۲، به نقل از سیاروچی، ۱۳۸۳). تعارض عبارت است از منازعه آشکار میان حداقل دو

همدلی با دیگران و استفاده مثبت از احساسات، موضوعی است که در دهه گذشته با عنوان هوش هیجانی^۱ احساسی یا عاطفی معرفی شده و پیشینه آن را می‌توان در ایده‌های وکسلر به هنگام تبیین جنبه‌های غیرشناختی هوش عمومی جستجو کرد که معتقد بود علاوه بر عامل هوشی، عوامل غیر هوشی ویژه‌ای نیز وجود دارد که می‌تواند رفتار هوشمندانه را مشخص کند (جلالی، ۱۳۸۱).

هوش هیجانی از نظر مایرو سالووی تنها یک ویژگی مثبت نیست بلکه مجموعه‌ای از توانایی‌های استدلالی و هیجانی متمایز است و نسبت به هوش اجتماعی توجهی بیشتر به مسائل اساسی هیجانی و فرونشاندن مشکلات شخصی و اجتماعی افراد دارد. افراد دارای هوش هیجانی بالا در داشتن رضایت بیشتر از زندگی، بهره‌مندی از محیط خانوادگی و شریک شدن در احساسات اطرافیان نسبت به دیگران متفاوتند و معمولاً افرادی منظم، خونگرم، موفق، با انگیزه و خوش بین هستند (مایر، ۲۰۰۰، به نقل از سالاسکی و گاتهرایت^۲، ۲۰۰۳).

مایر و سالووی (۱۹۹۷) هوش هیجانی را به عنوان ظرفیت ادراک، ابراز، شناخت، کاربرد، مدیریت هیجان‌ها در خود و دیگران تعریف می‌کنند که توجه به احساسات^۳، آشکارسازی احساسات^۴ و بازسازی خلق^۵ را شامل است. غلبه فکر بر احساس، توجه به هیجان و خلق و خوی، اعتقاد به نقش احساسات در تعیین جهت زندگی، رفتار بر اساس نیت قلبی، تجربه کردن احساسات جهت کنترل آنها و تفکر درباره هیجان‌ات از جمله ویژگی‌های مؤلفه توجه به احساسات قلمداد می‌شوند. آگاهی از احساسات، شفاف بودن و درک پذیر بودن احساسات و توان ابراز آنها، مهم ترین ویژگی مؤلفه آشکارسازی احساسات محسوب می‌شوند و افکار خوب، دیدگاه خوش بینانه، امیدواری به زندگی و یادآوری لذت‌های زندگی به هنگام ناراحتی مشخصه‌های اساسی مؤلفه بازسازی خلق هستند. با بررسی پیشینه، دو مدل نظری درباره مفهوم هوش

6. Ability model
7. Pure intelligence
8. Mixed model
9. Stys & Brown

1. Emotional intelligence
2. Salaski & Gartwright
3. Attention to feelings
4. Clarity of feelings
5. mood repair

در استراتژی سازگاری (همکاری متوسط، قاطعیت متوسط) دو طرف هم به تمایلات و خواسته‌های خود و هم منافع و انتظارات طرف مقابل توجه دارند و بالاخره، هنگامی است که یک یا هر دو طرف به تحقق اهداف و منافع خود و طرف مقابل تمایل زیادی دارد، جهت‌گیری به سمت همکاری یا تشریک مساعی خواهد بود. این راهبرد کلیه توقعات و ترجیحات هر دو طرف درگیر در تعارض را تأمین می‌کند (میشل و لارسون، ۱۹۸۸، به نقل از ایزدی یزدان آبادی). ویل سون و پوت نام این پنج استراتژی را در قالب سه استراتژی راه حل‌گرای (سازگاری و همکاری)، فقدان مقابله (سازش و اجتناب) و کنترل، دسته‌بندی کرده است.

مدیریت تعارض، شناخت و اداره تعارض به‌صورتی معقول، منصفانه و کار است. تعارض می‌تواند با استفاده از مهارت‌هایی چون ارتباطات مؤثر، حل مسئله و مذاکره، مدیریت شود. توانایی ما در اداره و مدیریت تعارض می‌تواند بر نتایج آن تأثیر بگذارد. قبل از هر چیز برای اداره تعارض باید آن را شناسایی و تجزیه و تحلیل کرد و علل ایجاد تعارض را مورد بررسی قرار داد. پس از تشخیص تعارض و علل آن، نکته کلیدی در مدیریت تعارض، انتخاب سبک مناسب است. (رابینز، ۱۹۹۷)

کلهر، روح‌الله (۱۳۸۷) در پژوهشی تحت عنوان «رابطه هوش هیجانی با راهبردهای مدیریت تعارض بین مدیران بیمارستان‌های آموزشی» به این نتایج دست یافت. بین میزان هوش هیجانی مدیران مورد مطالعه با راهبرد عدم مقابله در مدیریت تعارض رابطه معناداری از نوع معکوس وجود دارد. بین میزان هوش هیجانی مدیران با دو راهبرد راه حل‌گرایی و راهبرد کنترل رابطه معناداری مشاهده نشد. رابطه هوش هیجانی با هیچ یک از ویژگی‌های فردی مدیران (سن، جنس، سابقه خدمت، سابقه مدیریت و

میزان تحصیلات)، از نظر آماری معنی‌دار نیست

زندگی (۱۳۸۶) در بررسی رابطه هوش هیجانی با انواع

سبک‌های مدیریت تعارض مدیران نشان داد که:

۱. بین هوش هیجانی و کسب همکاری مدیریت

تعارض آنها در سطح ۰/۰۱ رابطه مثبت معنادار مشاهده

شد.

نفر به گونه‌ای که یکی احساس می‌کند کمبود امکانات، ناسازگاری اهداف و دخالت افراد دیگر مانع رسیدن فرد به اهداف او می‌شود (سوزان^۱، ۲۰۰۷). مدیریت تعارض به استراتژی‌هایی نیازمند است که به طور هیجانی مبتنی بر اعتماد به نفس، انعطاف‌پذیری، وسعت دید و باز بودن تفکر و عمل نسبت به راه‌های مختلف مبتنی است (ایوشین^۲، ۲۰۰۳). در واقع استراتژی‌های مدیریت تعارض، همان پاسخ افراد نسبت به موقعیت‌های تعارض است که این پاسخ‌ها در عین حالی که استمرار دارند، احتمال دارد در موقعیت‌های مختلف تغییر کنند (فریدمن^۳، ۲۰۰۰). توماس^۴ (۱۹۷۶؛ به نقل از ایزدی یزدان آبادی، ۱۳۷۹)، براساس مدل شبکه مدیریت بلیک و موتن^۵ دو نوع رفتار متعارض را دسته‌بندی کرد: قاطعیت^۶ و همکاری^۷. قاطعیت به رفتارهایی اشاره دارد، که رضایت خود فرد را مدنظر دارد، و همکاری بر رفتارهایی تأکید دارد که به رضایت مندی دیگران مربوط است. برحسب این نوع گرایش پنج استراتژی مدیریت تعارض یعنی اجتناب^۸، سازش^۹، سازگاری^{۱۰}، رقابت^{۱۱}، همکاری^{۱۲} مطرح می‌شود. استراتژی اجتناب، (فقدان همکاری، فقدان قاطعیت) با خودداری از رویارویی با تعارض یا به تعویق انداختن یک راه حل، منافع طرفین را نادیده می‌گیرد (وتون و کمرون، ۱۳۸۰). استراتژی سازش (فقدان قاطعیت، همکاری) عبارت است از تلاش برای ارضای خواسته‌ها و منافع طرف مقابل، حتی اگر خواسته‌ها و منافع فرد در این راستا فدا شوند (ایزدی یزدان آبادی، ۱۳۷۹). استراتژی کنترل (فقدان همکاری، قاطعیت). مبین به کارگیری شیوه‌های استبدادی، آمرانه و تحکم‌آمیز برای کنترل تعارض است.

1. Susan
2. Ivoshin
3. Fridman
4. Thoms
5. Blake & Mouton
6. Assertiveness
7. Cooperativeness
8. Avoidenc
9. Compromise
10. Accommodation
11. Competition
12. Collaboration

افزایش می‌یابد.

-کرامتی و همکاران (۱۳۸۸) در بررسی رابطه هوش هیجانی با استراتژی‌های مدیریت تعارض مدیران نشان داد که بین هوش هیجانی با استراتژی راه حل‌گرای رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این یافته بدان معنی است که با افزایش میزان هوش هیجانی، استفاده از استراتژی راه حل‌گرای نسبت به استراتژی کنترل و فقدان مقابله افزایش می‌یابد.

کاسی و کاسی^۱ (۱۹۹۷) در تحقیقات خود نشان داد که افزایش مؤلفه‌های احترام به نفس و خودآگاهی هیجانی می‌تواند مهارت‌های مدیریت تعارض را تقویت کند.

بارون^۲ (۱۹۹۷) نشان داد که هیجان به طور بالقوه تأثیر زیادی بر پیامدهای تعارضات دارد و هیجان‌ناش‌وسیع و حیاتی در موقعیت‌های تعارض و در جهان واقعی ایفا می‌کنند.

مالک^۳ (۲۰۰۰) همبستگی هوش هیجانی با استراتژی‌های مدیریت تعارض را بررسی کرده و به این نتیجه رسیده است که هوش هیجانی رابطه مثبت و معناداری با استراتژی راه حل‌گرای دارد.

جردن و تراث^۴ (۲۰۰۳) درباره بهره‌مندی از هوش هیجانی در پیش‌بینی استفاده از مدیریت تعارض در بین پرستاران نشان داد که بین هوش هیجانی و استفاده از سبک راه حل‌گرای و همکاری رابطه وجود دارد.

استیولارنگون^۵ (۲۰۰۵) در تحقیقات خود به این نتیجه رسیده است که رابطه مثبت و معناداری بین مؤلفه هوش هیجانی با سودآوری سازمان، رضایتمندی مشتری و کارکنان وجود دارد.

فندلر، ویند و مبراک^۶ (۲۰۰۷) در زمینه کشمکش بین مدیران در جامعه جهانی و الگویی رابطه‌ی میان تنوع، گنجایش، فرهنگ سازمانی، خوب بودن کارمند،

۲. بین هوش هیجانی مدیران و سبک سازش (گذشت) مدیریت تعارض آنها در سطح ۰/۰۱ رابطه منفی معنادار مشاهده شد.

۳. بین هوش هیجانی مدیران و سبک مصالحه مدیریت تعارض آنها رابطه معناداری مشاهده نشد.

۴. بین هوش هیجانی مدیران و سبک رقابتی مدیریت تعارض آنها رابطه معناداری مشاهده نشده است

بشارت (۱۳۸۴) در بررسی تاثیر هوش هیجانی بر کیفیت روابط اجتماعی یافته‌ها نشان داد که بین هوش هیجانی و مشکلات بین شخصی دانش‌جویان همبستگی منفی معنادار وجود دارد. هوش هیجانی، هم‌چنین با زمینه‌های مختلف مشکلات بین شخصی دانش‌جویان، هم‌چون قاطعیت، مردم‌آمیزی، صمیمیت، و مسئولیت‌پذیری، همبستگی منفی معنادار دارد. هوش هیجانی، با تقویت سلامت روانی، توان‌همدلی با دیگران، سازش اجتماعی، بهزیستی هیجانی، و رضایت از زندگی، مشکلات بین شخصی را کاهش می‌دهد و زمینه‌ی بهبود روابط اجتماعی را فراهم می‌سازد. هوش هیجانی، هم‌چنین از راه ویژگی‌های ادراک هیجانی، آسان‌سازی هیجانی، شناخت هیجانی، و مدیریت هیجان‌ها، و با سازوکارهای پیش‌بینی، افزایش توان کنترل، و تقویت راهبردهای رویارویی کارآمد، به فرد کمک می‌کند تا کیفیت روابط اجتماعی را بهتر سازد

میرکمالی (۱۳۸۶) در بررسی رابطه هوش هیجانی با گرایش به تحول سازمانی مدیران آموزش و پرورش، نشان داد، همبستگی مثبت و معنادار بین هوش هیجانی و گرایش به تحول سازمانی در مدیران وجود دارد

رهنورد فرج‌اله، جویبار منوچهر (۱۳۸۷) در مقایسه هوش هیجانی در میان سطوح سه‌گانه مدیریت، نشان داد که وضعیت هوش هیجانی در کل میان مدیران سطوح گوناگون متفاوت است و این تفاوت بیشتر در ابعاد خود‌آگاهی، خود‌نظمی و انگیزش نمود داشته، ولی در دو بعد همدلی و مهارت اجتماعی، تفاوت مشاهده شده معنادار نیست. در ضمن، این پژوهش نشان می‌دهد که هرچه در نردبان سلسه مراتب بالا می‌رویم، سطح هوش هیجانی

1. Casey & Casey
2. Baron
3. Malek
4. Jordan & Troth
5. Steve Langhorn
6. Findler & Wind Morbarak

به صورت زیرصورت گرفت: به هر عبارتی که پاسخ "موافق" داده شده یک امتیاز اختصاص می‌گیرید. تفسیر نتایج:

الف) اگر مجموع امتیازات ۱۵ و بیشتر از آن شود حکایت از آن دارد که کارکنان در محیطی آکنده از تعارض مشغول کار هستند.

ب) اگر مجموع امتیازات بدست آمده ۳ و یا کمتر از آن است، این دلالت بر آن دارد که تعارض کمی در مراکز وجود دارد.

ج) اگر جمع امتیازات حاصله در فاصله ۴ تا ۱۴ قرار دارد، نشانگر آن است که تعارض نه حالت افراطی دارد و نه تفریطی. در حقیقت مراکز تلفیقی از تعارض و همکاری را تواما با خود دارد. اکثر سازمان‌ها در این گروه قرار دارند. جهت توصیف داده‌ها از آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار، نمودار) استفاده شد. و به منظور تعیین میزان همبستگی هوش هیجانی با مدیریت تعارض از ضریب همبستگی پیرسون وضرایب رگرسیون و جهت تعیین سطح معناداری از تحلیل واریانس استفاده شده است.

یافته‌های تحقیق:

نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو بخش توصیفی و استنباطی به شرح زیر می‌باشد.

جدول شماره (۱): آماره‌های خلاصه مربوط به نمره هوش

هیجانی

۳۰۰	تعداد
۳/۱۶	میانگین
۰/۱۷	انحراف معیار
۲/۶۲	حداقل
۳/۵۵	حداکثر
۳/۰۷	چارک اول
۳/۱۶	چارک دوم (میانه)
۳/۲۸	چارک سوم

رضایت شغلی و تعهد سازمانی بررسی‌هایی انجام دادند. نتایج حاکی از آن بود که با افزایش فرهنگ و درآمد کارمندان، رضایت شغلی و در نتیجه تعهد سازمانی آنها افزایش می‌یابد و همچنین بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد. هدف این پژوهش بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مدیریت تعارض است.

سوزان و همیلتون^۱ (۲۰۰۷) در تحقیقات خود نشان داد رابطه معناداری بین میزان تحصیلات دانشجویان با استراتژی‌های مورد استفاده آنها وجود ندارد. استراتژی‌های سازنده مدیریت تعارض در حفظ و تقویت جو مثبت مدرسه مهم هستند، ولی با این وجود کمتر دانشی پیرامون استراتژی‌های مدیریت تعارض جهت استفاده معلمان و مدیران وجود دارد.

روش تحقیق

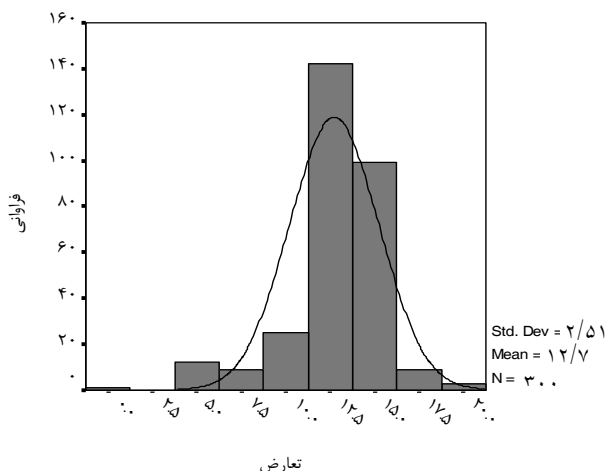
از آنجایی که در این پژوهش رابطه بین هوش هیجانی و مدیریت تعارض بررسی می‌شود، تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری کلیه معاونان مدارس متوسطه شهر تهران در سال ۱۳۸۸ به تعداد ۱۷۳۲ نفر و نمونه آماری تعداد ۳۱۳ نفر با روش تصادفی سیستماتیک و با استفاده از جداول تعیین حجم نمونه مورگان^۲ انتخاب گردید. ابزار جمع آوری اطلاعات دو نوع پرسشنامه که عبارتند از:

الف) پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی، پیتز ایدز و فارنهایم (۲۰۰۲) که شامل چهار مقیاس درک عواطف خود و دیگران، کنترل عواطف، مهارت‌های اجتماعی و خوش بینی می‌باشد که شامل سی سؤال در طیف پنج گزینه‌ای لیکرت می‌باشد.

ب- پرسشنامه محقق ساخته جهت سنجش میزان تعارض که روایی آن توسط ۱۵ نفر از صاحب نظران بررسی و پایایی آن هم از طریق آلفای کرنباخ محاسبه و ضریب پایایی ۰/۸۳ بدست آمد. نحوه امتیاز بندی و تفسیر نتایج

1 - Susan & Hamilton

2 -Morgan



شکل (۲) آماره‌های خلاصه مربوط به نمره تعارض

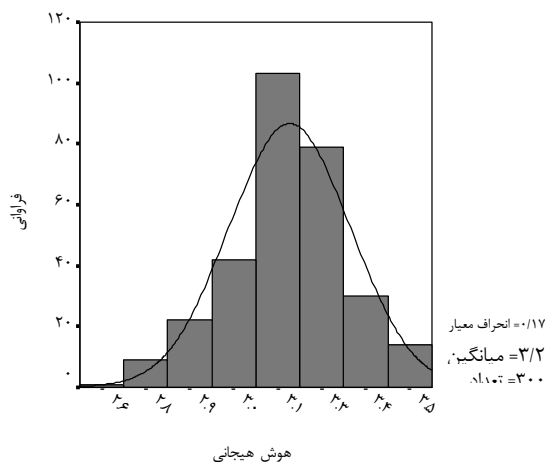
با توجه به جدول بالا مشاهده می‌شود میانگین نمره تعارض افراد مورد بررسی ۱۲/۷۲، میانه نمره تعارض آنها ۱۳ و انحراف استاندارد ۲/۵۱ می‌باشد. پایین‌ترین نمره تعارض افراد مورد مطالعه ۱/۰۰ و بالاترین آنها ۲۰/۰۰ بوده است. در ضمن ۲۵٪ افراد مورد بررسی نمره تعارض شان ۱۲ و پایین‌تر، ۲۵ درصد آنها بین ۱۲/۰۰ تا ۱۳/۰۰، ۲۵ درصد آنها بین ۱۳/۰۰ تا ۱۴/۰۰ و ۲۵ درصد دیگر بیش از ۱۴/۰۰ (بین ۱۴/۰۰ تا ۲۰/۰۰) بوده است. همچنین با توجه به هیستوگرام فوق ملاحظه می‌شود توزیع نمره تعارض افراد تقریباً متقارن بوده و از نرمال انحراف ندارد.

فرضیه اصلی پژوهش: بین هوش هیجانی و مدیریت تعارض مدیران رابطه وجود دارد.

جدول شماره (۴) نتایج آزمون همبستگی پیرسون

مدیریت تعارض		
۰/۱۲۰	ضریب همبستگی	هوش هیجانی
۰/۰۳۸	سطح معناداری	
۳۰۰	تعداد	

با توجه به مقدار ضریب همبستگی پیرسون به دست آمده ۰/۱۲۰ با سطح معناداری ۰/۰۳۸ و مقایسه این سطح معناداری با ۰/۰۵ مشاهده می‌شود که فرض صفر



شکل (۱) آماره‌های خلاصه مربوط به نمره هوش هیجانی

با توجه به جدول بالا مشاهده می‌شود میانگین نمره هوش هیجانی افراد مورد بررسی ۳/۱۶، میانه نمره هوش هیجانی آنها ۳/۱۶ و انحراف استاندارد ۰/۱۷ می‌باشد. پایین‌ترین نمره هوش هیجانی افراد مورد مطالعه ۲/۶۲ و بالاترین آنها ۳/۵۵ بوده است. در ضمن ۲۵٪ افراد مورد بررسی نمره هوش هیجانی شان ۳/۰۷ و پایین‌تر، ۲۵ درصد آنها بین ۳/۰۷ تا ۳/۱۶، ۲۵ درصد آنها بین ۳/۱۶ تا ۳/۲۸ و ۲۵ درصد دیگر بیش از ۳/۲۸ (بین ۳/۲۸ تا ۳/۵۵) بوده است. همچنین با توجه به هیستوگرام فوق ملاحظه می‌شود توزیع نمره هوش هیجانی افراد متقارن بوده و از نرمال انحراف ندارد.

جدول شماره (۳): آماره‌های خلاصه مربوط به نمره تعارض

۳۰۰	تعداد
۱۲/۷۲	میانگین
۲/۵۱	انحراف معیار
۱/۰۰	حداقل
۲۰/۰۰	حداکثر
۱۲/۰۰	چارک اول
۱۳/۰۰	چارک دوم (میان)
۱۴/۰۰	چارک سوم

جدول شماره (۷) ضرایب رگرسیون

سطح معناداری	آماره t	ضرایب استاندارد نشده		مدل
		ضرایب استاندارد شده	رگرسیونی	
		برآورد پارامترهای مدل	برآورد انحراف استاندارد	
		بتا		
عرض از مبدأ (مقدار ثابت)	۲/۷۱۴		۲/۶۵۳	۷/۲۰۱
هوش هیجانی	۲/۰۸۳	۰/۱۲۰	۰/۸۳۹	۱/۷۴۷

با توجه به ضرایب رگرسیونی به دست آمده از جدول بالا مشاهده می‌شود عرض از مبدأ و ضریب رگرسیونی (هوش هیجانی) در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد و با توجه به مدل رگرسیونی بالا مشاهده می‌شود اگر یک واحد نمره‌ی هوش هیجانی در مدیران ارتقا یابد، مدیریت تعارض آنها به اندازه‌ی ۱/۷۴۷ (ضریب) بهبودخواهد یافت و بالعکس.

بحث و نتیجه گیری:

نتایج تحقیق حاضر نشان داد که بین هوش هیجانی و مدیریت تعارض در مدیران رابطه معناداری وجود ندارد. کلهر (۱۳۸۷) هم عدم رابطه بین هوش هیجانی و مدیریت تعارض را نشان داد، همچنان زندی (۱۳۸۶) هم عدم رابطه بین هوش هیجانی و برخی از سبک‌های مدیریت تعارض را نشان داد، اما در مقابل کرامتی و همکاران (۱۳۸۸) رابطه مثبت و معناداری بین هوش هیجانی و استراتژی‌های مدیریت تعارض را نشان داد و مالک (۲۰۰۰) و جردن و تراث (۲۰۰۳) و استیولارنگون (۲۰۰۵) همبستگی هوش هیجانی با استراتژی‌های مدیریت تعارض را نشان دادند.

منابع

– رایبیز، استیفن پی (۱۹۹۷) *مبانی رفتار سازمانی، ترجمه پارسائیان و اعرابی، تهران دفتر پژوهش‌های*

مبنی بر عدم وجود رابطه بین هوش هیجانی و مدیریت تعارض مدیران رد می‌شود. بنابراین بین هوش هیجانی و مدیریت تعارض مدیران آموزشی رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد به طوری که با افزایش هوش هیجانی مدیران مدیریت تعارض آنان افزایش (بهبود) می‌یابد. به عبارتی دیگر با افزایش هوش هیجانی مدیران، تعارضات درون سازمان‌ها توسط مدیر به‌تر مدیریت می‌گردد.

جدول شماره (۵) آماره‌های خلاصه مدل رگرسیونی

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین (R^2)	ضریب تعیین تصحیح شده	انحراف استاندارد
۱	۰/۱۲۰	۰/۰۱۴	۰/۰۱۱	۲/۴۹۹

با توجه به مقدار ضریب همبستگی و ضریب تعیین به دست آمده $R^2 = ۰/۰۱۴$ مشاهده می‌شود متغیر هوش هیجانی تنها ۱/۴٪ از تغییرات مدیریت تعارض مدیران را تعیین می‌کند.

جدول شماره (۶) خلاصه نتایج تحلیل واریانس

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مجموع مربعات	آماره فیشر	سطح معناداری
منبع تغییرات رگرسیونی	۲۷/۱۰۶	۱	۲۷/۱۰۶	۴/۳۴۰	۰/۰۳۸
منبع تغییرات خطا (باقیمانده‌ها)	۱۸۶۱/۳۷۴	۲۹۸	۶/۲۴۶		
جمع کل	۱۸۸۸/۴۸۰	۲۹۹			

با توجه به مقدار آماره F جدول تحلیل واریانس $F = ۴/۳۴۰$ با درجه آزادی (۱ و ۲۹۸) با سطح معناداری ۰/۰۳۸ و مقایسه این سطح معناداری با $\alpha = ۰/۰۵$ مشاهده می‌شود فرض صفر مبنی بر بی‌تأثیر بودن متغیر هوش هیجانی بر مدیریت تعارض مدیران رد می‌شود. به عبارتی دیگر بین هوش هیجانی و مدیریت تعارض مدیران آموزشی رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد

استراتژی‌های مدیریت تعارض مدیران، اندیشه‌های نوین تربیتی، سال پنجم شماره ۳.
- مهداد، علی (۱۳۸۵) روان‌شناسی امور کارکنان، اصفهان، انتشارات جنگل.

- Baron, R. (1997). *Negative emotion and superficial social processing, Motivation and Emotion*, 16.

- Casey, M & Casey, P, (1997). *Self-esteem training as an aid to acquiring conflict management skill, Australian journal of Adult and Community Education*, 37(3).

- Findler, L., Windol., Morbarak, M. (2007). *The challenge of work force management in a global society: Modeling the relationship between diversity, inclusion, organizational culture, and employee well-being job satisfaction and organizational commitment. Vol 31. Issue 3. p: 63.*

- Fridmans, R. A, (2000). *The impact of conflict management style on work conflict and stress, International Journal of conflict management* 17.

- Ivoshin, E, (2003). *The Study of The Meaning of work. Emotional Intelligence And conflict styles, Dissertation Abstracts International.*

- Jordan, P. J & Troth, A. C, (2003). *Emotional intelligence and conflict resolution in nursing, Contemporary Nurse*, 13

- Malek, k, (2000). *Relationship Between Emotional Intelligence and Collaborative conflict management, Dissertation Abstracts International. Management* 14.

- Steve, L, (2005) *How emotional intelligence improve management performance, international journal of contemporary Hospitality management* 14

- Salaski, M., Gartwright, S. (2003). *Health, performance and emotional intelligence: an explovatory study of retail managers vol 18, PP, 63-68 (from: http://www.interscience. Wiley. com).*

- Stys, Y & Brown, L, (2004). *Review of The Emotional Intelligence Litterateur, Research branch correctional serves of Canada.*

- Susan, S & Hamilton, P, (2007). *Conflict management health professions, Journal of professional Nursing, Vol 23.*

فرهنگی

- ایزدی یزدان آبادی، (۱۳۷۹) مدیریت تعارض، تهران، دانشگاه امام حسین (ع)

- بشارت محمدعلی (۱۳۸۶) بررسی رابطه ابعاد شخصیت و هوش هیجانی، مطالعات تربیتی و روانشناسی، هشتم، شماره ۲ پائیز ۱۳۸۶ صص ۹۴-۷۹
جلالی، سید احمد، (۱۳۸۱). هوش هیجانی، فصلنامه تعلیم و تربیت، شماره ۷۰ و ۶۹.

- رهنورد فرج اله، جویدار منوچهر (۱۳۸۷) مقایسه هوش هیجانی در میان سطوح سه گانه مدیریت، چشم انداز مدیریت (پیام مدیریت) سال هفتم، شماره ۲۶ بهار ۱۳۸۷ صص ۱۱۸-۱۰۱

- زندگی (۱۳۸۶). بررسی رابطه هوش هیجانی با انواع سبک‌های مدیریت تعارض مدیران صنعتی شهر تهران

- سیاروچی، ژوزف؛ فورگاس، ژوزف؛ مایر، جان (۱۳۸۳). هوش هیجانی در زندگی روزمره. (ترجمه اصغر نوری امام زاده‌ای و حبیب الله نصیری). تهران: شهریار و سپاهان. سال تألیف به زبان اصلی ۱۹۵۳.

- کلهر، روح‌الله. (۱۳۸۷). رابطه هوش هیجانی با راهبردهای مدیریت تعارض بین مدیران بیمارستان‌های آموزشی قزوین.

- میرکمالی سیدمحمد، سبحانی نژاد مهدی، یوزباشی علیرضا (۱۳۸۶) بررسی رابطه هوش هیجانی با گرایش به تحول سازمانی مدیران آموزش و پرورش استان اصفهان، روانشناسی و علوم تربیتی، سال سی هفتم شماره ۴ زمستان ۱۳۸۶ صص ۱۸۷-۱۵۹

- نصرالله پور، خدیجه (۱۳۸۶). تأثیر هوش هیجانی و گفتگوی با خود بر راهبردهای رویارویی با استرس بر دانشجویان دانشگاه شیراز، پایان نامه کارشناسی ارشد، چاپ نشده. دانشگاه شیراز.

دیوید، ای. ونن و کیم. اس، کمرون (۱۳۸۰) مدیریت تعارض، ترجمه سیدمهدی الوانی و حسن دانایی فرد، تهران، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.

- کرامتی، محمدرضا و سیدمحمد میرکمالی و محسن رفیعی (۱۳۸۸) رابطه هوش هیجانی با