

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد شاهرود

دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A.)

گرایش: مدیریت منابع انسانی

عنوان:

بررسی ارتباط هوش هیجانی و مدیریت تعارض در کارکنان ادارات کل تبلیغات
اسلامی استانهای سمنان ، گلستان و مازندران

استاد راهنما:

سید محمد موسوی شاهرودی

نگارش:

سید عباس طباطبائی

بهار ۱۳۹۳

سپاسگزاری

سپاس بی کران پروردگار یکتا را که هستی مان بخشید و به طریق علم و دانش رهنمونمان شد و به همنشینی رهروان علم و دانش مفتخرمان نمود و خوشه چینی از علم و معرفت را روزیمان ساخت.

تقدیر و تشکر :

همه کسانی که لحظه ای بعد انسانی و وجدانی خود را فراموش نمی کنند و بر آستان گران سنگ انسانیت سر فرود می آورند و انسان را با همه تفاوتهايش ارج می نهند.

و به مصداق:

من لم یشکر المخلوق لم یشکر الخالق

نمی توانم معنایی بالاتر از تقدیر و تشکر بر زبانم جاری سازم و سپاس خود را در وصف استادان خویش آشکار نمایم، که هر چه گویم و سرایم ، کم گفته ام.

مراتب سپاس و قدر شناسی تقدیم به اساتید بزرگوار:

جناب آقای دکتر سیدمحمد موسوی شاهرودی

جناب آقای دکتر مهدی صانعی

جناب آقای دکتر حسن فراتی

تقدیم به:

خانواده عزیزم به پاس قدر دانی از قلبی آکنده از عشق و معرفت که محیطی سرشار از سلامت و امنیت و آرامش و آسایش برای من فراهم آورده ، همان که حس تعهد و مسئولیت را در زندگی مان تلالویی خدایی داده است ؛ این پایان نامه تقدیم به همسرمهربانم می گردد.

همچنین از برادر عزیزم آقای دکتر سید حسن طباطبائی و فرزندان دلبندم سید مصطفی و سید محمد مهدی تشکر می نمایم که صبورانه و صادقانه من را همراهی نموده اند تا بتوانم در کمال آرامش و آسایش به تهیه و تنظیم پایان نامه بپردازم.

فهرست مطالب

| صفحه | عنوان |
|---------------------------|---|
| ۱ | چکیده |
| فصل اول: طرح تحقیق | |
| ۲ | مقدمه |
| ۳ | ۱-۱- بیان مسأله |
| ۷ | ۲-۱- ضرورت و اهمیت انجام تحقیق |
| ۹ | ۳-۱- اهداف تحقیق (هدف اصلی و فرعی) |
| ۹ | ۴-۱- سؤالات تحقیق |
| ۹ | ۴-۱-۱- سؤال اصلی تحقیق |
| ۹ | ۴-۱-۲- سؤالات فرعی تحقیق |
| ۱۰ | ۵-۱- فرضیات تحقیق |
| ۱۰ | ۵-۱-۱- فرضیه اصلی تحقیق |
| ۱۰ | ۵-۱-۲- فرضیات فرعی تحقیق |
| ۱۰ | ۶-۱- کاربردهای متصور از تحقیق |
| ۱۱ | ۷-۱- مدل مفهومی تحقیق |
| ۱۲ | ۸-۱- محدودیت پژوهش (در کنترل و خارج از کنترل پژوهشگر) |
| ۱۳ | ۹-۱- قلمرو تحقیق (موضوعی، مکانی و زمانی) |
| ۱۳ | ۱۰-۱- شرح واژگان و اصطلاحات |

فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق

| | |
|--|----|
| مقدمه | ۱۶ |
| بخش اول: ادبیات تحقیق | |
| ۱-۲- میان‌نظری هوش هیجانی | ۱۶ |
| ۱-۱-۲- مفهوم هوش | ۱۶ |
| ۲-۱-۲- تقسیمات هوش | ۱۸ |
| ۳-۱-۲- مفهوم هیجان | ۱۹ |
| ۴-۱-۲- مولفه های هیجان | ۲۰ |
| ۱_۲_۵_ نقش هیجان در هوش | ۲۰ |
| ۶-۱-۲- دیدگاه دانشمندان درباره هوش | ۲۱ |
| ۷-۱-۲- دیدگاه های دانشمندان درباره هیجان | ۲۲ |
| ۸-۱-۲- تاریخچه هوش هیجانی | ۲۲ |
| ۹-۱-۲- مفهوم هوش هیجانی | ۲۳ |
| ۱۰-۱-۲- مزایای هوش هیجانی | ۲۵ |
| ۱۱-۱-۲- هوش هیجانی از دیدگاه اسلام | ۲۵ |
| ۱۲-۱-۲- مدل های هوش هیجانی | ۲۶ |
| ۱۳-۱-۲- رابطه میان مدل های موجود | ۳۴ |
| ۱۴-۱-۲- کاربردهای هوش هیجانی در محیط کار | ۳۴ |
| ۱۵-۱-۲- هوش هیجانی در سازمان و مدیریت | ۳۵ |
| ۱۶-۱-۲- اصطلاحات مرتبط با هوش هیجانی | ۳۸ |
| ۱۷-۱-۲- هوش هیجانی بین زنان و مردان | ۴۲ |

۴۲-۱-۱۸- راهبردهای پرورش هوش هیجانی ۴۲

۴۳-۱-۱۹- هوش هیجانی و هوش شناختی در محیط سازمانی ۴۳

بخش دوم

۴۳-۱-۱- مبانی نظری مدیریت تعارض ۴۳

۴۳-۲-۱- مدیریت ۴۳

۴۴-۲-۲- تعارض ۴۴

۴۶-۲-۳- مدیریت تعارض ۴۶

۴۶-۲-۴- سطوح تعارض ۴۶

۴۸-۲-۵- ظهور تحول در مکتب فکری تعارض ۴۸

۴۹-۲-۶- تعارض و اثر بخشی سازمان ۴۹

۵۰-۲-۷- تعارض سازنده و ویرانگر ۵۰

۵۱-۲-۸- منابع ایجاد تعارض ۵۱

۵۱-۲-۹- فنون رفع تعارض ۵۱

۵۳-۲-۱۰- استراتژی های نامؤثر حل تعارض ۵۳

۵۴-۲-۱۱- مراحل تعارض از دیدگاه رایینز ۵۴

۵۵-۲-۱۲- تعارض و مدیریت تعارض از دیدگاه اسلام ۵۵

۵۵-۲-۱۳- سبک های مدیریت تعارض ۵۵

۵۸-۲-۱۴- فواید تعارض ۵۸

۵۸-۲-۱۵- فنون و راهبرد های مدیریت تعارض ۵۸

بخش سوم:

۶۰-۳- بخش سوم: مبانی نظری سازمان تبلیغات اسلامی ۶۰

۶۰-۳-۱- آشنایی با سازمان تبلیغات اسلامی ۶۰

- ۲-۳-۲- عمده وظایف سازمان تبلیغات اسلامی ۶۰
- ۲-۳-۳- اهداف سازمان تبلیغات اسلامی ۶۱
- ۲-۳-۴- چارت سازمانی دفتر مرکزی ۶۳

بخش چهارم

- ۲-۴- بخش چهارم : پیشینه تحقیق ۶۴
- ۲-۴-۱- مطالعات و تحقیقات داخلی ۶۴
- ۲-۴-۲- مطالعات و تحقیقات خارجی ۷۰
- ۲-۴-۳- خلاصه تحقیقات پیشین ۷۳

فصل سوم: روش تحقیق

- مقدمه ۷۵
- ۳-۱- روش تحقیق ۷۵
- ۳-۲- جامعه آماری ۷۶
- ۳-۳- روش نمونه گیری و تعیین حجم نمونه ۷۶
- | عنوان | صفحه |
|---|------|
| ۳-۴- ابزار گردآوری اطلاعات ۷۷ | |
| ۳-۴-۱- پرسشنامه ۷۷ | |
| ۳-۵- روایی و پایایی ابزار سنجش تحقیق ۷۹ | |
| ۳-۵-۱- روایی ابزار سنجش ۷۹ | |
| ۳-۵-۲- پایایی ابزار سنجش ۸۰ | |
| ۳-۵-۳- روش تجزیه و تحلیل داده ها ۸۱ | |

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

| | |
|--|----|
| مقدمه | ۸۳ |
| ۱-۴- تجزیه و تحلیل داده | ۸۳ |
| ۱-۴-۱- تحلیل های توصیفی | ۸۴ |
| ۱-۴-۱-۱- تحلیل داده های مربوط به تعداد نمونه تکمیل شده پرسنل پاسخ دهنده | ۸۴ |
| ۱-۴-۱-۲- تحلیل داده های مربوط به جنسیت پاسخ دهندگان | ۸۵ |
| ۱-۴-۱-۳- تحلیل داده های مربوط به سطح تحصیلات پاسخ دهندگان | ۸۶ |
| ۱-۴-۱-۴- تحلیل داده های مربوط به سمت شغلی پاسخ دهندگان | ۸۷ |
| ۱-۴-۱-۵- تحلیل داده های مربوط به سابقه خدمت پاسخ دهندگان | ۸۸ |
| ۱-۴-۱-۶- تحلیل داده های مربوط به سن پاسخ دهندگان | ۹۰ |
| ۱-۴-۲- تحلیل های استنباطی | ۹۱ |
| ۱-۴-۲-۱- مقایسه دو جنس از نظر متغیرهای پژوهشی | ۹۱ |
| ۱-۴-۲-۲- مقایسه میانگین متغیرهای پژوهشی در کارکنان رده های مختلف سازمانی | ۹۲ |
| ۱-۴-۲-۳- مقایسه افراد دارای مدرک تحصیلی متفاوت از نظر میانگین متغیرهای پژوهش | ۹۵ |
| ۱-۴-۲-۴- آزمون نرمال بودن توزیع نمرات متغیرها | ۹۷ |
| ۱-۴-۳- آزمون فرضیه ها | ۹۸ |

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

| | |
|------------------|-----|
| مقدمه | ۱۰۹ |
| ۱-۵- نتایج | ۱۰۹ |
| ۲-۵- تحلیل نتایج | ۱۱۲ |
| ۳-۵- پیشنهادات | ۱۱۷ |

- ۱۱۷-۳-۵-۱- پیشنهادات محقق.....
- ۱۲۰-۳-۵-۲- توصیه به محققین آینده.....
- ۱۲۱-۴-۵- محدودیت های تحقیق.....

منابع و مأخذ

- ۱۲۳- فارسی.....
- ۱۳۱- لاتین.....

فهرست جدول ها

| عنوان | صفحه |
|--|------|
| جدول ۱-۲- استراتژی های سه گانه مداخله با تعارض..... | ۵۷ |
| جدول ۳-۱- وضعیت تعداد کارکنان و حجم نمونه انتخابی..... | ۷۶ |
| جدول ۳-۲- متغیر سؤالات مورد استفاده در تحقیق..... | ۷۸ |
| جدول ۴-۱- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان با توجه به پاسخ دهندگان استانها..... | ۸۴ |
| جدول ۴-۲- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان با توجه به وضعیت جنسیت..... | ۸۵ |
| جدول ۴-۳- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان با توجه به تحصیلات..... | ۸۶ |
| جدول ۴-۴- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان با توجه به سمت شغلی..... | ۸۸ |
| جدول ۴-۵- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان با توجه به سابقه خدمت..... | ۸۹ |
| جدول ۴-۶- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان با توجه به سن..... | ۹۰ |
| جدول ۴-۷- میانگین و انحراف استاندارد دو آزمون تحلیل وایانس متغیرهای پژوهش براساس جنسیت..... | ۹۲ |
| جدول ۴-۸- میانگین و انحراف استاندارد و آزمون تحلیل وایانس متغیرهای پژوهش براساس رده شغلی..... | ۹۳ |
| جدول ۴-۹- میانگین و انحراف استاندارد و آزمون تحلیل وایانس متغیرهای پژوهش براساس سطح تحصیلات..... | ۹۵ |
| جدول ۴-۱۰- آزمون کولموگروف- اسمیروف..... | ۹۸ |

- جدول ۴-۱۱ - ضریب همبستگی پیرسون بین خرده مقیاس های هوش هیجانی و مدیریت تعارض۱۰۱
- جدول ۴-۱۲ - آماره های توصیفی مدل رگرسیون سهم خرده مقیاس های هوش هیجانی در استراتژی کنترل۱۰۲
- جدول ۴-۱۳ - خلاصه تحلیل رگرسیون سهم خرده مقیاس های هوش هیجانی در استراتژی کنترل۱۰۲
- جدول ۴-۱۴ - ضرایب رگرسیون تعیین سهم خرده مقیاس های هوش هیجانی در استراتژی کنترل۱۰۳
- جدول ۴-۱۵ - آماره های توصیفی مدل رگرسیون سهم خرده مقیاس های هوش هیجانی در استراتژی راه حل گرایی۱۰۴
- جدول ۴-۱۶ - خلاصه تحلیل رگرسیون سهم خرده مقیاس های هوش هیجانی در استراتژی راه حل گرایی۱۰۴
- جدول ۴-۱۷ - ضرایب رگرسیون تعیین سهم خرده مقیاس های هوش هیجانی در استراتژی راه حل گرایی۱۰۵
- جدول ۴-۱۸ - آماره های توصیفی مدل رگرسیون سهم خرده مقیاس های هوش هیجانی در استراتژی عدم مقابله۱۰۶
- جدول ۴-۱۹ - خلاصه تحلیل رگرسیون سهم خرده مقیاس های هوش هیجانی در استراتژی عدم مقابله۱۰۶
- جدول ۴-۲۰ - ضرایب رگرسیون تعیین سهم خرده مقیاس های هوش هیجانی در استراتژی عدم مقابله۱۰۷

فهرست شکل ها

| عنوان | صفحه |
|---|---------|
| شکل ۱-۱ - مدل مفهومی مربوط به فرضیه های تحقیق | ۱۲..... |
| شکل ۱-۲ - مولفه های هوش هیجانی مایر و سالووی | ۲۸..... |
| شکل ۲-۲ - مولفه های هوش هیجانی از نظر گلمن | ۲۹..... |
| شکل ۱-۲ - مدل هوش هیجانی بار - آن | ۳۳..... |
| شکل ۲-۴ - تعارض و اثر بخشی سازمان | ۵۰..... |

فهرست نمودار ها

| عنوان | صفحه |
|---|---------|
| نمودار ۴-۱ - توزیع فراوانی پاسخ دهندگان با توجه به پرسنل پاسخ دهنده استانها | ۸۵..... |
| نمودار ۴-۲ - توزیع فراوانی پاسخ دهندگان با توجه به وضعیت جنسیت | ۸۶..... |
| نمودار ۴-۳ - توزیع فراوانی پاسخ دهندگان با توجه به وسطح تحصیلات | ۸۷..... |
| نمودار ۴-۴ - توزیع فراوانی پاسخ دهندگان با توجه به سمت شغلی | ۸۸..... |
| نمودار ۴-۵ - توزیع فراوانی پاسخ دهندگان با توجه به سابقه خدمت | ۹۰..... |
| نمودار ۴-۶ - توزیع فراوانی پاسخ دهندگان با توجه به سن | ۹۱..... |

ضمائم :

پرسشنامه ۱۳۹

چکیده:

تعارض در سازمان ها امری اجتناب ناپذیر است و اگر به طور صحیح مدیریت شود موجبات رشد سازمان را فراهم می آورد. بنابراین مدیران و کارکنان باید مهارت های لازم برای مدیریت صحیح تعارضات را بیاموزند که یکی از مهمترین مهارتها هوش هیجانی است که به سازگاری افراد در موقعیت های زندگی توجه دارد.

هدف از اجرای پژوهش حاضر بررسی ارتباط هوش هیجانی و مدیریت تعارض می باشد. با توجه به اینکه این پژوهش، یک پژوهش کمی و کاربردیست و از نظر نوع پژوهش، پیمایشی - توصیفی است، لذا در این روش تحقیق رابطه بین متغیرها مورد بررسی قرار می گیرد. جامعه آماری آن نیز شامل کلیه کارکنان و مدیران ادارات کل تبلیغات اسلامی استانهای سمنان، گلستان و مازندران به تعداد ۲۳۸ نفر می باشد. همچنین پس از برآورد آماری و استفاده از جدول مورگان، تعداد ۱۴۴ نفر از کارکنان با بهره گیری از روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده های تحقیق حاضر، پرسشنامه سنجش هوش هیجانی شامل ۱۵ سؤال بار - آن و پرسشنامه مدیریت تعارض با ۱۵ سؤال پوتنام و ویلسون می باشد. تجزیه و تحلیل آماری داده های این تحقیق با استفاده از شاخص های آمار توصیفی و آزمون فرضیه ها از طریق معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزار آماری spss انجام پذیرفت.

نتایج نشان داد: بین هوش هیجانی و مدیریت تعارض رابطه مثبت معناداری وجود دارد. خرده مقیاس های هوش هیجانی بترتیب ۸، ۱۳/۴، و ۲۴/۴ درصد از تغییرات استراتژی کنترل، راه حل گرایی و عدم مقابله مدیریت تعارض را بخود اختصاص داده است

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه:

یکی از حوزه های مهم و جالب پژوهشی در سال های اخیر مبحث هوش هیجانی است که در زمینه شغلی و اجتماعی کاربرد فراوان دارد نظریات حاضر از جمله نظریه هوشهای چندگانه (گاردنر، ۲۰۰۳) و نظریه هوش هیجانی (مایر و سالووی، ۲۰۰۰؛ گلن، ۱۹۹۵) به اهمیت هوش هیجانی اشاره می کند هوش هیجانی به طور فزاینده ای به مفهوم مهمی در محل کار ، کارگاهها و کنفرانس ها شده است و برای کمک به کارکنان و مدیران در درک اهمیت هوش هیجانی و اجرای آن در محیط کار سازمان یافته است (آبراهام، ۲۰۰۰).

با ظهور عصر ارتباطات و ارتقاء ارزشمندی ارتباطات انسانی و همچنین بروز موقعیتهای استراتژیک سازمانی، نظریه هوش هیجانی رشد چشمگیری یافته و از مباحث پرطرفدار سازمانی شده است. هوش هیجانی توجه بسیاری از افراد را در پژوهش های علمی دهه گذشته به خود اختصاص داده است. بسیاری از محققان نشان دادند که هوش هیجانی می تواند بسیاری از پیامدهای، مربوط به کار را پیش بینی کند. هوش هیجانی به نظر می رسد می تواند شکل تکامل یافته ای از توجه به انسان در سازمان ها باشد و ابزاری نوین و شایسته در دستان مدیران تجاری و تئورسین های بازار برای هدایت افراد درون سازمان ها و مشتریان برون سازمانی و تامین رضایت آنها و کاهش تعارضات باشد (پارسا، ۱۳۸۳). هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان ها و احساسات در توانمندیهای انسانی دارد. مدیران برخوردار از هوش هیجانی، رهبران موثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره وری، رضایتمندی و تعهد کارکنان محقق می سازند (مختارپور، ۱۳۸۷).

رشد یک سازمان، وابسته به مواجهه با تعارضهاست، کاهش تعارضهای مخرب می تواند بهترین شرایط برای بقا را فراهم کند، بنابراین هدف از کاهش تعارضها، اجتناب از آنها نیست بلکه مدیریت آنها به طور ضمنی است، شیوه تصمیم گیری در تعارض می تواند سازنده یا مخرب باشد، شیوه سازنده در تعارض به ماکمک می کند تا موفقیت را از زوایای مختلف ببینیم، اما شیوه منفی در تعارض می تواند هدایتگر ویرانی باشد.

تعارض به عنوان جزئی اجتناب ناپذیر و لاینفک از زندگی سازمانی قلمداد میشود که اغلب به علت ویژگیهای شخصیتی متفاوت بین افراد موجود در سازمان می باشد. افراد از لحاظ استعدادها، علائق و تواناییها و دیگر خصوصیات شخصیتی با یکدیگر متفاوتند. آگاهی از تفاوتهای شخصیتی افراد یک سازمان می تواند مدیران ادارات و سازمانها را در حل بسیاری از مسائل یاری دهد، وقتی که آنها قبول کردند که انسانها از نظرتوانایی های ذاتی و اکتسابی تفاوت دارند، در پی این نخواهند بود که همه کارکنان رفتاریکسانی انتظار داشته باشند. که در این بین، سازمان تبلیغات اسلامی بیشتر از همیشه در جستجوی مزیت رقابتی می باشند، آنها می دانند که به توازن میان ابعاد عقلانی و هیجانی نیاز دارند. و به دنبال این هستند که محیطی فراهم آورند که کارکنان از سلامت روان بیشتری در آن برخوردار باشند. چراکه افراد با داشتن یک رابطه سالم، احساس ارزش، پذیرش، درک حمایت، اعتماد و اهمیت بیشتری می کنند و این تامین کننده سلامت روانی و افزایش کارایی و سودمندی افراد است. در چنین فضایی است که کنترل تعارض به شکل سازنده آن امکان پذیر می شود. حال با بررسی های انجام گرفته در ارتباط با این موضوع به اهمیت نقش هوش هیجانی در مدیریت تعارض پی برده و لذا برآن شدیم که در این پایان نامه به بررسی هرچه دقیق تر موضوع در محدوده ادارات کل تبلیغات اسلامی استانهای سمنان، گلستان و مازندران پرداخته و در جهت استفاده و مدیریت درست این تعارضها، کمکی در جهت رشد و ارتقای هرچه بیشتر سطح آگاهی و عملکرد مدیران و کارکنان این سازمان کرده باشیم.

۱_۱_ بیان مسأله:

امروز صاحب نظران مدیریت براین باورند که نیروی انسانی به عنوان اصلی ترین دارایی سازمانها و به عنوان مزیت رقابتی مطرح است و وجود روابط سالم مبتنی بر همکاری و همدلی بین این منابع ارزشمند از جمله مهمترین عوامل اساسی برای موفقیت در همه سازمانها اعم از صنعتی، اداری، خدماتی، آموزشی و مانند آنهاست از طرف دیگر با توجه به پیچیدگی روز افزون سازمانها و تفاوت دراندیشه، نگرش و باور افراد، تعارض به عنوان جزء اجتناب ناپذیر زندگی سازمانی امروز مطرح است.

تعارض جزئی طبیعی و عادی از زندگی روزمره ما و واقعیتی است که بشر در طول تاریخ با آن آشنا بوده ولی متأسفانه بدلیل عدم مدیریت صحیح، بیشتر به ستیزه جویی و دشمنی مبدل شده است. لذا امروز افراد پیشینه ناخوشایندی از آن دارند و به تعارض به عنوان یک پدیده منفی نگاه می کنند.

امروزه تعارض سازمانی و مدیریت تعارض از جمله مباحثی است که توجه مدیران و دست اندرکاران سازمانها را بخود جلب کرده است در بسیاری از سازمان ها از جمله سازمان تبلیغات اسلامی تعارض به صورت یک مسئله جدی وجود دارد تحقیقات نشان داده اند که ۲۰ درصد وقت مدیران سطوح بالا و میانی سازمان در رسیدگی به نوعی تعارض صرف می شود باید به خاطر داشت، این وجود تعارض نیست که باعث اختلال و از هم پاشیدگی روابط در سازمان می شود، بلکه مدیریت غیر اثربخش تعارض ها است که سبب نتایج نامطلوب می شود، تعارض در حد معقول یک جنبه طبیعی و مطلوب در هر رابطه ای است و اگر مدیریت تعارض به شکلی سازنده صورت گیرد بسیار ارزشمند خواهد بود.

تحقیقات نشان می دهند که حل تعارض در سازمانها نیاز به یک محیط مسالمت آمیز، کاهش تبعیض و برقراری عدالت، یادگیری مشارکتی، پیشگیری از خشونت و تفکر انتقادی دارد بسیاری از مدیران تمایل دارند سختگیر باشند و قادر نیستند رابطه خوبی با کارکنان برقرار سازند. آنها نمی توانند در محیط کسب و کار، فرهنگ سازمانی، فرآیند کاری و فناوری تغییر ایجاد کنند. این مدیران به رغم داشتن دانش فنی خوب، نمی توانند مدیران موفق باشند

مدیران اثربخش مدیرانی هستند که به خوبی از قابلیت های عاطفی خود بهره می گیرند و رابطه اثربخش و سازنده برقرار می کنند در واقع، مدیران موفق تاکید برارتقاء هوش عاطفی و پرورش قابلیت های عاطفی دارند. این مهم نشان دهنده اهمیت هوش عاطفی و کاربرد آن در سازمان هاست تا قبل از این یکی از عوامل موفقیت افراد را در محیط کار و زندگی میزان هوش منطقی فرد می دانستند، ولی پس از مطرح شدن هوش هیجانی اکثر صاحب نظران این رشته به این نتیجه رسیدند که تاثیر هوش هیجانی در موفقیت افراد در کار و زندگی می تواند بسیار بیشتر از هوش منطقی باشد.

هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجانی ها و احساسات در توانمندی های انسانی است مدیران برخوردار از هوش هیجانی، رهبران موثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره وری، رضایتمندی و تعهد کارکنان محقق می سازند.

تحقیقات نشان می دهند که مدیر یا متخصصی که از ضریب عاطفی بالایی برخوردار باشدو از نظر فنی نیز با تجربه باشد، با آمادگی ومهارت بیشتر و سریعتر از دیگران به رفع تعارض های نوپا، ضعف گروهی و سازمانی و خطاهای موجود، ابهام در ارتباطات، تیرگی روابط متقابل و رموزی که ارزشمند و سودمندی جلوه می نماید.

مدیر با داشتن شعور عاطفی بالا می تواند نسبت به تعارض آگاهی بیشتری کسب نماید و بدین وسیله سریع تر و صحیح تر تعارض را شناسایی کند و با همدلی و اطمینان به هدایت سودمند آن پردازد و از این طریق محیطی فراهم آورد که کارکنان از سلامت روان بیشتری در آن برخوردار باشند چرا که افراد با داشتن یک رابطه سالم، احساس ارزش، پذیرش، درک حمایت، اعتماد می کنند و این تامین کننده سلامت روانی و افزایش کارایی و سودمندی افراد است. در چنین فضایی است که مدیریت تعارض به شکلی سازنده آن امکان پذیر می شود.

منابع انسانی موجود در هر سازمان جزء عوامل کلیدی موفقیت هر سازمان محسوب می شوند. سرمایه انسانی در سازمان ها به عنوان اساسی برای موفقیت آنها در هر زمان در نظر گرفته شده اند. افراد در سازمان ها به طور متناقض می توانند عاملی برای موفقیت یا شکست باشند(کاردن و استیون^۱، ۲۰۰۴). در گذشته بیان شد که بهره هوشی به عنوان مهم ترین عامل پیش بینی کننده موفقیت انسان مطرح است و تصور بر آن بود که افرادی که دارای ضریب هوشی بالاتری باشند نسبت به دیگران موفق تر خواهند بود. اما تحقیقات اخیر نشان می دهد که IQ^۲ به تنهایی نمی تواند بیان کننده علل موفقیت افراد در محیط کار یا زندگی باشد. چرا که :

نشان می دهد که بهره هوشی^۳ به تنهایی نمی تواند بیان کننده علل موفقیت افراد در محیط کار یا زندگی باشد. چرا که:

¹. Cardon&Stevens
². Intelligence Quotient
³. intelligence quotient (IQ)

می‌توان افرادی را یافت که دارای ضریب هوشی بالا هستند اما در زمینه شغلی، تحصیلی، زندگی شغلی رهبری موفق نبوده‌اند (زارعی، ۱۳۸۸). از آن زمان نظر دانشمندان به توانمندی دیگری جلب شد که بیشتر از جنس هیجان‌ها بودند تا شناخت‌ها.

هوش هیجانی مجموعه‌ای از ظرفیت‌های غیرشناختی و توانایی‌ها و مهارت‌هایی است که بر توانایی فرد برای تشخیص درک و مدیریت هیجان، حل مسأله، موفقیت و سازگاری تأثیر می‌گذارد و به طرز مؤثری فرد را با نیازها، فشارها و چالش‌های زندگی سازگار می‌کند (بار-آن^۱، ۲۰۰۶). یکی از مسائل زندگی مدرن امروز حل مسائل و مشکلات انسانی است که هوش هیجانی در این زمینه نقش بسزا و حائز اهمیتی دارد. زیرا هوش هیجانی بالا در حل بهتر مسائل و کاستن از میزان تعارضات بین آنچه که انسان احساس می‌کند و آنچه که فکر می‌کند توانا می‌سازد. (بخشی‌سورشجانی، ۱۳۸۷). هوش هیجانی مجموعه شایستگی‌های فرد در تفکر عاقلانه، رفتار منطقی و سودمند و اقدام مؤثر در سازش با محیط می‌داند.

ظهور گاه و بیگاه تعارض میان افراد امری انکارناپذیر و در تمامی ادوار 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 (مقیمی، ۱۳۸۳). به موازات حرکت به سوی جهانی شدن، بروز تعارض در تعاملات روزمره زیادتر می‌شود (کوشال و کانتز^۲، ۲۰۰۶). و در صورت مدیریت درست تعارض، وجود آن می‌تواند نقطه قوتی برای سازمان باشد (رابینز^۳، ۲۰۰۰). و نبود آن گاهی ممکن است نقطه ضعفی محسوب شود و به ایجاد رخوت، سستی و بی‌احساسی در سازمان منجر شود (کارن و راجیو^۴، ۲۰۰۷). در نتیجه می‌توان ادعا کرد، مفید و استفاده‌پذیر بودن تعارض به ویژگی‌های فردی، سازگاری اجتماعی افراد و هدایت آنها بستگی دارد (کرامتی و همکاران، ۱۳۸۸). مدیریت تعارض^۵ در سازمان‌ها و وجود سازگاری اجتماعی در بین کارکنان باعث ارتقاء کارایی و بهره‌وری در

¹. Bar_on

².Kaushal&Kwantes

³. Robbins

⁴. Karen&Rajiv

⁵.Conflict management