

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۰۵۷۷۹



دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

پایان نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد
در رشته مدیریت آموزشی

عنوان:

بررسی رابطه بین هوش هیجانی و سبک های مدیریت تعارض مدیران

دبیرستان های دخترانه شهر اصفهان در سال تحصیلی ۸۶ - ۱۳۸۵

استاد راهنما

جناب آقای دکتر محمدحسن پرداختچی

استاد مشاور

جناب آقای دکتر محمد قهرمانی

اساتید داور

جناب آقای دکتر محمود ابوالقاسمی

جناب آقای شهریار شهیدی

دانشجو

سعیده شاه طالبی

پاییز ۱۳۸۶

۳۳۸۷ / ۱ / ۲۷

۱۰۴۷۷۹

تقدیم به:

پدره بزرگوار

که در سایه نثار پتر همت والایش، ساقه های نازک آرزوهایم بارور شد

9

مادر عزیزه

که با ترنم مهربانی هایش وجودم را لبریز از عطر اقاقی ها نمود.

پروردگار من!

سپاس بی پایان تو را به خاطر همه موهبت هایی که بی آنکه بدانها علم داشته باشم، ارزانی ام داشتی. ابتدا از موهبت انسان بودن برخوردارم نمودی و سپس در دل سیاهی ندانستن نشان از قلم دادی و منت آموختن بر من نهادی و اینگونه مرا در میان کائنات بر افراشتی. اینک که به این نعمات خویش مفتخرم ساختی، یاریم ده تا بتوانم آنگونه که دوست داری از همه بهره برم و آنگونه که رضای توست زندگی کنم. یاریم ده بیاموزم، هر آنچه مرا مصداق "علم الاسماء الحسنی" گرداند و یاریم ده تا قدردان تو و تمام کسانی باشم که رهنمون من در هزاران راه نا آشنا شدند.

اینک که برگی دیگر از زندگانی تحصیلی من به همت راهنمایی های اساتید بزرگوارم جناب آقای دکتر پرداختچی و جناب آقای دکتر قهرمانی ورق خورد، پس تا نهایت عمر قدردانشان خواهم بود و بقای عمرشان را از تو خواستارم.

همچنین از اساتید ارجمند جناب آقای دکتر ابوالقاسمی و جناب آقای دکتر شهیدی که زحمت داوری این پایان نامه را بر عهده گرفتند و نیز از راهنمایی های آقایان زابرت امرلینگ، پیترو سالووی و افضل الرحیم که از طریق ایمیل مرا در نگارش این پایان نامه کمک نمودند کمال تشکر را دارم.

چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی رابطه بین هوش هیجانی و سبک های مدیریت تعارض مدیران دبیرستان های دخترانه شهر اصفهان در سال تحصیلی ۸۶-۱۳۸۵ تدوین شده است. بدین منظور برای بررسی متغیر هوش هیجانی پنج مؤلفه خود آگاهی، خود تنظیمی، انگیزش، همدلی و مهارت های اجتماعی و برای بررسی سبک های مدیریت تعارض پنج سبک رقابت، ایثار، مصالحه، همکاری و اجتناب مورد توجه قرار گرفته است.

روش تحقیق به کار رفته در این پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی بوده است. جامعه آماری این پژوهش کلیه مدیران و دبیران نواحی پنج گانه آموزش و پرورش شهر اصفهان می باشد که به ترتیب بالغ بر ۱۴۱ و ۳۷۹۴ نفر می باشند که از این تعداد، ۴۰ نفر مدیر و ۳۰۰ نفر دبیر، بصورت تصادفی به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند.

ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه های هوش هیجانی سیبریا شرینگ و سبک مدیریت تعارض رابینز بود. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها، علاوه بر استفاده از شاخص های آمار توصیفی، از روش های آمار استنباطی نظیر ضریب همبستگی پیرسون، آزمون T مستقل، تحلیل واریانس یکراهه و آزمون شفه استفاده شده است.

به طور کلی یافته های پژوهش نشان داد که:

- ۱) رابطه معناداری بین هوش هیجانی و سبک های پنج گانه مدیریت تعارض وجود دارد.
- ۲) رابطه خودآگاهی مدیران با سبک های رقابت و ایثار، از لحاظ آماری در سطح کمتر از ۰/۰۵ معنادار نمی باشد، اما رابطه خودآگاهی مدیران با سبک های مصالحه، همکاری و اجتناب از لحاظ آماری در سطح $P \leq 0/01$ معنادار است.
- ۳) رابطه خود تنظیمی مدیران با سبک های رقابت و ایثار از لحاظ آماری در سطح $P \leq 0/05$ معنادار نمی باشد ولی رابطه بین خود تنظیمی مدیران با سبک های مصالحه، همکاری و اجتناب، در سطح کمتر از ۰/۰۱ معنادار می باشد.

۴) بین انگیزش و سبک های ایثار، مصالحه و همکاری از لحاظ آماری در سطح $P \leq 0/01$ رابطه معنادار وجود دارد ولی رابطه بین انگیزش و سبک های رقابت و اجتناب، در سطح کمتر از $0/05$ معنادار نمی باشد.

۵) رابطه همدلی و سبک های رقابت و ایثار، از لحاظ آماری در سطح $P \leq 0/05$ و رابطه بین همدلی و سبک های مصالحه، همکاری و اجتناب، از لحاظ آماری در سطح $P \leq 0/01$ معنادار می باشد.

۶) بین مهارت های اجتماعی و سبک های رقابت و مصالحه، از لحاظ آماری در سطح $P \leq 0/05$ رابطه معنادار وجود دارد. همچنین رابطه بین مهارت های اجتماعی و سبک های ایثار، همکاری و اجتناب، از لحاظ آماری در سطح $P \leq 0/01$ معنادار می باشد.

فصل اول: کلیات پژوهش

۱.....	مقدمه
۲.....	بیان مسئله
۳.....	ضرورت و اهمیت تحقیق
۵.....	اهداف تحقیق
۶.....	فرضیه های پژوهش
۶.....	تعریف مفهومی متغیرها
۸.....	تعریف عملیاتی متغیرها

فصل دوم: ادبیات پژوهش

۱۰.....	مقدمه
---------	-------

بخش اول هوش هیجانی

۱۱.....	تاریخچه
۱۴.....	انواع هوش
۱۶.....	مفهوم هوش هیجانی
۱۸.....	هوش هیجانی و هوش عقلی
۲۰.....	مدل های هوش هیجانی
۲۰.....	(۱) مدل توانایی (مدل مایر و سالووی)
۲۲.....	(۲) مدل های ترکیبی
۲۲.....	الف) مدل گلمن
۲۴.....	ب) مدل بار-ان
۲۶.....	آموزش هوش هیجانی

بخش دوم مدیریت تعارض

۲۷	تعریف تعارض
۲۹	نگرش ها نسبت به تعارض
۲۹	نگرش سنتی
۳۰	نگرش روابط انسانی
۳۰	نگرش تعاملی
۳۱	انواع تعارض
۳۳	سطوح تعارض
۳۳	الف) تعارض درون فردی
۳۶	ب) تعارض میان فردی
۳۷	ج) تعارض میان گروهی
۳۸	د) تعارض درون گروهی
۴۱	تعارض سرد و گرم
۴۱	تعارض سازنده و مخرب
۴۳	مدل های تعارض
۴۳	مدل رحیم
۴۵	مدل رابینز
۴۷	دلایل بروز تعارض در سازمان
۵۱	مدیریت تعارض
۵۲	استراتژی های حل تعارض
۵۵	سبک های مدیریت تعارض
۵۵	سبک رقابت
۵۵	سبک ایثار
۵۶	سبک مصالحه
۵۷	سبک همکاری
۵۷	سبک اجتناب

۵۸ رویکرد اقتضایی در مدیریت تعارض
۶۱ ویژگی های شخصیتی و مدیریت تعارض
۶۲ پیشینه ی پژوهش
۶۲ الف) هوش هیجانی، پژوهش های داخلی
۶۴ پژوهش های خارجی
۶۸ ب) مدیریت تعارض، پژوهش های داخلی
۷۰ پژوهش های خارجی
۷۲ نتیجه گیری

فصل سوم: روش پژوهش

۷۴ مقدمه
۷۴ روش پژوهش
۷۴ جامعه آماری
۷۵ نمونه و روش نمونه گیری
۷۷ روش جمع آوری اطلاعات
۷۷ ابزارهای اندازه گیری
۷۸ روایی پرسشنامه مدیریت تعارض
۷۹ پایایی پرسشنامه مدیریت تعارض
۸۱ روایی پرسشنامه هوش هیجانی
۸۲ پایایی پرسشنامه هوش هیجانی
۸۲ روش تجزیه و تحلیل داده ها

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده های پژوهش

۸۴ مقدمه
۸۵ الف) مشخصات عمومی نمونه ها
۹۲ ب) تجزیه و تحلیل توصیفی یافته ها
۹۸ ج) آزمون فرضیه ها

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

مقدمه.....	۱۲۴
خلاصه پژوهش.....	۱۲۴
یافته های پژوهش.....	۱۲۵
محدودیت های پژوهش.....	۱۳۵
پیشنهادهای کاربردی.....	۱۳۵
پیشنهادهای پژوهشی.....	۱۳۷
فهرست منابع.....	۱۳۸

فهرست جدول ها

جدول ۱-۲- مؤلفه های هوش هیجانی مدل گلمن.....	۲۴
جدول ۲-۲- مدل های هوش هیجانی.....	۲۵
جدول ۲-۳- مقایسه نگرش های قدیم و جدید نسبت به تعارض.....	۳۱
جدول ۲-۴- انواع اساسی تعارض.....	۳۱
جدول ۲-۵- سبک های تعارض.....	۵۹
جدول ۳-۱- توزیع فراوانی جامعه آماری به تفکیک ناحیه و سمت.....	۷۵
جدول ۳-۲- توزیع فراوانی نمونه آماری به تفکیک ناحیه و سمت.....	۷۶
جدول ۳-۳- سبک های مدیریت تعارض و گویه های مربوط به آن.....	۷۸
جدول ۳-۴- مؤلفه های هوش هیجانی و گویه های مربوط به آن.....	۸۰
جدول ۴-۱- توزیع نمونه ها به تفکیک نوع شغل.....	۸۵
جدول ۴-۲- توزیع نمونه ها به تفکیک سن.....	۸۶
جدول ۴-۳- توزیع نمونه ها به تفکیک سطح تحصیلات.....	۸۷
جدول ۴-۴- توزیع نمونه ها به تفکیک سابقه خدمت.....	۸۸
جدول ۴-۵- توزیع نمونه آماری مدیران بر حسب سابقه مدیریت.....	۸۹
جدول ۴-۶- توزیع نمونه ها به تفکیک نواحی آموزش و پرورش.....	۹۰

- جدول ۷-۴- توزیع استفاده از سبکهای مدیریت تعارض به تفکیک نمونه ها..... ۹۱
- جدول ۸-۴- توزیع فراوانی پاسخ مدیران به پرسشنامه هوش هیجانی..... ۹۲
- جدول ۹-۴- توزیع فراوانی پاسخ مدیران به پرسشنامه مدیریت تعارض..... ۹۴
- جدول ۱۰-۴- توزیع فراوانی پاسخ دبیران به پرسشنامه مدیریت تعارض..... ۹۵
- جدول ۱۱-۴- مقایسه میانگین نظرات مدیران و دبیران..... ۹۷
- جدول ۱۲-۴- ضریب همبستگی هوش هیجانی و سبک های مدیریت تعارض..... ۹۸
- جدول ۱۳-۴- ضریب همبستگی خودآگاهی و سبک های مدیریت تعارض..... ۱۰۰
- جدول ۱۴-۴- ضریب همبستگی خود تنظیمی و سبک های مدیریت تعارض..... ۱۰۱
- جدول ۱۵-۴- ضریب همبستگی انگیزش و سبک های مدیریت تعارض..... ۱۰۲
- جدول ۱۶-۴- ضریب همبستگی همدلی و سبک های مدیریت تعارض..... ۱۰۳
- جدول ۱۷-۴- ضریب همبستگی مهارتهای اجتماعی و سبکهای مدیریت تعارض..... ۱۰۴
- جدول ۱۸-۴- مقایسه میانگین هوش هیجانی مدیران بر اساس سن..... ۱۰۶
- جدول ۱۹-۴- مقایسه هوش هیجانی مدیران بر اساس سطح تحصیلات..... ۱۰۷
- جدول ۲۰-۴- بررسی تفاوت هوش هیجانی بر اساس سابقه خدمت..... ۱۰۷
- جدول ۲۱-۴- مقایسه هوش هیجانی مدیران بر اساس سابقه مدیریت..... ۱۰۸
- جدول ۲۲-۴- مقایسه استفاده از سبکهای مدیریت تعارض بر اساس سن..... ۱۰۹
- جدول ۲۳-۴- مقایسه کاربرد سبکهای مدیریت تعارض بر حسب مدرک تحصیلی..... ۱۱۰
- جدول ۲۴-۴- بررسی تفاوت سبک مدیریت تعارض بر اساس سابقه خدمت..... ۱۱۲
- جدول ۲۵-۴- آزمون توکی جهت بررسی تفاوت سبک بر اساس سابقه خدمت..... ۱۱۳
- جدول ۲۶-۴- مقایسه کاربرد سبکهای مدیریت تعارض بر حسب سابقه مدیریت..... ۱۱۴
- جدول ۲۷-۴- تفاوت سبک مدیریت تعارض از نظر دبیران بر اساس سن..... ۱۱۶
- جدول ۲۸-۴- آزمون توکی جهت بررسی تفاوت سبک بر اساس سن..... ۱۱۸
- جدول ۲۹-۴- مقایسه کاربرد سبکهای مدیریت تعارض بر حسب مدرک تحصیلی..... ۱۱۹
- جدول ۳۰-۴- بررسی تفاوت سبک مدیریت تعارض بر اساس سابقه خدمت دبیران..... ۱۲۱
- جدول ۳۱-۴- آزمون توکی جهت بررسی تفاوت سبک بر اساس سن..... ۱۲۲

فهرست نمودارها

- نمودار ۱-۲- مفهوم سازی هوش هیجانی ۱۷
- نمودار ۲-۲- انواع تعارض ۴۰
- نمودار ۲-۳- تعارض سازنده و مخرب ۴۶
- نمودار ۲-۴- انواع وابستگی ۴۹
- نمودار ۴-۱- توزیع نمونه ها به تفکیک نوع شغل ۸۵
- نمودار ۴-۲- توزیع نمونه ها به تفکیک سن ۸۶
- نمودار ۴-۳- توزیع نمونه ها به تفکیک سطح تحصیلات ۸۷
- نمودار ۴-۴- توزیع نمونه ها به تفکیک سابقه خدمت ۸۸
- نمودار ۴-۵- توزیع نمونه ها به تفکیک سابقه مدیریت ۸۹
- نمودار ۴-۶- توزیع نمونه ها به تفکیک نواحی آموزش و پرورش ۹۰
- نمودار ۴-۷- میزان استفاده از سبک های مدیریت تعارض به تفکیک نمونه ها ۹۳

فهرست شکل ها

- شکل ۱-۲- تعارض سازنده و مخرب ۴۲
- شکل ۲-۲- مراحل تعارض از دیدگاه رحیم ۴۴
- شکل ۲-۳- مراحل تعارض از دیدگاه رابینز ۴۶
- شکل ۲-۴- سبک های مدیریت تعارض ۵۳
- شکل ۲-۵- مراحل تعارض از دیدگاه رابینز ۵۴

فصل اول

کلیات پژوهش

مقدمه:

با نگاهی به مفاهیم و روش های به کار گرفته شده در مباحث جدید مدیریت، آنچه به روشنی خودنمایی می کند کمکی است که علم روانشناسی و یافته های آن در شکل گیری این مفاهیم و به کارگیری اثربخش آن از خود به جای گذاشته است.

پیچیدگی های عصر حاضر و سرعت و شتاب تحولات در عرصه های مختلف دنیای کار و زندگی، نقش یافته های دقیق و علمی روانشناسی را به نوبه خود حساس تر نمود و متخصصان روانشناسی را بر آن داشت که در نظریه پردازی ها و پژوهش های خود، با توجه به عدم کارایی نظریه ها و نگرش های قدیمی تر در این عرصه، نگاه ویژه ای را اتخاذ کنند. بر این اساس نظریه های قدیمی به چالش کشیده شد و در این میان مشخص شد IQ دیگر نمی تواند پیش بینی کننده خوبی برای موفقیت در کار و زندگی باشد. در ادامه این حرکت و پس از ارائه نظریه هوش چندگانه توسط هوارد گاردنر^۱ در سال ۱۹۸۳ که سعی کرد بین ظرفیت های هیجانی و عقلی تمایز قائل شود، در سال ۱۹۹۰ پیتر سالووی^۲ و جان مایر^۳ مفهوم جدیدی از هوش تحت عنوان هوش هیجانی ارائه نمودند و پس از آن در سال ۱۹۹۵ این اندیشه در سطح جهان با انتشار کتاب هوش هیجانی توسط دانیل گلمن رواج یافت.

هوش هیجانی سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجانات و احساسات در توانمندی های انسانی دارد. گلمن معتقد است که هوش شناختی در بهترین شرایط تنها ۲۰ درصد از موفقیت ها را شامل می شود و ۸۰ درصد از موفقیت ها به عوامل دیگر وابسته است و سرنوشت افراد در بسیاری از موقعیت ها در گزو مهارت هایی است که هوش هیجانی را تشکیل می دهند.

^۱ - Howard Gardner

^۲ - Peter Salovey

^۳ - John Mayer

هوش هیجانی پیش بینی کننده موفقیت افراد در زندگی و نحوه برخورد مناسب با تعارض هاست. فردی که از هوش هیجانی بالایی برخوردار باشد در موقعیت های تعارض زا بهتر می تواند ابتکار عمل را به دست بگیرد و آنرا مدیریت کند.

مروری بر رویدادهای تاریخی و زندگی روزمره نشان می دهد، تعارض اعم از مطلوب یا نامطلوب، یکی از مهمترین واقعیت ها در زندگی انسان ها و سازمان هاست.

تغییرات مستمر محیطی، وجود افراد با اهداف، ارزش ها، باورها، انتظارات و ویژگی های شخصیتی متفاوت، انجام کارها به صورت تیمی، ارتباطات چهره به چهره کمتر و ... همگی به بروز تعارض در سازمان منجر شده است. از اینرو تعارض و نحوه برخورد با آن برای مدیران که مسئول دستیابی به هدف های سازمان می باشند به صورت چالشی مستمر درآمده است.

مدیران اثربخش از تعارض در جهت رشد فردی، خودارزیابی و بررسی ارزش های مورد اختلاف به هنگام تصمیم گیری استفاده می کنند. (Darling & Walker, 2001, p.230).

مدیرانی که خود آگاهی و هوش هیجانی بالایی دارند در روابطشان به دیگران اعتماد می کنند، تحت فشار بهتر عمل می کنند، تصمیمات بهتری اتخاذ می نمایند و در صدد ایجاد جوی برای جلوگیری از افزایش تعارض ها بر می آیند (Dreachsln & Kiddy, 2006, p. 11).

بیان مسأله

مهارت های انسانی برای مدیریت و رهبری تیم ها، ضروری هستند. افرادی که مهارت های انسانی زیادی دارند، علاوه بر فهم هیجانات خویش، می توانند احساسات دیگران را نیز درک نمایند. چنین افرادی قادرند که به بهترین وجه با دیگران تعامل برقرار کنند، در ارتباطات اثربخش مشارکت کنند و با اختلافات و تعارض ها به طور موفقیت آمیزی برخورد داشته باشند. تأکید جدیدی که در این حیطه از مهارت های انسانی مهم تلقی می شود، هوش هیجانی است

که مدیران برای موفقیت در کار خود و برای بهبود عملکرد سازمان خویش باید از آن برخوردار باشند (Mc shane, 2003, p.14).

هدف مدیران در سازمان های آموزشی، دستیابی به مقاصد آموزشی و کمک به بهبود آموزش و یادگیری است. آموزش و یادگیری هنگامی اثربخش خواهند بود که بین همه افرادی که در مدرسه به نحوی درگیرند تعاملات صحیح برقرار شود. در این تعاملات به لحاظ تفاوت افراد در تجربیات، دیدگاه ها، ارزش ها و انتظارات، تعارض امری اجتناب ناپذیر می باشد، در این صورت برای اینکه آموزش ما از اثربخشی و کارایی لازم برخوردار باشد و با سرعت و دقت بیشتری در جهت نیل به اهداف آموزشی گام برداریم باید این تعارض ها به درستی مدیریت شوند.

متأسفانه در نظام آموزشی ما اکثر مدیران تصور درستی از تعارض نداشته و فقط اثرات منفی آن را در نظر می گیرند و در موقعیت های تعارض با به کارگیری سبک رقابت و استیلا سعی در موفقیت خود دارند. برخورد مناسب با این تعارض ها نیازمند این است که مدیر دارای ویژگی های خاصی از جمله هوش هیجانی بالا باشد.

این پژوهش سعی دارد که نقش هوش هیجانی را در استفاده از سبک های مناسب در موقعیت های تعارض مورد توجه قرار دهد و به مدیران خاطر نشان کند که علاوه بر خود، به احساسات دیگر کارکنان مدرسه نیز توجه نمایند و تا حد امکان هوش هیجانی خود را افزایش دهند، چرا که مدیرانی که هوش هیجانی بالایی دارند می دانند که چگونه باید از تعارض در جهت تعالی مدرسه، بهبود کیفیت تصمیم گیری ها و افزایش خلاقیت معلمان استفاده نمایند.

اهمیت و ضرورت تحقیق:

اهمیت تعارض را می توان از نتایج بررسی توماس و اشمیت که بر روی عده ای از مدیران انجام شد استنتاج کرد که در آن مشخص شد تقریباً ۲۰ درصد وقت روزانه مدیران صرف رسیدگی به تعارض می شود. همچنین گریور در مطالعات خود به این نتیجه رسید که مهارت مدیریت در

رسیدگی به تعارض عامل تعیین کننده در توفیق مدیریت و اثربخشی سازمانی است (محمد زاده، مهرروژان، ۱۳۷۵، ص ۳۲۳).

همچنین کاستی ها و ضعف هایی که در زمینه هوش هیجانی افراد وجود دارد علت بسیاری از مشکلات عاطفی و اجتماعی افراد در جهان امروز است. فردی که فاقد مهارت های اجتماعی و هیجانی است، از داشتن ارتباطات مطلوب و سالم با دیگران باز می ماند.

آموزش و پرورش اساس و زیربنای توسعه فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی هر جامعه است. از آنجایی که بخش قابل توجهی از آموزش و پرورش در مدارس صورت می گیرد مدارس به عنوان یک نظام اجتماعی حساس و مهم، از جایگاه خاصی برخوردارند.

مدرسه محیطی است که در آن افراد مختلف با علایق و سلیق متنوع حضور دارند و به همین دلیل وجود تعارض در آن امری اجتناب ناپذیر است. برخورد مناسب با این تعارض ها علاوه بر مهارت، تجربه و توانایی های شناختی مدیر، به میزان شناخت او از طرفین تعارض و چگونگی برقراری رابطه با آنان و توانایی های هیجانی او بستگی دارد. مدیر در موقعیت های تعارض باید بتواند احساسات خود و دیگران را شناسایی و آنها را به نحو مطلوبی مدیریت کند. در صورتی که محیط مدرسه، محیطی خشک و بی توجه به جنبه های انسانی باشد نمی توان انتظار نتایج آموزشی مطلوب را از آن داشت و تحقق هدف ها با مشکل مواجه خواهد شد. کاربرد سبک های مدیریت تعارض اثربخش توسط مدیران این مراکز در ایجاد انگیزه در دبیران، معاونان و سایر کارکنان مدرسه، افزایش رضایت شغلی آنان و فراهم نمودن جو مناسب برای آموزش و پرورش سهم به سزایی دارد.

فهم بهتر هوش هیجانی و رابطه آن با سبک های مدیریت تعارض می تواند خلأهای موجود در نوشتارهای امروزی را پر کند. نکته قابل توجه در این پژوهش آنست که مهارت های هوش هیجانی اکتسابی است. از این رو سنجش این قابلیت ها از اهمیت ویژه ای برخوردار است. از

این طریق می توان مدیرانی که مشکلاتشان ناشی از فقدان این توانایی ها است را شناسایی نمود و مهارت های هیجانی لازم را به آنها آموزش داد.

اهداف پژوهش:

هدف کلی این پژوهش، تعیین رابطه بین هوش هیجانی و سبک های پنج گانه ی مدیریت تعارض مدیران دبیرستان های دخترانه شهر اصفهان در سال تحصیلی ۸۶-۱۳۸۵ می باشد.

اهداف جزئی پژوهش:

- ۱- تعیین رابطه بین خود آگاهی و سبک های مدیریت تعارض
- ۲- تعیین رابطه بین خود تنظیمی و سبک های مدیریت تعارض
- ۳- تعیین رابطه بین انگیزش و سبک های مدیریت تعارض
- ۴- تعیین رابطه بین همدلی و سبک های مدیریت تعارض
- ۵- تعیین رابطه بین مهارت های اجتماعی و سبک های مدیریت تعارض
- ۶- تعیین تفاوت بین هوش هیجانی مدیران بر حسب ویژگی های دموگرافیک (سن، سابقه خدمت، سابقه مدیریت و سطح تحصیلات)
- ۷- تعیین تفاوت بین استفاده از سبک های مدیریت تعارض مدیران بر حسب ویژگی های دموگرافیک (سن، سابقه خدمت، سابقه مدیریت و سطح تحصیلات)

فرضیه های پژوهش

فرضیه کلی:

بین هوش هیجانی مدیران دبیرستان های دخترانه شهر اصفهان و سبک های مدیریت تعارض آنان رابطه معنادار وجود دارد.

فرضیه های فرعی

- ۱- بین میزان خود آگاهی مدیران دبیرستان های دخترانه شهر اصفهان و سبک های مدیریت تعارض آنان رابطه معنادار وجود دارد.
- ۲- بین میزان خود تنظیمی مدیران دبیرستان های دخترانه شهر اصفهان و سبک های مدیریت تعارض آنان رابطه معنادار وجود دارد.
- ۳- بین میزان انگیزش مدیران دبیرستان های دخترانه شهر اصفهان و سبک های مدیریت تعارض آنان رابطه معنادار وجود دارد.
- ۴- بین میزان همدلی مدیران دبیرستان های دخترانه شهر اصفهان و سبک های مدیریت تعارض آنان رابطه معنادار وجود دارد.
- ۵- بین میزان مهارت اجتماعی مدیران دبیرستان های دخترانه شهر اصفهان و سبک های مدیریت تعارض آنان رابطه معنادار وجود دارد.
- ۶- بین میزان هوش هیجانی مدیران دبیرستان های دخترانه شهر اصفهان بر حسب سن، سابقه خدمت، سابقه مدیریت و سطح تحصیلات تفاوت معنادار وجود دارد.
- ۷- بین سبک های مدیریت تعارض مدیران دبیرستان های دخترانه شهر اصفهان بر حسب سن، سابقه خدمت، سابقه مدیریت و سطح تحصیلات تفاوت معنادار وجود دارد.

تعاریف اصطلاحات

الف) تعاریف مفهومی

هوش هیجانی^۱: توانایی درک درست محیط پیرامون، خود انگیزی، شناخت و کنترل احساسات خویشتن به طوریکه این فرایند بتواند جریان تفکر و ارتباطات را تسهیل کند (Mayer & salovey, 1995,p.197).

¹ - Emotional intelligence

خودآگاهی^۱: به معنای توانایی شناخت حالات، هیجانات و تمایلات خود و تأثیر آنها بر روی دیگران است.

خود تنظیمی^۲: توانایی کنترل تکانه ها و خلق و خوی خود را شامل می شود.

انگیزش^۳: به معنای داشتن توان و اراده قوی برای دنبال کردن اهداف می باشد.

همدلی^۴: توانایی درک احساسات دیگران و مهارت در برخورد با رفتارها و واکنش های هیجانی دیگر افراد را در بر می گیرد.

مهارت های اجتماعی^۵: مهارت و تخصص در مدیریت کردن روابط و توسعه چارچوب های کاری را شامل می شود (Goleman, 1995, p.46-52).

تعارض^۶: روندی است که در آن شخص "الف" به گونه ای عمدی سعی می کند تا کوشش های فرد "ب" را از طریق نوعی بازداري که نتیجه اش ناکامی فرد "ب" در رسیدن به اهداف و یا پیشبرد علاقمندی هایش است خنثی کند (رابینز، ترجمه کبیری، ۱۳۷۳، ص. ۲۱۸).

سبک های مدیریت تعارض^۷: شیوه و الگوی رفتاری که به هنگام بروز تعارض و در برخورد با طرف مقابل یا طرف های درگیر به منظور حل و فصل تعارض از یک فرد (مدیر) سر می زند. رقابت^۸: وقتی یکی از طرفین درگیر تعارض در پی رسیدن به اهداف خود و یا پیشبرد منافعی بدون در نظر گرفتن تأثیر آن بر طرف دیگر باشد، گفته می شود که از سبک رقابت استفاده می کند.

1 - Self-awareness

2 - Self-regulation

3 - Motivation

4 - Empathy

5 - Social skills

6 - Conflict

7 - Conflict management styles

8 - Competing