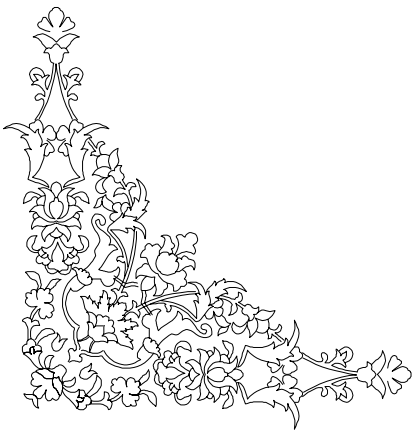
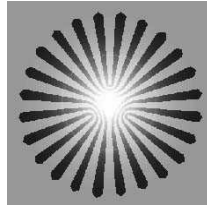


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



صفحه تاییدیه



دانشگاه پیام نور  
واحد تهران غرب  
دانشکده مدیریت و حسابداری و اقتصاد

پایان نامه جهت دریافت درجه‌ی کارشناسی ارشد " M.A "  
رشته‌ی مدیریت MBA

عنوان:

رابطه هوش هیجانی و استراتژی‌های مدیریت تعارض با تاکید بر  
فرهنگ سازمانی در سازمان تامین اجتماعی استان مازندران

استاد راهنما:

دکتر میرزا حسن حسینی

استاد مشاور:

دکتر زین العابدین رحمانی

نگارش:

سمانه رضایی

سال 1392

**سپاس**

بدینوسیله مراتب سپاس گزاری خویش را از

استاد راهنمای عزیز جناب آقای دکتر میرزا حسن حسینی

استاد مشاور گرامی جناب آقای دکتر زین العابدین رحمانی

و همه‌ی کسانی که در این راه مرا همراهی نمودند، اعلام می‌دارم.

## **تقدیم:**

به پدر و مادرم:

به پاس آن همه صبوری و صداقتشان در زندگی،  
آنان که در دوران تصیلم همچو شمعی سوختند، بار  
مسایل زندگی را به دوش کشیدند و حاکمیت اندیشه را  
ره رستگاری دانستند، تا من با امید به آینده و در راه  
خدمت به میهن عزیزم تلاش نمایم،  
به تمامی پویندگان راه علم و دانش،  
و به همه عزیزانی که در تعلیم و تربیتم کوشیدند.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
1	چکیده
<b>فصل اول – کلیات تحقیق</b>	
3	مقدمه
4	بیان مساله
10	اهمیت و ضرورت پژوهش
14	اهداف پژوهش
	هدف کلی
	اهداف جزئی
15	سوال های پژوهش
15	فرضیه های پژوهش
15	متغیرهای پژوهش
16	تعاریف متغیرهای پژوهش
	تعریف نظری
	تعریف عملیاتی
20	قلمرو پژوهش
<b>فصل دوم – ادبیات و پیشینه تحقیق</b>	
22	فرهنگ سازمانی
22	مقدمه
22	تعریف فرهنگ
24	تعریف سازمان
25	فرهنگ سازمانی
26	تعاریف فرهنگ سازمانی
27	ویژگی های فرهنگ
28	چگونه فرهنگ سازمانی شکل می گیرد؟
30	شاخص های فرهنگ سازمانی
32	انواع فرهنگ سازمانی
32	انواع فرهنگ سازمانی از دیدگاه دوریس و میلر
34	انواع فرهنگ سازمانی از دیدگاه گافی و جونز
35	انواع فرهنگ سازمانی از دیدگاه چارلز هندی
36	انواع فرهنگ سازمانی از دیدگاه هاروی و براون
37	فرهنگ سازی کوئین و گارت
38	فرهنگ سازمانی از دیدگاه دفت
38	فرهنگ سازمانی از دیدگاه فیزی

39	فرهنگ سازمانی از دیدگاه گردن
40	فرهنگ سازمانی از دیدگاه هافستد
41	فرهنگ سازمانی از دیدگاه دنیسون
43	فرهنگ سازمانی و مدیریت
44	مدیریت فرهنگ سازمانی
45	شناسایی فرهنگ سازمانی موجود
45	تبیین فرهنگ سازمانی مطلوب
45	مقایسه وضعیت موجود با وضعیت مطلوب فرهنگ سازمانی
45	تغییر فرهنگ سازمانی
47	شرایط تغییر فرهنگ سازمانی
	بهسازی فرهنگ موجود
	آموزش فرهنگ سازمانی (اجتماعی کردن)
	تغییر فرهنگ سازمانی
53	عناصر مرتبط با فرهنگ سازمانی
58	الگوهای اساسی تشریح فرهنگ سازمانی
	الگوی AGIL «پارسونز»
	الگوی اوچی (تئوری Z)
	الگوی کیا
62	هوش هیجانی
62	مقدمه
62	هوش هیجانی و هوش عمومی
64	تاریخچه هوش هیجانی
66	تعاریف هوش هیجانی
67	دیدگاه‌های موجود در باب هوش هیجانی
	دیدگاه توانایی (پردازش اطلاعات)
	دیدگاه ترکیبی هوش هیجانی
	نظریه هوش هیجانی بار-ان
	نظریه هوش هیجانی گلمن
77	ویژگی‌های یک فرد در سطح هوش هیجانی بالا
78	ویژگی‌های یک فرد در سطح هوش هیجانی پایین
81	تعارض
81	تعریف تعارض
82	دیدگاه تعارض
83	الگوهای مراحل یا روند بروز تعارض
85	منابع تعارض
87	تقسیم بندی تعارضات سازمانی
88	سطوح تعارض سازمانی
89	مراحل تعارض

90	.....	ارزیابی منشأ تعارضات سازمانی
91	.....	سبک های مدیریت تعارض
92	.....	فنون و راهبرد های مدیریت تعارض
94	.....	مدل های استفاده شده در این پژوهش
95	.....	پیشینه پژوهش
		تحقیقات انجام شده در خارج کشور
		پژوهش های انجام شده در خارج کشور
107	.....	جمع بندی

### فصل سوم – روش تحقیق

110	.....	مقدمه
110	.....	روش تحقیق
111	.....	جامعه ی آماری
111	.....	نمونه آماری
111	.....	روش نمونه گیری
112	.....	روش های گردآوری اطلاعات (کتابخانه ای و میدانی)
112	.....	ابزار گردآوری اطلاعات
113	.....	روایی و پایایی ابزارهای گردآوری اطلاعات
114	.....	روش های تجزیه و تحلیل اطلاعات
115	.....	جدول تناظر فرضیه ها با سوالات پرسش نامه

### فصل چهارم – تجزیه و تحلیل داده ها

117	.....	مقدمه
118	.....	ویژگی های جمعیت شناختی
121	.....	تجزیه و تحلیل اطلاعات
121	.....	تجزیه و تحلیل توصیفی
124	.....	تجزیه و تحلیل استنباطی
124	.....	فرضیه شماره ی یک
126	.....	فرضیه شماره ی دو
128	.....	فرضیه شماره ی سه
130	.....	فرضیه شماره ی چهار

### فصل پنجم – خلاصه، نتیجه گیری، محدودیت ها و پیشنهادات

133	.....	خلاصه
135	.....	بحث و تفسیر
		فرضیه شماره ی یک
		فرضیه شماره ی دو



	فرضیه شماره ی سه
	فرضیه شماره ی چهار
141	نتیجه‌گیری کلی
144	محدودیت های پژوهش
	در کنترل پژوهش گر
	خارج از کنترل پژوهش گر
144	پیشنهادات
	پیشنهادات مبتنی بر یافته های تحقیق
	پیشنهادات مبتنی بر تجارب محقق
	توصیه به محققان آتی

### فهرست منابع و مآخذ

151	منابع فارسی
157	منابع انگلیسی

### ضمایم و پیوست ها

160	پرسش نامه ها
165	خروجی SPSS
	چکیده ی انگلیسی ( Abstract )

## فهرست جداول

شماره ی جدول	صفحه
جدول 2-1- انواع تعاریف فرهنگ سازمانی .....	26
جدول 2-2- طبقه بندی فرهنگ سازمانی بر حسب جامعه پذیری و انسجام .....	35
جدول 2-3- فرهنگ سازمانی در دو بعد .....	37
جدول 2-4- الگوی فرهنگ سازمانی از نظر کوئین و گارث .....	37
جدول 2-5- الگوی AGIL پارسونز .....	59
جدول 2-6- ارزش‌های فرهنگی در سه نوع موسسات .....	61
جدول 2-7- دیدگاه‌های تعارض .....	82
جدول 3-1- تعداد جامعه و نمونه آماری به تفکیک گروه و جنسیت .....	111
جدول 3-2- پایایی پرسش نامه .....	114
جدول 3-3- تناظر فرضیه های تحقیق با سوالات پرسش نامه .....	115
جدول 4-1- داده های آمار توصیفی جنسیت، تحصیلات، پست سازمانی و سابقه کار نمونه آماری .....	118
جدول 4-2- بررسی فرهنگ سازمانی حاکم بر اداره‌های تامین اجتماعی استان مازندران .....	121
جدول 4-3- بررسی استراتژی‌های حاکم بر اداره‌های تامین اجتماعی استان مازندران .....	122
جدول 4-4- بررسی هوش هیجانی در اداره‌های تامین اجتماعی استان مازندران .....	123
جدول 4-5- خلاصه مدل در فرضیه شماره یک .....	124
جدول 4-6- تحلیل واریانس رگرسیون داده های فرضیه شماره یک .....	124
جدول 4-7- برآورد ضرایب در مدل رگرسیونی ارائه شده در فرضیه شماره یک .....	125
جدول 4-8- خلاصه مدل در فرضیه شماره دو .....	126
جدول 4-9- تحلیل واریانس رگرسیون داده های فرضیه شماره دو .....	126
جدول 4-10- برآورد ضرایب در مدل رگرسیونی ارائه شده در فرضیه شماره دو .....	127
جدول 4-11- خلاصه مدل در فرضیه شماره سه .....	128
جدول 4-12- تحلیل واریانس رگرسیون داده های فرضیه شماره سه .....	128
جدول 4-13- برآورد ضرایب در مدل رگرسیونی ارائه شده در فرضیه شماره سه .....	129
جدول 4-14- خلاصه مدل در فرضیه شماره چهار .....	130
جدول 4-15- تحلیل واریانس رگرسیون داده های فرضیه شماره چهار .....	130
جدول 4-16- برآورد ضرایب در مدل رگرسیونی ارائه شده در فرضیه شماره چهار .....	131

## فهرست شکل ها

شماره ی شکل	صفحه
شکل 2-1- نیمرخ مدل فرهنگ سازمانی دنیسون	42
شکل 2-2- مراحل مختلف تغییر فرهنگ در سازمان از نظر لوین	48
شکل 2-3- عناصر مهم مدیریت فرهنگ سازمان	50

## فهرست نمودارها

شماره ی نمودار	صفحه
نمودار 1-1- مدل مفهومی تحقیق .....	9
نمودار 1-2- تاثیر فلسفه بنیانگذاران سازمان را بر شکل گیری فرهنگ سازمانی .....	29
نمودار 2-2- چگونگی شکل گیری فرهنگ سازمانی .....	30
نمودار 2-3- فرایند مدیریت فرهنگ سازمانی .....	44
نمودار 2-4- تاثیر فرهنگ سازمانی بر ادراک و رفتار کارکنان .....	57
نمودار 2-5- الگوی 5 عاملی فرهنگ سازمانی .....	61
نمودار 2-6- مدل مفهومی تحقیق .....	94
نمودار 4-1- درصد فراوانی جنسیت در نمونه آماری .....	118
نمودار 4-2- درصد فراوانی تحصیلات در نمونه آماری .....	118
نمودار 4-3- درصد فراوانی پست سازمانی در نمونه آماری .....	119
نمودار 4-4- درصد فراوانی سابقه مدیریت در نمونه آماری .....	120

## چکیده پژوهش

هدف کلی پژوهش بررسی رابطه هوش هیجانی و استراتژی‌های مدیریت تعارض با تاکید بر فرهنگ سازمانی در سازمان تامین اجتماعی استان مازندران می‌باشد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و روش اجرای آن توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری آن شامل مدیران، کارشناس مسئولان و کارشناسان اداره‌های تامین اجتماعی استان مازندران در سال 1392 به تعداد 276 نفر است. براساس جدول کرجسی و مورگان و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای، تعداد 162 نفر از نه شهرستان به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. اطلاعات مورد نیاز پژوهش از طریق پرسش‌نامه‌ی فرهنگ سازمانی دنیسون که دارای 60 سوال در چهار فرهنگ (ثبات، مشارکتی، ماموریتی و سازگاری) است، پرسش‌نامه‌ی استراتژی مدیریت تعارض پوتنام و ویلسون که دارای 30 سوال در سه استراتژی (عدم مقابله، راه حل‌گرایی و کنترل) است و پرسش‌نامه‌ی هوش هیجانی برابردی و گریوز که دارای 28 سوال می‌باشد، جمع‌آوری گردید. پرسش‌نامه‌ها مورد استفاده استاندارد هستند، محقق نیز روایی محتوایی آن‌ها را به تایید اساتید راهنما و مشاور رساند و پایایی آن‌ها با استفاده از آزمون ضریب آلفای کرونباخ (فرهنگ سازمانی 0.90، استراتژی مدیریت تعارض 0.84 و هوش هیجانی 0.86) محاسبه شد که از لحاظ آماری معنادار می‌باشد. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات در بخش آمار توصیفی از جداول فراوانی، درصد فراوانی، رسم نمودار، میانگین و انحراف استاندارد استفاده شد و در بخش آمار استنباطی از آزمون رگرسیون چند متغیره استفاده شد. نتایج نشان داد که: در اداره‌های تامین اجتماعی، با فرهنگ حاکم ثبات، مشارکت، ماموریت و سازگاری بین هوش هیجانی و استراتژی مدیریت تعارض رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. در فرهنگ ثبات، استراتژی عدم مقابله قوی‌ترین رابطه را با هوش هیجانی دارد. در فرهنگ مشارکتی، استراتژی راه‌حل‌گرایی قوی‌ترین رابطه را با هوش هیجانی دارا است. در فرهنگ ماموریتی استراتژی کنترل قوی‌ترین رابطه را با هوش هیجانی دارد و نهایتاً در فرهنگ انطباقی استراتژی کنترل قوی‌ترین رابطه را با هوش هیجانی دارا می‌باشد.

**فصل اول**

**کلیات تحقیق**

## مقدمه:

امروزه در مقایسه با گذشته ایفای نقش مدیریت یا به عبارتی هماهنگ ساختن فعالیت‌ها و امکانات سازمان به منظور حصول به اهداف سازمان به لحاظ وسعت ارتباطات قلمرو و پیچیدگی اهداف و وظایف سازمان و نیز گسترش پیچیدگی افکار و انتظارات کارکنان و مهارت‌های استفاده از تجهیزات بسیار دشوارتر شده است. در نتیجه می‌توان انتظار داشت مدیران برگرفته از نوع شخصیتی و هوش هیجانی که دارند رفتار و عملکرد متفاوتی داشته باشند. وجود افراد مختلف با ویژگی‌های شخصیتی نیازها و باورها انتظارات و ادراکات مختلف بروز تضاد و تعارض<sup>1</sup> را در سازمان‌ها به دنبال دارد (فلاحی، 1389، 3).

مروری بر رویدادهای تاریخی در زندگی روزمره نشان می‌دهد که تعارض اعم از مطلوب یا نامطلوب، یکی از مهم‌ترین واقعیت‌ها در زندگی انسان‌ها می‌باشد (جلیلی نیکو، 1389، 2). تغییرات مستمر محیطی، وجود افراد با اهداف، ارزش‌ها، باورها، انتظارات و ویژگی‌های شخصیتی متفاوت، انجام کارها به صورت تیمی، ارتباطات چهره به چهره‌ی کم‌تر، همگی به بروز تعارض در سازمان منجر شده است. از این رو تعارض و نحوه‌ی برخورد با آن برای مدیران که مسئول دستیابی به اهداف سازمان می‌باشند به صورت چالشی مستمر در آمده است. مدیران اثربخش، از تعارض در جهت رشد فردی، خودارزیابی و بررسی ارزش‌های مورد اختلاف به هنگام تصمیم‌گیری استفاده می‌کنند (دارلینگ و واکر<sup>2</sup>، 2001، 230).

---

1 - Conflict

2 - Darling and Walker

تعارض فرایندی است که در آن فرد در می یابد که شخص دیگری به طور منفی روی آن چیزی که او تعقیب می کند تاثیر گذاشته است (کرمی و گودرزی، 1385، 39).

یکی از مزایای تضاد، ایجاد انگیزه تغییر است. تضاد منشاء تغییر و تحول می شود و خلاقیت و نوآوری را پرورش می دهد. فایده دیگر تضاد این است که هدفها و مسایل را روشن می کند، وقتی اختلاف نباشد، افراد درباره اهداف، زیاد بحث نمی کنند. ولی با وجود اختلاف افراد مجبورند اهداف را کاملا شفاف و روشن سازند. از فواید دیگر تضاد این است که ارتباطات و انرژی درون هر واحدا تقویت می کند (بیگ زاده و شفائی، 1387، 14).

با عنایت به مطالب بیان شده، در این تحقیق رابطه‌ی هوش هیجانی و استراتژی های مدیریت تعارض با تاکید بر فرهنگ سازمانی مورد مطالعه قرار گرفته است.

## بیان مسئله

باتوجه به جایگاه تعارض در هر سازمانی لازم است تا تدابیری اندیشیده شود که از این تعارضات در جهت ارتقای سازمان استفاده کرد. چرا که اگر تعارضات به خوبی جهت داده نشود ممکن است یک سازمان را به نابودی بکشاند.

تعارض پیامد طبیعی ارتباطات انسانی می باشد (کنتک و گزر<sup>۱</sup>، 2009) و مدیریت تعارض فرایند برنامه ریزی برای پرهیز از تعارض در جایی که ممکن است رخ دهد و سازماندهی آن برای حل تعارض می باشد (کرمی و گودرزی، 1385، 36). یکی از مهم ترین جنبه های مدیریت سازنده و اثربخش تعارض میان افراد، سبک های مدیریت تعارض می باشد، که افراد در سازمان ها برای مدیریت تعارضاتشان به کار می برند (کوشال و دیگران<sup>۲</sup>، 2006). تعارض پیامد اجتناب ناپذیر ارتباطات است. بسته به این که چگونه مدیریت گردد، می تواند سازنده یا مخرب باشد (گلفاند و

---

1 - Filiz Kantek & Nurdan Gezer

2 - Kaushal,R. Kwantes



دیگران<sup>۱</sup>، 2008). بعلاوه افراد در سازمان ها دارای استراتژی‌های متفاوتی جهت مدیریت تعارض می‌باشند که در موقعیت‌های گوناگون تقریباً ثابت می‌باشند و انتخاب این استراتژی‌ها بر مبنای نگرش، رویکرد و انگیزه های افراد با یکدیگر متفاوت است (ریزکلا و دیگران<sup>۲</sup>، 2008).

از آنجایی که بکارگیری هر یک از استراتژی‌های تعارض از جمله «استراتژی‌های عدم مقابله، راه حل گرایي و کنترل» می‌تواند بر بخش‌های مختلف سازمان اثر گذار باشد، همچنین مدیر به عنوان یک منبع انسانی نقش کلیدی و محوری را در پویایی هر سازمانی داشته چنانچه خود در اجرای برنامه ها و ارایه راه حل ها دایما دچار تشویش و نگرانی شود، نتایج زیان باری را برای سازمان به دنبال دارد (فلاحی، 1389، 5).

تئوری هوش هیجانی دیدگاه جدیدی درباره پیش بینی عوامل موثر بر موفقیت و هم‌چنین پیشگیری اولیه از اختلالات روانی را فراهم می‌کند که تکمیل کننده علوم شناختی است و قابلیت‌های آن برای خود گردانی هیجانی و تدبیر ماهرانه روابط بسیار حائز اهمیت می‌باشد (بار- آن<sup>۳</sup>، 1999).

هوش هیجانی خصیصه‌ی شخصیتی است که شامل توانایی و پتانسیل های مرتبط با احساسات و عواطف می‌باشد (براکت و دیگران<sup>۴</sup>، 2004). هوش هیجانی بیانگر آن است که در روابط اجتماعی و عاطفی در شرایط خاص چه عملی مناسب و چه عملی نامناسب است. یعنی این‌که فرد در شرایط مختلف بتواند امید را در خود همیشه زنده نگه دارد، با دیگران همدلی نماید، احساسات دیگران را بشنود، برای به دست آوردن پاداش بزرگتر، پاداش‌های کوچک را نادیده انگارد، نگذارد نگرانی قدرت تفکر و استدلال او را مختل نماید، در برابر مشکلات پایداری نماید و در همه حال انگیزه خود را حفظ نماید (موحد، 1389، 5). هوش هیجانی نوعی استعداد عاطفی است که تعیین می‌کند از مهارت‌های

---

1 - Gelfand. M. J. Leslie, L.M. Keller, K

2 - Rizkalla, L. Wertherin. E. H. Hodgson, L.K

3 - Bar - on, R

4 - Brackett, M A. Mayer

خود چگونه به بهترین نحو ممکن استفاده کنیم و حتی کمک می‌کند خرد را در مسیری درست به کار گیریم (عبداللهی و اشوایی، 1389، 4).

می‌توانیم بگوییم که حالات خلقی ما تاثیر عمیقی بر اطلاعاتی که به ذهن می‌سپاریم یا مورد توجه قرار می‌دهیم و شیوه‌ای که به موقعیت‌های اجتماعی واکنش نشان می‌دهیم، دارد. یعنی با داشتن عاطفه‌ی خوب، می‌توانیم تفکر خوبی هم داشته باشیم. هر چقدر هوش عاطفی فردی بالاتر باشد، به نقش و تاثیر عواطف بر کنش‌ها و رفتارهایش آگاه‌تر است و سعی می‌کند متناسب با موقعیت بهترین عاطفه را در خود ایجاد کند، تا بهترین نوع تفکر و حل مسأله را انجام دهد. مفهوم هوش هیجانی از سال 1990 وارد ادبیات روان‌شناسی شده و در نوشته‌های پیشین تحت عناوین هوش اجتماعی، هوش بین فردی و توانایی اجتماعی آمده است (مایر و سالووی<sup>1</sup>، 1990).

امروزه ارزیابی هوش هیجانی و بررسی تاثیر آن بر موفقیت سازمانی از مهم‌ترین حوزه‌های پژوهش در روانشناسی، خصوصاً روانشناسی صنعتی شده است و همواره این سوال مطرح است که دستیابی به این موفقیت نیازمند چه قابلیت‌هایی است؟ امروزه پژوهشگران با توسل به تئوری هوش هیجانی و اجتماعی درصدد تبیین موفقیت‌های سازمانی هستند.

مفهوم هوش هیجانی دارای چهار مولفه‌ی «آگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه» می‌باشد (جلیلی نیکو، 1389، 2) که می‌تواند بر انتخاب استراتژی‌های مدیریت تعارضی فرد تاثیر بگذارد. تحقیقات نشان می‌دهد مدیرانی که دارای هوش هیجانی بالایی می‌باشند قادرند تعارض‌های درون سازمانی، ضعف‌ها و خلاهای سازمانی و ارتباطات ضعیف را حل نمایند (ضمیری، 1387، 69)، اما چگونگی برخورد با این تعارض‌ها در هر محیطی به شدت تحت تاثیر فرهنگ سازمانی محیط می‌باشد (جلیلی نیکو، 1389، 6).

اندیشمندان و صاحب‌نظران ریشه‌ی موفقیت‌ها و شکست‌های هر سازمان را در فرهنگ آن جستجو می‌کنند. هر سازمان دارای فرهنگ مختص به خود است که آن را از دیگر نظام‌ها جدا

---

1 - Salovey, P & Mayer, J

می‌کند، نظام اداری ما نیز این گونه است. فرهنگ می‌تواند در تمام صحنه‌ی زندگی اعضای سازمان موثر باشد (رابینز، 1388). تیلور فرهنگ را کلیت به هم بافته‌ای می‌داند که شامل دانش، هنر، اخلاق، قانون و آداب و رسوم و هر گونه عادت‌ی که به وسیله‌ی انسان به عنوان عضوی از جامعه کسب شده است (شریف زاده و کاظمی، 1387، 11). همان طور که انسان‌ها دارای شخصیت منحصر به فرد و ممتاز از یکدیگر هستند، سازمان‌ها نیز به واسطه فرهنگ‌شان دارای شخصیتی منحصر به فرد هستند که این امر ضرورت شناخت فرهنگ سازمانی را تبیین می‌کند (سوخته سرایی، 1389، 2).

فرهنگ سازمانی نشان دهنده مجموعه‌ای از ارزش‌ها، باورها و هنجارهایی است که سازمان در آن‌ها با کارکنانشان وجوه مشترک دارند (دفت، 2001). فرهنگ سازمانی همانا مفروضات و اعتقادات بنیانی است که تمامی اعضاء در آن سهیم می‌باشند. فرهنگ سازمانی سیستمی است متشکل از ارزش‌ها (چه چیزی مهم است؟ و چه چیزی مهم نیست؟) و عقاید (چطور فرد عمل می‌کند؟ و چطور عمل نمی‌کند؟) که در تعامل متقابل با رفتار سازمانی بوده و در نتیجه هنجارهای رفتاری را در سازمان بنا می‌نهد (مهدوی پلنگی، 1389، 3).

طبق نظر دفت فرهنگ‌ها دارای چهار نوع «مشارکتی، بوروکراتیک، کار آفرینی و ماموریتی» هستند. همچنین در جدیدترین چارچوب نظری که توسط دانیل دنیسون (2007) براساس تحقیقات وسیعی که در زمینه شناخت فرهنگ سازمانی انجام داده، ارایه شده است، به این نتیجه رسید که چهار نوع فرهنگ سازمانی «ثبات، مشارکتی، ماموریتی و انطباق پذیری» در سازمان‌ها وجود دارد. به طور کلی فرهنگ شامل چهار فاکتور اساسی «شکل دهی رویه‌های سازمانی، متحد نمودن توانمندی‌های سازمانی به یک کل منسجم، ارایه راه حل برای مسایلی که سازمان با آن‌ها مواجه می‌باشد و تسهیل نمودن دستیابی سازمان‌ها به اهدافشان» می‌باشد (ییلماز و دیگران<sup>1</sup>، 2008). نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که نوع فرهنگ و مولفه‌های آن در انتخاب استراتژی‌های مدیریت تعارض

---

1 - Cengiz Yilmaz, Ercan Ergo

کاملاً تاثیرگذار می باشد (کوشال و دیگران، 2006). فرهنگ سازمانی که متغیر جمعی می باشد، رفتارهای فردی افراد را در سازمان تحت تاثیر خود قرار می دهد (جلیلی نیکو، 1389، 7).

واژه تأمین اجتماعی<sup>1</sup> اغلب مترادف با بعضی از واژه ها نظیر رفاه اجتماعی، بیمه اجتماعی و خدمات اجتماعی به کار می رود و در برخی موارد با معانی واژه هایی نظیر کمک اجتماعی، مددکاری و معاش خانواده و معاونت متقابل تداخل می یابد.

در تعریفی کلی تر می توان گفت که: «تأمین اجتماعی حمایتی است که از طریق مجموعه ای از اقدامات همگانی برای مقابله با پریشانی اقتصادی و اجتماعی توسط جامعه برای اعضاء خود تدارک می شود که در غیر این صورت پریشانی اقتصادی و اجتماعی به واسطه قطع یا کاهش چشمگیر در آمد بر اثر بیماری، بارداری، حوادث ناشی از کار، بیکاری، از کار افتادگی، سالمندی و فوت پدیدار می گردد (مهدوی پلنگی، 1389، 4).

امروزه یکی از مشکلات اساسی که اکثر سازمان ها از جمله سازمان تأمین اجتماعی با آن دست به گریبان هستند تعارضات سازمانی می باشد، که منجر به کاهش عملکرد و بهره وری سازمانی شده است. پائین بودن میزان عملکرد کارکنان سازمان و عدم توجه به تأثیر فرهنگ سازمانی مناسب و اثر گذار می تواند یکی از عوامل آن باشد (مولایی قراء، 1389، 5).

بنابراین ضروری است تا مدیران سازمان ها به خاطر بالا رفتن میزان کارایی کارکنان به ایجاد فرهنگ سازمانی مطلوب در سازمان ها مبادرت ورزند. تاکید بر فرهنگ سازمانی و نقش آن در مدیریت تعارض، مطالعه ای است که حتی الامکان در سازمان تأمین اجتماعی کمتر به آن پرداخته شده، و این موضوع برای مدیران همواره جای سؤال بوده که چه عواملی با استراتژی های مدیریت تعارض در سازمان ها در ارتباط می باشند؟

با عنایت به مطالب مطروحه، این پژوهش قصد دارد، رابطه بین هوش هیجانی و استراتژی های مدیریت تعارض، که یک مدیر در فرهنگ های سازمانی مختلف انتخاب می نماید را بررسی کند. لذا به

---

1- Social security