

مقاله‌ی پژوهشی

بررسی ارتباط هوش هیجانی با تعارضات سازمانی کارکنان مالی دستگاه‌های اجرایی شهرستان بیرجند با تاکید بر تعارضات بین فردی

خلاصه

مقدمه: هدف از انجام این پژوهش بررسی رابطه مولفه‌های هوش هیجانی با تعارضات بین فردی در کارکنان مالی دستگاه‌های اجرایی شهرستان بیرجند می‌باشد.

روش کار: جامعه آماری این پژوهش توصیفی شامل ۱۷۸ نفر از کارکنان مالی دستگاه‌های اجرایی شهرستان بیرجند بوده که بر اساس جدول مورگان ۱۱۸ نفر به عنوان نمونه در نظر گرفته شده‌اند. ابزار پژوهش شامل پرسش‌نامه‌های هوش هیجانی و تعارضات بین فردی می‌باشد. برای تحلیل داده‌ها و آزمون سوالات تحقیق از نرم‌افزار SPSS و آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رتبه‌بندی فریدمن استفاده شده است.

یافته‌ها: نتایج پژوهش نشان داد که در رتبه‌بندی مولفه‌های هوش هیجانی، مدیریت و کنترل هیجانی از اهمیت کمتری نسبت به شناخت و اظهار هیجانی، هیجان معطوف به شناخت، درک و فهم هیجان‌ات بیرونی در بین کارکنان مالی دستگاه‌های اجرایی شهرستان بیرجند برخوردار است. در بین عوامل تعارضات بین فردی، تعارض با رئیس از اهمیت بیشتری نسبت به تعارض با مرئوس و تعارض با هم‌ردیفان برخوردار است. بین عوامل هوش هیجانی و بین عوامل تعارضات بین فردی در کارکنان، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. بین مولفه‌های هوش هیجانی با عوامل تعارضات بین فردی در کارکنان نیز رابطه معنی‌داری وجود دارد.

نتیجه‌گیری: بنا بر نتایج، هوش هیجانی با تعارضات سازمانی و عوامل تعارضات بین فردی در کارکنان، رابطه دارد.

واژه‌های کلیدی: بین فردی، تعارض، سازمان، هوش هیجانی

*مه‌دی ثقفی

عضو هیات علمی گروه حسابداری، دانشگاه پیام نور، ایران

حسن محمدزاده مقدم

عضو هیات علمی گروه حسابداری، دانشگاه پیام نور، ایران

*مؤلف مسئول:

گروه حسابداری، دانشگاه پیام نور، ایران

saghafi.mahdi@pnu.ac.ir

تاریخ وصول: ۹۵/۱۱/۲۵

تاریخ تایید: ۹۵/۱۲/۲۵

مقدمه

مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می دهد. وی هوش غیر شناختی را عامل مهمی در تعیین توانمندی های افراد برای کسب موفقیت در زندگی دانسته و آن را با سلامت عاطفی در ارتباط مستقیم می داند (۵). بنا به نظریه گلمن (۶) هوش هیجانی هم شامل عناصر درونی و هم عناصر بیرونی است. عناصر درونی شامل میزان خودانگاره، احساس استقلال، خودشکوفایی و قاطعیت می باشد. عناصر بیرونی آن نیز روابط بین فردی، سهولت در همدلی و احساس مسئولیت را برمی گیرد. همچنین هوش هیجانی شامل ظرفیت خود برای قبول واقعیت، انعطاف پذیری، توانایی حل مشکلات هیجانی، توانایی مقابله با استرس و تکانه ها می شود (۷).

از طرفی دیگر تعارض را می توان جزء جدایی ناپذیر زندگی انسان دانست، مروی گذرا و سطحی بر رویدادهای تاریخی، وقایع مهم جاری و فرآورده های فرهنگی که مبین گذشته هایی از واقعیت های زندگی اجتماعی هستند، نشان می دهد که چگونه تعارض یکی از مهمترین و برجسته ترین وجوه زندگی را تشکیل می دهد. بنابراین اگر عده ای معتقدند که در حال حاضر تعارض موضوعی است که فکر انسان را بسیار به خود مشغول کرده است ادعایی پوچ و بیهوده نکرده اند (۸). تعارض نوعی رفتار بین گروه های سازمانی تعریف می شود (۹). تعارض یک کشمکش واضح، حداقل مابین دو طرف وابسته به هم است که اهداف، مفاهیم، ارزش ها و یا اعتقادات ناسازگار از آن درک می شود. تعارض زمانی که دو یا چند ارزش، هدف و یا عقیده بطور طبیعی با هم متناقض می شوند و هنوز در مورد آنها توافقی صورت نگرفته است، ایجاد می شود. نهایتاً تعارض وضعیتی اجتماعی است که در آن دو یا چند نفر درباره موضوع های اساسی مربوط به سازمان یا با هم توافق ندارند یا نسبت به یکدیگر قدری خصومت اساسی نشان می دهند (۱۰).

امروزه انواع مختلفی از تعارض را تعریف کرده اند. مانند تعارض نهادینه شده که از ماهیت و اهداف سازمان ناشی شده و چالشی می باشد و یا تعارض نوظهور که از تعاملات رسمی و غیر رسمی کارکنان در فعالیت های روزمره منشاء می گیرد و تعارض شخصیتی که می توان آن را به عنوان عدم توافق یا خشنودی شخصی افراد نسبت به یکدیگر تعریف کرد (۱۱). تعارض اشکال دیگری نیز دارد، مانند تعارض میان فردی که زمانی آغاز می شود که یک فرد رفتار فرد دیگر را به هر طریق آزار دهنده، تحریک کننده یا دردسر آفرین می یابد (۱۲).

همچنین در یک طبقه بندی دیگر انواع تعارض را می توان به تعارض درون شخصی، تعارض بین فردی، تعارض درون گروهی، تعارض بین گروهی، تعارض درون سازمانی، تعارض بین سازمانی، تعارض درون فرهنگی، تعارض بین فرهنگی تقسیم بندی نمود (۱۳). در این راستا

افراد از لحاظ استعدادها، علائق و توانایی ها و دیگر خصوصیات شخصی با یکدیگر متفاوت اند. آگاهی از تفاوت های شخصیتی افراد یک سازمان می تواند مدیران ادارات و سازمان ها را در حل بسیاری از مسائل یاری دهد. وقتی که آنها قبول کردند که انسانها از نظر توانایی های ذاتی و اکتسابی تفاوت دارند، در پی این نخواهند بود که از همه کارکنان رفتار یکسانی انتظار داشته باشند. افراد 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 برخوردار باشند. چرا که افراد با داشتن یک رابطه سالم، احساس ارزش، پذیرش، درک حمایت، اعتماد و اهمیت می کنند و این تأمین 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 (۱). بنابراین می توان با توجه به موضوعات فوق به اهمیت نقش هوش هیجانی در کنترل تعارضات سازمانی پی برده، لذا در این پژوهش به بررسی هر چه دقیق تر موضوع در بین دستگاه های اجرایی شهرستان بیرجند پرداخته، و در جهت استفاده و مدیریت درست این تعارض ها، سعی گردیده کمکی در جهت رشد، ارتقای هر چه بیشتر سطح آگاهی و عملکرد مدیران و کارکنان مالی دستگاه های اجرایی شهرستان بیرجند کرده باشیم. به این منظور جهت تشریح موضوع ابتدا باید به تعاریف هوش هیجانی و تعارض توجه نمود. به طور کلی می توان از دو رویکرد عمده در تعریف هوش هیجانی نام برد:

۱- رویکردی اصیل و غیر ترکیبی (رویکرد توانایی) که هوش هیجانی را به عنوان هوشی که شامل عاطفه است، تعریف می کند.

۲- رویکردهای معمولی و ترکیبی (رویکرد مختلط) که هوش هیجانی را با مهارت ها و خصیصه های دیگری چون بهزیستی روانی، انگیزش و توانایی برقراری رابطه را در هم می آمیزد و بر ترکیبی از آنها تأکید دارند (۲).

اصطلاح هوش هیجانی برای اولین بار توسط سالووی و مای (۳) به عنوان شکلی از هوش هیجانی به ثبت رسیده است. این مدل یک رویکرد مبتنی بر هوش و توانایی مدار است. مهمترین جزء تشکیل دهنده هوش هیجانی از نظر مای و سالووی عبارت است از توانایی ارزیابی و بیان صحیح هیجانها. این قسمت شامل توانایی تشخیص هیجانها در خود فرد و معین نمودن احساس وی می باشد. این موضوع همچنین شامل توانایی اظهار و بیان احساسات فرد و معین نمودن احساسات است (۴).

هوش هیجانی توسط بار- آن به این صورت مطرح شده است: مجموعه ای از مهارت ها، استعدادها و توانایی های شناختی که ظرفیت فرد را در

هدف از این پژوهش استفاده از یک چهارچوب ذهنی هوش هیجانی بود. برای این کار همه حیطه‌ها و شایستگی‌های هوش هیجانی وقایع اصلی شناسایی شد. عموماً آگاهی اجتماعی واضح‌ترین حیطه در این وقایع بود.

کلدوف (۱۹) در تحقیقی با عنوان استفاده از هوش هیجانی در محیط سازمانی نشان داد که هوش هیجانی بالای افراد به احتمال زیاد از چندین رفتار استراتژیک در سازمان‌ها از جمله تمرکز در تشخیص احساس دیگران، ابراز احساسات برای کسب شخصیت و کنترل جریان ارتباطات مملو از احساسات در پرداختن به منافع خود، سود می‌برند.

هوش هیجانی یک دسته از توانایی‌ها و مهارت‌های غیر شناختی است، که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می‌دهد و در این رهگذر عاملی که به نظر می‌رسد با تنش شغلی مدیران و کارکنان رابطه داشته باشد و از راه‌های مقابله و مقاومت در برابر تعارض می‌باشد، متغیر هوش هیجانی است (۲۰). هدف اصلی ما در این تحقیق این است که آیا بین عوامل هوش هیجانی و تعارض بین فردی در کارکنان مالی دستگاه‌های اجرایی شهرستان بیرجند رابطه معنی‌داری وجود دارد؟ لذا مطالعه حاضر بر لزوم توجه بیشتر به هوش هیجانی به عنوان مؤلفه‌ای مهم، برای بهبود تعارض سازمانی و بهبود عملکرد کارکنان مالی دستگاه‌های اجرایی شهرستان بیرجند صورت گرفته است.

روش کار

روش تحقیق از نوع توصیفی پیمایشی و از نظر هدف کاربردی است و نتایج آن قابلیت به کارگیری در سازمان‌ها، شرکت‌ها و نهادهای مالی را دارد. هدف تحقیق کاربردی، آزمون مفاهیم نظری در موقعیت‌های واقعی و حل مشکلات ملموس بوده و از نظر ارتباط بین متغیرها از نوع همبستگی است.

جامعه آماری شامل کارکنان مالی دستگاه‌های اجرایی شهرستان بیرجند به تعداد ۱۷۸ نفر می‌باشد که بر اساس نمونه‌گیری طبقه‌ای از بین ۵۰ دستگاه اجرایی ۲۰ دستگاه که دارای بیشترین کارمند مالی بوده‌اند انتخاب گردیده و تعداد ۱۱۸ پرسشنامه بین کارکنان آن مراکز توزیع گردید، تعداد نمونه‌ها با توجه به جدول مورگان انتخاب شده است. می‌توان گفت که روش نمونه‌گیری در این پژوهش نمونه‌گیری هدفمند است. بازه انجام این پژوهش منتهی به پاییز ۱۳۹۳ می‌باشد.

ابزار پژوهش

به منظور جمع‌آوری داده‌ها در این پروژه، از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. بدین ترتیب که به منظور جمع‌آوری پیشینه و مبانی نظری پروژه، شامل تشریح هوش هیجانی و تعارضات سازمانی (بین فردی) در این پژوهش و مدلسازی مسأله از روش کتابخانه‌ای با مراجعه به

پژوهش‌های مختلفی انجام گرفته که به برخی از آنها در ذیل اشاره گردیده:

آخوند لطفعلی (۱۴)، در تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر هوش هیجانی بر تعارض و سبک مدیریت تعارض پرستاران بیمارستان روانپزشکی رازی تهران به این نتیجه رسید که آموزش هوش هیجانی تأثیر مثبت و معناداری در سبک مدیریت تعارض و تعارض پرستاران داشته است. بنابراین پیشنهاد شد آموزش هوش هیجانی در برنامه‌های آموزش ضمن خدمت پرستاران قرار گیرد.

فیضی و همکاران (۱۵)، در تحقیقی با عنوان رابطه هوش هیجانی مدیران با راهبردهای مدیریت تعارض آنان در دانشگاه علوم پزشکی ایران، به این نتیجه رسید که بین هوش هیجانی مدیران با راهبرد کنترل، راهبرد راه حل‌گرایی و راهبرد عدم مقابله به ترتیب عدم رابطه، رابطه مثبت و رابطه منفی دارد. هوش هیجانی مدیران با هیچ کدام از ویژگی‌های فردی آنها (سن، جنس، سابقه خدمت و میزان تحصیلات) از نظر آماری رابطه ندارد. اما سن با راهبرد کنترل رابطه منفی دارد. بین سابقه خدمت و راهبرد کنترل رابطه مثبتی وجود دارد. بین راهبرد عدم مقابله و راهبرد راه حل‌گرایی با هیچ کدام از ویژگی فردی مدیران رابطه‌ای وجود ندارد. مطابق نتیجه این تحقیق هوش هیجانی مدیران می‌تواند عامل مهمی در شناسایی تضادها و اتخاذ راهبرد مناسب برای مدیریت تعارض در سازمان باشد.

تقی‌زاده و همکاران (۱۶)، در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی با تنش شغلی در مدیران و کارکنان بیمارستان‌های آموزشی، نشان داد که تفاوت معنی‌داری در میزان هوش هیجانی و تنش شغلی در دو جنس مشاهده شده، همچنین رابطه معکوس و معنی‌داری بین هوش هیجانی با تنش شغلی مشاهده گردیده، مؤلفه‌های هوش هیجانی، به ویژه خود آگاهی، همدلی خود انگیزی در پیش بینی تنش شغلی نقش معنی‌داری داشته است.

در پژوهشی با عنوان مدیریت تعارض و هوش هیجانی نشان داد که عوامل تعیین‌کننده رابطه هوش هیجانی و استراتژی مدیریت تعارض به صورت زیر مشخص شده‌اند: ارتباط و روابط بین فردی، نگرانی برای خود، نگرانی برای دیگران، دگرگونی و تفسیر و تعبیر مجدد از موقعیت تعارض. این مطالعه بیانگر این است که مادامی که حداقل دو مورد از این عوامل به طور هم‌زمان موجود باشند خیلی زود بعد از شکل‌گیری تعارض می‌توان از آن جلوگیری کرد یا آن را برطرف ساخت. هوش هیجانی بالای کارکنان، نگرانی و توجه کارکنان نسبت به دیگران و نگرانی مشتری برای دیگران (۱۷). کلی (۱۸)، پژوهشی را با عنوان شناسایی هوش هیجانی در عملکرد حرفه‌ای پرستاری انجام داد که

پرسشنامه‌ها بر مبنای طیف پنج مقیاسی لیکرت تهیه گردید. همچنین جهت تجزیه و تحلیل داده‌های آماری در این تحقیق از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است.

نتایج

اطلاعات توصیفی پاسخ دهندگان به پرسشنامه این پژوهش، از نظر جنسیت، میزان تحصیلات، سن و سابقه کار بررسی شده که نشان می‌دهد، ۵۵/۵۶ درصد کارکنان مالی دستگاه‌های اجرایی شهرستان زن و ۴۴/۴۴ درصد آنها مرد هستند. ۱۷/۵۳ درصد کارکنان مالی دستگاه‌های اجرایی شهرستان زیر ۲۵ سال، ۵۷/۷۳ درصد بین ۲۵-۳۵ سال، ۲۱/۶۵ درصد بین ۳۶-۴۵ سال و ۳/۰۹ درصد بین ۴۶-۵۵ سال سن داشته‌اند. ۸/۱۶ درصد کارکنان نمونه دارای مدرک تحصیلی زیر دیپلم، ۲۰/۴۱ درصد دارای مدرک تحصیلی دیپلم، ۵۵/۱ درصد دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و ۱۶/۳۳ درصد دارای مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد به بالا می‌باشند و همچنین ۶۴/۶۵ درصد کارکنان سابقه خدمت کمتر از ۱۵ سال را دارند و ۳۵/۳۵ درصد کارکنان بالای ۱۶ سال سابقه خدمت دارند.

برای بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعارضات بین فردی کارکنان مالی دستگاه‌های اجرایی شهرستان بیرجند اقدام به نمره گذاری سوالات هوش هیجانی و تعارضات بین فردی کارکنان نموده‌ایم، تا تبدیل به متغیر کمی گردند. لذا از آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای ارتباط بین آنها استفاده شد.

کتاب‌ها، پایان نامه‌ها، نشریات، کتابخانه و بررسی مباحث نظری مرتبط با موضوع استفاده شده است. و نهایتاً اثبات فرضیه‌های مدل بر اساس مطالعات میدانی از طریق توزیع پرسشنامه در بین دستگاه‌های اجرایی شهرستان بیرجند صورت پذیرفت.

الف- پرسشنامه هوش هیجانی: این پرسشنامه متعلق به پالمرو و استوف (۲۱) می‌باشد و ابزاری خود اظهاری است که برای اندازه‌گیری هوش هیجانی در محیط کار استفاده می‌شود. روش کار این پرسشنامه به این شکل است که ادراکات افراد از نحوه احساس، تفکر و اقدام در محیط کار را ارزیابی نموده و از ابتدا در این مسیر، اطلاعات هیجانی را مبنای عمل قرار می‌دهد. این ابزار برگرفته شده از بررسی تحلیل عاملی کلان می‌باشد که در بردارنده شش معیار هوش هیجانی است. پنج عامل از این ابزار دارای واریانس ۵۸ درصد بوده و از این رو می‌توان آنها را در چارچوب اصلی این پرسشنامه تلقی نمود. این عوامل شامل شناخت و اظهار هیجانی در درون خود، هیجان معطوف به شناخت، درک و فهم هیجانات بیرونی، مدیریت هیجان و کنترل هیجانی می‌باشد. این پرسشنامه متشکل از ۳۱ سوال می‌باشد. همچنین پرسشنامه تعارضات سازمانی بین فردی که در پایان نامه حسام اشراقی با عنوان تأثیر نظام ارتباطات سازمانی بر تعارضات در ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان غربی در سال ۱۳۸۶ استفاده شده است شامل ۹ سوال می‌باشد که شامل سه مقیاس (تعارض با رئیس، مرئوس و هم ردیفان) می‌باشد.

جدول ۱- ضریب همبستگی پیرسون بین هوش هیجانی و تعارضات بین فردی کارکنان

آزمون آماری	هوش هیجانی کل	تعارضات بین فردی
ضریب همبستگی پیرسون	۱	۰۰۰
سطح معنی داری	۰	۰/۰۰۳
تعداد	۱۱۷	۱۱۷

جدول ۲- رابطه بین عوامل تعارضات بین فردی (رئیس، مرئوس، همردیفان) کارکنان

نوع تعارض	ضریب همبستگی	تعارض با رئیس	تعارض با مرئوس	تعارض با همردیفان	کل تعارض
تعارض با رئیس	همبستگی پیرسون	۱	۰	۰	۰
	سطح معناداری	۰	۰	۰	۰
	تعداد	۱۱۸	۱۱۸	۱۱۸	۱۱۸
تعارض با مرئوس	همبستگی پیرسون	۰	۱	۰	۰
	سطح معناداری	۰	۰	۰	۰
	تعداد	۱۱۸	۱۱۸	۱۱۸	۱۱۸
تعارض با همردیفان	همبستگی پیرسون	۰	۰	۱	۰
	سطح معناداری	۰	۰	۰	۰
	تعداد	۱۱۸	۱۱۸	۱۱۸	۱۱۸

نتایج آزمون ضریب همبستگی نشان می‌دهد که بین هوش هیجانی و نتایج آزمون همبستگی فوق نشان می‌دهد که بین عوامل تعارض بین تعارضات بین فردی کارکنان رابطه معناداری و مثبت وجود دارد. فردی در کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۳- رابطه بین عوامل هوش هیجانی کارکنان

عوامل هیجانی	ضریب همبستگی	شناخت و اظهار هیجانی	هیجان معطوف به شناخت	درک و فهم هیجانات بیرونی	مدیریت و کنترل هیجانی	هوش هیجانی کل
شناخت و اظهار هیجانی	همبستگی پیرسون سطح معناداری تعداد	۱ ۰/۰۰۰ ۱۱۸	۰ ۰۰۰۰ ۱۱۸	۰ ۰/۰۰۰ ۱۱۸	۰ ۰/۰۰۰ ۱۱۷	۰ ۰/۰۰۰ ۱۱۷
هیجان معطوف به شناخت	همبستگی پیرسون سطح معناداری تعداد	۰ ۰ ۱۱۸	۰ ۰ ۱۱۸	۰ ۰ ۱۱۸	۰ ۰/۰۰۱ ۱۱۷	۰ ۰/۰۰۰ ۱۱۷
درک و فهم هیجانات بیرونی	همبستگی پیرسون سطح معناداری تعداد	۰ ۰/۰۰۰ ۱۱۷	۰ ۰/۰۰۰ ۱۱۸	۱ ۰/۰۰۰ ۱۱۸	۰ ۰/۰۰۰ ۱۱۷	۰ ۰/۰۰۰ ۱۱۷
مدیریت و کنترل هیجانی	همبستگی پیرسون سطح معناداری تعداد	۰ ۰/۰۰۰ ۱۱۷	۰ ۰/۰۰۱ ۱۱۷	۰ ۰/۰۰۰ ۱۱۷	۱ ۰/۰۰۰ ۱۱۷	۰ ۰/۰۰۰ ۱۱۷

بیرجند برخوردار است. نتایج آزمون فوق نشان می‌دهد که بین رتبه بندی عوامل تعارض بین فردی در کارکنان مالی دستگاه‌های اجرایی شهرستان بیرجند تفاوت معناداری وجود دارد و براساس رتبه بندی عوامل تعارض بین فردی، تعارض با رئیس از اهمیت بیشتری نسبت به تعارض با مرنوس و تعارض با هم‌ردیفان برخوردار است.

نتایج آزمون همبستگی فوق نشان می‌دهد که بین عوامل هوش هیجانی در کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. همان‌طور که مشاهده می‌شود، نتایج آزمون نشان می‌دهد که بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با عوامل تعارض بین فردی در کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

نتایج آزمون نشان می‌دهد که مدیریت و کنترل هیجانی از اهمیت کمتری نسبت به شناخت و اظهار هیجانی، هیجان معطوف به شناخت، درک و فهم هیجانات بیرونی در بین کارکنان مالی دستگاه‌های اجرایی شهرستان

جدول ۴- رابطه بین عوامل هوش هیجانی و عوامل تعارض بین فردی کارکنان

عوامل هوش هیجانی	ضریب همبستگی	تعارض با رئیس	تعارض با مرنوس	تعارض با هم‌ردیفان	تعارض بین فردی کل
شناخت و اظهار هیجانی	همبستگی پیرسون سطح معنی داری تعداد	۰ ۰/۰۰۰ ۱۱۸	۰ ۰/۰۰۰ ۱۱۸	۰ ۰/۰۷۵ ۱۱۸	۰ ۰/۰۸۰ ۱۱۸
هیجان معطوف به شناخت	همبستگی پیرسون سطح معنی داری تعداد	۰ ۰/۰۰۰ ۱۱۸	۰ ۰/۰۲۱ ۱۱۸	۰ ۰/۰۰۰ ۱۱۸	۰ ۰/۰۰۰ ۱۱۸
درک و فهم هیجانات بیرونی	همبستگی پیرسون سطح معنی داری تعداد	۰ ۰/۰۰۰ ۱۱۸	۰ ۰/۰۰۰ ۱۱۸	۰ ۰/۰۴۵ ۱۱۸	۰ ۰/۰۹۷ ۱۱۸
مدیریت و کنترل هیجانی	همبستگی پیرسون سطح معنی داری	۰ ۰/۰۰۰	۰ ۰/۰۰۰	۰ ۰/۰۰۰	۰ ۰/۰۰۰

۱۱۸	۱۱۸	۱۱۸	۱۱۸	تعداد	
۰	۰	۰	۰	همبستگی پیرسون	
۰/۰۳	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	سطح معنی داری	هوش هیجانی کل
۱۱۷	۱۱۸	۱۱۸	۱۱۸	تعداد	

جدول ۵- میانگین و انحراف معیار عوامل هیجانی کارکنان

عوامل هیجانی	تعداد	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
شناخت و اظهار هیجانی	۱۱۷	۳	۰	۱	۴
هیجان معطوف به شناخت	۱۱۷	۳	۰	۱	۵
درک و فهم هیجان‌ات بیرونی	۱۱۷	۳/۰۶۱۲	۰	۱	۴
مدیریت و کنترل هیجانی	۱۱۷	۲	۰	۱	۳

جدول ۶- آزمون فریدمن و آزمون آماری برای رتبه بندی عوامل هیجانی کارکنان

عوامل هیجانی	میانگین رتبه ها	تعداد	۱۱۷
شناخت و اظهار هیجانی	۲	ضریب فریدمن	۲۷
هیجان معطوف به شناخت	۲	درجه آزادی	۳
درک و فهم هیجان‌ات بیرونی	۲	سطح معنی داری	۰
مدیریت و کنترل هیجانی	۱	تعداد	۱۱۷

جدول ۷- میانگین و انحراف معیار عوامل تعارض بین فردی کارکنان

عوامل تعارض بین فردی	تعداد	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
تعارض با رئیس	۱۱۸	۲	۰	۱	۴
تعارض با مرئوس	۱۱۸	۲	۰	۱	۴
تعارض با همردیفان	۱۱۸	۲	۰	۱	۴

جدول ۸- آزمون فریدمن و آزمون آماری برای رتبه بندی کارکنان

عوامل تعارض بین فردی	میانگین رتبه ها تعداد ۱۱۸	۰
تعارض با رئیس	۱	ضریب فریدمن
تعارض با مرئوس	۲/۰۳	درجه آزادی
تعارض با همردیفان	۲/۰۵	سطح معنی داری

بحث

مدیریت مؤثر تعارضات سازمانی نیاز دارند. هیجان‌ات بر هر آنچه انجام می‌دهیم تأثیر داشته و به ویژه در محیط سازمانی هیجان‌ات و عواطف منجر به رفاقت و صمیمیت بین افراد شده بر سطح بهره‌وری سازمانی و

شرکت‌ها و افراد بیشتر از همیشه در جستجوی مزیت رقابتی می‌باشند. آنها می‌دانند که به توازن میان ابعاد عقلانی و هیجانی برای کنترل و

شد، در حالی که اگر قدرت به طور متوازن توزیع گردد از میزان تعارض کاسته خواهد شد. هچند می توان این گونه بیان نمود که منشاء بیشتر تعارضها، تفاوت در میزان هوش هیجانی انسان هاست. لذا این یک امر عادی است که با افزایش تعارض با رئیس تعارض با همردیفان یا مرئوسان بیشتر شود و بالعکس. بین مؤلفه های هوش هیجانی در کارمندان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیقات انجام گرفته توسط رضائیان و کشته گر (۲۸) نیز همخوانی دارد. افراد در هر جایگاهی که با دیگران در تعامل هستند اگر بخواهند عملکردی مناسب و بهره وری بهینه داشته باشند و در سایه همکاری با دیگران به اهداف خود برسند، لازم است در کنار توانایی فنی و حرفه‌ای به برخی از ویژگیهای خاص که گلن مجموعه آنها را هوش هیجانی می نامد، مجهز باشند. زیرا همین توانایی ها هستند که در مواجه با دیگران و یا موقعیتها، شخص را هوشیار، آرام، محترم، مراعات کننده، حمایتگر، پاسخگو و توضیح دهنده می گرداند. به نظر گلن برای فائق شدن بر این چالشها، باید این مؤلفهها را در خود پرورش داد.

بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و عوامل تعارض بین فردی در کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. از آنجایی که تحقیقی با این عنوان جهت مقایسه مستقیم مشاهده نگردید اما در بعضی تحقیقات، بین بعضی از راهبردهای مدیریت تعارض با هوش هیجانی رابطه معناداری وجود داشت و در بعضی دیگر، رابطه مشاهده نشد، یا متفاوت بود. بنابراین وجود این نتایج متفاوت را می توان در علت‌های متفاوتی پیدانمود، اول آنکه این تحقیقات در محیط های با جو سازمانی متفاوت و در شهرهای با فرهنگ‌های متفاوت انجام گرفته، و شاید یکی از مهمترین دلایل آن ترس کارکنان از بروز تعارض خود در سازمان به علت محیط مستبدانه سازمانها و مدیران آنها باشد.

بین کارکنان مؤلفه مدیریت و کنترل هیجانی از اهمیت کمتری نسبت به دیگر مؤلفه‌های هوش هیجانی برخوردار است، که عکس نتایج تحقیقات شیرخانی و همکاران (۱) و رضائیان و کشته گر (۲۸) میباشد، ولی با نتایج تحقیقات گاردنر و استوف (۲۹) که نشان داد مؤلفه درک و فهم هیجانات بیرونی از اهمیت بیشتری برخوردار است همخوانی دارد.

همچنین مؤلفه تعارض با رئیس در بین کارکنان از الویت بالاتری نسبت به دیگر مؤلفه ها برخوردار است که با نتایج تحقیقات شیرخانی و همکاران (۱) و اشراقی (۲۴) همخوانی ندارد.

باتوجه به مطالب فوق پیشنهاداتی را در جهت رفع تعارض کارکنان به شرح ذیل اعلام می گردد:

استفاده از نظام پیشنهادات، چرا که از این طریق با ایجاد فرصت به کارکنان در جهت اعلام نظر در دستگاه های اجرایی خود و ایجاد حس

تعارض تأثیر گذار خواهد بود. هوش هیجانی به روابط بین فردی شکل داده و عملکرد سازمانی نیز تحت تأثیر روابط بین فردی خواهد بود (۲۲). در گذشته به کارکنان گفته می شد هیجاناناطف و احساسات خود را در بیرون سازمان رها کرده و در محیط کار حاضر شوند، کارکنان نیز ظاهراً از این رویه تبعیت می نمودند، ولی در بطن و بنابر ویژگی های ذاتی خود همواره در محیط سازمان به واسطه تعامل با انسان های دیگر با مقوله های هیجانی درگیر بوده و هستند (۲۳). یکی از عوامل عمده ای که سبب هدر رفتن استعداد نیروی انسانی می گردد، تعارض بین فردی است که تعارض گروهی و سازمانی را به دنبال دارد. بر این اساس توجه به نقش و اهمیتی که تعارض بین فردی در افزایش یا کاهش راندمان سازمان دارد، به بررسی رابطه ای آن با هوش هیجانی در دستگاه های اجرایی شهرستان بیرجند پرداختیم. با توجه به آنچه گفته شد می توان گفت که در محیطهای که انسانها فعالیت دارند قابلیت های هیجانی، درک افراد از احساسات خود و دیگران و توانمندی های آنان در ارتباطات و مدیریت و کنترل هیجاناناطف، عوامل مهمی هستند که باید مدنظر قرار گیرند. لذا در این پژوهش ما به دنبال آن بودیم که رابطه بین هوش هیجانی و تعارضات سازمانی بین فردی در دستگاه های اجرایی شهرستان بیرجند را مورد بررسی قرار دهیم. نتایج کمی توسط آزمون ضریب همبستگی پیرسون و آزمون رتبه های فریدمن مورد بررسی قرار گرفته است. سطح معناداری در این پژوهش ۰/۰۵ در نظر گرفته شده است.

بررسی نتایج نشان داد که بین متغیرها رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل نشان داد که مدیریت و کنترل هیجانی از اهمیت کمتری نسبت به شناخت و اظهار هیجانی، هیجان معطوف به شناخت، درک و فهم هیجاناناطف بیرونی در بین کارکنان مالی دستگاه های اجرایی شهرستان بیرجند برخوردار است. و در نهایت بین رتبه بندی عوامل تعارض بین فردی در کارکنان مالی دستگاه های اجرایی شهرستان بیرجند تفاوت معناداری وجود دارد. براساس رتبه بندی عوامل تعارض بین فردی، تعارض با رئیس از اهمیت بیشتری نسبت به تعارض با مرئوس و تعارض با هم ردیفان برخوردار است.

بنابراین در مقایسه ای با پژوهش های مشابه می توان گفت، در بررسی رابطه بین همه مؤلفه های تعارض که بین فردی رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد، نتایج این تحقیق با تحقیقات اشراقی و همکاران (۲۴)، نکوی مقدم و پیرمادی بزنجانی (۲۵)، فیاضی (۲۶) و حاجی و همکاران (۲۷) نیز همخوانی دارد، که نشان می دهند ارتباط معناداری بین مؤلفه های تعارض بین فردی در سازمان وجود دارد، بیشتر تعارضها هنگامی روی می دهد که طرفین، رفتارها و ارزشهای متفاوتی دارند. هرگاه قدرت اختلاف افراد زیاد باشد، کاهش تعارض بسیار دشوارتر خواهد

درباره‌ی هیجانات، علل و کارکردهای آن‌ها اطلاعات بیشتری کسب کرد. برگزاری دوره‌های آموزشی در جهت ارتقای سطح توانایی کارکنان چرا که از این طریق می‌توان در کارکنان حس مسئولیت پذیری، خلاقیت و تسلط در کار را تقویت نمود. همچنین برنامه‌های آموزشی خاصی به اجرا گذاشته شود تا با شناخت به موقع و برخورد صحیح با تعارضات سازمانی، کنترل و مدیریت صحیح تعارضات امکان پذیر گردد. در نهایت اینکه تعارض بین افراد در سازمان اجتناب ناپذیر است، بنابراین مدیران می‌توانند از تعارض به عنوان فرصت برای تحول استفاده کنند، چرا که عدم توافقات و اختلافات، چنانچه با بصیرت با آنها برخورد شود می‌تواند برای سازمان مفید و مؤثر باشد.

نتیجه‌گیری

در این تحقیق، مؤلفه تعارض با مرئوس در بین کارکنان از اولویت بالاتری نسبت به دیگر مؤلفه‌ها برخوردار است.

مشارکت در کار می‌توان بسیاری از عوامل را که به طور پنهان موجبات تعارض بین فردی را رقم می‌زند و ممکن است مدیریت از آن اطلاع نداشته باشد را آشکار کند و در هنگام بروز تعارض بین فردی برای آن چاره اندیشی نمود.

برگزاری اردوهای تفریحی در مناسب‌های مختلف، تا از این طریق ارتباطات بین کارکنان محکمتر شده و باعث کاهش تعارضات بین آنها شود.

ارائه تصویری روشن و مطلوب از آینده شغلی کارکنان تا از این طریق بتوان با ایجاد انگیزش و تحریک کافی برای حرکت در مسیر اهداف مراکز گام برداشت.

درک صحیح هیجانات دیگران و شناخت هیجانات آنها کمک می‌کند تا به این موضوع پی‌ببرند که چرا طرف مقابل به شیوه‌ای خاص واکنش نشان می‌دهد و چه احساسی دارد؟ به علاوه از این طریق می‌توان

References

1. Shirkhani H, Sadeghi Boroujerdi S, Khaksaar M. [The relation of EQ and organizational conflicts in the staves of Ilaam banks focusing on interpersonal conflicts]. MA. Dissertation. Sanandaj Azad University, Humanities Sciences Faculty, 2012. (Persian)
2. Furgas J, Ciarrochi J, Mayer J. [EQ in everyday life]. Noori Emamzadehi A, Nasiri H. (translators). Isfahan: Neveshte Publication; 2005. (Persian).
3. Salovey P, Mayer J.D. Emotional intelligence, Imagination, cognition and personality, 1990. Available from: <http://www.6seconds.org>
4. Akbarzade N. [EQ]. Tehran: Farabi Publication; 2005. (Persian).
5. Jalali SA. [EQ]. Breeding Research Center Issue of Education 2003; 18: 89-105. (Persian)
6. Goleman D. Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ. USA: Bantam Books; 1995.
7. Freedman B. Emotional intelligence and matters. Available from: <http://www.proquestdatabase>
8. Robins S. [Structure, design and applications theory]. Alvani M, Danaeifard H. (translators). 1st ed. Tehran: Saffar Publications; 1998. (Persian)
9. Izadi YA. [Conflict management]. Tehran: Imam Hussein University Publication; 2001. (Persian)
10. Dargahi H, Musavi MH, Eraghiyee FS, Shaham G. [Conflict management and related guidelines]. Journal of paramedicine of Tehran Medical Sciences (Payavard Salamat) 2009; 2(2): 42-9. (Persian)
11. Kreitner R, Angelo K. Organizational Behavior. 7th ed. New York: Irwin; 2001: 490.
12. Thomas K. Conflict and conflict management. New York: John Wiley publication; 1976: 97.
13. Jane RK, Triandis HC. Managing the Unmanageable (Researching Organizations Management). Studies Office of Educational and Research Institute of Defensive Industries. (translator). 1st ed. Tehran: 1998. (Persian)
14. Akhunlotfi P. [Studying the effect of EQ training on conflict and conflict management style in nurses of Razi Psychological Hospital in Tehran]. Scientific-research quarterly periodical of health management 2010; 8: 65-74. (Persian)
15. Feyzi T, Shahbahrami E, Agande A. [The relation between managers EQ and their guidelines for conflict management in Iran medical sciences university]. Quarterly periodical of health management. 2012; 14: 55-60. (Persian)
16. Taghizade H, Tavakoli M, Miri MR, Akbarzade H. [Studying the relation of EQ and job tension in managers and staves of educational hospitals associated with Medical Sciences University, and Health-care and Remedial Services of Tabriz]. Scientific journal of Birjand Medical Sciences University 2010; 16(4): 57-64. (Persian)
17. Leung YF. Conflict management and emotional intelligence. DBA. Dissertation. Southern Cross University Lismore, NSW, 2010.

18. Kelly B. Applying emotional intelligence. Exploring the promoting alternative thinking strategies curriculum. *Educ Psychol Pract* 2007; 20(3): 236-8.
19. Kilduff M. Strategic use of emotional intelligence in organizational settings: Exploring the dark side. University of Cambridge, Judge Business School, 2010: 129-52.
20. Rogers P, Qualter P, Phelps G, Gradner K. Belief in the paranormal, coping and emotional intelligence. *Pers Individ Dif* 2006; 41(6): 1089-105.
21. Palmer B, Walls M, Burgess Z, Stough C. Emotional intelligence and effective leadership. *Leadersh Organ Dev J* 2001; 22(1): 5-10.
22. Sobhaninejad M, Pousbashi AR. [Organizational citizenship behavior. Theoretical basics, measuring tools and packages]. 1st ed. Tehran: Yastaroon Publication; 2001. (Persian)
23. Johnson RP, Indvik J. Organization benefits of having emotional intelligence managers employees. *J Workplace Learn* 1999; 11(3): 84.
24. Eshraghi H, Kashef M, Moharamzade M. [The effect of organizational communications system on conflicts in physical education offices in West Azerbaijan Province]. *Olympic quarterly periodical* 2010; 17(1): 33-46. (Persian)
25. Nekuei MM, Pirmoradi BN. [Studying the relation of staves personality properties and organizational conflict (interpersonal) in public organizations]. *Public management issue* 2009; 1(1): 105-22. (Persian)
26. Fayazi M. [Perceived conflict and its management styles. Evolution management journal of scientometrics management 2010; 1(2): 90-110. (Persian)
27. Haji A, Mehdipour AR, Bavar SB, Seyfuriyan M. [The relation of applying TQM and organizational conflict (interpersonal) in West Azerbaijan physical education headquarters]. Ahvaz Shahid Chamran University, 2011. (Persian)
28. Rezaeiyan A, Keshtegar AA. [Studying the relation of EQ and organizational commitment]. *Management perspective (Management Message)* 2009; 7: 27-39. (Persian)
29. Gardner L, Stough C. Assessing the relationship between workplace emotional intelligence. Job satisfaction and organizational commitment. *Aust J Psychol* 2003; 55: 124.