

کارآمدی آموزش هوش هیجانی بر مدیریت تعارض و درگیری در دانشجویان رشته مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی

* علی جمشیدی^۱، بنفشه حسنوند^۲، محمد خالدیان^۳

۱. استادیار گروه مدیریت دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۲. مربی گروه روانشناسی دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۳. مربی گروه روانشناسی دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: (۱۳۹۷/۰۲/۲۷) تاریخ پذیرش: (۱۳۹۷/۰۶/۰۴)

The Effectiveness of Emotional Intelligence Education on Conflict Management and Job Involvement, in Information and Knowledge Students

* Ali Jamshidi¹, Banafshe Hasanvand², Mohamad Khaledian³

1. Assistant Professor Department of Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

2. Lecturer of Department of Psychology, Payame Noor University, Tehran, Iran.

3. Lecturer of Department of Psychology, Payame Noor University, Tehran, Iran.

Received: (17/05/2018) Accepted: (26/08/2018)

Abstract

Purpose: The purpose of this study was to investigate the effectiveness of emotional intelligence training on conflict management and job involvement among students in the field of information and knowledge. Methodology: The population of this study is all students of information and knowledge science affiliated with Payame Noor University of Tehran in the academic year 2016-17. In this research, 24 students of Informatics and Knowledge Science of Payame Noor University in Tehran were selected by Sampling available as sample size. The statistical sample of the test group is 12 volunteers participating in emotional intelligence training sessions. The statistical sample of the control group of 12 students who did not participate in emotional intelligence training sessions was selected from among university students. The research method is a semi-experimental design with two experimental and control groups. The experimental group was subjected to 9 sessions of 90 minutes of emotional intelligence training, but the control group did not receive any training. CMSQ Conflict Management Style Questionnaire and Kongono Job Involvement Questionnaire were used for data collection. Covariance analysis was used to analyze the data. Finding: The results showed that showed that the mean Conflict management and Job Involvement in the post – tests in the experimental group were significantly higher than that control group. Conclusion: It concludes that emotional intelligence training has a significant effect on conflict management and job involvement among students.

Keyword

Emotional Intelligence Training, Conflict management, Job Involvement.

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف کارآمدی آموزش هوش هیجانی بر ارتقای مدیریت تعارض و درگیری در دانشجویان رشته اطلاعات و دانش‌شناسی انجام شد. روش‌شناسی: جامعه پژوهش حاضر کلیه دانشجویان رشته اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور شهر تهران در سال تحصیلی ۹۵-۹۶ است. در این پژوهش ۲۴ نفر از دانشجویان رشته اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور تهران با نمونه‌گیری در دسترس به‌عنوان حجم نمونه تحقیق انتخاب شدند. نمونه آماری گروه آزمایش ۱۲ نفر از دانشجویان داوطلب شرکت‌کننده در جلسات آموزش هوش هیجانی است. نمونه آماری گروه کنترل ۱۲ نفر از دانشجویان که در جلسات آموزش هوش هیجانی شرکت نکردند (از بین دانشجویان دانشگاه به صورت در دسترس انتخاب شدند) است. روش پژوهش از نوع نیمه‌آزمایشی با دو گروه آزمایش و کنترل است. گروه آزمایش تحت ۹ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای آموزش هوش هیجانی قرار گرفتند اما گروه کنترل تحت هیچ‌گونه آموزشی قرار نگرفتند. جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه سبک‌های مدیریت تعارض CMSQ و پرسشنامه درگیری شغلی کانونگو استفاده شد و برای تحلیل آماری داده‌ها از تحلیل کوواریانس استفاده شد. یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد میانگین نمره‌های مدیریت تعارض و درگیری شغلی در پس-آزمون گروه آزمایش به‌طور معنی‌داری از میانگین نمره‌های پس‌آزمون در گروه کنترل بالاتر است. بحث و نتیجه‌گیری: آموزش هوش هیجانی به‌طور معنی‌داری در مدیریت شده و درگیری شغلی دانشجویان مؤثر است.

کلیدواژه‌ها

آموزش هوش هیجانی، مدیریت تعارض، درگیری شغلی.

مقدمه

ورود به دانشگاه، تغییر عمده‌ای در زندگی اجتماعی، خانوادگی و فردی به وجود می‌آورد. در این دوره، فرد با تغییرات زیادی در روابط اجتماعی و انسانی روبرو می‌شود و با انتظارات و نقش‌های جدیدی روبه‌رو می‌شود. قرارگرفتن در چنین شرایطی، غالباً با فشار و نگرانی توأم بوده، عملکرد و بازدهی افراد را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد (شیربیم و همکاران، ۱۳۸۷). در این مرحله با شرایط و الزامات جدیدی مواجه می‌شود که تجربه‌ای درباره آن ندارد. در غالب موارد، فاقد مهارت‌های لازم برای مقابله با آنها می‌باشد، ناتوانی دانشجو در این فرایند می‌تواند منبع مشکلات متعدد روانی برای او باشد (میکائیلی‌منبع و همکاران، ۱۳۹۰).

تعارض نتیجه طبیعی و اجتناب‌ناپذیر ارتباطات انسانی است و برداشت ما از آن به سوی تصویری منفی گرایش دارد. امروزه پیچیدگی روزافزون سازمان‌ها و تفاوت در اندیشه، نگرش و باورهای افراد، تعارض را جز اجتناب‌ناپذیر زندگی سازمانی کرده است. تعارض به دلیل عدم مدیریت صحیح، بیشتر به ستیزه‌جویی تبدیل شده است، اما تعارض لزوماً امری منفی نیست و این توانایی برای مدیریت تعارض است که بر پیامدهای آن تأثیر گذارد (صافی و همکاران، ۱۳۹۴). یک سیستم مجموعه‌ای از عناصر یا عوامل است که با یکدیگر رابطه متقابل (تعامل) دارند. داشتن رابطه متقابل (تعامل) به این معنی است که افراد و دوایر سازمانی به یکدیگر وابسته‌اند و باید باهم کار کنند. یکی از موانع عمده تحقق هدف‌های یک سازمان وجود تعارض بین افراد آن است. تعارض به‌عنوان جزئی لاینفک از زندگی سازمانی تلقی می‌شود که اغلب به علت ویژگی‌های سازمانی پدید می‌آید. کوهن^۱ (۲۰۰۴) تعارض در سازمان‌ها را در هم‌شکستن همکاری یا تهدیدی برای آن به حساب می‌آورد و معتقد است که بروز تعارض در سازمان‌ها هم طبیعی است و هم در روابط افراد مورد انتظار است. پس تعارض امری اجتناب‌ناپذیر است و کسی نمی‌تواند ادعا کند که با آن روبه‌رو نشده یا نخواهد شد. نکته اساسی، نگرش و مدیریت ما نسبت به تعارض و برخورد درست با آن و تشخیص حق و یا ناحق بودن آن، بر اساس علل و عوامل به وجود آورنده آن و پیشنهاد راه‌حلی منطقی و درست برای بهره‌برداری مطلوب‌تر از آن است (جفره و باباییک، ۱۳۸۹).

استفاده مؤثر از تعارض مستلزم شناخت و درک کامل ماهیت آن و همچنین علل خلق‌کننده و کسب مهارت در اداره و کنترل آن است که البته امروز به‌عنوان یکی از مهم‌ترین مهارت‌های مدیریت به شمار می‌آید. توانایی برخورد با تعارض و اداره آن، در موفقیت مدیران سازمان‌ها نقش ارزنده‌ای دارد. اگر تعارض‌ها سازنده باشند، موجب بروز افکار نو و خلاق می‌شوند و زمینه تغییر و نوآوری و تحول سازنده را در سازمان فراهم می‌سازند و درنهایت به مدیریت کمک می‌کنند تا به اهداف سازمانی خویش نائل آید (قادری و مهدیه، ۲۰۱۶). از آنجا که مدیران در مقایسه با افراد معمولی و سایر کارکنان از قدرت و حق تصمیم‌گیری بیشتری برخوردارند، شخصیت آنها می‌تواند در تصمیمات و روش‌های آنها تأثیرگذار باشد. به‌بیان‌دیگر، مدیران دارای فلسفه شخصی^۲ هستند که نگرش آنها نسبت به مسائل مختلف سازمان و کارکنان، مسائل پیرامون آنها و فعالیت‌هایشان را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد. سبک و فلسفه مدیریتی هر مدیری تحت‌تأثیر شخصیت و فرهنگ اوست (خنیفر و همکاران، ۱۳۸۸). مدیریت مؤثر تعارض برای گروه‌ها با درجه بالایی از خودکنترلی به‌ویژه مهم هست زیرا تعارض توسط اعضا گروه بیشتر از سرپرستان سستی باز حل می‌شود. برای مثال پالمر^۳ (۲۰۰۵) دریافت که تعارض گروه به اعتماد داخلی گروه کمک کرد و تعارض متمایل به کنار گذاشتن خودمختاری گروه و وابسته دانستن وظیفه به یکدیگر داشت. تعارض لزوماً امری منفی نیست چنانچه در جهت مقاصد شخصی مورد استفاده قرار گیرد. امری مضر و غیر کارکردی است ولی اگر در جهت مقاصد سازمانی و خلق استعدادها مورد بهره‌برداری قرار گیرد کارکردی خواهد بود به عبارتی مدیریت تعارض شیوه‌ای است که تعارض‌های سازمانی را در خدمت اهداف سازمان قرار می‌دهد و از جنبه‌های غیر کارکردی آن می‌کاهد و به جنبه‌های کارکردی آن می‌افزاید. به‌عبارتی‌دیگر، مدیریت تعارض عمل شناسایی و اداره تعارض با یک شیوه معقول عادلانه و کار است. پنج سبک مختلف مدیریت تعارض وجود دارد که می‌توان روی یک نمودار قرار داد نه در آن بر روی محور افقی نمودار اهداف، علایق، نیازها شخص و محور عمودی اهداف، علایق و نیازهای دیگران وجود دارد. با ترکیب مختلفی از این دو محوره سبک‌های مختلف مدیریت تعارض به‌دست می‌آید (قادری و مهدیه، ۲۰۱۶).

2. Personal philosophy

3. palmer

1. Cohen

برای سازمان متبوع خود کار کنند. افرادی که درگیری شغلی پایین دارند معمولاً از نظر فرسودگی شغلی، روان‌رنجوری و برون‌گرایی در سطح بالاتری هستند. درگیری شغلی با منابع شغلی از جمله حمایت اجتماعی از همکاران و ناظران، بازخورد عملکرد، رهبری، کنترل شغلی، تنوع وظیفه، فرصت یادگیری و رشد و تسهیلات آموزش مرتبط است. علاوه بر این کارکنان با درگیری شغلی بالا برای شغل اهمیت بیشتری قائل هستند (هافر و مارتین^۴، ۲۰۰۶). درگیری شغلی به‌عنوان یک نگرش، متغیر مهمی است که به افزایش اثربخشی سازمان، کمک می‌کند. هر چه سطح درگیری شغلی کارکنان یک سازمان بالاتر باشد، اثربخشی آن نیز افزایش خواهد یافت. به‌منظور افزایش سطح درگیری شغلی، باید در مورد تعیین‌کننده‌های آن نگاهی واقع‌گرایانه و همه‌جانبه داشته باشیم. در میان دیدگاه‌های مختلف در مورد درگیری شغلی واقع‌گرایانه‌ترین دیدگاه، این مفهوم را تابعی از شخصیت و فضای سازمانی می‌داند. هرچند، علاقه به مطالعه مفهوم درگیری شغلی، بر تعیین و شناسایی تعیین‌کننده‌های آن متمرکز بوده است اما در مورد سه ویژگی شخصی، موقعیتی و بازده‌های کار توافق وجود دارد (میرهاشمی و همکاران، ۱۳۸۷).

عامل‌هایی متعدد کارایی افراد را در سازمان تحت‌تأثیر قرار می‌دهد یکی از عامل‌هایی که رفتار سازمانی هر فرد را به‌شدت تحت‌تأثیر قرار می‌دهد هوش هیجانی است. هوش هیجانی نوعی پردازش اطلاعات عاطفی است که شامل ارزیابی صحیح عواطف در خود و دیگران، ابراز مناسب عواطف و تنظیم سازگارانه عواطف است (جهانیان، ۱۳۹۰). تحقیقات نشان داده است اگر همه عوامل یکسان باشند مدیرانی که از شیوه‌هایی با تأثیر هیجانی مثبت استفاده می‌کنند و به‌طور اثربخش با منابع انسانی خود در ارتباط هستند، قطعاً نسبت به دیگران موفق‌ترند (طبری و قربانی، ۱۳۸۸). هوش هیجانی توانایی درک احساسات و هیجان‌های خود و دیگران است تا بتوان با به‌کارگیری آنها ارتباط مؤثرتری با دیگران ایجاد شود. در محیط کار هوش هیجانی نقش بارزی در داشتن عملکرد مطلوب نسبت به سایر قابلیت‌ها از قبیل بهره‌وری یا مهارت‌های فنی ایفا می‌کند. دانیل گلن معتقد است که هوش هیجانی در تمامی رده‌های سازمانی کاربرد زیادی دارد، اما در رده‌های مدیریتی اهمیتی حیاتی پیدا می‌کند؛ زیرا مدیران سازمان

مدیریت تعارض، شناخت و اداره تعارض به صورتی معقول، منصفانه و کاراست. 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 (جهانیان، ۱۳۹۰).

یکی از موضوعاتی که اکنون در حوزه پژوهش به آن توجه شده است درگیری شغلی^۱ است. طی سال‌های اخیر، پژوهشگران حوزه روانشناسی سازمانی و مدیریت بر وجود بازخوردهای متفاوت کارکنان درباره کار و رفتارهای مرتبط با این بازخورد تأکید کرده‌اند. سازه درگیری شغلی یکی از بازخوردهای مرتبط با کار است که از دیدگاه‌های مختلف بررسی شده است. به‌منظور افزایش سطح درگیری شغلی باید به تعیین‌کننده‌های آن نگاهی واقع‌بینانه و همه‌جانبه داشته باشیم. در بین دیدگاه‌های مختلف، واقع‌گرایانه‌ترین دیدگاه درباره درگیری شغلی این است که آن را تابعی از شخصیت و فضای سازمانی بدانیم (معافی مدنی و تیمورزاده، ۱۳۹۱). به نظر می‌رسد درگیری شغلی بالا، یک ویژگی ذاتاً مطلوب کارکنان است. طبق تعریف کانونگو^۲ (۱۹۸۲) درگیری شغلی، به میزان هویت روان‌شناختی فرد با شغل خود اشاره دارد. درواقع، افراد دارای درگیری شغلی بالا، ظاهری از شغل خود رضایت دارند، روحیه مثبتی در کار نشان می‌دهند و نسبت به سازمان و همکاران خود تعهد بالایی ابراز می‌کنند (کوهن^۳، ۱۹۹۵). درگیری شغلی به‌طور عمده با رضایت از کار، توان، فداکاری و دل‌بستگی تعریف می‌شود. توان، گویای سطح بالای انرژی، انعطاف‌پذیری روانی در حین کار کردن، میل به صرف تلاش در کار خود و متفاوت در رویارویی با مشکلات است. درگیری شغلی بالا نشان‌دهنده تجربه احساس معنی‌داری، اشتیاق، افتخار و غرق شدن در کار و احساس خوشایند نسبت به کار است. در این وضعیت با گذشت زمان فرد به شغل خود دل‌بستگی پیدا می‌کند (شاوفلی و همکاران، ۲۰۰۸).

اشخاص با درگیری شغلی بالا، به‌ندرت به دست‌کشیدن از شغل‌شان می‌اندیشند و انتظار می‌رود تا آینده‌ای قابل پیش‌بینی

1. Job involvement
2. kanungo
3. Cohen

4. Hafer & martin

در سال‌های پایانی سده بیستم روان‌شناسان با پژوهش‌های خود ابعاد جدیدی از هوش انسان را یافتند و از طرفی با کشف ظرفیت هیجان‌های وی اعتماد نسبت به آزمون‌های هوشی را کم‌رنگ ساختند. قبلاً عادت بر این بود که هر جا بحث هوش به میان می‌آمد، بی‌درنگ به سراغ بهره‌هوشی می‌رفتند و این بهره‌مندی هوش با عنوان برجسته‌ترین معیار و شاخص برای پیش‌بینی موفقیت و کامیابی حرفه‌ای و تحصیلی به کار می‌رفت و به وجوه دیگر هوش، نظیر هوش عاطفی، هوش کلامی و هوش اجتماعی به کلی نادیده گرفته می‌شد. یکی از عواملی که نقش چشمگیری بر موفقیت و عدم موفقیت افراد ایفا می‌کند، هوش هیجانی است. از سوی دیگر، امروزه ثابت شده است که وجود عاطفه برای عاقلانه فکرکردن اهمیت دارد و باور قدیمی که عاطفه و منطق را رودرروی هم قرار می‌داد، کاملاً بی‌اثر شده است. بنابراین، همان‌گونه که در تمامی فعل‌وانفعالات مربوط به تفکر و استدلال منطق و عاطفه به صورت تعاملی برای رشد و پیشرفت آدمی در تمامی امور مربوط به زندگی به کار می‌روند. یکی از موضوعاتی که اکنون در حوزه پژوهش به آن توجه شده است درگیری شغلی است. طی دهه‌های اخیر، پژوهشگران حوزه روانشناسی صنعتی و سازمانی و مدیریت بر وجود بازخوردهای متفاوت کارکنان درباره کار و رفتارهای مرتبط با این بازخورد تأکید کرده‌اند. سازه درگیری شغلی یکی از بازخوردهای مرتبط با کار است که از دیدگاه‌های مختلف بررسی شده است (معافی مدنی و تیمورزاده، ۱۳۹۱).

هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان‌ها، احساسات و توانمندی‌های انسان دارد (حسن-زاده، ۱۳۸۶). هوش هیجانی را توانایی درک و فهم عواطف به‌منظور ارزیابی افکار و خلق‌وخو و تنظیم آنها به‌گونه‌ای که تعریف کرده‌اند موجب تعالی و رشد عقلی و عاطفی شد (گلمن، ۱۹۹۵). مفهوم هوش هیجانی ژرفای تازه‌ای به هوش انسان بخشیده است این هوش توانمندی تاکتیکی (عملکرد فردی) است درحالی‌که هوش‌شناختی قابلیت استراتژیک (قابلیت درازمدت) است. هوش هیجانی پیش‌بینی موفقیت را ممکن می‌سازد زیرا نشان می‌دهد که چگونه فردی دانشی را در موفقیت بلادرنگ به کار می‌برد. هوش هیجانی شکلی از هوش اجتماعی است که پیش‌بینی‌کننده مناسبی به لحاظ کارآمدی در حیطه‌های خاص نظیر عملکرد شغلی و تحصیلی است. به‌بیان‌دیگر، هوش هیجانی

را به جامعه معرفی می‌کنند و با بسیاری از افراد در داخل و خارج سازمان تعامل برقرار می‌کنند. استفاده از هوش هیجانی می‌تواند در لحظه انتخاب به مدیران کمک نماید تا کنترل مؤثرتری بر خود و تأثیر مضاعفی بر دیگران داشته باشند. تصمیم‌گیری مدیران بخش مهمی از رفتار سازمانی است؛ ولی شیوه تصمیم‌گیری و کیفیت تصمیم‌های نهایی که آنها می‌گیرند تا حد زیادی تحت تأثیر ادراک‌های آنهاست (طبری و قربانی، ۱۳۸۸). دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی به‌واسطه کارکردهایی که در جامعه دارند از اهمیت بسیار بالایی برخوردارند. مدیران عالی دانشگاه با افرادی سروکار دارند که هرچند از نظر رشته تحصیلی و تخصص متفاوت بوده، ولی از نظر تحصیلات در سطح بالایی بوده و نیازهای سطح بالا دارند و مدیریت آنها نیاز به دانش و مهارت ویژه‌ای دارد. توانایی استفاده از هیجان‌ها در کمک به کسب نتایج مطلوب، حل مسائل و استفاده از فرصت‌هاست و شامل همدلی و بینش سازمانی است. مدیرانی که از این توانایی برخوردارند، هیجان‌ها و احساس‌های دیگران را بیشتر درک می‌کنند و دقیقی می‌دانند که گفتار و کردارشان بر دیگران چه تأثیری می‌گذارد. همچنین توانایی درک هیجان‌های پیچیده و آگاهی از علل آنها و چگونگی تغییر هیجان‌ها از یک حالت به حالت دیگر را درک هیجان‌ها می‌نامند. مدیرانی که از این توانایی برخوردارند، به‌راحتی متوجه می‌شوند که چه چیزی موجب برانگیختن و یا عدم برانگیختن افراد یا گروه‌ها می‌شود و می‌توانند همکاری بهتری را با دیگران برنامه‌ریزی کنند (طبری و قربانی، ۱۳۸۸). هوش هیجانی، به پیشرفت و بهبود فرایند تصمیم‌گیری شغلی منجر می‌شود. به نظر می‌رسد که علت بارز و موفقیت برخی از مهندسان و دانشمندان در مقایسه با برخی دیگر، این است که این گروه در هماهنگ‌کردن تلاش‌های خود با کار تیمی به صورت مؤثر، مسئولیت‌پذیری و رهبری، توانایی پذیرش دیدگاه‌های دیگران، متقاعدسازی دیگران، همکاری و اجتناب از تعارض، تنظیم صحیح وقت و تعهدات کاری، بارزتر هستند. علیرغم دیدگاه‌های اولیه، نگاه واقع‌بینانه به ماهیت انسان نشان می‌دهد که انسان نه منطق صرف است و نه عاطفه صرف، بلکه ترکیبی از هر دو می‌باشد. بنابراین، توانایی شخصی برای سازگاری و چالش در زندگی به عملکرد منسجم قابلیت‌های عاطفی و منطقی وی وابسته است.

در بهبود روابط اجتماعی موثرتر واقع می‌شوند (امیدی ارجنگی و همکاران، ۱۳۹۲).

نتایج پژوهش انصاری و همکاران (۱۳۸۹) با موضوع نقش هوش هیجانی کنابداران در اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض نشان داد که اتخاذ استراتژی راه‌حل‌گرایی در کارکنان اداری دارای هوش هیجانی بالا به‌طور معنی‌داری بیش از کارکنان دارای هوش هیجانی پایین است. نتایج پژوهش صفرزاده و همکاران (۱۳۹۰) با موضوع تأثیر هوش هیجانی کارکنان بر اثربخشی بازاریابی نشان داد که مؤلفه‌های هوش هیجانی بر بازاریابی کارکنان مؤثر است. نتایج پژوهش افزالار^۳ (۲۰۰۲) ارتباط هوش هیجانی و راهبردهای مدیریت تعارض در هفت کشور مختلف نشان داد که بین هوش هیجانی و راهبرد راه‌حل‌گرایی همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. نتایج پژوهش میرهاشمی و همکاران (۱۳۸۷) با موضوع رابطه هوش هیجانی با درگیری‌شنغلی پرستاران نشان داد که همبستگی هوش هیجانی با درگیری-شنغلی، مثبت و معنی‌دار است. نتایج پژوهش معافی مدنی و تیموزاده (۱۳۹۱) با موضوع رابطه هوش هیجانی با درگیری‌شنغلی در مدیریت آینده نشان داد که بین هوش هیجانی با درگیری-شنغلی همبستگی مثبت معنی‌داری وجود دارد.

امروزه کارکنان به علت تغییرات دائمی و مستمر، ابهامات و حجم اطلاعات زیاد متحمل فشار روانی زیادی می‌شوند. این امر کاملاً روشن است که قابلیت‌های هیجانی ترکیبی معجزه‌آسا هستند که حیات و بقا سازمان را تضمین کرده و افراد توانمند و دارای عملکرد عالی را از دیگران جدا می‌سازد. هوش هیجانی عامل کلیدی در ایجاد فضای کاری است که موجبات رشد و پرورش کارکنان را فراهم می‌سازد و آنها را تشویق می‌کند تا بهترین عملکرد را داشته باشند. توسعه و رشد هوش هیجانی می‌تواند قشر وسیعی از کارکنان را در سازمان بهره‌مند سازد. آموزش، زیربنای توسعه پایدار انسانی است و ابزار اصلی برای تحقق اهداف توسعه به شمار می‌رود. آموزش باید در جهت توسعه کامل شخصیت انسانی باشد و تحقق اهداف آموزشی نمی‌تواند بدون توجه به جنبه‌های اخلاقی صورت پذیرد، زیرا پیوند آموزش و اخلاق، پیوندی استوار و ناگسستگی است. تخطی از هنجارهای اخلاقی در آموزش می‌تواند به توانایی دانش‌آموزان

توانایی کنترل احساسات و هیجانات خویشتن و دیگران است (بار-ان، ۱۹۹۷ و ۲۰۰۰). هوش هیجانی مجموعه‌ای از توانایی‌های غیرشناختی، توانش‌ها و مهارت‌هایی که بر توانایی رویارویی موفقیت‌آمیز با خواسته‌ها، مقتضیات و فشارهای محیطی تأثیر می‌گذارند تعریف می‌شود (حسنوند و خالدیان، ۲۰۱۲). هوشبر (IQ) در بهترین حالت خود تنها عامل ۲۰ درصد از موفقیت‌های زندگی و ۸۰ درصد موفقیت‌ها به عوامل دیگر وابسته است و سرنوشت افراد در بسیاری از موارد درگرو مهارت‌هایی است که هوش هیجانی و سازگاری فرد با محیط خویش پیوند دارد و بیشتر از هوش تحلیل‌گر، پیش‌بینی‌کننده موفقیت در دانشگاه در کار و منزل می‌باشد (مایرو سالوی، ۱۹۹۷). پژوهش‌ها نشان داده‌اند که افراد با توانمندی‌های هیجانی بالا، بهتر می‌توانند با مشکلات زندگی روبه‌رو شوند، هیجان‌های خود را به گونه مؤثرتری تنظیم کنند و روابط اجتماعی بهتری داشته باشند (اسماعیلی و همکاران، ۱۳۸۶). فرنالدر بروکال و اکستیرما (۲۰۰۶) درمورور برخی پژوهش‌های انجام شده، به این نتیجه رسیدند که افراد با خودآگاهی هیجانی بالا، مهارت‌های بیشتری در مدیریت مشکلات هیجانی خود دارند و در مقایسه با افرادی که مهارت‌های کمتری دارند احساس سلامت روان بیشتری را تجربه می‌کنند. این امر به احتمال زیاد به این دلیل است که هوش هیجانی به افراد کمک می‌کند تا درزمینه رهبری و تصمیم‌گیری موفق‌تر باشند. چان^۱ (۲۰۰۵) بیان می‌کند که هوش هیجانی در پرورش سازگاری با تجارب و حوادث فشارآور، پیش-بینی اهداف مطلوب در آینده و نیز سازگاری با عوامل فشارآور مزمین نقش اساسی دارد. همچنین مطالعات بسیاری نشان داده‌اند که هوش هیجانی بالا با عملکرد بهتر درزمینه خودتنظیمی، ابراز وجود، استقلال، همدردی با دیگران و خوش‌بینی رابطه دارد (کیرک و همکاران^۲، ۲۰۰۸). درخصوص یافته‌های پژوهشی می‌توان گفت، هوش هیجانی از طریق تقویت سلامت روان، توان همدلی با دیگران، سازش اجتماعی، بهزیستی هیجانی، رضایت از زندگی و کاهش مشکلات بین فردی، زمینه بهبود روابط اجتماعی را فراهم می‌کند. همچنین ادراک هیجانی، تسهیل، فهم هیجانی و مدیریت هیجان‌ها از طریق سازوکارهای پیش-بینی، پیشگیری، افزایش نظارت و تقویت راهبردهای مقابله‌ای،

1. Chan

2. Kirk & et al.

3. Afzular

پرداخته می‌شود، در اهمیت توجه به مدیریت تعارض و درگیری- شغلی در بین این گروه از افراد جامعه، می‌توان گفت که دانشگاه مواجهه با رویدادها و چالش‌های جدید است که ممکن است تا قبل از آن تجربه نکرده باشند و موفقیت در این شرایط جدید مستلزم انطباق‌پذیری و سازگاری سالم است که این مهم از طریق ارتقا و افزایش مدیریت تعارض و درگیری‌شغلی می‌تواند حاصل شود و متعاقب آن موجب موفقیت در عملکرد علمی و اجتماعی و فرهنگی شد. در بیان اهمیت و ضرورت این تحقیق بیان این نکته لازم است که در جامعه ایرانی و اسلامی ما بسیاری از رفتارها در زندگی فردی و اجتماعی افراد، مستقیم یا غیرمستقیم متأثر از هوش هیجانی بوده و اغلب با آن نیز ارزیابی می‌شود. در نتیجه این تحقیق قصد دارد آثار و نتایج هوش هیجانی را در زندگی فردی، روانی و اجتماعی دانشجویان مورد بررسی قرار دهد. لذا، هدف از پژوهش حاضر کارآمدی آموزش هوش هیجانی بر ارتقای مدیریت تعارض و درگیری‌شغلی در بین دانشجویان دانشگاه می‌باشد و جهت پاسخگویی به این سؤال به اجرا درآمد: که آیا آموزش هوش هیجانی بر ارتقای مدیریت تعارض و درگیری‌شغلی در بین دانشجویان رشته مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی مؤثر می‌باشد؟ بنابر آنچه ذکر شد این پژوهش درصدد است طی فرایندی علمی روی گروه گواه و گروه آزمایش، با استفاده از آموزش هوش - هیجانی، مدیریت تعارض و درگیری‌شغلی در بین دانشجویان رشته مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور را مورد بررسی قرار دهد.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش نیمه‌آزمایشی از نوع پیش‌آزمون - پس‌آزمون با گروه کنترل است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه دانشجویان رشته مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی تهران که در سال تحصیلی ۹۶-۹۵ است. در این پژوهش ۲۴ نفر از دانشجویان دانشگاه پیام نور تهران با نمونه‌گیری در دسترس به‌عنوان حجم نمونه تحقیق انتخاب شدند. نمونه آماری گروه آزمایش ۱۲ نفر از دانشجویان که در جلسات آموزش هوش هیجانی به صورت داوطلب شرکت کرده‌اند است. نمونه آماری گروه کنترل ۱۲ نفر از دانشجویان که در جلسات آموزش هوش هیجانی شرکت نکردند (از بین دانشجویان به صورت در دسترس انتخاب شدند) است. گروه آزمایش تحت ۹ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای آموزش هوش هیجانی

و دانشجویان در رفع چالش‌های روزمره زندگی فردی و اجتماعی آسیب‌های جدی وارد سازد. با شروع دوره دانشجویی یکی از مهم‌ترین مراحل زندگی آغاز می‌شود چراکه در طی دوره تحصیل می‌توان خود را برای زندگی پس از تحصیل آماده کرد. اگر دید افراد به دوره تحصیل در دانشگاه صرفاً اخذ یک مدرک برای یافتن شغل مناسبی باشد، امکان اینکه این دوره تأثیر شگرفی بر زندگی افراد بگذارد ضعیف خواهد بود. ولی چنانچه این ذهنیت در افراد شکل بگیرد که زندگی مطلوب نیازمندی‌های متنوعی دارد، یکسری آموزش‌ها ضروری به نظر خواهد رسید. ورود به دانشگاه برای دانشجویان مواجهه با رویدادها و چالش‌های جدید هست که ممکن است تا قبل از آن تجربه نکرده باشند و موفقیت در این شرایط جدید مستلزم توانمندی در زمینه‌های اجتماعی، فرهنگی و انطباق‌پذیری و سازگاری سالم است که این مهم از طریق ارتقای هوش هیجانی، مدیریت شده و درگیری‌شغلی می‌تواند حاصل شود و متعاقب آن موجب موفقیت در مسائل اجتماعی فرهنگی و حتی سازگاری در اجتماع و شغلی در آینده شد. برخوردار بودن از هوش هیجانی، مدیریت تعارض و درگیری‌شغلی افراد را قادر می‌سازد تا علاوه بر مقابله بهتر در موقعیت‌های استرس‌زا، کمتر دچار تنش شده، در برابر مشکلات از توان بالایی برخوردار باشند و به دیدگاه روشنی در مورد جامعه و خود برسند و کمتر تحت تأثیر وقایع روزانه و مسائل مخرب قرار بگیرند و امیدوارانه و خوش‌بینانه به مسائل بنگرند.

لذا، سرمایه‌گذاری بر دانشجویان به‌عنوان منابع انسانی و در راستای تحقق توسعه اجتماعی و اقتصادی از طریق غنی‌سازی ظرفیت‌های فردی ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است. به‌طور کلی یافته‌های پژوهش‌های متعدد حاکی از آن‌اند که از طریق آموزش هوش هیجانی می‌توان به ارتقا و افزایش مدیریت تعارض و درگیری‌شغلی دانشجویان رشته مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور تهران همت گماشت. اگر بخش اندکی از برنامه دانشگاه‌ها به آموزش هوش هیجانی اختصاص داده شود، از بروز بسیاری از اختلالات و کژ رفتاری‌ها پیشگیری به عمل خواهد آمد. اهمیت هوش هیجانی و رشد هوش هیجانی انسان در چند دهه گذشته به صورتی روزافزون توجه روانشناسان و متخصصان بهداشت روانی را به خود جلب کرده است. از آنجایی که در این پژوهش به مطالعه اثربخشی آموزش هوش هیجانی بر افزایش مدیریت‌شده و درگیری‌شغلی در بین دانشجویان دانشگاه پیام نور

آلفای ۰/۸۷ را گزارش کرده است. در مطالعه معافی مدنی و تیمورزاده (۱۳۹۱)، با بررسی داده‌های مربوط به ۴۰ نفر از آزمودنی‌ها ضریب پایایی ۰/۷۹ به دست آمد.

خلاصه جلسات آموزش هوش هیجانی

جلسه اول: آماده‌سازی، تعیین اهداف و قوانین گروه، آشنایی اعضای گروه با یکدیگر، مشاوره و بحث در مورد هوش هیجانی و اجرای پرسشنامه‌های مدیریت تعارض و درگیری شغلی.

جلسه دوم: ایجاد خودآگاهی هیجانی.

جلسه سوم: تقویت انعطاف‌پذیری و آموزش قاطعیت و مسئولیت‌پذیری.

جلسه چهارم: تقویت انتخاب درست و شناسایی موانع انتخاب درست و تقویت خوش‌بینی و مثبت‌اندیشی.

جلسه پنجم: آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط و تقویت حفظ مهارت‌های میان فردی و تقویت حس همدردی با دیگران.

جلسه ششم: تقویت توانایی مقابله با استرس.

جلسه هفتم: آموزش مهارت‌های حل مسئله.

جلسه هشتم: بررسی موقعیت فرد در برآوردن نیازها.

جلسه نهم: خلاصه و جمع‌بندی جلسات و اختتام، صحبت در مورد آموخته‌های خود در گروه، مرور برنامه و جمع‌بندی برنامه آموزشی هوش هیجانی و اجرای پرسشنامه‌های مدیریت تعارض و درگیری شغلی.

یافته‌های پژوهش

هدف از پژوهش حاضر کارآمدی آموزش هوش هیجانی بر ارتقای مدیریت تعارض و درگیری شغلی در دانشجویان رشته مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور تهران است که اطلاعات توصیفی نمره‌های مدیریت تعارض و درگیری شغلی در دانشجویان دانشگاه پیام نور در پیش‌آزمون و پس‌آزمون در گروه آزمایش و کنترل، نتایج گزارش آزمون فرض همگنی شیب‌ها و نتایج آزمون تحلیل کوواریانس بر روی میانگین‌های نمره‌های پیش‌آزمون و پس‌آزمون گروه‌های آزمایش و کنترل در مدیریت تعارض و درگیری شغلی در دانشجویان در زیر ارائه شده است.

قرار گرفتند اما گروه کنترل تحت هیچ‌گونه آموزشی قرار نگرفتند. جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه سبک‌های مدیریت تعارض (CMSQ) و پرسشنامه درگیری شغلی کانونگو استفاده شد و جهت تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی (آزمون تحلیل کوواریانس) استفاده شد.

پرسشنامه سبک‌های مدیریت تعارض: برای سنجش مدیریت تعارض در محیط کار از پرسشنامه سبک‌های مدیریت تعارض استفاده شد. این پرسشنامه توسط دی‌درو و همکاران (۲۰۰۱) ساخت و اعتباریابی شده و دارای ۲۰ سؤال است و پنج سبک مدیریت تعارض شامل تسلیم‌شدن (۴ سؤال)، سازش (۴ سؤال)، اعمال زور (۴ سؤال)، حل مسئله (۴ سؤال) و اجتناب (۴ سؤال) را مورد سنجش قرار می‌دهد. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه ۶ درجه‌ای (همیشه=۶ تا هرگز=۱) بوده است. دی‌درو و همکاران (۲۰۰۱) روایی‌سازه این پرسشنامه را با استفاده از تحلیل عاملی مستندساخته و آلفای کرونباخ ۰/۸۶، ۰/۸۱، ۰/۷۱، ۰/۷۷، ۰/۷۷ را برای پنج سبک تسلیم‌شدن، سازش، اعمال زور، حل مسئله و اجتناب گزارش کرده‌اند. براساس گزارش این محققان برای پنج سبک تسلیم‌شدن، سازش، اعمال زور، حل مسئله و اجتناب در ایران آلفای کرونباخ ۰/۷۲، ۰/۸۲، ۰/۸۳، ۰/۹۳ و ۰/۶۳ به دست آمده است (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۱).

پرسشنامه درگیری شغلی: این پرسشنامه در سال ۱۹۸۲ توسط کانونگو ساخته شد و شامل ۱۰ عبارت است که بر پایه یک مقیاس ۷ درجه‌ای تکمیل می‌شود. کانونگو، ضریب همسانی درونی و باز آزمایی این مقیاس را به ترتیب ۰/۸۷ و ۰/۸۵ گزارش کرده است. با تحلیل داده‌های حاصل از اجرای مقیاس درگیری شغلی کانونگو روی ۱۹۹ نفر از فارغ‌التحصیلان مراکز آموزش عالی در کشور فرانسه که در مراحل اولیه اشتغال به کار بودند، گزارش شده که این مقیاس ضریب پایایی (۰/۸۲) مطلوبی دارد. آرایه (۱۹۹۴) نیز در گزارش خود، ضریب آلفای این مقیاس را ۰/۸۶ گزارش کرده است. میرهاشمی و همکاران (۱۳۸۷) با اجرای این پرسشنامه، روی ۳۲ نفر از اعضای هیئت‌علمی ضریب

جدول ۱. اطلاعات توصیفی مدیریت تعارض و درگیری شغلی در پیش‌آزمون و پس‌آزمون در گروه آزمایش و کنترل

گروه	مرحله	آزمایش		کنترل	
		پیش‌آزمون	پس‌آزمون	پیش‌آزمون	پس‌آزمون
مدیریت تعارض	میانگین	۶۹/۳۳	۷۴/۷۵	۶۹/۲۵	۶۹/۰۸
	انحراف معیار	۵/۳	۵/۵۷	۳/۹۳	۳/۹۸
درگیری شغلی	میانگین	۲۶/۲۵	۲۹/۰۱	۲۶/۶۷	۲۶/۸۳
	انحراف معیار	۳/۴۱	۲/۳۳	۲/۹۳	۲/۴۸

N=۲۴

جدول ۱ اطلاعات توصیفی در پیش‌آزمون و پس‌آزمون مدیریت - تعارض و درگیری شغلی در دو گروه آزمایش و کنترل را نشان می‌دهد. براساس داده‌های جدول ۱، در متغیر مدیریت تعارض میانگین و انحراف معیار در گروه آزمایش به ترتیب در پیش‌آزمون ۶۹/۳۳ و ۵/۳ و در پس‌آزمون ۷۴/۷۵ و ۵/۵۷ همچنین در گروه کنترل در پیش‌آزمون ۶۹/۲۵ و ۳/۹۳ و در پس‌آزمون ۷۴/۷۵ و ۵/۵۷ همچنین در گروه آزمایش به ترتیب در پیش‌آزمون ۲۶/۲۵ و ۳/۴۱ و در پس‌آزمون ۲۹/۰۱ و ۲/۳۳ همچنین در گروه کنترل در پیش‌آزمون ۲۶/۶۷ و ۲/۹۳ و در پس‌آزمون ۲۶/۸۳ و ۲/۴۸ بود.

جدول ۲ نتایج گزارش آزمون فرض همگنی شیب‌ها

متغیرها	مجموع مجذورات	d.f	میانگین مجذورات	F	Sig	مجذورات ا تا
گروه	۰/۰۲۲	۱	۰/۰۲۲	۰/۰۴۱	۰/۸۴۲	۰/۰۰۲
پیش‌آزمون	۱۷۰/۸۱۱	۱	۱۷۰/۸۱۱	۳۱۹/۶۱	۰/۰۰۰	۰/۹۴۱
گروه*پیش‌آزمون	۰/۷۳۳	۱	۰/۷۳۳	۱/۳۷۱	۰/۲۵۵	۰/۰۶۴
خطا	۱۰/۶۹	۲۰	۰/۵۳۴			

یافته‌های جدول ۲، نشان می‌دهد همگنی شیب‌ها با مقدار ۱/۳۷۱ $F(1,20) =$ برای درگیری شغلی معنی‌دار نشده است، لذا مفروضه همگنی شیب‌های رگرسیون برای متغیر درگیری شغلی محقق شده است. همچنین آزمون همگنی واریانس‌های لوین در متغیر مدیریت تعارض ($F= ۱/۲$ و $p= ۰/۲۸۴$) در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار شد که نتایج آن در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳ نتایج آزمون تحلیل درگیری شغلی

متغیرها	منبع تغییرات	مجموع مجذورات	d.f	میانگین مجذورات	F	Sig	مجذورات ا تا
پیش‌آزمون		۱۷۸/۲۴	۱	۱۷۸/۲۴	۳۲۷/۷۲	۰/۰۰۱	۰/۹۴
درگیری شغلی	گروه	۳۸/۵	۱	۳۸/۵	۷۰/۸	۰/۰۰۱	۰/۷۷
	خطا	۱۱/۴۲	۲۱	۰/۵۴			

شرکت کنندگان می‌باشد. به عبارتی آموزش هوش هیجانی توانسته است نمره درگیری شغلی را در شرکت کنندگان گروه آزمایش افزایش دهد. مقدار $\eta^2 = 0/77$ نیز دلیلی بر میزان اثربخشی بالای این روش بر متغیر مذکور است.

مندرجات جدول ۳ نشان می‌دهد که مقدار $F(70/8)$ و سطح معنی‌داری ($0/001$) در متغیر گروه بیانگر تفاوت بین دو گروه آزمایش و کنترل در پس‌آزمون می‌باشد. بنابراین، نتایج به‌دست آمده حاکی از کارآمدی آموزش هوش هیجانی بر درگیری شغلی

جدول ۴. نتایج گزارش آزمون فرض همگنی شیب‌ها

متغیرها	مجموع مجزورات	d.f	میانگین مجزورات	F	Sig	مجذور اتا
گروه	0/101	1	0/101	0/063	0/81	0/003
پیش‌آزمون	437/74	1	437/74	271/13	0/001	0/9
گروه*پیش‌آزمون	276	1	0/276	0/17	0/68	0/008
خطا	32/29	20	1/62			

0/05 معنی‌دار نمی‌باشد. بنابراین، واریانس دو گروه آزمایش و کنترل در متغیر مدیریت تعارض به‌طور معنی‌داری متفاوت نیستند و فرض همگنی واریانس‌ها تأیید می‌شود. با توجه به یافته‌های جدول ۴ و آزمون لوین، جهت بررسی فرضیه موردنظر، از تحلیل کوواریانس استفاده شد که نتایج آن در جدول ۵ ارائه شده است.

یافته‌های جدول ۴، نشان می‌دهد همگنی شیب‌ها با مقدار $0/17$ ، $F(1,20)$ برای مدیریت تعارض معنی‌دار نشده است. لذا، مفروضه همگنی شیب‌های رگرسیون برای متغیر مدیریت تعارض محقق شده است. همچنین آزمون همگنی واریانس‌های لوین در متغیر مدیریت تعارض ($p = 0/632$ و $F = 0/24$) در سطح

جدول ۵. نتایج آزمون تحلیل در مدیریت تعارض

متغیرها	منبع تغییرات	مجموع مجزورات	d.f	میانگین مجزورات	F	Sig	مجذور اتا
پیش‌آزمون		484/6	1	484/6	312/49	0/001	0/94
مدیریت تعارض	گروه	186/99	1	186/99	120/6	0/001	0/85
خطا		32/57	21	1/55			

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از پژوهش حاضر کارآمدی آموزش هوش هیجانی بر ارتقای مدیریت تعارض و درگیری شغلی در دانشجویان رشته مدیریت - اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور شهر تهران می‌باشد که با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان نتیجه گرفت که استفاده از آموزش هوش هیجانی بر ارتقای مدیریت تعارض و درگیری شغلی دانشجویان مؤثر است. با جستجو در پایگاه‌های علمی - پژوهشی و سایت‌های مختلف اینترنتی و جستجو در مجلات معتبر داخلی و خارجی پژوهشی در زمینه تأثیر آموزش هوش هیجانی بر مدیریت تعارض و درگیری شغلی یافت نشد اما

مندرجات جدول ۵ نشان می‌دهد که مقدار $F(120/6)$ و سطح معنی‌داری ($0/001$) در متغیر گروه بیانگر تفاوت بین دو گروه آزمایش و کنترل در پس‌آزمون است. بنابراین، نتایج به‌دست آمده حاکی از کارآمدی آموزش هوش هیجانی بر ارتقای مدیریت تعارض شرکت کنندگان می‌باشد. به عبارتی، آموزش هوش هیجانی توانسته است نمره مدیریت تعارض را در شرکت کنندگان گروه آزمایش افزایش دهد. مقدار $\eta^2 = 0/85$ نیز دلیلی بر میزان اثربخشی بالای این روش بر متغیر مذکور است.

هیجانی موجب افزایش آگاهی افراد درباره خودشان، در اثر تعامل با سایر اعضا و دریافت بازخورد از آنها می‌شود، همچنین ارتقای مهارت‌های بین فردی، اجتماعی و انطباقی افراد با محیط کمک می‌کند، این موقعیت موجب ایجاد حمایت اجتماعی برای افراد می‌شود. این حمایت براساس پژوهش‌های پیشین، عاملی مهم در حل تعارضات است. در جامعه بر این اساس هوش هیجانی، مدیریت تعارض و درگیری شغلی به‌عنوان الگویی مؤثر و کارآمد در دانشجویان به‌عنوان نیروی انسانی آینده‌ساز نهادینه شد و به جامعه سرایت نماید و در نهایت منجر به اخلاق‌مدار بودن و وظیفه‌شناسی شد و باعث جامعه‌ای سالم و بدون تنش گردد و با توجه به اهمیت نقش هوش هیجانی در پرورش استعدادها و تربیت نیروی دانشجویی کارآمد جهت ساختن آینده‌ای روشن و موفق، گام برداشت. امید است با توجه به دستاوردها و نتایج این پژوهش بتوان طرقتی پیشنهاد کرد که با شناسایی عوامل تأثیرگذار در هوش هیجانی، مدیریت تعارض و درگیری شغلی، بتوان اعمال و رفتار را به شکل هوشمندانه‌ای نظم و ترتیب و شکل داد و زمینه‌ای را فراهم کرد تا دانشجویان را به سوی یک زندگی سالم-تر و رشد یافته یاری کرد، بدیهی است در این زمینه پژوهشی انجام نگرفته و این پژوهش می‌تواند زمینه‌ساز پژوهش‌های آتی گردد و از این طریق بتوان به جامعه دانشگاهی نیز اهمیت داد و بتوان با تشخیص راه‌های ارتقای هوش هیجانی، مدیریت تعارض و درگیری شغلی در جامعه دانشگاهی آنها را به سوی توانایی استفاده از ظرفیت ادراک، کاربرد هوش هیجانی و رضایت از خود و احساس ارزشمندی، خوش‌بینی و امیدواری رهنمون ساخت. امید است آموزش هوش هیجانی و نقش آن در مدیریت تعارض و درگیری شغلی بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد تا این گنج‌های گرانبها و غنی سرلوحه کار همگان و رعایت حق و حقوق و ایجاد رضایت و موفقیت و رشد و تعالی و کمال شد. پیشنهاد می‌شود که این موضوع در در سایر مناطق کشور انجام شود. از محدودیت‌های پژوهش، اجرای جلسه‌های آموزشی هوش هیجانی و افت آزمودنی‌ها و کمبود منابع و پیشینه تحقیقاتی بود.

در بررسی‌هایی که در زمینه رابطه هوش هیجانی و متغیرهای مشابه در سازمان‌ها و ادارات صورت گرفت، پژوهش‌ها حاکی از اثربخشی هوش هیجانی بودند که می‌توان به پژوهش‌های میر هاشمی و همکاران (۱۳۸۷)، انصاری و همکاران (۱۳۸۹)، صفرزاده و همکاران (۱۳۹۰)، معافی مدنی و تیموزاده (۱۳۹۱) و افزالار (۲۰۰۲) اشاره کرد. در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت با توجه به اینکه افراد دارای هوش هیجانی بالا هیجانات منفی مانند خشم، ترس و ناکامی را کنترل و به آن جهت مثبت می‌دهند و به دلیل اینکه با خود صادق هستند از اعتمادبه‌نفس بالایی برخوردار هستند و نسبت به خود و شناخت کامل دارند و اهداف را براساس توانمندی خود انتخاب می‌کنند و به این نتیجه رسیده‌اند که کامیابی و موفقیت‌ها نتیجه تلاش خودشان می‌باشد و کمتر به دیگران مربوط است و به جای اینکه به دیگران برچسب بزنند عواطف و هیجانات خود را مرور می‌کنند و منبع کنترل آنها درونی است و موفقیت و شکست را به خودشان ربط می‌دهند و در خوشبختی و سعادت را هم برای خود و هم دیگران خواستار هستند و خوشبختی و سعادت خود را به خوشبختی و سعادت دیگران گره می‌زنند که می‌توان گفت که هوش هیجانی بالا می‌تواند در مدیریت تعارض مؤثر باشد (انصاری و همکاران، ۱۳۸۹). همچنین می‌توان گفت افرادی که دارای هوش هیجانی بالا هستند وظایف خود از جمله برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، هدایت، کنترل، تعامل و روابط حسنه در کار را دستور کار خود قرار می‌دهند که در درگیری شغلی مؤثر است. هرچه هوش هیجانی بالاتر باشد ادراک هیجانی فرد هم افزایش می‌یابد و این سطح از ادراک با افزایش قدرت ارزیابی محرک‌های محیطی و بالابردن توان برقراری روابط عاطفی و ابراز همدلی، کنش‌وری سازمان‌یافته فرد را افزایش می‌دهد که این وضعیت زمینه برقراری روابط اجتماعی سالم و موفق را فراهم می‌سازد و در مدیریت تعارض و درگیری شغلی مؤثر است. هوش هیجانی می‌تواند به افراد کمک کند تا وقایع منفی را به شیوه مثبت و متفاوتی ارزیابی نماید؛ بنابراین، هوش هیجانی حس قوی‌تری را ایجاد می‌نماید که از این راه به سازگاری و کاهش تعارضات کمک می‌کند. هوش

منابع

سلامت روان. مجله روان‌پزشکی و روان‌شناسی بالینی ایران، ۱۳(۲)، ۱۵۸-۱۶۵.

اسماعیلی، محمد؛ احدی، حسن؛ دلاور، علی و شفیع‌آبادی، عبدالله (۱۳۸۶). تأثیر آموزش مولفه‌های هوش هیجانی بر

- کارکنان. *مجله سلامت اجتماعی مجله مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی موثر بر سلامت*، ۲(۴)، ۲۶۶-۲۷۴.
- صفرزاده، حسین؛ کمالی، کامل و بنکدارمازندرانی، نازنین (۱۳۹۰). تاثیر هوش هیجانی کارکنان بر اثربخشی بازاریابی. *مجله مدیریت کسب و کار*، ۳(۱۱)، ۱۸۰-۲۰۳.
- طبری، محبتی و قربانی، مهرناز (۱۳۸۸). نقش هوش هیجانی بر شیوه تصمیم‌گیری مدیران. *فصلنامه مدیریت*، ۶(۱۶)، ۳۰-۴۶.
- گل پرور، محسن؛ واتقی، زهرا؛ مصاحبی، محمدرضا و جوادیان، زهرا (۱۳۹۱). کارکردهای تعارض بین‌فردی و مدیریت تعارض در پیوند میان استرس و فرسودگی با پرخشگری. *مجله روانشناسی معاصر*، ۷(۲)، ۶۱-۷۲.
- معافی مدنی، سید مهدی و تیمورزاده، ولی (۱۳۹۱). رابطه هوش هیجانی با درگیری شغلی در مدیریت آینده. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت*، ۳(۹۷)، ۶۵-۷۴.
- میرهاشمی، مالک؛ پاشاشریفی، حسن و ثابتی، شیما (۱۳۸۷). رابطه‌ی هوش هیجانی با درگیری شغلی پرستاران. *مجله اندیشه و رفتار*، ۳(۹)، ۱۷-۲۶.
- میکائیلی‌منیع، فرزانه؛ احمدی‌خوبی، شاهپور و زارع، احمد (۱۳۹۰). بررسی مقایسه‌ای اثربخشی آموزش سه مهارت‌زندگی بر سلامت عمومی دانشجویان سال اول. *دانشگاه علوم پزشکی مازندران*، ۲۱(۸۵)، ۱۲۷-۱۳۷.
- Afzular, R. (2002). A model of emotional intelligence and conflict management strategies, a study in seven countries. *Interantional journal of organizational analysis*, 10(4), 302-326.
- Bar-on, R. (2000). *The Handbook of Emotional Intelligence*; To Ssey-Bass, While Company, Sanfrancisco.
- Bar-on, R. (1997). A Measure of Emotional and Social Intelligence in Chicago. *Canadian Journal of Behavioral Science*, 18, 123- 137.
- Chan, D.W. (2005). Emotional intelligence, social coping and psychological, distress among Chinese gifted students in Hong Kong. *High Ability Studies*, 16, 78-163.
- Cohen, A. (1995). An examination of the relationships between work commitment and nonwork domains. *Human Relations*, 48, 239 - 263.
- Cohen, M. (2004). When it comes to negotiating business conflict. Saved From: [http://Boston, bizjournals.com/Boston/Stories](http://Boston.bizjournals.com/Boston/Stories).
- De Dreu, C. K. W., Evers, A., Beersma, B., Kluwer, E. S. & Nauta, A. (2001). A theory based measure of conflict management
- امیدی‌ارجنگی، صدیقه؛ کردنوقایی، رسول و قربعلی، اکرم (۱۳۹۲). تاثیر آموزش هوش هیجانی بر تقویت هوش هیجانی دانش‌آموزان دختر آموزش ابتدایی. *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۱۴(۱)، ۵-۱۳.
- انصاری، منوچهر؛ روشن‌دل‌اربطانی، طاهر و علی‌پور، طیبه (۱۳۸۹). نقش هوش هیجانی کتابداران در اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی (پیام کتابخانه)*، ۱۶(۳)، ۳۹-۵۷.
- جفره، منوچهر و باباییک، ربابه (۱۳۸۹). استراتژی‌های مدیریت تعارض و ساختار سازمانی. *فصلنامه مدیریت کسب‌وکار*، ۶(۲)، ۱۸۹-۲۱۳.
- جهانیان، رمضان (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مدیریت تعارض در مدیران. *فصلنامه مدیریت*، ۸، ۸-۱.
- حسن‌زاده، رمضان (۱۳۸۶). *انگیزش و هیجان*. تهران: انتشارات ارسباران.
- خنیفر، حسین؛ مقیمی، سیدمحمد؛ جندقی، غلامرضا؛ طاهری، فاطمه و سیار، ابوالقاسم (۱۳۸۸). شناخت شخصیت مدیران؛ لازمه مدیریت رفتار سازمانی (مطالعه موردی مدل پنج عاملی شخصیت (Big-5) در دانشگاه علوم پزشکی قم). *مدیریت سلامت*، ۱۲(۳۷)، ۲۷-۳۷.
- شیربیم، زهرا؛ سودانی، منصور و شفیع‌آبادی، عبدالله (۱۳۸۷). اثربخشی مهارت‌های مدیریت استرس بر سلامت روان دانشجویان. *اندیشه و رفتار*، ۲(۸)، ۷-۱۸.
- صافی، محمدحسین؛ محمدی، فریما و کلاهی، علی‌اصغر (۱۳۹۴). رابطه رضایت شغلی با مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی

- strategies in the workplace. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 645-668.
- Fernandez-Brocal, P. & Extremera, N. (2006). Emotional intelligence as predictor of mental, social and physical health in university students. *The Spanish Journal of Psychology*, 1, 45-51.
- Ghaderi, K. & Mahdeyeh, O. (2016). On the examination of relationship between personality and conflict management style)Case study: Staffs of the Province of Kurdistan's Government offices). *World Scientific News*, 52, 81-92.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligences: The Theory in Practice*; Newyourk: Basic Book.
- Hafer, J. C. & Martin, T. N. (2006). Job Involvement or Affective Commitment: A Sensitivity Analysis study of Apathetic Employee Mobility. Institute of Behavioral and Applied Management. September 1. University of Nebraska at Omaha.
- Hasanvand, B. & Khaledian, M. (2012). The Relationship of Emotional Intelligence with Self-esteem and Academic Progress. *International Journal of Psychology and Behavioral Sciences*, 2(6), 231-236.
- Kirk, B.A., Schutte, N.S. & Hine, D.W. (2008). Development and preliminary validation of an emotional self-efficacy scale. *Personality and Individual Differences*, 45(5), 432-436.
- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997). What is emotion intelligence? In: Salovey P, Sluyter D.J, editors. *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. New York: Basic Books.
- Palmer, A. (2005). *Principles of services marketing*, McGraw Hill, Great Britain, 3th ed. pp, 211-785.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez – Roma, V. & Bakker, A. B. (2002). The measurement of Engagement and burnout: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness studies*, 3, 71 – 92.
- Schaufeli, W. B., Taris, W. & Van Rhenen, W. (2008). Work a holism, burnout and engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well- being? *Applied Psychology: An International Review*, 57, 173 – 203.