

نقش هوش هیجانی کتابداران در اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض

منوچهر انصاری

استادیار گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه تهران
mansari@ut.ac.ir

طاهر روشندل اربطانی

استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه تهران
arbatani@ut.ac.ir

طیبه علیپور (نویسنده مسئول)

کارشناس ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه تهران
sh_talipour@yahoo.com
تاریخ دریافت: ۱۳۸۹/۳/۲۵؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۸۹/۷/۱۴

چکیده

هدف: هدف از انجام این پژوهش بررسی نقش هوش هیجانی کتابداران در اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض است.

روش: پژوهش حاضر از نظر هدف، در زمره پژوهش‌های کاربردی و از نظر روش جمع‌آوری داده‌ها، توصیفی می‌باشد و از جمله طرح‌های همبستگی محسوب می‌شود. داده‌های مورد نیاز به کمک ابزار پرسشنامه گردآوری شده است. برای سنجش EQ از «آزمون هوش هیجانی برادبری و گریوز» و برای بررسی «وضعیت سبک‌های استراتژی‌های مدیریت تعارض» از پرسشنامه ارائه شده توسط پوتنام و ویلسون استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کتابداران مرد و زن شاغل در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران می‌باشد که به روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای تعداد ۱۰۰ نفر به‌عنوان گروه نمونه در نظر گرفته شد. برای تجزیه و تحلیل آماری علاوه بر شاخص‌های آمار توصیفی و جداول و نمودارهای فراوانی، از آزمون معناداری ضریب همبستگی پیرسون و آزمون t مستقل، آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه (ANOVA) و رگرسیون چندگانه (گام به گام) استفاده شد.

یافته‌ها: بر اساس نتایج حاصله، اتخاذ استراتژی راه‌حل‌گرایی در کارکنان دارای هوش هیجانی بالا، به طور معناداری بیش از کارکنان دارای هوش هیجانی پایین می‌باشد ($P < 0/001$) اما این تفاوت در استراتژی‌های عدم مقابله و کنترل مشاهده نشد.

اصالت/ارزش: نتایج این پژوهش می‌تواند زمینه آموزش مؤثر کتابداران کتابخانه‌های عمومی را فراهم نموده و نیز در انتخاب افراد مناسب‌تر برای شغل کتابداری مفید باشد.

کلیدواژه‌ها: هوش هیجانی، مدیریت تعارض، کتابدار، کتابخانه عمومی

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی

فصلنامه علمی - پژوهشی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، (شایا): ۷۸۳۸-۱۰۲۷ نمایه شده در ISC

دوره ۱۶، شماره ۳، پیاپی ۶۲، پانز ۱۳۸۹ از صفحه ۳۹ تا صفحه ۵۷

مقدمه

امروزه نیروی انسانی مهم‌ترین دارایی سازمان‌ها و مبنای مزیت رقابتی محسوب می‌شود و همکاری و همدلی این منبع ارزشمند مهم‌ترین عامل موفقیت همه سازمان‌ها محسوب می‌شود. از طرف دیگر به دلیل پیچیدگی ارتباطات سازمانی، تعامل بین کارکنان (عمل و عکس‌العمل) و وابستگی کارکنان به یکدیگر و تعارض ناشی از آن در زندگی فردی و سازمانی امروز اجتناب‌ناپذیر می‌باشد و لذا با توجه به تفاوت اندیشه، نگرش و باورهای کارکنان، «تعارض» جزء اجتناب‌ناپذیر زندگی سازمانی امروز شده است. تعارض نتیجه اختلاف نظر در رسیدن به هدف‌های سازمان است. باید توجه داشت که «تعارض» می‌تواند خلاقیت بیشتر و نوآوری و تغییر را ترویج دهد یا آن‌که باعث ائتلاف انرژی و منابع سازمان شود. بدیهی است در دنیای پیچیده کنونی، سازمان‌هایی در عرصه رقابت موفق‌ترند که بتوانند از فرصت‌های پیش‌رو، به بهترین نحو استفاده کنند. از همین رو توانائی هدایت و کنترل پدیده تعارض در سازمان‌ها از مهمترین مهارت‌های مورد نیاز مدیران است.

امروزه، نیروی انسانی اصلی‌ترین سرمایه سازمان‌ها و ملاک مزیت رقابتی آن می‌باشد و همکاری و همدلی این منبع ارزشمند مهمترین عامل کلیدی موفقیت همه سازمان‌هاست. این امر مستلزم کارکنان و مدیرانی است که انطباق‌پذیر بوده و با تغییرها سازگار شوند و از آن‌جا که انسان‌ها در برخورد با موقعیت‌های مختلف زندگی روزمره به شیوه‌هایی گوناگون عمل می‌کنند، دانشمندان نوع خاصی از توانایی بشر برای حل مسائل و غلبه بر مشکلات را مورد توجه قرار دادند و آن‌را یکی از زیربناهای اصلی در تعاریف انجام شده از هوش منظور کردند. در این زمینه، «هوش هیجانی» یکی از مؤلفه‌هایی است که تا حد زیادی بر روابط و تعاملات درون سازمان تأثیرگذار است و به گفته گلمن (۲۰۰۵) شرط حتمی موفقیت سازمان می‌باشد.

از آنجا که استفاده صحیح و مؤثر از تعارض موجب بهبود عملکرد و ارتقاء سطح موفقیت سازمان و بروز نابجای آن موجب کاهش عملکرد و ایجاد کشمکش و تشنج در سازمان می‌شود و به دلیل آن که استفاده مؤثر از تعارض مستلزم شناخت و درک کامل ماهیت آن و همچنین علل خلق‌کننده و کسب مهارت در اداره و کنترل آن است و بر طبق تعریف گلمن^۱، (۱۳۸۰) از هوش هیجانی^۲ که مشتمل بر پنج حوزه اصلی آگاهی از هیجان‌های خود، مدیریت هیجان‌ها،

1. Goleman 2. Excite Quotient (EQ)

خودانگیزی، شناسایی هیجان‌ها در دیگران و اداره روابط و تعاملات است، لذا به نظر می‌آید که هوش هیجانی در مدیریت تعارض و اتخاذ استراتژی‌های متناسب آن در بین کتابداران نقش مؤثری دارد. با توجه به توضیحات فوق مسأله این است که هوش هیجانی چه نقشی در مدیریت تعارض داشته و اصولاً آیا رابطه‌ای بین هوش هیجانی و مولفه‌هایش با استراتژی‌های مدیریت تعارض وجود دارد؟ این پژوهش از زاویه‌ای دیگر به بررسی مقوله هوش هیجانی و مدیریت تعارض پرداخته است. در این راستا، وجود یا نبود و همچنین نوع و میزان رابطه هوش هیجانی و ویژگی‌های جمعیت‌شناختی با استراتژی‌های مدیریت تعارض (استراتژی عدم مقابله، استراتژی راه‌حل‌گرایی و استراتژی کنترل) در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران بررسی شد.

اهمیت و ضرورت پژوهش

به دلایل مختلف بین افراد و گروه‌ها تعارض پیش می‌آید. تفاوت‌های ادراکی، شخصیتی، اعتقادی، سیاسی و مانند آن از یک طرف و استنباط‌های مختلف درباره هدف‌های فرد، سازمان و جامعه از سوی دیگر، در محیط‌های کار دسته جمعی تعارضات گوناگونی ایجاد می‌کند. مدیریت اصولی تعارض، تضادهای سازمانی را در راستای اهداف سازمانی قرار می‌دهد و با به کارگیری شیوه‌های مناسب از جنبه‌های غیرکارایی آن می‌کاهد. مدیران آشنا با این زمینه می‌توانند ماهیت، ویژگی‌ها و موقعیت تعارض‌های مختلف را شناسایی کنند، شرایط و علل بروز یا تشدید آنها را تشخیص دهند و کنترل کنند، تعارض را پیش‌بینی نمایند و از بروز تعارض‌های زیان‌آور جلوگیری کنند، شیوه مناسب برای حل و کنترل تعارض را برگزینند، اختلاف نظرها را به مسیر سازنده و خلاق سوق دهند و با درک و آگاهی لازم و با نگرش مناسب و عملکرد آگاهانه خود، بازدهی و بهره‌وری سازمان را افزایش دهند. حتی برخی معتقدند که دانش اینکه چگونه تعارضات خود را مدیریت کنید به اندازه اینکه بدانید چگونه بخوانید، بنویسید و صحبت کنید مهم است (مؤسسه آلدنلند پیس^۱، ۲۰۰۲). مدیریت تعارض فرایند برنامه‌ریزی است برای پرهیز از تعارض در جایی که امکان بروز آن وجود دارد و سازماندهی آن برای حل تعارض، جایی که رخ می‌دهد (اسلوکام^۲، ۲۰۰۲).

همچنین نظریه هوش هیجانی که به چگونگی سازگاری و موفقیت افراد در موقعیت‌های

1. Aland Islands Peace Institute

2. Slocum

زندگی اشاره دارد حوزه وسیعی از توانایی‌های مرتبط با شناخت و به کارگیری هیجانات را توجیه می‌کند و اظهار می‌دارد که هوش هیجانی در عملکرد روزانه اغلب، مهم‌تر از هوش عمومی^۱ است. این نوع هوش، موسوم به هوش هیجانی، بر اساس نظریات روانشناسانی همچون گاردنر^۲، بار-اون^۳، سالوی^۴، مایر^۵ و گلنن شکل گرفته است.

با افزایش ارتباطات جهانی، شکل‌گیری جوامع اطلاعاتی و تداوم فرایند جهانی شدن، «اطلاعات و اطلاع‌رسانی» جایگاه ویژه‌ای پیدا می‌کند. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی نخستین نهادها و مراکزی هستند که به‌طور مستقیم به گردآوری، سازماندهی و اشاعه اطلاعات در اشکال مختلف پرداخته و خود را با تغییرات زمان سازگار نموده‌اند. لذا با توجه به اهمیت موضوع مدیریت تعارض و همچنین هوش هیجانی در ارتقاء و بهبود تعاملات و ایفاء نقش کتابداران کتابخانه‌های عمومی، ضرورت این پژوهش آشکار می‌شود.

پیشینه

بر اساس بررسی‌های پژوهشگران، در زمینه نقش و تأثیر هوش هیجانی بر استراتژی‌های مدیریت تعارض کتابداران کتابخانه‌های عمومی، پژوهش‌های اندکی صورت گرفته است. با این وجود، نظر به تحقیقات تقریباً مشابه با موضوع تحقیق حاضر در حوزه‌های دیگر، به بعضی آثار منتشر شده در این زمینه اشاره می‌شود.

فهم‌دوین (۱۳۸۴) در بررسی رابطه هوش عاطفی (هیجانی) با مدیریت تعارض بین مدیران آموزشی و اجرایی دانشکده‌های منتخب تربیت بدنی، به این نتیجه رسید که بین هوش هیجانی و انتخاب راهبرد کنترل همبستگی معنادار منفی، بین هوش هیجانی و انتخاب راهبرد راه حل‌گرایی همبستگی معنادار مثبت، و بین هوش هیجانی با راهبرد عدم‌مقابله عدم همبستگی وجود دارد. مطالعات وی نشان می‌دهد که هوش هیجانی با استراتژی عدم‌مقابله رابطه‌ای معنادار ندارد. البته قابل پیش‌بینی است که استفاده از استراتژی عدم‌مقابله با هوش هیجانی رابطه‌ای نداشته باشد چرا که افراد دارای هوش هیجانی بالا در مواجهه با فشار روانی انعطاف نشان می‌دهند و خودبرانگیختگی بالایی دارند.

همچنین براساس یافته‌های پژوهش مذکور، هوش هیجانی رابطه معناداری با استراتژی

1. Intelligence Quotient (IQ)

2. Gardner

3. Bar-on

4. Solvey

5. Mayer

راه‌حل‌گرایی دارد. افزالار^۱، (۲۰۰۲) و آشکان (۱۳۸۳) نیز این یافته را تأیید نموده‌اند. سالوی^۲ و مایر^۳ (۱۹۹۰) معتقدند که هوش هیجانی عبارت است از توانایی آگاهی، تشخیص و تفکیک احساسات خود و دیگران و استفاده از دانش هیجانی در جهت هدایت تفکر خود در ارتباطات فردی. افراد دارای هوش هیجانی بالا برای رسیدن به اهداف، همکاری اثربخش‌تری با دیگران دارند.

براساس یافته‌های افزالار (۲۰۰۲) و فهیم‌دوین (۱۳۸۴) هوش هیجانی رابطه منفی معناداری با استراتژی کنترل دارد. آشکان (۱۳۸۳) نیز این یافته را تأیید نموده است. گلמן (۱۳۸۰) نشان داد که مدیری که از هوش هیجانی بیشتری برخوردار است و از نظر فنی تجربیات لازم را دارد، با آمادگی بیشتری به رفع تعارض‌ها در سازمان خواهد پرداخت. بارساد^۴، (۲۰۰۰) معتقد است که گسترش عواطف مثبت در داخل گروه‌ها موجب افزایش مشارکت و کاهش تعارض در گروه می‌شود. بر-اساس یافته‌های ترابی، اکبری و عرب (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان «راهبردهای مدیریت تعارض در بین مدیران بیمارستان‌های استان لرستان»، بین سبک‌های مدیریت تعارض و ویژگی‌هایی از قبیل جنسیت، سابقه کار، وضعیت تأهل و رشته‌های تحصیلی ارتباط معناداری یافت نشد.

افزالار (۲۰۰۲) در زمینه ارتباط هوش هیجانی و راهبردهای مدیریت تعارض در هفت کشور مختلف به این نتیجه رسید که بین هوش هیجانی و راهبرد راه‌حل‌گرایی رابطه معنی‌دار مثبت و با راهبرد کنترل و عدم‌مقابله رابطه معنی‌دار منفی وجود دارد.

آشکان (۱۳۸۳) در بررسی رابطه هوش هیجانی مدیران مدارس و سبک‌های مدیریت تعارض به این نتیجه رسید که بین هوش هیجانی و سبک همکاری همبستگی مثبت و بین هوش هیجانی و سبک عدم‌مقابله و کنترل همبستگی منفی وجود دارد. همچنین بین هوش هیجانی و سابقه کار مدیران همبستگی منفی مشاهده شد.

پرسش‌های اساسی

۱. آیا مؤلفه‌های هوش هیجانی بر اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض تأثیر معنادار دارند؟
۲. آیا بین استراتژی‌های مدیریت تعارض در گروه‌های جمعیت‌شناختی مختلف تفاوت معناداری وجود دارد؟

1. Afzular 2. Solvey 3. Mayer 4. Barsade

تعاریف عملیاتی

هوش هیجانی: هوش هیجانی را توانایی بازشناسی و اداره هیجان‌ها در ارتباطات اجتماعی دانسته که توسط آن فرد قادر خواهد بود که مسائل خویش را حل کند. همچنین، در مدیریت هیجان به چگونگی اداره کردن هیجان‌های خود و دیگران تأکید می‌شود (قهرمانی، ۱۳۸۲). مایر و سالووی با طرح مفهوم هوش هیجانی طی سال‌های (۱۹۹۰-۱۹۹۳) که بر پایه نظریه گاردنر^۱ درباره استعدادهای فردی شکل گرفته بود، هوش هیجانی را نوعی از هوش اجتماعی و شامل چهار مؤلفه اساسی دانستند که به ترتیب زیر از پایین‌ترین تا عالی‌ترین سطح مرتب شده‌اند: دریافت و ابراز هیجان‌ها، جذب هیجان‌ها در تفکر یا همان تسهیل هیجانی تفکر، فهم هیجان‌ها، و تنظیم مدبرانه هیجان‌ها (زارعان و همکاران، ۱۳۸۶). گلמן (۲۰۰۰) هوش هیجانی را واجد پنج حوزه اصلی برشمرد: ۱. آگاهی از هیجان‌های خود ۲. مدیریت هیجان‌ها ۳. خودآنگیزی ۴. شناسایی هیجان‌ها در دیگران ۵. اداره روابط. هوش هیجانی در یک مدل دیگر توسط بارآن^۲ (۱۹۹۷) به صورت مجموعه‌ای از توانایی‌ها، کفایت‌ها و مهارت‌های غیرشناختی تعریف شده که توانایی‌های فرد برای کسب موفقیت در مقابله با فشارهای محیطی را تحت تأثیر قرار می‌دهند (پارسا، ۱۳۷۸). در تحقیق حاضر، هوش هیجانی عبارت است از توانایی آگاهی، تشخیص و تفکیک احساسات خود و دیگران و استفاده از دانش هیجانی در جهت هدایت تفکر خود در ارتباطات میان فردی.

تعارض: تعارض و تضاد نزاع، مشاجره یا تقابل نیروهای موجود بین نیازهای اولیه و نیازهای معنوی، مذهبی و اخلاقی و از طرفی ناسازگاری طرز فکر و تصورات بین دو نفر یا بیشتر را توضیح می‌دهد (بیگزاد و شفائی، ۱۳۸۷). تعارض از نظر مارچ و سایمون به عنوان شکست و ناکامی در مکانیزم‌های استاندارد تصمیم‌گیری دانسته شده، به طوریکه به واسطه آن فرد یا گروه به هنگام انتخاب یک راه حل عملی جهت اقدام دچار اشکال می‌شود. تعارض از نظر والتون و مک کرسی^۳ نیز تعامل عمدی و آگاهانه دو یا چند واحد پیچیده اجتماعی که برای تعریف یا بازشناسی شرایط وابستگی و به هم مرتبط بودن خود در تلاش و تکاپو هستند، تعریف شده است (فانی و عرب کلمری، ۱۳۸۴). همچنین تعارض فراگردی است که شخص در آن به طور عمدی

1. Gardner

2. Bar-on

3. Walton & McKersie

تلاش می‌کند تا مانع موفقیت فرد دیگر شود (کاظم‌پور، ۱۳۸۴). همچنین تعارض فرایندی است که در آن فردی درمی‌یابد که شخص دیگری به‌طور منفی روی آن چیزی که او تعقیب می‌کند تأثیر گذاشته است (رضائیان، ۱۳۸۰). تعارض در تحقیق حاضر نزاع، مشاجره یا تقابل نیروهای موجود بین نیازهای اولیه و نیازهای معنوی، مذهبی و اخلاقی، و از طرفی ناسازگاری طرز فکر و تصورات بین دو نفر یا بیشتر را توضیح می‌دهد.

مدیریت تعارض: مدیریت تعارض شیوه‌ای است که تعارض‌های سازمانی را در خدمت به اهداف سازمان قرار می‌دهد، از جنبه غیرکاربردی آن می‌کاهد و به جنبه‌های کارکردی آن می‌افزاید (جونز و دیگران^۱، ۲۰۰۰). مدیریت تعارض عمل شناسایی و اداره تعارض با یک شیوه معقول، عادلانه و کاراست و به تعبیری دیگر مدیریت تعارض عبارت از شناخت و بررسی تضادها در یک موقعیت معقول و قابل پیش‌بینی، به‌صورت منصفانه و به روش مؤثر است. مدیریت تعارض عبارت از فرایند برنامه‌ریزی برای پرهیز از تعارض در جایی که ممکن است و سازماندهی آن برای حل تعارض در جایی که رخ می‌دهد، می‌باشد (وکیل، ۱۳۸۶). نکته مهم در اینجا این است که هر چند تعارض امری اجتناب‌ناپذیر است و به دلیل متفاوت بودن اهداف، ارزش‌ها و عقاید به وجود می‌آید، ولی می‌توان آن را هدایت و به حداقل رساند و حل کرد (ارفورت^۲، ۲۰۰۲). «پوتنام و ویلسون^۳، (۱۹۸۷) پنج شیوه برای مدیریت تعارض را مورد شناسایی قرار داده‌اند. آنها در تحقیق میدانی خود این پنج شیوه را در درون سه استراتژی به شرح زیر قرار داده‌اند:

الف) استراتژی عدم مقابله که شامل شیوه‌های اجتناب و تطبیق (سازش) می‌شود.

ب) استراتژی راه‌حل‌گرایی که شامل شیوه‌های همکاری و مصالحه می‌باشد.

ج) استراتژی کنترل: این استراتژی با شیوه رقابتی یکسان است (مقیمی، ۱۳۸۶).

منظور از مدیریت تعارض در تحقیق حاضر، شیوه‌ای است که تعارض‌های سازمانی را در خدمت اهداف سازمان قرار می‌دهد و از جنبه غیرکارکردی آن می‌کاهد و به جنبه‌های کارکردی آن می‌افزاید. به عبارت دیگر مدیریت تعارض عمل شناسایی و اداره تعارض با یک شیوه معقول، عادلانه و کاراست که از طریق سه استراتژی عدم مقابله، راه‌حل‌گرایی و کنترل انجام می‌پذیرد.

1. Jones, Gareth; George, Jennifer & Hill

2. Erfurt (www.aftab.ir/articles)

3. Putnam and Wilson

کتابداران: منظور از کتابداران، شاغلان در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور هستند که طبق حکم کارگزینی، پست سازمانی آنها کتابدار است.

روش پژوهش

این تحقیق که به منظور ارتباط بین هوش هیجانی با استراتژی‌های مدیریت تعارض کتابداران شهر تهران انجام شده است از نظر هدف در زمره پژوهش‌های کاربردی و از نظر روش جمع‌آوری داده‌ها، توصیفی می‌باشد و از جمله طرح‌های همبستگی محسوب می‌شود.

این تحقیق در پائیز و زمستان سال ۱۳۸۸ در ۱۲۷ کتابخانه عمومی مستقر در سطح شهر تهران انجام شد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کتابداران مرد و زن شاغل در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران ($N=364$) می‌باشد که به تفکیک جنسیت ۱۲۲ نفر مرد و ۲۴۲ نفر زن در آن حضور داشتند. برای نمونه‌گیری با توجه به ماهیت پژوهش حاضر که از نظر روش جمع‌آوری داده‌ها، در زمره تحقیقات توصیفی است، ضمن رعایت کفایت n در تحقیقات همبستگی و حداقل تعداد نمونه در این تحقیقات (دلاور، ۱۳۸۶)، تعداد ۱۰۰ نفر به روش تصادفی خوشه‌ای از میان کلیه کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران به تصادف انتخاب شد و ضمن رعایت نسبت تعداد کتابداران زن و مرد در تعیین حجم گروه نمونه، ۶۴ زن و ۳۶ مرد به عنوان گروه نمونه در نظر گرفته شدند. لازم به ذکر است که با توجه به احتمال افت آزمودنی‌ها بر اثر عواملی مانند بی‌میلی در پاسخگویی به سؤالات، کتابداران بیشتری در نمونه‌گیری شرکت داده شدند.

داده‌های مورد نیاز به کمک ابزار پرسشنامه گردآوری شد. برای سنجش هوش هیجانی (EQ) از «آزمون هوش هیجانی برادبری و گریوز»^۱ (۱۳۸۸) استفاده شد. از پرسشنامه ارائه شده توسط پوتنام و ویلسون برای بررسی وضعیت سبک‌های استراتژی‌های مدیریت تعارض استفاده گردید. برای تعیین اعتبار، ضرایب اعتبار به‌دست آمده از دو نوبت اجرا در کشورمان برای هوش هیجانی ۰/۹۰ و برای چهار مهارت خودآگاهی ۰/۷۳، خود مدیریتی ۰/۸۷، آگاهی اجتماعی ۰/۷۸ و مدیریت رابطه ۰/۷۶ گزارش شده است. به‌علاوه در پژوهشی دیگر آزمون در گروه ۲۸۴ نفری دیگر (۱۴۵ پسر و ۱۳۹ دختر) اجرا شده و ضریب اعتبار آن با استفاده از آلفای کرونباخ برای گروه‌های پسر و دختر و کل گروه ۰/۸۸ به‌دست آمده است. همچنین همبستگی همه سؤالات با

1. Travis Brad berry & Jean Greaves

کل آزمون مثبت و معنی‌دار می‌باشد (گنجی، ۱۳۸۴). برای تعیین اعتبار پرسشنامه (در مرحله پیش آزمون ۱۰ نفر) از ضریب آلفای کرونباخ در جامعه مورد تحقیق (کتابداران شهر تهران) استفاده شد که میزان آلفا ۰/۷۹ (عددی بزرگ‌تر از ۰/۷) استخراج شد. همچنین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نیز با استفاده از فرم اطلاعات فردی به‌دست آمده است.

یافته‌های پژوهش

پیش از بررسی سؤالات پژوهش به این موضوع می‌پردازیم که آیا میزان استفاده از استراتژی‌های کنترل، راه‌حل‌گرایی و عدم مقابله بین اعضای گروه نمونه متفاوت است؟ برای پاسخ به این سؤال از آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه (ANOVA) استفاده شده است.

جدول ۱. بررسی تفاوت استفاده از استراتژی‌های مدیریت تعارض به کمک تحلیل واریانس یک‌راهه (ANOVA)

منابع تغییر	مجموع مجدورات	Df	میانگین مجدورات	F	ضریب معناداری
بین گروهی	۷۸/۵۲	۲	۳۹/۲۶	۷۵	<۰/۰۰۱
درون گروهی	۲۵۴/۸۷	۲۹۷	۰/۸۶	۴۵	
کل	۳۳۳/۳۹	۲۹۹			

همانطور که در جدول فوق مشاهده می‌شود، میزان استفاده از استراتژی‌های مدیریت تعارض با یکدیگر تفاوت معناداری دارند. برای بررسی دقیق‌تر این تفاوت‌ها، از آزمون تعقیبی توکی استفاده شده که در جدول ۲ ارائه گردیده است.

جدول ۲. آزمون تعقیبی توکی در بررسی تفاوت استفاده از استراتژی‌های مدیریت تعارض

متغیر اول	متغیر دوم	تفاوت میانگین‌ها	خطای انحراف میانگین	ضریب معناداری
عدم مقابله	راه حل‌گرایی*	-۱/۰۶	۰/۱۳۱	<۰/۰۰۱
	کنترل	۰/۰۴	۰/۱۳۱	۰/۹۴۰
راه حل‌گرایی	عدم مقابله*	۱/۰۶	۰/۱۳۱	<۰/۰۰۱
	کنترل*	۱/۱۱	۰/۱۳۱	<۰/۰۰۱
کنترل	عدم مقابله	-۰/۰۴	۰/۱۳۱	۰/۹۴۰
	راه حل‌گرایی*	-۱/۱۱	۰/۱۳۱	<۰/۰۰۱

براساس نتایج جدول ۲، میانگین استفاده از استراتژی مدیریت تعارض مبتنی بر راه‌حل‌گرایی

در بین کارکنان از استراتژی‌های کنترل و عدم‌مقابله بیشتر می‌باشد و این تفاوت از نظر آماری نیز معنادار است ($P < 0/001$) اما میان استراتژی‌های کنترل و عدم‌مقابله تفاوتی مشاهده نشد. پرسش اول: آیا مؤلفه‌های هوش هیجانی بر اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض تأثیر معنادار دارند؟ در این بخش ابتدا به بررسی تفاوت کارکنان دارای هوش هیجانی بالا و کارکنان دارای هوش هیجانی پایین از نقطه‌نظر اتخاذ استراتژی مدیریت تعارض پرداخته می‌شود. به این منظور، کارکنان از نظر سطح هوش هیجانی به دو گروه بالا و پایین تقسیم شدند. سپس، به کمک آزمون t مستقل، افراد این دو گروه از نظر اتخاذ استراتژی‌های مختلف مدیریت تعارض (استراتژی عدم‌مقابله، استراتژی راه‌حل‌گرایی، استراتژی کنترل) مقایسه شدند.

جدول ۳. مقایسه اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض در افراد دارای هوش هیجانی بالا و پایین

استراتژی	هوش هیجانی	میانگین	انحراف معیار	N	df	t	Sig
عدم‌مقابله	پایین	۳/۹۴	۰/۹۵	۳۰	۷۰	۰/۱۱	۰/۹۰۹
	بالا	۳/۹۱	۰/۹۱	۴۲			
راه‌حل‌گرایی	پایین	۴/۶۰	۰/۷۷	۳۰	۷۰	-۳/۴۸**	۰/۰۰۱
	بالا	۵/۲۳	۰/۷۶	۴۲			
کنترل	پایین	۳/۶۶	۱/۰۷	۳۰	۷۰	-۰/۵۷	۰/۵۶۹
	بالا	۳/۸۱	۱/۱۰	۴۲			

** $p < 0/01$ و * $p < 0/05$

همانطور که در جدول ۳ دیده می‌شود، افراد دارای هوش هیجانی بالا صرفاً در اتخاذ استراتژی راه‌حل‌گرایی با افراد دارای هوش هیجانی پایین تفاوت دارند؛ به‌نحوی که اتخاذ استراتژی راه‌حل‌گرایی در کارکنان دارای هوش هیجانی بالا به‌طور معناداری بیش از کارکنان دارای هوش هیجانی پایین می‌باشد ($P < 0/001$) اما این تفاوت در استراتژی‌های عدم‌مقابله و کنترل مشاهده نمی‌شود.

در ادامه برای بررسی بیشتر این موضوع به کمک تحلیل رگرسیون چندگانه به بررسی نقش مؤلفه‌های هوش هیجانی در اتخاذ استراتژی‌های عدم‌مقابله، راه‌حل‌گرایی و کنترل پرداخته شده است. در این مرحله، مؤلفه‌های هوش هیجانی (شناخت هیجان خود، مدیریت هیجان خود، شناخت هیجان دیگران، مدیریت هیجان دیگران) متغیر پیش‌بین و استراتژی‌های مدیریت تعارض متغیر ملاک می‌باشند. در این راستا ابتدا نقش مؤلفه‌های هوش هیجانی در اتخاذ استراتژی عدم‌مقابله بررسی شده است.

جدول ۴. تحلیل رگرسیون استراتژی عدم مقابله بر اساس مؤلفه‌های هوش هیجانی

متغیرهای وارد شده به معادله	B	β	R	ضریب تبیین (R^2)	نسبت t	سطح معناداری
شناخت هیجان خود	۰/۰۰۸	۰/۰۶۲	۰/۰۸۴	۰/۰۰۷	۰/۵۰	۰/۶۲۰
مدیریت هیجان خود	۰/۰۰۳	۰/۰۳۸			۰/۲۹	۰/۷۷۵
شناخت هیجان دیگران	۰/۰۰۱	۰/۰۰۷			۰/۰۵	۰/۹۵۹
مدیریت هیجان دیگران	-۰/۰۰۷	-۰/۰۸۵			-۰/۶۵	۰/۵۱۶

همانطور که در جدول ۴ ملاحظه می‌شود، رابطه مؤلفه‌های هوش هیجانی با استراتژی عدم مقابله $R=۸/۴$ می‌باشد و این مؤلفه‌ها ۰/۷ درصد از تغییرات متغیر ملاک (استراتژی عدم مقابله) را تبیین می‌نمایند. این روابط از لحاظ آماری معنادار نیست. همچنین براساس شاخص بتا (β) می‌توان گفت که همه مؤلفه‌های هوش هیجانی به جز مؤلفه «مدیریت هیجان دیگران» با استراتژی عدم مقابله رابطه مثبت دارند. در جدول ۵ نقش مؤلفه‌های هوش هیجانی در اتخاذ استراتژی راه حل گرای بررسی شده است.

جدول ۵. تحلیل رگرسیون استراتژی راه حل گرای بر اساس مؤلفه‌های هوش هیجانی

متغیرهای وارد شده به معادله	B	β	R	ضریب تبیین (R^2)	نسبت t	سطح معناداری
شناخت هیجان خود	۰/۰۰۷	۰/۰۵۷	۰/۴۷۵	۰/۲۲۵	۰/۵۲	۰/۶۰۳
مدیریت هیجان خود	۰/۰۰۹	۰/۱۴۱			۱/۲۲	۰/۲۲۷
شناخت هیجان دیگران	۰/۰۰۰	۰/۰۰۵			۰/۰۴	۰/۹۸۶
مدیریت هیجان دیگران	۰/۰۲۵	۰/۳۵۰			۳/۰۳**	۰/۰۰۳

براساس نتایج تحلیل رگرسیون که در جدول ۵ آمده است، مؤلفه‌های هوش هیجانی ۲۲/۵ درصد از تغییرات استراتژی راه حل گرای را تبیین کرده‌اند. البته در میان متغیرهای وارد شده به تحلیل، نقش متغیر «مدیریت هیجان دیگران» از نظر آماری معنادار است ($P<۰/۰۵$). براساس شاخص بتا (β)، متغیرهای پیش‌بین (مؤلفه‌های هوش هیجانی) با متغیر ملاک (استراتژی راه حل گرای) رابطه مثبت دارند. در ادامه با استفاده از تحلیل رگرسیون، تأثیر مؤلفه‌های هوش هیجانی بر اتخاذ استراتژی کنترل بررسی شده است:

جدول ۶: تحلیل رگرسیون استراتژی کنترل بر اساس مؤلفه‌های هوش هیجانی

متغیرهای وارد شده به معادله	B	β	R	ضریب تبیین (R^2)	نسبت t	سطح معناداری
شناخت هیجان خود	۰/۰۴۶	۰/۲۸۳	۰/۳۳۷	۰/۱۱۴	۲/۴۱*	۰/۰۱۸
مدیریت هیجان خود	-۰/۰۲۲	-۰/۲۳۴			-۱/۸۸	۰/۰۶۳
شناخت هیجان دیگران	-۰/۰۱۸	۰/۱۳۹			-۱/۱۱	۰/۲۶۹
مدیریت هیجان دیگران	۰/۰۲۷	۰/۲۶۵			۲/۱۴*	۰/۰۳۵

چنانچه در جدول ۶ ملاحظه می‌شود، رابطه مؤلفه‌های هوش هیجانی با استراتژی کنترل $R=۳۳/۷$ می‌باشد و این مؤلفه‌ها (شناخت هیجان خود، مدیریت هیجان خود، شناخت هیجان دیگران، مدیریت هیجان دیگران) در مجموع، ۱۱/۴ درصد از تغییرات متغیر ملاک (استراتژی کنترل) را تبیین می‌نمایند. از متغیرهای پیش‌بین وارد شده به تحلیل، نقش متغیرهای «شناخت هیجان خود» و «مدیریت هیجان دیگران» از نظر آماری نیز معنادار است ($p < ۰/۰۵$). همچنین براساس شاخص بتا (β) می‌توان گفت که همه مؤلفه‌های هوش هیجانی به‌جز مؤلفه «مدیریت هیجان خود»، با استراتژی کنترل رابطه مثبت دارند.

پرسش دوم: آیا در اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض در بین گروه‌های جمعیت‌شناختی مختلف تفاوت معناداری وجود دارد؟

پیش از پرداختن به سؤال دوم پژوهش، به بررسی این موضوع می‌پردازیم که آیا میزان استفاده از استراتژی‌های مدیریت تعارض شامل استراتژی کنترل، راه‌حل‌گرایی یا عدم‌مقابله در میان اعضای گروه نمونه با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مختلف متفاوت است؟ متغیرهای مستقل در این سؤال عبارتند از جنسیت (زن-مرد)، تحصیلات (کاردانی و پایین‌تر- کارشناسی و بالاتر)، سن (۲۱-۳۰ سال، ۳۱-۴۰ سال، ۴۱ سال به بالا) و سابقه کار (۱-۵ سال، ۶-۱۰ سال، ۱۱ سال و بیشتر). متغیر وابسته نیز استراتژی‌های کنترل، راه‌حل‌گرایی یا عدم‌مقابله می‌باشند.

ابتدا به بررسی تفاوت زنان و مردان از نظر اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض پرداخته می‌شود. نتایج آزمون t مستقل در جدول ۷ آورده شده است.

جدول ۷. مقایسه اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض در مردان و زنان

استراتژی	جنسیت	میانگین	انحراف معیار	N	df	t	sig
عدم مقابله	مرد	۳/۹۲	۱/۰۰	۳۶	۹۸	-۰/۱۱	۰/۹۱۶
	زن	۳/۹۴	۰/۸۰	۶۴			
راه حل گرایی	مرد	۵/۱۴	۰/۷۸	۳۶	۹۸	۱/۳۲	۰/۱۹۰
	زن	۴/۹۲	۰/۷۶	۶۴			
کنترل	مرد	۴/۰۱	۱/۱۹	۳۶	۹۸	۰/۸۰	۰/۴۲۵
	زن	۳/۸۳	۱/۰۵	۶۴			

** $p < ۰/۰۱$ و * $p < ۰/۰۵$

همانطور که در جدول ۷ دیده می‌شود، از نظر آماری تفاوت معناداری در زمینه اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض میان زنان و مردان وجود ندارد. در ادامه، تفاوت افراد دارای تحصیلات مختلف (کاردانی و پایین‌تر-کارشناسی و بالاتر) از نظر اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض بررسی شده است. برای این منظور، به کمک آزمون t مستقل افراد این دو گروه از نظر اتخاذ استراتژی‌های مختلف مدیریت تعارض (استراتژی عدم مقابله، استراتژی راه حل گرایی، استراتژی کنترل) مقایسه شدند.

جدول ۸. مقایسه اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض در تحصیلات مختلف

استراتژی	تحصیلات	میانگین	انحراف معیار	N	df	t	sig
عدم مقابله	کاردانی و پایین‌تر	۳/۹۶	۰/۸۶	۲۸	۹۷	۰/۱۸	۰/۸۵۶
	کارشناسی و بالاتر	۳/۹۳	۰/۹۰	۷۱			
راه حل گرایی	کاردانی و پایین‌تر	۴/۹۲	۰/۹۵	۲۸	۹۷	-۰/۶۷	۰/۵۰۷
	کارشناسی و بالاتر	۵/۰۳	۰/۷۰	۷۱			
کنترل	کاردانی و پایین‌تر	۳/۸۹	۱/۲۰	۲۸	۹۷	۰/۰۰۲	۰/۹۹۹
	کارشناسی و بالاتر	۳/۸۸	۱/۰۷	۷۱			

** $p < ۰/۰۱$ و * $p < ۰/۰۵$

براساس نتایج جدول ۸ می‌توان گفت که افراد دارای تحصیلات مختلف (کاردانی و پایین‌تر-کارشناسی و بالاتر) از نظر اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض (استراتژی عدم مقابله، استراتژی راه حل گرایی، استراتژی کنترل) تفاوت معناداری ندارند.

به کمک آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه (ANOVA) به بررسی تفاوت رده‌های سنی مختلف (۲۱-۳۰ سال، ۳۱-۴۰ سال، ۴۱ سال به بالا) در اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض پرداخته شده است.

جدول ۹. بررسی تفاوت رده‌های مختلف سنی در اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض

استراتژی	منابع تغییر	مجموع مجذورات	Df	میانگین مجذورات	F	ضریب معناداری
عدم مقابله	بین گروهی	۲/۳۲	۲	۱/۱۶	۱/۴۹	۰/۲۳۱
	درون گروهی	۶۹/۲۸	۸۹	۰/۷۸		
	کل	۷۱/۵۹	۹۱			
راه حل گرای	بین گروهی	۲/۵۳	۲	۱/۲۶	۲/۱۵	۰/۱۲۳
	درون گروهی	۵۲/۳۷	۸۹	۰/۵۹		
	کل	۵۴/۹۰	۹۱			
کنترل	بین گروهی	۱/۳۰	۲	۰/۶۵	۰/۵۳	۰/۵۸۸
	درون گروهی	۱۰۸/۷۹	۸۹	۱/۲۲		
	کل	۱۱۰/۱۰	۹۱			

همانطور که نتایج تحلیل ANOVA در جدول فوق نشان می‌دهد، رده‌های سنی مختلف در اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض (استراتژی عدم مقابله، استراتژی راه‌حل گرای، استراتژی کنترل) با یکدیگر تفاوت معناداری ندارند.

برای بررسی تفاوت افراد دارای سابقه کار متفاوت (۱-۵ سال، ۶-۱۰ سال، ۱۱ سال و بیشتر) در اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض نیز از آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه (ANOVA) استفاده شده است.

طبق نتایج تحلیل ANOVA در جدول ۱۰ تفاوت در سابقه کار افراد تأثیر معناداری در اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض (استراتژی عدم مقابله، استراتژی راه‌حل گرای، استراتژی کنترل) ندارد.

جدول ۱۰. بررسی تفاوت افراد با سوابق کاری مختلف در اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض

استراتژی	منابع تغییر	مجموع مجذورات	Df	میانگین مجذورات	F	ضریب معناداری
عدم مقابله	بین گروهی	۲/۵۳	۲	۱/۲۷	۱/۶۷	۰/۱۹۴
	درون گروهی	۷۳/۶۴	۹۷	۰/۷۶		
	کل	۷۶/۱۷	۹۹			
راه حل گرایی	بین گروهی	۰/۱۶	۲	۰/۰۸	۰/۱۳	۰/۸۷۸
	درون گروهی	۵۸/۸۷	۹۷	۰/۶۱		
	کل	۵۹/۰۳	۹۹			
کنترل	بین گروهی	۴/۳۲	۲	۲/۱۶	۱/۸۲	۰/۱۶۸
	درون گروهی	۱۱۵/۳۳	۹۷	۱/۱۹		
	کل	۱۱۹/۶۶	۹۹			

نتیجه‌گیری

براساس یافته‌های پژوهش حاضر، اتخاذ استراتژی راه‌حل‌گرایی در کارکنان دارای هوش هیجانی بالا، به‌طور معناداری بیش از کارکنان دارای هوش هیجانی پایین می‌باشد ($P < ۰/۰۰۱$) اما وجود این تفاوت در استراتژی‌های عدم‌مقابله و کنترل مشاهده نمی‌شود.

در خصوص استراتژی عدم‌مقابله مشاهده شد که مؤلفه‌های هوش هیجانی رابطه معناداری با استراتژی عدم‌مقابله ندارد. براساس شاخص بتا (β) می‌توان گفت که همه مؤلفه‌های هوش هیجانی به‌جز مؤلفه «مدیریت هیجان دیگران» با استراتژی عدم‌مقابله رابطه مثبت دارند.

این یافته قابل پیش‌بینی است که استفاده از استراتژی عدم‌مقابله با هوش هیجانی رابطه‌ای نداشته باشد، چرا که افراد دارای هوش هیجانی بالا در مواجهه با فشار روانی انعطاف نشان می‌دهند و خود برانگیختگی بالایی دارند. آثار هوش هیجانی را در هر کاری می‌توان مشاهده کرد حتی وقتی فرد کاری را به‌تنهایی، در گوشه اتاق کار انجام می‌دهد؛ چون او در این حالت نیز نیازمند انضباط و انگیزش درونی هست (آقایار و شریفی، ۱۳۸۵).

سپس، نقش مؤلفه‌های هوش هیجانی در اتخاذ استراتژی راه‌حل‌گرایی بررسی شده است. براساس نتایج تحلیل رگرسیون، مؤلفه‌های هوش هیجانی ۲۲/۵ درصد از تغییرات استراتژی راه‌حل‌گرایی را تبیین کرده‌اند. البته، از بین متغیرهای وارد شده به تحلیل، نقش متغیر «مدیریت

هیجان دیگران» از نظر آماری معنادار است ($p < 0/005$). براساس شاخص بتا (β)، متغیرهای پیش‌بین (مؤلفه‌های هوش هیجانی) با متغیر ملاک (استراتژی راه‌حل‌گرایی) رابطه مثبت دارند. در بررسی نقش مؤلفه‌های هوش هیجانی در اتخاذ استراتژی کنترل ملاحظه شد، که این مؤلفه‌ها (شناخت هیجان‌خود، مدیریت هیجان‌خود، شناخت هیجان‌دیگران، مدیریت هیجان-دیگران) ۱۱/۵ درصد از تغییرات متغیر ملاک (استراتژی کنترل) را تبیین می‌نمایند. از متغیرهای پیش‌بین وارد شده به تحلیل، نقش متغیرهای «شناخت هیجان‌خود» و «مدیریت هیجان‌دیگران» از نظر آماری نیز معنادار است ($p < 0/05$). همچنین براساس شاخص بتا (β) می‌توان گفت که همه مؤلفه‌های هوش هیجانی به‌جز، مؤلفه «مدیریت هیجان‌خود» با استراتژی کنترل رابطه مثبت دارند. در تبیین این یافته می‌توان گفت که استراتژی کنترل مبتنی بر نوعی رقابت و کشمکش است. در حالی که افراد دارای هوش هیجانی بالا هیجان‌ات منفی مانند خشم، ترس و ناکامی را کنترل و به آن، جهت مثبت می‌دهند. این افراد به دلیل این که با خودشان صادق هستند و از خودشناسی بالایی برخوردارند همیشه، اعتماد به نفس زیادی دارند. آنها می‌دانند کامیابی‌ها نتیجه تلاش خودشان است و به دیگران ربطی ندارد. آنها به جای این که به رفتار دیگران برچسب بزنند اول، عواطفشان را مرور می‌کنند. افراد باهوش هیجانی بالا خوشبختی را هم برای خودشان و هم برای دیگران می‌خواهند. آنها می‌دانند زندگی فقط، متعلق به آنان نیست بلکه به همه انسانها تعلق دارد (آقایار و شریفی، ۱۳۸۵). گلמן (۱۹۹۵) نشان می‌دهد مدیری که از هوش هیجانی زیادی برخوردار است و از نظر فنی تجربیات لازم را دارد با آمادگی بیشتری به رفع تعارض‌ها در سازمان می‌پردازد. بارساد^۱ (۲۰۰۰) معتقد است که گسترش عواطف مثبت در داخل گروه‌ها موجب افزایش مشارکت و کاهش تعارض در گروه می‌شود.

همچنین مشاهده شد که از نظر اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض (استراتژی عدم مقابله، استراتژی راه‌حل‌گرایی، استراتژی کنترل) تفاوت معناداری میان مردان و زنان وجود ندارد. این موضوع در خصوص متغیرهای تحصیلات (کاردانی و پایین‌تر- کارشناسی و بالاتر)، سن (۲۱-۳۰ سال، ۳۱-۵۰ سال، ۵۱ سال به بالا) و سابقه کار (۱-۵ سال، ۶-۱۰ سال، ۱۱ سال و بیشتر) نیز ملاحظه شد.

به‌علاوه، از نتایج به‌دست آمده استنباط شد که رابطه همه عوامل جمعیت‌شناختی به‌جز عامل

1. Barsade

«جنسیت» با استراتژی عدم مقابله، معکوس می‌باشد و این عوامل ۵/۶ درصد از تغییرات متغیر ملاک (استراتژی عدم مقابله) را تبیین می‌نمایند و همچنین این روابط از لحاظ آماری معنادار نمی‌باشند.

پیشنهادهای

از آن‌جا که برطبق نتایج بدست آمده، اتخاذ استراتژی راه‌حل‌گرایی در کارکنان دارای هوش هیجانی بالا به‌طور معناداری بیش از کارکنان دارای هوش هیجانی پایین می‌باشد، پیشنهاد می‌شود در فرایند جذب و استخدام افراد به عنوان کتابدار، به این شاخص (EQ) توجه خاص مبذول گردد و داوطلبان استخدام از لحاظ هوش هیجانی نیز بررسی شوند.

آموزش مهارت‌های مرتبط با ارتقاء هوش هیجانی می‌تواند از آموزش‌های مهم ضمن خدمت کارکنان محسوب شود.

با توجه به این که در میان مؤلفه‌های هوش هیجانی، مؤلفه «مدیریت هیجان دیگران» در اتخاذ استراتژی راه‌حل‌گرایی تأثیر بیشتری دارد و از آن‌جا که شغل کتابداری مستلزم ارتباط با دیگران است پیشنهاد می‌شود در سازمان‌ها اقدام به ارتقاء مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی شود.

همچنین، نظر به اینکه اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض مقوله‌ای متأثر از عوامل متعدد می‌باشد، پیشنهاد می‌شود علاوه بر هوش هیجانی، نقش عوامل دیگری نظیر صفات شخصیتی، خلاقیت و ... بررسی شوند. به‌علاوه پیشنهاد می‌شود این پژوهش در میان مدیران نیز بررسی شود. به‌منظور تعمیم نتایج پژوهش حاضر لازم است پژوهش‌های مشابهی در سازمان‌های مشابه (مانند کتابخانه ملی و ...) و سایر سازمان‌ها (مانند سازمان‌های صنعتی و ...) نیز انجام شود و نتایج مورد مقایسه قرار گیرد.

منابع

- آذر، عادل؛ مومنی، منصور (۱۳۸۶). آمار و کاربرد آن در مدیریت. تهران: سمت.
- آقایار، سیروس؛ شریفی، پرویز (۱۳۸۵). هوش هیجانی. تهران: سپاهان.
- اشکان، مریم (۱۳۸۳). بررسی رابطه بین بهره عاطفی و سبک مدیریت تعارض در مدیران مقاطع مختلف تحصیلی استان خراسان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران.
- برادبری، تراویس؛ گریوز، جین (۱۳۸۸). آزمون هوش هیجانی. ترجمه مهدی گنجی، تهران: نشر ساولان.
- بیگ‌زاد، جعفر؛ شفائی، مقصود (۱۳۸۷). مدیریت تعارض (تضاد). بازیابی شده در تاریخ ۱۳۸۹/۷/۱۵ از:

http://www.modiryar.com/index-management/behavior/behavior-all-post/ -۲۰۰۸-۵۴
 .html.۴۴-۴۱-۰۸-۱۲-۰۴-۱۳۸۸-۱۹۵۱/۵۴-۱۲-۱۱-۲۰-۱۲

- پارسا، محمد (۱۳۷۸). بنیادهای روانشناسی. تهران: سخن.
- ترابی، امین؛ اکبری، فیض‌الله؛ عرب، محمد (۱۳۸۷)، راهبردهای مدیریت تعارض در بین مدیران بیمارستان‌های استان لرستان. حکیم، ۲۲ (۲)، ۲۱.
- دلاور، علی (۱۳۸۶). روش تحقیق در روانشناسی و علوم تربیتی. تهران: ویرایش.
- رایینز، استیون؛ اعرابی، سید محمد؛ پارسائیان، علی (۱۳۸۷). مبانی رفتار سازمانی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رضائیان، علی (۱۳۸۰). مدیریت تعارض. نامه‌ صادق، ۲ (۱۹)، ۴۸-۵۹.
- زارعان، مصطفی؛ پور امینی، اسد...؛ بخشی پور رودسری، عباس (۱۳۸۶). رابطه‌ هوش هیجانی و سبک‌های حل مسئله با سلامت عمومی. روانپزشکی و روانشناسی بالینی، ۱۳ (۲)، ۱۶۶-۱۷۲.
- فانی، علی اصغر؛ عرب کلمری، محبوبه (۱۳۸۴). تأثیر موانع ارتباط فردی بر تعارض سازمان. تدبیر، ۲ (۱۶۳)، ۳۳-۳۷.
- فهم‌دوین، حسین (۱۳۸۴). رابطه‌ هوش عاطفی و مهارت‌های ارتباطی با راهبردهای مدیریت تعارض بین مدیران آموزشی و اجرایی دانشکده‌های تربیت بدنی دانشگاه‌های ایران: ارائه الگو. رساله‌ دکتری، دانشگاه علوم و تحقیقات واحد تهران، تهران.
- قهرمانی، مریم (۱۳۸۲). بررسی رابطه‌ ویژگی‌های شخصیت و هوش هیجانی. پایان‌نامه‌ کارشناسی‌ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی کرج، کرج.
- گلنن، دانیل (۱۳۸۰). هوش هیجانی. ترجمه‌ نسرين پارسا. تهران: نشر رشد.
- مقیمي، سید محمد (۱۳۸۶). سازمان و مدیریت رویکرد پژوهشی. تهران: ترمه.
- وتن، دیوید؛ کمرون، کیم (۱۳۸۰). مدیریت تعارض. ترجمه‌ سیدمهدی الوانی و حسن دانایی فرد. تهران: مؤسسه‌ تحقیقات و آموزش مدیریت.
- وکیل، امیر مسعود (۱۳۸۶). مدیریت تعارض. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی.

References

- 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.
- Aland Islands Peac Institute (2002). Conflict management. Retrieved 10 December 2008 from: <http://www.peace.aland.ficonflict.html>
- Bar-On, R. (1997). The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A Test of Emotional Intelligence. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Barsade, S. G. (2000). The ripple effect: emotional contagion in group working. Retrieved 10 December 2008 from: http://www.management.wharton.upenn.edu/barsade/docs/Barsade_Emoional_Contagion_in_Groups.pdf
- Christy, H. (2002). Conflict5.Management techniques. Accessed 6 April 2009 from: <http://www.onlinewbc.gov/Docs/manage/conflict.html>



- Encina, G. B. (2002). Conflict3.management skills. Retrieved 29 July 2009 from: <http://www.chr.Berkley.edu/ucce50/ag-labor/7/ahor/13.htm>
- Erfurt, J. (2002). Dealing with conflict. Retrieved 29 July 2009 from: <http://www.nsba.org.sbot/toolkit/conflict.html>
- Furnham, A; Petrides, K. V. (2000). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 29, 313–320.
- Jones, G. R; George, J.; Hill, C. W. (2000). *Contemporary Management*. Boston: McGraw-Hill.
- Putnam, L. L.; Pool, M. S. (1987). Conflict and Negotiation. In *Handbook of Organizational Communication*, F. M. Jablin, et al., eds. Sage, Newbury Park, CA 549-599.
- Salovey, P.; Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. Retrieved 22 August 2009 from: http://www.unh.edu/emotional_intelligence/EIAssets/EmotionalIntelligenceProper/EI%20%1990Emotional%20%Intelligence.pdf
- Slocum, J. (2002). Conflict Management.10. Retrieved 9 April 2009 from: <http://www.etu.org.za/toolbox/docs/building/>

به این مقاله این گونه استناد کنید:

انصاری، منوچهر؛ روشندل اربطانی، طاهر؛ علیپور، طیه (۱۳۸۹). نقش هوش هیجانی کتابداران در اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۶ (۳)، ۳۹–۵۷.