

رابطه بین راهبردهای مدیریت تعارض، خلاقیت با هوش عاطفی (مورد مطالعه کارکنان و مدیران نیروی انتظامی شهرستان آمل)

**The relationship between conflict management strategies, creativity with emotional intelligence (Studied managements and employees of militarys in Amol city)**

**Emad Roushan Ghias**

Master of Educational Planning,  
Mazandaran University

**Mohammad Mahdi Babaei\***

Master of Science in  
Educational Research,  
University of Mohaghegh  
Ardabili  
*m.zmbm67@gmail.com*

**Dr Ali Kahleghkhah**

Assistant Professor, Department  
of Educational Sciences,  
University of Mohaghegh  
Ardabili

**Mandana Poyan Fard**

Master of Business  
Administration, Bank of Refah,  
Tehran

عماد روشن قیاس

کارشناس ارشد برنامه‌ریزی آموزشی، دانشگاه  
مازندران

محمد مهدی بابائی منقاری نویسنده مسئول

کارشناس ارشد تحقیقات آموزشی دانشگاه محقق  
اردبیلی

دکتر علی خالق خواه

استادیار گروه علوم تربیتی، دانشگاه محقق اردبیلی

ماندانا پویان فرد

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، بانک رفاه  
کارگران شهر تهران

**Abstract**

The purpose of this study was the relationship between conflict management strategies and creativity on emotional intelligence in managements and employees of militarys force city Amol. The research is descriptive (correlation). The population consisted of managements and employees of militarys in 1393. Of the population of 165 managements and employees of militarys was selected using multi-stage sampling. conflict management strategies Instrument Rabinz, emotional intelligence questionnaire was Shyryng and creativity questionnaire. Data using Pearson correlation and multiple regression using the same method,

**چکیده**

هدف این پژوهش بررسی رابطه بین راهبردهای مدیریت تعارض و خلاقیت با هوش هیجانی مدیران و کارکنان نیروی انتظامی آمل بود. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل ۳۲۰ نفر از مدیران و کارکنان نیروی انتظامی آمل در سال ۱۳۹۳ بود. از بین جامعه آماری ۱۶۵ نفر از مدیران و کارکنان به روش نمونه‌گیری چندمرحله‌ای انتخاب گردید. ابزار پژوهش پرسشنامه راهبردهای مدیریت تعارض رابینز، پرسشنامه هوش هیجانی شیرینگ و پرسشنامه خلاقیت بود. داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه به روش همزمان با استفاده از

رابطه بین راهبردهای مدیریت تعارض، خلاقیت با هوش عاطفی (مورد مطالعه کارکنان و مدیران نیروی

SPSS21 (Student) were analyzed. There is a positive relationship between the components of conflict management strategies and employees emotional intelligence. Regression analysis showed that cooperation, avoidance, contest, adaptation and creativity predict managements and employees emotional intelligence.

**Keywords:** Emotional intelligence, creativity, conflict management strategies, managements and employees of militarys.

نرم افزار SPSS21 تحلیل شد. بین مؤلفه‌های راهبردهای مدیریت تعارض و خلاقیت با هوش عاطفی مدیران و کارکنان رابطه مثبت وجود دارد. تحلیل رگرسیون نیز نشان داد که رقابت، سازش، اجتناب، همکاری و خلاقیت هوش عاطفی مدیران و کارکنان را پیش‌بینی می‌کند.

**واژگان کلیدی:** هوش عاطفی، خلاقیت، راهبردهای مدیریت تعارض، مدیران و کارکنان نیروی نظامی

## مقدمه

در محیط رقابتی کنونی، سازمانها برای حفظ مزیت رقابتی، نیاز به مدیرانی با شایستگی‌های فکری و تخصصی بیشتر دارند. مدیران موفق مهارت‌های بین فردی قوی را با دانش تخصصی ترکیب می‌کنند تا عملکرد و پتانسیل‌شان را بهبود بخشند. در این راستا هوش عاطفی پایه و مبنایی برای توسعه بیشتر مهارت‌های میان فردی ایجاد می‌کند (کشتکاران، حاتم، رضایی، لطفی، ۱۳۹۰). هوش عاطفی مجموعه مهارت‌هایی است برای شناسایی و درک و تنظیم اطلاعات هیجانی که رشد شخصی و عقلانی را تسهیل می‌کند (مایر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). بار-آن (Bar-on) هوش هیجانی را به عنوان مجموعه‌ای از قابلیت‌ها و مهارت‌های غیرشناختی می‌داند که توانایی فرد را در برخورد موفقیت‌آمیز با مقتضیات و فشارهای محیطی افزایش می‌دهد و افراد را در جهت سازگاری مؤثر با محیط و کسب موفقیت در زندگی آماده می‌کند (بار آن، ۱۹۹۷). افرادی که توانایی بیشتری در استفاده از هوش‌های چندگانه را دارا هستند، موفق‌تر خواهند بود و عملکرد سازمانی بالاتری خواهند داشت. میزان هوشبهر افراد به تنهایی ضامن موفقیت آنان در بلند مدت نخواهد بود؛ بلکه مکمل دیگری برای دستیابی به موفقیت در زندگی لازم است که هوش عاطفی نامیده می‌شود. گلمن<sup>۲</sup> نیز هوش عاطفی را از هوشبهر جدا کرده و معتقد است که هوش عاطفی شیوه استفاده از هوشبهر را از طریق خودکنترلی، اشتیاق، پشتکار و خودانگیزی شکل می‌دهد (گلمن، ۲۰۰۰). هوش هیجانی یکی از مؤلفه‌هایی است که می‌تواند به میزان

<sup>1</sup> - Mayar

<sup>2</sup> - Goleman

زیادی در روابط مدیران با اعضای سازمان نقش ایفا نماید (کشتکاران و همکاران، ۱۳۹۰) و مدیران سازمان‌ها می‌توانند با بهره‌گیری از مزیت هوش هیجانی، در جهت کسب اهداف سازمان و مدیریت هر چه بهتر آن، نقش تعیین‌کننده‌ای ایفا کنند (سیروچی، فورگاس<sup>۱</sup>، مایر، ۲۰۰۴). از سویی دیگر، با توجه به پیچیدگی روزافزون سازمان‌ها و تفاوت در اندیشه، نگرشها و باورهای افراد، تعارض به عنوان جزء اجتناب‌ناپذیر زندگی سازمانی مطرح شده و تحت تأثیر عوامل رفتاری و بین شخصی و ساختارهای سازمانی سنتی افزایش یافته است (کشتاران و همکاران، ۱۳۹۰). این افزایش به حدی است که بر اساس مطالعات انجام شده درباره مدیران سطوح بالای سازمان، یک مدیر به طور متوسط ۲۰٪ وقت خود را صرف حل و فصل تعارض می‌کند (رابینز، سنزو<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶). مطالعات مختلف همچنین نشان داده‌اند که برای مدیریت و کنترل مؤثر پدیده تعارض در سازمانها، برخورداری مدیران از هوش هیجانی از اهمیت بالایی برخوردار است. گلמן در بررسی پژوهش‌های مرتبط با این موضوع بیان می‌دارد که مدیری که از هوش هیجانی زیادی برخوردار باشد و از نظر فنی تجربیات لازم را داشته باشد، با آمادگی بیشتری نسبت به دیگران به رفع تعارضها و ضعفهای گروهی در سازمان خواهد پرداخت (گلמן، ۱۹۹۵). هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجانها و احساسات در توانمندی‌های انسانی دارد. مدیران برخوردار از هوش هیجانی، رهبران موثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره‌وری، رضایتمندی و تعهد کارکنان محقق می‌سازد (مختاری‌پور، سیادت، ۱۳۸۴).

خلاقیت، متغیر دیگری است که رابطه‌ی آن به همراه هوش هیجانی، مورد بررسی قرار گرفته است. امروزه عصر نوین مدیریت، کلیه مسئولان و دست‌اندرکاران سازمانها را متوجه این واقعیت نموده است که برای دستیابی به حداکثر اثربخشی سازمانی به فکر استفاده از اندیشه‌های خلاق باشند. بیشتر مدیران اظهار می‌دارند که تمایل به داشتن کارمندانی با خلاقیت بیشتر دارند، اما همیشه روشن نیست که مدیران در جهت افزایش خلاقیت پیروان، چگونه باید مدیریت کنند. در حالیکه برخی ویژگی‌های شخصیتی در ارتباط با خلاقیت افراد مورد شناسایی قرار گرفته، نیازهای فزاینده‌ای جهت درک عوامل زمین‌های موجود است که ممکن است خلاقیت افراد را افزایش و یا کاهش دهد. مطالعات اولیه نشان م‌دهد که سبک‌های

<sup>1</sup> - Siarochi, Forgas

<sup>2</sup> - Rabinz. Senzo

رابطه بین راهبردهای مدیریت تعارض، خلاقیت با هوش عاطفی (مورد مطالعه کارکنان و مدیران نیروی

رهبری مانند تحول گرا، عمل گرا، مشارکتی و دستوری ممکن است با خلاقیت پیروان ارتباط داشته باشد (بروس، ساریندر، کاحایا، ساسیک<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳).

بنظر می‌رسد که برخی از تعاریف و دیدگاه‌ها در مورد خلاقیت، به مفاهیم موجود در تعاریف و توضیحات هوش هیجانی نزدیک باشد. برای نمونه می‌توان به دیدگاه تورنس و رولومی درخصوص خلاقیت اشاره کرد. تورنس (۱۹۷۹)، درگیری عمیق و توانایی ابراز عاطفی را در امور خلاقه، مهم می‌داند و معتقد است که عواطف و احساسات در پذیرش ایده‌های جدید اهمیت فوق العاده‌ای دارند و آن دسته از افرادی که در زمینه‌ی عرضه‌ی ایده‌هایشان به دیگران فعالیت می‌کنند نه تنها باید از عواطف و احساسات خود آگاه باشند بلکه باید از عواطف و احساسات دیگرانی که ایده به آنان عرضه می‌شود نیز آگاهی داشته باشند. به طور کلی، فرآیندهای خلاقیت، غیر عقلانی نبوده بلکه فوق عقلانی‌اند که فعالیت‌های فکری ارادی و عاطفی را گرد هم آورده به تحرک وادار می‌دارد. وی معتقد است که تفکر خلاق، نمایش بالاترین درجه‌ی سلامت عاطفی بوده و عبارت از ابراز وجود افراد سالم در جریان خود بهسازی و تکامل خویش است (به نقل از داوری، ۱۳۸۶). گالاگر و گالاگر<sup>۲</sup> (۱۹۹۴) خلاقیت را فرایندی ذهنی می‌داند به طوریکه یک فرد عقاید یا فرآورده‌های تازه‌ای خلق می‌کند و یا اینکه عقاید و فرآورده‌های موجود را در سبکی که برای خودش یا دیگری بدیع باشد، ترکیب می‌نماید. سیکزنتمی هالی و ولف<sup>۳</sup> (۲۰۰۲) خلاقیت را فکر یا فرآورده‌ی نوآورانه‌ی ارزشمند و دارای قابلیت اجرا دانسته‌اند.

یافته‌های سلکوفسکی<sup>۴</sup> و همکارانش نشان می‌دهد که هوش هیجانی با گستره شبکه روابط اجتماعی و کیفیت ارائه آن و اداره بهتر کار روابط مثبت داشته و با پریشانی روان شناختی و افسردگی رابطه منفی دارد (اوستین<sup>۵</sup>، سلکوفسکی، اگن<sup>۶</sup>، ۲۰۰۵). تحقیقات نشان می‌دهند که مدیر یا متخصصی که از ضریب عاطفی بالایی برخوردار باشد و از نظر فنی نیز با تجربه باشد، با آمادگی و مهارت بیشتر و سریع‌تر از دیگران به رفع تعارض‌های نوپا، ضعف گروهی و

<sup>1</sup> - Bruce, Surinder, Kahaia, Sosik

<sup>2</sup> - Gallegor , Gallager

<sup>3</sup> - Csikzentmihalyi, Wolf

<sup>4</sup> - Saklofske

<sup>5</sup> - Austin

<sup>6</sup> -Egan

سازمانی و خطاهای موجود، ابهام در ارتباطات، تیرگی روابط متقابل و رموزی که ارزشمند و سودمند جلوه می‌نماید خواهد پرداخت (وطن‌خواه، رئیسی، کلهر، ۱۳۸۷).

در پژوهش وطن‌خواه و همکاران (۱۳۸۷) نشان داد که بین هوش هیجانی با راهبرد عدم مقابله در مدیریت تعارض رابطه وجود دارد. همچنین بین هوش هیجانی با راهبردهای راه‌حل-گرایی و راهبرد کنترل رابطه وجود ندارد. در مطالعات کشتکاران و همکاران (۱۳۹۰) نشان داد که بین هوش هیجانی با راهبردهای مدیریت تعارض رابطه وجود ندارد. نتایج رئیسی، نصیری پور، کرمی (۱۳۸۴) حاکی از آن بود که بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی مدیران رابطه مثبت وجود دارد. در مطالعات فیضی، شاه بهرامی، آژنده (۱۳۹۰) نشان دادند که بین هوش هیجانی مدیران با راهبردها کنترل، راهبرد راه حل، راهبرد عدم مقابله به ترتیب عدم رابطه، رابطه مثبت و رابطه منفی دارد. فهیم دوین، امیرتاش، کریمی، هادوی (۱۳۸۶) نشان دادند که بین هوش عاطفی و راهبرد کنترل رابطه منفی دارد. بین هوش هیجانی با راهبردهای حل مسئله رابطه مثبت وجود دارد ولی بین هوش عاطفی با راهبرد مقابله رابطه وجود ندارد. نتایج داوری (۱۳۸۶) حاکی از آن بود که بین هوش هیجانی با خلاقیت رابطه وجود ندارد. نتایج کججاف، خلیلی (۱۳۸۲) نشان داد که بین روان‌پرشی‌گرایی با خلاقیت رابطه وجود دارد. مطالعات گلچین، سنجری (۱۳۹۱) نشان داد که بین هوش با خودکارآمدی رابطه وجود دارد. همچنین هیگز و هندر<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) در تحقیق خود در زمینه‌ی رابطه بین ویژگی‌های مدیران خلاق و هوش هیجانی نشان دادند رابطه‌ی معناداری وجود ندارد. از طرفی باتاستینی<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) نشان داد که بین هوش هیجانی و خلاقیت رابطه معناداری وجود دارد. در مطالعات مقدم، نیک بخت، نیک نشان، سیادت (۱۳۸۷) نشان دادند که بین هوش هیجانی با خلاقیت رابطه وجود دارد. نوفرستی، معین‌الغربائی (۱۳۸۹) نشان دادند که بین هوش هیجانی با خلاقیت رابطه وجود دارد.

با توجه به تحقیقات صورت گرفته، مدیر با داشتن شعور عاطفی بالا می‌تواند نسبت به تعارض آگاهی بیشتری کسب نماید و بدین وسیله سریع‌تر و صحیح‌تر تعارض را شناسایی کند و با همدلی، خلاقیت و اطمینان به هدایت سودمند آن پردازد و از طریق محیطی فراهم آورد که کارکنان از سلامت بیشتری در آن برخوردار باشند. چرا که افراد با داشتن یک رابطه

<sup>1</sup> - Higgs, Hender

<sup>2</sup> - Batastini

رابطه بین راهبردهای مدیریت تعارض، خلاقیت با هوش عاطفی (مورد مطالعه کارکنان و مدیران نیروی

سالم، احساس ارزش، پذیرش، درک حمایت، اعتماد و اهمیت می‌کنند و این تامین‌کننده سلامت روانی و افزایش کارایی و سودمندی افراد است. در چنین فضایی است که مدیریت تعارض و خلاقیت به شکل سازنده آن امکان پذیر می‌شود. در این راستا، این پژوهش به بررسی رابطه راهبردهای مدیریت تعارض و خلاقیت با هوش عاطفی کارکنان و مدیران نیروی انتظامی می‌پردازد؛ این پژوهش درصدد آزمون فرضیه‌های زیر می‌باشد:

- بین راهبردهای مدیریت تعارض با هوش عاطفی مدیران و کارکنان نیروی انتظامی رابطه وجود دارد.

- بین خلاقیت با هوش عاطفی مدیران و کارکنان نیروی انتظامی رابطه وجود دارد.

- بین راهبردهای مدیریت تعارض و خلاقیت با هوش عاطفی مدیران و کارکنان نیروی انتظامی رابطه وجود دارد.

### روش پژوهش

پژوهش از نوع تحقیقات توصیفی- پیمایشی و به شیوه همبستگی صورت گرفت و برای جمع‌آوری اطلاعات درباره مبانی نظری و ادبیات موضوع از روش کتابخانه‌ای از طریق بررسی کتاب‌ها، مجلات و مقالات خارجی و داخلی مستخرج از سایت‌های مرتبط اینترنتی و نتیجه تحقیقات محققین در خصوص مدیریت تعارض، خلاقیت و هوش عاطفی استفاده شد.

بررسی اسناد و مدارک موجود: جهت شناختی بیشتر با مقوله مدیریت تعارض، خلاقیت و هوش عاطفی و اشراف داشتن بر آن و جهت تهیه و تدوین ادبیات موضوع، کتب مرتبط با موضوع تحقیق، مقالات و نشریات تخصصی مدیریت و روانشناسی مورد مطالعه قرار گرفته و مقالات خارجی و داخلی مستخرج از سایت‌های تخصصی مربوط به متغیرهای مورد پژوهش مورد استفاده قرار گرفت که برخی از آنها در قسمت منابع و ماخذ معرفی شده‌اند. مصاحبه: در این پژوهش با افراد صاحب‌نظر در ناجا به صورت حضوری و تلفنی جهت آشنایی بهتر و بیشتر با محیط پژوهش جهت رفع شبهات و اشکالات احتمالی در زمینه درک مفاهیم پرسشنامه مصاحبه به عمل آمد. جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری: جامعه آماری این پژوهش کلیه مدیران و کارکنان نیروی انتظامی شهرستان آمل باحجم ۳۲۰ نفر می‌باشد. از بین جامعه آماری بر اساس فرمول کوکران با لحاظ  $\alpha = 0/05$  و مقدار خطای قابل قبول  $0/05$  و  $0/5 = p=q$ : تعداد ۱۶۵ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردید. روش نمونه‌گیری به شیوه چند مرحله-

ای بود؛ بدین طریق که ابتدا مناطق مورد نظر در شهر انتخاب شد و در ادامه از هر کدام از واحدهای نیروی انتظامی تعدادی به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. پرسشنامه: پرسشنامه هوش هیجانی شیرینگ<sup>۱</sup>: این پرسشنامه به منظور اندازه‌گیری میزان هوش عاطفی فرد ارائه شده است. این پرسشنامه شامل ۳۳ سؤال است که مؤلفه‌های هوش عاطفی را اندازه‌گیری می‌کند. هر آزمودنی ۶ نمره جداگانه دریافت می‌کند که ۵ نمره آن مربوط به هر کدام از مؤلفه‌ها و ۱ نمره به صورت کل می‌باشد. سؤالات ۶، ۱۰، ۱۲، ۱۴، ۲۴، ۲۷، ۳۲ و ۳۳ مؤلفه آگاهی، سؤالات ۲، ۵، ۱۱، ۱۶، ۱۸، ۲۳ و ۳۰ مؤلفه مدیریت خود، سؤالات ۳، ۴، ۱۷، ۲۲، ۲۵ و ۲۹ مؤلفه خودآگاهی اجتماعی، سؤالات ۷، ۸، ۱۳، ۱۹ و ۲۸ مؤلفه مهارت‌های اجتماعی و سؤالات ۱، ۹، ۱۵، ۲۰، ۲۱، ۲۶ و ۳۱ مؤلفه خودانگیزی را اندازه‌گیری می‌کند. پاسخها به صورت ۵ درجه ای و ترتیبی می‌باشند. در سؤالات این پرسشنامه چنانچه آزمودنی گزینه الف را انتخاب کند نمره ۱ و چنانچه گزینه ۵ را انتخاب کند نمره ۵ می‌گیرد و بالعکس. اگر آزمودنی در سؤالات ۱، ۹، ۱۲، ۱۴، ۱۵، ۱۸، ۲۲، ۲۸، ۳۱ و ۳۳ گزینه الف را انتخاب کند نمره ۵ می‌گیرد و چنانچه آزمودنی گزینه ب، ج، د و ه را انتخاب کند به ترتیب نمره کمتری می‌گیرد. نمره گذاری سؤالات دیگر برعکس می‌باشد. این مقیاس توسط منصور (۱۳۸۱) ترجمه شده است و ضرایب پایایی برای هوش عاطفی بر اساس روش آلفای کرونباخ برای ۳۳ سؤال ۰/۸۴ به دست آورده است (منصوری، ۱۳۸۱). ولی در این پژوهش ۰/۸۱ بدست آمد.

پرسشنامه راهبردهای مدیریت تعارض: به منظور سنجش راهبردهای مدیریت تعارض از پرسشنامه رابینز که پنج شیوه مدیریت تعارض (رقابت، سازش، همکاری، اجتناب و مصالحه) را در درون سه راهبرد کنترل، عدم مقابله و راه‌حل‌گرایی بود استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۳۰ سؤال هفت گزینه ای بود که به شیوه لیکرت با مقیاس زمانی (همیشه، به طور مکرر، غالباً، بعضی اوقات، به ندرت، بسیار به ندرت و هرگز) طراحی شده بود. اعتبار و روایی این پرسشنامه در مطالعه قربانی و فهیم مورد تأیید قرار گرفت (۲۴، ۲۳). پایایی این پرسشنامه در این پژوهش به روش همسانی درونی (آلفای کرونباخ) برابر با ۰/۸۷ محاسبه گردید.

پرسشنامه خلاقیت: برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط به خلاقیت از پرسشنامه عابدی تهیه شد استفاده شده است. برای تهیه پرسشنامه، عابدی فرم اولیه آزمون را بر اساس خلاقیت در

<sup>1</sup> -Shiring

رابطه بین راهبردهای مدیریت تعارض، خلاقیت با هوش عاطفی (مورد مطالعه کارکنان و مدیران نیروی

۷۵ ماده تهیه کرد (۲۱). این آزمون برای نخستین بار توسط کفایت به فارسی برگردانده شد (۲۲). پایایی آزمون خلاقیت توسط کفایت ۰/۸۵ بوده است. در این پژوهش پایایی به روش همسانی درونی (آلفای کرونباخ) برابر با ۰/۸۲ محاسبه گردید. داده‌های بدست آمده با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه به روش همزمان با استفاده از نرم‌افزار SPSS21 تحلیل شد.

### یافته‌ها

جدول ۱- میانگین‌ها، انحراف استانداردها و همبستگی‌های متقابل برای هوش عاطفی و متغیرهای

پیش‌بینی‌کننده (راهبردهای مدیریت تعارض)

متغیر	M	SD	۱	۲	۳	۴	۵
هوش	۱۶/۵۵	۱/۵۲	-				
عاطفی							
رقابت	۳۳/۲۲	۸/۱۲	۰/۳۲۵	-			
همکاری	۱۶/۴۴	۴/۲۲	۰/۲۲۲	۰/۶۸۱	-		
سازش	۱۱/۲۲	۴/۲۱	۰/۲۳۳	۰/۵۲۴	۰/۵۴۱	-	
اجتناب	۱۵/۲۴	۴/۷۸	۰/۳۲۱	۰/۶۵۵	۰/۴۵۵	۰/۴۵۸	-
مصالحه	۱۰/۲۱	۶/۱۲	۰/۱۱۱	۰/۲۴۵	۰/۳۲۵	۰/۳۲۲	-

$P < 0.01$ ;  $N = 165$

نتایج مندرج در جدول ۱ نشان می‌دهد که متغیرهای رقابت ( $r = 0.325$ )، همکاری ( $r = 0.222$ )، سازش ( $r = 0.233$ ) و اجتناب ( $r = 0.321$ ) به عنوان مولفه‌های راهبردهای مدیریت تعارض؛ رابطه‌ی ساده‌ی معنی‌داری با هوش عاطفی مدیران و کارکنان نیروی انتظامی دارند ( $P < 0.01$ ). ولی بین مصالحه با هوش عاطفی رابطه وجود ندارد.

نتایج ضریب همبستگی نشان داد که: بین خلاقیت با هوش عاطفی مدیران و کارکنان نیروی انتظامی رابطه مثبت وجود دارد.





رابطه بین راهبردهای مدیریت تعارض، خلاقیت با هوش عاطفی (مورد مطالعه کارکنان و مدیران نیروی

عملکرد شغلی مدیران؛ فیضی و همکاران (۱۳۹۰) مبنی بر رابطه مثبت بین هوش هیجانی مدیران با راهبرد راه حل مدیریت تعارض، فهیم دین و همکاران (۱۳۸۶) مبنی بر رابطه مثبت بین هوش هیجانی با راهبردهای حل مسئله، همخوان است. ولی با پژوهش کشتکاران و همکاران (۱۳۹۰)؛ فیضی و همکاران (۱۳۹۰) مبنی بر عدم ارتباط بین هوش هیجانی مدیران با راهبردها کنترل، راهبرد عدم مقابله؛ فهیم دین و همکاران (۱۳۸۶) مبنی بر عدم ارتباط و ارتباط منفی بین هوش عاطفی با راهبرد کنترل و راهبرد مقابله؛ ناهمسو است. دلیل این ناهمسویی ممکن است بر جامعه پژوهشی یا حجم نمونه و غیره باشد. وجود تعارض و اهمیت آن در سازمانها، آنچه در این میان از اهمیت به سزایی برخوردار است، شیوه‌هایی می‌باشد که مدیران در برخورد با تعارض و برای حل آن در پیش می‌گیرند. مدیران سازمانها با انتخاب شیوه‌های مناسب در برخورد با تعارض می‌توانند موجب افزایش کارایی کارکنان و اثربخشی سازمان خود شوند. آنچه که تاثیر به سزایی در انتخاب سبک مدیریت تعارض مدیران دارد، میزان برخورداری آنان از هوش هیجانی است.

مدیری که برای حل تعارضات از راهبرد رقابت استفاده می‌کند، بر خلاف خواسته‌های طرف مقابل عمل می‌کند. توجه به بر آوردن منافع خود بدون توجه به این که این امر منجر به تضاد با فرد دیگری می‌گردد، دارد. مدیر در این راهبرد افراد را تحت فشار قرار می‌دهد و خواسته‌ها یا دیدگاه‌ها و نظرات خود را به آنها تحمیل می‌نماید. اما این فشارهای عاطفی در نهایت منجر به خشم و دشمنی خواهد شد و شکست سازمان را در پی خواهد داشت. روابط اجتماعی مطلوب و احساس همدردی با دیگران از جمله ویژگی‌های افراد با هوش عاطفی بالا است که مانع از آن می‌شود تا مدیر از راهبرد مدیریت تعارض استفاده نماید (وطن خواه و همکاران، ۱۳۸۷).

از دیگر یافته‌های این پژوهش این بود که، بین خلاقیت با هوش عاطفی مدیران و کارکنان با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون در سطح اطمینان ۹۹ درصد رابطه‌ی مثبت وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نیز خلاقیت هوش عاطفی مدیران و کارکنان نیروی انتظامی را پیش‌بینی می‌کند. نتایج حاصل از این پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های؛ کجباف، خلیلی (۱۳۸۲) مبنی بر ارتباط بین روان‌پزشی‌گرایی با خلاقیت؛ گلچین، سنجر (۱۳۹۱) مبنی بر رابطه بین هوش با خودکارآمدی؛ باتاسینی (۲۰۰۱) مبنی بر رابطه بین هوش هیجانی و

خلاقیت؛ (مقدم و همکاران، ۱۳۸۷؛ نوفرستی، معین‌الغبرائی، ۱۳۸۹) مبنی بر ارتباط بین هوش هیجانی با خلاقیت؛ همخوانی دارد. ولی با نتایج دآوری (۱۳۸۶) مبنی بر عدم ارتباط بین هوش هیجانی با خلاقیت؛ هیگز و هندر (۲۰۰۶) مبنی بر عدم رابطه بین ویژگی‌های مدیران خلاق و هوش هیجانی؛ ناهمسو است. در تبیین چنین نتایجی می‌توان گفت، بر حسب معبود تحقیقات انجام شده در این زمینه بر حسب احتمال می‌توان همبستگی مثبتی بین هوش هیجانی و خلاقیت را بدین گونه توجیه کرد که یکی از راه‌های تسریع خلاقیت در بین افراد، هوش هیجانی است (هیگز، هندر، ۲۰۰۶) و هیجان نقش مهمی در تسهیل خلاقیت ایفا می‌کند. خلاقیت با تخیل و تصور ارتباط دارد و وقتی فردی با عقاید، افراد و محیط تعامل برقرار کند، این تعامل منجر به روابط و نتایج جدید معناداری می‌شود (وانگ، احمد، ۲۰۰۳). همچنین جنبه استفاده از هیجانها توانایی کاربرد هیجانها برای تسهیل تفکر خلاق را نشان می‌دهد. برخی از افراد فعالیت‌ها را در شرایط هیجانی معینی بهتر انجام می‌دهند. بنابراین هیجان بر نظام شناختی آنها تاثیر گذاشته و آن را تغییر می‌دهد. این تغییرات فرد را وا می‌دارد تا مسائل را از جنبه‌های مختلف ببیند و در مورد یک مسئله عمیق‌تر و خلاقانه‌تر بیندیشد. جنبه نظم دهی به هیجان بیانگر توانایی فرد در کاهش هیجانهای منفی یا حفظ هیجانهای مثبت است و پژوهشها نشان داده‌اند که خلق مثبت با افزایش انعطاف‌پذیری و گسترش تفکر می‌تواند باعث افزایش خلاقیت شود (نوفرستی، معین‌الغبرائی، ۱۳۸۹).

## منابع

- داوری، رحیم (۱۳۸۶). رابطه‌ی خلاقیت و هوش هیجانی، با سبک‌های کنار آمدن با استرس. مجله اندیشه و رفتار، ۲ (۶)، ۶۲-۴۹.
- رئسی، پوران؛ نصیری پور، امیراشکان، کرمی، شیرزاد (۱۳۸۴). رابطه هوش هیجانی با عملکرد مدیران بیمارستان های آموزشی کرمانشاه. فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت سلامت، ۸ (۲۲)، ۵۴-۴۷.
- فیضی، طاهره؛ شاه بهرامی، الهام؛ آژنده، افسانه (۱۳۹۰). رابطه هوش هیجانی با راهبردهای مدیریت تعارض مدیران دانشگاه علوم پزشکی ایران. مجله مدیریت سلامت، ۱۴ (۴۴)، ۶۱-۵۵.

رابطه بین راهبردهای مدیریت تعارض، خلاقیت با هوش عاطفی (مورد مطالعه کارکنان و مدیران نیروی

فهمیم دوین، حسن؛ امیرتاش، علی محمد؛ کریمی، یوسف؛ هادوی، فریده (۱۳۸۶). رابطه هوش عاطفی با راهبردهای مدیریت تعارض بین مدیران آموزشی و اجرایی دانشکده‌های تربیت بدنی دانشگاه های کشور و ارائه الگو. *مجله حرکت*، (۳۲)، ۲۱۶-۲۰۱.

کشتارکاران، علی؛ حاتم، ناهید؛ رضایی، ریتا؛ لطفی، منصوره (۱۳۹۰). رابطه هوش هیجانی با راهبردهای مدیریت تعارض در مدیران آموزشی و پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شیراز. *مجله پژوهش حکیم*، ۱۴ (۴)، ۲۱۸-۲۱۱.

کجباف، محمداقبر؛ خلیلی، مجتبی (۱۳۸۲). بررسی رابطه روان پریشی گرایی، استقلال-وابستگی میدانی و خلاقیت دانشجویان دانشگاه اصفهان. *تازه‌های علوم شناختی*، سال پنجم، (۳)، ۲۳-۱۷.

گلچین، مجتبی؛ سنجرى، احمدرضا (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین هوش معنوی و خودکارآمدی کارکنان (مورد مطالعه: سازمان آموزش و پرورش استان گلستان). *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، سال اول، (۳)، ۵۴-۶۶.

مختاری پور، مرضیه؛ سیادت، علی (۱۳۸۴). مدیریت و رهبری با هوش هیجانی. *مجله تدبیر*. (۱۶۵)، ۲۴-۲۰.

مقدم، اعظم؛ نیک بخت، اکرم؛ نیک نشان، شقایق؛ سادت، علی (۱۳۸۷). بررسی رابطه هوش هیجانی با خلاقیت دانشجویان. *مجله مطالعات روانشناسی تربیتی*، (۱)، ۵-۹۹.

منصوری، بهزاد (۱۳۸۱). *هنجاریابی آزمون هوش هیجانی سبیراشرینگ برای دانشجویان دوره کارشناسی ارشد دانشگاه‌های دولتی مستقر در تهران*. (پایان نامه کارشناسی ارشد). تهران: دانشکده روانشناسی دانشگاه علامه طباطبایی.

نوفرستی، اعظم؛ معین‌الغربائی، فاطمه (۱۳۸۹). *هوش هیجانی و خلاقیت در دانشجویان*. *مجله روانشناسی تحولی: روانشناسان ایرانی*، سال هفتم، (۲۶)، ۱۸۹-۱۷۵.

وطن‌خواه، سودابه؛ رئیسی، پوران؛ کلهر، روح‌الله (۱۳۸۷). تعیین همبستگی هوش هیجانی با راهبردهای مدیریت تعارض بین مدیران بیمارستان‌های آموزشی قزوین، ۱۳۸۶. *فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت سلامت*، ۱۱ (۳۲)، ۴۶-۴۱.

Abadi J.(1993). Creativity and New Ways in Its Measurement. *Journal of psychological Research*; 2(1-2): 46-54 . (In Persian).

Austin, E.J., Saklofske, D.H., Egan, V. (2005). Personality, well-being, and health correlates of trait emotional intelligence. *personality and Individual differences*, 38, 547-558.

Bar-on, R.(1997). *Bar-on Emotional Quotient Inventory (EQ-I): Technical manual* Toronto, Canada: Multi-Health Systems.

Batastini, Susan Dutch. (2001). Relationship among student's emotional intelligence, creativity and leadership. *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences*. 62(2-A), 456.

- Bruce J, Surinder S, Kahaia. J, J. Sosik. (2003). Effects of leadership style. anonymity. and rewards on creativityrelevant processes and outcomes in an electronic meention system context. *The Leadership Quarterly* 14, 499-524.
- Csikzentmihalyi, M . Wolf , R (2002) . *New conception and ResearchApproaches to creativity* : Implications of systems perspective for creativity in Education .
- Fahim Dowin H. Amirtash AM. Karimi Y. Hadavi F. The Relation between emotional intelligence and confilct management strategies in educational and executive managers of physical education colleges in Iran and developing model. *Harkat Journal* 2007; 32:201-216. (in Persian).
- Goleman D (2000). "Leadership that gets results". *Harvard Business Review*; 88.
- Goleman D (1995). *Emotional intelligence:Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam Books.
- Ghorbani M, Behrangi M. (dissertation). (1999). Survey of role of conflict management strategies on effectiveness of primary and guide and high schools and presenting module Tehran: Azad University. (in Persian).
- Galleger , J. J. Gallager, S. A (1994). *Teaching the Gifted child* (4th ed). Allyn & bacon Inc .
- Higgs, M. and Hender, J. (2006). *Is there a relationship between emotional intelligence and creative management?*. Availabl at: <http://www.henleymc.org.uk/eli...CB004EE98D>.
- Kefayat M. (1994). The Study of Relationship between Styles and Attitudes to Parenting with Creativity and the Relationship of the later variable with intelligence and academic Achievement of First grade students of boy High Schools in Ahvaz. [MSc Thesis]. Ahvaz: Shahid Chamran University.
- Mayar J D, Salovay P (2003). The intelligence of emotional intelligence. 17. 433-442.
- Rabinz SP. Senzo DE.(2006). *Fundamental of management*. Translated by Aarabi M, Parsaeean A. 4th ed. Tehran: Publication of Cultural research.
- Siarochi J, Forgas J, Mayer JD (2004). *Emotional intelligence in routine live*. Translated by Nouri Emamzade A. Neveshte publication.
- Wang, C. L. and Ahmed, P. K. (2003). Emotion: the missing part of systems methodologies. *Educational Management*. 32 (9), 1283-1296

رابطه بین راهبردهای مدیریت تعارض، خلاقیت با هوش عاطفی (مورد مطالعه کارکنان و مدیران نیروی

