

مدیریت ورزشی _ تابستان ۱۳۹۱
شماره ۱۳- ص ص : ۱۱۳- ۹۹
تاریخ دریافت : ۹۰ / ۰۲ / ۰۵
تاریخ تصویب : ۹۰ / ۰۶ / ۳۰

ارتباط بین راهبردهای مدیریت تعارض و هوش هیجانی مربیان تیم‌های ورزشی استان آذربایجان شرقی

سیدامیراحمد مظفری - حمیدرضا روحی - وحید ساعت‌چیان^۱ - امین کلانی
دانشیار دانشگاه تربیت معلم تهران، دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت معلم تهران، کارشناس ارشد دانشگاه تربیت
معلم تهران، دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت معلم تهران

چکیده

هدف از تحقیق حاضر، مطالعه ارتباط بین راهبردهای مدیریت تعارض با هوش هیجانی مربیان تیم‌های ورزشی استان آذربایجان شرقی بود. به این منظور، با توجه به جامعه آماری مربیان ورزشی استان (۷۵۰ نفر) ۲۵۷ نفر نمونه آماری براساس جدول مورگان با استفاده از دو پرسشنامه استاندارد راهبردهای مدیریت تعارض رابینز (۱۹۹۹) و پرسشنامه هوش هیجانی برادبری، گریوز (۲۰۰۴) ارزیابی شدند. پس از تأیید ابزار اندازه‌گیری توسط استادان و تعیین پایایی آنها با روش آلفای کرونباخ، داده‌های به‌دست‌آمده با استفاده از آمار توصیفی و کولموگروف - اسمیرنوف ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه در سطح $P \leq 0/05$ تجزیه و تحلیل شد. نتایج نشان داد راهبرد راه‌حل‌گرایی، راهبرد غالب مربیان است و میانگین هوش هیجانی مربیان بیشتر از میانگین مطلوب ($M = 80$) بود. بین مدیریت تعارض و هوش هیجانی، رابطه معکوس و معناداری مشاهده شد ($r = -0/54$ و $P \leq 0/001$). بین هوش هیجانی و راهبرد کنترل ($r = 0/01$ و $P \leq 0/44$) و راهبرد عدم مقابله ($r = 0/01$ و $P \leq 0/57$) در مدیریت تعارض رابطه معکوس معناداری وجود دارد. اما بین هوش هیجانی و راهبرد راه‌حل‌گرایی رابطه مثبت معناداری مشاهده شد ($r = 0/37$ و $P \leq 0/001$). براساس یافته‌های تحقیق، توصیه می‌شود به‌منظور آشنایی هرچه بیشتر مربیان ورزشی استان با مزایا و معایب هر یک از راهبردهای مدیریت تعارض، در این زمینه آموزش‌های لازم به آنان داده شود.

واژه‌های کلیدی

مدیریت تعارض، هوش هیجانی، مربیان، استان آذربایجان شرقی.

مقدمه

در جوامع امروزی تعارض^۱ موضوعی است که اندیشه انسان را بیش از هر مسئله دیگری به خود مشغول کرده است و این امر در همه سازمان‌ها به صورت‌های گوناگونی مانند تعارض بین رئیس و مرئوس، کارفرما و کارگر، تعارض بین همکاران و حتی تعارض درون فردی وجود دارد. تعارضات به علل گوناگون بین افراد و گروه‌ها ظاهر می‌شود. تفاوت‌های ادراکی، شخصیتی، اعتقادی، سیاسی و مانند آن از یک طرف و استنباط‌های مختلف در مورد هدف‌های فردی، سازمانی و جامعه از سوی دیگر، تعارضات گوناگونی را در محیط‌های دسته‌جمعی ایجاد می‌کند (۱۵). با این حال، تعارض در بسیاری از سازمان‌ها و به‌ویژه سازمان‌های ورزشی به‌صورت یک مسئله جدی نمایان است و می‌تواند سازنده یا مخرب باشد. تعارض می‌تواند بر عملکرد سازمان‌ها تأثیر ناگوار بگذارد، شرایطی را به‌وجود آورد که سازمان بسیاری از منابع خود را از دست بدهد تا آنجا که موجب انحلال سازمان شود. از طرف دیگر می‌تواند نتایج سودمندی را در پی داشته باشد و موجب خلاقیت، نوع‌آوری و بهره‌وری نیروی انسانی شود (۶).

رابینز^۲ تعارض را این‌گونه تعریف می‌کند: فرایندی است که در آن، شخص الف به‌طور عمدی می‌کوشد تا به گونه‌ای سبب ناکامی شخص «ب» در رسیدن به علایق و اهدافش شود. در ادامه وی سه راهبرد را برای مدیریت آن ارائه می‌کند که عبارتند از: راهبرد عدم مقابله^۳، راه‌حل‌گرایی^۴ و کنترل^۵. نکته اساسی در مورد تعارض، نگرش مدیر به این مسئله، تشخیص به‌موقع و برخورد مناسب با عوامل به‌وجودآورنده و ارائه راه‌حل منطقی و درست برای آن است (۴). از آنجا که در همه موقعیت‌های ورزشی رقابت وجود دارد، طبیعتاً کشمکش درون فردی^۶، بین فردی^۷، درون گروهی^۸ و بین گروهی^۹ نیز افزایش می‌یابد، از این‌رو رقابت‌های ورزشی به‌طور بالقوه، توانایی به‌وجود آوردن تعارضات را دارند (۱۳). به همین علت نیاز به مدیریت آگاهانه و اصولی است تا مربی بتواند با

-
- 1 - Conflict
 - 2 - Rabbins
 - 3 - Non opposing
 - 4 - Solutionism
 - 5 - Control
 - 6 - Intrapersonal
 - 7 - Intrapersonal
 - 8 - Intragroup
 - 9 - Intragroup

بهره‌گیری از حداکثر توان جسمانی، روانی و فکری، اختلافات، کشمکش‌ها و تعارضات را به گونه‌ای مؤثر و سودمند مدیریت کند (۱۱). به این منظور، مربیان ورزشی باید بتوانند بین سازمان ورزشی و خود و اعضای آن و همچنین بین خود اعضا، رابطه صحیح برقرار کنند. بررسی‌ها نشان می‌دهد که در این زمینه، هوش هیجانی یکی از مؤلفه‌هایی است که می‌تواند به میزان زیادی در روابط مربیان، مدیران و اعضای سازمانی ایفای نقش کند (۲).

پژوهشگران هوش هیجانی^۱ را شناخت، کنترل و به‌کارگیری قابلیت‌های عاطفی خود و دیگران در رفتارهای فردی و گروهی برای کسب حداکثر نتایج می‌دانند که دارای چهار مؤلفه خودآگاهی^۲، خودمدیریتی^۳، آگاهی اجتماعی^۴ و مدیریت رابطه است (۳). از سوی دیگر، محققان بهترین حوزه برای کارکرد این نوع هوش را محیط کار و سازمان دانسته‌اند (۲). افراد با هوش هیجانی بالا از توانمندی‌های اجتماعی و مهارت‌های ارتباطی برخوردارند و با درک احساسات خود و دیگران، در انتقال و بیان احساسات به‌خوبی عمل می‌کنند (۲۱). از آنجا که در هر تیمی مربی باید بتواند از طریق افراد به اهداف سازمانی برسد، می‌توان به ایشان آموخت که توانایی آنها برای دستیابی به اهداف، رابطه مستقیم با توانایی آنان در برانگیختن خود و زیردستانشان و ایجاد رابطه صحیح با آنها دارد و این مسئله امروزه اهمیت بیشتری پیدا کرده، زیرا کارهای گروهی رو به افزایش است.

در زمینه تحقیقات صورت‌گرفته، استانلی و الگرت^۵ (۲۰۰۷) در پژوهش خود به بررسی راهبردهای مدیریت تعارض مدیران گروه‌ها پرداختند. آنها دریافتند مدیران گروه‌ها چگونه انواع تعارض بین خود و دیگر هیأت علمی، اعضای هیأت علمی و کارکنان، اعضای هیأت علمی و دانشجویان را مدیریت می‌کنند. در بین راهبردهای به‌کارگرفته‌شده، راهبرد راه‌حل‌گرایی بیشترین استفاده را داشت و راهبردهای عدم مقابله و کنترل به‌ترتیب در رده‌های بعدی قرار گرفتند (۱۰). روزرت و سیاروچی^۶ (۲۰۰۵) در پژوهشی با عنوان «هوش هیجانی و رابطه آن با نتایج عملکردی محل کار، بر روی کارکنان سازمان خدمات عمومی استرالیا» بیان داشتند که میانگین کل هوش هیجانی به‌دست‌آمده ۱۰۰ بوده و بین هوش هیجانی افراد و عملکرد رابطه معناداری وجود دارد (۲۲).

1 - Emotional intelligence

2 - Self - knowledge

3 - Self - management

4 - Social - knowledge

5 - Stanly and Algret

6 - Rosete and Ciarrochi

افزالر و پاتریشیا^۱ (۲۰۰۳) در پژوهشی به بیان تأثیرات هوش هیجانی در زمینه کیفیت حل مشکل پرداختند و نشان دادند که شیوه عدم رویارویی و کنترل در حل مشکل با هوش هیجانی همبستگی ندارد، ولی بین شیوه همکاری در حل مشکل (راه حل گرایی) با هوش هیجانی مدیران همبستگی مثبت وجود دارد. بنا به نتایج پژوهش مذکور، مدیران اجرایی از نظر هوش هیجانی در سطح پایینی بودند که این مسئله با آموزش مناسب، امکان بهبود حل مسئله را در آنها فراهم می‌آورد (۱۶).

رحیم و همکاران (۲۰۰۲) با پژوهشی در مورد هوش هیجانی و راهبردهای حل تعارض در ۷ کشور جهان به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی با راهبرد عدم مقابله و راهبرد کنترل، همبستگی معکوسی وجود دارد و بین هوش هیجانی و راهبرد راه حل گرایی ارتباط معناداری وجود ندارد (۲۱).

در تحقیقات صورت گرفته در داخل کشور نیز فهیم دوین (۱۳۸۴) در پژوهش خود با عنوان «رابطه هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی با راهبردهای مدیریت تعارض بین مدیران آموزشی و اجرایی دانشکده‌های تربیت بدنی دانشگاه‌های ایران»، به نتایج زیر دست یافت:

بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی مدیران با انتخاب راهبرد کنترل و عدم مقابله در مدیریت تعارض ارتباط معناداری مشاهده نشد، ولی بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی مدیران با راهبرد راه حل گرایی در مدیریت تعارض ارتباط معنادار مثبتی مشاهده شد (۸). شاه‌طالبی (۱۳۸۶) نیز در پژوهشی به بررسی رابطه هوش هیجانی و سبک‌های مدیریت تعارض مدیران دبیرستان‌های دخترانه شهر اصفهان پرداخت. وی بیان داشت بین هوش هیجانی با سبک‌های رقابت و اجتناب، همبستگی معکوس و با سبک‌های ایثار، مصالحه و همکاری همبستگی مستقیم وجود دارد، همچنین در مورد مؤلفه هوش هیجانی به این نتیجه دست یافت که بین خودآگاهی و خودتنظیمی سبک‌های مدیریت تعارض رابطه وجود ندارد و بین مؤلفه‌های انگیزش، همدلی و مهارت‌های اجتماعی رابطه وجود دارد (۷).

با وجود اهمیت هوش هیجانی در حل تعارضات، به‌ویژه در محیط‌های ورزشی، توجه چندانی به آن نشده و پژوهش‌های قبلی در این زمینه بسیار اندک و محدود به سازمان است و تاکنون پژوهشی در محیط‌های ورزشی

صورت نگرفته است. نتایج پژوهش های قبلی در بعضی موارد همدیگر را تأیید و در برخی موارد رد می کنند. از این رو مسئله اصلی، نبود آگاهی از ارتباط بین راهبردهای مدیریت تعارض و هوش هیجانی مربیان ورزشی است. با نگاهی به نوع، ماهیت فعالیت و محیط کاری مربیان ورزشی، به دست آوردن و کسب اطلاعات در این زمینه می تواند مورد استفاده مسئولان برگزاری کلاس های دوره مربیگری، مدرسان کلاس های مربیگری، مدیران باشگاه ها و مربیان قرار گیرد.

باتوجه به نقش مهم مربیان در موفقیت تیم های ورزشی، برای پیروزی در صحنه رقابت ها، باید به بررسی عوامل موفقیت زای آنان از جمله توانایی برقراری ارتباطات صمیمی با بازیکنان و دیگر اعضای تیم، ایجاد همدلی، کنترل احساسات خود و سایر اعضای تیم و روش های به کار گرفته شده برای حل اختلاف و تعارضات از سوی آنها پرداخت. از این رو به نظر می رسد انجام تحقیقی به منظور پاسخ به پرسش های زیر، ضروری است. میزان هوش هیجانی مربیان تا چه اندازه است؟ مربیان از کدام یک از اجزای تشکیل دهنده هوش هیجانی به نسبت زیادی برخوردارند؟ مربیان کدام یک از سبک های مدیریت تعارض را به نسبت زیادی به کار می برند؟ آیا بین هوش هیجانی و راهبردهای مدیریت تعارض مربیان تیم های ورزشی رابطه ای وجود دارد؟

روش تحقیق

روش تحقیق در این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری ۷۵۰ مربی ورزشی استان آذربایجان شرقی در سال ۱۳۸۸ بودند که نمونه آماری از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای و براساس جدول حجم نمونه مورگان ۲۵۷ نفر از مربیان (۱۷۲ مرد و ۸۵ زن) در نظر گرفته شد که در ۲۰ رشته ورزشی مردان و ۱۲ رشته ورزشی زنان مشغول فعالیت بودند. در این تحقیق به علت گسترده بودن محدوده جغرافیایی آزمودنی ها و عدم دسترسی آسان به آنها، طی شش ماه، با حضور در کلاس های ارتقا و توجیهی که برای مربیان حاضر در رقابت های لیگ استان برگزار می شد، در اولین روز برگزاری کلاس ها، پرسشنامه ها توزیع و در آخرین روز اقدام به جمع آوری آنها شد. تعداد پرسشنامه های برگشتی ۲۴۱ عدد بود.

به منظور گردآوری اطلاعات از دو پرسشنامه مجزا استفاده شد. اولین پرسشنامه مربوط به راهبردهای مدیریت تعارض رابنیز (۱۹۹۹) بود که سه راهبرد کنترل، عدم مقابله و راه حل‌گرایی را می‌سنجد و حاوی ۳۰ سؤال ۷ گزینه‌ای، براساس طیف لیکرت است. بخش دوم، پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی برادبری و گریوز^۱ (۲۰۰۴) که شامل ۲۸ سؤال و چهار مؤلفه خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه را بر روی مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت مورد سنجش قرار می‌دهد. روایی صوری و محتوایی ابزار این پژوهش، براساس نظر و راهنمایی‌های استادان صاحب‌نظر و اهل فن تأیید شد. پایایی ابزار نیز در یک مطالعه راهنما با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ برای پرسشنامه‌های مدیریت تعارض برابر با $\alpha = 0/88$ و هوش هیجانی $\alpha = 0/87$ به دست آمد. در ادامه، اطلاعات به دست آمده با استفاده از شیوه‌های آمار توصیفی (به منظور بررسی شاخص‌های گرایش مرکزی، شاخص‌های پراکندگی داده‌ها و درصدها) و آمار استنباطی آزمون کولموگروف - اسمیرنف، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه در سطح معناداری $P \leq 0/05$ تجزیه و تحلیل شد.

نتایج و یافته‌های تحقیق

بررسی اطلاعات پرسشنامه ویژگی‌های فردی نشان داد که از نظر جنسیت، ۶۸ درصد مرد و ۳۲ درصد زن بودند. ۳۴ درصد در ورزش‌های انفرادی و ۶۶ درصد در ورزش‌های گروهی حضور داشته‌اند. همچنین ۱۵ درصد از گروه نمونه دارای مدرک دیپلم، ۳۵ درصد کارداین، ۴۴ درصد کارشناسی و ۶ درصد از آنها کارشناسی‌ارشد بودند. توزیع سنی افراد گروه نمونه نیز از این قرار بود: ۲۴ درصد افراد زیر ۳۰ سال، ۴۶ درصد بین ۳۰ تا ۴۰ و ۳۰ درصد بالای ۴۰ سال بودند (جدول ۱).

نتایج جدول ۲ که به بیان میانگین و انحراف استاندارد مدیریت تعارض و راهبردهای آن می‌پردازد، نشان می‌دهد که خرده‌مقیاس راه حل‌گرایی دارای بیشترین میانگین (۴۲) و خرده‌مقیاس کنترل دارای کمترین میانگین (۲۲/۲۱) است. همچنین بررسی جدول ۳ که مربوط به میانگین و انحراف استاندارد هوش هیجانی و

ابعاد آن است، نشان می‌دهد که خرده‌مقیاس خودمدیریتی دارای بیشترین میانگین (۳۵/۵۸) و خرده‌مقیاس آگاهی اجتماعی دارای کمترین میانگین (۱۸/۸۴) است.

جدول ۱ - توزیع فراوانی نمونه آماری براساس جنسیت، نوع ورزش، مدرک تحصیلی و سن

متغیر	سن به سال			جنسیت			نوع ورزش			تحصیلات		
	کمتر از ۲۰	۲۰-۴۰	۴۱ به بالا	مرد	زن	۳۱-۳۵	فردی	تیمی	دیپلم	کاردانی	کارشناسی	کارشناسی ارشد
تعداد	۵۹	۱۱۰	۷۲	۱۶۵	۷۶	۳	۸۱	۳۴	۲۶	۸۵	۱۰۶	۱۴
درصد	۲۴	۴۶	۳۰	۷۶	۳۲	۲	۱۶۰	۶۶	۱۵	۳۵	۴۴	۶

جدول ۲ - شاخص‌های آماری مدیریت تعارض

مقیاس و خرده مقیاس ها	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد
مدیریت تعارض	۲۴۱	۱۱۰/۰۷	۲۲/۸۸
عدم مقابله	۲۴۱	۳۸/۷۸	۱۰/۷۴
راه حل گرایبی*	۲۴۱	۴۲	۸/۲۱
کنترل	۲۴۱	۲۲/۲۱	۵/۷۲

جدول ۳ - شاخص‌های آماری هوش هیجانی براساس جنسیت

مقیاس و خرده مقیاس ها	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد
هوش هیجانی	۲۴۱	۱۰۳/۵۳	۱۴/۷۳
خودآگاهی	۲۴۱	۱۹/۵۸	۳/۵۷
خودمدیریتی	۲۴۱	۳۵/۵۸	۵/۵۵
آگاهی اجتماعی	۲۴۱	۱۸/۸۴	۳/۶۶
مدیریت رابطه	۲۴۱	۲۹/۵۳	۵/۲۳

باتوجه به نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنف مبنی بر نرمال بودن توزیع داده‌ها ($P > 0/001$)، برای آزمون ارتباط بین مدیریت تعارض و راهبردهای آن با هوش هیجانی، از همبستگی پیرسون استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که بین مدیریت تعارض و هوش هیجانی، رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. همچنین بین راهبرد عدم مقابله و کنترل در مدیریت تعارض و هوش هیجانی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. اما بین راهبرد راه‌حل‌گرایی و هوش هیجانی رابطه مثبت معناداری مشاهده شد (جدول ۴).

جدول ۴ - همبستگی مربوط به رابطه بین مدیریت تعارض و راهبردهای آن با هوش هیجانی مریبان

مدیریت تعارض	عدم مقابله		راه حل‌گرایی		کنترل		مدیریت تعارض
	سطح معناداری	همبستگی	سطح معناداری	همبستگی	سطح معناداری	همبستگی	
هوش هیجانی	۰/۰۰۱	-۰/۵۷*	۰/۰۰۱	۰/۳۷*	۰/۰۰۱	-۰/۴۴*	۰/۰۰۱

($P \leq 0/001$)

بنا به تأیید وجود رابطه خطی بین متغیرها و فرض استقلال خطاها از همدیگر، متغیرهای حاضر در تحقیق، وارد مدل رگرسیون شدند. باتوجه به نتایج به‌دست‌آمده در جدول ۵، می‌توان گفت که توان پیش‌بینی هوش هیجانی از طریق راهبردهای مدیریت تعارض وجود دارد. از این‌رو مدیریت تعارض واجد شرایط پیش‌بینی هوش هیجانی است.

جدول ۵ - تبیین واریانس هریک از راهبردهای مدیریت تعارض بر هوش هیجانی

منبع تغییرات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	معناداری	R	R ²
عدم مقابله	۱	۱۷۰۳۵/۴۰۲	۱۱۶/۳۰۵	۰/۰۰۱	۰/۵۷۲	۰/۳۲۷
راه حل‌گرایی	۱	۶۹۶۳/۵۱	۳۶/۹۲	۰/۰۰۱	۰/۳۶۶	۰/۱۳۰
کنترل	۱	۹۲۶۶/۹۶۲	۵۱/۷۷	۰/۰۰۱	۰/۴۲۲	۰/۱۷۵

باتوجه به نتایج جدول ۶، تمامی راهبردهای مدیریت تعارض با توجه به ضریب بتای عنوان شده سطح معناداری را در جهت تبیین هوش هیجانی نشان می‌دهند ($P < 0/005$). به عبارتی متغیرهای حاضر توان تأثیرگذاری بر متغیر وابسته هوش هیجانی را دارند.

جدول ۶ - ضریب مدل رگرسیون هریک از متغیرهای وارد در تحقیق

متغیر	β	خطای استاندارد	β استاندارد شده	t	معناداری
مقدار ثابت	۱۴/۴۰۴	۳/۹۹۶	-	۳۵/۱۳۷	۰/۰۰۰۱
مدیریت تعارض	-۰/۳۵	۰/۰۳۶	-۰/۵۴۱	-۹/۴۲۴	۰/۰۰۰۱
مقدار ثابت	۱۳۳/۹۵	۲/۹۲۶	-	۴۵/۷۷۳	۰/۰۰۰۱
عدم مقابله	-۰/۷۸۴	۰/۰۷۳	-۰/۵۷۲	-۱۰/۷۸۵	۰/۰۰۰۱
مقدار ثابت	۱۳۳/۰۹۶	۴/۶۲۲	-	۲۸/۳۶۳	۰/۰۰۰۱
راه حل گرایبی	-۰/۶۵۶	۰/۱۰۸	۰/۳۶۶	-۶/۰۷۶	۰/۰۰۰۱
مقدار ثابت	۱۲۷/۶۷۳	۳/۴۶۴	-	۳۶/۸۵۸	۰/۰۰۰۱
کنترل	-۱/۰۷۸	۰/۱۵۱	-۰/۴۲۲	-۷/۱۹۶	۰/۰۰۰۱

بنا به یافته‌های حاصل، معادله‌های رگرسیون پیش‌بینی هوش هیجانی به صورت زیر است:

$$\text{هوش هیجانی} = (\text{راه حل گرایبی}) - ۱۳۳/۰۹۶ + ۰/۶۵۶ \text{؛ هوش هیجانی} = (\text{کنترل}) - ۱۲۷/۶۷۳ + ۱/۰۷۸ \text{؛}$$

$$\text{هوش هیجانی} = (\text{مدیریت تعارض}) - ۱۴۰/۴۰۴ + ۰/۳۵ \text{؛ هوش هیجانی} = (\text{عدم مقابله}) - ۱۳۳/۹۵ + ۰/۳۵ \text{.$$

بحث و نتیجه گیری

از آنجا که مدیریت تعارض و راهبردهای آن به همراه سطح قابل قبولی از هوش هیجانی از عناصر مهم در اثربخشی سازمان‌های پویا و در حال تغییر امروزی و از جمله سازمان‌های ورزشی محسوب می‌شوند، از این رو در این پژوهش میزان ارتباط بین مدیریت تعارض و راهبردهای آن با هوش هیجانی در مربیان تیم‌های ورزشی استان آذربایجان شرقی مورد آزمون و بررسی قرار گرفت.

نتایج پژوهش نشان داد که میانگین هوش هیجانی مربیان ۱۰۳/۵۳ است و از آنجا که نمره ۸۰ به بالا نشان‌دهنده وضعیت خوب هوش هیجانی است، پس می‌توان گفت که هوش هیجانی مربیان تیم‌های ورزشی

استان بالاست. میانگین به دست آمده در این پژوهش تا حدود بسیار زیادی با نتایج پژوهش‌های فهیم دوین (۱۳۸۴)، روزت و سیاروچی (۲۰۰۵) و کلهر (۱۳۸۷) همخوانی دارد. با توجه به یافته‌ها شاید بتوان گفت این مسئله احتمالاً ناشی از تحصیلات بالای دانشگاهی بیشتر مربیان است که این عامل ممکن است آگاهی‌ها و اطلاعات آنان را در این زمینه افزایش داده باشد. از این رو بنا به نقش و اهمیت هوش هیجانی در کار مربیگری، افرادی که دارای هوش هیجانی پایین و بهره هوشی بالا باشند، در محل کار خود به‌ویژه در مدیریت و رهبری تیم دچار مشکل می‌شوند. بنابراین افراد انعطاف‌ناپذیر و سخت هستند و در کار مربیگری خود بارها شکست را تجربه می‌کنند.

نتایج تحقیق در زمینه راهبردهای مدیریت تعارض نشان داد، راهبرد راه‌حل‌گرایی، راهبرد غالب مربیان تیم‌های ورزشی استان در حل تعارضات است. نتایج تحقیق در این زمینه با یافته‌های وایدر (۱۹۹۶)، افزالر و پاتریشیا (۲۰۰۳)، عامری (۱۳۸۵)، روست و سیروچی (۲۰۰۵) همخوانی دارد. به نظر می‌رسد وجود تعارض در محیط‌های ورزشی اجتناب‌ناپذیر است و مخرب با سازنده بودن پیامدهای تعارض به نحوه برخورد با آن و انتخاب راهبردی متناسب با آن بستگی دارد. برای استفاده بهینه از وجود تعارض و افزایش اثربخشی و کارایی مربیان در برخورد با تعارض باید با آن برخورد آگاهانه‌ای داشته باشند و درصدد یافتن راه‌حلی برای تعارضات باشند که مورد قبول هر دو طرف واقع شود.

نتایج نشان داد که بین مدیریت تعارض و هوش هیجانی مربیان تیم‌های ورزشی استان رابطه معکوس معناداری وجود دارد. یافته‌ها گویای این مطلب است که با افزایش میزان هوش هیجانی مربیان، احتمال استفاده از مدیریت تعارض کاهش می‌یابد و برعکس. این یافته‌ها با نتایج فهیم دوین (۱۳۸۴) همخوانی دارد، ولی با یافته‌های کلهر (۱۳۸۷) مغایر است. شاید این امر به این دلیل باشد که افرادی که از EQ (ضریب عاطفی) بالایی برخوردار و از نظر فنی نیز باتجربه هستند، سعی در شناخت احساسات، دیدگاه‌ها و انتظارات طرفین تعارض دارند. همچنین با توجه به قرار دادن آنها و با آمادگی و مهارت بیشتر و سریع‌تر از دیگران به رفع ضعف‌های گروهی و سازمانی و خلاءهای موجود، ارتباطات پنهانی درازمدت و رفع تیرگی‌های متقابل خواهند پرداخت. شعور عاطفی به ما می‌آموزد که چطور قدرت استدلال خود را افزایش دهیم و از آنها برای ارتباط با خود و

اطرافیان و حل تعارضات بهره بیشتری ببریم. همچنین زمینه های مورد اختلاف را کاهش و شباهت ها و توافقی ها را افزایش می دهد.

در این پژوهش رابطه منفی و معناداری بین راهبرد عدم مقابله در مدیریت تعارض و هوش هیجانی مربیان تیم های ورزشی استان مشاهده شد که با یافته های رحیم (۲۰۰۲) و کلهر (۱۳۸۶) همخوانی دارد و با یافته های فهیم دوین (۱۳۸۴) و افزالر و پاتریشیا (۲۰۰۳) مغایر است. از این رو می توان نتیجه گرفت که مربیان تیم های ورزشی استان سعی در جلوگیری از به وجود آمدن تعارض دارند و برای این منظور تا حدودی از نظرهای خود چشم پوشی کرده و از منابع قدرت خود برای از بین بردن تعارضات استفاده نمی کنند. همچنین مربیان با هوش هیجانی بالا از تأثیر هیجانات و احساسات خود بر دیگران اطلاع دارند و نمی توانند نسبت به مسائلی که در تیم اتفاق می افتد بی تفاوت باشند، از این رو راهبرد عدم مقابله را انتخاب نمی کنند تا سرپوشی بر تعارضات قرار دهند، بلکه به دنبال یافتن راه حلی منسجم برای طرفین دیگر تعارض هستند.

در این تحقیق بین راهبرد راه حل گرایی در مدیریت تعارض و هوش هیجانی مربیان ارتباط مثبت و معناداری مشاهده شد، به این مفهوم که با افزایش میزان هوش هیجانی مربیان، احتمال استفاده از این راهبرد نیز افزایش می یابد که این نتیجه با یافته های افزالر و پاتریشیا (۲۰۰۳) و فهیم دوین (۱۳۸۴) مطابقت دارد، ولی با یافته های رحیم (۲۰۰۲) و کلهر (۱۳۸۷) مطابقت ندارد. به احتمال زیاد وجود این رابطه به دلیل این امر است که مربیان تیم های ورزشی استان ضمن کنترل هیجانات خود، قبل از انجام هر کاری به عواقب آن می اندیشند و در مدیریت کردن روابط و هدایت آنها مهارت دارند، به بالندگی و رشد دیگران اهمیت می دهند و سعی در شناخت تشابهات و تحکیم آنها دارند؛ محیط داخل و خارج سازمان را تجزیه و تحلیل می کنند؛ به ایجاد جو صمیمی و دوستانه همراه با راستی و صداقت که لازمه آن مشارکت، همفکری و همکاری است، در تیم خود تمایل دارند و برای این منظور سعی می کنند با مشارکت، همفکری، همکاری و در نظر گرفتن منافع طرفین تعارض موجود را به بهترین نحو ممکن حل کنند و آن را از میان بردارند.

نتایج این پژوهش نشان داد که بین انتخاب راهبرد کنترل و هوش هیجانی مربیان ارتباط معنادار معکوس وجود دارد. این یافته با نتایج تحقیق افزالر و پاتریشیا (۲۰۰۳)، فهیم دوین (۱۳۸۴) و کلهر (۱۳۸۷) مغایر است، ولی با یافته های رحیم (۲۰۰۲) همخوانی دارد. شاید بتوان علت این موضوع را این گونه عنوان کرد که روابط

اجتماعی مطلوب و احساس همدردی با دیگران از جمله ویژگی‌های افراد با هوش هیجانی بالاست که مانع از آن می‌شود تا مربیان از راهبرد کنترل استفاده کنند، زیرا مربیانی که برای حل تعارضات این راهبرد را به کار می‌گیرند، برخلاف خواسته‌های طرف مقابل عمل می‌کنند؛ تمایل به برآوردن منافع خود بدون توجه به این موضوع که این کار به تضاد بیشتر با طرف مقابل منجر می‌شود، دارند؛ او را تحت فشار قرار می‌دهند یا خواسته‌ها یا نظرهای خود را به آنها تحمیل کرده و در دنبال کردن اهداف خود عقب‌نشینی نمی‌کنند، بدون اینکه موقعیت تعارض را در نظر داشته باشند.

باتوجه به وجود رابطه معکوس بین هوش هیجانی با راهبردهای عدم مقابله و کنترل و رابطه مستقیم آن با راهبرد راه‌حل‌گرایی، توصیه می‌شود. از آنجا که مهارت‌های هوش هیجانی اکتسابی‌اند، هوش هیجانی مربیان تیم‌های ورزشی را با برگزاری کلاس‌ها یا کارگاه‌های آموزشی افزایش دهند تا مربیان از بهترین راهبرد (راه‌حل‌گرایی) که به از بین رفتن تعارض منجر می‌شود، استفاده کنند. همچنین با اینکه راهبرد اتخاذی مربیان تیم‌های ورزشی استان راه‌حل‌گرایی است، به دلیل فاصله کم آن با راهبردهای دیگر و همچنین به دلیل اهمیت تعارض (سازنده و مخرب بودن) و انتخاب راه‌حل مقتضی هنگام مواجهه با آن توصیه می‌شود. به منظور آشنایی هرچه بیشتر مربیان ورزشی استان با مزایا و معایب هریک از راهبردهای مدیریت تعارض در این زمینه آموزش‌های لازم به آنان داده شود.

شایان توضیح است که هوش هیجانی مربیان باتوجه به نوع رشته ورزشی و حتی نوع جنسیت متفاوت بوده و تابع متغیرهای پیشگوی دیگری نیز است، از این رو این موضوع می‌تواند محدودیتی در تعمیم نتایج این پژوهش به دیگر رشته‌ها باشد. همچنین باتوجه به اینکه سطح تحصیلات مربیان حاضر در این پژوهش متفاوت بود، از این رو نتایج برخاسته از آن نیز می‌تواند محدودیت‌هایی برای نتایج پژوهش حاضر عنوان شود. در انتها پیشنهاد می‌شود، به منظور افزایش قابلیت تعمیم‌پذیری نتایج پژوهش، تعداد مربیان بیشتری به تفکیک جنسیت، سطح تحصیلات و همچنین انتخاب نوع رشته آنها در تحقیقات آتی بررسی شود.

منابع و مأخذ

۱. احمدی، علی. (۱۳۸۷). "بررسی روایی و اعتبارسنجی پرسشنامه پیترا ایدز و فارنهام (۲۰۰۷)". پایان نامه کارشناسی ارشد (چاپ نشده)، تهران، دانشگاه آزاد، واحد علوم تحقیقات.
۲. بابایی، محمدعلی. مؤمنی، نونا. (۱۳۸۴). "تأثیر هوش عاطفی بر اثربخشی مدیران". مجله تدبیر، شماره ۱۶۶.
۳. پاشاشریفی، حسن (۱۳۸۶). "نظریه و کاربرد آزمون های هوش و شخصیت". چاپ دهم، تهران، نشر سخن.
۴. رابینز، استیفن. (۱۳۸۳). "تئوری سازمان". ترجمه مهدی الوانی، تهران، انتشارات راهی، چاپ پنجم.
۵. زرتشتیان، شیرین. (۱۳۸۷). "ارتباط بین سبک های رهبری تحول گرا و عملکرد مربیان با انگیزه رقابت بازیکنان لیگ برتر بسکتبال ایران". پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی.
۶. سبحانی نژاد، مهدی. یوزباشی، علیرضا. (۱۳۸۷). "هوش هیجانی و مدیریت در سازمان". تهران، انتشارات بسطرون.
۷. شاه طالبی، سعیده. (۱۳۸۶). "بررسی رابطه سبک های مدیریت تعارض و هوش هیجانی مدیران مدارس راهنمایی شهر اصفهان در سال ۸۶ - ۱۳۸۵". پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده روانشناسی.
۸. فهیم دوین، حسین. (۱۳۸۴). "رابطه هوش عاطفی و مهارت های ارتباطی با راهبردهای مدیریت تعارض بین مدیران آموزش و اجرایی دانشکده های تربیت بدنی دانشگاه های ایران، ارائه الگو". رساله دکتری، تهران، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.
۹. کلهر، روح اله. (۱۳۸۷). "بررسی رابطه راهبردهای مدیریت تعارض و هوش هیجانی مدیران بیمارستان های شهر قزوین"، پایان نامه کارشناسی ارشد (چاپ نشده)، تهران، دانشگاه علوم پزشکی ایران.

۱۰. کوپر، هرس. (۱۳۸۷). "ارزش هوش هیجانی در مدیریت سازمان‌ها". ترجمه علیرضا عزیزی، مجله تدبیر، شماره ۱۸۵.

۱۱. گنجی، حمزه. (۱۳۸۴). "روانشناسی عمومی". تهران، نشر ساوالان.

۱۲. مقیمی، محمد (۱۳۸۶). "سازمان مدیریت رویکردی پژوهشی". چاپ پنجم، تهران، انتشارات ترمه.

۱۳. مارتنز، رایتر. (۱۳۸۵). "روانشناسی ورزش: راهنمای مربیان". ترجمه محمد خبیری، تهران، انتشارات بامداد کتاب.

۱۴. مطهری اصل، مهرداد (۱۳۸۵). "بررسی رابطه بین هوش عاطفی و استرس شغلی کارکنان کارخانجات ریسندگی املش". پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، تهران، دانشکده مدیریت سازمان مدیریت صنعتی.

۱۵. وتن، دیوید. کمرون، کیم. (۱۳۸۰). "مدیریت تعارض". ترجمه مهدی الوانی و حسن دانایی فرد. چاپ اول، تهران: مؤسسه پژوهش‌ها و آموزش مدیریت.

16. Afzalur, R., and Patricia, M. (2003). "Effects of emotional intelligence on concern for quality and problem solving". *Managerial Auditing Journal*, Vol. 118, No. 2.

17. Boonsathorn, W. (2007). "Understanding conflict management styles of thais and Americans in multinational corporations in Thailand". *International journal of conflict management*. Vol. 18, PP: 196-221.

18. Cheeriness, C. and Goleman. D. (2007). "An EI – hard theory of performance". *Journal published in www.eiconsortium.org*.

19. Dewed, D. Hart, F. (2000). "Emotional intelligence: reliability and validity of Bar – On emotional quotient inventory (EQ-IQ)". Vol. 28, P: 797.

20. Koufopotos, D. Zoumbos, V. (2008). "Top management team and corporate performance: a study of Greek firms". *Journal of Team Performance Management*". Vol. 14, PP: 340-363.

21. Rahim, A.M. (2002). "Toward a theory of managing organizational conflict". *The International Journal of Conflict Management*. Vol. 13, No. 3.

22. Rosete, D. and Ciarrochi, J. (2005). "Emotional intelligence and its relationship to work place performance outcomes of leadership effectiveness". *Leadership and Organizational Development Journal*, Vol. 126, No. 5, PP: 388-399.

23. Zengzang, M. Yender, L. (2008). "Ten years of conflict management studies: themes, concepts and relationships". *International Journal of Conflict Management*, Vol.19, PP:234-248.