

میزان هوش عاطفی، مهارت‌های ارتباطی و راهبردهای مدیریت تعارض در مدیران آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی شهرکرد

مریم قنبری کهیانی، عمران کیانی

چکیده

پژوهش حاضر در نظر دارد که میزان هوش عاطفی، مهارت‌های ارتباطی و راهبردهای مدیریت تعارض را در مدیران آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی شهرکرد مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار دهد، و همچنین ارتباط هوش عاطفی و مهارت‌های ارتباطی را با راهبردهای مدیریت تعارض مورد بررسی قرار داده و نهایتاً با توجه به یافته‌های حاصل از این تحقیق و همچنین مطالعات انجام شده در این زمینه الگوی مناسبی ارائه دهد که بتواند مدیران را در حل موفقیت آمیز تعارضات کمک نماید جامعه آماری این تحقیق را مدیران آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد در فروردین ماه ۱۳۹۹ مشغول به کار بودند تشکیل می‌دهد که بر این اساس جامعه آماری شامل ۱۲۱ عضو می‌باشد. در این پژوهش از روش‌های مختلفی نظیر ضریب همبستگی پیرسون در داده‌هایی با مقیاس فاصله‌ای و ضریب همبستگی اسپیرمن در داده‌هایی با مقیاس‌های فاصله‌ای و ترتیبی و جهت جمع‌بندی روابط از رگرسیون استفاده شد. کلمات کلیدی: هوش عاطفی، مهارت ارتباطی، راهبرد ها، مدیریت تعارض، مدیران آموزشی

مقدمه

دانشگاه به عنوان یک عامل اجرائی در آموزش و تربیت فرد و هدایت وی به سمت شهروندی موثر و مفید به حال جامعه، دارای نقش موثر بوده و بدون تردید تامین کننده نیروی انسانی مورد نیاز جامعه در آینده خواهد بود. به همین دلیل امروزه در جوامع مختلف، دانشگاه‌ها از نظر کمی و کیفی رشد و گسترش یافته و تقاضا برای ورود به آنها روز به روز زیاده‌تر می‌شود و تعداد کثیری دانشجو برای تحصیل و برخورداری از مزایای آن به دانشگاه‌ها روی می‌آورند.

دانشگاه بعنوان یک نهاد تعلیم و تربیت از همه نهادهای اجتماعی پیچیده تر است. دانشگاه همانند سایر سازمان‌های رسمی بایستی با وظایف ساخت، اداره و جهت دادن به ترکیب پیچیده‌ای از منابع انسانی درگیر گردد. بر خلاف اغلب سازمانهای رسمی تولید دانشگاه انسان است و این امر موجب پیدایش مسائل ویژه در مدیریت دانشگاه می‌گردد.

از جمله مسائلی که دانشگاه به عنوان یک سازمان با آن روبرو است مساله تعارض^۱ و عدم موافقت هاست. فعالیتهای سازمانی مستلزم تعامل بین افراد و گروه‌های سازمان می‌باشد. در سازمان‌ها افراد مختلفی در رده‌های گوناگون مشغول انجام فعالیت‌ها و وظایف خود می‌باشند. لازمه انجام این فعالیت‌ها ارتباط دو جانبه یا چند جانبه افراد با همدیگر بوده که می‌توانند زمینه ساز ایجاد تعارض باشند

بنابراین یکی از عمده ترین و در عین حال غیر قابل اجتناب ترین مسائل در سازمان‌ها تعارض بین افراد و گروه‌های موجود در آنها می‌باشد. دانشگاه نیز از این امر مستثنی نیست. «اصولا خمیر مایه مدیریت نظامهای آموزشی با تعارض عجین است» (لی فام و هدویه^۲، ۱۹۷۴).