



بررسی علی- مقایسه ای سبک های حل تعارض از نظر هوش هیجانی و بخشش در دانشجویان

متأهل دانشگاه های تهران

سپیده یاوری^۱

چکیده

هدف: هدف از پژوهش حاضر بررسی علی- مقایسه ای سبک های حل تعارض از نظر هوش هیجانی و بخشش در دانشجویان متأهل دانشگاه های تهران بود. مواد و روشها: جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه ی دانشجویان متأهل شهر تهران بود که با استفاده از روش نمونه گیری داوطلب و در دسترس تعداد ۲۰۰ نفر از دانشجویان به پرسشنامه های هوش هیجانی برادبری- گریوز(۲۰۰۵)، سبک های حل تعارض رحیم ROCI-II، مقیاس بخشش در خانواده اصلی (FFS)، پاسخ دادند. نتایج با استفاده از نرم افزار آماری SPSS-19 و آزمون معناداری تفاوت گروه ها مانوا تحلیل شد. یافته ها: یافته ها نشان داد که بین دانشجویان در سبک های پنجگانه حل تعارض (سبک یکپارچه، سبک تسلط، سبک اجتنابی، سبک ملزم شده، سبک مصالحه) از نظر هوش هیجانی و بخشش تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین بین دانشجویان برحسب جنسیت (زن و مرد) از نظر هوش هیجانی، بخشش و سبک حل تعارض تفاوت معناداری مشاهده نشد جز آنکه در استفاده از سبک مسلط بین زن و مرد تفاوت معناداری مشاهده شد. نتیجه: بین سبک های مختلف حل تعارض از نظر هوش هیجانی و بخشش تفاوت معنادار در سطح $P=0/05$ وجود دارد که نشان می دهد افراد در سبک های مختلف هوش هیجانی متفاوتی دارند و از راهبردهای خاصی از جمله بخشش جهت حل تعارض و موقعیت های دشوار استفاده می کنند.

کلید واژه: سبک حل تعارض، هوش هیجانی، بخشش



مقدمه

روابط خانوادگی فشرده‌ترین موقعیت برای تعارض‌های بین فردی است. یکی از مشکلات شایع در خانواده، تعارض زناشویی است. تعارض در روابط صمیمی امری طبیعی است و ازدواج از این قاعده مستثنی نیست زیرا عملیات مکرر و مختلف زوجین زمینه‌های بی شماری را برای تعارض فراهم می‌کند (ویکس، ۲۰۰۱). بنابراین، تعارض بین زوجین امری طبیعی و ناشی از وجود تفاوت‌هاست و نمی‌توان مانع تعارض شد. تعارض زناشویی، ناشی از واکنش نسبت به تفاوت‌های فردی بوده و زمانی که آنقدر شدت یابد که احساس خشم، خصومت، کینه، نفرت، حسادت و سوء رفتار کلامی و فیزیکی در روابط آنان حاکم شود و به حالت ویرانگر درآید، حالتی غیر عادی است. کنش و واکنش دو فرد که قادر نباشد منظور خود را تنظیم کنند، تعارض نامیده می‌شود (ویلی، ۲۰۰۰). تعارض زناشویی وقتی بروز می‌یابد که اعمال یکی از طرفین با اعمال طرف مقابل تداخل کند. هم چنان که دو فرد به هم نزدیک‌تر می‌شوند، پتانسیل تعارض افزایش می‌یابد. در حقیقت وقتی تعاملات بین زوجین بیشتر می‌شود و فعالیت‌ها و موضوع‌های متنوع‌تری را در بر می‌گیرد، فرصت مخالفت بیشتر می‌شود. در این حالت رفتار یک شخص با توقعات شخص دیگر جور در نمی‌آید (گلا‌دینگ، ۱۳۸۳؛ ترجمه بهاری). اما این تعارضات را می‌توان از طریق مذاکره اصولی طوری اداره کرد که نتایج مثبتی حاصل شود. تحقیقات متعدد حاکیست که بود یا نبود تعارض نیست که "کیفیت ازدواج" را تعیین می‌کند بلکه طرز اداره‌ی موقعیت‌های تعارض‌آمیز است که کیفیت رابطه‌ی زناشویی را تعیین می‌کند (ویلموت و هوکر، ۲۰۰۰). هیجان، سازه‌ی روان‌شناختی است که شامل ارزیابی شناخت، انگیزه‌ها و موقعیت‌ها می‌شود. برای اداره‌ی هیجان‌ها به هوش هیجانی نیاز است. هوش هیجانی، فرد را از نظر هیجانی مورد ارزیابی قرار می‌دهد به این معنی که فرد به چه میزان از هیجان‌ها و احساسات خود آگاهی دارد و چگونه آن‌ها را کنترل می‌کند (سالوی و مایر و کاروسو، ۲۰۰۳). به نقل از مقدم و همکاران، (۱۳۸۷). توانایی ایجاد و حفظ روابط صمیمانه، پایدار و رضایت بخش یکی از مهمترین تکالیف رشدی در دوران بزرگسالی است به این دلیل که افراد در روابط صمیمانه یکدیگر را می‌رنجانند یا به هم آسیب می‌رسانند. آنها ممکن است تعهدات خود را زیر پا بگذارند، پشت سر یکدیگر غیبت کنند، یا حتی مستقیماً حرف‌های زشتی رو در روی یکدیگر بگویند و به طور خلاصه از یکدیگر قدردانی نکنند. بخاطر آسیب‌ها و اشتباه‌های اجتناب‌ناپذیری که با روابط بین فردی همراه است، برخورد مؤثر با چنین رخدادهایی برای حفظ روابط سالم و با ثبات اهمیت دارد. دست‌یابی به یک زندگی زناشویی رضایت بخش مستلزم وجود تعدادی ویژگی از جمله توانایی اعتماد به دیگران و همکاری با آنها است. افزون بر این، افراد باید از توانایی تحمل، مقابله کار بر روی اشتباهات و نقص‌های اجتناب‌ناپذیر همسرشان برخوردار باشند. در این میان، بخشش و واکنشی است که اجازه می‌دهد، با وجود اشتباه‌ها، خیانت‌ها یا شکست‌ها رابطه ادامه یابد (عبدالحمیدی، ۱۳۸۵).

مطالعات مربوط به رفتار انسانی نشان می‌دهد که تعارض جزئی‌گریز ناپذیر از روابط انسانی است. هر فردی روش یگانه‌ای برای مقابله با تعارض دارد اهتمام به درک سبک و انگیزه‌های خود به علاوه سبک و انگیزه‌های همسر، کمک شایانی به حل سازنده تعارض خواهد کرد، اگر رابطه زناشویی بخواهد بصورت پویا ادامه یابد اختلاف نظرها باید به شیوه‌ای درست حل شود. اگر همسران روش سازنده‌ای را برای مقابله با تعارض بکار نگیرند، ممکن است بتدریج از یکدیگر جدا شوند. سناریوی طلاق، یک معرکه‌ی ناگهانی نیست، بلکه فقدان تدریجی صمیمیت و نزدیکی است. به طور خلاصه ترس از تعارض و احساسات همراه آن می‌تواند منجر به عدم درگیری در مسائل و نهایتاً ابتدا طلاق هیجانی و سپس طلاق قانونی رخ می‌دهد (شیری، ۱۳۸۷).

2. Conflict
3. Weeks
1. Gladding
2. Wilmot & Hocker
3. Mayer-Salovey-Caruso



گاتمن^۱ و همکاران (۲۰۰۰) معتقدند با تحلیل ارتباط یک زوج می توان احتمال به بن بست رسیدن ازدواج و رسیدن به طلاق را پیش بینی کرد. شیوه ی مقابله با تعارض، اکتسابی است و می توان آن را تغییر داد، از این رو می توان با فراهم نمودن فرصت های آموزشی جدید به زوجین کمک کرد تا شیوه های مخرب و ناکارآمد مقابله با تعارض خود را تغییر دهند و شیوه های کارآمدتری را به کار گیرند. سالهای اول ازدواج از مقاطع مهم در چرخه ی زندگی خانواده است که در آن سطح تعارض و اختلافات افزایش می یابد (چانگ^۲، ۲۰۰۸). به عقیده برخی از محققان حل تعارض به انواع راهبردهای مدیریت تعارض اطلاق می شود که شخص تمایل دارد در وضعیت تعارضی از آنها استفاده کند (رحیم^۳، ۱۹۸۳). بنابراین می توان گفت تعارض زناشویی عبارت است از نوعی ارتباط زناشویی که در آن رفتارهای خصومت آمیز مثل توهین، سرزنش، انتقاد و حمله فیزیکی وجود دارد و زوجین در آن نسبت به یکدیگر احساس کینه، نفرت و خشم داشته و هر یک عقیده دارند که همسرش انسان نامطلوب و ناسازگاری است. پیدا کردن راههایی برای جلوگیری از تشدید تعارضهای تخریبی و کوشش برای دگرگون سازی الگوهای گسترده تر رفتاری که موجب اختلافهای زناشویی می شود، بسیار مهم می باشد (فرح بخش، ۱۳۸۳).

دانشمندان به این نتیجه رسیده اند که از طریق هوش منطقی می توان رابطه را آغاز کرد، اما دوام آوردن آن به هوش عاطفی بستگی دارد. به بیان ساده، هوش عاطفی استفاده ی هوشمندانانه از عواطف است و در زمینه ی حرفه ای به این معناست که احساسات و ارزش های خود را نادیده نگیریم و تأثیرشان را بر رفتارمان بشناسیم (خامنه و همکاران، ۱۳۸۵). هوش هیجانی بیانگر آن است که در روابط اجتماعی و در بده بستان های روانی عاطفی در شرایط خاص چه عملی مناسب و چه عملی نامناسب است، یعنی فرد در شرایط مختلف بتواند امید را همیشه در خود زنده نگه دارد، با دیگران همدلی نماید، احساسات دیگران را بشنود، برای بدست آوردن پاداش بزرگ تر، پاداش های کوچک را نادیده انگارد، نگذارد نگرانی، قدرت تفکر و استدلال او را مختل نماید، در برابر مشکلات پایداری نماید و در همه حال انگیزه ی خود را حفظ نماید. هوش هیجانی نوعی استعداد عاطفی است که تعیین می کند از مهارت خود چگونه به بهترین نحو استفاده کنیم و خرد را در مسیر درستی به کار گیریم (جلالی، ۱۳۸۱). در همین راستا نتایج پژوهش محرم زاده، سیدعامری، سعیدی (۱۳۹۱) در بررسی ارتباط مؤلفه های هوش عاطفی با راهبردهای مدیریت تعارض در مدیران دریافتند که هوش عاطفی و مدیریت تعارض با راهبرد راه حل گرایانه رابطه مثبت و معنادار و هوش عاطفی با راهبردهای عدم مقابله و کنترل رابطه منفی و معنادار دارد. بین راهبرد راه حل گرایانه با پنج مؤلفه هوش عاطفی ارتباط مثبت و معنادار و بین راهبرد عدم مقابله با مؤلفه های آگاهی اجتماعی و مهارت های اجتماعی ارتباط منفی و معناداری وجود دارد و با مؤلفه های خود آگاهی، مدیریت خود و خودانگیزی ارتباط معناداری مشاهده نشد. بین راهبرد کنترل و مؤلفه های خود آگاهی، مهارت های اجتماعی و خودانگیزی ارتباط منفی و معناداری وجود دارد و با مؤلفه های آگاهی اجتماعی و مدیریت خود ارتباط معناداری مشاهده نگردید. داودی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر آموزش مهارت های زندگی بر سازگاری زناشویی و سبک های حل تعارض زنان متأهل ۲۰-۴۰ سال انجام داد به این نتیجه رسید که آموزش مهارت های زندگی، بدون کنترل و با کنترل طول مدت ازدواج، می تواند باعث افزایش سازگاری زناشویی زنان متأهل گروه آزمایش در مقایسه با کنترل شود. در آموزش مهارت های زندگی با استفاده از شیوه های کارآمد گوش فرا دادن، صحبت کردن، ارائه پاسخ های غیرکلامی مؤثر، کیفیت رابطه بین زوجین ارتقاء می یابد. همچنین، فراگیری مهارت حل مسأله باعث ارائه راهکاری های مؤثر، در هنگام وقوع مشکل و در نتیجه افزایش میزان رضایت و خشنودی آنها از زندگی زناشویی می شود. همچنین ویستر استراتون و هاموند (۱۹۹۹) در بررسی مهارت های زناشویی تعارض مدیریت، شیوه های فرزند پروری، و مشکلات رفتاری زودرس پرداختند و نتایج نشان داد که سبک مدیریت تعارض منفی زناشویی ارتباط مستقیم با مشکلات رفتاری کودکان دارد.



فینچمن و استیون^۱ (۲۰۰۴) دریافتند که تلافی و اجتناب (مانند جنبه های منفی بخشش) میان شوهران و فقدان خیرخواهی (بعد مثبت بخشش) میان زنان با عدم سودمندی حل تعارض مرتبط است. فینچمن و همکاران پیشنهاد کردند که اشتباه های حل نشده ممکن است منجر به تعارضات آینده شوند و در نتیجه مانع از حل آنها شود و زوج را در معرض خطر ایجاد چرخه ی تعامل منفی قرار دهد که در ازدواج های ناموفق به چشم می خورد. سؤال اساسی پژوهش حاضر این است که آیا رابطه ای میان هوش هیجانی و بخشش با سبک های حل تعارض وجود دارد؟

فرضیه های پژوهش:

- ۱- بین سبک های حل تعارض از نظر بخشش تفاوت معناداری وجود دارد.
- ۲- بین سبک های حل تعارض از نظر هوش هیجانی تفاوت معناداری وجود دارد.
- ۳- بین دانشجویان زن و مرد از نظر هوش هیجانی تفاوت معناداری وجود دارد.
- ۴- بین دانشجویان زن و مرد از نظر بخشش تفاوت معناداری وجود دارد.
- ۵- بین دانشجویان زن و مرد از نظر سبک های حل تعارض تفاوت معناداری وجود دارد.

روش پژوهش

با توجه به اهداف و فرضیه های پژوهش حاضر (مقایسه دانشجویان در سبک های پنجگانه حل تعارض از نظر بخشش و هوش هیجانی)، تحقیق حاضر توصیفی و از نوع علی مقایسه ای می باشد. تحقیق علی مقایسه ای یا پس رویدادی به تحقیقاتی اطلاق میشود که در آنها پژوهشگر با توجه به متغیر وابسته به بررسی علل احتمالی وقوع آن می پردازد. در تحقیقات علی - مقایسه ای سعی می شود به بررسی تفاوت میانگین گروه ها پرداخته شود. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه دانشجویان شهر تهران می باشد که با استفاده از روش نمونه گیری داوطلب در دسترس تعداد ۲۰۰ نفر از دانشجویان دانشگاه های تهران، علامه طباطبائی، شهید بهشتی، خوارزمی و تربیت معلم واحد پردیس کرج، به عنوان نمونه پژوهش مورد مطالعه و آزمون قرار گرفتند.

ابزار جمع آوری اطلاعات

- ۱- آزمون هوش هیجانی برادبری - گریوز (۲۰۰۵): این آزمون دارای ۲۸ ماده است که به ۵ مقیاس هوش هیجانی کلی، خودآگاهی، خود مدیریت، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط، تقسیم می شود. شیوه ی نمره گذاری آزمون با استفاده از مقیاس ۶ نقطه ایی از هرگز (۱) تا همیشه (۶) انجام می شود. جمع نمراتی که آزمودنی در هر یک از سؤالات کسب می کند نمره کل آزمون را تشکیل می دهد. ضریب پایایی (همسانی) آزمون هوش هیجانی برادبری - گریوز با استفاده از آلفای کرونباخ برابر با ۰.۸۳۱۳ بدست آمده است.
- ۲- پرسشنامه سبک های حل تعارض رحیم ROC-II: پرسشنامه ROC-II توسط رحیم (۱۹۸۳) برای اندازه گیری سبک های حل تعارض ساخته شد. پرسشنامه سبک های حل تعارض ROC-II مکانیزمی برای اندازه گیری پنج شیوه ایی است که افراد به تعارض پاسخ می دهند. پنج سبک حل تعارض شناسایی شده ریشه در کارهای لک و موتون (۱۹۶۴) دارد. رحیم و بوناما (۱۹۷۹) به صورت گسترده ایی از این پرسشنامه استفاده کردند و آن ها این ابزار را در همه حوزه های پژوهش در حوزه علوم اجتماعی معتبر دانستند. پرسشنامه ROC-II، دارای سه نسخه A، B و C است که نسخه A دارای ۳۵ ماده و نسخه دوم و سوم دارای ۲۵ ماده و پنج خرده مقیاس می باشد که هر خرده مقیاس یک سبک حل تعارض بین فردی را نشان می دهد. پنج سبک حل تعارض عبارتند از: سبک یکپارچگی (دارای ۷ عبارت)، سبک مسلط (دارای ۵ عبارت)، سبک ملزم شده (دارای ۶ عبارت)، سبک اجتناب کننده (دارای ۶



عبارت)، سبک مصالحه (دارای ۴ عبارت)، می باشد. در این پژوهش، از نسخه B، ۲۸ ماده ایی استفاده شد. این ابزار برای بررسی تعارض در سازمان های مالی طراحی شد، مطالعات نشان داد که این ابزار را می توان در سایر زمینه های حل تعارض بین فردی مثل خانواده، دوستان و همشیره ها به کار گرفت (باباپور، ۱۳۸۵؛ حقیقی، ۱۳۸۹).

۳- خرده مقیاس بخشش در خانواده اصلی (FFS): این خرده مقیاس یکی از دو قسمت مقیاس بخشش خانواده پولارد و همکاران (۱۹۹۸) است که شامل ۲۵ ماده و پنج خرده مقیاس فرعی (درک واقع بینانه، تشخیص و تصدیق، جبران عمل اشتباه، دلجویی کردن و احساس عمل اشتباه) است. پایایی مقیاس بخشش توسط پولارد و همکاران (۱۹۹۸) با روش آلفای کرونباخ برای کل مقیاس به میزان ۰.۹۳٪ و برای خرده مقیاس ها بین ۰.۵۵٪ تا ۰.۸۶٪ به دست آمده است. سیف و بهاری (۱۳۸۰) پایایی خرده مقیاس بخشش در خانواده اصلی را برابر ۰.۸۴٪ به دست آوردند. روایی هم زمان مقیاس بخشش خانواده، توسط پولارد و همکاران (۱۹۹۸) بررسی شد و نتایج تحلیل آن نشان داد که خرده مقیاس ها از همگرایی مطلوبی برخوردارند و دارای روایی سازه ای قابل قبولی هستند (به نقل از سیف و بهاری، ۱۳۸۰).

روش اجراء

پس از انتخاب تصادفی افراد به عنوان نمونه پژوهش، پرسشنامه اطلاعات فردی، مقیاس سبک های حل تعارض خانواده، پرسشنامه هوش هیجانی برادبری گریورز و پرسشنامه بخشودگی بین فردی در یک پاکت قرار داده شد و در اختیار افراد نمونه قرار داده شد و همان روز جمع آوری می شد که در مجموع طی ۱۲ روز متوالی جمع آوری داده ها صورت گرفت.

یافته ها

به منظور تجزیه و تحلیل داده های توصیفی پژوهش از روش های آماری توصیفی برای نمایش جدول توزیع فراوانی، میانگین ها و انحراف معیار استفاده شد، برای آزمون فرضیه ها نیز از روش های آمار استنباطی (آزمون مقایسه گروه ها مانوا و آزمون تی گروه های مستقل) با کاربرد نرم افزار SPSS-19 استفاده شد.

یافته های توصیفی

جدول شماره ۱ : توزیع فراوانی آزمودنی ها بر حسب جنسیت :

شاخص آماری	فراوانی	درصد
مرد	۷۸	۳۹٪
زن	۱۲۲	۶۱٪
جمع کل	۲۰۰	۱۰۰٪



داده های جدول شماره ۱ نشان می دهد اکثر آزمودنی ها زن (با ۶۱ درصد) می باشند.

جدول شماره ۲: توزیع فراوانی آزمودنی ها بر حسب سن:

درصد	فراوانی	شاخص آماری گروه ها
۰	۰	کمتر از بیست سال
۵۸,۵%	۱۱۷	بین ۲۰ تا ۳۰ سال
۲۸,۵%	۵۷	بین ۳۰ تا ۴۰ سال
۹,۵%	۱۹	بین ۴۰ تا ۵۰ سال
۳,۵%	۷	بین ۵۰ تا ۶۰ سال
۰	۰	بیشتر از ۶۰ سال
۱۰۰%	۲۰۰	جمع کل

همانگونه که از جدول شماره ۲ بر می آید اکثر آزمودنی ها (حدود ۶۰ درصد آزمودنی ها) در گروه سنی ۲۰ تا ۳۰ سال قرار گرفته اند، بنابراین می توان گفت گروه سنی نوجوان و جوان اکثر نمونه آماری پژوهش را تشکیل می دهند.

جدول شماره ۳: توزیع آزمودنی ها بر اساس میزان تحصیلات:

درصد	فراوانی	شاخص آماری گروه ها
۰	۰	کاردانی و پایین تر
۱۵%	۳۰	لیسانس
۸۴%	۱۶۸	فوق لیسانس
۱%	۲	دکتری و بالاتر
۱۰۰%	۲۰۰	جمع کل

جدول شماره ۴: یافته های توصیفی متغیرها (میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمرات، کل آزمودنی ها)

مولفه	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
هوش هیجانی (مقیاس کل)	۱۱۸,۱۷	۱۴,۷۴	۶۴	۱۵۳
بخشودگی (مقیاس کل)	۶۶,۴۳	۹,۷۳	۳۳	۹۷

همانگونه که در جدول فوق مشاهده می شود میانگین نمرات کل آزمودنی ها در متغیرهای هوش هیجانی و بخشودگی به ترتیب ۱۱۸,۱۷ و ۶۶,۴۳ و انحراف استاندارد آنها به ترتیب ۱۴,۷۴ و ۹,۷۳ می باشد.



جدول شماره ۵: یافته های توصیفی متغیرها (میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمرات آزمودنی ها)

سبک حل تعارض	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
سبک یکپارچگی	۴,۰۳	۰,۷۶	۱,۸۶	۵,۰۰
سبک مسلط	۳,۴۴	۰,۶۹	۱,۸۳	۵,۰۰
سبک ملزم شده	۲,۹۷	۰,۸۹	۱,۲۰	۵,۰۰
سبک اجتنابی	۳,۸۰	۰,۵۰	۲,۰۰	۵,۰۰
سبک مصالحه کننده	۳,۴۲	۰,۷۹	۱,۲۵	۵,۲۵

جدول فوق میانگین انحراف معیار و حداقل و حداکثر نمرات آزمودنی ها را در سبک های مختلف حل تعارض نشان می دهد. با توجه به میانگین هر آزمودنی در سبک های پنجگانه حل تعارض، بالاترین میزان میانگین بعنوان سبک حل تعارض مورد استفاده آن آزمودنی در نظر گرفته شد که در نهایت توزیع آزمودنی در سبک های پنجگانه به شرح جدول شماره ۶ بدست آمد.

جدول شماره ۶: فراوانی آزمودنی ها در سبک های حل تعارض (بر اساس میانگین)

شاخص آماری گروه ها	فراوانی	درصد
سبک یکپارچگی	۱۰۹	۵۴,۵%
سبک مسلط	۲۲	۱۱%
سبک ملزم شده	۱۷	۸,۵%
سبک اجتنابی	۲۵	۱۲,۵%
سبک مصالحه کننده	۲۷	۱۳,۵%
جمع کل	۲۰۰	۱۰۰%

همانگونه که در جدول فوق مشاهده می شود اکثر آزمودنی ها (حدود ۵۴,۵%) تعداد ۱۰۹ نفر از سبک حل تعارض یکپارچه استفاده می کنند.



جدول شماره ۸: میانگین، انحراف معیار حداقل و حداکثر نمرات آزمودنی ها در سبک های پنجگانه حل تعارض

سبک حل تعارض	تعداد	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
سبک یکپارچگی	۱۰۹	۶۷,۹۸	۹,۴۷	۴۱	۹۷
سبک مسلط	۲۲	۶۵,۲۲	۷,۹۳	۵۰	۸۰
سبک ملزم شده	۱۷	۵۹,۷۰	۱۱,۵۲	۳۷	۸۴
سبک اجتنابی	۲۵	۶۴,۲۸	۱۰,۲۹	۳۳	۷۹
سبک مصالحه کننده	۲۷	۶۷,۳۷	۸,۶۸	۵۲	۹۲
جمع کل	۲۰۰	۶۶,۴۳	۹,۷۳	۳۳	۹۷
سبک یکپارچگی	۱۰۹	۱۲۰,۹۸	۱,۲۱	۷۸	۱۵۳
سبک مسلط	۲۲	۱۱۱,۵۴	۴,۲۸	۸۲	۱۴۹
سبک ملزم شده	۱۷	۱۱۱,۱۱	۴,۴۲	۶۴	۱۳۵
سبک اجتنابی	۲۵	۱۱۵,۴۸	۳,۰۱	۷۸	۱۴۲
سبک مصالحه کننده	۲۷	۱۱۹,۱۴	۲,۲۹	۹۶	۱۴۸
جمع کل	۲۰۰	۱۱۸,۱۷	۱,۰۴	۶۴	۱۵۳

ب: نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها

* بین سبک های حل تعارض از نظر بخشش تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۹: نتایج تحلیل واریانس برای سبک های پنج گانه حل تعارض از نظر میزان بخشودگی

منابع تغییر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	مجذور میانگین	f	سطح معناداری
بین گروهی	۱۲۰۲,۳۲۷	۴	۳۰۰,۵۸	۳,۳۲	۰/۰۱۲
درون گروهی	۱۷۶۵۰,۶۹۳	۱۹۵	۹۰,۵۱۶	-	-
کل	۱۸۸۵۳,۰۲۰	۱۹۹	-	-	-

داده های جدول فوق نشان می دهد نسبت های F محاسبه شده تفاوت معنادار در میزان بخشودگی دانشجویان در سبک های مختلف حل تعارض را مشخص می نماید. بنابراین با توجه به اینکه در بعد بخشودگی نسبت F محاسبه شده ($F=۳/۳۲$) با درجات آزادی ۴ و ۱۹۵ از نسبت F جدول در سطح $۰/۰۵$ ($F_{۲=۴/۱}$) بزرگتر است می توان نتیجه گرفت تفاوت دانشجویان در سبک های پنجگانه حل تعارض از نظر میزان بخشودگی معنادار است.

** بین سبک های حل تعارض از نظر هوش هیجانی تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۱۰: نتایج تحلیل واریانس برای سبک های پنج گانه حل تعارض از نظر میزان هوش هیجانی

منابع تغییر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	مجذور میانگین	f	سطح معناداری
بین گروهی	۲۸۷۹,۳۹	۴	۷۱۹,۸۴	۳,۴۷	۰/۰۰۹
درون گروهی	۴۰۳۸۸,۸۳	۱۹۵	۲۰۷,۱۲	-	-
کل	۴۳۲۶۸,۲۲	۱۹۹	-	-	-

داده های جدول شماره ۱۰ نشان می دهد نسبت های F محاسبه شده تفاوت معنادار در هوش هیجانی دانشجویان در سبک های مختلف حل تعارض را مشخص می نماید. بنابراین با توجه به اینکه در بعد هوش هیجانی نسبت F محاسبه شده ($۳/۴۷$)



($F=$) با درجات آزادی ۴ و ۱۹۵ از نسبت F جدول در سطح $0.05/41=0.00244$ بزرگتر است می توان نتیجه گرفت تفاوت دانشجویان در سبک های پنجگانه حل تعارض از نظر میزان هوش هیجانی معنادار است.

***بین دانشجویان زن و مرد از نظر هوش هیجانی تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۱۱: میانگین، انحراف استاندارد و خطای معیار میانگین دانشجویان دو گروه زن و مرد از نظر هوش هیجانی

گروهها	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای معیار میانگین
مرد	۷۸	۱۱۹٫۷۴	۱۳٫۶۶	۱٫۵۴
زن	۱۲۲	۱۱۷٫۱۶	۱۵٫۳۶	۱٫۳۹

جدول شماره ۱۲: نتایج مقایسه دانشجویان دو گروه زن و مرد (جنسیت) از نظر میزان هوش هیجانی

شاخص آماری	درجه آزادی	T	سطح معنی داری	تفاوت میانگینها	خطای استاندارد تفاوت
گروهها	۱۹۸	۱/۲۸	۰/۲۲۸	۲/۵۷	۲/۱۳

همانگونه که در جدول ۱۲ مشاهده می شود با توجه به اینکه مقدار t بدست آمده $1/28$ کمتر از مقدار t جدول ($2/57$) در سطح آلفای مساوی با 0.05 می باشد فرض پژوهش مبنی بر وجود تفاوت معنادار بین دانشجویان زن و مرد از نظر هوش هیجانی رد و فرض صفر مبنی بر عدم وجود تفاوت معنادار تایید می گردد.

***بین دانشجویان زن و مرد از نظر بخشش تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۱۳: میانگین، انحراف استاندارد و خطای معیار میانگین دانشجویان دو گروه زن و مرد از نظر بخشودگی

گروهها	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای معیار میانگین
مرد	۷۸	۶۷٫۷۸	۸٫۶	۰٫۹۷
زن	۱۲۲	۶۵٫۵۶	۱۰٫۳۲	۰٫۹۳

جدول شماره ۱۴: نتایج مقایسه دانشجویان دو گروه زن و مرد (جنسیت) از نظر بخشودگی

شاخص آماری	درجه آزادی	T	سطح معنی داری	تفاوت میانگینها	خطای استاندارد تفاوت
گروهها	۱۹۸	۱/۵۷	۰/۱۱۶	۲/۲۱	۱/۴۰



همانگونه که در جدول ۱۳ و ۱۴ مشاهده می شود با توجه به اینکه مقدار t بدست آمده $1/57$ کمتر از مقدار t جدول $(2/57)$ در سطح آلفای مساوی با $0/05$ می باشد فرض پژوهش مبنی بر وجود تفاوت معنادار بین دانشجویان زن و مرد از نظر بخشودگی رد و فرض صفر مبنی بر عدم وجود تفاوت معنادار تایید می گردد.

***** بین دانشجویان زن و مرد از نظر سبک های حل تعارض تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۱۵: میانگین، انحراف استاندارد و خطای معیار میانگین دانشجویان زن و مرد از نظر سبک های حل تعارض

سبک حل تعارض	گروهها	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای معیار میانگین
سبک یکپارچه	مرد	۷۸	۳,۹۶	۰,۷۲	۰,۰۸۲
	زن	۱۲۲	۴,۰۷	۰,۷۹	۰,۰۷۱
سبک مسلط	مرد	۷۸	۳,۵۷	۰,۶۶	۰,۰۷۵
	زن	۱۲۲	۳,۳۶	۰,۶۹	۰,۰۶۳
سبک ملزم شده	مرد	۷۸	۲,۹۲	۰,۸۵	۰,۰۹۷
	زن	۱۲۲	۳,۰۰۸	۰,۹۲	۰,۰۸۳
سبک اجتنابی	مرد	۷۸	۳,۷۴	۰,۴۶	۰,۰۵۲
	زن	۱۲۲	۳,۸۴	۰,۵۳	۰,۰۴۸
سبک مصالحه	مرد	۷۸	۳,۳۳	۰,۷۳	۰,۰۸۳
	زن	۱۲۲	۳,۴۷	۰,۸۲	۰,۰۷۴

جدول شماره ۱۶: نتایج مقایسه دانشجویان دو گروه زن و مرد (جنسیت) از نظر سبک های حل تعارض

شاخص آماری	درجه آزادی	t	سطح معنی داری	تفاوت میانگینها	خطای استاندارد تفاوت
سبک یکپارچه	۱۹۸	-۰,۹۲	۰/۳۵	-۰,۱۰	۰,۱۱
سبک مسلط	۱۹۸	۲,۱۵	۰/۰۳۲	۰,۲۱	۰,۰۹
سبک ملزم شده	۱۹۸	-۰,۶۷	۰/۵۰	-۰,۰۸	۰,۱۳
سبک اجتنابی	۱۹۸	-۱,۲۸	۰/۲۰	-۰,۰۹	۰,۰۷
سبک مصالحه	۱۹۸	-۱,۲۰	۰/۲۳	۰,۱۳	۰,۱۱

همانگونه که در جدول ۱۶ مشاهده می شود با توجه به اینکه مقدار t بدست آمده برای سبک های یکپارچه، ملزم شده، اجتنابی و مصالحه به ترتیب برابر با $-0,92$ ، $-0,67$ ، $-1,28$ ، $-1,20$ می باشد که کمتر از مقدار t جدول $(1/96)$ در سطح آلفای مساوی با $0/05$ می باشد بنابراین فرض پژوهش مبنی بر وجود تفاوت معنادار بین دانشجویان زن و مرد رد و فرض صفر مبنی بر عدم وجود تفاوت معنادار تایید می گردد. اما در مورد سبک مسلط با توجه به اینکه مقدار t بدست آمده $(t = 2.15)$ بزرگتر از مقدار t جدول در سطح آلفای $0/05$ می باشد و بنابراین فرضیه پژوهش مبنی بر وجود تفاوت معنادار بین دانشجویان زن و مرد از نظر سبک حل تعارض مسلط تایید می شود.



بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی تفاوت دانشجویان در سبک های پنجگانه حل تعارض از نظر هوش هیجانی و بخشودگی انجام شد و نتایج نشان داد که در گروه های مورد مطالعه (سبک های یکپارچگی، مسلط، ملزم شده، اجتنابی و مصالحه کننده) از نظر هوش هیجانی و بخشودگی تفاوت معناداری وجود دارد. در بخش تحلیل توصیفی داده ها نتایج نشان داد که بیشتر از نیمی (۵۴٫۵ درصد) از دانشجویان ایرانی از سبک حل تعارض یکپارچه استفاده می کنند. در مورد فرضیه نخست مبنی بر وجود تفاوت معنادار بین سبک های مختلف حل تعارض از نظر هوش هیجانی می توان گفت این یافته با نتایج مطالعات داودی (۱۳۹۱)، خجسته مهر، کوچکی و رجبی (۱۳۹۱) دیباجی فروشانی، امامی پور و محمودی (۱۳۸۸)، کردنوقابی و همکاران (۱۳۹۰)، فرزاد نیا (۱۳۸۹)، صلاحیان و همکاران (۱۳۸۹) و محرم زاده، سیدعامری، سعیدی (۱۳۹۱) همسو است. در مورد فرضیه دوم نیز نتایج حاکی از وجود تفاوت معنادار بین سبک های پنجگانه از نظر بخشودگی می باشد. نتایج حاصل با یافته های صلاحیان و همکاران (۱۳۸۹)، همسو می باشد. همچنین تحلیل آماری داده ها، فرضیه های فرعی پژوهش مبنی بر وجود تفاوت معنادار بین زن و مرد از نظر هوش هیجانی، بخشودگی و سبک های حل تعارض را رد کرد و فقط در سبک مسلط بین زن و مرد تفاوت معناداری مشاهده شد.

در آخر پیشنهاد می شود که آموزش از طریق کارگاه ها مراکز مشاوره و بهزیستی، رسانه های جمعی و نیز استفاده از کلاس های مشاوره ازدواج و نیز مدارس به خانواده ها در جهت تقویت هوش هیجانی افراد خانواده از سنین پایین که در آینده موجبات سلامت و افزایش توان روانی افراد در موقعیت های دشوار را فراهم خواهد آورد.



منابع

- احمدی، خدابخش. (۱۳۸۶). ساخت و اعتبار مقدماتی مقیاس حل مشکل خانواده. فصلنامه تازه ها و پژوهش های مشاوره، ۶ (۲۴).
- جلالی، احمد (۱۳۸۱). هوش هیجانی. فصلنامه تعلیم و تربیت (شماره ۶۹). خامنه مهری، برجلی احمد، سلیمی زاده محمد کاظم (۱۳۸۵). بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت زناشویی در دبیران زن شهر تهران". مجله روانشناسی، سال دهم، شماره ۳. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی.
- کردنوقابی رسول، اشکانی مریم، میرزایی رافع مهری (۱۳۹۱). رابطه بین هوش هیجانی و سبک مدیریت تعارض در مدارس راهنمایی و متوسطه استان های خراسن رضوی، شمالی و جنوبی، مجله اندیشه های نوین تربیتی
- فرزاد نیا فرزانه (۱۳۸۹). سنجش رابطه هوش هیجانی و سبک های همکاری و مصالحه در سرپرستان بیمارستان میلاد، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال پنجم، شماره ۱۹. صلاحیان افشین، صادقی مسعود، بهرامی فاطمه، شریفی مریم (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و بخشودگی با تعارضات زناشویی، فصلنامه مطالعات روانشناختی، سال ششم، شماره ۲ (پیاپی ۲۲)
- تابستان ۱۳۸۹ خجسته مهر رضا، کوچکی رحیم، رجبی غلامرضا (۱۳۹۱). نقش واسطه ای اسنادهای ارتباطی و راهبردهای حل تعارض غیر سازنده در رابطه بین سبک های دلبستگی و کیفیت زناشویی. مجله روانشناسی معاصر، دو فصلنامه انجمن روانشناسی ایران ۱۳۹۱. داودی، زهرا، (۱۳۹۱). بررسی تاثیر آموزش مهارت های زندگی بر سازگاری زناشویی و سبک های حل تعارض زنان متأهل ۲۰-۴۰ سال، سومین همایش ملی مشاوره، خمینی شهر، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خمینی شهر دیباجی فروشانی؛ فاطمه سادات، امامی پور؛ سوزان، محمودی؛ غلامرضا (۱۳۸۸). رابطه سبک های دلبستگی و راهبردهای حل تعارض بر رضایت مندی زناشویان، مجله اندیشه و رفتار (روانشناسی کاربردی) بهار ۳ (۱۱): ۸۷-۱۰۱.
- فرح بخش، کیومرث. (۱۳۸۳). مقایسه میزان اثربخشی مشاوره زناشویی به شیوه شناختی ایس، واقعیت درمانی گلاسر و اختلاطی از آن دو در کاهش تعارضات زناشویی. پایان نامه دکتری مشاوره. تهران دانشگاه علامه طباطبائی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، آرزو، و عذرا اعتمادی، ۱۳۹۱، بررسی و مقایسه الگوهای ارتباطی و سبک های حل تعارض در بین مشاوران شهر اصفهان با افراد عادی، نخستین همایش ملی شخصیت و زندگی نوین، سنندج، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج. محرم زاده مهرداد، سیدعامری میرحسن، سعیدی شیدا (۱۳۹۱)، ارتباط مؤلفه های پنج گانه هوش عاطفی و راهبردهای مدیریت تعارض در میان مدیران ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان غربی. مطالعات مدیریت ورزشی. ۱۳۹۱؛ ۴ (۱۵): ۶۳-۷۰
- مقدم، اعظم، اکرم نیک بخت، شقایق نیک نشان، سید علی سیادت (۱۳۸۷)، پژوهش بررسی رابطه مؤلفه های هوش هیجانی و خلاقیت در بین دانشجویان دانشگاه اصفهان، مجله سیستان بلوچستان عبدالحمیدی، کبری (۱۳۸۵)، بررسی و مقایسه رابطه باورهای ارتباطی و تعارضات زناشویی در زنان و مردان مراجعه کننده به دادگاه، پایان نامه کارشناسی ارشد مشاوره خانواده، دانشگاه شهید بهشتی برادبری، تراویس، گریوز، جین (۱۳۸۶). هوش هیجانی (مهارت ها و آزمون ها) ترجمه مهدی گنجی، چاپ دوم، تهران نشر ساوالان
- گلا دینگ، ساموئل، (۱۳۸۲) خانواده درمانی تاریخچه، نظریه، کاربرد، ترجمه: فرشاد بهاری و همکاران. تهران: انتشارات تزکیه چاپ اول



- Mahoney, K. R. (2006). The relationship of partner support & coping strategies to marital adjustment among women with diabetes & their male partner. *Unpublished Doctoral dissertation*. New York University.
- Chang, S. L. (2008). Family background and marital satisfaction of newlyweds. Generational transmission of relationship interaction patterns. *Unpublished Master's Thesis*, California State University
- Enright, R. D., & North, J. (1998). Introducing forgiveness. In R. D. Enright & J. North, Exploring forgiveness. Madison: University of Wisconsin Press.
- Fincham, F. D & Steven, R. H. (2004). Forgiveness and conflict Resolution in marriage, *Journal of family psychology*, 18, 72-81.
- Mahoney, K. R. (2006). The relationship of partner support & coping strategies to marital adjustment among women with diabetes & their male partner. *Unpublished Doctoral dissertation*. New York University.
- Rahim, A. (1983). A Measure of Styles of Handling Interpersonal Conflict. *Academy of Management Journal*, 26(2). 368-376
- Steuber, K. R. (2005). Adult attachment, conflict style, and relationship satisfaction: A comprehensive model. *Unpublished Doctoral dissertation*. New York University.
- Webster-Stratton C, Hammond M (1999). Marital conflict management skills, parenting style, and early-onset conduct problems: processes and pathways 1999 Sep;40(6):917-27..
- Weeks., G.R. and Treat, S.R. (2001). *Couples in Treatment: techniques and approaches for effective practice*. (2nd Ed.). Brunner-Routledge. Taylor & Francis Group. USA.
- Wilmot, W., & Hocker, J. (2001). *Interpersonal conflict* (6th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Preventing, Renick MJ, Floyd FJ, Stanley SM, Clements M. (1993). Markman HJ marital distress through communication and conflict management training: a 4- and 5-year follow-up. *J Consult Clin Psychol*. 1993 Feb;61(1):70-7