

## Mediating Role of Affective Capital and Sources of Conflict Resolution Efficacy in the Relationship between Affective-Collective Investment and Conflict Resolution Efficacy

Elaheh Ghadirzadeh Khorasghani<sup>1</sup>, Mohsen Golparvar<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup> Master Degree of Industrial and Organizational Psychology, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.

<sup>2</sup> Associate Professor, Department of Industrial and Organizational Psychology, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.

### ARTICLE INFO

#### Article History

Received: 26/06/2019

Revised: 07/02/2022

Accepted: 09/02/2022

Available online: 09/02/2022

#### Article Type

Research Article

#### Keywords

Affective collective investment, affective capital, conflict resolution efficacy, sources of conflict resolution efficacy, industry workers

#### Corresponding Author\*

Mohsen Golparvar, PhD. Department of Industrial and Organizational Psychology, Psychology and Educational Science Faculty, Isfahan (Khorasgan) Islamic Azad University, East Jay St., Arghavanieh Blvd., University Blvd., Isfahan Postal Code 81551-39998.

ORCID: 0000-0002-1425-5480

**E-mail:** drmgolparvar@gmail.com

**dor:** <http://dorl.net/dor/20.1001.1.20081243.1399.15.1.6.7>

### ABSTRACT

Collective effort to enhance affective capital plays a unique role in promoting people's strength and vitality in work environments. This research was carried out with the aim of determining the relationship between affective-collective investment and conflict resolution efficacy with considering the mediating role of affective capital and sources of conflict resolution efficacy. In a correlation design based on structural equation modeling, 194 employees of Allas Milk Factory in Isfahan, through convenience sampling participated in this study. The participants responded to the Affective-Collective Investment Questionnaire (1397/2018), Affective Capital Questionnaire (1395/2016), Conflict Resolution Efficacy Questionnaire (2000), and Sources of Conflict Resolution Efficacy Questionnaire (2007). Results revealed that there is a positive significant relationship between affective-collective investment with affective capital, conflict resolution efficacy and sources of conflict resolution efficacy. Results of bootstrap test and structural equation modeling indicated that affective capital and sources of conflict resolution efficacy are complete mediators on the relationship between affective-collective investment and conflict resolution efficacy. It seems that, through the strengthening of affective-collective investment, it is possible to create the context for the promotion of affective capital and sources of conflict resolution efficacy and then the conflict resolution efficacy in the workplace.

**Citation:** Citation: Ghadirzadeh Khorasghani, E., and Golparvar, M. (1399/2020). Mediating Role of Affective Capital and Sources of Conflict Resolution Efficacy in the Relationship between Affective-Collective Investment and Conflict Resolution Efficacy. *Contemporary Psychology*, 15(1), 41-52.

**Dor:** <http://dorl.net/dor/20.1001.1.20081243.1399.15.1.6.7>

## نقش واسطه‌ای سرمایه عاطفی و منابع کارآمدی حل تعارض در رابطه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با کارآمدی حل تعارض

الهه قدیرزاده خوراسگانی<sup>۱</sup>، محسن گل‌پرور<sup>۲\*</sup><sup>۱</sup> کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران  
<sup>۲</sup> دانشیار، گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران

## چکیده

تلاش گروهی برای ارتقاء سرمایه عاطفی در ارتقاء نیرو و نشاط افراد در محیط‌های کار نقشی بی‌بدیل بازی می‌کند. این پژوهش با هدف تعیین رابطه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با کارآمدی حل تعارض با توجه به نقش واسطه‌ای سرمایه عاطفی و منابع کارآمدی حل تعارض انجام شد. در یک طرح همبستگی مبتنی بر مدل‌سازی معادله ساختاری، ۱۹۴ نفر از کارکنان صنایع شیر آلاس از طریق نمونه‌گیری در دسترس در پژوهش شرکت کردند. شرکت‌کنندگان به پرسشنامه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی (۲۰۱۸/۱۳۹۷)، پرسشنامه سرمایه عاطفی (۲۰۱۶/۱۳۹۵)، پرسشنامه کارآمدی حل تعارض (۲۰۰۰) و پرسشنامه منابع کارآمدی حل تعارض (۲۰۰۷) پاسخ دادند. نتایج نشان داد بین سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با سرمایه عاطفی، کارآمدی حل تعارض و منابع کارآمدی حل تعارض رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. تحلیل بوت استرپ و مدل‌سازی معادله ساختاری نشان داد که به ترتیب سرمایه عاطفی و منابع کارآمدی حل تعارض متغیر واسطه کامل در رابطه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با کارآمدی حل تعارض هستند. به نظر می‌رسد از طریق سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی می‌توان زمینه را برای ارتقاء سرمایه عاطفی و منابع کارآمدی حل تعارض و سپس کارآمدی حل تعارض کارکنان در محیط کار فراهم نمود.

## اطلاعات مقاله

دریافت: ۱۳۹۸/۰۴/۰۵

اصلاح نهایی: ۱۴۰۰/۱۱/۱۸

پذیرش: ۱۴۰۰/۱۱/۲۰

انتشار آنلاین: ۱۴۰۰/۱۱/۲۰

## نوع مقاله

مقاله پژوهشی

## کلیدواژه‌ها

سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، سرمایه عاطفی، کارآمدی حل تعارض، منابع کارآمدی حل تعارض، کارکنان صنایع

## نویسنده مسئول\*

محسن گل‌پرور دکتری روان‌شناسی، دانشیار گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، خیابان جی شرقی، بلوار ارغوانیه، بلوار دانشگاه، کد پستی ۳۹۹۹۸-۸۱۵۵۱

ارکد: 0000-0002-1425-5480

پست الکترونیکی: drmgolparvar@gmail.com

## مقدمه

تعارض می‌شوند (استفانوا، پولک و سالدرت، ۲۰۱۹). بر اساس نظریه یادگیری اجتماعی<sup>۲</sup> بندورا<sup>۳</sup> برای مقابله با تعارضاتی که در روابط بین-فردی به وجود می‌آید دو عامل یکی کارآمدی حل تعارض<sup>۴</sup> و دیگری منابع کارآمدی حل تعارض<sup>۵</sup> از اهمیت زیادی برخوردارند. تعارض بین-فردی تاکنون برحسب سه نگاه کلی شامل تعارض به مثابه عدم توافق<sup>۶</sup>، تعارض در قالب تداخل<sup>۷</sup> و تعارض برحسب هیجان‌ها و عواطف منفی صورت‌بندی و سنجش شده است (استیل، ۲۰۰۸؛ تورک، ۲۰۱۸؛ شرمولی و شورملیچ، ۲۰۱۸؛ یو، چن، هوا و وانگ، ۲۰۱۹). باور افراد به توانایی خود برای مقابله با شرایط و موقعیت‌های پیش رو سازه خودکارآمدی که یک سازه شناختی و اجتماعی است را به وجود

انسان موجودی اجتماعی است که بخش قابل توجهی از اوقات بیداری خود را در جمع و در تعامل با دیگران سپری می‌کند، به همین دلیل در متن روابط اجتماعی خود نیازمند مهارت‌های بین‌فردی مختلف است (اسدی، صادقی، تقدیسی، زمانی علویچه، شجاعی زاده و خوشدل، ۲۰۱۶). در حوزه روابط بین‌فردی، یکی از عرصه‌های مهم موضوع تعارض بین‌فردی<sup>۱</sup> است (گل‌پرور، واثقی، مصاحبی و جوادیان، ۲۰۱۳/۱۳۹۱؛ طبسی، عبدالله و براید، ۲۰۱۹). به واسطه تفاوت در ویژگی‌های شخصیتی، ارزش‌ها، چشم‌اندازها و دیدگاه‌ها در مواردی انسان‌ها در متن تعامل و فعالیت‌های جمعی خود با یک دیگر دچار

5. sources of conflict resolution efficacy

6. disagreement

7. interference

1. interpersonal conflict

2. social learning

3. Bandura

4. conflict resolution efficacy

و درونی است که قابلیت جهت دهی انسان به سوی ایجاد مهارت‌ها و ظرفیت‌های جدید را دارد (گل‌پرور، ۲۰۱۶/۱۳۹۵). سرمایه عاطفی در چهارچوب معرفی شده، ماهیت شخصی و فردی دارد، ولی وقتی افراد تلاش و کوشش خود را معطوف به ارتقاء سرمایه عاطفی دیگران در جمع و گروه می‌کنند، سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی مطرح می‌شود (گل‌پرور، ۲۰۱۸/۱۳۹۷). حضور احساس انرژی، شادمانی و عاطفه مثبت برای شکل دادن به سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی و سرمایه عاطفی، این سازه‌ها را به یک سازه مرتبه دوم که نیرویی نهفته ولی تاثیرگذار دارند تبدیل می‌کند (گل‌پرور، ۲۰۱۶/۱۳۹۵). پژوهش‌های گذشته نشان داده‌اند که سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی و سرمایه عاطفی علاوه بر رابطه با منابع سرمایه‌ای دیگر مانند سرمایه روان‌شناختی<sup>۹</sup>، سرمایه اجتماعی<sup>۸</sup> و سرمایه معنوی<sup>۹</sup> با طیف متنوعی از متغیرها از جمله موفقیت<sup>۱۰</sup>، تجارب اوج<sup>۱۱</sup>، تعهدسازمانی<sup>۱۲</sup>، رضایت شغلی<sup>۱۳</sup>، شفقت به خود<sup>۱۴</sup>، شفقت به دیگران<sup>۱۵</sup>، حمایت سرپرست و همکاران، دوستی در محیط کار<sup>۱۶</sup> و شوخی پیوندجویانه و روابط هم‌افزای انسانی دارای همبستگی معنادار هستند (برزگری فیروزآبادی، ۲۰۱۹/۱۳۹۸؛ ترکانفر، ۲۰۱۸/۱۳۹۷؛ حبیب الهیان نصری، ۲۰۱۸/۱۳۹۷؛ گل‌پرور، ۲۰۱۶/۱۳۹۵؛ گل‌پرور و باقری، ۲۰۱۷/۱۳۹۶ و ۲۰۱۸/۱۳۹۷؛ گل‌پرور و زارعی، ۲۰۱۸/۱۳۹۶). توان برقراری رابطه برای دو سازه مثبت یعنی سرمایه عاطفی و سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با متغیرهای مطرح در روابط بین فردی به این دلیل است که این دو متغیر از زمره منابع سرمایه‌ای فردی و جمعی تلقی می‌شوند که با توانمندی و رفتار و عملکرد مطلوب در ارتباط هستند (ترکانفر، ۲۰۱۸/۱۳۹۷؛ عنایتی و گل‌پرور، ۲۰۱۸/۱۳۹۷؛ گل‌پرور، ۲۰۱۶/۱۳۹۵؛ گل‌پرور و عنایتی، ۲۰۱۸/۱۳۹۷).

از لحاظ نظری، رابطه سرمایه عاطفی و سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با کارآمدی حل تعارض و منابع کارآمدی حل تعارض به این دلیل است که وقتی کارکنان در خود احساس نشاط، شادمانی و احساس انرژی می‌کنند، با انگیزه و توانمندی بیشتری در مسیر رفتارهای بین‌فردی مثبت و سازنده و فاقد تعارض سوق داده می‌شوند (برزگری فیروزآبادی، ۲۰۱۹/۱۳۹۸). اما بر اساس یک نگاه یکپارچه و

می‌آورد. خودکارآمدی سازه‌ای سیال است که قابلیت ورود به عرصه‌های مختلف را از لحاظ عملی و نظری دارد. زمانی که افراد به توانایی خود برای حل تعارضات بین فردی باور داشته و خود را در این حوزه توانمند و کارآمد ارزیابی کنند کارآمدی حل تعارض مطرح می‌شود (استیل، ۲۰۰۸). خودکارآمدی در فرایند شکل‌گیری از چهار منبع اصلی شامل تسلط شخصی<sup>۱</sup>، بازخورد ناشی از برانگیختگی فیزیولوژیک<sup>۲</sup>، یادگیری حاصل از مشاهده یا همان یادگیری جانشینی<sup>۳</sup> و متقاعد سازی اجتماعی<sup>۴</sup> قابل تغذیه است (زمانی علویجه، عربان، هرندی، بسطامی و الماسیان، ۲۰۱۹؛ دالاس، ۲۰۱۸؛ لیویتر، بیورن و اتود، ۲۰۱۹).

در بستر کارآمدی حل تعارض، چهار منبع دخیل در شکل‌گیری خودکارآمدی، ماهیت اختصاصی پیدا کرده و تحت عنوان منابع کارآمدی حل تعارض مطرح می‌شوند (استیل، ۲۰۰۸). کارآمدی حل تعارض و منابع کارآمدی حل تعارض در عمل دو سازه به هم مرتبط هستند که از نظر تقدم، منابع کارآمدی حل تعارض یکی از پیشایندهای اصلی برای کارآمدی حل تعارض هستند (استیل، ۲۰۰۸؛ تورک، ۲۰۱۸؛ شرمولی و شورملیچ، ۲۰۱۸؛ یو و همکاران، ۲۰۱۹). از طرف دیگر، شواهد پژوهشی نشان داده که علاوه بر منابع کارآمدی حل تعارض، سازه‌های عاطفی و هیجانی مثبت نیز می‌توانند زمینه ساز بسط و گسترش توجه و ظرفیت رفتاری فرد برای استفاده هر چه بیشتر از منابع کارآمدی حل تعارض شوند (شرمولی و شورملیچ، ۲۰۱۸). در واقع، بر اساس رویکرد ساخت و گسترش، نظریه منابع بقاء و رویکرد عاطفه مثبت به مثابه اطلاعات (گل‌پرور، ۲۰۱۶/۱۳۹۵)، کارآمدی حل تعارض و منابع حل تعارض، نیازمند منابع سرمایه‌ای هستند تا ظرفیت و توان افراد را در این دو حوزه ارتقاء بخشند. جستجوهای انجام شده در منابع اطلاعاتی مختلف نشان داد تاکنون به نقش سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی<sup>۵</sup> و سرمایه عاطفی<sup>۶</sup> به‌عنوان دو منبع سرمایه‌ای بالقوه تاثیرگذار بر کارآمدی حل تعارض و منابع کارآمدی حل تعارض در محیط‌های کار توجه چندانی نشده است.

سرمایه عاطفی با تمرکز بر سه مولفه عاطفه مثبت حالت، احساس انرژی و شادمانی، حالتی از احساس جوشش، نشاط و انرژی عاطفی

<sup>9</sup> spiritual capital

<sup>10</sup> success

<sup>11</sup> peak experience

<sup>12</sup> organizational commitment

<sup>13</sup> job satisfaction

<sup>14</sup> self-compassion

<sup>15</sup> other-compassion

<sup>16</sup> friendship at workplace

<sup>1</sup> mastery experience

<sup>2</sup> physiological arousal

<sup>3</sup> vicarious experience

<sup>4</sup> social persuasion

<sup>5</sup> affective-collective investment

<sup>6</sup> affective capital

<sup>7</sup> psychological capital

<sup>8</sup> social capital

رابطه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با کارآمدی حل تعارض هستند. مدل نظری پژوهش در نگاهی خلاصه شامل نمودار ارائه شده در تصویر شماره ۱ است.

بر اساس نظریه منابع بقاء (گل‌پرور، ۲۰۱۶/۱۳۹۵؛ هوبوفول، هالبرس لین، نون و وست من، ۲۰۱۸) همراه با رویکرد نظری عاطفه مثبت به مثابه اطلاعات (گل‌پرور، ۲۰۱۶/۱۳۹۵)، سرمایه عاطفی و منابع کارآمدی حل تعارض دو متغیر بالقوه برای نقش آفرینی واسطه‌ای در



تصویر ۱. مدل ساختاری روابط بین سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با سرمایه عاطفی، منابع کارآمدی حل تعارض و کارآمدی حل تعارض

فیروزآبادی (۲۰۱۹/۱۳۹۸) مبنی بر رابطه سرمایه عاطفی با حمایت سرپرست و همکاران و دوستی در محیط کار ارائه شده است. در مجموع شواهد مرور شده حاکی از آن است که مدل ارتباطی و ساختاری سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با سرمایه عاطفی، منابع کارآمدی حل تعارض و کارآمدی حل تعارض از حمایت نظری و تا حدودی حمایت پژوهشی اولیه برخوردار است. با این حال این حمایت نیاز به شواهد مستقیم علمی و پژوهشی در این حوزه در محیط‌های کار دارد تا بتوان بر مبنای شواهد علمی مستقیم‌تری به تبیین‌های راهگشا برای افزایش توان حل تعارض در کارکنان در محیط کار اقدام نمود. بر همین اساس این پژوهش با تمرکز بر هدف تعیین نقش واسطه‌ای سرمایه عاطفی و کارآمدی حل تعارض در رابطه بین سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با کارآمدی حل تعارض اجرا گردید.

### روش

#### طرح پژوهش و شرکت‌کنندگان

مطالعه حاضر از نظر نوع، یک پژوهش توصیفی و از نظر روش یک پژوهش همبستگی مبتنی بر مدل‌سازی معادله ساختاری است. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان صنایع شیر آلاس در شهر اصفهان به تعداد ۴۰۰ نفر تشکیل دادند. با توجه به استفاده از نمونه ۲۰۰ تا ۴۰۰ نفر برای مطالعات مدل‌سازی معادله ساختاری (مارتینز، بیبی، تامپسون، واگنر، ترل و کمپبل، ۲۰۱۸)، حجم نمونه مورد نیاز برای پژوهش حاضر ۲۰۰ نفر در نظر گرفته شد. برای نمونه‌گیری بر مبنای روش در دسترس عمل گردید. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، شش پرسشنامه (معادل سه درصد) به دلیل نقص در پاسخ‌گویی از پژوهش کنار گذاشته شدند و گروه نمونه پژوهش به ۱۹۴ نفر رسید.

بر اساس مدل مفهومی و نظری پژوهش (تصویر شماره ۱)، چنین فرض شده که سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی ابتدا به ساکن مطابق با نظریه سرایت عاطفی مثبت از جمع به فرد (عنایتی و گل‌پرور، ۲۰۱۸/۱۳۹۷) بسترساز تقویت سرمایه عاطفی در سطح فردی می‌شود. شواهد ارائه شده توسط عنایتی و گل‌پرور (۲۰۱۸/۱۳۹۷)، ترکانفر (۲۰۱۸/۱۳۹۷) و حبیب الهیان نصری (۲۰۱۸/۱۳۹۷) حاکی از همبستگی مثبت بین سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با سرمایه عاطفی در سطح فردی است. در سطح بعدی بر اساس مدل مفهومی و نظری پژوهش (تصویر شماره ۱)، سرمایه عاطفی تقویت شده از طریق سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی منجر به تقویت ظرفیت استفاده از منابع کارآمدی حل تعارض و در نهایت کارآمدی حل تعارض در افراد می‌شود. مبنای نظری این روابط در نظریه منابع بقاء، رویکرد ساخت و گسترش و رویکرد عاطفه مثبت به مثابه اطلاعات وجود دارد. برای نمونه مطابق با نظریه گسترش و ساخت فردریکسون (گل‌پرور، ۲۰۱۶/۱۳۹۵) عواطف و هیجان‌های مثبت ظرفیت پردازش و تمرکز انسان را افزایش داده و به این ترتیب طیف دسترسی و استفاده از منابع کارآمدی حل تعارض را برای انسان تسهیل می‌کنند. با گسترش ظرفیت توجه، پردازش و تمرکز در زمان تجربه سرمایه عاطفی به جوشش درآمده و گسترش دسترسی و استفاده از منابع کارآمدی حل تعارض، منجر به ارتقاء نهایی‌ترین رفتار در این چرخه یعنی کارآمدی حل تعارض خواهد شد. شواهد مقدماتی از رابطه سرمایه عاطفی با منابع کارآمدی حل تعارض و کارآمدی حل تعارض در مطالعه ترکانفر (۲۰۱۸/۱۳۹۷) مبنی بر رابطه سرمایه عاطفی با شفقت به همکاران و سرپرست، در مطالعه حبیب الهیان نصری (۲۰۱۸/۱۳۹۷) مبنی بر رابطه شوخ طبعی پیوند جوانانه با سرمایه عاطفی و در مطالعه برزگری

## ابزارهای پژوهش

**پرسش‌نامه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی<sup>۱</sup> (ACIQ):** اندازه‌گیری سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، با استفاده از پرسشنامه بیست سوالی گل‌پرور (۲۰۱۸) انجام گرفت. مقیاس پاسخ‌گویی این پرسشنامه پنج گزینه‌ای خیلی کم=۱ تا خیلی زیاد=۵ و گل‌پرور (۲۰۱۸/۱۳۹۷) روایی صوری این پرسشنامه را براساس پیشینه حوزه سرمایه عاطفی (گل-پرور، ۲۰۱۶/۱۳۹۵) مستند نموده است. یک نمونه سوال این پرسش-نامه به این صورت است: در سازمان محل کار شما چقدر همه افراد در تمام سطوح به طور فعال و پیوسته در ایجاد احساس سرزندگی در یکدیگر نقش ایفاء می‌کنند. در پژوهش گل‌پرور و باقری (۲۰۱۸) تحلیل عاملی اکتشافی روایی سازه این پرسشنامه را مستند ساخته و آلفای کرونباخ آن در قالب تک‌عاملی برابر با ۰/۹۸ گزارش شده است. همچنین به عنوان شواهدی از روایی همگرا، مطالعه گل‌پرور و باقری (۲۰۱۹/۱۳۹۷) نشان داده که امتیازات حاصل از پرسشنامه سرمایه-گذاری جمعی عاطفی با امتیازات حاصل از سرمایه‌گذاری جمعی اجتماعی دارای رابطه مثبت و معناداری است. همچنین در مطالعه گل‌پرور و صفری (۲۰۱۸/۱۳۹۷) به‌عنوان شواهدی از روایی واگرا بین امتیازات حاصل از پرسشنامه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی رابطه منفی و معنادار به دست آمده است. در پژوهش حاضر روایی سازه این پرسشنامه دوباره از طریق تحلیل عاملی اکتشافی بررسی و علاوه بر به دست آمدن ساختار عاملی در مطالعه گل‌پرور و باقری (۲۰۱۷/۱۳۹۶) و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۵ به‌دست آمد.

**پرسش‌نامه سرمایه عاطفی<sup>۲</sup> (ACQ):** برای سنجش سرمایه عاطفی از پرسشنامه بیست سوالی گل‌پرور (۲۰۱۶/۱۳۹۵) که دارای سه خرده‌مقیاس عاطفه مثبت شبه حالت (۱۰ سوال)، احساس انرژی (۵ سوال) و شادمانی (۵ سوال) است، استفاده شد. مقیاس پاسخ‌گویی این پرسشنامه پنج درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۵) است. برای محاسبه امتیازات نهایی مجموع امتیازات تقسیم بر تعداد سوالات شده، دامنه نوسان امتیازات بین ۱ تا ۵ خواهد بود. یک نمونه سوال این پرسش‌نامه به این صورت است: چقدر در طول سه ماه گذشته تاکنون در کار خود احساس الهام و تهییج کرده‌اید؟ تحلیل عاملی اکتشافی انجام شده در پژوهش گل‌پرور (۲۰۱۶/۱۳۹۵) و در بیش از ۱۰ مطالعه

مستقل روایی سازه عاملی این پرسشنامه را از طریق تحلیل عامل اکتشافی با چرخش واریماکس مستند نموده و آلفای کرونباخ در دامنه بین ۰/۹۳۶ تا ۰/۹۷۸ گزارش شده است. در پژوهش گل‌پرور و عنایتی (۲۰۱۸/۱۳۹۷) آلفای کرونباخ این پرسشنامه برابر با ۰/۹۶۵ به‌دست آمده است. علاوه بر این به‌عنوان شواهدی از روایی همگرا بین امتیازات حاصل از پرسشنامه سرمایه عاطفی با تجارب اوج، بهزیستی روان‌شناختی، شکایات روان‌تنی، سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی رابطه مثبت و معناداری به دست آمده است (عنایتی و گل‌پرور، ۲۰۱۸/۱۳۹۷)؛ گل‌پرور و زارعی، ۲۰۱۸/۱۳۹۶؛ گل‌پرور و عنایتی، ۲۰۱۸/۱۳۹۷). در مطالعه حاضر آلفای کرونباخ کل پرسشنامه سرمایه عاطفی برابر با ۰/۹۶ به‌دست آمد.

**پرسش‌نامه منابع کارآمدی حل تعارض<sup>۳</sup> (SCREQ):** برای سنجش منابع کارآمدی حل تعارض از پرسشنامه شانزده سوالی ساخت و معرفی شده توسط استون و بیللی<sup>۴</sup> (۲۰۰۷) و مورتا<sup>۵</sup> (۲۰۰۴) که توسط گل‌پرور (۲۰۱۸/۱۳۹۷) برای اجرا در ایران ترجمه و آماده اجرا شده و دارای چهار خرده مقیاس موسوم به تجربه تسلط قبلی (۴ سوال)، تجارب جانشینی (۴ سوال)، برانگیختگی فیزیولوژیک (۴ سوال) و متقاعد سازی اجتماعی (۴ سوال) است استفاده شد. مقیاس پاسخ‌گویی این پرسشنامه شش درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۶) است. یک نمونه سوال این پرسش‌نامه به این صورت است: در محیط کارم شیوه حل تعارضات توسط همکاران را مشاهده کرده و به یاد می‌سپارم. استیل (۲۰۰۸) از طریق تحلیل عامل تاییدی راه حل چهارعاملی مطرح در این پرسشنامه را مستند نموده و آلفای کرونباخ تجربه تسلط قبلی، تجارب جانشینی، برانگیختگی فیزیولوژیک و متقاعد سازی اجتماعی را به ترتیب برابر با ۰/۷۳، ۰/۷۴ و ۰/۴ گزارش نموده است (استیل، ۲۰۰۸). در پژوهش حاضر تحلیل عاملی اکتشافی مجدد روایی سازه این پرسشنامه را مستند نمود و آلفای کرونباخ پرسشنامه تجربه تسلط قبلی، تجارب جانشینی، برانگیختگی فیزیولوژیک و متقاعد سازی اجتماعی را به ترتیب برابر با ۰/۸۹، ۰/۸، ۰/۶۲ و ۰/۷۲ به دست آمد.

**پرسش‌نامه کارآمدی حل تعارض<sup>۶</sup> (CREQ):** برای سنجش کارآمدی حل تعارض از پرسشنامه شش سوالی ساخت و معرفی شده توسط آلپر، تیسولد و لاو<sup>۷</sup> (۲۰۰۰) استفاده شد. مقیاس پاسخ‌گویی این

۵. Muretta

۶. Conflict Resolution Efficacy Questionnaire

۷. Alper, Tjosvold & Law

۱. Affective-Collective Investment Questionnaire

۲. Affective Capital Questionnaire

۳. Sources of Conflict Resolution Efficacy Questionnaire

۴. Stone & Bailey



صورت بود که در آغاز هر پرسشنامه توصیفی خلاصه در اختیار افراد قرار گرفته تا مطالعه نموده و سپس اقدام به پاسخ‌گویی به پرسشنامه‌ها نمایند.

### یافته‌ها

در تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) استفاده شد. کلیه‌ی تحلیل‌های صورت گرفته با نرم‌افزار آماری SPSS<sup>۱</sup> نسخه ۱۸ و AMOS<sup>۲</sup> نسخه ۱۶ انجام شد. یافته‌ها نشان داد از صد و نود چهار نفر نمونه پژوهش، ۱۴۷ نفر (معادل ۷۵/۸ درصد) دارای تحصیلات تا دیپلم و ۴۷ نفر (معادل ۲۴/۲ درصد) دارای تحصیلات فوق‌دیپلم و بالاتر بودند. اکثریت اعضای نمونه در گروه سنی ۲۶ تا ۳۵ سال (۱۰۵ نفر معادل با ۵۴/۱ درصد) و دارای سابقه شغلی تا ۱۰ سال (۱۳۳ نفر معادل با ۶۸/۵ درصد)، متاهل (۱۲۹ نفر معادل با ۶۶/۵ درصد) و مرد (۱۷۴ نفر معادل با ۸۹/۷ درصد) بودند. میانگین سنی نمونه برابر با ۳۲/۱۴ سال با انحراف معیار برابر با ۶/۴۶ سال و میانگین سابقه شغلی آن‌ها برابر با ۸/۹۴ سال با انحراف معیار برابر با ۶/۴۳ سال بود. در جدول ۱، میانگین، انحراف معیار و همبستگی (پیرسون) بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

پرسشنامه پنج درجه‌ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۵) است. یک نمونه سوال این پرسش‌نامه به این صورت است: باور دارم که در کارم می‌توانم تعارضات ناشی از نقش‌های کاری را به شیوه مؤثری مدیریت کنم. آلپر و همکاران (۲۰۰۰) از طریق بررسی و گزارش همبستگی مثبت بین امتیازات حاصل از مقیاس کارآمدی حل تعارض با روایی همگرای این پرسشنامه را مستند نموده و آلفای کرونباخ آن را برابر با ۰/۹۲ گزارش نموده‌اند (آلپر و همکاران، ۲۰۰۰). در پژوهش حاضر تحلیل عاملی اکتشافی به عنوان شواهدی روایی سازه این پرسشنامه، راه حلی تک عاملی را به دست داد و آلفای کرونباخ مقیاس برابر با ۰/۸۶ به دست آمد.

### ملاحظات اخلاقی

ملاحظات اخلاقی رعایت شده در مطالعه حاضر شامل رعایت رازداری، استفاده از داده‌ها فقط در راستای اهداف پژوهش بدون ذکر نام افراد، آزادی کامل برای انصراف از مشارکت در مطالعه، اطلاع رسانی دقیق در صورت درخواست شرکت کنندگان در مورد نتایج مطالعه و کسب رضایت از شرکت کنندگان بوده است.

### روند اجرای پژوهش

پرسشنامه‌های این مطالعه به صورت کاغذی در اختیار شرکت کنندگان قرار داد شد تا پاسخ بدهند. اجرای ابزارهای سنجش به این

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار و همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱. سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی	۲/۸۷	۰/۸۱	-					
۲. سرمایه عاطفی	۳/۵	۱/۰۹	۰/۷*	-				
۳. تجربه تسلط قبلی (منابع کارآمدی)	۳/۷۲	۱/۲۴	۰/۵۶*	۰/۵۹*	-			
۴. تجارب جانشینی (منابع کارآمدی)	۳/۷۴	۱/۱۵	۰/۴۶*	۰/۵۳*	۰/۷*	-		
۵. برانگیختگی فیزیولوژیک (منابع کارآمدی)	۳/۵۱	۱/۰۲	۰/۳۷*	۰/۳۷*	۰/۵۱*	۰/۵۳*	-	
۶. متقاعدسازی اجتماعی (منابع کارآمدی)	۳/۵۷	۰/۹۹	۰/۴۸*	۰/۴۵*	۰/۶۷*	۰/۶*	۰/۴*	-
۷. کارآمدی حل تعارض	۳/۰۲	۰/۸۲	۰/۶۷*	۰/۶۹*	۰/۶*	۰/۵۲*	۰/۴*	۰/۴۷*

توجه: علامت \* به این معنی است که ضریب در سطح ۰/۰۱ معنادار است

تجارب جانشینی، برانگیختگی فیزیولوژیک. متقاعدسازی اجتماعی) و کارآمدی حل تعارض رابطه معناداری وجود دارد ( $p < 0/01$ ).

مطابق جدول ۱، بین سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با سرمایه عاطفی، با چهار مولفه منابع کارآمدی حل تعارض (تجربه تسلط قبلی،

۲. Analysis of Moment Structures (AMOS)

۱. Statistical Package for Social Science (Version 18)

(مارتینز و همکاران، ۲۰۱۸) و بررسی دقیق داده‌ها برای عدم وجود داده‌های گمشده محرز گردید. همچنین نرمال بودن توزیع متغیرها از طریق آزمون شاپیرو-ویلک بررسی و با توجه به سطح معناداری بالاتر از ۰/۰۵ متغیرهای مطالعه، نرمال بودن توزیع داده‌ها تایید گردید. توزیع باقیمانده‌ها نیز بررسی و نرمال بودن آن‌ها محرز گشت و نمودار پراکندگی نیز خطی بودن رابطه بین متغیرها را نشان داد. در جدول ۲ نتایج مربوط به مسیرهای مطرح در مدل‌سازی معادله ساختاری آمده است.

همچنین بین سرمایه عاطفی با چهار مولفه منابع کارآمدی حل تعارض و کارآمدی حل تعارض رابطه مثبت و معنادار وجود دارد ( $p < 0/01$ ). بالاخره این‌که بین چهار مولفه منابع کارآمدی حل تعارض (تجربه تسلط قبلی، تجارب جانشینی، برانگیختگی فیزیولوژیک، متقاعدسازی اجتماعی) و کارآمدی حل تعارض نیز رابطه معنادار وجود دارد ( $p < 0/01$ ). پیش از اجرای مدل‌سازی معادله ساختاری، مفروضه‌های منطقی بودن حجم گروه نمونه با توجه به پیروی از توصیه ۲۰۰ تا ۴۰۰ نفر برای تحلیل مدل‌سازی معادله ساختاری

جدول ۲. مسیرهای مدل سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با سرمایه عاطفی، منابع کارآمدی حل تعارض و کارآمدی حل تعارض

مسیرهای مدل	ضریب بتا غیراستاندارد	خطای استاندارد	ضریب بتا استاندارد	معناداری تعیین	ضریب تعیین
۱. سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی ← سرمایه عاطفی	۰/۹۹*	۰/۰۷۹	۰/۷۸*	۰/۰۰۱	۰/۶۰۳
۲. سرمایه عاطفی ← منابع کارآمدی حل تعارض	۰/۷۷*	۰/۰۷۷	۰/۶۹*	۰/۰۰۱	۰/۴۷۷
۳. منابع کارآمدی حل تعارض ← کارآمدی حل تعارض	۰/۵۸*	۰/۰۹۸	۰/۷۹*	۰/۰۰۱	۰/۳۹۵

توجه: علامت \* به این معنی است که ضریب در سطح ۰/۰۱ معنادار است

منابع کارآمدی حل تعارض با کارآمدی حل تعارض ( $p < 0/01$ )،  $0/79$  ( $\beta =$ ) دارای رابطه معنادار بوده و توانسته ۳۹/۵ درصد از واریانس این متغیر را تبیین نمایند. شاخص‌های برازش مدل نهایی در جدول ۳ ارائه شده است.

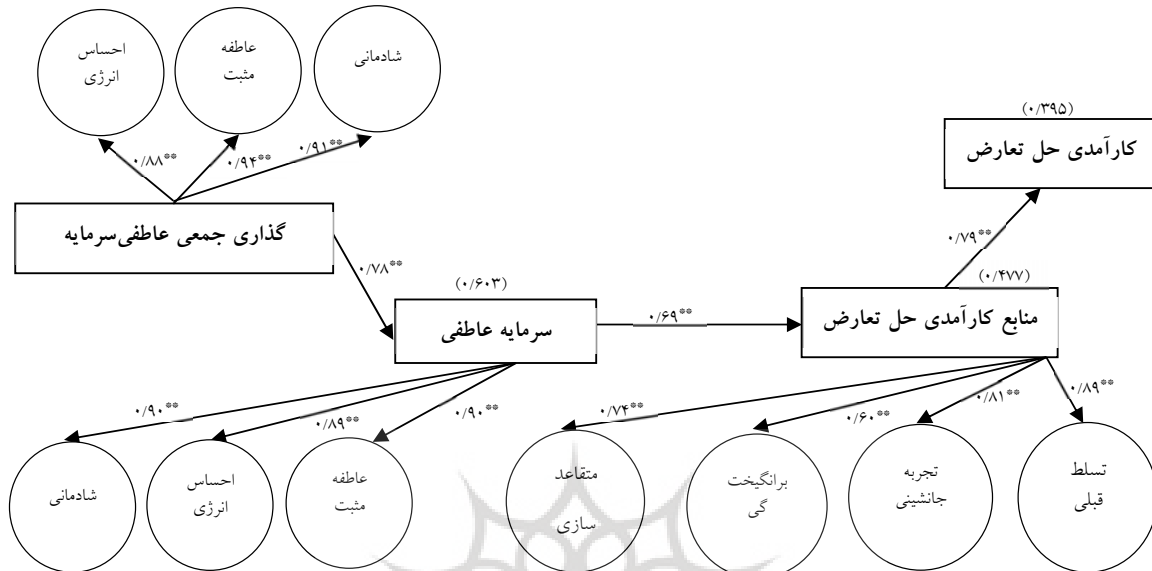
مطابق جدول ۲، سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی ( $p < 0/01$ )،  $0/78$  ( $\beta =$ ) با سرمایه عاطفی دارای رابطه معنادار است و توانسته ۶۰/۳ درصد از واریانس این متغیر را تبیین کند. در ادامه سرمایه عاطفی ( $p < 0/05$ )،  $0/14$  ( $\beta =$ ) با منابع کارآمدی حل تعارض دارای رابطه معناداری بوده و توانسته ۴۷/۷ درصد از واریانس این متغیر را تبیین نماید. در نهایت

جدول ۳. شاخص‌های برازش مدل نهایی پژوهش

شاخص برازش	مقدار قابل قبول	مقدار در مطالعه حاضر	نتیجه
۱. $\chi^2$ دو	غیر معنادار بودن	۴۶/۲۶ و $p = 0/169$	مطلوب
۲. نسبت $\chi^2$ دو به درجه آزادی ( $\chi^2/df$ )	کوچکتر از ۳	۱/۲۱۶	مطلوب
۳. شاخص نیکویی برازش (GFI)	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۵۹	مطلوب
۴. شاخص برازش تطبیقی (CFI)	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۹۵	مطلوب
۵. شاخص برازش افزایشی (IFI)	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۹۵	مطلوب
۶. ریشه میانگین باقیمانده‌ها (RMR)	۰/۰۵ و کمتر	۰/۰۴۲	مطلوب
۷. تقریب ریشه میانگین مجزورات خطا (RMSEA)	۰/۰۸ و کمتر	۰/۰۳۳	مطلوب

پژوهش، در حالتی کلی از وضعیت قابل قبول و مطلوبی برخوردار است. در تصویر ۲ الگوی ساختاری نهایی پژوهش ارائه شده است.

مطابق جدول ۳، کلیه شاخص‌های برازش مدل نهایی پژوهش، در مقایسه با سطح مقادیر قابل قبول (وانگ و وانگ، ۲۰۱۲)، از وضعیت مطلوبی برخوردار بوده است. به این معنی که مدل نهایی



تصویر ۲. الگوی ساختاری نهایی برحسب ضرایب بتای استاندارد

در جدول ۳، اثرات غیرمستقیم مطرح در مدل نهایی (تصویر ۲) ارائه شده است.

جدول ۳. اثرات غیرمستقیم مطرح در مدل نهایی پژوهش در حالت استاندارد و غیراستاندارد

معناداری	مقدار t	استاندارد	غیراستاندارد	اثرات غیرمستقیم
۰/۰۰۱	۱۱/۸۹	۰/۶۳*	۰/۵۷*	۱. اثر غیرمستقیم سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی بر کارآمدی حل تعارض از طریق سرمایه عاطفی
۰/۰۰۱	۱۱/۳۲	۰/۶۳*	۰/۵۷*	۲. اثر غیرمستقیم سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی بر کارآمدی حل تعارض از طریق منابع کارآمدی حل تعارض
۰/۰۰۱	۱۰/۴۲*	۰/۵۴*	۰/۷۶*	۳. اثر غیرمستقیم سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی بر منابع کارآمدی حل تعارض از طریق سرمایه عاطفی
۰/۰۰۱	۱۰/۳۵*	۰/۵۴*	۰/۴۵*	۴. اثر غیرمستقیم سرمایه عاطفی بر کارآمدی حل تعارض از طریق منابع کارآمدی حل تعارض
۰/۰۱	۸/۳۹*	۰/۴۲*	۰/۴۴*	۵. اثر غیرمستقیم سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی بر کارآمدی حل تعارض از طریق سرمایه عاطفی و منابع کارآمدی حل تعارض

توجه: علامت \* به این معنی است که ضریب در سطح ۰/۰۱ معنادار است



است ( $p < 0.01$ ). بررسی اثرات واسطه‌ای نیز حاکی از آن بود که سرمایه عاطفی و منابع کارآمدی حل تعارض متغیر واسطه‌ای کامل<sup>۱</sup> در رابطه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با کارآمدی حل تعارض هستند.

آزمون بوت‌استرپ که در جدول ۴ نتایج آن ارائه شده، نشان داد که نقش واسطه‌ای سرمایه عاطفی و منابع کارآمدی حل تعارض در رابطه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با کارآمدی حل تعارض معنادار

جدول ۴. نتایج آزمون بوت‌استرپ در مورد نقش واسطه‌ای سرمایه عاطفی و منابع کارآمدی حل تعارض در رابطه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با کارآمدی حل تعارض

مسیر	داده‌ها	بوت	سوء‌گیری	خطای استاندارد	حد پائین	حد بالا
۱. سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی ← سرمایه عاطفی ← منابع کارآمدی حل تعارض	۰/۷۶	۰/۶۹۸	۰/۰۱۳	۰/۱۵	۰/۱۲	۰/۸۹
۲. سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی ← سرمایه عاطفی ← منابع کارآمدی حل تعارض	۰/۴۴	۰/۴۱۱	۰/۰۱۵	۰/۱۶	۰/۰۹	۰/۷۳

## بحث و نتیجه‌گیری

عاطفی مثبت از سطح گروهی به سطح فردی سرایت می‌کند. دلایل اصلی این سرایت عاطفی از سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی به سرمایه عاطفی در سطح فردی، وجود نیاز به پیوندجویی و حمایت جمعی و اجتماعی است که از زمان تولد به بعد در تمامی لحظات با انسان همراه است. سرمایه‌گذاری جمعی، نمود و نماد حمایت، توجه، اهمیت و پیوندهای انسانی است. به همین لحاظ نیز قادر است تا سطح سرمایه عاطفی افراد را ارتقاء بخشد.

یافته بعدی در مطالعه حاضر مربوط به رابطه بین سرمایه عاطفی با منابع کارآمدی حل تعارض است. این یافته با یافته‌های گزارش شده توسط ترکانفر (۲۰۱۸/۱۳۹۷) مبنی بر رابطه سرمایه عاطفی با شفقت به همکاران و سرپرست، حبیب‌الهیان نصری (۲۰۱۸/۱۳۹۷) مبنی بر رابطه شوخ طبعی پیوندجویانه با سرمایه عاطفی و با یافته برزگری فیروزآبادی (۲۰۱۹/۱۳۹۸) مبنی بر رابطه سرمایه عاطفی با حمایت سرپرست و همکاران و دوستی در محیط کار همسویی نشان می‌دهد. مهمترین ساز و کار تبیینی رابطه بین سرمایه عاطفی با منابع کارآمدی حل تعارض، مربوط به نقشی است که سرمایه عاطفی در ایجاد بهزیستی و سلامت فردی ایجاد می‌کند. به این معنی که سرمایه عاطفی با ایجاد توان و ظرفیت و انرژی بالاتر افراد را در روابط بین فردی درگیر نموده و از طریق تجهیز نیرو و توان عاطفی مثبت فرد، امکان استفاده و بسط و گسترش ظرفیت‌ها و منابع حل تعارض را به وجود می‌آورد. علاوه بر این، رابطه بین سرمایه عاطفی با منابع

این پژوهش که با هدف بررسی رابطه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با کارآمدی حل تعارض با توجه به نقش واسطه‌ای سرمایه عاطفی و منابع کارآمدی حل تعارض اجرا شد، حمایت‌های پژوهشی چندی برای نقش سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی برای کارآمدی حل تعارض از طریق دو متغیر واسطه شامل سرمایه عاطفی و منابع کارآمدی حل تعارض در محیط‌های کاری به‌دست داد. پیش از بحث و تبیین در باره نقش واسطه‌ای دو متغیر سرمایه عاطفی و منابع کارآمدی حل تعارض در رابطه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با کارآمدی حل تعارض، از نگاهی جزءنگر، همبستگی مرحله‌ای بین متغیرها مورد توجه قرار گرفته و در نهایت در قالب مدل نهایی پژوهش (تصویر ۲)، بحث و تبیینی یکپارچه ارائه شده است. در مدل نهایی پژوهش (تصویر شماره ۲) بین سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با سرمایه عاطفی رابطه مثبت به دست آمد. این یافته با نتایج پژوهش عنایتی و گل‌پرور (۲۰۱۸/۱۳۹۷)، ترکانفر (۲۰۱۸/۱۳۹۷) و حبیب‌الهیان (۲۰۱۸/۱۳۹۷) مبنی بر رابطه مثبت بین سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی و سرمایه عاطفی همسویی نشان می‌دهد. از نقطه نظر تبیینی، رابطه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با سرمایه عاطفی را می‌توان از طریق سرایت عاطفی و هیجانی از جمع به فرد توضیح داد. شواهد قابل توجهی وجود دارد که وقتی در محیط‌های جمعی، عواطف و هیجان‌های مثبت در فضای روابط وجود دارد، این نیرو و نشاط و حالات

<sup>1</sup>. complete mediator

افراد را ارتقاء می‌بخشد و از این طریق انتقال اثر از سرمایه گذاری جمعی عاطفی به کارآمدی حل تعارض اتفاق می‌افتد.

در پایان بر پایه یافته‌های مطالعه حاضر می‌توان گفت که سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی در محیط‌های کار دارای ظرفیت و توان قابل توجهی است تا از طریق تقویت سرمایه عاطفی و منابع کارآمدی حل تعارض، ظرفیت و توان افراد را در کارآمدی حل تعارض افزایش داده و از این طریق زمینه ساز همکاری و محیط جمعی مناسب‌تری برای فعالیت‌های هدفمند گروهی شود. بنابراین لازم است تا تلاش‌هایی برنامه‌ریزی شده در سطح محیط‌های کاری برای ارتقاء سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی انجام گیرد. پیشنهاد می‌شود تا با اجرای برنامه‌های ارتقاء احساس انرژی و نشاط جمعی و گروهی، نظیر تقویت و ارائه منابع تشویقی و انگیزشی به افرادی که فراتر از خود به نشاط، شادمانی و احساس انرژی دیگران کمک می‌کنند، در سازمان‌ها بستر لازم برای ارتقاء سرمایه عاطفی و منابع کارآمدی حل تعارض که در نهایت تقویت کارآمدی حل تعارض را برای افراد به ارمغان می‌آورد، زمینه کار گروهی مطبوع و خوشایندتر فراهم شود. همچنین لازم است تا کارکردها و پیامدهای سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی در محیط‌های کاری مختلف در پژوهش‌های آینده مورد بررسی قرار گیرد و زمینه بسط و گسترش دانش کاربردی و علمی در این خصوص فراهم گردد. در پایان نیز لازم است محدودیت‌های این پژوهش در تفسیر و تعمیم نتایج مد نظر قرار گیرد. محدودیت اول، نتایج این پژوهش، مبتنی بر روش همبستگی بوده، بنابراین تفسیر علت-معلولی نتایج مانند مطالعات آزمایشی و بالاحص مطالعات آزمایشی طولی لازم است با احتیاط صورت گیرد. محدودیت بعدی این که در این مطالعه نمونه گیری سهل الوصول (در دسترس) به دلیل مهیا نشدن شرایط نمونه گیری تصادفی، استفاده شده است. در این راستا نیز توصیه می‌شود که در مطالعات آینده در صورت امکان و مهیا بودن شرایط از نمونه‌گیری تصادفی برای انتخاب نمونه استفاده شود.

کارآمدی حل تعارض، مطابق با نظریه ساخت و گسترش فردریکسون (گل‌پرور، ۲۰۱۶/۱۳۹۵)، به این دلیل است که سرمایه عاطفی دارای این توان است تا ظرفیت‌ها و توانایی افراد را در سطح شناختی و رفتاری بسط و گسترش داده و از این طریق زمینه را برای ارتقاء سطح منابع کارآمدی حل تعارض فراهم می‌سازد.

آخرین یافته در مطالعه حاضر، به رابطه منابع کارآمدی حل تعارض با کارآمدی حل تعارض مربوط است. این یافته با یافته استیل (۲۰۰۸) مبنی بر رابطه منابع کارآمدی حل تعارض با کارآمدی حل تعارض همسویی نشان می‌دهد. از نقطه نظر رویکرد یادگیری اجتماعی بندورا، کارآمدی در عرصه‌های مختلف نیازمند تجارب تسلط شخصی، برانگیختگی فیزیولوژیک، متقاعد سازی اجتماعی و تجارب جانشینی است (استیل، ۲۰۰۸). وجود هر یک از این منابع این امکان را برای فرد فراهم می‌سازد تا سطح خودکارآمدی خود را تقویت نماید. اما در نگاهی یکپارچه در خصوص پیوند زنجیره‌ای سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با سرمایه عاطفی، منابع کارآمدی حل تعارض و کارآمدی حل تعارض، می‌توان گفت که پیوند زنجیره‌ای مورد اشاره، حمایتی برای است از این دیدگاه که سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی و سرمایه عاطفی دو منبع سرمایه‌ای غیراقتصادی برای افزایش توان و ظرفیت افراد هستند. این توان و ظرفیت مطابق با یافته‌های مطالعه حاضر، افزایش سطح استفاده و بهره‌برداری از منابع کارآمدی حل تعارض و در نهایت کارآمدی حل تعارض بالاتر است. در عین حال یافته‌های این پژوهش در قالب مدل یکپارچه به دست آمده (تصویر ۲) تاییدی است بر پیش‌بینی رویکرد ساخت و گسترش فردریکسون (گل‌پرور، ۲۰۱۶/۱۳۹۵) مبنی بر این که هیجان‌ها و عواطف مثبت از طریق گسترش توان و ظرفیت شناختی، فیزیولوژیک و رفتاری انسان‌ها، توان و ظرفیت و مهارت آن‌ها را ارتقاء می‌بخشند. از طرف دیگر، وجود سرمایه عاطفی در پیوند بین سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با منابع کارآمدی حل تعارض و کارآمدی حل تعارض، نشان دهنده آن است که تلاش‌های جمعی ارتقاء سرمایه عاطفی در اولین گام بلاواسطه، سرمایه عاطفی

**قردانی:** از کلیه شرکت‌کنندگان در این پژوهش برای همکاری صمیمانه آن‌ها تشکر و قدردانی نموده و از خداوند منان برای همه آن‌ها آرزوی موفقیت و سربلندی می‌کنیم.

**تعارض منافع:** تعارض منافی توسط نویسندگان برای این پژوهش گزارش نشده است.

**حامی مالی:** این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد نویسنده اول مقاله است و بدون دریافت کمک و حمایت مالی از سازمان و یا نهادی خاص اجرا شده است.

## References

- Alper, S., Tjosvold, D., & Law, K. S. (2000). Conflict management, efficacy, and performance in organizational teams. *Personnel Psychology*, 53(3), 625-642. [DOI: 10.1111/j.1744-6570.2000.tb00216.x]
- Asadi, Z. S., Sadeghi, R., Taghdisi, M. H., Zamani-Alavijeh, F., Shojaeizadeh, D., & Khoshdel, A. R. (2016). Sources, Outcomes, and Resolution of Conflicts in Marriage among Iranian women: A qualitative study. *Electronic Physician*, 8(3), 2057-2065. [DOI:10.19082/2057]
- Barzegari Firozabadi, A. (2019/1398). *The relationship between supervisor and colleagues support, workplace friendship, positive and negative feedback with affective-collective investment and affective capital*. [MSc.Thesis]. Khorasgan, Isfahan: Islamic Azad University. (In Persian)
- Dullas, A. R. (2018). The development of academic self-efficacy scale for Filipino junior high school students. *Frontiers in Education*, 3, 19. [DOI: 10.3389/educ.2018.00019]
- Enayati, M., & Golparvar, M. (2018/1397). The relationship between affective-collective investments with psychological wellbeing due to the role of affective capital among nurses. *Management Strategies Health System*, 3(1), 69-79. (In Persian)
- Golparvar, M. (2016/1395). *Affective capital: Functions and Essentials*. Tehran: Jangal. (In Persian)
- Golparvar, M. (2018/1397). *Applied measurement in organizational psychology*. Khorasgan, Isfahan: Islamic Azad University. (In Persian)
- Golparvar, M., & Bagheri, N. (2017/1396). An analysis of the relationship between social-collective investment and organizational citizenship behaviors: Mediating role of affective-collective investment among teachers. *Research on Educational Leadership & Management*, 3(11), 1-27. [DOI: 10.22054/jrlat.2018.25552.1324] (In Persian)
- Golparvar, M., & Bagheri, N. (2019/1397). New model about the role of soft social investments on teachers' performance: Case study of the relationship between social collective investment with affective collective investment and performance. *Social Psychology Research*, 8(29), 95-116. (In Persian)
- Golparvar, M., & Enayati, M. (2018/1397). Structural model of the relationship between affective - collective investment with affective capital and psychosomatic complaints among nurses. *Journal of Nursing Education*, 7(3), 57-64. (In Persian)
- Golparvar, M., & Safari, S. (2018/1397). The buffering role of affective-collective investment in the relationship between job stress and emotional exhaustion. *Contemporary Psychology*, 13(1), 2-13. [DOI: 10.32598/bjcp.13.1.2] (In Persian)
- Golparvar, M., Vaseghi, Z., Mosahebi, M. R., & Javadian, Z. (2013/1391). The functions of interpersonal conflict and conflict management in the possible connection between stress, exhaustion and aggression. *Contemporary Psychology*, 7(2), 61-72. (In Persian)
- Golparvar, M., & Zareiy, M. (2018/1396). The effect of job success training on affective capital and flow at work in Hemophilic patients. *Journal of Health-Based Research*, 3(4), 309-22. (In Persian)
- Habibelahian Nasri, R. (2018/1397). *The relationship between humor styles with affective capital, affective-collective investment and psychological well-being at workplace*. [MSc. Thesis]. Khorasgan, Isfahan: Islamic Azad University. (In Persian)
- Lewitter, F., Bourne, P. E., & Attwood, T. K. (2019). Ten Simple Rules for avoiding and resolving conflicts with your colleagues. *PLoS Computational Biology*, 15(1), e1006708. [DOI:10.1371/journal.pcbi.1006708]
- Martinez, S. A., Beebe, L. A., Thompson, D. M., Wagener, T. L., Terrell, D. R., & Campbell, J. E. (2018). A structural equation modeling approach to understanding pathways that connect socioeconomic status and smoking. *PLoS One*, 13(2), e0192451. [DOI: 10.1371/journal.pone.0192451]
- Muretta, R. J., Jr. (2004). Exploring the four sources of self-efficacy. Unpublished Doctoral Dissertation, Touro University International, Cypress, New York. 122 pages
- Schermuly, C. C., & Schölmerich, F. (2018). Interpersonal conflicts in executive training: Types, antecedents and consequences. *German Journal of Human Resource Management*, 32(2), 77-101. [DOI.org/10.1177/2397002218760510]
- Steele, J. P. (2008). Conflict efficacy: antecedents and consequences. Unpublished Doctoral Dissertation, Department of Psychology, College of Arts and Sciences, Kansas State University, Manhattan, Kansas. 178 pages
- Stepanova, O., Polk, M., & Saldert, H. (2019). Understanding mechanisms of conflict resolution beyond collaboration: an interdisciplinary typology of knowledge types and their integration in practice. *Sustainability Science*, 1-17. [DOI.org/10.1007/s11625-019-00690-z]
- Stone, R. W., & Bailey, J. J. (2007). Team conflict self-efficacy and outcome expectancy of business students. *Journal of Education for Business*, 82(5), 258-266. [DOI.org/10.3200/JOEB.82.5.258-266]

- Tabassi, A. A., Abdullah, A., & Bryde, D. J. (2019). Conflict Management, Team Coordination, and Performance within Multicultural Temporary Projects: Evidence from the Construction Industry. *Project Management Journal*, 50(1), 101-114. [DOI.org/10.1177/8756972818818257]
- Torkanfar, M. (2018/1397). The relationship between self-compassion, compassion toward supervisor and compassion toward coworkers with psychological-collective investment, affective-collective investment and affective capital at workplace. [MSc.Thesis]. Khorasgan, Isfahan: Islamic Azad University. (In Persian)
- Türk, F. (2018). An examination of empathic tendency, self-regulation and self-efficacy as predictors of conflict resolution skills in adolescents. *Universal Journal of Educational Research*, 6(5), 994 - 1004. [DOI: 10.13189/ujer.2018.060520]
- Wang, J., & Wang, X. (2012). *Sample size for structural equation modeling. In structural equation modeling: Applications Using Mplus*. John Wiley & Sons, Ltd, Chichester, UK.
- You, J., Chen, Y., Hua, Y., & Wang, W. (2019). The efficacy of contractual governance on task and relationship conflict in inter-organizational transactions. *International Journal of Conflict Management*, 30(1), 65-86. [DOI: 10.1108/IJCMA-05-2018-0061]
- Zamani-Alavijeh, F., Araban, M., Harandy, T. F., Bastami, F., & Almasian, M. (2019). Sources of health care providers' self-efficacy to deliver health education: a qualitative study. *BMC Medical Education*, 19(1), 16. [DOI:10.1186/s12909-018-1448-z]

