

ارائه مدل پیشبینی مدیریت تعارضات بر اساس باورهای اساسی و همدلی در مشاوران: نقش واسطه‌ای انعطاف پذیری شناختی و پذیرش اجتماعی

راضیه اسمعیلی^۱، ناهید رضایی^{۲*}، مهسا سادات کریمی^۳

چکیده

مقدمه: مدیریت تعارضات یکی از مهم‌ترین مسائل حوزه ارتباطات در مدیریت جلسات مشاوره، در بین مشاورین حوزه روانشناسی می‌باشد، از این سو بررسی مدل پیشبینی مدیریت تعارضات بر اساس باورهای اساسی و همدلی با نقش واسطه‌ای انعطاف‌پذیری شناختی و پذیرش اجتماعی در مشاوران از اهمیت خاصی برخوردار است.

روش پژوهش: پژوهش حاضر از لحاظ هدف جزء پژوهش‌های کاربردی و از لحاظ روش از نوع مطالعات همبستگی است. جامعه پژوهش را کلیه مشاوران و روانشناسان شاغل در رشته مشاوره و روانشناسی شهر تهران که در بهار سال ۱۴۰۲ که در دانشگاه پیام نور و دانشگاه آزاد مشغول به تحصیل بودند، تشکیل داد که از بین آنها به صورت در دسترس ۲۲۴ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزارهای این پژوهش شامل پرسشنامه مدیریت تعارضات رابینز، مقیاس باورهای اساسی کاتلین و اپستاین، پرسشنامه مقیاس همدلی جردن و همکاران، پرسشنامه انعطاف‌پذیری شناختی دنیس و وندروال، پرسشنامه پذیرش اجتماعی کراون و مارلو بود. روش تحلیل این پژوهش، تحلیل مسیر بود که با استفاده از آن روابط علی متغیرهای پژوهش بررسی شد.

یافته‌ها: نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد هر دو متغیر باورهای اساسی و همدلی رابطه منفی و معناداری ($P < 0/01$) با مدیریت تعارضات دارد. همچنین میزان شاخص CFI، GFI و NFI نیز بیشتر از ۰/۹ می‌باشد که نشان می‌دهند مدل اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق، مدل مناسبی است و متغیرهای انعطاف‌پذیری شناختی و پذیرش اجتماعی توانست نقش واسطه‌ای در این بین ایفا کند.

نتیجه‌گیری: بنابراین بر اساس مدل پیشنهادی با تاکید هر چه بیشتر بر شاخص‌های انعطاف‌پذیری شناختی و پذیرش اجتماعی می‌توان از شدت تعارضات بین مشاور و مراجع کاست.

کلیدواژه‌ها: انعطاف‌پذیری شناختی، باورهای اساسی، مدل پذیرش اجتماعی، مدیریت تعارضات، همدلی

تاریخ پذیرش نهایی: ۱۴۰۲/۷/۱۹

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۵/۳۱

استناد: اسمعیلی راضیه، رضایی ناهید، کریمی مهسا سادات. ارائه مدل پیشبینی مدیریت تعارضات بر اساس باورهای اساسی و همدلی در مشاوران: نقش واسطه‌ای انعطاف‌پذیری شناختی و پذیرش اجتماعی، خانواده و بهداشت، ۱۴۰۲؛ ۱۳(۴): ۸۵-۷۴

^۱ کارشناس ارشد روانشناسی، گروه مشاوره و روانشناسی، واحد تهران جنوب، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران،
raha.esmaeili.94@gmail.com

^۲ کارشناسی ارشد روانشناسی تربیتی، گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)
nahydr467@gmail.com, Tel: 09103403182

^۳ کارشناس ارشد روانشناسی، گروه مشاوره و روانشناسی، موسسه آموزش عالی کومش، سمنان، ایران،
mahsa90.karimi.0@gmail.com

© حقوق برای مؤلف (آن) محفوظ است. این مقاله با دسترسی آزاد در خانواده و بهداشت تحت مجوز کرییتیو کامنز <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/> منتشر شده که طبق مفاد آن هرگونه استفاده غیر تجاری تنها در صورتی مجاز است که به اثر اصلی به نحو مقتضی استناد و ارجاع داده شده باشد.



مقدمه:

یکی از مسائل مهم در جلسات روانشناسی، رابطه ای است که باید بین مراجع و مشاور ایجاد شود، در واقع در چارچوب همین رابطه است که اعتماد مراجع به مشاور شکل می گیرد (۱) و در صورت عدم برقراری صحیح این ارتباط، جلسه مشاوره نمی تواند خیلی موفقیت آمیز باشد (۲). از آنجایی که مراجع عمیق ترین و دست نیافتنی ترین احساسات خود در سطح روانشناختی را در اتاق مشاوره تجربه می کند، گاهی تجربه این احساسات در مسیر حل مشکلات روانشناختی و برقراری رابطه کارآمد با درمانگر، چالش های مختلفی را به همراه دارد (۳)، بنابراین بهتر است این چالش ها شناسایی شده و در راستای پیشرفت روند مشاوره از آن استفاده شود. یکی از مهمترین این چالشها، تعارض بین مراجع و مشاور می باشد. تعارض^۱ نتیجه طبیعی و اجتناب ناپذیر ارتباطات انسانی است که به دلیل اهداف، ارزش ها و نظرات مختلف به وجود می آید که غالباً با احساس خشم^۲، درماندگی^۳، رنج^۴، اضطراب^۵ یا ترس^۶ همراه است که توانایی مدیریت تعارضها میتواند از ایجاد این پیامدها جلوگیری کند (۴). مدیریت تعارض^۷ در واقع به معنای به کارگیری صحیح روش های حل تعارض در مواجهه با آنهاست و یکی از مهمترین عوامل در مدیریت موثر و سازنده بین افراد، می باشد (۵). مدیریت مناسب تعارضات توسط مشاور، مشکلات بین فردی را به حداقل میرساند، رضایت مراجع را افزایش می دهد و به نتایج روانشناختی مثبتی را رقم میزند (۶). عوامل مختلفی میتواند بر مدیریت تعارضات اثرگذار باشد که از میان آنها میتوان به همدلی و باورهای اساسی اشاره نمود.

همدلی^۸ به عنوان توانایی فرد در ادراک و حساس بودن به هیجانات و دیدگاه دیگران تعریف میشود (۷). سهم همدلی در تصمیم گیری مسئولانه به طور گسترده در زمینه مهارت های اجتماعی و عاطفی مورد مطالعه قرار گرفته است (۸). همدلی (یا نگرانی همدلانه) منبعی از احساسات اخلاقی است که دارای نیروی انگیزشی بزرگ و متعاقب آن اقدامات مثبت است (۹). بغم، وحدت بوراشان و حسنی (۱۰) در پژوهشی به مدل یابی مدیریت مشارکتی بر مدیریت تعارض با نقش میانجی همدلی بیانی پرداختند و نشان دادند همدلی بیانی بر مدیریت تعارض، تاثیر مستقیم و معنادار داشت. همچنین، مدیریت مشارکتی با نقش میانجی همدلی بیانی بر مدیریت تعارض تاثیر غیرمستقیم و معنادار داشت. کلیمکی^۹ (۱۱) نیز در مطالعه ای نقش همدلی را در روابط بین فردی و بین گروهی، از جمله درگیری های حل نشدنی معنادار گزارش کرد.

باورهای اساسی^{۱۰} نیز به عنوان ساختارهایی نسبتاً پایدار، از مهم ترین ویژگی های فردی هستند که می توانند بخش زیادی از احساس و اندیشه ی شخص را دربرگیرد (۱۲). براساس این دیدگاه، فرد به طور خودکار یک نظریه ی ضمنی دارد که شامل نظریه ای درباره ی خود، روابط با دیگران، دنیا و همچنین گزاره هایی است که این نظریه ها را به هم مربوط می سازند (۱۳). باوجود تأکید نظری بر باورهای اساسی، به عنوان یک سازه ی شناختی بنیادین و تأثیرگذار، پژوهشگران اغلب نقش مهم

^۱ Anger^۲ helplessness^۳ sufferingr^۴ suffering^۵ anxiety or fear^۶ Conflict^۷ Conflict Management^۸ Empathy^۹ Klimecki, O. M.^{۱۰} basic beliefs

آن را در پیامدهای مختلف روانشناختی نادیده گرفته‌اند که از این میان این مطالعات اندک، میتوان به مطالعات الوندی و صدیق (۱۴) که به بررسی پیش بینی بهزیستی اجتماعی و اعتماد اجتماعی از طریق باور به دنیای عادلانه در مراجعین به مراکز مشاوره پرداخته‌اند، اشاره نمود. این پژوهش با روش همبستگی و نمونه‌گیری هدفمند در ۱۰۰ نفر مراجعه‌کننده به مراکز مشاوره تهران اجرا شد و نتایج پژوهش نشان داد که بین باور به دنیای عادلانه با بهزیستی اجتماعی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. با توجه به ارتباط متغیرهای پیش بین همدلی و باورهای اساسی با متغیر مدیریت تعارضات، نقش متغیرهای میانجی مثل انعطاف‌پذیری شناختی و پذیرش اجتماعی در تبیین این مدل از اهمیت خاصی برخوردار است. انعطاف‌پذیری شناختی^۱ به عنوان توانایی تغییر آماه‌های شناختی با هدف سازش با محرک‌های در حال تغییر تعریف شده و به میزان تجربه‌پذیری فرد در مقابل تجارب درونی و بیرونی اشاره دارد (۱۵). این عامل نیازمند توانایی برقراری ارتباط با حال و نیروی جداسازی شخص از افکار و تجارب درونی است (۱۶). افرادی که از انعطاف‌پذیری کمتری برخوردارند، به سختی می‌توانند یادگیری-های اولیه خود را فراموش کنند، آنها بر یادگیری‌های قبلی خود که پیامدهای منفی برایشان دارد پافشاری می‌کنند و این پافشاری به سازگاری آنها با شرایط جدید آسیب می‌رساند (۱۷). در این خصوص، خوش سرور و میکائیلی (۱۸) به بررسی نقش مقایسه‌ی اجتماعی، حساسیت بین فردی و انعطاف‌پذیری شناختی در پیش بینی نگرش‌های خوردن آشفته در ۲۰۰ نفر از دانشجویان زن با روش نمونه‌گیری تصادفی چندمرحله‌ای و همبستگی پیرسون و رگرسیون گام به گام، پرداختند و یافته‌های آنان نشان داد که انعطاف‌پذیری شناختی به طور منفی و معناداری قادر به پیش‌بینی نگرش‌های خوردن آشفته در دانشجویان است.

پذیرش اجتماعی^۲ نیز در واقع برآیند چندین پدیده اجتماعی همچون نفوذ اجتماعی، هم‌نوایی اجتماعی، قضاوت اجتماعی و نگرش‌های افراد می‌باشد (۱۹). پذیرش اجتماعی یعنی اینکه بیشتر مردم به منظور سازگار شدن با دیگران از زوایه دید آنها عمل کنند. این امر اغلب دیگران را از اینکه صادقانه خود واقعی‌شان را بروز دهند باز می‌دارد (۲۰). افرادی که سطوح مطلوبی از این بعد اجتماعی را دارا می‌باشند دید مثبتی به ذات بشر دارند، به افراد دیگر اعتماد می‌کنند و معتقدند مردم قادرند، خوب باشند. هر انسانی نیاز مبرم به پذیرش اجتماعی دارد که در برابر انواع مشکلات جسمی و روحی فرد را مقاوم می‌کند و به او اعتماد به نفس کافی در مقابل مشکلات زندگی می‌دهد (۲۱). پژوهش‌های رهسپار، خیر، برزگر و کورش نیا (۲۲) که با هدف بررسی نقش واسطه‌ای پذیرش اجتماعی و طرحواره‌های هیجانی در رابطه بین الگوهای ارتباطی خانواده و انگیزش تحصیلی دانش‌آموزان بود، نشان داد پذیرش اجتماعی و طرحواره‌های هیجانی در رابطه بین الگوهای ارتباطی خانواده و انگیزش تحصیلی دانش‌آموزان، نقش واسطه‌ای دارد. با توجه به اهمیت مدیریت تعارضات در رابطه بین مشاور و مراجع و تحقیقات اندک در این زمینه، پژوهش حاضر با هدف بررسی پیش‌بینی مدیریت تعارضات بر اساس همدلی، سرایت هیجانی و باورهای اساسی با نقش میانجی انعطاف‌پذیری شناختی و پذیرش اجتماعی شکل گرفت. بنابراین، این پژوهش به دنبال پاسخگویی به این سوال است که آیا باورهای اساسی، همدلی و سرایت هیجانی می‌توانند مدیریت تعارضات را پیش‌بینی کنند و در صورت تایید این مدل آیا انعطاف‌پذیری شناختی هیجانی و پذیرش اجتماعی می‌توانند نقشی میانجی در این مدل را ایفا کنند؟

روش پژوهش:

^۱ Cognitive flexibility

^۲ Rabins

پژوهش حاضر از لحاظ هدف جزء پژوهش‌های کاربردی و از لحاظ روش از نوع مطالعات همبستگی و تحلیل مسیر بود که با استفاده از آن روابط علی متغیرهای پژوهش بررسی شد. متغیر برون‌زا در این پژوهش همدلی و باورهای اساسی، متغیر واسطه‌ای (درون‌زا) انعطاف‌پذیری شناختی و پذیرش اجتماعی و متغیر درون‌زا (وابسته اصلی) مدیریت تعارض بود. داده‌ها با نرم افزارهای SPSS-25 و LISREL تحلیل شد. جامعه پژوهش را کلیه مشاوران و روانشناسان شاغل در رشته مشاوره و روانشناسی شهر تهران که در بهار سال ۱۴۰۲ که در دانشگاه پیام نور و دانشگاه آزاد مشغول به تحصیل بودند، تشکیل داد که از بین آنها به صورت در دسترس ۲۳۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. معیارهای ورود شامل داشتن مدرک تحصیلی حداقل لیسانس در رشته مشاوره و روانشناسی و سابقه کار به مدت حداقل یک سال در این رشته بود و معیار خروج از مطالعه نیز شامل نداشتن حداقل یک مراجع در طول یک ماه گذشته در نظر گرفته شد. در مورد حجم نمونه در روش الگویایی تحلیل مسیر، اندازه نمونه کافی ۱۰ برابر شمار پارامترهای مدل و بهترین اندازه نمونه نیز ۲۰ برابر شمار پارامترهای مدل می‌باشد. بنابراین بهتر است حجم نمونه بین ۱۰ تا ۲۰ برابر شمار پارامترهای مدل باشد (۲۳). بنابراین ابتدا با بررسی پیش فرض‌های آماری با استفاده از آزمون‌های کشیدگی و چولگی، داده‌های پرت شناسایی گردید و سپس با استفاده از آزمون ماهالانوبیس^۱ داده‌های پرت حذف شدند، پس از آن تعداد نمونه به ۲۲۴ عدد کاهش یافت. ابزارهای پژوهش عبارتند از:

پرسشنامه مدیریت تعارض رابینز: این پرسشنامه بر اساس نظریه پاتنام^۲ و ویلسون^۳ طراحی شده و سبک مدیریت تعارض افراد را روشن می‌کند. پرسشنامه دارای ۳۰ گویه است که در مقیاس لیکرت از همیشه تا هرگز نمره گذاری می‌شود و در نهایت سه خرده مقیاس برای آن محاسبه می‌شود: عدم رویارویی و عدم رقابت (اجتناب)، حل‌مداری (همکاری و سازش)، کنترل (رقابت). پاسخ‌ها در این پرسشنامه بر روی مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (۱ تا ۵) مشخص می‌شود. حداقل نمره فرد در هر یک از سبک‌ها ۳ و حداکثر ۱۵ است. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه سبک‌های مدیریت تعارض ۰٫۷۶ می‌باشد. پایایی این پرسشنامه در داخل کشور توسط طاهرپور، شکوهی فرد و سمائی (۲۴) با ضریب آلفای کرونباخ، ۰٫۸ برآورد شده است. در پژوهش حاضر، پایایی این آزمون به روش آلفای کرونباخ ۰٫۷۵ محاسبه گردید.

مقیاس باورهای اساسی کاتلین و اپستاین: این پرسشنامه دارای ۱۰۲ گویه دارد که نسخه‌ی فارسی آن پس از رواسازی و اعتباریابی به وسیله‌ی حجازی، صادقی و شیرزادی فرد (۲۴)، به ۵۰ گویه تقلیل یافته و از دو زیرمقیاس باور به دنیای معنادار (۱۵ گویه) و باور به خود مطلوب (۹ گویه) از پرسشنامه باورهای اساسی تشکیل شده است. شرکت‌کنندگان به گویه‌ها بر روی مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت، شامل پیوستاری از گزینه‌های کاملاً موافق (۵) تا کاملاً مخالف (۱) پاسخ می‌دهند. شواهد به دست آمده از پژوهش‌های پیشین حاکی از روایی و اعتبار مناسب این ابزار است. حجازی و همکاران ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه را در سطح مطلوب ۰٫۸۴ گزارش کردند (۲۵). در پژوهش حاضر، پایایی این آزمون به روش آلفای کرونباخ ۰٫۶۹ محاسبه گردید.

پرسشنامه مقیاس همدلی جردن و همکاران: این پرسشنامه شامل دو زیرمقیاس است، که به زیرمقیاس واکنش بین فردی اضافه شده است، تا همدلی را در معنای محدودتر سرایت هیجانی^۳ و همچنین سرایت رفتاری^۴ ارزیابی کند. این دو زیرمقیاس هر کدام در هفت سوال و در ساختاری در مقیاس ۵ سطحی لیکرتی (از "کاملاً شرح حال من است" = ۰ تا "اصلاً شرح حال من

¹ Mahalanobis

² Patnam, Vilson

³ Emotional Contagion

⁴ Behavioral Contagion

نیست" = ۴) تنظیم شده‌اند. آلفای کرونباخ برای زیرمقیاس‌های همدلی و سرایت رفتاری در نمونه‌ی اصلی خارجی به ترتیب ۰/۷۱ و ۰/۷۳ بوده است (۲۶) و در تحقیق سامانی، گلبابایی و برهانی (۲۷) نیز آلفای کرونباخ برای این دو زیرمقیاس به ترتیب ۰/۷۲ و ۰/۷۴ به دست آمده است. در پژوهش حاضر، پایایی این آزمون به روش آلفای کرونباخ ۰/۷۶ محاسبه گردید.

پرسشنامه انعطاف‌پذیری شناختی دنیس و وندروال: یک ابزار خودگزارشی کوتاه ۲۰ ماده‌ای می‌باشد که برای سنجش نوعی از انعطاف‌پذیری شناختی که در موفقیت فرد برای چالش با افکار ناکارآمد و جایگزینی با افکار کارآمدتر لازم است، به کار می‌رود. نمره‌گذاری این پرسشنامه براساس مقیاس ۷ درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۷) است و گزینه‌های ۲، ۴، ۷، ۹، ۱۱ و ۱۷ معکوس نمره‌گذاری می‌گردد. نمره کل این پرسشنامه می‌تواند از ۲۰ تا ۱۴۰ متغیر باشد و هر چه نمره فرد بالاتر باشد، نشانگر انعطاف‌پذیری شناختی بالاتر است. این ابزار سه جنبه از انعطاف‌پذیری شناختی با عنوان الف) میل به ادراک موقعیت‌های دشوار به عنوان موقعیت‌های قابل کنترل، ب) توانایی ادراک چندین توجیه جایگزین برای رویدادها و رفتار انسان‌ها و ج) توانایی ایجاد چندین راه حل جایگزین برای موقعیت‌های دشوار، را می‌سنجد. در ایران، شاره، فرمانی و سلطانی (۲۰۱۴)، ضریب بازآزمایی کل مقیاس را ۰/۷۱ و ضریب آلفای کرونباخ کل مقیاس را ۰/۹۰ گزارش نمودند (۲۸). در پژوهش حاضر، پایایی این آزمون به روش آلفای کرونباخ ۰/۷۲ محاسبه گردید.

پرسشنامه پذیرش اجتماعی کراون و مارلو: این پرسشنامه شامل ۳۳ سؤال است که بصورت صحیح یا غلط پاسخ داده می‌شود و پس از تصحیح پرسشنامه با توجه به نمره دریافتی میزان پذیرش اجتماعی فرد مورد تفسیر قرار می‌گیرد و حداقل نمره در این ابزار ۰ و حداکثر ۳۳ می‌باشد. صدق پور و همکاران در سال ۱۳۸۸ پایایی این آزمون را از روش آلفای کرونباخ مقدار ۰/۷۵ گزارش کردند. همچنین در تحقیق شرف الدین در سال ۱۳۸۹ برای تعیین پایایی پرسشنامه یاد شده نیز از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شده است که به ترتیب برابر ۰/۷۰ و ۰/۶۷ می‌باشد و بیانگر ضرایب قابل قبول می‌باشد (۲۹). در این پژوهش پایایی این ابزار از طریق آلفای کرونباخ مقدار ۰/۷۲ بدست آمده است.

یافته های پژوهش:

مشخصات پاسخ دهندگان در این مطالعه با استفاده از متغیرهای جمعیت شناسی جنسیت، سطح تحصیلات، سابقه شغلی و وضعیت تاهل مورد بررسی قرار گرفت. در این پژوهش ۶۷،۳ درصد زن و ۳۲،۷ درصد مرد، کمترین بازه سنی ۳،۴ درصد در بین افراد کمتر از ۲۴ سال و بیشترین بازه سنی ۴۰،۱ درصد مربوط به سن ۳۶ تا ۴۲ سال بود، همچنین مشاوران با مدرک تحصیلی لیسانس ۵۴،۲ و سابقه کار ۱ تا ۵ سال با درصد ۵۰،۵ بیشترین فراوانی را به خود اختصاص دادند. در جدول (۱) میانگین، انحراف استاندارد و ضریب همبستگی متغیرهای پژوهش گزارش شده است.

جدول ۱- میانگین، انحراف استاندارد و ضرایب پیرسون متغیرهای پژوهش

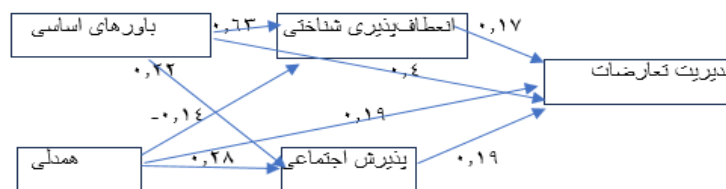
میانگین	انحراف استاندارد	۱	۲	۳	۴	۵
۴۲	۴/۴۹۸	۱				
۳۳/۳	۲/۴۷	۰.۴۶**	۱			
۷۶/۴۲	۱۹/۰۶۸	۰.۵۶۴**	۰.۱۴۴*	۱		
۲۱/۶	۳/۹	۰.۳۵۷**	۰.۳۹۰**	۰.۰۲۷	۱	
۲۵/۷۱	۱/۹۱	۰.۶۶۰**	۰.۴۸۰**	۰.۴۳۶**	۰.۴۱۷**	۱

همانگونه که در جدول ۱ ملاحظه می‌شود، همبستگی معنی‌دار ($P < 0/01$) بین متغیرهای باورهای اساسی، همدلی، انعطاف‌پذیری شناختی و پذیرش اجتماعی با مدیریت تعارضات امکان تحلیل مسیر را فراهم می‌سازد. همچنین نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنوف نرمال بودن متغیرها را نشان داد ($P > 0/05$) و مقدار دوربین واتسون در این پژوهش در محدوده قابل قبول (۱/۵ تا ۲/۵) گزارش شد، که حاکی از استقلال خطاها است. یکی از شروط دیگر، عدم هم خطی متغیرهای پیشبین است و معیار سنجش این شرط، عامل تورم واریانس است. چنانچه این عامل عددی کمتر از ۱۰ باشد عدم هم خطی متغیرها تأیید می‌شود. در پژوهش حاضر، عامل تورم واریانس در تمامی متغیرها کوچکتر از ۱۰ بود و عدم هم خطی تأیید شد. به منظور آزمون مدل مورد نظر از روش تحلیل مسیر استفاده شد. پارامترهای اندازه‌گیری روابط مستقیم در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. برآوردهای ضرایب اثر مستقیم متغیر برون‌زا (انعطاف‌پذیری شناختی) با تنظیم هیجان (وابسته میانی) و اضطراب فراگیر و اضطراب اجتماعی (وابسته اصلی)

مسیر	ضرایب استاندارد	آماره T	سطح معناداری
از باورهای اساسی به مدیریت تعارضات	۰/۴۰	۵/۹۳	۰/۴۰
از همدلی به مدیریت تعارضات	۰/۱۹	۳/۵	۰/۱۹
از باورهای اساسی به انعطاف‌پذیری شناختی	۰/۶۳	۱۰/۲۲	۰/۶۳
از باورهای اساسی به پذیرش اجتماعی	۰/۲۲	۳/۳۱	۰/۲۲
از همدلی به انعطاف‌پذیری شناختی	-۰/۱۴	-۲/۳۶۷	-۰/۱۴
از همدلی به پذیرش اجتماعی	۰/۲۸	۴/۲	۰/۲۸
از انعطاف‌پذیری شناختی به مدیریت تعارضات	۰/۱۷	۲/۹۹	۰/۰۰
از پذیرش اجتماعی به مدیریت تعارضات	۰/۱۹	۳/۶۲	۰/۰۰

همانطور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود تمام متغیرهایی که مسیرهای مستقیم آنها به متغیر ملاک ختم می‌شود دارای مقدار T بزرگتر یا کوچکتر از $\pm 1/96$ است و تأثیر معنی‌داری ($P < 0/05$) بر متغیرهای ملاک دارند. همچنین ضرایب مسیر غیر مستقیم اثرات متغیرها و معنی‌داری پارامترهای برآورد شده ارائه شده است. همچنین به منظور بررسی معنادار بودن اثر متغیرها بر مدیریت تعارضات با نقش میانجی انعطاف‌پذیری شناختی و پذیرش اجتماعی از بوت استرپ استفاده شد و نتایج آن با توجه به هم علامتی حد پایین و بالای آن، معنادار ($P < 0/01$) گزارش شد. در شکل ۱ مدل نهایی پژوهش و در جدول ۳ شاخصهای برازش مدل نهایی ذکر شده است.



شکل ۱: مدل نهایی نقش میانجی انعطاف‌پذیری شناختی و پذیرش اجتماعی در رابطه بین باورهای اساسی، همدلی با مدیریت تعارضات

جدول ۳- شاخصهای نیکویی برازش مدل پژوهش

شاخص های برازش مدل	X2/DF	ریشه مربعات خطای برآورد (RMSEA)	میانگین	شاخص نیکویی برازش (GFI)	شاخص افزایشی (IFI)	شاخص برازش تطبیقی (CFI)	شاخص برازش شده (NFI)
مدل پژوهش	۳/۴۲	۰/۰۲۲	۰/۹۸	۰/۹۸	۰/۹۸	۰/۹۸	۰/۹۶

شاخصهای برازش در جدول ۳ نشان دهنده‌ی برازش خوب داده‌ها با مدل مطرح شده است، که نشان می‌دهند مدل اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق، مدل مناسبی است. بنابراین باورهای اساسی و همدلی با نقش واسطه‌ای انعطاف‌پذیری شناختی و پذیرش اجتماعی می‌توانند مدیریت تعارض را در بین مشاورین روانشناسی پیش‌بینی کنند.

بحث و نتیجه‌گیری:

با توجه به نتایج این پژوهش باورهای اساسی به طور مثبت و معنادار بر مدیریت تعارض اثرگذار می‌باشد و این یافته با پژوهشهای الوندی و صدیق (۱۴) همسو است. در تبیین این یافته می‌توان گفت با توجه به پیچیدگی‌های شخصیت و تفاوت در افکار، نگرش‌ها و باورهای افراد، تعارض جزء اجتناب‌ناپذیر ارتباطات انسانی است که امری طبیعی و عادی در زندگی روزمره به شمار می‌رود که در روابط مشاور-مراجع نیز به وفور دیده می‌شود. بنابراین موفقیت مشاوران واقعی در گرو مدیریت این تعارضات می‌باشد. مدیریت تعارضات در واقع فرآیندی در جهت حل مشکلات است که در آن، برای به حداقل رساندن نتایج منفی و به حداکثر رساندن نتایج مثبت تلاش می‌شود، بنابراین این یافته با مفروضه‌های شکل دهنده‌ی باورهای اساسی شامل میزانی که فرد دنیا را معنادار، دیگران را حمایت‌گر و قابل اعتماد، خود را ارزشمند و دنیا را معنادار می‌داند، تبیین می‌شود. زمانی که فرد با دیدی خوشبینانه و معنادار به دنیا بنگرد و دیگران را قابل اعتماد و خود را ارزشمند تلقی کند می‌تواند تعارضات و دیدگاههای مختلف در مورد مسائل را درک و آنها را بهتر مدیریت کند. همچنین یافته‌ها از تاثیر مثبت معنادار همدلی بر مدیریت تعارضات حمایت کرد که با پژوهشهای بغم و همکاران (۱۰) و کلیمکی (۱۱) همسو می‌باشد. در تبیین همدلی با مدیریت تعارضات می‌توان گفت همدلی موجب درک و پذیرش نیازهای مراجعین و داشتن ارتباطات شناختی و عاطفی با آنهاست. مشاورین موفق در واقع افرادی هستند که می‌توانند محیطی امن برای مراجعین خود ایجاد کرده که مراجعین بتوانند به راحتی در آن دغدغه‌ها، احساسات و نگرشهای خود را بیان کنند. بنابراین سهم همدلی در تصمیم‌گیری مسئولانه در هنگام مواجهه با تعارضات بیشتر شده و مدیریت بهتری در این زمینه صورت می‌گیرد.

همچنین با توجه به یافته‌ها پذیرش اجتماعی و انعطاف‌پذیری شناختی در رابطه بین باورهای اساسی و همدلی با مدیریت تعارضات نقش میانجی ایفا می‌کند. این یافته با پژوهشهای خوش سرور و میکائیلی (۱۸) در مورد نقش معنادار میانجی انعطاف‌پذیری و مطالعات رهسپار و همکاران (۲۲) در مورد نقش معنادار میانجی پذیرش اجتماعی هم راستاست. مدیریت تعارض با استفاده از پذیرش اجتماعی به دنبال یافتن نقطه‌ای است که طرفین با عبور از بخشی از خواسته‌های خود بر سر راه حل مورد نظر به توافق برسند. طرفین تعارض باید از برخی خواسته‌های خود صرف نظر کنند تا بر سر موضوعی بزرگتر به توافق برسند و این سازش می‌تواند حس همکاری را در ادامه روند مشاوره افزایش دهد و مراجع احساس کند حرفش شنیده می‌شود. میزان پذیرش اجتماعی افراد، متفاوت است، به این صورت که گروهی از انسان‌ها همیشه مطابق با نظرات و اعتقادات خود صحبت می‌کنند، اگر از آنها در مورد موضوعی سؤال شود با صداقت به سئوالات پاسخ می‌دهند، در عقاید خود ثابت قدم هستند و تحت هر شرایطی پاسخی یکسان به سئوالات می‌دهند حتی اگر پاسخی که آنها طرد اجتماعی به دنبال داشته باشد. گروهی

دیگر طوری حرف می زنند که مورد تایید دیگران قرار بگیرند. اگر از آنها در مورد موضوعی سؤال شود طوری پاسخ می دهند که فکر می کنند دیگران دوست دارند آن طور پاسخ داده شود. آنها سعی می کنند با قواعد و هنجارهای اجتماعی سازگاری نشان دهند و از طرد اجتماعی در امان بمانند، بنابراین پذیرش اجتماعی بر مدیریت تعارضات اثرگذار می باشد.

همچنین انعطاف پذیری شناختی نیز در رابطه بین باورهای اساسی و همدلی اثر گذار می باشد. افرادی که توانایی تفکر انعطاف-پذیر، استفاده از توجیهات جایگزین، بازسازی مثبت چارچوب فکری خود و پذیرش موقعیت های چالش برانگیز یا رویدادهای استرس زا را دارند نسبت به افرادی که انعطاف کمی دارند، از پذیرش و تحمل بیشتری برای مدیریت تعارضات برخوردارند (۳۰). به عبارت دیگر، مشاورانی که توانایی تفکر انعطاف پذیر را دارند، با درک درخواست ها و نیازهای مراجعان و همچنین نشان دادن نوعی نرمش و انعطاف در رفتار خود، رابطه موافقی با مراجعان برقرار می کنند، که این ارتباط موافق، مدیریت بهتر تعارضات را تضمین می کند.

از سوی دیگر، در مورد نقش متغیرهای باورهای اساسی و همدلی بر متغیرهای میانجی انعطاف پذیری شناختی و پذیرش اجتماعی می توان گفت افرادی که در باورهای اساسی نمره بیشتری دریافت کردند احتمالاً دنیا و رویدادهای آن را دارای نظم و ترتیب خاصی می دانند و باور دارند که می توانند رخدادهای زندگی خود را کنترل کنند، از زندگی ارزیابی بهتری دارند و به لحاظ عاطفی نیز وضعیت مطلوبتری را تجربه می کنند و تجارب هیجانی مطلوب تری را گزارش می کنند. به عبارت دیگر باور به دنیای معنادار می تواند اشاره به هدفمندی زندگی نیز داشته باشد و اینکه فرد عاملانه می تواند در این هدفمندی مؤثر واقع شود (۳۱). این عاملیت با توان کنترل فرد بر شرایط زندگی نیز مرتبط است. بنابر این فرد میتواند بر پذیرش اجتماعی و انعطاف پذیری شناختی نیز تاثیرگذار باشد و از این طریق اثری غیر مستقیم بر مدیریت تعارضات داشته باشد. همچنین همدلی با ایجاد برقراری رابطه ای مثبت و صمیمانه با مراجع، میتواند محیطی امن را جهت شنیدن حرفهای او فراهم کند و از این طریق مشاور از افکار، احساسات، باورها و نیازهای مراجع باخبر شود و او را بهتر درک کند (۳۲) که همین درک صحیح بر انعطاف پذیری شناختی و پذیرش اجتماعی تاثیرگذار می باشد.

محدودیت‌های پژوهش:

این مطالعه با محدودیت‌هایی همراه بود که مهمترین آن عدم در نظر گرفتن تأثیر ویژگی‌های شخصیتی، سطح اقتصادی و اجتماعی مشاورین و مراجعین شرکت کننده در پژوهش بود. همچنین با توجه به اینکه پژوهش حاضر در مشاوران شهر تهران صورت گرفته، قابلیت تعمیم دهی نتایج به سایر افراد در شهرهای دیگر و همچنین مشاغل دیگری که با مراجعین در ارتباط هستند را محدود می کند از این رو پیشنهاد میشود در مطالعات بعدی این پژوهش در سایر شهرها و فرهنگهای مختلف کشور و سایر مشاغل دیگری که با مراجعین در ارتباط می باشند صورت گیرد و همچنین پیشنهاد میشود کلاسهای آموزشی مربوط به مدیریت تعارضات در رشته‌های شغلی مختلف که با مراجعین در ارتباط هستند، برگزار گردد تا زمینه‌ای برای ایجاد رابطه‌ای سودمند بین مشاور و مراجع ایجاد گردد.

ملاحظات اخلاقی:

ملاحظات اخلاقی این طرح شامل: اطلاعات کتبی در مورد این پژوهش به شرکت کنندگان و دادن اطمینان خاطر به آنها در مورد محرمانه بودن اطلاعات و استفاده از آن فقط در امور تحقیقی، داوطلبانه بودن مشارکت و اخذ رضایت کتبی شرکت کنندگان برای شرکت در این پژوهش بود.

تضاد منافع:

این مقاله حامی مالی و تعارض منافی ندارد.

کاربرد پژوهش:

این پژوهش نتایج مهمی در زمینه مدیریت تعارضات و خدمات مشاوره‌ای دارد و بر این اساس، می‌توان رهنمودهایی را برای اجرای پژوهش‌های آینده نیز ارائه داد.

منابع:

- 1- Monkkonen K, Kekoni T. Constructing shared understanding in interprofessional client sessions. *Nordic Social Work Research*. 2023 Jan 2;13(1):76-90. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2021.1947877>
- 2- Moh YS, Sperandio KR. The need to consider requiring trauma training in entry-level academic training programs in clinical mental health counseling. *Journal of Mental Health Counseling*. 2022 Jan 1;44(1):18-31. <https://doi.org/10.17744/mehc.44.1.03>
- 3- Haktanir A, Watson JC, Oliver M. Counselling self-Efficacy beliefs among international counselling students. *British Journal of Guidance & Counselling*. 2022 Mar 4; 50(2): 173-83. <https://doi.org/10.1080/03069885.2022.2037123>
- 4- Choe Y, Tomko M, Kalantari M. Producer Conflict Management Approaches in Online Peer Production Communities—Case Study of OpenStreetMap. In *Proceedings of the 2023 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems 2023*; 19: 1-12. <https://doi.org/10.1145/3544548.3581036>
- 5- Iskanto D, Ghazali PL, Afthanorhan A. Conflict management in the workplace and its impact on employee productivity in private companies. *Adpebi International Journal of Multidisciplinary Sciences*. 2022 Aug 1; 1(1): 54-61. <https://doi.org/10.54099/aijms.v1i1.210>
- 6- Kushi S. Just Another Civil War? The Influence of Conflict Perceptions on Western Conflict Management in Kosovo and Beyond. *World Affairs*. 2023 Jun; 186(2): 284-322. <https://doi.org/10.1177/00438200231154296>
- 7- Yaden DB, Giorgi S, Jordan M, Buffone A, Eichstaedt JC, Schwartz HA, Ungar L, Bloom P. Characterizing empathy and compassion using computational linguistic analysis. *Emotion*. 2023 May 18. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/emo0001205>
- 8- Briones E, Gallego T, Palomera R. Creative Drama and Forum Theatre in initial teacher education: Fostering students' empathy and awareness of professional conflicts. *Teaching and Teacher Education*. 2022 Sep 1;117: 103809. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2022.103809>
- 9- Li W, Lou W, Zhang W, Tong RK, Jin R, Peng W. Gyrus rectus asymmetry predicts trait alexithymia, cognitive empathy, and social function in neurotypical adults. *Cerebral Cortex*. 2023 Mar 1; 33(5): 1941-54. <https://doi.org/10.1093/cercor/bhac184>

- 10- Bagham, Zainab, Vahdat Borashan, Ruqiya, Hosni, Mohammad. Participatory management modeling on conflict management with the mediating role of expressive empathy in managers: from the teachers' point of view. *Scientific Quarterly Journal of Educational Research*, Azad University, Bojnord Branch, 2019; 16(65): 25-38. <https://doi.org/678721/126e0b8a29ff139d404f69cb078e0633>.
- 11- Klimecki OM. The role of empathy and compassion in conflict resolution. *Emotion Review*. 2019 Oct; 11(4): 310-25. <https://doi.org/10.1177/1754073919838609>
- Khalilnejad Narmigh L, Abolmaali K. Predicting readiness for change based on basic beliefs and personality traits Through the mediation of self-determination. *Razi Journal of Medical Sciences*. 2023 Jan 10; 29(11): 10-. <http://rjms.iums.ac.ir/article-1-8133-en.html>
- 13- Dezert J, Tchamova A. On the effectiveness of measures of uncertainty of basic belief assignments. *INFORMATION & SECURITY. An International Journal*. 2022; 52: 9-36. <https://dx.doi.org/10.11610/isij.5201>
- 14- Alwandi, Hamira, Sediq, Helen. Prediction of social well-being and social trust through belief in a just world in clients to counseling centers. *Social psychology researches*, 2019; 10(37): 1-12. <http://doi:10.22034/spr.2020.109692>
- 15- de Santana AN, Roazzi A, Nobre AP. The relationship between cognitive flexibility and mathematical performance in children: A meta-analysis. *Trends in Neuroscience and Education*. 2022 Sep 1; 28: 100179. <https://doi.org/10.1016/j.tine.2022.100179>
- 16- Murphy-Beiner A, Soar K. Ayahuasca's 'afterglow': improved mindfulness and cognitive flexibility in ayahuasca drinkers. *Psychopharmacology*. 2020 Apr; 237: 1161-9. <https://doi.org/10.1007/s00213-019-05445-3>
- 17- Doss MK, Považan M, Rosenberg MD, Sepeda ND, Davis AK, Finan PH, Smith GS, Pekar JJ, Barker PB, Griffiths RR, Barrett FS. Psilocybin therapy increases cognitive and neural flexibility in patients with major depressive disorder. *Translational psychiatry*. 2021 Nov 8; 11(1): 574. <https://doi.org/10.1038/s41398-021-01706-y>
- 18- Khosh Sarwar, Sahar, Mikaili, Niloufer. The role of social comparison, interpersonal sensitivity and cognitive flexibility in predicting disordered eating attitudes in female students. *Social psychology researches*, 1400; 11(43): 141-166. <https://doi:10.22034/spr.2021.277112.1629> [in persian]
- 19- Fossati F, Trein P. Social acceptance of policy instrument design during times of crisis. *European Policy Analysis*. 2023 Apr; 9(2): 167-90. <https://doi.org/10.1002/epa2.1174>
- 20- Jang Y, Park E. Social acceptance of nuclear power plants in Korea: The role of public perceptions following the Fukushima accident. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*. 2020 Aug 1; 128: 109894. <https://doi.org/10.1016/j.rser.2020.109894>
- 21- Wentzel KR, Jablansky S, Scalise NR. Peer social acceptance and academic achievement: A meta-analytic study. *Journal of Educational Psychology*. 2021 Jan; 113(1): 157. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/edu0000468>

Family and health Quarterly, vol13, Issue 4, Winter 2024, ISSN: 2322-3065
<http://journals.iau-astara.ac.ir>, D.O.R. 20.1001.1.23223065.1402.13.3.9.0

22- Rahspar, Tayyaba, Khair, Mohammad, Barzegar, Majid, Koreshnia, Maryam. The mediating role of social acceptance and emotional schemas in the relationship between family communication patterns and academic motivation of secondary school students. Scientific Quarterly Journal of Psychological Methods and Models, 2018; 10(38): 59-76.

<https://dorl.net/dor/20.1001.1.22285516.1398.10.38.4.5> [in persian]

23- Kline RB. Principles and Practice of Structural Equation Modeling. Guilford Publications; 2023 Apr 12. <https://books.google.com/books?id=Yli5EAAAQBAJ&lpg=PP1&ots=-Uwqksr-ct&lr&pg=PA5#v=onepage&q&f=false>

24- Taherpour, Fatemeh, Shekahi Fard, Hossein, Samai, Saeeda. The role of communication beliefs in co-creation with the mediation of conflict management styles in academic faculty members of Birjand University. Organizational Behavior Studies, 1400; 10(4): 1-31. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.23221518.1400.10.4.1.2>

25- Hejazi E, Sadeghi N, Shirzadifard M. Validity and Reliability of the Basic Beliefs Inventory; Persian Version, 2014; Jan 1:7. [949fd9f931b64e8690ba3ea84fa353f3.pdf](https://www.neevandpub.ir/949fd9f931b64e8690ba3ea84fa353f3.pdf) (neevandpub.ir)

26- Jordan MR, Amir D, Bloom P. Are empathy and concern psychologically distinct?. Emotion. 2016 Dec; 16(8): 1107. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/emo0000228>

27- Samani, Hossein, Golbabai, Soroush, Burhani, Khatire. Prediction of guardianship based on the components of empathy and behavioral contagion. Social psychology researches, 1401; 12(46): 101-122. <https://doi:10.22034/spr.2022.333641.1737> [in persian]

28- Smail Soltani, Hossein Shareh, Seyed Abdolmajid Bahrainian, Azam Farmani. The mediating role of cognitive flexibility in correlation of coping styles and resilience with depression. pajoohande 2013; 18(2): 88-96. <http://pajoohande.sbm.ac.ir/article-1-1518-fa.html> [in persian]

29- Ghaffari Cherati A A, Ghannadzadehghan, Ph.D. H A, Hasanzadeh, Ph.D. R, Abbasi, Ph.D. G. The Impact of Acceptance and Commitment Therapy on Social Acceptance and Loneliness of Women. QJFR 2021; 18(2): 107-120 <http://qjfr.ir/article-1-1914-fa.html> [in persian]

30- Lucenet J, Blaye A. Contextual adaptation of cognitive flexibility in kindergartners and fourth graders. Journal of Experimental Child Psychology. 2023 Mar 1; 227: 105586. <https://doi.org/10.1016/j.jecp.2022.105586>

31- Osmo F. Basic evaluation process and some associated phenomena, such as emotions and reactive defense of beliefs. Integrative Psychological and Behavioral Science. 2023 Mar; 57(1): 205-34. <https://doi.org/10.1007/s12124-021-09667-z>

32- Szanto T, Krueger J. Introduction: empathy, shared emotions, and social identity. Topoi. 2019 Mar 15; 38: 153-62. <https://doi.org/10.1007/s11245-019-09641-w>