

## نقش واسطه‌ای اخلاق حرفه‌ای در رابطه بین تعارض سازمانی با کیفیت

### زندگی کاری معلمان

نیما شهیدی\*، علی صالحی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۸/۰۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۱/۰۷

#### چکیده

هدف از انجام این پژوهش، بررسی رابطه بین تعارض سازمانی با کیفیت زندگی کاری معلمان مقطع متوسطه شهر باشت با نقش واسطه‌ای اخلاق حرفه‌ای بود. روش انجام این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری در این مطالعه، کلیه معلمان شهرستان باشت (۴۸۸ نفر) بوده و با استفاده از جدول مورگان ۲۱۵ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری، تصادفی طبقه‌ای بود. در این مطالعه از پرسشنامه‌های استاندارد کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۸۸)، پرسشنامه اخلاق حرفه‌ای کادوزیر (۲۰۰۲) و پرسشنامه تعارضات سازمانی صفری (۱۳۹۳) استفاده شد. به‌منظور بررسی فرضیه‌های تحقیق از آزمون همبستگی پیرسون و مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داده بین تعارض سازمانی، اخلاق حرفه‌ای و کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه معناداری داشته و همچنین نتایج الگوسازی معادلات ساختاری نشان داده است که اخلاق حرفه‌ای در رابطه بین تعارض سازمانی و کیفیت زندگی کاری معلمان مقطع متوسطه شهر باشت، نقش واسطه‌ای دارد.

#### کلید واژه‌ها: تعارض سازمانی، اخلاق حرفه‌ای، کیفیت زندگی کاری

<sup>۱</sup> استادیار گروه مدیریت، واحد ممسنی نورآباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نورآباد، ایران

<sup>۲</sup> گروه مدیریت، واحد ممسنی نورآباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نورآباد، ایران

ایمیل نویسنده مسئول: shahidi\_nima@yahoo.com

## مقدمه

نظام آموزش و پرورش از عناصر مختلفی تشکیل شده است که هریک از این عناصر در پیشبرد اهداف سازمان مؤثرند. معلم، به‌عنوان یکی از این عناصر، اهمیت خاصی در نظام تعلیم و تربیت دارد و کیفیت زندگی کاری معلمان می‌تواند در تحقق اهداف نظام آموزش و پرورش تأثیر بسزایی داشته باشد. در این راستا کیفیت زندگی کاری<sup>۱</sup> معلمان به‌عنوان یک شاخص مهم و مؤثر در آموزش، توجه مجریان و پژوهشگران تعلیم و تربیت را جلب کرده است (ندرلو و همکاران، ۱۳۹۵). هر سازمانی درصدد است از تمامی توانایی‌ها و ظرفیت‌های کارکنان خود استفاده کند و استعداد بالقوه آنان را به بالفعل درآورد، برای این منظور بایستی فرصت‌ها و امکانات و محیط کاری مناسب را برای کارکنان به وجود آورد. این امر جز با شناخت واقعی نیازها و شرایط حاکم بر محیط کار و عواملی که باعث افزایش بهبود عملکرد آنها می‌شود، مقدور نیست. به‌عبارت‌دیگر استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به یکسری اقدامات مثبت و سازنده‌ای است که رضایت کامل یا نسبی کارکنان را در سازمان فراهم آورد در غیر این صورت نه تنها کارایی آن‌ها افزایش نمی‌یابد بلکه ممکن است سازمان در جهت عکس آن سیر کند. این اقدامات تحت عنوان کیفیت زندگی کاری موردبحث قرار می‌گیرند (ملکی آوارسین و خدیوی، ۱۳۹۱).

در دهه‌های گذشته فقط بر زندگی فردی تأکید می‌شد، درحالی‌که طرفداران نظریه کیفیت زندگی کاری در جستجوی نظام‌ها و برنامه‌های جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا آنها بتوانند بین زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند. دو پدیده زندگی کاری و زندگی شخصی، اثرات متقابل و تشدیدکننده‌ای بر یکدیگر دارند. فردی که در زندگی خانوادگی و شخصی خود مشکلات زیادی دارد، به‌طور قطع این مشکلات، بر روی تمرکز، رضایت از کار، بهره‌وری و شادابی وی در محیط کار اثر می‌گذارد و برعکس مشکلات ناشی از شرایط کاری نیز بر کیفیت زندگی خانوادگی تأثیرگذار است. کیفیت زندگی کاری پدیده‌ای است که امروزه از مرز سازمان‌ها و شرکت‌ها فراتر می‌رود و اثرات آن در زندگی خصوصی افراد و خارج از سازمان نیز مشاهده می‌شود (یاوری و همکاران، ۱۳۸۸).

برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که حامی رشد و تعالی کارکنان در سازمان باشد. از این رو نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری، سرمایه‌گذاری بر روی افراد به‌منزله مهم‌ترین متغیر در معادله مدیریت راهبردی موردتوجه قرار می‌دهد، به این معنی که برآورده ساختن نیازهای کارکنان به بهسازی و کارایی بلندمدت سازمان منجر خواهد شد (ریکوسی<sup>۲</sup>، ۲۰۱۵).

در مدیریت معاصر مفهوم کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی مهمی در سراسر دنیا مبدل شده است. به عقیده وایور<sup>۳</sup> (۲۰۰۱)، کیفیت زندگی عبارت است از برداشتی که هر شخص از وضعیت سلامت خود و میزان رضایت از این وضع دارد. به‌عبارت‌دیگر، کیفیت زندگی کاری یک ساختار چندبعدی است که شامل مفاهیمی نظیر اقدامات رفاهی و خدمات درمانی، طرح‌های تشویقی، تناسب شغل، امنیت شغل، طراحی شغل، اهمیت به نقش و جایگاه فرد در سازمان، فراهم نمودن زمینه رشد و پیشرفت، مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، کاهش تعارضات و ابهامات شغلی، آموزش و سیستم‌های پاداش است (دونالد<sup>۴</sup>، ۲۰۱۴). باوجود وجه تمایزات برداشته‌ها از کیفیت زندگی کاری، تحقیقات انجام‌شده نشان می‌دهد که برخی از شاخص‌ها در اغلب جوامع مشترک می‌باشند اما مسلماً این عوامل بخشی از کیفیت زندگی کاری را تشکیل می‌دهد، ولی بخش عمده و حساس کیفیت زندگی و زندگی کاری به برداشته‌های ذهنی و رونی ما از محیط کارمان مربوط می‌شود و این امر تناسب شغل و شاغل، تناسب روحیه افراد با فرهنگ سازمان، بهره‌ور بودن و خود را مفید احساس کردن در محیط کار را در برمی‌گیرد (حسینی و همکاران، ۱۳۸۸).

والتون در کامل‌ترین نظریه ۸ شاخص برای کیفیت زندگی کاری تعریف کرده است که شامل: جبران خدمت عادلانه و مناسب، شرایط کاری، استفاده و توسعه ظرفیت‌ها، امکان رشد و امنیت، یکپارچگی اجتماعی در سازمان، وجود دموکراسی، کار و کل فضای زندگی، و ارتباط اجتماعی زندگی شغلی می‌باشد (کامپوس و سوزا<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶).

عواملی زیادی با کیفیت زندگی کارکنان در ارتباط هستند. در این مطالعه به بررسی دو مورد از عوامل مؤثر یعنی تعارض سازمانی<sup>۶</sup> و اخلاق حرفه‌ای<sup>۷</sup> پرداخته می‌شود.

موضوع تعارض یکی از مسائل مهمی است که مدیران سازمان‌ها به آن توجه دارند و از مباحث مهم رفتار سازمانی به شمار می‌آید. بررسی‌ها نشان می‌دهد که به موضوع تعارض معمولاً با دید منفی نگریسته می‌شود و عاملی به شمار می‌آید که باعث اختلال در کار سازمان می‌شود، درحالی‌که اگر به‌صورت آگاهانه با تعارض برخورد شود نه تنها اثر منفی بر جای نخواهد گذاشت بلکه خود به‌عنوان یک نیروی مثبت در حیات سازمان و عاملی در جهت بروز خلاقیت‌ها و بهبود کیفیت تصمیم‌گیری، ایجاد همبستگی گروهی و رشد و بالندگی فردی می‌تواند به کار گرفته شود (جعفری و موسوی، ۱۳۹۲).

1- Quality of work life (Q.W. L)

2- Riccucci

3- Viver

4- Donald

5- Campos & Souza

6- Organizational Conflict

7- professional ethics

تعارض پدیده‌ای است که آثار مثبت و منفی روی عملکرد افراد و سازمان‌ها دارد. استفاده صحیح و مؤثر از تعارض موجب بهبود عملکرد و ارتقای سطح سلامتی سازمان می‌گردد و استفاده غیر مؤثر از آن موجب کاهش عملکرد و ایجاد کشمکش و تنش در سازمان می‌شود. استفاده مؤثر از تعارض مستلزم شناخت و درک کامل ماهیت آن و همچنین علل خلق‌کننده و کسب مهارت در اداره و کنترل آن است که البته امروز به‌عنوان یکی از مهم‌ترین مهارت‌های مدیریت به شمار می‌آید. توانایی برخورد با تعارض و اداره آن، در موفقیت مدیران سازمان‌ها نقش ارزنده‌ای دارد. اگر تعارض‌ها سازنده باشند، موجب بروز افکار نو و خلاق می‌شوند و زمینه تغییر و نوآوری و تحول سازنده را در سازمان فراهم می‌سازند و در نهایت به مدیریت کمک می‌کنند تا به اهداف سازمانی خویش نائل آید (بای، ۱۳۹۳).

## چهارچوب نظری پژوهش

به‌طور کلی سه نگرش عمده نسبت به تعارض در بین تئوری‌های مدیریت وجود دارد؛ نگرش اول مربوط به تئوری‌های سنتی و بوروکراسی است که بر جنبه منفی بودن تعارض تأکید کرده‌اند و معتقدند امکان اجتناب از تعارض وجود دارد؛ نگرش دوم شامل تئوری‌های روابط انسانی و همکاری می‌شود که معتقدند امکان اجتناب از تعارض وجود ندارد و وظیفه مدیریت را، ستیز و اجتناب از آن می‌دانند؛ باین‌وجود بیان می‌دارند که برخی از تعارضات در شرایطی می‌تواند مثبت باشد. نگرش سوم شامل تئوری‌های تعاملی و آشوب می‌شود که بر بعد مثبت تعارض بیشتر توجه نموده و معتقدند می‌توان با ایجاد تعارض، سازمان را در مسیر رشد قرارداد (جعفری و موسوی، ۱۳۹۲).

اخلاق حرفه‌ای یکی از مسائل اساسی همه جوامع بشری است هر جامعه‌ای نیازمند آن است تا ویژگی‌های اخلاق حرفه‌ای مانند دلبستگی به کار، روحیه مشارکت و اعتماد، ایجاد تعامل با یکدیگر و... تعریف و برای تحقق آن فرهنگ‌سازی کنند (مجیدپور و همکاران، ۱۳۸۶). امروزه اخلاق حرفه‌ای نقش راهبردی در سازمان‌ها را داشته و متخصصان مدیریت استراتژیک، اصول اخلاقی شایسته در سازمان را از پیش شرط‌های مدیریت استراتژیک کارآ دانسته‌اند. در اخلاق حرفه‌ای مسئولیت‌های اخلاقی سازمان در قبال محیط داخلی و خارجی است و این متمایز از حقوق کار است، در حالیکه حقوق کار نیز در آن وجود دارد. اصول اخلاقی شایسته و کارآ از پیش شرط‌های مدیریت استراتژیک کارآست و این اصول موجب به وجود آمدن یک موسسه یا سازمان کارآ می‌شود (رضایی، ۱۳۹۴).

در ابتدا مفهوم اخلاق حرفه‌ای به معنای اخلاق کار و اخلاق مشاغل به کار می‌رفت. امروزه نیز عده‌ای از نویسندگان اخلاق حرفه‌ای، از معنای نخستین این مفهوم برای تعریف آن استفاده می‌کنند (فرامرزقراامکی، ۱۳۹۴). تعریف‌های مختلفی از اخلاق حرفه‌ای ارائه شده است: الف) اخلاق کار، متعهد شدن انرژی ذهنی و روانی و فیزیکی فرد یا گروه به ایده جمعی است در جهت اخذ قوا و استعداد درونی گروه و فرد برای توسعه به هر نحو (کادوزیر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱).

ب) اخلاق حرفه‌ای یکی از شعبه‌های جدید اخلاق است که می‌کوشد به مسائل اخلاقی حرفه‌های گوناگون پاسخ داده و برای آن اصولی خاص متصور است (هارتوگ و وین استنلی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷).

ج) اخلاق حرفه‌ای به مسائل و پرسش‌های اخلاقی و اصول و ارزش‌های اخلاقی یک نظام حرفه‌ای می‌پردازد و ناظر بر اخلاق در محیط حرفه‌ای است (مورگ و مارک<sup>۳</sup>، ۲۰۰۲).

د) مقصود از اخلاق حرفه‌ای مجموعه قواعدی است که باید افراد داوطلبانه و بر اساس ندای وجدان و فطرت خویش در انجام کار حرفه‌ای رعایت کنند؛ بدون آن که الزام خارجی داشته باشند یا در صورت تخلف، به مجازات‌های قانونی دچار شوند (فرامرزقراامکی، ۱۳۹۴).

ه) اخلاق فردی، مسئولیت‌پذیری فرد است در برابر رفتار فردی خود، صرفاً به‌منزله یک فرد انسانی و اخلاق شغلی، مسئولیت‌پذیری یک فرد است در برابر رفتار حرفه‌ای و شغلی خود، به‌مثابه صاحب یک حرفه یا پست سازمانی (مورگ و مارک، ۲۰۰۲).

و) این اخلاق، دربرگیرنده مجموعه‌ای از احکام ارزشی، تکالیف رفتار و سلوک و دستورهایی برای اجرای آن‌هاست (ژکس، ۱۳۸۳).

ز) اخلاق حرفه‌ای، به‌منزله شاخه‌ای از دانش اخلاق به بررسی تکالیف اخلاقی در یک حرفه و مسائل اخلاقی آن می‌پردازد و در تعریف حرفه، آن را فعالیت معینی می‌داند که موجب هدایت فرد به موقعیت تعیین‌شده همراه با اخلاق خاص است (امیری و همکاران، ۱۳۹۰).

اخلاق حرفه‌ای هم بسترهای فرا سازمانی دارد و هم آثار و نتایج فرا سازمانی را به ارمغان می‌آورد. ترویج اخلاق در سازمان و تعالی اخلاقی فرهنگ سازمانی نه‌تنها محیط بانشاط و مساعد برای افزایش بهره‌وری می‌آفریند بلکه فراتر از سازمان نقش مؤثری در جامعه دارد. بهداشت، سلامتی و فراتر از آن‌ها تعالی اخلاقی جامعه از سازمان‌های آن سخت متأثر است. اخلاق حرفه‌ای، آنگاه که حوزه حرفه به بنیان‌های فرهنگی و نهادهای سیاسی مربوط می‌شود، از زیرساخت‌های تمدن بشری است. چگونه می‌توان اثر تباہ‌کننده دانشگاه‌هایی را که اخلاق حرفه‌ای در آن‌ها محترم نیست نادیده گرفت برکات و آثار سازنده دانشگاه‌های اخلاقی یک جامعه را انکار نمود. دانشجویی که فاقد وجدان کاری، عدم شایسته‌سالاری، دور زدن

<sup>1</sup> - Cadozier

<sup>2</sup> - Hartog & Winstanley

<sup>3</sup> - Moberg & Mark

قانون، چالوسی و کم‌کاری را در محیط آموزش خود به‌طور مستمر تجربه کند، پس از فراغت از تحصیل در شغل خود و در مدیریت سازمان‌هایی که مالک یا مدیر می‌شود، به‌ناچار همه آنچه را تجربه کرده منعکس می‌کند (فرامرزی‌رامکی، ۱۳۹۴).

شواهد تحقیقی نشان می‌دهد که رعایت معیارهای اخلاقی در عملکرد از سایر موارد مراقبت حساس‌تر و مهم‌تر است. رعایت معیارهای اخلاقی در کار به بهبود خدمات کارکنان منجر می‌شود و به نظر می‌رسد که این امر به‌نوبه خود بهبود کیفیت کاری و کیفیت زندگی کاری را به دنبال دارد (جعفری و همکاران، ۱۳۹۶).

با توجه به اهمیتی که کیفیت زندگی کاری در عملکرد سازمانی معلمان دارد، این مسئله مطرح می‌شود که چه عواملی، زمینه‌ساز رشد و بهبود کیفیت زندگی کاری و ارتقاء عملکرد سازمانی آن‌ها است. داشتن اخلاق حرفه‌ای به‌عنوان یک مزیت رقابتی در سازمان مطرح است و تأثیر چشمگیری بر روی فعالیت‌ها و نتایج سازمان دارد و می‌تواند سازمان را جهت کاهش تنش‌ها و موفقیت در تحقق اثربخش اهداف یاری نماید. بررسی الگوی روابط اخلاق حرفه‌ای، کیفیت زندگی کاری و تعارض سازمانی معلمان در نظام آموزشی کشور می‌تواند به سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان و مدیران آموزشی در اتخاذ راهبردهای مناسب برای کاهش شکاف بین وضعیت موجود و مطلوب در این زمینه و ارتقای کیفیت زندگی کاری معلمان و کاهش تعارض سازمانی آنان کمک نماید؛ و از آنجایی که اخلاق حرفه‌ای به‌ویژه در امر آموزش و در بین معلمان از جایگاه خاصی برخوردار است و مدارس به‌عنوان مکان تربیت نسل آینده جامعه برای نظام‌های آموزشی ارزش فراوان دارد، توجه به رشد اخلاق حرفه‌ای در بین معلمان می‌تواند زمینه‌ساز بهبود کیفیت زندگی کاری معلمان گردد. در این پژوهش به بررسی رابطه بین متغیرهای تعارض سازمانی، اخلاق حرفه‌ای و کیفیت زندگی کاری معلمان می‌پردازیم و مسئله اصلی تحقیق به این صورت است که آیا اخلاق حرفه‌ای بر رابطه بین تعارض سازمانی و کیفیت زندگی کاری معلمان مقطع متوسطه شهر باشت، نقش واسطه‌ای دارد؟

مرور بر پیشینه پژوهش‌های انجام‌شده نشان می‌دهد که در ارتباط بین متغیرهای پژوهش حاضر، پژوهش‌های زیر انجام پذیرفته است: مهدیه و شجاعی (۱۳۹۸) در پژوهش خود نشان دادند که اخلاق حرفه‌ای با کیفیت زندگی کاری پرستاران رابطه معناداری ندارد. گیلوری و شفیق‌زاده (۱۳۹۶)، در مطالعه‌ای اقدام به بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و انگیزش شغلی با اخلاق حرفه‌ای در کارکنان شهرداری منطقه ۱۱ تهران نمودند. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که کیفیت زندگی کاری بر انگیزش شغلی کارکنان و بهبود اخلاق حرفه‌ای در آن‌ها تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین انگیزش شغلی کارکنان نیز بر اخلاق حرفه‌ای دارای تأثیر مثبت و معنادار می‌باشد. قلاوندی و احمدیان (۱۳۹۶) نیز در پژوهشی که برای بررسی الگوی علی روابط اخلاق حرفه‌ای، سلامت سازمانی و کیفیت زندگی کاری در نظام آموزش عالی انجام دادند به این نتیجه رسیدند که اخلاق حرفه‌ای هم به‌صورت مستقیم با کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه رابطه معناداری دارد و هم به‌صورت غیرمستقیم از طریق سلامت سازمانی. نوروزی و همکاران (۱۳۹۶) نیز در مطالعه خود دریافتند که بین کیفیت زندگی کاری کارکنان ادارات فنی حرفه‌ای استان گلستان با اخلاق حرفه‌ای آنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. کبری و همکاران (۱۳۹۶)، در مطالعه‌ای اقدام به بررسی رابطه اخلاق حرفه‌ای و تعارضات شغلی با میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی نمودند. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها نشان داد که اخلاق حرفه‌ای با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دادگستری استان گیلان رابطه مثبت و معناداری دارد؛ رفتار شهروندی سازمانی با تعارضات شغلی رابطه منفی و معناداری دارد و همچنین اخلاق حرفه‌ای با تعارضات شغلی رابطه منفی و معنادار دارد. آل ابراهیم (۱۳۹۵)، در تحقیقی به بررسی نقش واسطه‌ای اخلاق حرفه‌ای در رابطه با فرهنگ سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان آموزش و پرورش ناحیه ۳ شیراز پرداخته است. نتایج نشان داد که بین فرهنگ سازمانی با اخلاق حرفه‌ای رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. متغیر فرهنگ سازمانی می‌تواند اخلاق حرفه‌ای را پیش‌بینی نماید. اخلاق حرفه‌ای نقش واسطه‌گری معناداری در تبیین رابطه فرهنگ سازمانی و کیفیت زندگی کاری ایفا می‌کند.

تهرانی نشاط و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) در پژوهشی که به بررسی رابطه ارزش‌های اخلاقی با کیفیت زندگی کاری پرستاران پرداخته‌اند نشان دادند که وجود ارزش‌های اخلاقی و ایجاد جوی اخلاقی و تأکید بر جنبه‌های اخلاق حرفه‌ای در محیط کاری پرستاران رابطه معناداری با کیفیت زندگی کاری آنان دارد. کونمی و ویراکول<sup>۲</sup> (۲۰۱۷) در مطالعه‌ای به بررسی رابطه بین نهادینه‌سازی اخلاق، کیفیت زندگی کاری و پیامدهای کاری مدیران منابع انسانی و مدیران بازاریابی و فروش را در ۵۱۴ شرکت تایلندی مورد مطالعه قرار دادند. یافته‌ها حاکی از وجود رابطه مثبت و معنادار میان این سه متغیر است. نوع ضمنی نهادینه‌سازی فرهنگ اخلاقی تأثیر قوی‌تری بر کیفیت زندگی کاری و پیامدهای مرتبط با کار نسبت به نوع آشکار نهادینه‌سازی اخلاق نشان داد. حسنی و عباس‌خانی<sup>۳</sup> (۲۰۱۷) نیز در پژوهش خود نشان دادند که اخلاق حرفه‌ای کارکنان رابطه معناداری با کیفیت زندگی کارکنان دارد. کنان و کوستریوغلو<sup>۴</sup> (۲۰۱۶) در مطالعه‌ای اقدام به بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعارضات (بیگانه شدن کار): مطالعه موردی معلمان در مدارس ابتدایی استان مرکزی و ایالت استان بولی ترکیه در سال تحصیلی ۲۰۱۰-۲۰۱۱ پرداخته‌اند. به‌طور کلی روابط

1- Tehranineshat et al.

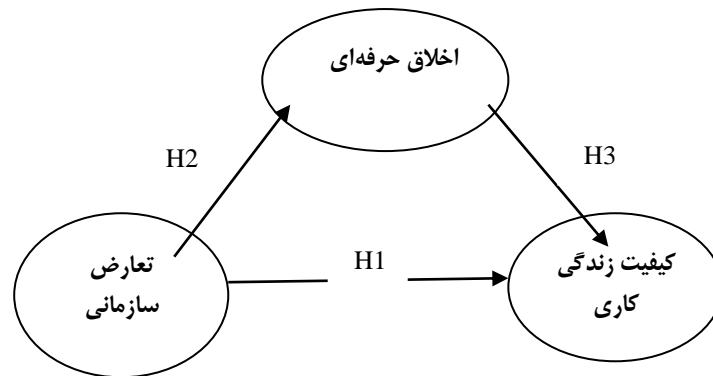
2- Koonmee & Virakul

3- Hassani & Abbaskhani

4- Canan & Kösterelioglu

منفی و معنادار بین تمام ابعاد کیفیت زندگی کار و ابعاد تعارضات (بیگانگی کار) شناسایی شد. هالیس و آرگاف (۲۰۰۷)، در مطالعه‌ای اقدام به بررسی روابط بین اخلاق و کیفیت: اختلافات و مفاهیم کلی پرداختند. نتایج این مطالعه نشان داده است که اخلاق و کیفیت به‌طور دقیق به یکدیگر مرتبط هستند، زیرا کیفیت از سه عامل اصلی، نگرش اخلاقی به‌عنوان نتیجه آگاهی یا افزایش آگاهی، فرهنگ به‌عنوان نتیجه آموزش و استفاده از دانش و کاربرد استانداردها به‌عنوان نتایج حاصل می‌شود یادگیری و آموزش بهره می‌برد.

با توجه به مبانی نظری پژوهش باری بررسی متغیرها در این پژوهش مدل مفهومی زیر پیشنهاد می‌شود:



نمودار ۱-۱ مدل مفهومی پژوهش

## روش شناسی پژوهش

این تحقیق برحسب هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، توصیفی - همبستگی و از لحاظ زمانی، مقطعی می‌باشد. جامعه آماری در مطالعه حاضر، کلیه معلمان شهرستان باشت بوده و بنا بر اطلاعات موجود تعداد کل جامعه آماری در این تحقیق ۴۸۸ نفر می‌باشند. با استفاده از جدول کرجسی - مورگان، تعداد نمونه آماری حدود ۲۱۵ نفر در نظر گرفته می‌شود. روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای بوده است. به‌منظور جمع‌آوری مبانی نظری از روش کتابخانه‌ای با مراجعه به اسناد و مدارک، سایت‌های اینترنتی، بانک‌های اطلاعاتی و مقالات علمی و پایان‌نامه‌ها ... استفاده شد. همچنین برای گردآوری داده‌های این تحقیق از روش میدانی و پرسشنامه استفاده شده است. در این مطالعه، متغیر تعارض سازمانی به‌عنوان متغیر مستقل، کیفیت زندگی کاری به‌عنوان متغیر وابسته و اخلاق حرفه‌ای به‌عنوان متغیر واسطه‌ای مورد استفاده قرار می‌گیرند. برای اندازه‌گیری تعارض سازمانی از مدل تعارضات سازمانی صفری (۱۳۹۳) استفاده می‌شود. برای اندازه‌گیری متغیر کیفیت زندگی کاری، از مدل والتون (۱۹۸۸) که شامل هشت بعد: پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، توسعه قابلیت‌های انسانی، فرصت رشد و امنیت مداوم، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، قانون‌گرایی، فضای کلی زندگی، وابستگی اجتماعی زندگی کاری می‌باشد و برای اندازه‌گیری اخلاق حرفه‌ای از مدل اخلاق حرفه‌ای کادوزیر (۲۰۰۲) که شامل هشت بعد مسئولیت‌پذیری، صادق بودن، عدالت و انصاف، وفاداری، برتری‌جویی و رقابت‌طلبی، احترام به دیگران، همدردی با دیگران و رعایت و احترام نسبت به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی است، استفاده می‌شود. روایی پرسشنامه‌ها به‌صورت صوری و توسط صاحب‌نظران به تأیید رسید. برای بررسی پایایی این پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شده و ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه‌های کیفیت زندگی کاری، تعارضات سازمانی و اخلاق حرفه‌ای به ترتیب ۰/۸۲۳، ۰/۷۹۷ و ۰/۸۱۳ بوده و چون بالاتر از ۰/۷ می‌باشد و لذا پایایی پرسشنامه مورد تأیید قرار می‌گیرد. پس از تکمیل پرسشنامه‌ها توسط معلمان، اطلاعات به‌دست‌آمده به‌وسیله نرم‌افزارهای SPSS و Amos تحلیل شدند. به‌منظور تعیین نرمال و یا غیر نرمال بودن داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شده و برای بررسی روابط بین متغیرهای پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون و همچنین برای بررسی نقش واسطه‌ای اخلاق حرفه‌ای در رابطه بین تعارض سازمانی و کیفیت زندگی کاری معلمان از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است.

## یافته‌های پژوهش

برای بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای پژوهش از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد. نتایج این آزمون و همچنین میانگین و انحراف استاندارد متغیرها در جدول ۱ ارائه شده است.

<sup>1</sup>- Halis & agraf

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار و آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	K-S	سطح معناداری	تعداد
تعارض سازمانی	۲/۸۸	۰/۳۷۶	۰/۰۵۸	۰/۰۸۱	۲۱۵
اخلاق حرفه‌ای	۳/۰۷۱	۰/۳۴۹	۰/۰۶۵	۰/۰۶۷	۲۱۵
کیفیت زندگی کاری	۳/۵۰۷	۰/۴۹۵	۰/۰۴۸	۰/۲۰	۲۱۵

همان‌گونه که مشاهده می‌شود، میانگین و انحراف معیار تعارض سازمانی معلمان به ترتیب ۲/۸۸ و ۰/۳۷۶، اخلاق حرفه‌ای ۳/۰۷ و ۰/۳۴۹ و کیفیت زندگی کاری ۳/۵۱ و ۰/۴۹۵ به دست آمده است. همچنین آماره‌های به دست آمده برای بررسی نرمال بودن در هر سه متغیر از لحاظ آماری غیر معنادار می‌باشد ( $P > 0/05$ ). از این رو می‌توان گفت که فرض نرمال بودن متغیرهای تعارض سازمانی، اخلاق حرفه‌ای و کیفیت زندگی کاری رعایت شده است.

فرضیه اول: بین تعارض سازمانی و کیفیت زندگی کاری معلمان مقطع متوسطه شهر باشت رابطه معناداری وجود دارد. برای بررسی رابطه بین تعارض سازمانی و کیفیت زندگی کاری معلمان مقطع متوسطه شهر باشت از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۲. همبستگی بین کاربرد تعارض سازمانی و کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های آن

متغیرها	تعارض سازمانی	درجه آزادی	معناداری
کیفیت زندگی (کل)	-۰/۵۹۵**	۲۱۵	۰/۰۰۱
پرداخت منصفانه و کافی	-۰/۳۶۸**	۲۱۵	۰/۰۰۱
محیط کاری ایمن و بهداشتی	-۰/۳۹۷**	۲۱۵	۰/۰۰۱
توسعه قابلیت‌های انسانی	-۰/۳۶۸**	۲۱۵	۰/۰۰۱
فرصت رشد و امنیت مداوم	-۰/۳۲**	۲۱۵	۰/۰۰۱
یکپارچگی و انسجام اجتماعی	-۰/۳۸۳**	۲۱۵	۰/۰۰۱
قانون‌گرایی	-۰/۴۵۴**	۲۱۵	۰/۰۰۱
فضای کلی زندگی	-۰/۴۶**	۲۱۵	۰/۰۰۱
وابستگی اجتماعی	-۰/۴۲۲**	۲۱۵	۰/۰۰۱

همان‌گونه که مشاهده می‌شود، بین تعارض سازمانی و کیفیت زندگی کاری رابطه منفی و معکوس وجود دارد که این رابطه با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون ۰/۵۹۵- بوده و در سطح ۰/۰۰۱ معنادار می‌باشد. بین متغیر تعارض سازمانی و مؤلفه‌های پرداخت منصفانه و کافی همبستگی برابر با ۰/۳۶۸-، محیط کاری ایمن و بهداشتی ۰/۳۹۷-، توسعه قابلیت‌های انسانی ۰/۳۶۸-، فرصت رشد و امنیت مداوم ۰/۳۲-، یکپارچگی و انسجام اجتماعی ۰/۳۸۳-، قانون‌گرایی ۰/۴۵۴-، فضای کلی اجتماعی ۰/۴۶- و وابستگی اجتماعی ۰/۴۲۲- وجود دارد که از لحاظ آماری و در سطح ۰/۰۰۱ معنادار می‌باشند. با توجه به این یافته می‌توان گفت که با افزایش تعارض سازمانی معلمان کیفیت زندگی کاری آن‌ها کاهش می‌یابد و بالعکس.

فرضیه دوم: بین تعارض سازمانی و اخلاق حرفه‌ای معلمان مقطع متوسطه شهر باشت رابطه معناداری وجود دارد. برای بررسی رابطه بین تعارض سازمانی و اخلاق حرفه‌ای معلمان مقطع متوسطه شهر باشت نیز از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج در جدول زیر قابل مشاهده است.

جدول ۳. ماتریس همبستگی بین تعارض سازمانی و اخلاق حرفه‌ای و ابعاد آن

متغیرها	تعارض سازمانی	درجه آزادی	معناداری
اخلاق حرفه‌ای (کل)	-۰/۴۱۵**	۲۱۵	۰/۰۰۱
مسئولیت‌پذیری	-۰/۲۶۶**	۲۱۵	۰/۰۰۱
صادق بودن	-۰/۰۹۶	۲۱۵	۰/۱۶۲
عدالت و انصاف	-۰/۱۲۴	۲۱۵	۰/۰۷
وفاداری	-۰/۲۵۲**	۲۱۵	۰/۰۰۱
برتری‌جویی و رقابت‌طلبی	-۰/۱۱۴	۲۱۵	۰/۰۹۷
احترام به دیگران	-۰/۳۳۳**	۲۱۵	۰/۰۰۱

۰/۰۰۱	۲۱۵	-۰/۲۳**	همدردی با دیگران
۰/۰۰۱	۲۱۵	-۰/۱۹۹**	رعایت و احترام نسبت به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی

همان‌گونه که مشاهده می‌شود، بین تعارض سازمانی و اخلاق حرفه‌ای رابطه منفی و معکوس وجود دارد که این رابطه با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون ۰/۴۱۵- بوده و در سطح ۰/۰۰۱ معنادار می‌باشد. بین متغیر تعارض سازمانی و مؤلفه‌های مسئولیت‌پذیری همبستگی برابر با ۰/۲۶۶-، وفاداری ۰/۲۵۲-، احترام به دیگران ۰/۳۳۳-، همدردی با دیگران ۰/۲۳- و رعایت و احترام نسبت به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی ۰/۱۹۹- وجود دارد که از لحاظ آماری و در سطح ۰/۰۰۱ معنادار می‌باشند. با توجه به این یافته می‌توان گفت که با افزایش تعارض سازمانی معلمان اخلاق حرفه‌ای آن‌ها کاهش می‌یابد و بالعکس. این در حالی است که رابطه تعارض و مؤلفه‌های صادق بودن ۰/۰۹۶-، عدالت و انصاف ۰/۱۲۴- و برتری‌جویی و رقابت‌طلبی ۰/۱۱۴- از لحاظ آماری معنادار نمی‌باشند ( $P > 0.05$ ).

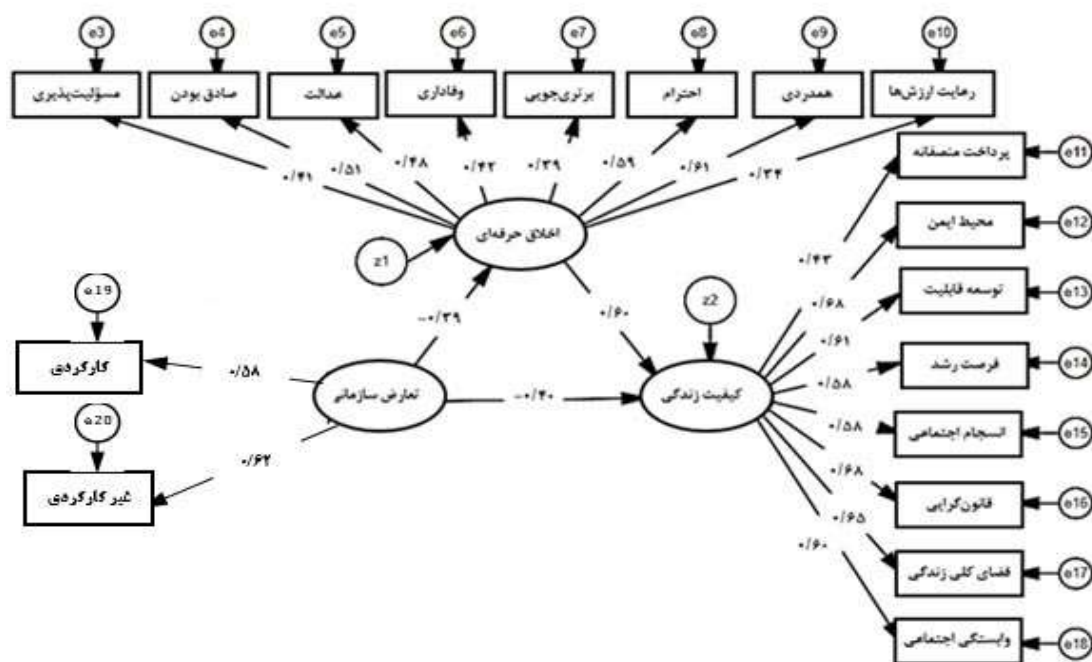
فرضیه سوم: بین اخلاق حرفه‌ای و کیفیت زندگی کاری معلمان مقطع متوسطه شهر باشت رابطه معناداری وجود دارد. برای بررسی رابطه بین اخلاق حرفه‌ای و کیفیت زندگی کاری معلمان مقطع متوسطه شهر باشت از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید که نتایج آن در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۴. همبستگی بین اخلاق حرفه‌ای و کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های آن

معناداری	درجه آزادی	اخلاق حرفه‌ای	متغیرها
۰/۰۰۱	۲۱۵	۰/۴۳۲**	کیفیت زندگی (کل)
۰/۰۰۱	۲۱۵	۰/۳۴۱**	پرداخت منصفانه و کافی
۰/۰۰۱	۲۱۵	۰/۲۹۱**	محیط کاری ایمن و بهداشتی
۰/۰۰۱	۲۱۵	۰/۳۰۱**	توسعه قابلیت‌های انسانی
۰/۰۰۱	۲۱۵	۰/۲۰۸**	فرصت رشد و امنیت مداوم
۰/۰۰۱	۲۱۵	۰/۲۵۲**	یکپارچگی و انسجام اجتماعی
۰/۰۰۱	۲۱۵	۰/۳۶۱**	قانون‌گرایی
۰/۰۰۱	۲۱۵	۰/۲۸۸**	فضای کلی زندگی
۰/۰۰۱	۲۱۵	۰/۲۷۷**	وابستگی اجتماعی

همان‌گونه که مشاهده می‌شود، بین اخلاق حرفه‌ای و کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد که این رابطه با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون ۰/۴۳۲ بوده و در سطح ۰/۰۰۱ معنادار هست. بین متغیر اخلاق حرفه‌ای و مؤلفه‌های پرداخت منصفانه و کافی همبستگی برابر با ۰/۳۴۱، محیط کاری ایمن و بهداشتی ۰/۲۹۱، توسعه قابلیت‌های انسانی ۰/۳۰۱، فرصت رشد و امنیت مداوم ۰/۲۰۸، یکپارچگی و انسجام اجتماعی ۰/۲۵۲، قانون‌گرایی ۰/۳۶۱، فضای کلی اجتماعی ۰/۲۸۸ و وابستگی اجتماعی ۰/۲۷۷ وجود دارد که از لحاظ آماری و در سطح ۰/۰۰۱ معنادار می‌باشند. با توجه به این یافته می‌توان گفت که با افزایش اخلاق حرفه‌ای معلمان کیفیت زندگی کاری آن‌ها افزایش می‌یابد.

فرضیه اصلی: اخلاق حرفه‌ای در رابطه بین تعارض سازمانی و کیفیت زندگی کاری معلمان مقطع متوسطه شهر باشت، نقش واسطه‌ای دارد. برای بررسی نقش واسطه‌ای اخلاق حرفه‌ای در رابطه بین تعارض سازمانی و کیفیت زندگی کاری معلمان مقطع متوسطه شهر باشت، از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد و بر اساس آن مدل پیشنهادی زیر ارائه می‌شود.



نمودار ۲: مدل پیشنهادی روابط بین متغیرهای پژوهش

در جدول ۵، نتایج الگوسازی معادله ساختاری برای تحقیق ارائه شده است.

جدول ۵. نتایج الگوسازی معادله ساختاری برای تحقیق

ردیف	مسیرهای الگو	B	SE	$\beta$	t
۱	تعارض سازمانی به اخلاق حرفه‌ای	-۰/۲۸۶	۰/۱۲۳	-۰/۳۹	۲/۳۳۴
۲	تعارض سازمانی به کیفیت زندگی کاری	-۰/۴۵۴	۰/۰۷۵	-۰/۴۰	۳/۳۸۷
۳	اخلاق حرفه‌ای به کیفیت زندگی کاری	۰/۶۱۷	۰/۱۷۴	۰/۶۰	۳/۵۵۴
CMIN/DF	P	GFI	CFI	NFI	RMSEA
۱/۸۰۷	۰/۰۹۱	۰/۹۴	۰/۹۸	۰/۹۵	۰/۰۶۱

جدول ۵، نتایج الگوسازی معادله ساختاری مدل نهایی تحقیق را نشان می‌دهد. همان‌گونه که مشاهده می‌شود، شاخص کای اسکور بهنجار (CMIN/df) برابر با ۱/۸۰۷ است که مقادیر زیر ۳ مقادیر مناسبی برای برازش مدل می‌باشند و شاخص نیکویی برازش (GFI) معادل ۰/۹۴ می‌باشد. شاخص برازش هنجار شده بنتلر - بونت (NFI) برابر با ۰/۹۵ می‌باشد، شاخص برازش تطبیقی (CFI) برابر با ۰/۹۸ می‌باشد که بالاتر بودن این مقادیر از مقدار ۰/۹ همگی نشان‌دهنده برازش خوب مدل می‌باشد. همچنین شاخص ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA) نیز برابر ۰/۰۶۱ بود و مقدار P نیز برابر با ۰/۰۹۱ بود که نشان‌دهنده این است که مدل به‌خوبی برازش یافته است. با توجه به جدول فوق مشخص می‌شود که علاوه بر اثرات مستقیم بین متغیرها اخلاق حرفه‌ای با ضریب -۰/۲۳۴ بر رابطه بین تعارض سازمانی و کیفیت زندگی کاری، نقش واسطه‌ای دارد. با توجه به اینکه تعارض سازمانی موجب کاهش کیفیت زندگی کاری می‌شود، می‌توان رابطه عکس بین این‌ها هم تصور شد یعنی با کاهش تعارضات سازمانی کیفیت زندگی کاری افزایش می‌یابد. همچنین با کاهش تعارض اخلاق حرفه‌ای هم بیشتر می‌شود. بنابراین با توجه به اینکه اخلاق حرفه‌ای مستقیماً باعث افزایش کیفیت زندگی کاری می‌شود، می‌توان گفت که کاهش تعارض در سازمان هم به‌صورت مستقیم و به‌صورت غیرمستقیم از طریق افزایش اخلاق حرفه‌ای موجب بهبود کیفیت زندگی کارکنان می‌شود. در جدول ۶ اثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرها ارائه شده است:



جدول ۶ اثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرها

ردیف	مسیرهای الگو	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم
۱	تعارض سازمانی به اخلاق حرفه‌ای	-۰/۳۹	-
۲	تعارض سازمانی به کیفیت زندگی کاری	-۰/۴۰	-۰/۲۳۴
۳	اخلاق حرفه‌ای به کیفیت زندگی کاری	۰/۶۰	-

## بحث و نتیجه گیری

وجود تعارضات سازمانی دارای تأثیر منفی بر کیفیت زندگی کاری می‌باشد و این نتیجه نشان می‌دهد که تعارضات سازمانی مانند ابهام در هدف و روند هدف کاری، ابهام در نظام ارزش‌های سازمانی، ناهماهنگی بین اهداف سازمان و معلمان، اختلاف برای ساعات تدریس و حضور و غیاب معلمین در مدرسه، عدم وجود اختیارات کافی جهت تصمیم‌گیری‌ها، ارتباطات ناقص و عدم انتقال مؤثر اطلاعات، مشارکت ندادن معلمان در تصمیم‌گیری‌ها، شیوع مشکلات (مثل کمبود در زندگی، دشواری امرامعاش، مسکن، مشکلات اجتماعی) و... مخرب است و باعث کاهش سلامت سازمانی می‌شود و در نتیجه کیفیت زندگی کاری نیز کاهش می‌یابد.

وجود تعارضات سازمانی دارای تأثیر منفی بر اخلاق حرفه‌ای معلمان مقطع متوسطه شهر باشت می‌باشد و این نتیجه نشان می‌دهد که وجود انواع تعارضات سازمانی مانند عدم وجود فضای محبت‌آمیز و روابط انسانی صحیح در سازمان، نارسائی‌های شغلی (میزان بالای گردش کار، جابجایی زیاد در سازمان، عدم تناسب شغلی با توانایی و علائق افراد)، ایجاد تغییرات بی‌دلیل از سوی مدیریت، بی‌علاقگی به شغل و بی‌توجهی به انتظارات حرفه‌ی معلمی، درک نادرست مدیریت و سرپرستان در مورد شغل معلمی، عدم پشتیبانی مدیران از تأمین و بهره‌برداری از رسانه‌ها توسط معلمان، عدم رعایت قوانین و مقررات از سوی برخی از افراد در مدرسه، در دسترس نبودن وسایل کمک‌آموزشی در مدرسه، عدم تمایل معلمان در به‌کارگیری رسانه‌های آموزشی جدید و... موجب بروز رفتارهای ناهنجار و غیرحرفه‌ای شده و موجبات کاهش اخلاق حرفه‌ای را فراهم می‌نمایند. نتایج بیانگر وجود رابطه مثبت و مستقیم بین اخلاق حرفه‌ای و کیفیت زندگی کاری معلمان می‌باشد. به‌عبارت‌دیگر معلمان با بروز اخلاق حرفه‌ای مانند انجام وظایف کاری با احتیاط و مراقبت کامل، ارائه رفتار صادقانه در محیط کار، تصمیم‌گیری بدون از تعصب و جزم‌اندیشی، عدم دخالت بحث‌های قومیتی، ارزشی در برخوردهای کاری، کمک و یاری رساندن به دیگران، قدرشناسی محبت‌های دیگران بودن، رعایت هنجارها و اصول اجتماعی در انجام فعالیت‌ها و... موجب بهبود رضایت ارباب‌رجوع و همچنین مدیران می‌شود و با بهبود عملکرد سازمانی، موجبات بهبود کیفیت زندگی کاری معلمان فراهم می‌گردد.

به‌طور کلی می‌توان گفت که اثر واسطه‌ای اخلاق حرفه‌ای در رابطه تعارض سازمانی با کیفیت زندگی کاری مورد تأیید می‌باشد. این نتیجه نشان می‌دهد که زمانی که اخلاق حرفه‌ای افزایش پیدا می‌کند، تعارض سازمانی کمتر می‌شود و در نتیجه کیفیت زندگی کاری معلمان افزایش می‌یابد و موجب بهبود عملکرد خواهد شد. یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که سازمان‌ها می‌توانند با ایجاد و تقویت رفتارهای اخلاقی و حرفه‌ای، کمک شایانی به حل تعارضات و تنش‌های موجود و برقراری جوی آرام و دوستانه در ارائه خدماتی بهتر و در نتیجه بهبود عملکرد سازمانی نمایند و موجب بهبود کیفیت زندگی کارکنان را فراهم نمایند. هرچه فضای سازمان سالم و مناسب با توقعات کارکنان باشد و کارکنان از نقش، پاداش و میزان ارتباطی که با افراد در سازمان دارند رضایت داشته باشند، توان کاری آن‌ها افزایش پیدا می‌کند، سازگاری بیشتری با محیط پیدا می‌کنند و در حمایت از سازمان و اهداف آن خواهند کوشید. به‌عبارت‌دیگر، کاهش تعارضات سازمانی و افزایش رفتارهای اخلاقی، کیفیت زندگی کاری را به‌طور معناداری افزایش می‌دهد و این مسئله باید مورد توجه مسئولین قرار گیرد.

نتایج این مطالعه با مبانی نظری و همچنین نتایج اکثر مطالعات انجام‌شده داخلی و خارجی از جمله کبری و همکاران (۱۳۹۶)، صفری (۱۳۹۳)، تهرانی نشاط و همکاران (۲۰۲۰)، کنان و کوستریوغلو (۲۰۱۶)، گیلوری و شفیع‌زاده (۱۳۹۶)، آل ابراهیم (۱۳۹۵)، کونمی و ویراکول (۲۰۱۷) مطابقت داشته و در یک راستا می‌باشند.

بر اساس نتایج به‌دست‌آمده از فرضیه اول پژوهش پیشنهاد می‌شود که جهت بالا بردن کیفیت زندگی کاری معلمان، به کاهش تعارضات سازمانی از طریق کاهش ابهام در هدف و روند هدف کاری، کاهش ابهامات در نظام ارزش‌های سازمانی، افزایش هماهنگی بین اهداف سازمان و معلمان، افزایش اختیارات کافی جهت تصمیم‌گیری‌ها، مشارکت دادن معلمان در تصمیم‌گیری‌ها و تأکید بر قانون‌گرایی و ایجاد فرصت‌های رشد برای معلمان و توسعه قابلیت‌های آنان زمینه بروز تعارضات سازمانی را کاهش داد و به بهبود کیفیت زندگی کاری معلمان کمک نمود. همچنین با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از فرضیه دوم پژوهش پیشنهاد می‌شود که مدیران در مدارس با تقویت اخلاق حرفه‌ای معلمان نسبت به رفع تعارضات کارکردی و غیر کارکردی اقدام کنند. بهبود اخلاق حرفه‌ای در سازمان از طریق مسئولیت‌پذیری معلمان، انجام وظایف کاری با احتیاط و مراقبت کامل، افزایش رفتار صادقانه در محیط کار، کاهش تصمیم‌گیری‌های متعصبانه و جزم‌اندیشی، افزایش کمک و یاری رسانی به دیگران،

وفاداری به سازمان و همکاران و رعایت ارزش‌های سازمانی در صورت حمایت از طرف مدیران و مسئولین می‌تواند در کاهش تعارضات سازمانی نقش به‌سزایی داشته باشد.

مدیران و مسئولین با توجه به عوامل زمینه‌ساز تعارض در مدارس و با به‌کارگیری فنون صحیح ارزیابی عملکرد، رفع تبعیض، دادن فرصت برای ابراز عقیده، توجه به اهداف، توجه به فناوری و وسایل کمک‌آموزشی و بالا بردن فرهنگ مشارکت، توجه به نظرات افراد بدون توجه به موقعیت آن‌ها و... با پیشگیری از بروز تعارضات، شرایط را برای بالا بردن کیفیت زندگی معلمان فراهم آورند.

همچنین بر اساس نتایج به‌دست‌آمده از فرضیه سوم پژوهش پیشنهاد می‌شود مسئولین، به‌ویژه مدیران مدارس، با ایجاد فضای محبت‌آمیز و روابط انسانی صحیح در سازمان، کاهش نارسائی‌های شغلی (میزان بالای گردش کار، جابجایی زیاد در سازمان، عدم تناسب شغلی با توانایی و علائق افراد)، لغو تغییرات بی‌دلیل از سوی مدیریت، کاهش بی‌علاقگی به شغل و افزایش توجه به انتظارات حرفه‌ای معلمی، بهبود درک مدیریت و سرپرستان در مورد شغل معلمی، پشتیبانی مدیران از تأمین و بهره‌برداری از رسانه‌ها توسط معلمان، رعایت قوانین و مقررات در مدرسه، محیا نمودن وسایل کمک‌آموزشی در مدرسه، ایجاد رغبت و تمایل معلمان در به‌کارگیری رسانه‌های آموزشی جدید و... موجبات انسجام و وابستگی اجتماعی معلمان به محیط مدرسه را فراهم نمایند و ضمن فراهم کردن فرصت‌هایی برای رشد معلمان در مدرسه، محیطی امن را برای فعالیت‌های آنان فراهم نمایند و کیفیت زندگی کاری کارکنان را بهبود بخشند.

همچنین با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از فرضیه اصلی پژوهش که نشان‌دهنده نقش واسطه‌ای اخلاق حرفه‌ای در رابطه بین تعارض سازمانی و کیفیت زندگی کاری معلمان است، پیشنهاد می‌شود مسئولین با برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌های مناسب از جمله تدوین اصول اخلاق حرفه‌ای، مهم جلوه دادن رفتارهایی مانند انجام وظایف کاری با احتیاط و مراقبت کامل، ارائه رفتار صادقانه در محیط کار، تصمیم‌گیری بدون تعصب و جزماندیشی، عدم دخالت بحث‌های قومیتی، ارزشی در برخوردهای کاری، کمک و یاری رساندن به دیگران، قدرشناسی محبت‌های دیگران بودن، رعایت هنجارها و اصول اجتماعی در انجام فعالیت‌ها و... موجبات افزایش رفتارهای اخلاقی حرفه‌ای در سازمان را فراهم نمایند و به‌تبع آن کیفیت زندگی کاری معلمان و عملکرد فردی و سازمانی بهبود خواهد یافت و تعارضات سازمانی کاهش خواهد یافت زیرا که این اخلاق حرفه‌ای به دلیل نقش واسطه‌ای‌اش می‌تواند باعث کاهش اثرات مخرب تعارضات کارکردی و غیر کارکردی سازمانی شود.

## منابع

- انصاری، منوچهر، حسینی، احد، رحمانی یوشانلوئی، حسین، سیفی، سارا، (۱۳۹۱). تأثیر رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای کارکنان بر وفاداری مشتریان بانک‌ها، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال هفتم، شماره سوم.
- امیری، علی نقی، همتی، محمد، مبینی، مهدی، (۱۳۹۰). اخلاق حرفه‌ای، ضرورتی برای سازمان، معرفت اخلاقی، شماره ۴.
- آل ابراهیم، نسیم، (۱۳۹۵). نقش واسطه‌ای اخلاق حرفه‌ای در رابطه با فرهنگ سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان آموزش و پرورش ناحیه ۳ شیراز، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- بای، حسین، (۱۳۹۳). بررسی تعارض سازمانی و نقش آن بر بهبود عملکرد کارکنان بانک صادرات حوزه شاهرود، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود.
- جعفری، عیسی، خالق خواه، علی، غریب زاده، رامین، (۱۳۹۶). نقش میانجی‌گری اخلاق حرفه‌ای و تکیه‌گاه‌های شغلی در روابط علی بین بهزیستی روان‌شناختی و کیفیت زندگی کاری پرستاران: مدل یابی معادلات ساختاری، مجله بالینی پرستاری و مامایی، دوره ۶، شماره ۴.
- جعفری، سید ابراهیم، موسوی، ستاره، (۱۳۹۲). نگاهی اجمالی به مدیریت تعارض در سیره عملی حضرت علی (ع) از منظر نهج البلاغه، اسلام و مدیریت، سال دوم، شماره ۳.
- حسینی، محمد سلطان، نادریان، مسعود، همایی، رضا، موسوی، زهره، (۱۳۸۸). رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل تربیت‌بدنی استان اصفهان، مدیریت ورزشی، شماره ۲.
- رضایی، محمد، (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین اخلاق حرفه‌ای سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی در اداره کل بندر و دریانوردی استان خوزستان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی اهواز.
- ژکس، ا. (۱۳۸۳). فلسفه اخلاق: حکمت عملی، ترجمه ابوالقاسم پورحسینی، انتشارات امیر کبیر، تهران.
- صفری، حجت، (۱۳۹۳). بررسی تأثیر تعارض سازمانی کارکردی و غیر کارکردی بر کیفیت زندگی کاری معلمان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد.
- فرامرزی قراملکی، احد، (۱۳۹۴). اخلاق حرفه‌ای، ناشر: مجنون.

- قلاوندی، حسن. احمدیان، زکریا. (۱۳۹۶). الگوی علی روابط اخلاق حرفه‌ای، سلامت سازمانی و کیفیت زندگی کاری در نظام آموزش عالی، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، سال یازدهم شماره ۴، صص ۱۴۳-۱۵۸.
- کبری، محسن. قاسمی شمس، معصومه. پورمحمدعلی چایجانی، سوده. (۱۳۹۶). رابطه اخلاق حرفه‌ای و تعارضات شغلی با میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، دوره ۱۲، شماره ۱۵.
- گیلوری، سعید. شفیع‌زاده، حمید. (۱۳۹۶). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و انگیزش شغلی با اخلاق حرفه‌ای در کارکنان شهرداری منطقه ۱۱ تهران، مطالعات مدیریت شهری، دوره ۹، شماره ۳۱.
- مجیدپور، اکبر. ده بزرگی، بهمن. (۱۳۸۶). راهکار عملی تدوین منشور اخلاقی سازمان، اخلاق حرفه‌ای در تمدن ایران و اسلام، احد فرامرز قراملکی و همکاران، تهران: پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.
- ملکی‌آوارسین، صادق. خدیوی، اسدالله. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی دبیران متوسطه و راهنمایی شهرستان مشکین شهر در سال تحصیلی ۹۰-۱۳۸۹، فصلنامه علوم تربیتی، دوره ۵، شماره ۲۰.
- مهديه، امید. شجاعی، آزاده. (۱۳۹۸). اثربخشی ارزش‌های اخلاقی در کیفیت زندگی کاری پرستاران با نقش میانجی‌گری اخلاق حرفه‌ای، فصلنامه مدیریت پرستاری، دوره ۸، شماره ۳.
- ندرلو، معصومه. یغمایی، فریده. محرابی، یداله. (۱۳۹۵). طراحی و روان‌سنجی مقیاس کیفیت زندگی کاری معلمان مدارس دانش آموزان با نیازهای ویژه، مدیریت ارتقای سلامت، (پیاپی ۲۳)، شماره ۳.
- نوروزی، اعظم. منتظری، غلامرضا. صانعی، شبنم. احمدی، لاله. (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین اخلاق حرفه‌ای با عملکرد شغلی و کیفیت زندگی کاری کارکنان ادارات فنی حرفه‌ای استان گلستان، فصلنامه علمی تخصصی مدیریت حسابداری و اقتصاد، دوره ۱ شماره ۳، صص ۴۶-۵۵.
- یاوری، یوسف. امیرتاش، علی‌محمد. تندنویس، فریدون. (۱۳۸۸). مقایسه کیفیت زندگی کاری و خرده مقیاس‌های آن در بین اعضای هیئت‌علمی دانشکده‌ها و گروه‌های آموزشی تربیت‌بدنی دانشگاه‌های دولتی، نشریه علوم حرکتی و ورزش، دوره ۷، شماره ۱۲.
- Canan A; Akın Kösterelioğlu, M. (2016). Relationship between Quality of Work Life and Work Alienation: Research on Teachers. *Universal Journal of Educational Research* 4(8): 1778-1786
- Campos. Luiz Cyrillo Aquino & Souza. Adriano Mendonca. (2006). Study of the Waltons Criteria Of Quality Of Working Life Using Multivariate Analysis In A Military Organization. Third International Conference on Production Research –Americas' Region. (ICPR-AM06). Copyrighted of: <http://www.produstronica.pucpr.br/icpr/am06/Accepted%20for%20Poster%20Presentation/4.20Ergonomics%20and%20Safety/Paper%20206.Pdf>. in 27 nov 2011.
- Cadozier, V. (2002). *The moral profession: A study of moral development and professional ethics of faculty*. Texas: University of Texas.
- Donald A. (2014). What is quality of life? Available from: [www.jr2.ox.ac.uk](http://www.jr2.ox.ac.uk).
- Hasani M, Abbaskhani A. The relationship between professional ethics and employee quality of work life. In *Proceedings of 2nd International Conference on The Coherence of Management and Economics in Development*, (pp. 1-9), Iran-Tehran.
- Hartog, M; Winstanley, D. (2007). Ethics and Human Resource, "Management: Professional Development and Practice", *Journal of Business & Professional Ethics*, V21, N2, 2007.
- Halis, O. Agraf, A. (2007). The relationship between ethics and quality: conflicts and common grounds. *Serbian Journal of Management* 2007; 2 (2): 127- 145.
- Koonmee, K. & Virakul, B. (2017). Ethics, Quality of Work life, and Employee job-related outcomes: A survey of HR and Marketing Managers in Thai Businesses. The 2017 ISQOLS Conference (From QOL Concepts to QOL Performance Measures) December 6-9, 2017 San Diego Marriott Mission Valley, San Diego, California, USA. By International Society for Quality-of-Life Studies ([www.isqols.org](http://www.isqols.org)).
- Moberg, Dennis J. and Mark A. (2002). The development of moral imagination. *Business Ethics Quarterly*. Retrieved from [emeraldinsight.com](http://emeraldinsight.com).

- Riccucci, NM. (2015). Public Personnel Management. London:Routledge;2015.
- Tehranineshat,b;Torabizadeh,C;Bijani,M.(2020). A study of the relationship between professional values and ethical climate and nurses' professional quality of life in Iran, Int J Nurs Sci. 2020 Jul 10; 7(3): 313–319. Published online 2020 Jun 5. doi: 10.1016/j.ijnss.2020.06.001
- Thomas, K.(2003).Conflict and conflict Managment.In M. D. Donette (ed.) handbook of industrial and organization Psychology.Chicago:Rand McNally, p.899-935

**نحوه استناد به مقاله:**

شهیدی؛ نیما، صالحی؛ علی. (۱۴۰۰). نقش واسطه ای اخلاق حرفه ای در رابطه بین تعارض سازمانی با کیفیت زندگی کاری معلمان. مجله توانمندسازی سرمایه انسانی. ۴ (۳)، ۱۶۷-۱۷۸. [http://jhce.iaurasht.ac.ir/article\\_686039.html](http://jhce.iaurasht.ac.ir/article_686039.html)