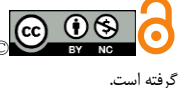




شبهه استناددهی: حق بر، شهلا. دانشور هریس، زرین. و ملکی آوارسین، صادق. (۱۴۰۵). تحلیل مدیریت تعارض مبتنی بر اخلاق حرفه‌ای با نقش میانجی مهارت‌های مقابله با استرس در کارکنان درمان شمال غرب کشور و ارائه مدل. آموزش، تربیت و توسعه پایدار، ۴(۲)، ۱۶-۱.



© ۱۴۰۵ تمامی حقوق انتشار این مقاله متعلق به نویسنده است. انتشار این مقاله به صورت دسترسی آزاد مطابق با گواهی (CC BY-NC 4.0) صورت گرفته است.

تحلیل مدیریت تعارض مبتنی بر اخلاق حرفه‌ای با نقش میانجی مهارت‌های مقابله با استرس در کارکنان درمان شمال غرب کشور و ارائه مدل

شهلا حق بر^۱، زرین دانشور هریس^۲، صادق ملکی آوارسین^۱

۱. گروه علوم تربیتی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران.

* ایمیل نویسنده مسئول: zarrindaneshvarheris@iau.ac.ir

چکیده

هدف این پژوهش بررسی تأثیر اخلاق حرفه‌ای بر مدیریت تعارض کارکنان مراکز درمانی شمال غرب کشور با در نظر گرفتن نقش میانجی مهارت‌های مقابله با استرس و ارائه مدلی تبیینی بود. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت کمی و همبستگی از نوع مدل‌یابی معادلات ساختاری بود. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان مراکز درمانی شمال غرب کشور در سال ۱۴۰۲ بود که با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۰ نفر به روش تصادفی نسبتی — طبقه‌بندی انتخاب شدند. داده‌ها از طریق پرسشنامه مدیریت تعارض رابینز (۱۹۹۱)، اخلاق حرفه‌ای کادویر (۲۰۰۲) و پرسشنامه مهارت‌های مقابله با استرس اندلر و پارکر (۱۹۹۰) گردآوری شد. روایی محتوایی و پایایی با ضریب آلفای کرونباخ تأیید شد و تحلیل داده‌ها با نرم‌افزارهای SPSS ۲۵ و AMOS ۲۴ انجام گرفت. نتایج ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل مسیر نشان داد اخلاق حرفه‌ای و ابعاد آن بر مدیریت تعارض اثر معنادار دارد و به تنهایی ۳۴٪ و با میانجی مهارت‌های مقابله با استرس ۶۵٪ از واریانس مدیریت تعارض را تبیین می‌کند. همچنین اخلاق حرفه‌ای تأثیر مستقیم معناداری بر مدیریت تعارض نداشت اما اثر غیرمستقیم آن از طریق مهارت‌های مقابله با استرس معنادار بود. مهارت‌های مقابله با استرس بیشترین نقش تبیینی را در کاهش تعارضات داشتند. نتایج بیانگر آن است که تقویت مهارت‌های مقابله با استرس در کنار ترویج اخلاق حرفه‌ای می‌تواند موجب مدیریت مؤثر تعارض و ارتقاء کیفیت خدمات درمانی شود. طراحی آموزش‌های سازمانی در حوزه اخلاق حرفه‌ای و مدیریت استرس برای کارکنان مراکز درمانی پیشنهاد می‌شود.

کلیدواژه‌گان: مدیریت تعارض، اخلاق حرفه‌ای، مهارت‌های مقابله با استرس، مراکز درمانی، کارکنان

تاریخ ارسال: ۱۷ خرداد ۱۴۰۴

تاریخ بازنگری: ۱۲ مهر ۱۴۰۴

تاریخ پذیرش: ۱۹ مهر ۱۴۰۴

تاریخ چاپ اولیه: ۲۱ مهر ۱۴۰۴

تاریخ چاپ: ۱ شهریور ۱۴۰۵



How to cite: Haghbar, S., Daneshvar Heris, Z., & Maleki Avarsin, S. (2026). The Analysis of Conflict Management Based on Professional Ethics with the Mediating Role of Stress Coping Strategies among Healthcare Staff in Northwest Iran. *Training, Education, and Sustainable Development*, 4(2), 1-16.



© 2026 the authors. This is an open access article under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) License.

The Analysis of Conflict Management Based on Professional Ethics with the Mediating Role of Stress Coping Strategies among Healthcare Staff in Northwest Iran

Shahla Haghbar ¹, Zarrin Daneshvar Heris ^{1*}, Sadegh Maleki Avarsin ¹

1. Department of Educational sciences, T.C., Islamic Azad University, Tabriz, Iran .

*Corresponding Author's Email: zarrindaneshvarheris@iau.ac.ir

Abstract

This study aimed to examine the effect of professional ethics on conflict management among healthcare staff in northwest Iran considering the mediating role of stress coping strategies and to develop an explanatory model. This applied and quantitative correlational study was conducted using structural equation modeling (SEM). The statistical population included all healthcare staff in northwest Iran in 2023. A sample of 380 participants was selected through stratified random sampling based on Cochran's formula. Data were collected using the Robbins (1991) Conflict Management Questionnaire, the Cadozier (2002) Professional Ethics Questionnaire, and the Endler and Parker (1990) Coping with Stress Inventory. Content validity and Cronbach's alpha confirmed the instruments' psychometric properties. Data were analyzed using Pearson correlation, multiple regression, path analysis, and SEM with SPSS 25 and AMOS 24 software. The results showed that professional ethics significantly correlated with conflict management and explained 34% of its variance. When stress coping strategies acted as a mediator, the explanatory power increased to 65%. Direct effects of professional ethics on conflict management were nonsignificant, but indirect effects through coping strategies were significant and substantial. Stress coping strategies demonstrated the strongest predictive power for reducing workplace conflict. Strengthening coping strategies alongside fostering professional ethics can effectively reduce conflict and improve organizational climate in medical centers. Practical interventions such as continuous training on stress management and ethical practice are recommended to enhance staff well-being and service quality.

Keywords: *Conflict management, professional ethics, stress coping strategies, healthcare centers, staff*

Submit Date: 07 June 2025

Revise Date: 04 October 2025

Accept Date: 11 October 2025

Initial Publish: 13 October 2025

Publish Date: 23 August 2026

سازمان‌های درمانی در جهان امروز با پیچیدگی‌های فزاینده، تغییرات سریع و فشارهای روانی گسترده مواجه هستند. ماهیت حساس فعالیت‌های درمانی و ارتباط نزدیک کارکنان با بیماران و خانواده‌های آنان زمینه بروز تعارض‌های سازمانی و فشار روانی را فراهم می‌سازد (RezateLab, 2023). مدیریت تعارض به‌عنوان فرایندی اساسی در هدایت تعاملات شغلی، نقش تعیین‌کننده‌ای در حفظ سلامت روانی و ارتقای کارایی کارکنان دارد (Jahaniyan & Esfandiari, 2020). در محیط‌های مراقبت بهداشتی، تعارض می‌تواند ناشی از تفاوت ارزش‌ها، فشار کاری، کمبود منابع و شرایط بحرانی همچون همه‌گیری بیماری‌های عفونی باشد (Elbers & Haan, 2020). عدم مدیریت اثربخش تعارض علاوه بر کاهش کیفیت خدمات و نارضایتی بیماران، سلامت روانی کارکنان را نیز تهدید می‌کند و می‌تواند به فرسودگی شغلی و ترک خدمت منجر شود (Soleiman Zadeh & Shakirdoluq, 2019).

یکی از سازوکارهای کلیدی برای پیشگیری و کاهش پیامدهای منفی تعارض، تقویت اخلاق حرفه‌ای است. اخلاق حرفه‌ای چارچوبی از ارزش‌ها، اصول و استانداردهایی است که رفتار کارکنان را هدایت کرده و در تصمیم‌گیری‌های دشوار به‌ویژه در موقعیت‌های بحرانی راهنماست (Rodriguez & Juricic, 2018). رعایت اخلاق حرفه‌ای می‌تواند با ارتقای صداقت، مسئولیت‌پذیری، احترام و عدالت در محیط کار، بستر روابط سالم و همکاری متقابل را فراهم کرده و از بروز تنش‌های بین‌فردی جلوگیری کند (Alizadeh, 2019). پژوهش‌ها نشان داده‌اند که ارتقای اخلاق حرفه‌ای سبب کاهش استرس، افزایش اعتماد و همبستگی میان اعضای سازمان و بهبود عملکرد می‌شود (Herzog, 2019). در محیط درمانی، پایبندی به اصول اخلاقی نه‌تنها تعارضات میان کارکنان را کاهش می‌دهد، بلکه به بهبود ارتباط با بیماران و خانواده‌های آنان نیز کمک می‌کند (Aghbaei & Azarafr, 2024).

بااین‌حال، اخلاق حرفه‌ای به‌تنهایی کافی نیست و کارکنان نیازمند مهارت‌های مقابله با استرس برای مدیریت فشارهای روانی ناشی از محیط پرتنش درمان هستند (Mo'tamedi & Sajadian, 2024). استرس شغلی در محیط‌های درمانی بسیار شایع است و عواملی همچون حجم بالای کار، شرایط بحرانی بیماران، کمبود نیروی انسانی و ترس از ابتلا به بیماری‌های مسری آن را تشدید می‌کند (Bagheri, 2020; Rahmanian et al., 2020; Sheykhangafshe & Esmaeilinasab, 2021). همه‌گیری کووید-۱۹ نمونه بارزی از این وضعیت بود که طی آن کادر درمان در معرض خطرات جدی جسمی و روانی قرار گرفتند و سطح بالایی از اضطراب، افسردگی و فرسودگی شغلی را تجربه کردند (Xiong et al., 2020; Zheng et al., 2021). در چنین شرایطی، داشتن مهارت‌های مقابله‌ای مؤثر به کارکنان کمک می‌کند تا فشارهای روانی را کاهش دهند، واکنش‌های هیجانی مخرب را مهار کنند و بتوانند با حفظ کارآمدی، تعارضات موجود را مدیریت نمایند (Polizzi et al., 2020).

مدل‌های مقابله با استرس بر راهبردهای مسئله‌مدار، هیجان‌مدار و اجتنابی تأکید دارند. این مهارت‌ها افراد را قادر می‌سازد تا شرایط فشارزا را تحلیل کرده، پاسخ‌های هیجانی خود را کنترل و از راهبردهای مناسب برای کاهش تنش استفاده کنند (Shari'at Panah & Fani, 2021). تحقیقات اخیر نشان می‌دهد که استفاده مؤثر از راهبردهای مقابله‌ای می‌تواند ارتباط بین استرس شغلی و کاهش کیفیت عملکرد را تعدیل کرده و به افزایش تاب‌آوری کارکنان کمک نماید (Li et al., 2024). این امر در محیط‌های درمانی که فشار روانی بالا و خطرات اخلاقی متعدد وجود دارد، اهمیت دوچندان دارد (Lim & Sok, 2024; Sperling, 2021).

بررسی‌های انجام‌شده در میان کادر درمان نشان داده‌اند که مهارت‌های مقابله با استرس نه‌تنها سطح اضطراب و فرسودگی را کاهش می‌دهد، بلکه اثر اخلاق حرفه‌ای بر مدیریت تعارض را تقویت می‌کند (Mo'tamedi & Sajadian, 2024). به عبارت دیگر، کارکنانی که علاوه بر پایبندی به ارزش‌های اخلاقی، از مهارت‌های مقابله‌ای بالایی برخوردارند، قادرند با چالش‌های بین‌فردی و فشارهای کاری سازگارتر عمل کنند و روابط حرفه‌ای سازنده‌تری ایجاد نمایند (Yildirim & Bulut, 2022). یافته‌های برخی مطالعات در دوران همه‌گیری کووید-۱۹ نیز حاکی

از آن است که پرستارانی که مهارت‌های مقابله‌ای و اخلاق حرفه‌ای را توانمند داشتند، توانستند با وجود فشار شدید روانی، کیفیت مراقبت از بیماران را حفظ کرده و از تعارضات شغلی بکاهدند (Khanal et al., 2022).

از سوی دیگر، ضعف در مهارت‌های مقابله‌ای می‌تواند پیامدهای جدی داشته باشد. افرادی که توانایی کافی برای مقابله با فشارهای روانی ندارند، در مواجهه با موقعیت‌های دشوار دچار رفتارهای هیجانی شدید، فرسودگی و تعارض بیشتر می‌شوند (Dibaji Foroshani et al., 2021). در محیط‌های درمانی این مسئله به‌طور مستقیم بر کیفیت خدمات تأثیر گذاشته و روابط بین همکاران را پرتنش می‌کند (Salari Manesh, 2020). همچنین فشار روانی کنترل‌نشده می‌تواند تصمیم‌گیری اخلاقی کارکنان را مختل و احتمال بروز رفتارهای غیرحرفه‌ای را افزایش دهد (Rodriguez & Juricic, 2018).

با وجود اهمیت دوگانه اخلاق حرفه‌ای و مهارت‌های مقابله‌ای، پژوهش‌های داخلی و خارجی نشان می‌دهد که هنوز به اندازه کافی به نقش واسطه‌ای مهارت‌های مقابله با استرس در ارتباط بین اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض پرداخته نشده است (Shabani Azadbani, 2021; Shabani Azadbani & Safari, 2021). اگرچه برخی مطالعات نشان داده‌اند که اخلاق حرفه‌ای می‌تواند تنش‌های بین‌فردی را کاهش دهد (Aghbaei & Azarafra, 2024) و مهارت‌های مقابله‌ای در کاهش استرس و بهبود روابط کاری مؤثرند (Johansen & Cadmus, 2020)، اما مدل جامع و یکپارچه‌ای که این دو عامل را در مدیریت تعارض در محیط‌های درمانی ترکیب کند کمتر ارائه شده است (Mohammadi Jabdaragh et al., 2022).

همچنین شرایط خاص دوران پساکرونا، فشار روانی انباشته‌شده و تغییرات ساختاری در مراکز درمانی، ضرورت پرداختن به این موضوع را دوچندان کرده است (Bagheri Sheykhangafshe & Esmaeilinasab, 2021; Zheng et al., 2021). کارکنان درمانی در این دوره علاوه بر چالش‌های کاری متعارف، با اضطراب‌های ناشی از تجربه بیماری، تغییر سبک زندگی و فقدان حمایت اجتماعی روبه‌رو هستند (Rahmanian et al., 2020). بنابراین شناسایی مکانیزم‌هایی که بتوانند در این شرایط از بروز تعارض جلوگیری کنند و در عین حال سلامت روانی و کیفیت عملکرد کارکنان را ارتقا دهند، اهمیت استراتژیک دارد (Polizzi et al., 2020).

مطالعاتی همچون پژوهش (Rezatelab, 2023) و (Jahaniyan & Esfandiari, 2020) تأکید کرده‌اند که مدیریت تعارض کارآمد با کاهش استرس و ارتقای تعاملات مثبت، کیفیت خدمات سازمانی را افزایش می‌دهد. از سوی دیگر، ارتقای اخلاق حرفه‌ای در نظام سلامت می‌تواند احساس مسئولیت اجتماعی و انسجام گروهی را تقویت کند (Alizadeh, 2019; Herzog, 2019). زمانی که این مؤلفه‌ها با مهارت‌های مقابله‌ای مناسب همراه شوند، کارکنان توانایی بیشتری در حل اختلافات و کنترل تنش‌های محیط کار پیدا می‌کنند (Mo'tamedi & Sajadian, 2024).

بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف پر کردن خلأ موجود، به بررسی نقش میانجی مهارت‌های مقابله با استرس در ارتباط بین اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض در کارکنان مراکز درمانی شمال غرب کشور می‌پردازد.

روش‌شناسی

روش تحقیق از حیث هدف، کاربردی؛ از نظر ماهیت روش، همبستگی از نوع مدل‌یابی معادلات ساختاری (SEM)^۱ در بین کارکنان مراکز درمانی می‌باشد. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان مراکز درمانی شمال غرب کشور به تعداد ۳۵۱۳۳ نفر در سال ۱۴۰۲ بود که جهت تعیین نمونه مورد مطالعه با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه برابر ۳۸۰ نفر تعیین شد که به صورت تصادفی نسبتی-طبقه‌ای چهار مرکز درمانی از بین مراکز استان‌های آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، اردبیل، زنجان به عنوان نمونه انتخاب و در تحقیق شرکت کردند. پس از جمع‌آوری

^۱ - Structural Equation Modeling

پرسشنامه‌ها؛ تعداد ۸ پرسشنامه مخدوش کنار گذاشته شدند و تحقیق با ۳۷۲ نفر ادامه یافت. جهت سنجش متغیرها از ابزار پرسشنامه استاندارد به شرح زیر استفاده شد و روایی و پایایی آن نیز مورد تأیید واقع شد:

الف) پرسشنامه مدیریت تعارض رابینز (۱۹۹۱): در سه شاخص کنترل/رقابت (گویه‌های ۷-۱)، راه‌حل‌مداری/همکاری و مصالحه (گویه‌های ۸-۱۸) و عدم رویارویی و عدم رقابت/اجتناب (گویه‌های ۳۰-۱۹) در مقیاس ۷ گزینه‌ای طیف لیکرت با نمره‌گذاری ۱ تا ۷ (=۱ هرگز، ۲=بسیار به‌ندرت، ۳=به‌ندرت، ۴=گاهی، ۵=غالباً، ۶=بیشتر اوقات، ۷=همیشه) استفاده شد. جمع نمره گویه‌های ۳۰ گانه نمره مدیریت تعارض را نشان می‌دهد. دامنه نمره بین ۳۰ تا ۲۱۰ می‌باشد. هر چه نمره بالاتر باشد، نشان دهنده مدیریت تعارض بالاتری می‌باشد. در پژوهش حیدری‌نژاد، مهرابی‌زاده هنرمند و داوری و پاینده (۱۳۸۹) روایی پرسشنامه مورد تأیید چند تن از اساتید قرار گرفت. پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ محاسبه گردید که برای بعد کنترل/رقابت ۰/۵۱، بعد راه‌حل‌مداری ۰/۷۳ و بعد رویارویی و عدم رقابت ۰/۷۰ بدست آمده است. در پژوهش حاضر نیز پرسشنامه از طریق اعتبار محتوایی و نظر اساتید راهنما و مشاور تأیید شد. جهت سنجش پایایی نیز از آلفای کرونباخ استفاده شد که برای پرسشنامه کلی و شاخص‌های سه‌گانه مورد تأیید واقع شد (۰/۷ > آلفا).

ب) پرسشنامه استاندارد اخلاق حرفه‌ای کادوزیر (۲۰۰۲): در هشت شاخص مسئولیت‌پذیری (گویه‌های ۱-۲)، صادق بودن (گویه‌های ۳-۴)، عدالت و انصاف (گویه‌های ۵-۶)، وفاداری (گویه‌های ۷-۸)، برتری‌جویی و رقابت‌طلبی (گویه‌های ۹-۱۰)، احترام به دیگران (گویه‌های ۱۱-۱۲)، همدردی با دیگران (گویه‌های ۱۳-۱۴) و رعایت و احترام نسبت به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی (گویه‌های ۱۵-۱۶) در مقیاس ۵ گزینه‌ای طیف پنج گزینه‌ای لیکرت با نمره‌گذاری ۱ تا ۵ (=۱ کاملاً مخالفم، ۲=مخالفم، ۳=نظری ندارم، ۴=موافقم، ۵=کاملاً موافقم) استفاده شد. گویه ۶ دوباره نامگذاری (Recode) شد. جمع نمره گویه‌های ۱۶ گانه نمره اخلاق حرفه‌ای را نشان می‌دهد. دامنه نمره بین ۱۶ تا ۸۰ می‌باشد. هر چه نمره بالاتر باشد، نشان دهنده اخلاق حرفه‌ای بالاتری می‌باشد. در پژوهش سرمد، حجازی و بازرگان (۱۳۸۴) روایی پرسشنامه تأیید شده است. همچنین پایایی پرسشنامه توسط آنها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ سنجیده شده است. در خارج از کشور نیز پایایی محاسبه شده ۰/۸۴ بدست آمده است. در پژوهش حاضر نیز پرسشنامه از طریق اعتبار محتوایی و نظر اساتید راهنما و مشاور تأیید شد. جهت سنجش پایایی نیز از آلفای کرونباخ استفاده شد که برای پرسشنامه کلی و شاخص‌های هشت‌گانه مورد تأیید واقع شد (۰/۷ > آلفا).

ج) پرسشنامه مقابله با موقعیت‌های فشارزا (استرس) (CISS) اندلر و پارکر (۱۹۹۰): در سه شاخص مقابله مسأله‌دار یا برخورد فعال با مسأله در جهت مدیریت و حل آن (گویه‌های ۱-۱۶)، مقابله هیجان‌مدار یا تمرکز پاسخ‌های هیجانی به مسأله (گویه‌های ۱۷-۳۲) و مقابله اجتنابی یا فرار از مسأله (گویه‌های ۳۳-۴۸) در مقیاس ۵ گزینه‌ای طیف لیکرت با نمره‌گذاری ۱ تا ۵ (=۱ خیلی کم، ۲=کم، ۳=تاحدی، ۴=زیاد، ۵=خیلی زیاد) استفاده شد. با توجه به اینکه در پژوهش حاضر به دنبال نمره مهارت‌های مقابله با استرس در حالت کلی بودیم؛ لذا گویه‌های ۵-۷-۸-۱۳-۱۴-۱۷-۱۹-۲۲-۲۵-۲۸-۳۰-۳۸-۴۵ که دارای بار منفی بودند، شناسایی و دوباره نامگذاری (Recode) شدند و با جمع نمره گویه‌های ۴۸ گانه نمره مهارت مقابله با استرس بدست می‌آید. روایی پرسشنامه اندلر و پارکر در ایران مورد تأیید قرار گرفته است و برای به دست آوردن پایایی پرسشنامه سبک‌های مقابله با استرس در گروه دانشجویان از آلفای کرونباخ استفاده شده است که در هر سه سبک مقابله مسأله‌مدار، هیجان‌مدار و اجتنابی بالای ۰/۸ بوده و تأیید می‌گردد. در پژوهش حاضر نیز پرسشنامه از طریق اعتبار محتوایی و نظر اساتید راهنما و مشاور تأیید شد. جهت سنجش پایایی نیز از آلفای کرونباخ استفاده شد که برای پرسشنامه کلی و شاخص‌های سه‌گانه مورد تأیید واقع شد (۰/۷ > آلفا). جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS نسخه ۲۵ از روش آمار استنباطی جهت آزمون فرضیه‌ها و در ادامه از نرم افزار AMOS نسخه ۲۴ جهت مدل‌یابی معادلات ساختاری (SEM) از طریق تحلیل مسیر جهت طراحی و برازش مدل استفاده شد.

فرضیه اول: اخلاق حرفه‌ای بر مدیریت تعارض در بین کارکنان درمان شمال غرب کشور تأثیر دارد.

نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون مطابق جدول ۱ نشان می‌دهد؛ بین شاخص مسئولیت‌پذیری با مدیریت تعارض رابطه مستقیم و متوسط معنی‌داری وجود دارد و مسئولیت‌پذیری به میزان ۱۸ درصد مدیریت تعارض را پیش‌بینی می‌نماید ($R^2 = 0/18$ ؛ $r = 0/43$ ؛ $P < 0/05$)؛ بین صادق بودن با مدیریت تعارض رابطه مستقیم و متوسط معنی‌داری وجود دارد و صادق بودن به میزان ۲۳ درصد مدیریت تعارض را پیش‌بینی می‌نماید ($R^2 = 0/23$ ؛ $r = 0/48$ ؛ $P < 0/05$)؛ بین عدالت و انصاف با مدیریت تعارض رابطه مستقیم و متوسط معنی‌داری وجود دارد و عدالت و انصاف به میزان ۵ درصد مدیریت تعارض را پیش‌بینی می‌نماید ($R^2 = 0/05$ ؛ $r = 0/23$ ؛ $P < 0/05$)؛ بین وفاداری با مدیریت تعارض رابطه مستقیم و ضعیف معنی‌داری وجود دارد و وفاداری به میزان ۱۰ درصد مدیریت تعارض را پیش‌بینی می‌نماید ($R^2 = 0/10$ ؛ $r = 0/33$ ؛ $P < 0/05$)؛ بین برتری‌جویی و رقابت‌طلبی تنها به میزان ۲ درصد مدیریت تعارض را پیش‌بینی می‌نماید ($R^2 = 0/02$ ؛ $r = 0/16$ ؛ $P < 0/05$)؛ بین احترام به دیگران با مدیریت تعارض رابطه مستقیم و ضعیف معنی‌داری وجود دارد و احترام به دیگران به میزان ۱۲ درصد مدیریت تعارض را پیش‌بینی می‌نماید ($R^2 = 0/12$ ؛ $r = 0/35$ ؛ $P < 0/05$)؛ بین همدردی با دیگران با مدیریت تعارض رابطه مستقیم و متوسط معنی‌داری وجود دارد و همدردی به دیگران به میزان ۱۶ درصد مدیریت تعارض را پیش‌بینی می‌نماید ($R^2 = 0/16$ ؛ $r = 0/41$ ؛ $P < 0/05$)؛ بین ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی با مدیریت تعارض رابطه مستقیم و ضعیف معنی‌داری وجود دارد و احترام به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی به میزان ۱۴ درصد مدیریت تعارض را پیش‌بینی می‌نماید ($R^2 = 0/14$ ؛ $r = 0/38$ ؛ $P < 0/05$)؛ در مجموع نیز بین اخلاق حرفه‌ای با مدیریت تعارض رابطه مستقیم و متوسط معنی‌داری وجود دارد و اخلاق حرفه‌ای به میزان ۳۴ درصد مدیریت تعارض را پیش‌بینی می‌نماید ($R^2 = 0/34$ ؛ $r = 0/59$ ؛ $P < 0/05$).

جدول ۱. همبستگی بین اخلاق حرفه‌ای و شاخص‌های آن با مدیریت تعارض کارکنان درمان شمال غرب کشور

شاخص	N	r	P	R^2
مسئولیت‌پذیری	۳۷۲	۰/۴۳	۰/۰۰۰	۰/۱۸
صادق بودن	۳۷۲	۰/۴۸	۰/۰۰۰	۰/۲۳
عدالت و انصاف	۳۷۲	۰/۲۳	۰/۰۰۰	۰/۰۵
وفاداری	۳۷۲	۰/۳۳	۰/۰۰۰	۰/۱۰
برتری‌جویی و رقابت‌طلبی	۳۷۲	۰/۱۶	۰/۰۰۱	۰/۰۲
احترام به دیگران	۳۷۲	۰/۳۵	۰/۰۰۰	۰/۱۲
همدردی با دیگران	۳۷۲	۰/۴۱	۰/۰۰۰	۰/۱۶
احترام به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی	۳۷۲	۰/۳۸	۰/۰۰۰	۰/۱۴
اخلاق حرفه‌ای	۳۷۲	۰/۵۹	۰/۰۰۰	۰/۳۴

فرضیه دوم: مهارت‌های مقابله با استرس بر مدیریت تعارض در بین کارکنان درمان شمال غرب کشور تأثیر دارد.

نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون مطابق جدول ۲ نشان می‌دهد؛ بین شاخص سبک مقابله‌ای مسأله‌مدار با مدیریت تعارض رابطه مستقیم و قوی معنی‌داری وجود دارد و سبک مقابله‌ای مسأله‌مدار به میزان ۴۲ درصد مدیریت تعارض را پیش‌بینی می‌نماید ($R^2 = 0/42$ ؛ $r = 0/65$ ؛ $P < 0/05$)؛ بین سبک مقابله‌ای هیجان‌مدار با مدیریت تعارض رابطه مستقیم و قوی معنی‌داری وجود دارد و سبک مقابله‌ای هیجان‌مدار به میزان ۴۹ درصد مدیریت تعارض را پیش‌بینی می‌نماید ($R^2 = 0/49$ ؛ $r = 0/70$ ؛ $P < 0/05$)؛ بین سبک مقابله‌ای اجتنابی با مدیریت تعارض رابطه مستقیم و قوی معنی‌داری وجود دارد و سبک مقابله‌ای اجتنابی به میزان ۵۳ درصد مدیریت تعارض را پیش‌بینی می‌نماید ($R^2 = 0/53$ ؛ $r = 0/73$ ؛ $P < 0/05$).

$R^2 = 0/53$ ؛ در مجموع بین مهارت‌های مقابله با استرس با مدیریت تعارض رابطه مستقیم و قوی معنی‌داری وجود دارد و مهارت‌های مقابله با استرس به میزان ۶۴ درصد مدیریت تعارض را پیش‌بینی می‌نماید ($P < 0/05$ ؛ $r = 0/8$ ؛ $R^2 = 0/64$).

جدول ۲. همبستگی بین مهارت‌های مقابله با استرس و شاخص‌های آن با مدیریت تعارض کارکنان درمان شمال غرب کشور

شاخص	N	r	P	R^2
سبک مقابله‌ای مسأله‌مدار	۳۷۲	۰/۶۵	۰/۰۰۰	۰/۴۲
سبک مقابله‌ای هیجان‌مدار	۳۷۲	۰/۷۰۳	۰/۰۰۰	۰/۴۹
سبک مقابله‌ای اجتنابی	۳۷۲	۰/۷۳	۰/۰۰۰	۰/۵۳
مهارت‌های مقابله با استرس	۳۷۲	۰/۸۰۲	۰/۰۰۰	۰/۶۴

فرضیه سوم: اخلاق حرفه‌ای بر مهارت‌های مقابله با استرس در بین کارکنان درمان شمال غرب کشور تأثیر دارد.

نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون مطابق جدول ۳ نشان می‌دهد؛ بین شاخص مسئولیت‌پذیری با مهارت‌های مقابله با استرس رابطه مستقیم و متوسط معنی‌داری وجود دارد و مسئولیت‌پذیری به میزان ۱۶ درصد مهارت‌های مقابله با استرس را پیش‌بینی می‌نماید ($P < 0/05$ ؛ $r = 0/41$ ؛ $R^2 = 0/16$)؛ بین صادق بودن با مهارت‌های مقابله با استرس رابطه مستقیم و متوسط معنی‌داری وجود دارد و صادق بودن به میزان ۲۱ درصد مهارت‌های مقابله با استرس را پیش‌بینی می‌نماید ($P < 0/05$ ؛ $r = 0/46$ ؛ $R^2 = 0/21$)؛ بین عدالت و انصاف با مهارت‌های مقابله با استرس رابطه مستقیم و خیلی ضعیف معنی‌داری وجود دارد و عدالت و انصاف تنها به میزان ۲ درصد مهارت‌های مقابله با استرس را پیش‌بینی می‌نماید ($P < 0/05$ ؛ $r = 0/17$ ؛ $R^2 = 0/02$)؛ بین وفاداری با مهارت‌های مقابله با استرس رابطه مستقیم و متوسط معنی‌داری وجود دارد و وفاداری به میزان ۱۸ درصد مهارت‌های مقابله با استرس را پیش‌بینی می‌نماید ($P < 0/05$ ؛ $r = 0/43$ ؛ $R^2 = 0/18$)؛ بین برتری‌جویی و رقابت‌طلبی با مهارت‌های مقابله با استرس رابطه مستقیم و خیلی ضعیف معنی‌داری وجود دارد و برتری‌جویی و رقابت‌طلبی تنها به میزان ۳ درصد مهارت‌های مقابله با استرس را پیش‌بینی می‌نماید ($P < 0/05$ ؛ $r = 0/19$ ؛ $R^2 = 0/03$)؛ بین احترام به دیگران با مهارت‌های مقابله با استرس رابطه مستقیم و متوسط معنی‌داری وجود دارد و احترام به دیگران به میزان ۱۶ درصد مهارت‌های مقابله با استرس را پیش‌بینی می‌نماید ($P < 0/05$ ؛ $r = 0/41$ ؛ $R^2 = 0/16$)؛ بین همدردی با دیگران با مهارت‌های مقابله با استرس رابطه مستقیم و متوسط معنی‌داری وجود دارد و همدردی با دیگران به میزان ۲۱ درصد مهارت‌های مقابله با استرس را پیش‌بینی می‌نماید ($P < 0/05$ ؛ $r = 0/46$ ؛ $R^2 = 0/21$)؛ بین احترام به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی به میزان ۱۳ درصد مهارت‌های مقابله با استرس را پیش‌بینی می‌نماید ($P < 0/05$ ؛ $r = 0/37$ ؛ $R^2 = 0/13$)؛ در مجموع نیز بین اخلاق حرفه‌ای با مهارت‌های مقابله با استرس رابطه مستقیم و قوی معنی‌داری وجود دارد و اخلاق حرفه‌ای به میزان ۳۸ درصد مهارت‌های مقابله با استرس را پیش‌بینی می‌نماید ($P < 0/05$ ؛ $r = 0/62$ ؛ $R^2 = 0/38$).

جدول ۳. همبستگی بین اخلاق حرفه‌ای و شاخص‌های آن با مهارت‌های مقابله با استرس کارکنان درمان شمال غرب کشور

شاخص	N	r	P	R^2
مسئولیت‌پذیری	۳۷۲	۰/۴۱	۰/۰۰۰	۰/۱۶
صادق بودن	۳۷۲	۰/۴۶	۰/۰۰۰	۰/۲۱
عدالت و انصاف	۳۷۲	۰/۱۷	۰/۰۰۱	۰/۰۲
وفاداری	۳۷۲	۰/۴۳	۰/۰۰۰	۰/۱۸
برتری‌جویی و رقابت‌طلبی	۳۷۲	۰/۱۹	۰/۰۰۰	۰/۰۳
احترام به دیگران	۳۷۲	۰/۴۱	۰/۰۰۰	۰/۱۶
همدردی با دیگران	۳۷۲	۰/۴۶	۰/۰۰۰	۰/۲۱
احترام به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی	۳۷۲	۰/۳۷	۰/۰۰۰	۰/۱۳
اخلاق حرفه‌ای	۳۷۲	۰/۶۲	۰/۰۰۰	۰/۳۸

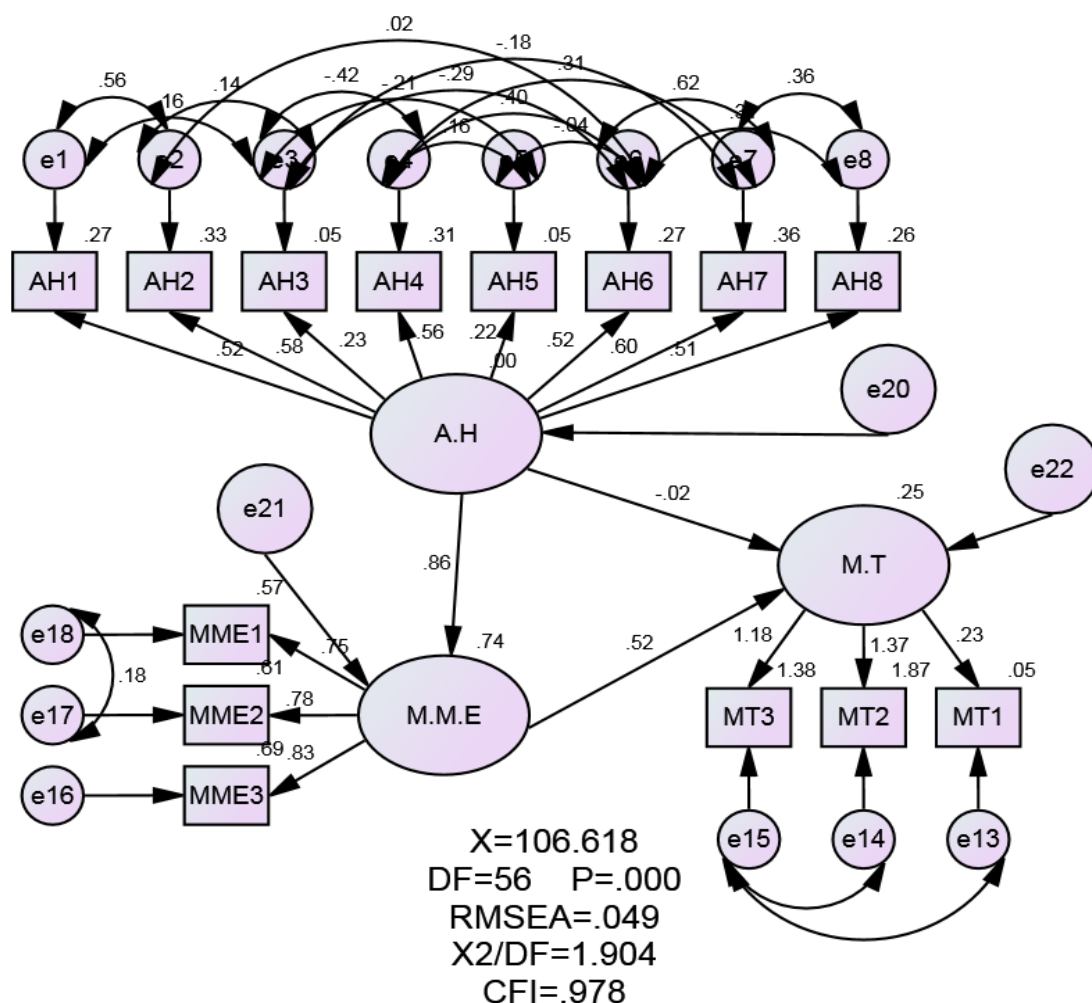
فرضیه چهارم: اخلاق حرفه‌ای با نقش میانجی مهارت‌های مقابله با استرس بر مدیریت تعارض در بین کارکنان درمان شمال غرب کشور تأثیر دارد.

جهت تبیین مدیریت تعارض در بین کارکنان درمان شمال غرب کشور از روی اخلاق حرفه‌ای با میانجی‌گری مهارت‌های مقابله با استرس ابتدا از رگرسیون چندگانه استفاده شد که طبق اطلاعات جدول ۴ ملاحظه می‌شود که در مجموع ضریب همبستگی چندگانه آنها، برابر $R = 0/81$ و ضریب تعیین برابر $R^2 = 0/65$ و ضریب تعیین خالص برابر $\bar{R}^2 = 0/65$ بدست آمده است و در مجموع اخلاق حرفه‌ای با میانجی‌گری مهارت‌های مقابله با استرس به میزان ۶۵ درصد مدیریت تعارض کارکنان درمان شمال غرب کشور را تبیین می‌کنند و ۳۵ درصد از واریانس آن توسط متغیرهایی خارج از موضوع این پژوهش قابل تبیین می‌باشد.

جدول ۴. ضریب همبستگی چندگانه برای پیش‌بینی مدیریت تعارض در کارکنان درمان شمال غرب کشور

شکل	ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تبیین	ضریب تبیین خالص
۱	۰/۸۱	۰/۶۵	۰/۶۵

جهت طراحی، تحلیل و برازش مدل در خصوص تأثیر اخلاق حرفه‌ای با میانجی‌گری مهارت‌های مقابله با استرس بر مدیریت تعارض در پژوهش حاضر از نرم افزار AMOS استفاده شد. با توجه به وجود رابطه بین متغیرهای تحقیق در فرضیه‌های قبلی؛ امکان بررسی فرضیه‌ها با استفاده از روش معادلات ساختاری میسر است.



شکل ۱. مدل ضریب رگرسیونی استاندارد مدل پژوهش

متغیرهای مورد استفاده در مدل به ترتیب:

A.H: متغیر مکنون اخلاق حرفه ای

AH₁: مسئولیت پذیری، AH₂: صادق بودن، AH₃: عدالت و انصاف، AH₄: وفاداری، AH₅: رقابت طلبی، AH₆: احترام به دیگران، AH₇: همدردی، AH₈: هنجارهای اجتماعی

M.T: متغیر مکنون مدیریت تعارض

MT₁: راهبرد کنترل، MT₂: راهبرد راه حل مداری، MT₃: راهبرد عدم رویارویی.

M.M.E: متغیر مکنون مهارت های مقابله با استرس

MME₁: مسئله مداری، MME₂: هیجان مداری، MME₃: اجتنابی.

با توجه به شکل ۱ ضریب رگرسیونی استاندارد شده تاثیر اخلاق حرفه ای بر مهارت های مقابله با استرس و مدیریت تعارض به ترتیب برابر ۰/۸۶ و ۰/۰۲- و همچنین تاثیر مهارت های مقابله با استرس بر مدیریت تعارض برابر ۰/۵۲ است.

جدول ۵. شاخص های برازش مدل پژوهش

شاخص	مجذور کای	CMIN/DF	CFI	NFI	RMSEA	IFI
مدل مفهومی	۱۰۶/۶۱۸	۱/۹۰۴	۰/۹۷۸	۰/۹۵۶	۰/۰۴۹	۰/۹۷۹

طبق اطلاعات جدول ۵ مقادیر CFI و IFI شاخص هایی هستند که برازش مدل پیشنهاد شده به مدل مستقل (که فرض می کند بین داده ها رابطه ای وجود ندارد) را می سنجد و به ترتیب در مدل ۰/۹۷۸ و ۰/۹۷۹ هستند. با توجه به این که مقادیر ۰/۹ و بالاتر قابل قبول می باشند، این اندازه ها نیز نمایانگر برازش قابل قبول مدل هستند. RMSEA متوسط باقی مانده های بین همبستگی/ کوواریانس مشاهده شده نمونه و مدل مورد انتظار برآورد شده از جامعه است که بنابر توصیه لوهلین (۲۰۰۴) مقدار کمتر از ۰/۰۸ به معنای برازش خوب می باشد.

همچنان که شکل ۱ و نتایج جدول ۶ نشان می دهد، اثر ضریب مسیر استاندارد اخلاق حرفه ای بر مدیریت تعارض معنی دار نیست ($\beta = -0.02$). این یافته بیانگر آن است که متغیر اخلاق حرفه ای قدرت تبیین نمرات استاندارد مدیریت تعارض گروه نمونه را به صورت مستقیم نداشت. اما اثر استاندارد مسیر غیرمستقیم اخلاق حرفه ای بر مدیریت تعارض با نقش میانجی گری مهارت های مقابله با استرس معنی دار است ($\beta = 0.446$). بنابراین یافته های به دست آمده نشان داد که اگر چه متغیر اخلاق حرفه ای به صورت مستقیم نتوانست اثری بر مدیریت تعارض در گروه مورد مطالعه داشته باشند، اما به صورت غیرمستقیم با در نظر گرفتن نقش میانجی مهارت های مقابله با استرس، توانست متغیر مدیریت تعارض را پیش بینی نماید. به طور کلی نتایج حاصله از برآورد مدل در تحلیل مسیر، حاکی از آن است که اخلاق حرفه ای با نقش میانجی مهارت های مقابله با استرس با ضریب بتای ۰/۴۲۵ در مدیریت تعارض کارکنان درمان شمال غرب کشور تاثیر دارد. با توجه به اینکه مقدار بتای کل بدست آمده بیش از مقدار بتای مسیر مستقیم است؛ در نتیجه با اضافه شده متغیر مهارت های مقابله با استرس؛ مقدار تاثیر به صورت فراوانی افزایش می یابد و مهارت های مقابله با استرس در سطح قابل قبولی تاثیر اخلاق حرفه ای بر مدیریت تعارض کارکنان درمان شمال غرب کشور را افزایش داد. در نتیجه در مجموع اخلاق حرفه ای با میانجی مهارت های مقابله با استرس؛ مدیریت تعارض کارکنان درمان را تبیین می کند و مدل تحلیل شده دارای برازش می باشد.

جدول ۶. نتایج مربوط به اثر کامل، مستقیم و غیرمستقیم بین متغیرها

متغیر برونزاد	میانجی	متغیر درونزاد	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کامل
اخلاق حرفه ای	مهارت های مقابله با استرس	مدیریت تعارض	-۰/۰۲	۰/۴۴۶	۰/۴۲۵

یافته‌های این پژوهش نشان داد که اخلاق حرفه‌ای به‌طور مستقیم ارتباط معناداری با مدیریت تعارض در میان کارکنان درمان ندارد، اما با میانجی‌گری مهارت‌های مقابله با استرس توانست پیش‌بینی‌کننده قوی مدیریت تعارض باشد و در مجموع ۶۵ درصد از واریانس این متغیر را تبیین کند. همچنین نتایج نشان دادند مهارت‌های مقابله با استرس بیشترین نقش را در کاهش تعارضات میان کارکنان ایفا می‌کنند. این یافته‌ها نشان می‌دهد که صرف داشتن ارزش‌ها و باورهای اخلاقی برای کنترل تنش‌ها کافی نیست و کارکنان برای مواجهه مؤثر با فشارهای روانی محیط‌های درمانی باید به مهارت‌های مقابله‌ای مؤثر مجهز باشند (Mo'tamedi & Sajadian, 2024).

یافته فوق همسو با پژوهش‌هایی است که اهمیت مهارت‌های مقابله با استرس در پیش‌بینی عملکرد و کاهش تعارضات سازمانی را برجسته کرده‌اند. به عنوان نمونه، نتایج مطالعه (Johansen & Cadmus, 2020) نشان داد محیط کاری حمایتگر و استفاده از سبک‌های مقابله‌ای سازگار می‌تواند استرس پرستاران بخش‌های اورژانس را کاهش داده و مدیریت تعارض آنها را ارتقا بخشد. در همین راستا (Yildirim & Bulut, 2022) دریافتند پرستاران ترکیه‌ای که از منابع مقابله‌ای کافی و راهبردهای مؤثر برای مواجهه با فشارهای روانی ناشی از مراقبت از بیماران کووید-۱۹ استفاده می‌کردند، توانستند روابط کاری مثبت‌تری ایجاد کرده و از تعارضات بین‌فردی بکاهند. این هم‌خوانی نتایج نشان می‌دهد که مهارت‌های مقابله‌ای به عنوان حلقه اتصال میان ارزش‌های اخلاقی و عملکرد تعاملی کارکنان عمل می‌کنند.

در خصوص اخلاق حرفه‌ای، یافته‌ها با مطالعاتی همسو است که نشان داده‌اند رعایت اصول اخلاقی می‌تواند بستر روابط سالم و تعامل مثبت در محیط درمانی را فراهم کند، اما در عین حال برای تبدیل شدن به عامل مؤثر در مدیریت تعارض، نیازمند حمایت روان‌شناختی و توانایی فردی در مقابله با فشارهاست (Alizadeh, 2019; Herzog, 2019; Rodriguez & Juricic, 2018). در مطالعه (Aghbaei & Azarafr, 2024) مشخص شد رعایت اخلاق حرفه‌ای در پرستاران مرکز قلب و عروق شهید رجایی، تعارضات شغلی را کاهش داده و اثربخشی شغلی آنها را بهبود بخشیده است، اما این اثر زمانی تقویت شد که کارکنان مهارت‌های روان‌شناختی مقابله با استرس را نیز به کار می‌گرفتند. همچنین (Shabani Azadbani, 2021; Shabani Azadbani & Safari, 2021) در بررسی مدیران مدارس گزارش کردند که اخلاق حرفه‌ای رابطه معناداری با سبک‌های مدیریت تعارض دارد و این رابطه در حضور عوامل روان‌شناختی تقویت می‌شود.

نتیجه غیرمعنادار اثر مستقیم اخلاق حرفه‌ای بر مدیریت تعارض که در این مطالعه مشاهده شد، می‌تواند ناشی از فشارهای روانی شدید و شرایط بحرانی دوران پسا کرونا باشد. پژوهش‌های متعددی نشان داده‌اند که در شرایط استرس بالا، ارزش‌های اخلاقی بدون پشتیبانی مهارت‌های مقابله‌ای ممکن است به‌تنهایی کارآمد نباشند (Bagheri Sheykhangafshe & Esmaeilinasab, 2021; Zheng et al., 2021). به بیان دیگر، وقتی کارکنان درمان درگیر ترس از ابتلا به بیماری، حجم بالای کار و شرایط عاطفی دشوار هستند، ممکن است توان عملی کردن اصول اخلاقی مانند احترام و عدالت را از دست بدهند مگر آن‌که راهبردهای مقابله‌ای اثربخش داشته باشند (Polizzi et al., 2020; Xiong et al., 2020).

پژوهش حاضر همچنین نشان داد که ابعاد مختلف مهارت‌های مقابله‌ای (مسئله‌مدار، هیجان‌مدار و اجتنابی) در ارتباط میان اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض نقش دارند. این یافته با دیدگاه (Shari'at Panah & Fani, 2021) همخوانی دارد که تأکید کرده بود رویکردهای فعالانه و معنابخش در مواجهه با فشار روانی می‌تواند سازگاری فردی را تقویت کند. همچنین (Li et al., 2024) نشان دادند تاب‌آوری روان‌شناختی و مهارت مقابله‌ای سبب می‌شود افراد استرس ادراک‌شده را به‌گونه‌ای مدیریت کنند که درگیری‌های شغلی کاهش یابد. یافته‌های (Lim & Sok, 2024) و (Sperling, 2021) نیز بر همین امر تأکید دارند که آموزش و پرورش مهارت‌های مقابله‌ای به کارکنان کمک می‌کند تا ارزش‌های اخلاقی مانند مسئولیت‌پذیری و صداقت را حتی در شرایط بحرانی حفظ کرده و از تعارضات بین‌فردی بکاهند.

یافته‌ها با نتایج تحقیقات داخلی نیز هم‌راستا بود. به طور مثال (Mohammadi Jabdaragh et al., 2022) در مدل‌سازی تعارض در محیط‌های حسابداری نشان داد که اخلاق حرفه‌ای بدون تقویت مهارت‌های مقابله‌ای نمی‌تواند به‌تنهایی تضادهای شغلی را مهار کند. همچنین

پژوهش (Rezatalab, 2023) بیان کرد که استرس شغلی عامل کلیدی تضعیف اثرات مثبت اخلاق کاری بر عملکرد و روابط بین کارکنان است. چنین نتایجی تأیید می‌کند که محیط‌های پرتنش درمانی به مداخلات چندسطحی نیاز دارند که اخلاق حرفه‌ای و مهارت‌های روان‌شناختی را توانمند ارتقا دهند.

با نگاهی به شرایط خاص نظام سلامت ایران پس از بحران کووید-۱۹، اهمیت نتایج پژوهش آشکارتر می‌شود. مطالعات (Rahmanian et al., 2020) و (Bagheri Sheykhangafshe & Esmailinasab, 2021) نشان داده‌اند که کادر درمان در این دوره با اضطراب و خستگی روانی گسترده روبه‌رو بوده‌اند. همچنین (Zaidabadi Nejad & Dadvar, 2022) و (Mo'tamedi & Sajadian, 2024) بیان کرده‌اند که فشارهای روانی بالا می‌تواند توان تصمیم‌گیری اخلاقی را تضعیف و تعارضات کاری را تشدید کند. در چنین بستری، آموزش مهارت‌های مقابله با استرس به‌عنوان ابزار مکمل اخلاق حرفه‌ای می‌تواند مانع تشدید تنش‌ها شود و تعادل روانی کارکنان را حفظ کند. نتیجه دیگر این پژوهش، سازگاری مدل ساختاری ارائه‌شده بود که نشان می‌دهد اخلاق حرفه‌ای از طریق تقویت راهبردهای مقابله‌ای می‌تواند به مدیریت کارآمد تعارض منجر شود. این یافته با دیدگاه (Aghbaei & Azarafra, 2024) و (Herzog, 2019) سازگار است که بر ضرورت طراحی مدل‌های کاربردی مبتنی بر اخلاق حرفه‌ای و توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان تأکید دارند. همچنین با یافته‌های (Khanal et al., 2022) همخوان است که در محیط مراقبت‌های ویژه توصیه کردند برای کاهش تعارضات اخلاقی باید همزمان به منابع مقابله‌ای و اصول اخلاقی توجه شود.

به‌طور کلی، این نتایج نشان می‌دهد که سیاست‌گذاران حوزه سلامت برای مدیریت تنش و تعارض در محیط‌های درمانی نیازمند رویکردی تلفیقی هستند. صرف ترویج ارزش‌های اخلاقی یا صرف آموزش مقابله با استرس کافی نیست، بلکه تلفیق این دو می‌تواند اثر هم‌افزایی ایجاد کرده و پایداری روانی و تعامل مثبت کارکنان را تقویت کند (Alizadeh, 2019; Johansen & Cadmus, 2020). این پژوهش با وجود دستاوردهای علمی چند محدودیت دارد. نخست، داده‌ها از طریق پرسشنامه‌های خودگزارشی جمع‌آوری شد که ممکن است تحت تأثیر سوگیری پاسخ‌دهندگان و گرایش به پاسخ‌های اجتماعی پسند قرار گیرد. دوم، جامعه آماری پژوهش محدود به کارکنان مراکز درمانی شمال غرب کشور بود؛ بنابراین تعمیم نتایج به سایر مناطق و گروه‌های شغلی با احتیاط صورت می‌گیرد. سوم، طراحی پژوهش مقطعی بود و روابط علی میان متغیرها را به‌طور کامل نشان نمی‌دهد. همچنین متغیرهای دیگری مانند حمایت سازمانی، فرهنگ بیمارستانی و سبک رهبری می‌توانند بر مدیریت تعارض اثرگذار باشند اما در این مدل بررسی نشدند.

پژوهش‌های آینده می‌توانند با طراحی مطالعات طولی و مداخله‌ای، پایداری اثرات اخلاق حرفه‌ای و مهارت‌های مقابله‌ای بر مدیریت تعارض را در طول زمان بررسی کنند. همچنین بررسی مدل در سایر بخش‌های نظام سلامت و مقایسه بین تخصص‌های گوناگون (پرستاران، پزشکان، مدیران درمانی) می‌تواند به غنای یافته‌ها بیفزاید. پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های بعدی متغیرهای حمایتی نظیر جو سازمانی، سبک رهبری اخلاقی، و سرمایه روان‌شناختی نیز وارد مدل شوند تا درک دقیق‌تری از سازوکارهای پیش‌بینی‌کننده مدیریت تعارض به دست آید. استفاده از روش‌های کیفی مانند تحلیل مضمون یا مصاحبه عمیق نیز می‌تواند ابعاد ناشناخته‌تری از تجربه کارکنان در مواجهه با تعارض و استرس را آشکار کند.

نتایج این پژوهش می‌تواند راهنمای مدیران و سیاست‌گذاران حوزه سلامت برای طراحی برنامه‌های آموزشی باشد. توصیه می‌شود دوره‌های منظم آموزش مهارت‌های مقابله با استرس در کنار دوره‌های اخلاق حرفه‌ای برای کارکنان مراکز درمانی اجرا شود. ایجاد ساختارهای حمایتی همچون مشاوره روان‌شناختی و گروه‌های همیار می‌تواند به کاهش فشارهای شغلی کمک کند. همچنین طراحی نظام ارزیابی عملکرد که شاخص‌های اخلاق حرفه‌ای و توانایی مدیریت تعارض را در نظر بگیرد، می‌تواند فرهنگ سازمانی مبتنی بر همکاری و سلامت روانی را تقویت کند. نهایتاً سرمایه‌گذاری در ارتقای تاب‌آوری روانی کارکنان موجب بهبود کیفیت خدمات، رضایت بیماران و پایداری نیروی انسانی در نظام سلامت خواهد شد.

مشارکت نویسندگان

در نگارش این مقاله تمامی نویسندگان نقش یکسانی ایفا کردند.

تعارض منافع

در انجام مطالعه حاضر، هیچ گونه تضاد منافی وجود ندارد.

موازن اخلاقی

در انجام این پژوهش تمامی موازن و اصول اخلاقی رعایت گردیده است.

شفافیت داده‌ها

داده‌ها و مآخذ پژوهش حاضر در صورت درخواست از نویسنده مسئول و ضمن رعایت اصول کپی رایت ارسال خواهد شد.

حامی مالی

این پژوهش حامی مالی نداشته است.

Extended Abstract

Introduction

Healthcare organizations operate in highly complex and emotionally charged environments, where employees face simultaneous demands for high-quality service and effective interpersonal collaboration. Conflict is an inevitable aspect of such work settings due to differences in values, role ambiguity, limited resources, and the emotional burden of patient care (Jahaniyan & Esfandiari, 2020; Rezatlab, 2023). Ineffective conflict management can negatively affect staff well-being, reduce organizational performance, and compromise the quality of patient care (Soleiman Zadeh & Shakirdoluq, 2019). At the same time, professional ethics has emerged as a vital framework guiding employee behavior, fostering mutual respect, fairness, and accountability in high-stakes healthcare contexts (Alizadeh, 2019; Rodriguez & Juricic, 2018). Upholding ethical principles can reduce interpersonal tension and strengthen collaboration among healthcare professionals (Aghbaei & Azarafr, 2024; Herzog, 2019).

However, relying solely on ethical values may be insufficient to ensure constructive conflict resolution when employees are under intense psychological pressure. Healthcare professionals frequently experience high occupational stress, particularly in times of crisis, such as the COVID-19 pandemic (Bagheri Sheykhangafshe & Esmaeilinasab, 2021; Rahmanian et al., 2020; Zheng et al., 2021). Elevated stress levels can undermine ethical decision-making and impair interpersonal communication (Polizzi et al., 2020; Xiong et al., 2020). Coping strategies, defined as the cognitive and behavioral efforts to manage stressful demands, have been identified as critical mechanisms to maintain resilience and reduce emotional strain (Li et al., 2024; Shari'at Panah & Fani, 2021). Research suggests that effective stress-coping approaches—particularly problem-focused and adaptive emotion-focused strategies—can help individuals preserve ethical integrity, mitigate interpersonal tensions, and improve professional functioning (Johansen & Cadmus, 2020; Yildirim & Bulut, 2022).

Several studies have highlighted the importance of integrating professional ethics with psychological resources to promote a healthy work climate. For instance, (Mo'tamedi & Sajadian, 2024) demonstrated that stress coping skills mediate the relationship between job burden and quality of professional life in psychiatric emergency nurses, suggesting that coping serves as a bridge between ethical awareness and positive job outcomes. Similarly, (Khanal et al., 2022) and (Lim & Sok, 2024) indicated that during ethically challenging circumstances such as the pandemic, healthcare workers with well-developed coping skills were better able to adhere to ethical principles while managing intense stress. Yet, despite these insights, a comprehensive model explaining how stress coping strategies shape the influence of professional ethics on conflict management among healthcare staff remains limited, especially in non-Western contexts where cultural and organizational norms differ (Shabani Azadbani, 2021; Shabani Azadbani & Safari, 2021).

Given the critical need to reduce workplace tension and support ethical practice in healthcare after COVID-19, it is essential to explore the mediating role of coping strategies in the ethics–conflict dynamic. This study addresses this gap by examining whether stress coping strategies strengthen the positive impact of professional ethics on conflict management among healthcare staff in northwest Iran. By developing a structural explanatory model, this research contributes to a better understanding of how ethical frameworks and psychological resources can interact to create healthier, more resilient healthcare workplaces.

Methods and Materials

This study employed an applied, quantitative, and correlational design based on structural equation modeling (SEM). The target population consisted of all healthcare employees working in treatment centers across northwest Iran during 2023. Using Cochran's formula for sample size estimation, 380 participants were selected through stratified random sampling to ensure representation from various job categories and departments. Data were collected using three validated instruments: the Robbins (1991) Conflict Management Questionnaire, the Cadozier (2002) Professional Ethics Questionnaire, and the Endler and Parker (1990) Coping with Stress Inventory. The psychometric properties of the instruments were confirmed by content validation and Cronbach's alpha coefficients above the acceptable reliability threshold. Data analysis included descriptive statistics, Pearson correlation, multiple regression, and SEM conducted via SPSS 25 and AMOS 24.

Findings

Descriptive results revealed moderate to high levels of professional ethics and stress coping skills among the respondents, while reported conflict management capacity showed greater variability across individuals. Pearson correlation coefficients indicated that professional ethics had a significant positive correlation with stress coping strategies, but its direct association with conflict management was weaker and not statistically significant. In contrast, stress coping strategies showed a strong and significant positive relationship with conflict management.

The SEM analysis supported a partial mediation model, demonstrating that professional ethics significantly influenced conflict management indirectly through coping strategies. Specifically, professional ethics accounted for 34% of the variance in conflict management when examined alone, but when stress coping strategies were introduced as a mediator, the explained variance increased to 65%. The direct path from professional ethics to conflict management was nonsignificant, whereas the indirect path via coping strategies was robust and significant, indicating full mediation. Among coping dimensions, problem-focused coping contributed the most to effective conflict resolution, followed by adaptive emotion-focused coping, while avoidance coping showed a negligible or slightly negative effect.

Discussion and Conclusion

The findings highlight that professional ethics alone is insufficient to guarantee effective conflict management under high-stress conditions typical of healthcare environments. Instead, the presence of strong coping abilities

transforms ethical awareness into practical, constructive responses to workplace tensions. This aligns with the model proposed by (Mo'tamedi & Sajadian, 2024), who showed that coping mechanisms convert challenging job demands into manageable experiences, thus preserving quality of professional life. It also resonates with (Johansen & Cadmus, 2020), who reported that supportive work climates and adaptive coping reduce stress and foster better conflict resolution among nurses.

The nonsignificant direct relationship between ethics and conflict management observed in this study can be explained by the intense psychological strain healthcare workers face, particularly in the post-pandemic period. Research by (Bagheri Sheykhangafshe & Esmaeilinasab, 2021; Zheng et al., 2021) suggests that high anxiety and workload can overshadow ethical intentions and lead to reactive or avoidance-based conflict behaviors. Similarly, (Xiong et al., 2020) and (Polizzi et al., 2020) found that without effective coping, stress disrupts emotional regulation, making it difficult for individuals to act according to ethical values even if they endorse them cognitively.

Another important implication of the results is the role of specific coping dimensions. In line with (Shari'at Panah & Fani, 2021) and (Li et al., 2024), problem-focused coping emerged as the strongest pathway, indicating that when employees proactively analyze and address stressors, they can better uphold fairness, respect, and accountability while resolving conflict. This finding also echoes (Lim & Sok, 2024) and (Sperling, 2021), who emphasized the significance of coping skill development to maintain ethical practice during crises.

Additionally, these findings reinforce the need for integrated frameworks in organizational development. Studies such as (Aghbaei & Azarafra, 2024) and (Herzog, 2019) have stressed that ethics training should not be isolated from psychological support programs. Incorporating coping skill-building into ethics education may amplify the real-world impact of moral principles, helping employees navigate complex interpersonal and emotional challenges.

From a practical standpoint, the validated structural model presented here offers an evidence-based roadmap for healthcare organizations seeking to foster positive work climates. By simultaneously reinforcing ethical standards and enhancing coping capacity, institutions can cultivate staff resilience, reduce burnout, and promote high-quality patient care.

In conclusion, this study provides empirical evidence that stress coping strategies play a pivotal mediating role in translating professional ethics into effective conflict management among healthcare workers. Addressing both moral and psychological dimensions can create synergistic outcomes, fostering healthier organizational cultures and more sustainable professional performance. These insights are particularly relevant for post-crisis recovery in healthcare systems and can inform training, leadership development, and staff support initiatives aimed at reducing tension and strengthening collaboration in demanding clinical settings.

References

- Aghbaei, M., & Azarafra, R. (2024). Investigating the Impact of Professional Ethics on the Effectiveness of Nurses at Shahid Rajaei Educational, Research, and Treatment Center for Heart and Vascular Diseases. *1st International Conference on Information Technology, Management, and Computer*, 29-21. <https://www.lajournal.ir/fa/paper.php?pid=91>
- Alizadeh, S. (2019). Canonical Analysis of the Relationship Between Components of Professional Ethics and Dimensions of Social Responsibility. *Quarterly Journal of Ethics in Science and Technology*, 4(1), 123-117. <https://ethicsjournal.ir/article-1-1104-fa.html>
- Bagheri Sheykhangafshe, F., & Esmaeilinasab, M. (2021). Psychological Implications of Coronavirus 2019 (COVID-19) Outbreak in Chronic Diseases Patients: A Systematic Review Article. *Chronic Diseases Journal*, 9(3). https://mshsj.ssu.ac.ir/browse.php?a_id=502&sid=1&slc_lang=fa&html=1
- Dibaji Foroshani, Z., Tabatabai, S., Heidari, M., Safavi Bayat, Z., Bigli, S., Hosseinali, S., Montazereh, B., Vashqani Farahani, F., Abdolmohammadzadeh, S., Gholipour, B., Zanjani, F., Moftahi, F., & Arablou, J. (2021). Job

- Stress of Administrative Staff at Bank Melli Hospital During the COVID-19 Pandemic in 2021. *New Family Medicine*, 1(1), 10-14.
- Elbers, E., & Haan, M. (2020). Parent-Teacher Conferences in Dutch Culturally Diverse Schools: Participation and Conflict in Institutional Context. *Learning, Culture and Social Interaction*, 3(4), 252-262. <https://doi.org/10.1016/j.lcsi.2014.01.004>
- Herzog, L. (2019). Professional Ethics in Banking and the Logic of "Integrated Situations": Aligning Responsibilities, Recognition, and Incentives. *Journal of Business Ethics*, 156(2), 531-543. <https://doi.org/10.1007/s10551-017-3562-y>
- Jahaniyan, R., & Esfandiari, S. (2020). Conflict Management in Higher Education. *Quarterly Journal of New Research Approaches in Management Sciences*, 4, 176-159. <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/1677134/>
- Johansen, M. L., & Cadmus, E. (2020). Conflict Management Style, Supportive Work Environments and the Experience of Work Stress in Emergency Nurses. *Journal of nursing management*, 24(2), 211-218. <https://doi.org/10.1111/jonm.12302>
- Khanal, A., Franco-Correia, S., & Mosteiro-Diaz, M. P. (2022). Ethical Conflict Among Critical Care Nurses During the COVID-19 Pandemic. *Nursing Ethics*, 29(4), 1-14. <https://doi.org/10.1177/09697330211066574>
- Li, Y., Xie, P., He, L., Fu, X., & Ding, X. (2024). The Effect of Perceived Stress for Work Engagement in Volunteers During the COVID-19 Pandemic: The Mediating Role of Psychological Resilience and Age Differences. *Peer Journal*, 11, e15704. <http://doi.org/10.7717/peerj.15704>
- Lim, K. M., & Sok, S. (2024). Health Teachers' Ethical Conflict Experiences in the COVID-19 Situation: A Qualitative Content Analysis. *Frontiers in Public Health*, 11, 1265589. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1265589>
- Mo'tamedi, S., & Sajadian, I. (2024). *The Mediating Role of Job Stress in the Relationship Between Coping Strategies and Job Burden with the Quality of Professional Life of Nurses in Psychiatric Emergency Departments*
- Mohammadi Jabdaragh, Y., Pak Maram, A., Abdi, R., & Rezai, N. (2022). A Model for Conflict and Dispute Management in Accounting Environments Emphasizing Professional Ethics Components. *Quarterly Journal of Ethics in Science and Technology*, 17(1), 12-11. <https://ethicsjournal.ir/article-1-2639-fa.html>
- Polizzi, C., Lynn, S. J., & Perry, A. (2020). Stress and Coping in the Time of COVID-19: Pathways to Resilience and Recovery. *Clinical Neuropsychiatry*, 17(2), 59-62. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34908968/>
- Rahmanian, M., Kamali, A., Moslehinajad, H., Foroughian, M., Kalani, N., Hatami, N., Heidarnajad, M., Rayatdoost, E., & Abiri, S. (2020). Comparing the Levels of Anxiety in Healthcare and Non-Healthcare Staff in Jahrom County When Facing and Not Facing the New Coronavirus (COVID-19) in 2020. *Arak University of Medical Sciences Journal*, 23(5), 721-713. https://jams.arakmu.ac.ir/browse.php?a_id=6418&sid=1&slc_lang=fa&html=1
- Rezatelab, A. (2023). The Relationship Between Conflict Management, Creativity, and Job Stress with Job Performance of Employees in the Green Space Departments of Mashhad Municipality. *Quarterly Journal of Management Sciences Research*, 5(14), 20-21. <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/2034163/>
- Rodriguez, J. V., & Juricic, Z. (2018). Perceptions and Attitudes of Community Pharmacists Toward Professional Ethics and Ethical Dilemmas in the Workplace. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 14(5), 441-450. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2017.05.010>
- Salari Manesh, F. (2020). *The Role of Conflict Management Styles in Job Stress and Self-Efficacy Beliefs of Teachers in Golbaf City* Master's Thesis in Educational Psychology, Payame Noor University, Birjand].
- Shabani Azadbani, M. (2021). The Relationship Between Professional Ethics and Conflict Management in High School Managers in Western Mazandaran Province. https://www.jmep.ir/article_114516.html
- Shabani Azadbani, M., & Safari, M. (2021). The Relationship Between Professional Ethics and Conflict Management in High School Managers in Western Mazandaran Province. *Quarterly Journal of Management and Educational Perspective*, 2(4). https://www.jmep.ir/article_114516.html
- Shari'at Panah, M., & Fani, M. (2021). Coping Skills with Stress in Nahj al-Balagha. *Journal of Research in Religion and Health*, 2(7), 183-170. <https://journals.sbm.ac.ir/jrrh/article/view/26928>
- Soleiman Zadeh, S., & Shakirdoluq, A. (2019). Comparing Distress Tolerance, Spiritual Health, and Conflict Management Between Local and Non-Local Soldiers in a Military Organization. *Military Psychology*, 10(38), 80-71. https://jmp.ihu.ac.ir/article_204653.html?lang=fa
- Sperling, D. (2021). Ethical Dilemmas, Perceived Risk, and Motivation Among Nurses During the COVID-19 Pandemic. *Nursing Ethics*, 28(1), 9-22. <https://doi.org/10.1177/0969733020956376>
- Xiong, H., Yi, S., & Lin, Y. (2020). The Psychological Status and Self-Efficacy of Nurses During COVID-19 Outbreak: A Cross-Sectional Survey. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 57. <https://doi.org/10.1177/0046958020957114>

- Yildirim, N., & Bulut, M. (2022). Resources, Stressors and Coping Strategies of Nurses Caring for Patients with Coronavirus from the Perspective of Conservation of Resources Theory: A Qualitative Study. *Journal of psychiatric nursing*, 13(2), 125-132. <https://doi.org/10.14744/phd.2021.24434>
- Zaidabadi Nejad, M., & Dadvar, R. (2022). The Impact of Professional Ethics Dimensions on Job Stress of Teachers in Kerman City. https://www.jmhs.ir/article_218479_en.html
- Zheng, R., Zhou, Y., Fu, Y., Xiang, Q., Cheng, F., Chen, H., & et al. (2021). Prevalence and Associated Factors of Depression and Anxiety Among Nurses During the Outbreak of COVID-19 in China: A Cross-Sectional Study. *International journal of nursing studies*, 114, 103809. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2020.103809>