

## تأثیر اخلاق حرفه‌ای بر بهره‌وری سازمانی با نقش واسطه‌ای تعارض شغلی در فرماندهی انتظامی استان خوزستان

فواد مکنونی<sup>۱</sup> و احسان نامور<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۱/۳۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۳/۳۱

### چکیده

زمینه و هدف: در جهان رقابتی امروز که بهره‌وری در همه زمینه‌ها افزایش یافته است، تنها سازمان‌هایی می‌توانند باقی بمانند که به بهترین وجه از منابع خود استفاده کرده، بهترین عملکرد و بیشترین بهره‌وری را داشته باشند. هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر اخلاق حرفه‌ای بر بهره‌وری سازمانی با نقش واسطه‌ای تعارض شغلی است. روش‌شناسی: پژوهش حاضر با توجه به هدف آن جزء پژوهش‌های علی و کاربردی است. جامعه آماری پژوهش حاضر ۲۲۴۹ نفر از کارکنان فرماندهی انتظامی استان خوزستان است. روش نمونه‌گیری این پژوهش به روش تصادفی طبقه‌ای و با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه برابر با ۳۲۸ نفر است. در این پژوهش برای تعیین روایی و اعتبار پرسشنامه‌ها از روایی محتوایی و ضریب آلفای کرونباخ و همچنین، از مدل معادلات ساختاری برای تحلیل داده‌ها استفاده شد. ضریب پایایی برای پرسشنامه تعارض شغلی ۰/۸۶، پرسشنامه اخلاق حرفه‌ای ۰/۸۸ و برای پرسشنامه بهره‌وری سازمانی ۰/۸۷ محاسبه شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از تحلیل عامل تأییدی استفاده شد و نیکویی برازش متغیرهای تحقیق مورد تأیید قرار گرفت. یافته‌ها: آزمون تی نشان داد که مقادیر به دست آمده برای تمام مسیرها بالاتر از ۱/۹۶ است بنابراین رابطه معناداری بین متغیرهای پژوهش برقرار بوده و ضرائب مسیر نیز نشان‌دهنده وجود رابطه مثبت بین متغیرهای پژوهش است. متغیرهای اخلاق حرفه‌ای و تعارض شغلی به صورت مستقیم بر بهره‌وری سازمانی تأثیر معنی‌داری داشته‌اند. همچنین اخلاق حرفه‌ای بر بهره‌وری سازمانی به صورت غیرمستقیم و با نقش واسطه‌گری تعارض شغلی تأثیر معنی‌داری داشته است. نتایج: رعایت اخلاق حرفه‌ای موجب بهبود بهره‌وری کارکنان فرماندهی انتظامی استان خوزستان می‌شود. همچنین، هرچقدر تعارضات شغلی در سازمان کاهش یابد و تعارضات کمتری بین کارکنان سازمان وجود داشته باشد، توانمندی‌های کارکنان و بهره‌وری و عملکرد سازمانی افزایش می‌یابد.

**کلیدواژه‌ها:** اخلاق حرفه‌ای، بهره‌وری سازمانی، تعارض شغلی، نیروی انتظامی، استان خوزستان

□ استناد: مکنونی، فواد؛ نامور، احسان (تابستان، ۱۳۹۸). تأثیر اخلاق حرفه‌ای بر بهره‌وری سازمانی با نقش واسطه‌ای تعارض شغلی در فرماندهی انتظامی استان خوزستان. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی*، ۱۴(۲)، ۳۲۱-۳۴۰.

۱. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر، شوشتر، ایران. (نویسنده مسئول). رایانامه: foad.makvandi@yahoo.com

۲. دانشجوی دکتری گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر، شوشتر، ایران، رایانامه: Ehsan.Namvar1985@gmail.com

## مقدمه

یکی از مهم‌ترین عوامل در موفقیت سازمان، اخلاق است (کیخا، ۱۳۹۴، ص ۶۸). نقش اخلاق حرفه‌ای در پیشبرد امور سازمان‌ها بسیار تعیین‌کننده است تا جایی که یکی از معیارهای ارزیابی آن‌ها به شمار می‌رود (مقتدایی، ۱۳۹۶، ص ۱۴۶). اخیراً بحث اخلاق در کار، توجه زیادی را به خود جلب کرده است؛ درک مفهوم اخلاق به‌طورکلی و در معنای خاص آن در کسب‌وکار، زیربنای ایجاد و حفظ یک نظام اخلاقی در جامعه و به‌دنبال آن در سازمان‌هاست (کوناک و جونز<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸، ص ۲۵). همچنین سرعت رشد صنایع و توسعه آن در دهه‌های اخیر حاکی از آن است که کشور در حال گذر از یک اقتصاد نیمه صنعتی به صنعتی است. توجه به تولید و بهره‌ور بودن آن می‌تواند ضمن سرعت بخشیدن به رشد و توسعه صنعتی آن را در مسیری صحیح و اصولی هدایت کند. از این‌رو به آشنایی سازمان‌ها با مفاهیم بهره‌وری و راه‌کارهای افزایش آن تأکید می‌شود. بنابراین، می‌توان گفت درجه توسعه یافتگی به میزان قابل توجهی به بهره‌گیری مطلوب و بهینه از منابع و امکانات تولید بستگی دارد (کارگر و فرج‌پور، ۱۳۸۸، ص ۴۵). از آن‌جا که اخلاق حرفه‌ای یکی از عوامل اصلی در افزایش و کاهش بهره‌وری سازمان شناخته می‌شود، بهره‌وری و افزایش مستمر آن در سازمان‌ها از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است و باید توجه خاصی به آن مبذول داشت. بنابراین اگر هدف سازمان‌ها، توسعه و رشد باشد، باید به عامل بهره‌وری بیشتر توجه شود و ایجاد زندگی با کیفیت بهتر، در سایه تأکید بر بهره‌وری جستجو شود (باقرزاده و اعتباری، ۱۳۸۷، ص ۸۱). از طرفی با توجه به پیچیدگی روزافزون سازمان‌ها و تفاوت در اندیشه، نگرش و باورهای افراد، تعارض، پدیده طبیعی و بخش جدایی‌ناپذیر از زندگی انسان است. تعارض زمانی ایجاد می‌شود که دو یا بیش از یک نفر نتوانند در مورد موضوعات، نیازها، خواسته‌ها، ترجیحات، اهداف و ارزش‌هایشان با هم به توافق برسند و نتوانند برداشت یکسان داشته باشند. وجود افراد با نیازها، باورها، انتظارات و ادراکات متفاوت، بروز تعارض در سازمان‌ها را اجتناب‌ناپذیر کرده است (توران، بهادیر و سرتل<sup>۲</sup>، ۲۰۱۵، ص ۳۳۹۱). استفاده مؤثر از تعارض مستلزم شناخت و درک کامل ماهیت آن و همچنین علل خلق‌کننده و کسب مهارت در اداره و کنترل آن است (پرینزل و وانکلی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴، ص ۳۰). بنابراین، امروزه سازمان‌ها برای رضایت بیشتر کارکنان خود

1. Conaock and Johns

2. Turan, Bahadir And Certel

3. Prenzel and Vanclay

و کاهش تعارض آن‌ها تلاش می‌کنند. اهمیت تعارض و ضرورت مدیریت اثربخش آن، باعث شده است که مطالعه تعارض در سازمان مورد علاقه محققان و صاحب‌نظران مدیریتی و سازمانی قرار گیرد، بدین منظور هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی تأثیر اخلاق حرفه‌ای بر بهره‌وری سازمانی با نقش واسطه‌ای تعارض شغلی است. به گونه‌ای که محقق درصدد است به این پرسش اصلی پژوهش پاسخ دهد که اخلاق حرفه‌ای بر بهره‌وری سازمانی با نقش واسطه‌ای تعارض شغلی تأثیرگذار است یا خیر؟

پیشینه پژوهش: اکبری، قاسمی و چایجانی (۱۳۹۷)، در پژوهشی به بررسی رابطه اخلاق حرفه‌ای و تعارض شغلی با میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. نتایج نشان داد که اخلاق حرفه‌ای با تعارض شغلی رابطه معنی‌داری دارد. سازمان‌ها می‌توانند با ایجاد و تقویت رفتارهای اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی، به حل تعارض و تنش‌های موجود و برقراری جوی آرام و دوستانه در ارائه خدماتی بهتر و در نتیجه بهبود عملکرد سازمانی، کمک کنند. جمال‌الدینی و پیرار (۱۳۹۴)، در پژوهشی رابطه بین اخلاق حرفه‌ای و بهره‌وری کارکنان را مورد بررسی قرار دادند. به گفته آن‌ها رعایت اخلاق حرفه‌ای در سازمان امری لازم و ضروری است تا سازمان از یک سو جامعه را دچار تعارض نکند و از سوی دیگر با تصمیم‌گیری منطقی و خردمندانه منافع بلندمدت خود را تضمین کند. امینی، ماحوزی و فراشبندی (۱۳۹۴) در پژوهشی اقدام به بررسی رابطه اخلاق حرفه‌ای با بهره‌وری سازمانی کارکنان کردند. یافته‌ها نشان داد که بین متغیر مدیریت اخلاق حرفه‌ای و میزان بهره‌وری کارکنان رابطه نسبتاً قوی و مستقیم وجود دارد، به این معنا که هر چقدر میزان ادراک کارکنان از رعایت اخلاق حرفه‌ای در سازمان بیشتر باشد، بهره‌وری آنان نیز بیشتر می‌شود. زارع زاده مهریزی و تیرگر (۱۳۹۴)، در پژوهشی به بررسی نقش تعارض سازمانی در کاهش بهره‌وری منابع انسانی پرداخته‌اند. نتایج بیانگر تأثیر منفی و معنادار تعارض بر بهره‌وری نیروی انسانی است. ابوطاهر و گومز<sup>۱</sup> (۲۰۱۸)، در مطالعه‌ای به بررسی رابطه بین مدیریت تعارض و عملکرد سازمانی در بنگلادش پرداختند. نتایج این مطالعه نشان داده است که مدیریت تعارض سازمانی به بهبود عملکرد کارکنان و در نهایت بهبود بهره‌وری و عملکرد سازمانی کمک شایانی می‌کند. آدیبه، آدنچی، اسینبانجو و الودایو<sup>۲</sup> (۲۰۱۵)، در پژوهشی اقدام به بررسی اثرات

1. Abu Taher & Gomes

2. Adeyeye, Adeniji, Osinbanjo, Oludayo

اخلاق محل کار بر بهره‌وری سازمانی در نیجریه کردند. نتایج نشان داد که رابطه معنی‌دار بین معیارهای اخلاقی و بهره‌وری سازمانی در نیجریه وجود دارد. آگبولا و اپتیمهین، آکینیله و آشیپائولوی<sup>۱</sup> (۲۰۱۵)، در پژوهشی به بررسی رابطه بین اخلاق سازمانی و سطح بهره‌وری کارکنان در دانشگاه‌های خصوصی نیجریه پرداختند. نتایج نشان داد که رابطه معناداری بین اخلاق سازمانی و بهره‌وری کارکنان وجود دارد. **مبانی نظری:** بهره‌وری<sup>۲</sup> در اصطلاح مدیریتی، یک دیدگاه فکری است که در آن، انسان، با تلاشی مستمر، برای افزایش رشد اقتصادی و بهبود سطح زندگی فردی و اجتماعی، روش‌های جدیدی را به کار می‌گیرد تا بتواند از منابعی مثل: نیروی کار، سرمایه، زمین، انرژی و مانند آن بیشترین استفاده و سود را ببرد (رابینز<sup>۳</sup>، ۱۳۹۱، ص ۱۴). بهره‌وری یکی از شاخص‌های اندازه‌گیری عملکرد در سازمان‌ها است؛ بنابراین همانند تمام شاخص‌ها ضروری است تا در سازمان‌ها به درستی شناخته شده و قضاوت در مورد آن همراه با تجزیه و تحلیل مناسبی صورت گیرد (کارگر و فرج‌پور، ۱۳۸۸، ص ۷۴). شروع استفاده از کلمه بهره‌وری در فرهنگ اقتصادی مربوط به دو قرن قبل است. در بسیاری از نقاط جهان، به‌ویژه در کشورهای صنعتی بهره‌وری به‌عنوان یک طرز فکر و فرهنگ تلقی می‌شود، به تعبیری تفکر، پیشبرد و بهبود آنچه وجود دارد. بهره‌وری مفهومی است که برای نشان دادن نسبت خروجی به ورودی یک فرد، واحد و سازمان بکار گرفته می‌شود. برای تعریف بهره‌وری، ابتدا باید با دو مفهوم کارایی و اثربخشی آشنا شویم. کارایی عبارت است از نسبت ستاده به داده که برابر با مصرف بهینه منابع است. اثربخشی نیز به معنای تحقق اهداف سازمان است. با ادغام این دو مفهوم چهار حالت به دست می‌آید که حالت چهارم همان بهره‌وری است. بهره‌وری عبارت است از به دست آوردن بیشینه سود ممکن با بهره‌گیری و استفاده بهینه از نیروی کار، توان، استعداد و مهارت نیروی انسانی، زمین، ماشین، پول، تجهیزات، زمان، مکان و مانند آن به‌منظور ارتقای رفاه جامعه (طاهری، ۱۳۹۱، ص ۴۷).

امروزه بهره‌وری، ارزشمندترین جایگاه را نزد مدیران دارد و همه در جستجوی اثربخشی فزون‌تر و تلاش‌های مدیران نیز در همین راستا شکل می‌گیرد، تا ثبات سازمان را در دنیای پر رقابت امروز تضمین کنند. بهره‌وری یک نوع فرهنگ و یا یک نوع نگرش به کار و زندگی است که هدف آن هوشمندانه‌تر

1. Agboola, Epetimehin, Akinyele, Ashipaoloye

2. Productivity

3. Robbins

کردن فعالیت‌ها برای دستیابی به زندگی بهتر و فعال‌تر است و توجه به آن به‌عنوان یکی از راهبردهای بهبود و پیشرفت سازمان‌ها در دنیای کنونی و انجام پژوهش برای شناسایی عوامل افزایش‌دهنده آن در سازمان‌ها ضروری است (پایدارفرد، عباس‌زاده، فنی و حمدی، ۱۳۹۴، ص ۸۹).

**اخلاق حرفه‌ای:** اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها، فقط به مجموعه‌ای از اعتقادات ذهنی و باورها و زندگی سازمانی محدود نیست؛ رفتارهای اخلاقی در واقع، شیوه معینی از زیستن است. به همین خاطر اخلاق در سازمان‌ها، به باورها و ارزش‌های موجود در منشور اخلاقی سازمانی محدود نمی‌شود. منظور از اخلاق حرفه‌ای مجموعه قواعدی است که باید افراد داوطلبانه و براساس 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 (استارات<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴، ص ۱۹۵). اخلاق حرفه‌ای، تکالیف اخلاقی یک حرفه و شغل را در نظر دارد و دستورالعمل‌هایی در این زمینه صادر می‌کند (مقتدایی، ۱۳۹۶، ص ۱۴۶). به‌منظور درک مفهوم اخلاق کاری، به تقسیم‌بندی نیروهای کاری اشاره می‌شود. برخی از افراد، تمایل فراوان به تلاش و فعالیت دارند، سکون و آرامش را پسندیده نمی‌دانند و فضایل اخلاقی آنان در کارهایشان شکوفا می‌شود. در مقابل، گروهی هم تمایلی به کار و مجاهدت ندارند و تنها با نیروهای جبری و فشارهای بیرونی باید آنان را به کار وادار کرد. بنابراین اخلاق کاری، متعهد شدن توان ذهنی، روانی و جسمانی فرد یا گروه به اندیشه جمعی برای دریافت استعداد درونی گروه و فرد به‌منظور توسعه است. اخلاق کاری، هنجاری فرهنگی است که به انجام کار مناسب و خوب در جامعه، ارزش معنوی مثبت می‌دهد و بر این باور است که کار یک ارزش ذاتی دارد (رحیم‌نیا، قره‌باغی، بهپور و ملایی، ۱۳۸۹، ص ۲). فقدان یا نقصان دغدغه اخلاقی در حرفه، نداشتن احساس نیاز به پژوهش‌های اخلاقی در صنعت، کم کاری پژوهش‌گران و غفلت، عوامل عقب‌ماندگی در اخلاق حرفه‌ای است. مقایسه وضعیت کنونی کشور ما با جهان صنعتی نشان از توسعه و بالندگی گسترده اخلاق حرفه‌ای در جوامع صنعتی دارد. توسعه شاخه‌های متنوع در اخلاق حرفه‌ای در مقطع دکتری در دانشگاه‌ها و جایگاه مدیریت اخلاق در رهبری و مدیریت سازمان‌ها حاصل این بالندگی است (سلیمی و کاکایی، ۱۳۹۷، ص ۵۴۹).

**تعارض شغلی:** روحیه و اثربخشی فردی کارکنان، گروه‌های کاری و کل سازمان به این بستگی دارد که

چگونه آن‌ها تعارض بین فردی در محل کار را مدیریت کنند. شواهد نشان می‌دهد که تعارض و مدیریت تعارض در محل کار تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر اثربخشی فرد، گروه و سازمان دارند. تعارض در رابطه بین فردی زمانی ایجاد می‌شود که دو نهاد اجتماعی که احساسات ناسازگار در رابطه با برخی از مسائل یا تمامی مسائل دارند با یکدیگر تعامل داشته باشند. برخی محققان تعارض را وضعیتی تعریف کرده‌اند که در آن اعضای یک گروه در روابط متقابل با یکدیگر قدری احساس عصبانیت، ناامیدی و احساسات منفی نشان می‌دهند (حلمی، لبیب و ابوخاف<sup>۱</sup>، ۲۰۱۴، ص ۱۰۹۲). تعارض در نتیجه تفاوت در ادراک اعتقادات در میان افراد ایجاد می‌شود. معمولاً تعارض هنگامی رخ می‌دهد که اهداف ناسازگار، اختلاف در افکار و احساسات و در نتیجه اختلاف نظر در میان افراد وجود دارد (پریئو ریمون، کوبو بنیتا، ارتیز مارکوس و اوروبرو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۵، ص ۱۵۶). یکی از محققان تعارض را بخش طبیعی از تعاملات انسانی می‌داند که در سازمان‌ها امری اجتناب‌ناپذیر است، به طوری که تمام سازمان‌ها و مدیرانشان به نوعی با مسئله تعارض مواجه هستند (دوربین<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴). در واقع تعارض در افراد و گروه‌ها یک امر طبیعی و نتیجه محیط رقابتی است و زمانی اتفاق می‌افتد که نیازها، خواسته‌ها، اهداف، عقاید یا ارزش‌های دو یا چند نفر با هم متفاوت باشد و اغلب با احساساتی نظیر خشم، درماندگی، دلسردی، تشویش، اضطراب و ترس همراه است (پودساکف، ویتینگ، پودساکف و بلوم<sup>۴</sup>، ۲۰۰۹، ص ۱۲۴).

اگر چه ارتباط، شیوه تعامل میان کارکنان است اما ممکن است باعث تعارض شود. با این حال ارتباط ممکن است به عنوان یک راه حل مؤثر برای حل و فصل تعارض استفاده شود. کارکنان باید فعالیت‌های ارتباطی قوی در داخل و خارج سازمان به منظور جلوگیری از هرگونه تعارض داشته باشند (چاتاجی و کالاکلی<sup>۵</sup>، ۲۰۱۵، ص ۳۲۱). در زمینه تعارض، چاتاجی و کالاکلی (۲۰۱۵) در پژوهشی به بررسی تأثیر سیستم ارتباطی در تعارض بین فردی پرداختند، که بر اساس نتایج پژوهش آن‌ها بین سیستم ارتباطات سازمانی و تعارض‌های بین فردی تفاوت معنی‌داری وجود دارد و بیشتر شرکت‌کنندگان، ارتباطات را به شیوه‌ای غیررسمی ارزیابی کرده و معتقدند که کانال‌های ارتباطی باز نیستند. پریئو ریمون

1. Helmy, Labib and AbouKahf

2. Prieto-Remón, Cobo-Benita, Ortiz-Marcos and Uruburu

3. Dubrin

4. Podsakoff, Whiting, Podsakoff & Blume

5. Chatterjee and Kulakli

و همکاران (۲۰۱۵)، نیز در پژوهشی راه‌حل‌های کاهش تعارض در اجرای پروژه‌ها را بررسی کردند. به گفته آن‌ها حل تعارض یک مسئله کلیدی برای مدیریت در هنگام برخورد با ذینفعان مختلف است. 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 می‌شود و استفاده غیر مؤثر از آن موجب کاهش عملکرد و ایجاد کشمکش و تشنج 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 به عنوان یکی از مهم‌ترین مهارت‌های مدیریت به‌شمار 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 می‌کنند و در نهایت به مدیریت کمک می‌کنند تا به اهداف سازمانی خویش نائل شود (بای، ۱۳۹۳، ص ۴۱). هنگامی تعارض کارکردی است که موجب بهبود کیفیت تصمیم‌گیری‌ها شود، خلاقیت و نوآوری را در افراد و گروه‌ها برانگیزاند، علاقه و حس کنجکاوی را در اعضای گروه‌های کاری تشویق کند و وسیله‌ای برای طرح مسائل و کاهش تنش‌ها و محیطی برای خود ارزیابی و تحول باشد. تعارض، پادزهر گروه‌اندیشی است. در مدل تعارض کارکردی سه نتیجه مطلوب مورد انتظار است:

۱. توافق: توافقی‌های عادلانه و منصفانه بهترین نوع توافق هستند. توافقی که یک طرف احساس کند شکست خورده یا مورد سوء استفاده قرار گرفته است زمینه‌ساز تعارض‌های بعدی می‌شود؛

۲. روابط مستحکم‌تر: توافقی‌های خوب و منصفانه، پل حسن نیت و اعتماد را میان طرفین ایجاد می‌کند و موجب تحکیم روابط میان آنان می‌شود. گذشته از این احتمال بیشتری هست که طرفین تعارض در صورت اعتماد به یکدیگر به توافقی‌های خود پایبند بمانند و روابط حاکی از حسن نیت خود را گسترده‌تر سازند؛

۳. یادگیری: تعارض کارکردی موجب افزایش هرچه بیشتر خودآگاهی طرفین شده، حل خلاق مسئله را ممکن می‌سازد. مدیریت موفق تعارض از طریق تمرین فراگرفته می‌شود. آگاهی از مفاهیم و فنون مدیریت تعارض، نخستین گام ضروری است (جلیلیان و سیدجوادی، ۱۳۹۷، ص ۵۴).

**چارچوب نظری:** تعارض فرایندی است که در آن یک طرف به‌طور عمدی سعی می‌کند کوشش طرف

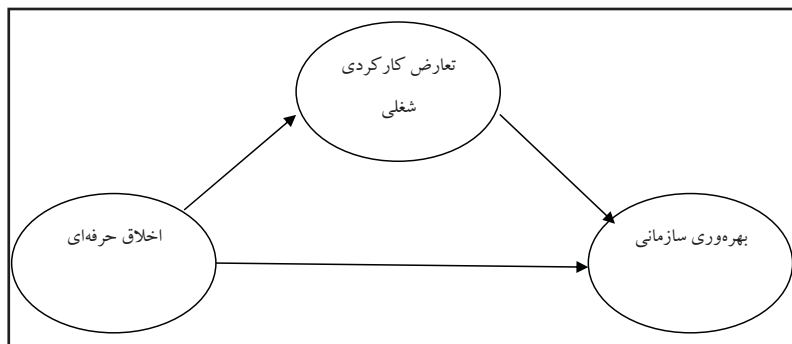
مقابل، گروه یا فرد دیگری را در نیل به اهداف مورد نظر سد کند یا باعث محرومیت وی شود (دیوچ، ۲۰۰۶، ص ۴۵). از جمله مهارت‌هایی که می‌تواند به کارکنان در کاهش این تعارض کمک کند، رعایت جوانب اخلاق حرفه‌ای کارکنان است. رعایت اخلاق حرفه‌ای به نوبه خود می‌تواند روی تعارض شغلی اثرگذار باشد، زیرا یکی از پیامدهای اخلاق حرفه‌ای، کاهش تعارض غیر کارکردی شغلی و حرکت کردن به ورای کمینه عملکرد مورد انتظار است و برای رسیدن به این امر، تعارض شغلی باید مدیریت و کنترل شود (اکبری، قاسمی شمس و پورمحمدعلی، ۱۳۹۶، ص ۱۱۱). امروزه بسیاری از رفتارها و اقدامات مدیران و کارکنان، متأثر از ارزش‌های اخلاقی است. بی‌توجهی به اخلاق حرفه‌ای و کار در مدیریت سازمان‌ها، در جوامعی مانند ایران که از یک سو دارای ارزش‌های اخلاقی غنی و از سوی دیگر با کشورهای پیشرفته فاصله قابل توجهی دارد، می‌تواند معضلاتی بزرگ برای سازمان‌ها به وجود آورد. بی‌توجهی سازمان‌ها به رعایت اصول اخلاقی در برخورد با ذینفعان می‌تواند مشکلاتی را ایجاد کند و مشروعیت سازمان و اقدامات آن را زیر سؤال برده و در نتیجه سود، موفقیت، بهره‌وری و اثر بخشی را تحت تأثیر قرار دهد. اخلاق حرفه‌ای ضعیف بر نگرش افراد نسبت به شغل، سازمان و مدیران مؤثر بوده و می‌تواند بر عملکرد فردی، گروهی و شغلی اثر بگذارد (جعفری، ۱۳۹۶، ص ۳۴).

تعارض در هر جایی از سازمان که اصلی‌ترین دارایی سازمان یعنی نیروی انسانی حضور داشته و نوعی برخورد و پیوستگی بین وظایف مختلف وجود داشته باشد، اتفاق می‌افتد. مدیریت نکردن تعارض می‌تواند باعث آسیب‌های روانی، کاهش رضایت شغلی کارکنان، ایجاد استرس، افزایش ترک اختیاری کار، بروز مسائل اخلاقی و در نهایت کاهش کارایی و بهره‌وری شود (عامریون، شهابی‌نژاد، شمسی و حیدری، ۱۳۹۵، ص ۳۷).

با توجه به چارچوب نظری و مطالعات انجام‌شده داخلی و خارجی، مدل مفهومی پژوهش به شکل

زیر است:





شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش (محقق ساخته)

با توجه به مدل مفهومی، چهار فرضیه این پژوهش به صورت زیر مطرح شد:

فرضیه اول: اخلاق حرفه‌ای بر تعارض کارکردی شغلی تأثیر معنی‌داری دارد.

فرضیه دوم: اخلاق حرفه‌ای بر بهره‌وری سازمانی تأثیر معنی‌داری دارد.

فرضیه سوم: تعارض کارکردی شغلی بر بهره‌وری سازمانی تأثیر معنی‌داری دارد.

فرضیه چهارم: اخلاق حرفه‌ای بر بهره‌وری سازمانی با نقش واسطه‌ای تعارض شغلی تأثیر معنی‌داری دارد.

## روش‌شناسی

پژوهش حاضر با توجه به هدف آن جزء پژوهش‌های علی و کاربردی است. این پژوهش از نوع تحلیل ماتریس همبستگی یا کوواریانس است که در آن از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. جامعه آماری در پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان فرماندهی انتظامی استان خوزستان است. روش نمونه‌گیری پژوهش حاضر به روش تصادفی طبقه‌ای و با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه برابر با ۳۲۸ نفر است. داده‌های لازم برای پژوهش حاضر با استفاده از ۳ پرسشنامه زیر جمع‌آوری شد:

پرسشنامه بهره‌وری سازمانی: برای اندازه‌گیری متغیر بهره‌وری سازمانی، از پرسشنامه محقق ساخته که دارای ۱۲ گویه است، استفاده شد.

پرسشنامه تعارض شغلی: پرسشنامه استاندارد تعارض شغلی توسط صفری (۱۳۹۳) طراحی شده است. این پرسشنامه دارای دو بعد تعارض کارکردی و غیر کارکردی است. در این مطالعه، از بعد تعارض کارکردی

استفاده شده و دارای ۱۳ گویه است.

پرسشنامه اخلاق حرفه‌ای: پرسشنامه استاندارد اخلاق حرفه‌ای توسط کادوزیر<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) طراحی شده است و این پرسشنامه دارای ۷ گویه است.

برای تعیین روایی و اعتبار پرسشنامه‌ها از روایی محتوایی و ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب پایایی برای پرسشنامه تعارض شغلی برابر با ۰/۸۶، پرسشنامه اخلاق حرفه‌ای برابر با ۰/۸۸ و برای پرسشنامه بهره‌وری سازمانی برابر با ۰/۸۷ محاسبه شد. در این پژوهش از معادلات ساختاری جهت تحلیل داده‌ها استفاده شد.

### یافته‌ها

یافته‌های توصیفی: با توجه به جدول ۱ و بر اساس یافته‌های توصیفی از پرسش‌های جمعیت‌شناختی، تعداد ۱۴۳ نفر (۴۳/۶ درصد) از پاسخگویان، در گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال هستند. دارندگان مدرک تحصیلی کارشناسی با ۱۷۶ نفر (۵۳/۷ درصد)، بیشترین تعداد پاسخ‌دهندگان بودند. همچنین، افراد متأهل ۲۷۶ نفر (۸۴/۱ درصد) پاسخ‌دهندگان بودند.

جدول ۱. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب گروه سنی، تحصیلات و تأهل

طبقه	طیف بندی	فراوانی	درصد فراوانی
گروه سنی	کمتر از ۳۰ سال	۲۰	۶/۱
	۳۰ تا ۴۰ سال	۱۴۳	۴۳/۶
	بین ۴۱ تا ۵۰ سال	۱۲۷	۳۸/۷
	۵۰ سال به بالا	۳۸	۱۱/۶
وضعیت تحصیلی	کاردانی و کمتر از آن	۶۹	۲۱/۰
	کارشناسی	۱۷۶	۵۳/۷
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۸۳	۲۵/۳
وضعیت تأهل	مجرد	۵۲	۱۵/۹
	متأهل	۲۷۶	۸۴/۱
کل نمونه آماری		۳۲۸	۱۰۰

یافته‌های استنباطی: برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از مدل معادلات ساختاری استفاده شد. همان‌گونه که در جدول ۲ ملاحظه می‌شود، همه شاخص‌های میزان انطباق یا نیکویی برازش در سطح قابل قبولی قرار دارند.

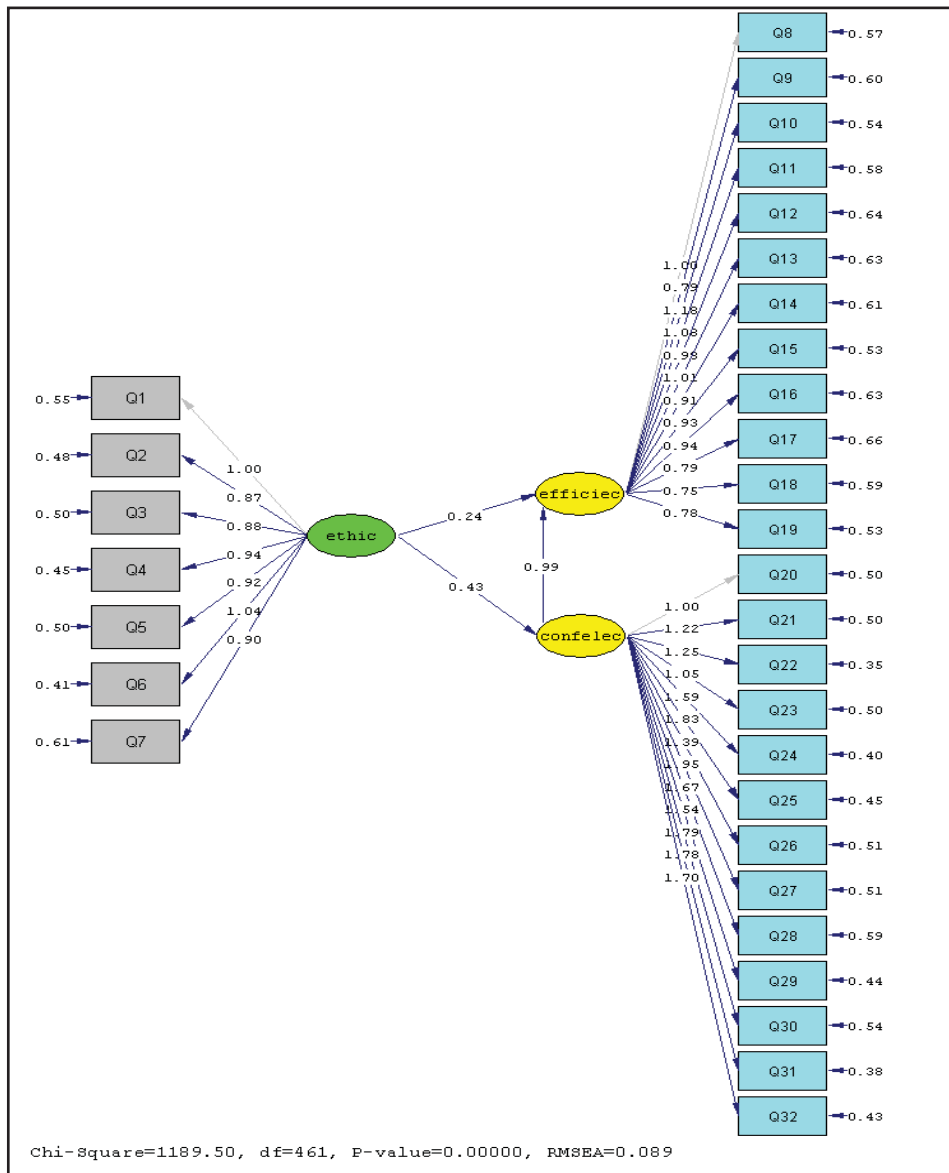
مقدار RMSEA برابر با ۰/۰۸۹ و RMR برابر ۰/۰۶۲ است، این مقادیر بزرگتر از ۰/۰۵ است که نشان‌دهنده مناسب بودن میانگین مجذور خطاها و باقیمانده‌های مدل است و مدل اولیه قابل قبول است. همچنین میزان شاخص CFI، GFI و NFI نیز از ۰/۹ بیشتر است که نشان می‌دهند مدل اندازه‌گیری این متغیر پژوهش، مدل مناسبی است.

جدول ۲. شاخص‌های برازندگی مدل پژوهش

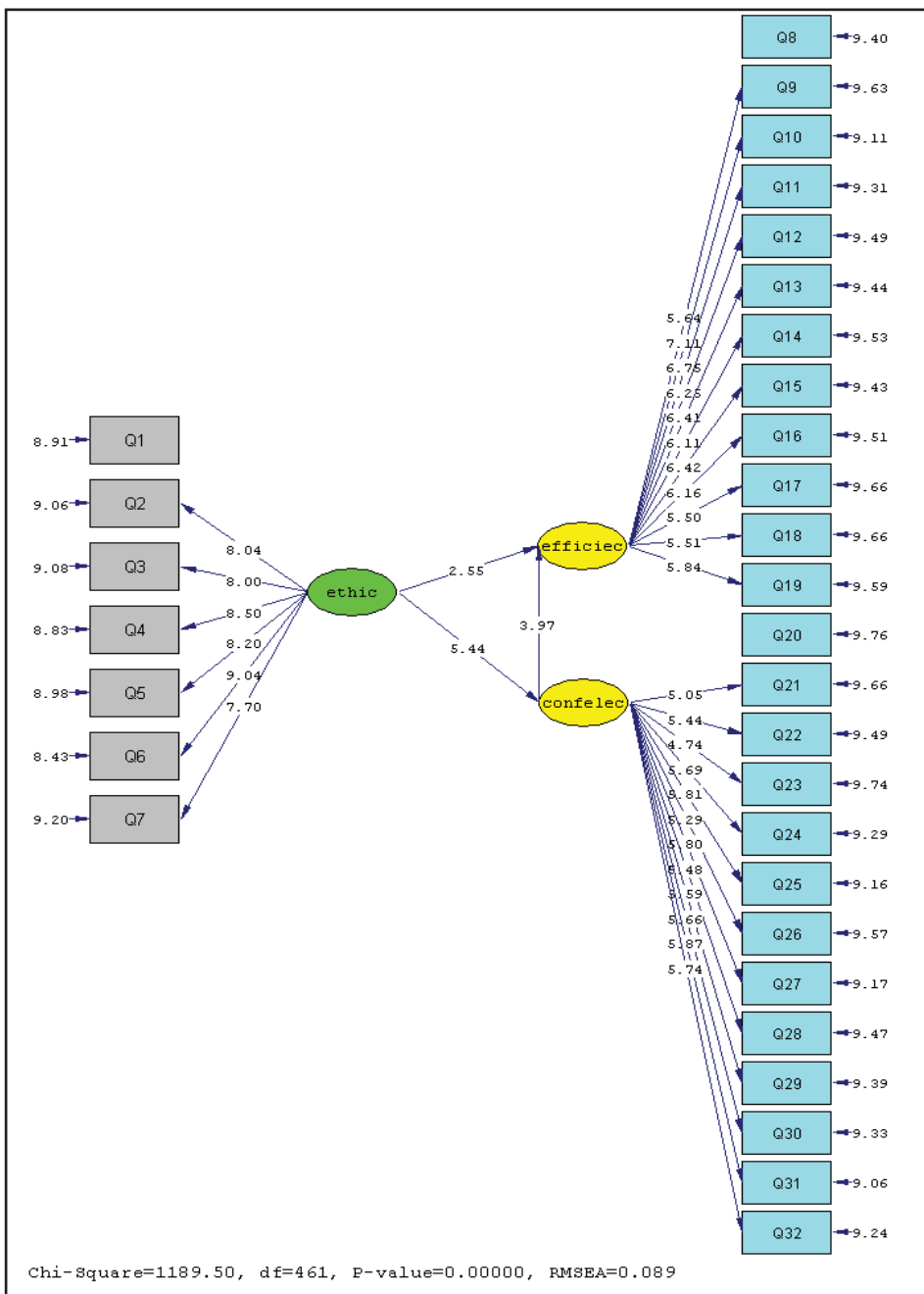
شاخص برازش	توضیحات	مقادیر استاندارد	مقادیر برآورد شده
RMSEA	ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب	$\leq 0/05$	۰/۰۸۹
RMR	ریشه میانگین مجذور باقیمانده‌ها	$\leq 0/05$	۰/۰۶۲
GFI	شاخص برازندگی تعدیل یافته	$\leq 0/90$	۰/۹۳
NFI	شاخص برازش نرم	$\leq 0/90$	۰/۹۰
CFI	شاخص برازش مقایسه‌ای	$\leq 0/90$	۰/۹۴

نمودار ۲ و ۳، نشان‌دهنده مدل‌های کلی خروجی نرم‌افزار لیزرل است که هم‌زمان هم در برگیرنده مدل ساختاری و هم مدل اندازه‌گیری است که در ادامه تشریح شده‌اند.

جدول ۳، با توجه به مدل برازش یافته پژوهش، میزان ضرایب استاندارد را به صورت تأثیر مستقیم و غیر مستقیم نشان می‌دهد. همان‌طور که مشاهده می‌شود، اثرات مستقیم متغیرهای اخلاق حرفه‌ای بر بهره‌وری برابر ۰/۲۴، تعارض شغلی بر بهره‌وری برابر ۰/۹۹ و اخلاق حرفه‌ای بر تعارض شغلی برابر ۰/۴۳ به دست آمده است. همچنین، اخلاق حرفه‌ای به‌طور غیر مستقیم و با میانجیگری تعارض کاری شغلی با ضریب  $0/43 \times 0/99 = 0/43$  بر بهره‌وری سازمانی تأثیر می‌گذارد.



نمودار ۲. مدل پایه تأثیر اخلاق حرفه‌ای بر بهره‌وری سازمانی با نقش واسطه‌ای تعارض شغلی با ضرایب مسیر هر یک از سه متغیر



نمودار ۳. مدل پایه تأثیر اخلاق حرفه‌ای بر بهره‌وری سازمانی با نقش واسطه‌ای تعارض شغلی با مقادیر تی هر یک از سه متغیر

مدل نهایی پژوهش در حالت معناداری نیز نشان داد که آماره تی تمامی مسیرها (اخلاق حرفه‌ای به تعارض شغلی ۵/۴۴، اخلاق حرفه‌ای به بهره‌وری ۲/۵۵ و تعارض شغلی به بهره‌وری ۳/۹۷) خارج از محدوده  $\pm 1/96$  است و بدین ترتیب تمامی مسیرها و نتایج حاصل از آنها قابل اتکا است.

جدول ۳. ضرایب تأثیر مستقیم و غیر مستقیم متغیرهای پژوهش

مقدار تی	اثر کلی	اثر غیر مستقیم	اثر مستقیم	مسیر
۲/۵۵	۰/۶۷	۰/۴۳	۰/۲۴	بهره‌وری سازمانی اخلاق حرفه‌ای
۳/۹۷	۰/۹۹	-	۰/۹۹	بهره‌وری سازمانی تعارض شغلی
۵/۴۴	۰/۴۳	-	۰/۴۳	تعارض شغلی اخلاق حرفه‌ای

با توجه به جدول ۳، نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر است:

فرضیه اول: اخلاق حرفه‌ای بر تعارض کارکردی شغلی تأثیر معنی‌داری دارد.

ضریب مسیر اخلاق حرفه‌ای به تعارض شغلی برابر  $0/43$  و آماره تی محاسباتی  $5/44$  (بالاتر از  $1/96$ ) است؛ بنابراین اخلاق حرفه‌ای تأثیر مثبت و معناداری بر تعارض شغلی داشته و فرضیه اول تایید شد.

فرضیه دوم: اخلاق حرفه‌ای بر بهره‌وری سازمانی تأثیر معنی‌داری دارد.

ضریب مسیر اخلاق حرفه‌ای به بهره‌وری برابر  $0/24$  و آماره تی محاسباتی  $2/55$  (بالاتر از  $1/96$ ) است؛ بنابراین اخلاق حرفه‌ای تأثیر مثبت و معناداری بر بهره‌وری سازمانی داشته و فرضیه دوم تایید شد.

فرضیه سوم: تعارض کارکردی شغلی بر بهره‌وری سازمانی تأثیر معنی‌داری دارد.

ضریب مسیر تعارض شغلی به بهره‌وری سازمانی برابر  $0/99$  و آماره تی محاسباتی  $3/97$  (بالاتر از  $1/96$ ) است؛ بنابراین تعارض شغلی تأثیر مثبت و معناداری بر بهره‌وری سازمانی داشته و فرضیه سوم تایید شد.

فرضیه چهارم: اخلاق حرفه‌ای بر بهره‌وری سازمانی با نقش واسطه‌ای تعارض شغلی تأثیر معنی‌داری دارد. همان طور که ملاحظه می‌شود، اخلاق حرفه‌ای علاوه بر تأثیر مستقیم بر بهره‌وری سازمانی، به صورت غیر مستقیم و با میانجیگری تعارض شغلی نیز بر بهره‌وری سازمانی به میزان  $0/43$  تأثیر گذار است؛ بنابراین فرضیه چهارم نیز تایید شد.

## بحث و نتیجه‌گیری

نتایج فرضیه اول و دوم نشان داد که اخلاق حرفه‌ای تأثیر مثبتی بر تعارض کارکردی شغلی و بهره‌وری سازمانی دارد. این نتیجه نشان می‌دهد که بروز اخلاق حرفه‌ای مانند انجام وظایف کاری با احتیاط و مراقبت کامل، ارائه رفتار صادقانه در محیط کار، تصمیم‌گیری بدون تعصب و جزم‌اندیشی، پرهیز از دخالت دادن بحث‌های قومیتی و ارزشی در برخوردهای کاری، کمک و یاری رساندن به دیگران، قدرشناس محبت‌های دیگران بودن، رعایت هنجارها و اصول اجتماعی در انجام فعالیت‌ها و مانند آن، موجب بهبود رضایت ارباب رجوع و مدیران، بهبود کیفیت تصمیم‌گیری‌ها، برانگیختن خلاقیت و نوآوری در افراد و گروه‌ها، تشویق علاقه و حس کنجکاوی در اعضای گروه‌های کاری و وسیله‌ای برای طرح مسائل و کاهش تنش‌ها و محیطی برای خودارزیابی و تحول می‌شود (تعارض کارکردی) و بهبود بهره‌وری کارکنان، موجب بهبود عملکرد و بهره‌وری سازمانی می‌شود. نتایج این دو فرضیه با مبانی نظری و پژوهش‌های اکبری و همکاران (۱۳۹۷)، جمال‌الدینی و پرار (۱۳۹۴)، امینی و همکاران (۱۳۹۴)، آدیه و همکاران (۲۰۱۵) و آگبولا و همکاران (۲۰۱۵) همخوانی دارد.

با توجه به نتایج فرضیه سوم؛ با افزایش تعارض کارکردی، بهره‌وری سازمانی افزایش یافته است و این نتیجه بیانگر این است که مدیران باید با بکارگیری جو تشریک مساعی، اصلاح ارتباطات و مشارکت، تعارض کارکردی را در بین کارکنان تشویق کنند. به عبارت دیگر وجود تعارض کارکردی و مشارکت باعث بهبود انسجام اجتماعی در سازمان و رضایت‌مندی و بهبود کیفیت زندگی کاری افراد و در نهایت بهره‌وری بیشتر می‌شود. نتایج این فرضیه با مبانی نظری و پژوهش‌های زارع‌زاده مهریزی و تیرگر (۱۳۹۴) و ابوطاهر و گومز (۲۰۱۸) همخوانی دارد.

با توجه به تایید فرضیه چهارم مبنی بر نقش واسطه‌ای تعارض کارکردی شغلی بر رابطه بین اخلاق حرفه‌ای و بهره‌وری سازمانی می‌توان بیان کرد که اگر فرد در سازمان به حقوق دیگران احترام می‌گذارد؛ به دیگران حق تصمیم‌گیری می‌دهد و تنها منافع خود را مرجح نمی‌داند، در سازمان هر چقدر فرد پاسخ‌گو باشد و مسئولیت تصمیم‌ها و پیامدهای آن را بپذیرد، به درستکاری و خوش‌نامی در کارش اهمیت دهد و مسئولیتی را که به عهده می‌گیرد، با تمام توان و خلوص نیت انجام دهد، هرچه فرد طرفدار حق باشد و بین افراد از لحاظ فرهنگی، طبقه اجتماعی و اقتصادی و مانند آن تبعیض قائل نشود، اگر فرد برای

ارزش‌های اجتماعی احترام قائل است؛ در فعالیتهای اجتماعی مشارکت می‌کند؛ به قوانین اجتماعی احترام می‌گذارد و در برخورد با فرهنگ‌های دیگر متعصبانه عمل نمی‌کند، بهره‌وری سازمانی نیز افزایش پیدا می‌کند. بنابراین، امروزه داشتن اخلاق حرفه‌ای، به‌عنوان یک مزیت رقابتی در سازمان مطرح است و حاکمیت اخلاق حرفه‌ای در سازمان، به میزان بسیار چشم‌گیری سازمان را در بالا بردن بهره‌وری یاری می‌کند. نتایج این فرضیه با مبانی نظری و پژوهش‌های اکبری و همکاران (۱۳۹۷)، جمال‌الدینی و پیر (۱۳۹۴)، امینی و همکاران (۱۳۹۴)، زارع‌زاده مهریزی و تیرگر (۱۳۹۴)، ابوطاهر و گومز (۲۰۱۸)، آدیبه و همکاران (۲۰۱۵) و آگبولا و همکاران (۲۰۱۵) همخوانی دارد.

به‌طور کلی می‌توان گفت؛ اخلاق حرفه‌ای یکی از سرمایه‌های اجتماعی است و مشکل مدیران پیدا کردن توازن درست و متصفانه بین سرمایه‌های اقتصادی و اجتماعی است. رعایت اخلاق حرفه‌ای در عمل و نهادینه ساختن آن در سازمان آثار مادی و معنوی بسیاری برای کمال و تعالی به ارمغان می‌آورد. در عصر حاضر، توجه به اخلاق حرفه‌ای مدیران برای رسیدن به اهداف سازمانی امری ضروری و اجتناب‌ناپذیر است. از طرف دیگر، کارکنان سازمان نیز یکی از منابع بسیار مهم سازمان به‌شمار می‌آیند که توجه به آن‌ها نیز برای رسیدن به اهداف، امری ضروری و غیرقابل انکار است به‌طوری‌که می‌توان اشاره کرد، بقاء و حیات سازمان‌ها و افزایش بهره‌وری آن‌ها به کیفیت این دو عامل مهم بستگی دارد.

### پیشنهادها

با توجه به نتایج پیشنهاد می‌شود که در فرماندهی انتظامی استان خوزستان: از طریق آموزش مداوم کارکنان در زمینه اخلاق حرفه‌ای سازمانی، ارزش کار و مسئولیت، اهمیت اطلاعات در دسترس آنان و تبدیل راهبردهای سازمان به اهداف کارکنان، می‌توان بهره‌وری را ارتقاء داد؛ نسبت به تدوین منشور اخلاقی، تهیه و تدوین کد اخلاقی و رفتار حرفه‌ای و کد ممیزی اخلاق و رفتار حرفه‌ای اقدامات لازم به عمل آید و برای بازنگری و تکمیل آن از هیچ کوششی دریغ نکنند. سیاست‌ها و اقدامات مدیریت منابع انسانی خود را به‌نحوی تنظیم کنند که تعارض غیر کارکردی در محیط کار را کاهش و تعارضات کارکردی را افزایش داده و در نتیجه بهره‌وری را افزایش دهند و راهکار این کار نیز آن است که اقدامات منابع انسانی خود را در راستای ایجاد معیارهای اخلاق حرفه‌ای سازمانی قرار دهند.



مدیران و مسئولان با توجه به عوامل زمینه‌ساز تعارض در سازمان و با بکارگیری فنون صحیح ارزیابی عملکرد، رفع تبعیض، دادن فرصت برای ابراز عقیده، توجه به اهداف سازمان، توجه به فناوری و وسایل کمک آموزشی و بالا بردن فرهنگ مشارکت، توجه به نظرات افراد بدون توجه به موقعیت آن‌ها در سازمان و مانند آن، ضمن پیشگیری از بروز تعارض غیر کارکردی، باعث افزایش تعارض کارکردی در سازمان‌ها، شرکت‌ها، نهادهای اجتماعی و مانند آن شوند و شرایط را برای بالا بردن بهره‌وری کارکنان و سازمان مربوطه فراهم آورند.

### سپاسگزاری

شکر شایان نثار ایزد منان که توفیق را رفیق راهمان ساخت تا این مقاله علمی را به پایان برسانیم. از کلیه کارکنان فرماندهی انتظامی استان خوزستان که همواره نگارندگان را مورد لطف و محبت خود قرار داده‌اند، کمال تشکر را داریم.

### فهرست منابع

- اکبری، محسن؛ قاسمی شمس، معصومه و چایجانی سوده‌پور، محمدعلی. (۱۳۹۶). رابطه اخلاق حرفه‌ای و تعارضات شغلی با میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی. اخلاق در علوم و فناوری، ۱۲(۴)، صص ۱۰۸-۱۱۹. قابل بازیابی از: <http://ethicsjournal.ir/article-1-885-fa.html>
- امینی، مسعود؛ ماحوزی، حمیده و رضا فراشبندی. (۱۳۹۴). بررسی رابطه اخلاق حرفه‌ای با بهره‌وری سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان بوشهر، اولین کنفرانس بین‌المللی روانشناسی و علوم تربیتی. شیراز، موسسه عالی علوم و فناوری حکیم عرفی شیراز. قابل بازیابی از: [https://www.civilica.com/Paper-ICPE01-ICPE01\\_301](https://www.civilica.com/Paper-ICPE01-ICPE01_301)
- باقرزاده، مجید و محمدرضا اعتباری. (۱۳۸۷). بررسی ارتباط بین بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری با بهره‌گیری از تکنیک MCP/PMT (مطالعه موردی). مدیریت بهره‌وری، ۲(۴)، صص ۶۵-۸۳. قابل بازیابی از: [http://jpm.iaut.ac.ir/article\\_518003.html](http://jpm.iaut.ac.ir/article_518003.html)
- 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.
- پایدارفرد، داود؛ عباس‌زاده، یداله؛ فنی، محسن و کریم‌حمدی. (۱۳۹۴). تبیین رابطه بین کیفیت زندگی کاری کارکنان با بهره‌وری نیروی انسانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحدهای سلماس، خوی و ارومیه. نشریه مدیریت بهره‌وری، ۸(۳۲)، صص ۸۹-۱۰۷. قابل بازیابی از: [http://jpm.iaut.ac.ir/article\\_519521.html](http://jpm.iaut.ac.ir/article_519521.html)
- جعفری، علی. (۱۳۹۶). بررسی رابطه اخلاق حرفه‌ای با بهره‌وری و تعهد شغلی در بین پرسنل دادگستری. فصلنامه علمی تخصصی روانشناسی، علوم اجتماعی و علوم تربیتی، ۱(۳)، صص ۳۴-۵۰. قابل بازیابی از: <http://tajournals.com/index.php/homepsychology?layout=edit&id=186>
- جلیلیان، حسین و سیدرضا سید جوادین. (۱۳۹۷). تئوری‌های مدیریت، نگاه دانش.

جمال الدینی، ابراهیم و موسی پرار. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین اخلاق حرفه‌ای و بهره‌وری کارکنان مطالعه موردی: آموزش و پرورش شهرستان بندرعباس. کنفرانس ملی اقیانوس مدیریت، شیراز، مرکز توسعه آموزش‌های نوین ایران (متانا). قابل بازیابی از: [https://www.civilica.com/Paper-NCMO01-NCMO01\\_116](https://www.civilica.com/Paper-NCMO01-NCMO01_116)

رحیم نیا، فریبرز، قره باغی، نسترن، بهپور، الهام و زهرا ملایی. (۱۳۸۹). ارائه مدلی مفهومی به منظور بررسی رابطه اخلاق کاری و معنویت بر کارآفرینی و عملکرد سازمانی. اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، نوآوری، کارآفرینی، شیراز. قابل بازیابی از: [https://www.civilica.com/Paper-MIEAC01-MIEAC01\\_307](https://www.civilica.com/Paper-MIEAC01-MIEAC01_307)

زارع زاده مهریزی، محسن و هدایت تیرگر. (۱۳۹۴). نقش تعارض سازمانی در کاهش بهره‌وری منابع انسانی. اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، اقتصاد، حسابداری و علوم تربیتی. قابل بازیابی از: [https://www.civilica.com/Paper-MEAE01-MEAE01\\_1305](https://www.civilica.com/Paper-MEAE01-MEAE01_1305)

سلیمی، اکبر و محمد کاکایی. (۱۳۹۷). تأثیر اخلاق حرفه‌ای فرماندهان در پیشگیری از تخلف‌ها و جرائم کارکنان نیروی انتظامی. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۳(۴)، صص ۵۴۵-۵۶۴. قابل بازیابی از: [http://pmsqj.rjl.police.ir/content.php?pagename=show-article&request\\_id=286328&journal\\_id=14](http://pmsqj.rjl.police.ir/content.php?pagename=show-article&request_id=286328&journal_id=14)

شریعتی، سیده مومنه و مهدی رحیمی. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین تعارض کار و خانواده با عملکرد و بهره‌وری معلمان زن دبیرستانهای شهرستان کهگیلویه (دهدشت). اولین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در حوزه علوم تربیتی و روانشناسی و مطالعات اجتماعی ایران، قم، دبیرخانه دائمی کنفرانس. قابل بازیابی از: [https://www.civilica.com/Paper-ESCONF01-ESCONF01\\_570](https://www.civilica.com/Paper-ESCONF01-ESCONF01_570)

طاهری، شهنام. (۱۳۸۲). بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها، انتشارات امیرکبیر. عامریون، احمد؛ شهابی نژاد، مصطفی؛ شمسی، محمدامین و سمیه حیدری. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین مدیریت تعارض و رضایت شغلی در کارکنان بیمارستان‌های شهر کرمان. مجله ابن سینا، ۱۸(۵۴)، صص ۳۶-۴۳. قابل بازیابی از: <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=266881>

قلی زاده، حسن. (۱۳۸۹). مدیریت تعارض از دیدگاه مدرن، انتقادی و پست مدرن‌ها، اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و نوآوری. قابل بازیابی از: [https://www.civilica.com/Paper-MIEAC01-MIEAC01\\_761](https://www.civilica.com/Paper-MIEAC01-MIEAC01_761)

کارگر، غلامرضا و بتول فرج پور. (۱۳۸۸). چگونه بهره‌وری را در یک سازمان افزایش دهیم. نشریه توسعه انسانی پلیس، ۶(۲۳)، صص ۴۵-۷۸. قابل بازیابی از: <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=119376>

کیخا، زهرا. (۱۳۹۴). رابطه سلامت سازمانی با اخلاق حرفه‌ای کارکنان ستادی-اداری. نشریه پژوهش‌های جدید در مدیریت و حسابداری، ۱(۱)، صص ۶۷-۸۶. قابل بازیابی از: <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/1165040>

مقتدایی، لیلیا. (۱۳۹۶). مطالعه رابطه بین اخلاق حرفه‌ای و رفتار ضد شهروندی: مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه اصفهان. مجله جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۸(۱)، صص ۱۴۵-۱۵۸. قابل بازیابی از: [http://jas.ui.ac.ir/article\\_21257.html](http://jas.ui.ac.ir/article_21257.html)

موسوی، محمد و احمد عربشاهی کریزی. (۱۳۹۲). رابطه اخلاق با تعالی سازمانی. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۸(۲)، صص ۱-۱۱. قابل بازیابی از: [http://ethicsjournal.ir/browse.php?a\\_id=100&sid=1&slc\\_lang=fa](http://ethicsjournal.ir/browse.php?a_id=100&sid=1&slc_lang=fa)

نورانی، احمد. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین اخلاق حرفه‌ای مدیران با بهره‌وری کارکنان در دانشگاه علم و فرهنگ. پایان نامه کارشناسی ارشد موسسه آموزشی عالی غیر دولتی - غیرانتفاعی دانشگاه علم و فرهنگ تهرانف دانشکده ادبیات و علوم انسانی. بازرلو، علی. (۱۳۹۲). بررسی عوامل مؤثر بر اخلاق حرفه‌ای در مدیران صنعتی. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود، دانشکده ادبیات و علوم انسانی.

- Journal of Management and Business Research: Administration and Management. 18(4), pp 36-52  
Retrieved from: <https://www.researchgate.net/publication/326989578>
- Adeyeye, J. O, Adeniji, A. A., Osinbanjo, A. O., Oludayo, O. A. (2015). Effects of Workplace Ethics on Employees and Organizational Productivity in Nigeria. International Conference on African Development Issues (CU-ICADI). Retrieved from: [eprints.covenantuniversity.edu.ng/5317/1/Paper%2037.pdf](https://eprints.covenantuniversity.edu.ng/5317/1/Paper%2037.pdf)
- Agboola, Gbenga Mayowa., Epetimehin, Oluwagbenga Samuel., Akinyele, Samuel Taiwo., Ashipaloye, Francis Kayode. (2015). Organizational Ethics and Employee Level of Productivity in Nigerian Private Universities. European Journal of Business and Management. 7(28), pp 125-134. Retrieved from: [citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.734.9382](https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.734.9382)
- Cadozier, V. (2002). The moral profession: A study of moral development and professional ethics. 13(3), pp 113-119. Retrieved from: <https://www.researchgate.net/publication/50406021>
- Chatterjee, A and Kulakli, A. (2015). A study on the impact of communication system on interpersonal conflict, Procedia - Social and Behavioral Sciences. 210(2), pp 320-329. Retrieved from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815057195>
- Conaock, M. & Johns, L. (1998). Total quality management and its humanistic orientation towards organizational analysis. The TQM Magazine. 4(10), pp 26-31. Retrieved from: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09544789810222667>
- Deutsch M. (2006). Cooperation and competition. In: M. Deutsch, P. Coleman, E. Marcus. The handbook of conflict resolution: Theory and practice. San Francisco: Jossey-Bass. Retrieved from: <https://www.wiley.com/en-us/The+Handbook+of+Conflict+Resolution:+Theory+and+Practice%2C+3rd+Edition-p-9781118526866>.
- Dubrin AJ. (2004). Applying psychology individual and organizational effectiveness. New Jersey: Pearson Prentice Hall. Retrieved from: <https://trove.nla.gov.au/work/10170481>.
- Helmy, SH, Labib, A and AbouKahf, A. (2014). The Impact of Islamic values on interpersonal relationship conflict management in Egyptian business organizations an applied study. Procedia - Social and Behavioral Sciences. 143(1), pp 1090-1110. Retrieved from: 1. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814044899>
- Prieto-Remón, T.C. Cobo-Benita, J.R. Ortiz-Marcos, I and Uruburu, A. (2015). Conflict Resolution to Project Performance, Procedia - Social and Behavioral Sciences. 194(1), pp 155-164. Retrieved from: 2. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815036083>
- Podsakoff NP, Whiting SW, Podsakoff PM, Blume BD. (2009). Individual and organizational level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. Journal of Applied Psychology. 94(1), pp 122-141. Retrieved from: 3. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19186900>
- Prenzel, P.V and Frank Vanclay, F. (2014). How social impact assessment can contribute to conflict management, Environmental Impact Assessment Review. 45(1), pp 30-37. Retrieved from: <https://www.osti.gov/biblio/22246931>
- Starrat, R.J. (2004). Ethical leader ship. Sanfrancisco: josey bass.
4. Turan, M.B. Bahadir, Z and Certel, Z. (2015). The relationship with the personal qualities of ability about conflict resolution of physical education and sport teacher candidates, Procedia - Social and Behavioral Sciences. 174(1), pp 3390-3396. Retrieved from: 5. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281501068X>