تبیین تجارب حل تعارض ارزشی مدرسان دانشگاه علوم پزشکی کاشان،یک مطالعه کیفی

مریم اکبری لاکه[1] ، شهرام یزدانی[2]، اعظم مدیحی[3]، لیلا افشار[4]

[1]. گروه آموزش پزشکی، دانشکده مدیریت و آموزش علوم پزشکی ، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی تهران ، تهران، ایران.
کد ارکید :0000-0002-2400-4570
[2]. گروه آموزش پزشکی، دانشکده مدیریت و آموزش علوم پزشکی ، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی تهران ، تهران، ایران.
[3]. دانشجوی کارشناسی ارشد آموزش پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی تهران ، تهران، ایران .
[4]. گروه اخلاق پزشکی، دانشکده مدیریت و آموزش علوم پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی تهران ، تهران، ایران.

مجله راهبردهای توسعه در آموزش پزشکی، دوره ششم شماره اول بهار و تابستان ۹۸ صفحات ۳۳-۴۶.

چکیده

مقدمه و هدف: ارزش‌های افراد که جهت دهنده ترجیحات و رفتار ایشان می باشد، یکسان نیستند؛ و همین امر می‌تواند منجر به عدم توافق و زمینه‌ساز تعارض ارزشی شود.پژوهش حاضر با هدف تحلیل تجربه حل تعارضات ارزشی و نحوه رویارویی با تعارضات ارزشی درمدرسان دانشگاه علوم پزشکی کاشان بدلیل نقش کلیدی و الگو بودن آنان انجام گرفت.

روش ها: در این مطالعه کیفی، با روش نمونه گیری هدفمند وسپس گلوله برفی با ۱۱ نفر از مدرسان دانشگاه علوم پزشکی کاشان تا اشباع داده ها مصاحبه نیمه ساختارمند انجام وسپس متن مصاحبه ها به روش تحلیل محتوای گراهامن ۲۰۰٤ تحلیل گردید.

یافته‌ها: مشارکت کنندگان پژوهش شش نفر مرد و پنج نفر زن با مدرک فوق تخصص، تخصص، دکتری و کارشناسی ارشد با سابقه کاری سه و نیم سال الی ۲۹ سال بودند. مدل نهایی حاصل از تجربه حل تعارضات ارزشی در قالب ٥ تم و طبقه اصلی : ۱-مؤلفه های تجارب تعارضات ارزشی سازمانی ۲- مؤلفه های تجربه تعارضات ارزشی با فراگیران ۳- رتبه بندی ای از ارزش‌ها در مدرسان ٤-مؤلفه های نوع تعارضات ارزشی و ٥- سبکهای حل تعارض ارزشی بود.

نتیجه گیری: بر اساس نتایج مطالعه، مؤلفه ها وسبک‌های به کار برده شده درجهت حل تعارضات ارزشی که توسط مدرسان دانشگاه علوم پزشکی کاشان تجربه شده است میتواند به عنوان یک الگو جهت آموزش و توانمندسازی اساتید و همچنین اتخاذ راهبردهای کارآ در برخورد با تعارضات ارزشی و مدیریت این تعارضات در محیط های آموزشی مورد استفاده قرارگیرد.

کلیدواژه‌ها: تعارضات ارزشی، تجربه حل تعارضات ارزشی، تعارض(روانشناسی)، مدرس.

نویسنده مسؤول:
اعظم مدیحی.
گروه آموزش پزشکی، دانشکده‌ی مدیریت و آموزش علوم پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهیدبهشتی تهران ، تهران، ایران.
کد ارکید:
0000-0001-5150-8486
Email:
azam.madihi@yahoo.com

نوع مقاله: کیفی
دریافت مقاله: ۹۷/۰۲/۰۵ اصلاح نهایی: ۹۷/۰۳/۰۱ پذیرش مقاله: ۹۷/۰۳/۰۱
ارجاع: اکبری‌لاکه مریم، یزدانی شهرام، مدیحی اعظم، افشار لیلا. تبیین تجارب حل تعارض ارزشی مدرسان دانشگاه علوم پزشکی کاشان.راهبردهای توسعه در آموزش پزشکی۱۳۹۸؛ ۶(۱):۳۳-۴۶.

مقدمه

ارزش ها، اعتقادات افراد یا گروه های انسانی درباره صفات مطلوب، مناسب، خوب یا بد است، جهت‌گیری‌های فرد را مشخص کرده و ملاک انتخاب و تصمیم‌گیری هستند. ارزش‌ها نسبت به

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-08]
[DOI: 10.29252/dsme.6.1.33]

افراد متفاوت هستند و مانند سایر ویژگی‌های انسانی می توان آن ها را بررسی و ارزیابی کرد (۱). تعارض زمانی که دو یا چند ارزش ،هدف و یا عقیده بطور طبیعی با هم متناقض می‌شوند و هنوز در مورد آنها توافقی صورت نگرفته است، ایجاد می‌شود(۱).

امروزه افزایش در میزان تقاضا، نیازهای اختصاصی و جهت‌گیری ارزشی منجربه افزایش در تعارضات ارزشی شده است. تصویب و اجرای یک رویکرد اصولی، تکنیکی و شایسته سالاری به منظور اجتناب از تعارضات ارزش‌های اخلاقی یا حل تعارضات ارزشی، مناسب و سودمند است. نکته مهم در اینجا این است که هر چند تعارض امری اجتناب‌ناپذیر است و به دلیل متفاوت بودن اهداف، ارزش‌ها و عقاید به وجود می‌آید، ضرورتا امری منفی نیست، آنچه در زمینه تعارض اهمیت‌دارد، نحوه رویارویی با آن است (۲). لذا آگاهی از سبک‌های حل تعارض به منظور استفاده از آن امری ضروری به‌نظر می‌رسد. (۳). دانستن تجربه اساتید از راه حل های ابتکاری برای حل تعارض، که هر کدام با توجه به موقعیت و شرایطشان انجام داده و نتایج مثبتی داشته است می‌تواند به عنوان الگویی جهت کاهش تعارضات کمک کننده باشد. یک دانشگاه برای اینکه بتواند بقای خود را در جامعه پویای امروزی تحکیم بخشد، باید اساتید آن بتوانند تعارضات ارزشی در حوزه ی دانشگاه و فردی را با مدیریت صحیح حل نمایند (۳, ٤). در مطالعه‌ای که توسط Krista A.zupan (۲۰۱۲) با هدف تعیین تجربه حل تعارضات ارزشی در مدیران آموزشی دانشگاه تورنتو، اونتاریو به صورت کیفی و با مصاحبه ساختار یافته انجام شد مشخص گردید که تفاوت در ارزش‌ها، نگرش و باورها باعث می‌شود مدیران به سیستم‌های ارزشی شخصی خود آگاه باشند و مقابله با تضاد ارزشی را بدانند و نمی‌توان انتظار داشت که یک سبک برای حل تضاد ارزشی اتخاذ نمایند (۵).

مطالعات متعددی در کشور انجام شده که می‌توان به مطالعات یزدانی و همکاران اشاره کرد، که بیان داشتند در کشور ما (ایران)، در بسیاری از حوزه ها از جمله آموزش پزشکی، برنامه هایی که به بدست آوردن ارزش‌ها منجر می‌شود، مورد نیاز است. برای تقویت ارزش‌ها، اولین گام فراهم‌سازی بستری برای درک مفهوم ودرونی‌سازی ارزش ها و توسعه روش‌های آموزش برای کسب تجربیات مبتنی بر ارزش است (٦).

از آنجا که مدرسان و اساتید با همکاران خود و دانشجویان در ارتباط هستند و با آنان دچار تضاد می‌گردند و این تضاد منجر به پیدایش نگرش‌های منفی می‌گردد باید توانمندی حل اختلاف را داشته باشند این تحقیق نیز بر ارزش ها، تعارضات ارزشی و تجربه حل تعارضات ارزشی تاکید دارد. بالطبع هر کدام از مدرسان رویکرد خاص خود را در برخورد با تعارضات ارزشی دارند. دانستن تجربه اساتید در حل تعارضات ارزشی می تواند به عنوان الگوهایی عملی به سایرین کمک نماید تا در صورت بروز تعارضات ارزشی بتوان به بهترین نحو آن را حل نمود. از آنجا که حل تعارضات ارزشی راه‌های مختلفی دارد به سراغ مدرسان رفتیم تا از طریق مصاحبه با ایشان و تحلیل نظراتشان بتوانیم مؤلفه‌های حل تعارض ارزشی به دست آمده از

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-08]

[DOI: 10.29252/dsme.6.1.33]

تجربیات متعدد را با طراحی مطالعه‌ای کیفی با رویکرد تحلیل محتوا مورد بررسی قرار دهیم.

روش‌ها

این مطالعه در پاسخ به سوال پژوهش که تجربه حل تعارض ارزشی مدرسان چگونه است؟ انجام گرفت. برای پاسخگویی به این سوال ، روش تحقیق کیفی با تحلیل محتواروش مناسبی تشخیص داده شد.

تحلیل محتوای کیفی روش تحقیقی برای تفسیر ذهنی محتوایی داده‌های متنی از طریق فرایندهای طبقه‌بندی نظام‌مند، کدبندی، و تم‌سازی یا طراحی الگوهای شناخته شده است (۷).

ابزار جمع‌آوری داده‌ها راهنمای مصاحبه بود. در راهنمای مصاحبه لیستی از سوالات ژرفکاو (Probe)، بازکننده (Opening)، انتقال دهنده (Transition)، کلیدی(Key)، پایان دهنده(Ending)، دنبال کننده(Follow up)، در ارتباط با موضوع آورده شد و روال مصاحبه بر مبنای این راهنما طی شد. فیدبک و رفلکشن نیز ضمن مصاحبه انجام شد (۸).

نمونه‌ها با روش نمونه‌گیری ابتدا هدفمند و سپس گلوله برفی انتخاب شدند به این منظور شرکت کنندگان از بین مدرسان دانشگاه علوم پزشکی و عضو هیئت علمی انتخاب گردیدند. حجم نمونه ۱۱ نفر بود. تعداد شرکت کنندگان از ابتدا مشخص نبود و حجم دقیق نمونه‌گیری در جریان جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها و با توجه به روند مصاحبه‌های صورت گرفته و همکاری شرکت‌کنندگان در پاسخگویی به سوالات و اطلاعات مورد نیاز مشخص شد .مشارکت کنندگان با حداکثر تنوع از نظر سن، تحصیلات، سابقه کار و پست سازمانی، موقعیت اجرایی و آموزشی، بومی و غیر بومی، انتخاب شدند .پس از تعیین مطلعین کلیدی مصاحبه نیمه ساختارمند، با تکمیل فرم رضایت آگاهانه و توضیح مختصری در مورد پژوهش و اهداف آن آغاز شد. این مصاحبه ها با سوالات باز انجام گرفت. و با توجه به اولین تجربه محقق از تحقیقات در عرصه و نیز با توجه به شرایط خاص مصاحبه با کسب اجازه از مشارکت کنندگان، از ضبط صوت استفاده شد، و بلافاصله مشروح مصاحبه به طور کامل بر روی کاغذ پیاده شد.

Goba&lin چهار معیار مقبولیت(Credibility)، قابلیت انتقال (Transferability)، قابلیت اطمینان (Dependability) و قابلیت تایید (Confirm ability) را برای صحت واستحکام داده های کیفی مطرح کرده‌اند که در این پژوهش از برخی از این معیارها جهت ارزشیابی صحت و استحکام داده‌ها استفاده شد (۹).

در این مطالعه برای قابلیت اعتبار از چک کردن اعضای تیم تحقیق، استفاده از چند روش برای جمع‌آوری داده ها، بازنگری یافته ها توسط اعضای تیم تحقیق، استفاده از تلفیق زمانی، همچنین بازبینی و مرور مجدد نتایج پژوهش توسط مدرسان در حین انجام مصاحبه و بازبینی داده‌ها توسط اساتید راهنما استفاده شد. قابلیت انتقال از طریق وصف مفصل محیط و شرکت کنندگان بود. قابلیت اتکا از طریق بازرسی، و چند جانبه نگری پژوهشگر بود. در این مطالعه، داده‌ها ومدارک توسط یک نفر غیر از پژوهشگر، به طور دقیق مورد بررسی قرار گرفت و پایایی داده‌ها بدین ترتیب تعیین شد که داده‌های

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-08]

[DOI: 10.29252/dsme.6.1.33]

بدست آمده در مصاحبه، در یادآورنویسی‌ها نیز بدست آمد. ضمناً مصاحبه‌ها، کدها و طبقات استخراج شده توسط تیم پژوهش گذاشته شد و از آنان خواسته شد تا صحت این کدگذاری را مورد بررسی قرار دهند. قابلیت تایید از طریق چندجانبه‌نگری و انعکاسی بودن بود؛ به این معنی که یافته ها همان پاسخ‌های شرکت کنندگان است و خالی از نظر و تعصبات پژوهشگر میباشد.

معیار اصلی پژوهشگر برای تعداد مصاحبه‌ها استفاده از افراد مطلع کلیدی، داده ها، و طبقات در حال ظهور و رسیدن به اشباع بود.

در این روش کیفی از تحلیل موضوعی محتوا (شیوه تحلیل محتوای کیفی Gerahamen) به عنوان تحلیل داده های گردآوری شده، استفاده شد . دراین روش پژوهشگر مفسری است که داده‌ها را جهت یافتن قسمت های معنادار می خواند و پس از یافتن آن ها؛ کدگذاری، طبقه بندی و سازماندهی داده‌ها را انجام می دهد . این فرآیند تا زمانی که طبقات معنادار با هم ارتباط یافته و درون مایه‌های خود را نشان دهند، ادامه یافت طی فرآیند تحلیل داده‌ها، ابتدا واحدهایی مشخص شدند. برای کدگذاری اولیه از کلمات خود مشارکت کنندگان و کدهای دلالت کننده (برداشت های پژوهشگر از گفته‌ها) استفاده شد در ادامه با خلاصه سازی واحدهای معنایی مرتبط با هم، کدهای پژوهش حاصل شده که با بررسی تفاوت‌ها و شباهتهای موجود بین کدهای استخراج شده از نظر معنایی و با شمارش آنها، محتوای مصاحبه ها به طبقات و زیر طبقات متعددی تقسیم گردید که در این مرحله طبقات استخراج شده توسط اساتید راهنما و مشاور مورد بررسی و بازنگری قرار گرفت و در نهایت طبقات با توجه به مشابهت‌ها و تفاوت ها، درون مایه ها را تشکیل داد(۱۰, ۱۱).

برای رعایت ملاحظات اخلاقی ، محرمانه نگه داشتن داده‌ها و حق خروج از پژوهش برای هر یک از شرکت‌کنندگان وجود داشت. تمامی داده‌ها، نوارهای صوتی ودست نوشته ها به جای اسم شرکت کننده با یک کد عددی مشخص گردید و، نوارها پس از اتمام تحلیل و نگارش کامل مقاله پاک گردید.

یافته ها:

مشارکت کنندگان پژوهش ۱۱ نفر عضو هیئت علمی شامل ٦ نفر مرد و ٥ نفر زن با مدرک فوق تخصص (یک مرد و یک زن)، تخصص (یک زن) و دکتری وکارشناسی ارشد(٥ مرد و ٣ زن) بودند. از نظر مسئولیت کاری یک نفر فوق تخصص غدد متابولیسم، یک نفر فوق تخصص آسم و آلرژی کودکان، یک نفر تخصص داخلی، یک نفر دکتری اپیدمیولوژی، قارچ شناسی، انگل شناسی، پرستاری ، فارماکولوژی، پژوهشی ، فناوری اطلاعات سلامت ویک نفر کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی با سابقه کاری سه و نیم سال الی ۲۹ سال و با میانگین ۱۸,٤ سال و همه مشارکت کنندگان متأهل بودند.

حاصل تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده ٥٦٤ کد اولیه یا باز بود. سپس با مقایسه مداوم کدها و داده های خام بر اساس تشابه و تفاوت، کدهای مشابه در یک طبقه، کنار هم قرار گرفتند و دسته‌بندی اولیه از کدها بدست آمد .مصادیق بدست آمده در ۱۱۸طبقه اولیه قرار گرفت که پس از ادغام در ۱۹ زیر طبقه و ٥ طبقه اصلی یا تم دسته بندی

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-08]

[DOI: 10.29252/dsme.6.1.33]

شدندکه عبارت بودند از ۱- مؤلفه‌های تجارب تعارضات ارزشی سازمانی ۲ مؤلفه‌های تجربه تعارضات ارزشی با فراگیران ۳- مؤلفه‌های نوع تعارضات ارزشی ٤- رتبه‌بندی‌ای از ارزشها در مدرسان ٥- سبک‌های حل تعارض ارزشی که آنها نیز دارای زیر طبقاتی بودند.

به یک نمونه از بیانات مدرسان در هر سوال (واحد معنایی) که منجر به پیدایش طبقات اولیه شددرذیل اشاره می‌گردد:

*در پاسخ به سوال تجربه مدرسان از تعارضات با همکاران چگونه است؟

زیر طبقات مربوط به تم و طبقه اصلی ۱- مؤلفه‌های تجارب تعارضات ارزشی سازمانی شامل :

ماهیت انسانی تعارض ارزشی

۱-۲-عوامل فردی ایجاد تعارض

۱-۳-عوامل مرتبط با سیستم آموزشی در ایجاد تعارض

برای طبقه اولیه" وجود تعارض به دلیل عدم شایسته سالاری در سیستم "مدرسی می‌گوید:

"ممکنه فردی که استاد شده استاد یار شده، استاد دانشیار شده با چند تا مقاله وفرد دیگه همون شرایط رو داره با خصوصیات بهتر، تعهد بیشتر باز چی.موقعیتی پیدا نکرده یه مقدار رفتارای خصومت‌آمیز شخصی ممکنه خیلی از اوقات ودر بین مسئولین منجر به نارضایتی پرسنل من جمله اعضاء هیئت علمی بشه .."(ش۱۰)

*در پاسخ به سوال تجربه مدرسان از تعارضات با فراگیران چگونه است؟

زیر طبقات بدست آمده مربوط به تم ۲-مؤلفه های تجربه تعارضات ارزشی با فراگیران شامل:

۲-۱-عوامل جو آموزشی ایجاد کننده تعارض ارزشی

برای طبقه اولیه "نبود علاقه و انگیزه به درس در دانشجویان" مدرسی می افزاید:

"اِ اینا کاملاً کم‌رنگ شده تو دانشجوای فعلی، دانشجوا اولاً که هیچ انگیزه‌ای برای فراگیری ندارن اگه میان سر کلاس می‌شینن صرفاً فقط به خاطر این هستش که زمانی بگذره و حضور و غیابی بشن که غیبت نخورن "(ش۷)

۲-۲ ضعف آموزش ارزش های مربوط به حرفه در نظام آموزشی

۲- ۳-پیامدهای ضعف توانمندی حل تعارض ارزشی

*در پاسخ به سوال تعارضات ارزشی به وجود آمده دربین مدرسان از چه نوعی است؟

زیر طبقات مربوط به تم ۳-مؤلفه‌های نوع تعارضات ارزشی شامل:

۳-۱-هم راستایی ارزش‌ها

در خصوص طبقه اولیه" ارزش‌های مذهبی و درکنارآن ارزش کاری" استادی می افزاید:

" قطعاً واسه من اساساً" انتظار دارم که رعایت بشه وخودم اعتنای ویژه ای دارم به این مقوله ها ااا حالا موقعیت اینه که یه شکلی رتبه بندی و عرض شود حالا مشخص کردن ارزشها این شکلی هیچ وقت مد نظر من نبوده .گاهی یه ارزش مثلا ارزشهای مذهبی بالاتر از ارزشهای کاری قرار میگیره ،گاهی هردو اا به موازات همدیگه پیش میرن".(ش۹)

۳-۲-ارزش‌های خاص حرفه

۳-۳-ارزش‌های اخلاقی جهان شمول

۳-٤-ارزش‌های فردی

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-08]

[DOI: 10.29252/dsme.6.1.33]

*در پاسخ به سوال رتبه‌بندی ای از ارزش‌ها در مدرسان چگونه است؟

زیر طبقات مربوط به تم ٤-رتبه‌بندی ارزش‌ها در مدرسان شامل:

٤-١-فقدان طبقه بندی کلاسیک

برای طبقه اولیه "نشانه گرفتن چند ارزش در برنامه‌ها" مدرسی می افزاید:

" گاهی همایش و سخنرانی هم که می‌داریم برای سیاسیه.یکی دیگه برای اااا.....مهدویته گاهی اوقات یک برنامه یکی دیگه برای مسابقات قرآنه و سعی میکنیم مسئولیت پذیری، وجدان کاری رو ترویج بکنیم . گاهی اوقاتم یک برنامه چند تا این‌ها را نشانه می‌گیره. " (ش١)

٤-٢-نظام ارزشی تاثیرگذار بر حل تعارض

٤-٣-نظام سلسله مراتبی ارزش‌های تجربه شده توسط اساتید

٤-٤-رفتار تجربه شده در رویارویی با تعارض ارزشی

*در پاسخ به سوال سبک های حل تعارضات ارزشی به وجود آمده در مدرسان چگونه است؟

زیر طبقات مربوط به تم ٥-سبک های حل تعارض ارزشی:

٥-١-گفتگوو اعتماد متقابل

٥-٢-رفتار محتاطانه و محافظه کارانه

٥-٣-کناره گیری هوشمندانه

در خصوص طبقه اولیه "کناره گیری از موقعیت زمانی که کاری مافوق ازم خواسته" استاد دیگری بیان می‌نماید :

یه وقت تعارض ریشه‌ایه. خب من این‌جا به‌هیچ‌وجه نمی‌گذرم و تا حالا شرایطی رو داشتم که منجر به استعفای من از پوزیشن شده. یعنی رفتم راحت کنار، به دلیل این‌که بالادستم کاری رو از من خواسته بوده که با اون اِ.... ارزش‌های پایه‌ای من در تعارض بوده. (ش٥)

٥-٤-پایداری روش بردبرد

٥-٥-حفظ حرمت‌ها واحترام به باورهای فردی

نتایج آنالیز داده ها

در طی فرآیند تحلیل داده‌ها، در ارتباط با تم اصلی پژوهش که تجربه حل تعارض ارزشی مدرسان می‌باشد، طبقات و زیر طبقات زیر به دست آمد که به صورت الگوی نهایی زیر پیشنهاد می‌شود.

در پایان مصاحبه تعدادی از مدرسان نسبت به تکمیل پرسشنامه مدیریت تعارض Thomas و Kolman اقدام نمودند که نتایج نشان داد که سبک‌های استفاده شده در حل تعارضات در مدرسان به ترتیب ١-سبک اجتناب (٥٣٪) ٢-سبک رقابتی (٥١٪)٣-سبک مصالحه(٥٠٪) ٤-سبک سازش (٤٦٪) و ٥-سبک همکاری مبتنی بر اعتماد (٤١٪) بود.

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-08]

[DOI: 10.29252/dsme.6.1.33]

بحث ونتیجه گیری:

تعارض نتیجه‌ی طبیعی ارتباطات انسانی است و محیط‌های آموزشی محل تعامل و ارتباطات فراوانی است؛ از این رو بروز مساله تعارض در محیط های آموزشی امری طبیعی و اجتناب ناپذیر است(۱۰). با توجه به اینکه تعارض از عوامل فرسودگی شغلی بوده و آثار مثبت و منفی آن روی عملکرد افراد و سازمان‌ها تأثیر می‌گذارد و همچنین اینکه مدرسان با همکاران خود و دانشجویان در ارتباط مستقیم هستند و با آنان بر سر ارزش‌ها دچار اختلاف می‌گردند و این تضاد منجر به پیدایش نگرش و پیامدهای های منفی، فشار و موانع ارتباطی و کاهش اثر بخشی فعالیت‌ها می‌گردد باید توانمندی حل تعارض را داشته باشند (۱۱- ۱۲). این تحقیق نیز بر ارزش ها، تعارضات ارزشی و تجربه حل تعارضات ارزشی تاکید دارد دانستن تجربه اساتید در حل تعارضات ارزشی می تواند به عنوان الگوهایی عملی به سایرین کمک نماید تا در صورت بروز تعارضات ارزشی بتوان به بهترین نحو آن را حل نمود .

نتایج مربوط به تم‌های استخراج شده از این پژوهش به شرح ذیل می‌باشد:

تم ۱: "مؤلفه‌های تجارب تعارضات ارزشی سازمانی"

تجربیات شرکت کنندگان در سوال تجربه آنان از تعارضات با همکاران چگونه است؟ اساتید نظرات

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-08]
[DOI: 10.29252/dsme.6.1.33]

خود را به طرق گوناگونی ارائه دادند اساتید بر وجود تعارض هم در زندگی هم در مسائل علمی و هم در جایگاه آموزشی اذعان داشته وهمچنین وجود تعارض را امری طبیعی و منطقی دانستند. مطالعه فرامرزی نیا در خصوص مدیریت تعارض و اولویت استراتژی دانشجویان در هنگام تعارض با اساتید نشان داد تعارض نتیجه ی طبیعی ارتباطات انسانی است و محیط‌های آموزشی محل تعامل و ارتباطات فراوانی است؛ از این رو بروز مساله تعارض دراین محیط‌ها امری طبیعی و اجتناب ناپذیر است. (۱۲).

در مطالعه دیگر، کسانی که از دیدگاه روابط انسانی به پدیده تعارض نگاه می‌کردند چنین استدلال می‌نمودند که وجود تعارض در گروهها و موسسات یک امر طبیعی است و پدیده تعارض یک منشاء طبیعی داشته و غیرقابل‌اجتناب است (۱۳). در مطالعه حاضرنیزبه طبیعی و حیاتی بودن تعارض توسط مدرسان اشاره گردید و یافته‌های دو مطالعه فرامرزی‌نیا و ایمان نیز با مطالعه حاضر همخوانی دارد.

به نقل از مطالعه فرامرزی نیا نیز تفاوت‌های ادراکی، شخصیتی، اعتقادی، سیاسی و مانند آن از یک طرف و استنباط های مختلف در مورد هدف های فرد، سازمان و جامعه از سوی دیگر، تعارضات گوناگونی را در محیط های اجتماعی ایجاد می‌کند تعارض در دانشجویان نیز ممکن است به دلایل گوناگونی رخ دهد (۱٤) در تحقیق Osinchuk (۱۹۹۵) به نقل از Kantek و Gezer (۲۰۰۸) وجود مشکلات ارتباطی، مغایرت رفتار با قوانین و ارزش‌های اجتماعی، بروز مساله اختیارو قدرت، آزردگی و عصبانیت، عملکرد پایین، عدم مسولیت پذیری ، نافرمانی و سرپیچی از قوانین و سیاست ها دلایل تعارض بین استاد و دانشجو است(۱۵). که در زمینه عملکرد پایین و عدم مسئولیت پذیری مطالعه حاضر با مطالعات فوق همخوانی دارد.

تم ۲: "مؤلفه‌های تجربه تعارضات ارزشی با فراگیران "

در پاسخ به سوال تجربه مدرسان از تعارضات با فراگیران ؟ تجربه اساتید عبارت بود از اینکه رفتارهای نادرست در دانشجویان می‌تواند تبعات منفی در دیگر دانشجویان ایجاد کرده و به ضرر خود دانشجو هم باشد. همچنین بدلیل عدم انگیزه و علاقه نسبت به درس و صرف مدرک گرایی و حضور اجباری در کلاس، احساس خستگی در دانشجو ایجاد شده و این امر منجر به ناکامل شدن تدریس یک موضوع آموزشی و مقاومت دانشجو نسبت به استاد می‌گردد.

در مطالعه جویباری فراوانی رفتار نامحترمانه برهم‌زننده دانشجویان از دیدگاه اساتید، شامل تقلب در امتحان، طرح مباحث بی ربط ،تاخیر در ورود به کلاس ،استفاده از تلفن همراه، وتقاضاهای بی مورد دیده شد. رفتارهای نامحترمانه از دیدگاه دانشجویان شامل: دست انداختن/ بی‌احترامی به دانشجو، دست انداختن / بی‌احترامی به استاد، آزار قومیتی ویا جنسیتی به دانشجو، زیر سوال بردن معلومات استاد، آزار قومیتی ویا جنسیتی به استادبوده است (١٦). در مطالعه حاضر نیز اساتید تقلب کردن در امتحانات، بی‌احترامی به استاد، استفاده از تلفن همراه و بی توجهی دانشجویان در کلاس،مقاومت دانشجو نسبت به ارائه کامل برنامه

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-08]

[DOI: 10.29252/dsme.6.1.33]

کلاسی ،مقاومت دانشجو ونبود علاقه و انگیزه به درس و صحبت کردن در کلاس را ضد ارزش دانستند که با مطالعه آهنچیان و جویباری در بیشتر موارد همخوانی داشته و همسو است .تحصیلات هر چند علت اصلی در تغییر ارزش ها نیست، ولی یکی از علت های مهم آن است. برطبق یافته‌های محققان تحصیلات از جمله عواملی است که بر تغییر ارزش‌ها تأثیر دارد (۱۷).

طبقات اولیه استخراج شده از بیانات اساتید در مطالعه حاضر نیز عبارت بودند از اینکه دانشجویان صرفا بدلیل گرفتن مدرک به دانشگاه می‌آیند و بدلیل تفاوت در بک گراند و ارزش‌ها و عدم استفاده از فرصتها و همچنین عدم احترام به اساتید به عنوان فردی بزرگتر از خودشان به عنوان ضعف در ارزشهای خاص حرفه ای با اساتید دچار تعارض می‌شوند و در زمینه تعارضات ایجاد شده اساتید هیچ پشتوانه‌ای نداشته و مسئولین نیز در این خصوص نسبت به این ضعف ارزشی بی‌توجه هستند تغییر در ارزشهای دانشجویان، قدرت زیاد دانشجو و بروز رفتارهای غیر حرفه ای از مواردی است که در مطالعه حاضربه طور غیرمستقیم با مطالعه گودرزی و حشمتی نبوی همسویی دارد(۱۷) در مطالعه حاضر نیز اساتید به مخرب و یا سازنده بودن تعارض به عنوان یک پیامد تعارض اشاره نموده و برای تعارض حدودی مشخص نموده‌اند که تا یک حد و جایی خوب است و بیشتر از آن منجر به فرسودگی و افت رتبه کاری می‌گردد.

تم ۳:"مؤلفه های نوع تعارضات ارزشی "

در پاسخ به سوال نوع تعارضات ارزشی به وجود آمده دربین مدرسان ؟ بعضی از مدرسان از اهمیت ارزشهای علمی در محیط کار و تایید اخلاقی دانشجویان در هنگام ورود به محیط کار در بیمارستان نام بردند.

بر اساس مطالعه یزدانی و همکاران تحت عنوان الگوی برنامه درسی ارزش مدار از دیدگاه صاحب‌نظران آموزش اخلاق وارزش ها در دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی آموزش ارزش ها و اخلاق باید طبق برنامه و با فراهم سازی الزامات و برای نیل به پیامدهای مورد انتظار پیش برود، تا به نتیجه مطلوب دلخواه برسیم. در این مطالعه ارزش‌های خاص حرفه‌ای، فردی و اخلاقی جهان شمول با تم" طیف ارزش‌های مورد انتظار از فارغ‌التحصیلان" طبقه بندی گردیدند. که مطالعه حاضر در آیتم احساس وطیفه و مسئولیت به عنوان ارزش خاص حرفه‌ای و مهارت برقراری ارتباط و گوش کردن فعال به عنوان ارزش اخلاقی جهان شمول به طور مستقیم و با دانستن فلسفه زندگی به طور غیرمستقیم با مطالعه یزدانی و همکاران هم‌خوانی دارد.

درمطالعه حاضر اهمیت ارزش‌های کاری و حرفه‌ای مورد تاکید اغلب مدرسان بود ضمن اینکه ارزشهای مذهبی و ملی در محیطهای آموزشی باید حفظ گردد. درواقع ارزش‌های دینی، مدهبی، حرفه‌ای وکاری درکنار یکدیگر قرار گرفتند .

تم ۴ : " رتبه بندی‌ای از ارزشها در مدرسان "

در جمع‌آوری تجربیات اساتید پیرامون سوال رتبه بندی از ارزش‌ها در مدرسان؟ طبقه‌بندی یکی از اساتید شامل اصلی و اساسی بودن ارزش‌های جهان شمول یا پایه، سپس ایدئولوژیک، و بعد از آن ارزش‌های ملی، ارزش‌های حرفه‌ای در کنار ملی بود

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-08]

[DOI: 10.29252/dsme.6.1.33]

و تعداد ی از اساتید معتقد بودند که رتبه بندی منظم و کلاسیک وجود ندارد ،ارزشها باهم همپوشانی داشته و یا به دلیل تفاوت در ارزشها طبقه‌بندی و رتبه بندی شفاف نخواهد بود. و به نشانه گرفتن چند ارزش در برنامه ها اشاره نموده و با عنوان زیر طبقه فقدان طبقه بندی کلاسیک ارزش‌ها تقسیم‌بندی گردیدند. زیر طبقه دیگر این تم، نظام ارزشی تاثیرگذار بر حل تعارض ارزشی بود که پس از بیان تعدادی از اساتید در مورد اینکه باید نگاه یکسان به همه داشت، دانشجو و همکار را تحقیر نکرد و تلاش کرد تا تغییر رفتار در دانشجویان ایجاد شود، به مهم بودن ارزش‌های انسانی به عنوان پیش زمینه ذهنی و ارتقاء روحیه نشاط، جهادی و مسئولیت‌پذیری اشاره نموده واز درس خواندن به عنوان یک ارزش نام بردند.

یکی دیگر از زیر طبقات این تم نظام سلسله مراتبی ارزش‌های تجربه شده توسط اساتید بود که به قدرت ارزش‌ها و اصلی و اساسی بودن ارزش‌های جهان شمول ، اولویت‌دار بودن ارزش‌های مذهبی فرهنگی و لازم و ملزوم بودن ارزش‌ها اشاره می‌کند. در تجربیات بیان شده اساتید مدل ها و رفتارهای خاصی داشتند از جمله کوتاه آمدن، صحبت کردن و توضیح دادن وهمچنین ریشه یابی مشکلات و طرح ادله بود.

تم ۵ : سبک های حل تعارض ارزشی"

تجربیات مطرح شده در خصوص سوال سبک‌های حل تعارضات ارزشی به وجود آمده در مدرسان چگونه است؟

براساس یافته‌های محققان در مورد شیوه‌های مقابله با تعارض، امروزه یکی از جنبه هایی که باید در استخدام و به کارگیری منابع انسانی، مورد توجه قرار گیرد، انطباق ویژگیهای روانی و شخصیتی متقاضی شغل با پست و شغل مورد نظر است. برخی خصوصیات شخصیتی رفتار تعارضی را افزایش و برخی آن را کاهش می‌دهند(۱۸). در مطالعه حاضر نیز ویژگی‌های شخصیتی و فرهنگ‌های متفاوت منجر به ایجاد تضاد و تاثیر گذار در سبک حل تعارض می‌باشد.

در تحقیقی تحت عنوان بررسی نحوه برخورد مدیران دانشگاه شهید بهشتی با تعارض و ارتباط آن با رضایت شغلی کارکنان رسمی دانشگاه نشان داد که سبک‌های برخورد مدیران به ترتیب اولویت سبک احتراز، تحکیم، تشریک مساعی، مصالحه و مدارا می باشد (۱۹). در تبیین نتیجه حاضر می توان گفت، مدیران بیشتر از قدرت مقام خود در برخورد با تعارض بین فردی استفاده می کنند و کمتر از روش‌های مشارکتی و هم فکری جهت حل مسئله تعارض بهره می جویند و گرایش بیشتر به سمت شیوه رقابتی و تحکم است که نتایج آن با مطالعه حاضر همسو نیست.

علی‌رغم اینکه اکثریت مدرسان دانشگاه به دلیل وقوف به تبعات منفی تعارض بر کار و زندگی شخصی، تمایلی به قرار گرفتن در معرض تعارض نداشتند ولی به دلیل تدوام کار خود در محل کار، موظف به سازگاری و حل تعارضات می باشند.

در بررسی یزدانی و همکاران تحت عنوان الگوی برنامه درسی ارزش مدار از دیدگاه صاحب نظران آموزش اخلاق و ارزش ها در دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، الگوی مفهومی بومی برنامه درسی ارزش مدار، فرایندی را با ترتیب و توالی دقیق برای

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-08]

[DOI: 10.29252/dsme.6.1.33]

اجرای عینی و ملموس آموزش ارزش ها با توجه به شرایط موجود پیشنهاد می‌دهد(۲۰). در مطالعه یعقوبی با هدف تعیین تعارض ارزشی بین نهادهای اجتماعی خانه و مدرسه در دانش آموزان استان گیلان مشخص گردید که گفتمان خانه ومدرسه در هفت مقوله ازدواج، تحصیل، پرورش دینی، بدن نمایی، اسراف و تجمل گرایی، نقشهای جنسیتی و ارتباط با جنس مخالف در برابر هم قرارگرفته اند (۲۱). در مطالعه حاضر نیز بیشترین علت تعارضات با همکار و فراگیر اختلاف در ارزش‌ها و ذهنیت ارزشی است که فرد دارد و این باعث قرار گرفتن اساتید با فراگیران وهمکاران در مقابل هم می‌شود.

در تحقیق فیاضی بر روی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد با هدف بررسی ارتباط سبک های تعارض با عوامل دموگرافیک ،کارکنان با سابقه خدمت کمتر از شیوه ی عقب نشینی ،مردان بیشتر از زنان از شیوه ی ازخودگذشتگی،و کارکنانی که مدرک پایین تر از لیسانس دارند از شیوه‌ی ازخودگذشتگی، استفاده می‌کنند(۲۲). Content (۱۹۸٦) با استفاده از روش همبستگی تعیین رابطه بین مدیران و سبک های رضایت شغلی معلمان را در ٤٨٣ معلم و ۱۳۷ مدیر از مدارس ترکیه بررسی و از ابزار کیفیتی Thomas Kilman استفاده کرد و بیان می‌دارد که همه‌ی افراد استعداد استفاده از پنج روش مدیریت و سازماندهی تعارض را دارند،ولی بیشتر از سبک تصمیم گیری منطقی در حل تعارضات ارزشی و کمتر از سبک اجتناب استفاده می‌کنند (۲۳). که با مطالعه حاضر بر اساس ابزار کیفیتی Thomas Kilman که توسط هشت نفر از اساتید که پرسشنامه مذکور را تکمیل کردند همخوانی ندارد.

نتایج مطالعه حاضر مؤلفه ها و سبک‌های تجربه شده درجهت حل تعارضات ارزشی توسط مدرسان دانشگاه علوم پزشکی کاشان را نشان می‌دهد که می‌تواند به عنوان یک الگو جهت آموزش و توانمندسازی اساتید و همچنین اتخاذ راهبردهای اثر بخش در برخورد با تعارضات ارزشی و مدیریت تعارضات در محیط های آموزشی به کار رود .همچنین اطلاعات ارزشمندی در مورد علت ایجاد تعارضات در دانشگاه را در اختیار مدیران و سیاست گذاران قرار داده تا بتوانند نسبت به رفع آن اقدام نمایند. از نتایج این پژوهش معاونت‌های دانشجویی، آموزشی و پژوهشی می‌توانند در جهت کمک به حل تعارضات ارزشی بین اساتید با یکدیگر واساتید با دانشجویان استفاده نمایند. همچنین نتایج آن می تواند راهنما وزمینه‌ساز پژوهش های مختلف در زمینه تعارضات ارزشی با درنظر گرفتن تفاوت‌های موجود در زمینه‌های فرهنگی واجتماعی، مذهبی، ملی در کشور به روش های کمی و کیفی باشد.

محدودیت‌ها:

بزرگترین محدودیت پژوهش انجام شده، نداشتن زمان کافی مدرسان برای انجام مصاحبه‌های عمیق‌تر و بیشتر بود.

پیشنهادات

بر اساس نتایج این پژوهش، پیشنهاد می‌شود پژوهشگران علاقمند به این حوزه مطالعات مرتبط را

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-08]

[DOI: 10.29252/dsme.6.1.33]

بر اساس تحلیل تجارب زیسته مدرسان و در قالب پژوهش اتنوگرافی انجام دهند.

سپاسگزاری:

نویسندگان از تمامی مدرسان هیات علمی که در مصاحبه‌ها مشارکت نمودند کمال تشکر را دارند.

این مقاله حاصل پایان‌نامه کارشناسی ارشد آموزش پزشکی بوده و با حمایت دانشکده آموزش علوم پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی صورت گرفته است.

References:

1.Mattis JS. Religion and spirituality in the meaning–making and coping experiences of African American women: A qualitative analysis. Psychology of Women Quarterly. 2002;26(4):309-21.

2.E X, Zhang J. Holistic thinking and air traffic controllers' decision making in conflict resolution. Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour. 2017;45:110-21.

3.Fernández-Molina M, Trella M, Barros B. Experiences with tasks supported by a cognitive e-learning system in preschool: Modelling and training on working memory and attentional control. International Journal of Human-Computer Studies. 2015;75:35-51.

4.Popescu AM. Prescriptive Models of Intervention Strategy Choice of Manager in the Resolution of Conflict Moods. Procedia - Social and Behavioral Sciences. 2015;180(Supplement C):197-202.

5.Zupan KA. Values, Conflicts & Value Conflict Resolution: An Investigation of the Experiences of Educational Administrators: University of Toronto (Canada); 2012.

6.Yazdani S, Akbarilakeh M. Explanation and clarification of the concept of value in medical education. Journal of Research on Religion & Health. 2017;3(2). (persian)

7.Corbin JM, Strauss A. Grounded theory research: Procedures, canons, and evaluative criteria. Qualitative sociology. 1990;13(1):3-21.

8.Fisher I. The theory of interest. 1930.

9.Lenz EN. " Merry Hell: The Story of the 25th Battalion (Nova Scotia Regiment) Canadian Expeditionary Force 1914-1919 (Book Review)" by Captain Robert N. Clements, MC; Brian Douglas Tennyson Ed. Canadian Military History. 2016;25(1):6.

10.Branje SJT, van Doorn M, van der Valk I, Meeus W. Parent–adolescent conflicts, conflict resolution types, and adolescent adjustment. Journal of Applied Developmental Psychology. 2009;30(2):195-204.

11.Noori S, Soltani Arabshahi S K, Alizadeh Otaghvar H R. Examine the Relationship Between Problem Solving and Assertiveness Skills of General Surgery Residents in Iran University of Medical Sciences. 3. 2016; 4 (1) :7-11 URL: http://mededj.ir/article-1-172-en.html

12.Faramarzi Fadaei, Khadami Seyedhadi. Investigating the Present and Desirable Conflict Management Styles of Managers of Central Library Campus Libraries of Tehran University from the Viewpoint of Staff of these Libraries. Monthly Journal of Scientific Communication. 2009;11(1):0-.(persian)

13.Agha Yosefi, Fathi Ashtiani, Akbai Ali, Imani nia. The effectiveness of the treatment reality approach based on selection theory on marital conflicts and social well-being. Journal of Women and Society. 2016;7(26):1-20. (persian)

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-08]

[DOI: 10.29252/dsme.6.1.33]

14.Motahari M, Maghsodipoor Sh. The Effect of Dirty Skills Training on the Interpersonal Conflict of Nurses. Journal of Mazandaran University of Medical Sciences. 2015;25(124):107-18. (persian)
15.Kantek, Filiz. Gezer, Nurdan(2008). Conflict in schools: Student nurses' conflict management styles. Nurse Education Today. 29, 100–107.
16.Rad Mostafa, Torkamannejadsabzevary Marzieh, Karimi monghi Hossein. Challenging (unfair) behaviors in medical students and their management: A review study. (persian)
17.Godarzi S. Change of Youth Values and Related Factors. (persian)
18.HASSAN Z, HAMIDI H. Predicting work-family and family-work conflict from work and family domain: A longitudinal study. LIST OF CONTRIBUTORS/SENARAI PENYUMBANG. 2012;19(1):135-50. (persian)
19.Hafash M, Ghahremani M. Investigating the Relationship between Personality Dimensions of Managers of Shahid Beheshti University Departments with Their Style in dealing with Conflict. Management and Planning in Educational Systems. 1382;2(3):53-82.
20.Yazdani S, AkbariLakeh M, Ahmady S, Afshar L, Foroutan SA. Value-based Curriculum model from the Viewpoints of Experts in Education of Ethics and Values in Shahid Beheshti University of Medical Sciences. Iranian Journal of Medical Education. 2015;15:304-18. (persian)
21.Yaghobi A. Qualitative Study of Value Conflict Between Home and School Social Institutions (Case Study: Students of Guilan Province). Sociological Survey of Social Institutions. 2015;2(1):167-99. (persian)
22.Fayazi. Perceived conflict and conflict management styles. Research Transform-ation Management. 2010;1(2):90-110. (persian)
23.Content s. Conflict management styles of principals in elementary and secondary schools (leadership). 1987.

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-08]

[DOI: 10.29252/dsme.6.1.33]

Explanation of Value conflict resolution experiences of medical teachers in Kashan Medical University: A Qualitative content analysis

Maryam Akbarilakeh[1], Shahram Yazdani[2], Azam Madihi[3], Leila Afshar[4]

[1.] Medical Education Departement, school of management &medical education Sciences ،Shahid Beheshti University of Medical Sciences Tehran, Tehran, Iran. Orcid ID: 0000-0002-2400-4570

[2.] Medical Education Departement, school of management &medical education Sciences ،Shahid Beheshti University of Medical Sciences Tehran, Tehran, Iran.

[3.] Graduate Student of Medical Education, Shahid Beheshti University of Medical Sciences Tehran, Tehran, Iran.

[4.] Medical Ethics Departement, School of management &medical education Sciences، Shahid Beheshti University of Medical Sciences Tehran, Tehran, Iran.

(Received 25 Apr, 2018 Accepted 22 May, 2018)

Original Article

Abstract

Introduction: The values of individuals that orient their preferences and behaviors are not the same; this can lead to disagreements and be the basis of value conflicts. The present study aimed to analyze the value conflict resolution experiences and how to deal with the value conflicts among the faculty members.

Methods: In this qualitative study, a semi-structured interview was carried out with purposeful and then snowball sampling with 11 teachers from Kashan University of Medical Sciences for data saturation. Then, the content of the interviews were analyzed by Grahamman 2004 content analysis.

Results: The research participants included 6 males and 5 females who were specialists, Ph.D and Masters Degree graduates with a working experience of 3.5 years to 29 years. The final model derived from the value conflict resolution experience was in the form of 5 themes and main categories: 1. Components of the experiences of organizational value conflicts 2. Experiences of value conflicts with learners 3. Ranking of values in the instructors 4. The components of the type of conflict of value 5. Value conflict solving styles.

Conclusion: Based on the results of the study, the components and styles used to solve the value conflicts that were experienced by the teachers of Kashan University of Medical Sciences can serve as a model for teaching and empowering professors as well as adopting effective strategies for dealing with value conflicts and management. Contradictions are used in educational settings**.**

Keywords: Conflict (Psychology), Professors،Value Conflict, Value conflict resolution experiences.

Correspondence:
Azam Madihi.
Department of Medical Education, School of medical education, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran.
Orcid ID:
0000-0001-5150-8486
Email:
azam.madihi@yahoo.com

Citation: Akbarilakeh M, Yazdani Sh, Madihi A, Afshar A. Explanation of Value conflict resolution experiences of medical teachers in Kashan Medical University. Journal of Development Strategies in Medical Education 2019; 6(1):33-46

[Downloaded from dsme.hums.ac.ir on 2026-11-08]

[DOI: 10.29252/dsme.6.1.33]