



## دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی

عنوان: بررسی میزان و علل تعارض و شناسایی سبک های مدیریت آن در بین

پرستاران بیمارستان های آموزشی شهر کرمان در سال ۱۳۹۸

توسط: زینت مهرجردی استبرق

استاد راهنما: دکتر محمد رضا امیر اسماعیلی

استاد مشاور: دکتر وحید یزدی فیض آبادی

سال تحصیلی: ۹۹-۱۳۹۸



## **School of Management and Medical Information**

Master Thesis in Health Services Management

**Title: Investigating the extent and causes conflict and identifying its  
among nurses in Kerman's Educational Hospitals, 2019**

**By: Zinat Mehrjerdi Estabragh**

Supervisor : **Dr. Mohammad Reza Amir Esmaili**

Consultant Professor : **Dr. Vahid Yazdi Feyzabadi**

Academic year : **2019-2020**

## چکیده

**مقدمه و اهداف:** تعارض جزئی از زندگی اجتماعی و غیرقابل اجتناب است. علل بسیاری سبب بروز تعارض می‌شوند که تحت عنوان عوامل فردی و سازمانی تعارض شناخته شدند. شناسایی این عوامل و شدت آن‌ها گام مهمی جهت مدیریت تعارض تلقی می‌شود. تعارض در بیمارستان‌ها با توجه به اینکه نقش مهمی در سلامت آحاد جامعه دارند، اهمیت ویژه‌ای می‌یابد و در این میان کادر پرستاری به دلیل نقش مهم و حیاتی که در فرآیند درمان بیماران برعهده دارد، همواره مورد توجه صاحب‌نظران مدیریت می‌باشند. این مطالعه با هدف تعیین میزان و علل تعارض و شناسایی سبک‌های مدیریت آن در پرستاران بیمارستان‌های آموزشی شهر کرمان انجام شد.

**روش‌ها:** این پژوهش ترکیبی متوالی می‌باشد که به صورت مقطعی در بیمارستان‌های آموزشی شهر کرمان در سال ۱۳۹۸ انجام شد. بخش کمی پژوهش به صورت توصیفی-تحلیلی در زمینه میزان تعارض و علل آن است و اطلاعات مربوط به آن توسط دو پرسشنامه استاندارد با حجم نمونه ۴۰۰ نفر جمع‌آوری گردید. در بخش کیفی این پژوهش به روش پدیدارشناسی توصیفی ۲۹ مصاحبه نیمه ساختار یافته جهت شناسایی سبک-های مدیریت تعارض پرستاران در بیمارستان‌های آموزشی شهر کرمان صورت گرفت. تجزیه و تحلیل داده‌های کمی حاصل از پژوهش با استفاده از آزمون‌های آنالیز واریانس یک طرفه، تعقیبی شفه و رگرسیون لجستیک ترتیبی و به کمک نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۲۴ و تحلیل داده‌های کیفی با استفاده از نرم‌افزار MAXQDA10 صورت گرفت.

**یافته‌ها:** میزان تعارض در بین پرستاران بیمارستان‌های آموزشی شهر کرمان در حد متوسط می‌باشد. در بین عوامل فردی تعارض دو عامل تفاوت در نگرش‌ها و سلايق کارکنان و تفاوت در اخلاق کارکنان بیشتر و عوامل ارزش‌ها و اعتقادات متضاد کارکنان و درک نادرست کارکنان از نیازهای فردی کمتر سبب بروز تعارض می‌شدند. بار کاری و وجود تبعیضات زیاد در محیط کار دو عامل اصلی بروز تعارض سازمانی شناخته شدند در حالیکه فرآیندها و ارتباطات رسمی و رهبری ضعیف کمتر از سایر موارد سبب بروز تعارض در بیمارستان‌ها می‌شدند. اختلاف بین میانگین‌ها نشان داد، میانگین میزان تعارض در بین پرستاران بیمارستان افضلی‌پور با بیمارستان

شفا اختلاف معناداری دارد. رابطه معناداری بین میزان تعارض با سن و علل تعارض (فردی و سازمانی) با توجه به سطح معناداری ( $P\text{-value} < 0/05$ ) و فاصله اطمینان نسبت شانس وجود دارد. تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها منجر به شناسایی ۵ مضمون و ۱۸ مضمون فرعی گردید که در قالب پنج سبک مدیریت تعارض (مصالحه، همکاری و حل مسئله، اجتناب، سازگاری، رقابت و اجبار) جای گرفتند و مضامین فرعی عملکرد آن‌ها نیز بیان گردید.

**نتیجه‌گیری:** مطالعه حاضر نشان داد که سطح تعارض در بیمارستان‌های مورد مطالعه در سطح متوسط می‌باشد، هر چند تفاوت‌هایی در بین بیمارستان‌ها مشاهده شد. علاوه بر این بخش کیفی مطالعه نیز نشان داد که مدل مدیریت تعارض در این مراکز درمانی در چارچوب مدل‌های پیشنهاد شده از سوی صاحب‌نظران مدیریت می‌باشد. شاید بتوان چنین نتیجه‌گیری کرد که نقش فرهنگ در مدیریت تعارض تنها در انتخاب و اتخاذ سبک می‌باشد. جهت بهبود مدیریت تعارض در این بیمارستان‌ها برگزاری کارگاه‌های آموزشی در زمینه اخلاق در حرفه پرستاری و مدیریت تعارض و تدوین برنامه‌هایی جهت کاهش بار کاری پرستاران پیشنهاد می‌گردد.

**کلمات کلیدی:** تعارض، پرستاران، سبک‌های مدیریت تعارض، بیمارستان آموزشی

## Abstract

**background and objectives:** Conflict is an avoidable part of social life. Many factors cause conflicts which can be classified as individual and organizational factors. Identifying these factors and their intensity is an important step toward conflict management. Organizational conflicts at hospitals is very important since they play an important role in society health, meanwhile, nursing staff has always been at special attention because of their critical and important role in treating patients. This study aimed to determine the extent and causes conflict and identifying its management styles among nurses in Kerman's Educational Hospitals .

**Methods:** This is a consecutive mixed method study which was carried out cross sectional in teaching hospitals of city of Kerman in 2019. The quantitative part of the research was descriptive – analytical and investigated the rate of conflict and its causes. The quantitative data was gathered using two standard questionnaires which were completed by 400 nurses . For the qualitative part of this research, 29 semi– structured interviews were conducted to identify nurses ' conflict management styles. Quantitative data were analyzed by One–way analysis of variance, scheffe post hoc test, and ordinal logistic regression using SPSS software version 24 and. Qualitative data were analyzed using MAXQDA 10 software.

**Results:** The rate of conflict among nurses of teaching hospitals in Kerman was moderate. Among the individual factors of conflict, the difference between employees attitudes and tastes and differences in employees ethics were the leading conflict factors on the one hand and factors related to values, employees contradicting beliefs as well as employees misperception of individual needs were the least conflict producers on the other hand. Workload and existence of many discriminations in work environment were identified two main factors of organizational

conflict, while formal processes and communication and weak leadership have caused conflicts in hospitals. The difference between means showed that the mean of conflict among the nurses of Afzalipour hospital was significantly different with shafa hospital. There is a significant relationship between the rate of conflict with age and source of conflict (individual and organizational) according to significance level ( $P\text{-value} < 0.05$ ) and confidence interval.

Analysis of interviews led to the identification of Five themes and eighteen sub-themes which were replaced by five styles of conflict management (compromise, collaboration and resolving, avoidance, adaptation, competition and compulsion) and sub themes were expressed.

**Conclusion:** The present study showed that the level of conflict in the studied hospitals is moderate, although some differences were observed between the hospitals. In addition to this qualitative part of the study, it showed that the conflict management model in these medical centers is within the framework of the models proposed by management experts. It may be concluded that the role of culture in conflict management is only in the choice and adoption of style. In order to improve conflict management in these hospitals, it is recommended to hold training workshops in the field of ethics in the nursing profession and conflict management and to develop programs to reduce the workload of nurses.

**Key words:** conflict, nurses, conflict management styles, teaching hospital