

الله
البر الرحيم
بسم



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی اردبیل

دانشکده پرستاری مامایی

پایان نامه

دوره کارشناسی ارشد در رشته پرستاری

گرایش مراقبت های ویژه

عنوان

بررسی سطوح و راهبردهای مدیریت تعارض در پرستاران بخش های ویژه مراکز

آموزشی درمانی و بیمارستان تامین اجتماعی شهر اردبیل، ۱۳۹۶

استاد راهنما

دکتر معصومه آقامحمدی

استاد مشاور

دکتر ناصر مظفری

نگارنده

تهمینه عزیززاده

بهمن ۱۳۹۸

شماره پایان نامه: ۴۷

تقدیم به :

روح پر فتوح پدر بزرگوارم که درس استقامت و بردباری را در زندگی به من آموخت.

تقدیم به

مقدسترین واژه ها در لغت نامه دلم، مادر مهربانم که زندگی را مدیون مهر و عطوفت آن می دانم.

تقدیم به همسر

به پاس قدر دانی از قلبی آکنده از عشق و معرفت که محیطی سرشار از سلامت و امنیت و آرامش و آسایش برای من فراهم آورده است.

تقدیم به تنها فرزند عزیز و دلبندم که با آرامش ها و صبوری هایش مشوق من در اتمام این پایان نامه بودند.

تشکر و قدردانی

سپاس و ستایش مر خدای را جل و جلاله که آثار قدرت او بر چهره روز روشن، تابان است و انوار حکمت او در دل شب تار، درفشان. آفریدگاری که خویشتن را به ما شناساند و درهای علم را بر ما گشود و عمری و فرصتی عطا فرمود تا بنده ضعیف خویش را در طریق علم و معرفت بیازمایم.

از استاد فرهیخته و شایسته؛ سرکار خانم دکتر معصومه آقا محمدی که در کمال سعه صدر، با حسن خلق و فروتنی، از هیچ کمکی در این عرصه بر من دریغ نمودند و همواره راهنما و راه گشای اینجانب در تکمیل این پایان نامه بودند.

از استاد صبور و با تقوا، جناب آقای دکتر ناصر مظفری، که زحمت مشاوره این پایان نامه را در حالی متقبل شدند که بدون مساعدت ایشان، این رساله به نتیجه مطلوب نمی رسید.

سپاس فراوان از کلیه اساتید محترم دانشکده پرستاری و مامایی اردبیل که در کسب علم و دانش برای بنده زحمت فراوانی را متقبل شدند.

چکیده

زمینه و هدف: پرستاران بخش ویژه به دلیل پیچیدگی محیط کار و بدحال بودن بیماران، دچار تعارضات شغلی هستند. اگر این تعارضات شناسایی و مدیریت نشوند می توانند زمینه ای برای بروز مشکلات، خشونت در محیط کار و کاهش انگیزه، نارضایتی و ناتوانی در انجام اقدامات درمانی و پرستاری و در نتیجه آسیب به بیماران باشند. هدف از این مطالعه تعیین سطوح تعارض و راهبردهای مدیریت تعارض در پرستاران بخش های ویژه اردبیل بود.

روش بررسی: پژوهش حاضر توصیفی- تحلیلی و از نوع مقطعی در سال ۱۳۹۷ بود. جامعه پژوهش شامل پرستاران بخش های مراقبت ویژه مراکز آموزشی درمانی و بیمارستان تامین اجتماعی شهر اردبیل بود که از میان آنها تعداد 240 نفر به روش سرشماری که حائز شرایط ورود به مطالعه بود، انتخاب شد. جهت گردآوری داده ها از پرسشنامه های تعارض دوبرین و راهبردهای مدیریت تعارض رایینز استفاده شد. داده ها با استفاده از روش های آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار و فراوانی) و استنباطی (آنووا، کای اسکوئر و پیرسون) در نرم افزار SPSS نسخه ۲۳ مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته ها: براساس نتایج، اکثر پرستاران (۸۴/۲ درصد)، سطح متوسط تعارض شغلی را تجربه کرده بودند. راهبردهای مدیریت تعارض مورد استفاده توسط اغلب پرستاران به ترتیب شامل عدم مقابله جویی (۴۴/۹۲±۱۱/۵۲)، راه حل گرایی (۳۸/۲۷±۱۱/۷۲) و کنترل (۳۰/۴۴±۸/۵۳) بود. بین تعارض شغلی پرستاران با بیمارستان ($P=۰/۰۱$) و بخش محل کار ($P=۰/۰۲۵$)، ارتباط معنی داری مشاهده شد. همچنین ارتباط بین راهبردهای مدیریت تعارض با سن، جنس، وضعیت استخدامی و محل خدمت پرستاران، معنی دار بود ($P<۰/۰۵$).

نتیجه گیری: براساس نتایج، پرستاران بخش های ویژه از تعارض متوسطی در محیط کار برخوردار بوده و بیشتر از راهبرد عدم مقابله برای حل تعارضات استفاده می کردند. بنابراین مدیران پرستاری می توانند با اتخاذ شیوه های مناسب حل تعارضات، باعث ارتقاء انگیزه پرستاران و در نتیجه پیشرفت بهبودی بیماران و کاهش هزینه های درمانی شوند.

واژه های کلیدی: تعارض، مدیریت تعارض، پرستار، بخش ویژه

فهرست مطالب

عنوان	شماره صفحه
فصل اول: طرح تحقیق	
۱-۱ معرفی و کلیات تحقیق.....	۲
۱-۲ بیان مسئله و ضرورت انجام تحقیق.....	۳
۱-۳ اهداف:.....	۸
۱-۳-۱ هدف کلی:.....	۸
۱-۳-۲ اهداف اختصاصی:.....	۸
۱-۳-۳ هدف کاربردی:.....	۹
۱-۴ فرضیات یا سؤالات پژوهش:.....	۹
فصل دوم : پیشینه تحقیق	
۲-۱ مقدمه:.....	۱۴
۲-۲ چارچوب پنداشتی:.....	۱۴
۱-۲-۲ تعریف تعارض:.....	۱۴
۲-۲-۲ ویژگی های تعارض:.....	۱۶
۳-۲-۲ انواع تعارض:.....	۱۸

- ۱۸.....تعارض برحسب درگیری: ۱-۳-۲-۲
- ۱۹.....تعارض برحسب نتایج: ۳-۳-۲-۲
- ۲۱.....تعارض برحسب مشارکت گروهی: ۴-۳-۲-۲
- ۲۱.....مراحل تعارض: ۴-۲-۲
- ۲۲.....شرایط بروز تعارض: ۵-۲-۲
- ۲۳.....ماهیت تعارض: ۶-۲-۲
- ۲۴.....نشانه‌های تعارض بین فردی: ۷-۲-۲
- ۲۵.....علل تعارض: ۸-۲-۲
- ۲۶.....تعارض در سازمان‌های بهداشتی درمانی: ۹-۲-۲
- ۲۹.....مدیریت تعارض: ۱۰-۲-۲
- ۳۳.....سبک رقابت: ۱-۱۰-۲-۲
- ۳۳.....سبک سازش: ۲-۱۰-۲-۲
- ۳۳.....سبک همکاری: ۳-۱۰-۲-۲
- ۳۳.....سبک مصالحه: ۴-۱۰-۲-۲
- ۳۴.....سبک اجتناب: ۵-۱۰-۲-۲
- ۳۶.....مروری بر مطالعات: ۳-۲
- ۳۶.....پیشینه داخلی: ۱-۳-۲
- ۴۱.....پیشینه خارجی: ۲-۳-۲

فصل سوم: شیوه اجرای تحقیق

- ۳-۱ مقدمه: ۴۷.....
- ۳-۲ نوع مطالعه: ۴۷.....
- ۳-۲-۱ روش مطالعه یا پژوهش: ۴۷.....
- ۲-۳ جمعیت و نمونه مطالعه: ۴۷.....
- ۳-۲-۳ محیط مطالعه: ۴۸.....
- ۴-۲-۳ معیارهای ورود نمونه ها به مطالعه: ۴۹.....
- ۵-۲-۳ معیارهای خروج نمونه ها از مطالعه: ۴۹.....
- ۳-۳ روش گردآوری اطلاعات: ۴۹.....
- ۴-۳ روش اجرای مطالعه: ۵۱.....
- ۵-۳ روش تجزیه و تحلیل داده ها: ۵۱.....
- ۶-۳ ملاحظات اخلاقی: ۵۲.....

فصل چهارم: نتایج

- ۴-۱ مقدمه: ۵۴.....
- ۴-۲ تحلیل مشخصات فردی و اجتماعی شرکت کنندگان در پژوهش: ۵۴.....
- ۴-۳ تحلیل اهداف پژوهش: ۶۴.....

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۸۷	۱-۵ مقدمه:
۸۷	۲-۵ بحث و بررسی یافته ها:
۹۵	۳-۵ نتیجه گیری:
۹۶	۴-۵ کاربرد یافته ها:
۹۸	۵-۵ پیشنهادات تحقیق:
۹۸	۶-۵ محدودیت ها:
۹۹	منابع و ماخذ:
۱۰۴	پیوست ها و ضمائم:
۱۱۶	چکیده:

عنوان	شماره صفحه
جدول ۱-۲ شرایط	بروز
تعارض:.....	۲۲
جدول ۱-۴ توزیع فراوانی مشخصات فردی- اجتماعی پرستاران شرکت کننده در پژوهش.....	۵۵
جدول ۲-۴ میانگین و انحراف معیار سن، میزان ساعات کاری، درآمد ماهیانه و سابقه کار پرستاران بخش های مراقبت ویژه مراکز آموزشی درمانی و تامین اجتماعی اردبیل در ۱۳۹۶.....	۵۶
جدول ۳-۴ فراوانی، میانگین و انحراف معیار سطوح تعارض شغلی در بین پرستاران شرکت کننده در مطالعه:.....	۶۳
جدول ۴-۴ میانگین و انحراف معیار نمرات راهبردهای مدیریت تعارض در بین پرستاران بخش های مراقبت ویژه:.....	۶۴
جدول ۵-۴ ارتباط بین سطح تعارض با راهبردهای مدیریت تعارض در پرستاران بخش های مراقبت ویژه مراکز آموزشی درمانی و بیمارستان تامین اجتماعی اردبیل در سال ۱۳۹۶.....	۶۵

جدول ۴-۶ تحلیل رگرسیون خطی بین سطح تعارض و راهبردهای مدیریت تعارض.....۶۶

جدول ۴-۷ ارتباط متغیرهای جنس، وضعیت تاهل و مدرک تحصیلی با سطح تعارض شغلی در پرستاران بخش های مراقبت ویژه.....
۶۷

جدول ۴-۸ ارتباط سن با سطح تعارض شغلی در پرستاران بخش های مراقبت ویژه.....۶۸
جدول ۴-۹ ارتباط وضعیت استخدامی با سطح تعارض شغلی در پرستاران بخش های مراقبت ویژه.....
۶۸

جدول ۴-۱۰ ارتباط بیمارستان محل خدمت با سطح تعارض شغلی در پرستاران بخش های مراقبت ویژه.....
۶۹

جدول ۴-۱۱ ارتباط بخش های محل خدمت با سطح تعارض شغلی در پرستاران بخش های مراقبت ویژه.....
۷۰

جدول ۴-۱۲: ارتباط سابقه کاری پرستاری با تعارض شغلی پرستاران بخش های ویژه.....۷۱
جدول ۴-۱۳ ارتباط سابقه کاری در بخش ویژه با سطح تعارض شغلی پرستاران بخش های ویژه.....
۷۲

جدول ۴-۱۴ ارتباط میزان ساعت کاری پرستاران بخش ویژه با سطح تعارض شغلی پرستاران.....
۷۳

جدول ۴-۱۵ ارتباط میزان درآمد ماهانه پرستاران بخش ویژه با سطح تعارض شغلی

پرستاران.....۷۴

جدول ۴-۱۶ ارتباط نوبت کاری پرستاران بخش ویژه با سطح تعارض شغلی

پرستاران.....۷۵

جدول ۴-۱۷ ارتباط شرکت در دوره های آموزشی تعارض با تعارض شغلی پرستاران بخش های

ویژه:.....۷۵

جدول ۴-۱۸ ارتباط سن با راهبردهای مدیریت تعارض شغلی در پرستاران بخش های

ویژه.....۷۶

جدول ۴-۱۹ ارتباط متغیرهای جنس، وضعیت تاهل و مدرک تحصیلی با راهبردهای مدیریت

تعارض شغلی در پرستاران بخش های

ویژه.....۷۷

جدول ۴-۲۰ ارتباط وضعیت استخدامی با راهبردهای مدیریت تعارض شغلی در پرستاران بخش

های

ویژه.....۷۸

جدول ۴-۲۱ ارتباط بیمارستان محل خدمت با راهبردهای مدیریت تعارض شغلی در پرستاران بخش

های ویژه.....۷۸

جدول ۴-۲۲ ارتباط بخش محل خدمت با راهبردهای مدیریت تعارض شغلی در پرستاران بخش

های

ویژه.....۷۹

جدول ۴-۲۳ ارتباط سابقه کار پرستاری با راهبردهای مدیریت تعارض در پرستاران بخش های

ویژه.....۸۱

جدول ۴-۲۴ ارتباط سابقه کار در بخش مراقبت ویژه با راهبردهای مدیریت تعارض در

پرستاران:.....۸۲

جدول ۴-۲۵ ارتباط میزان ساعت کاری و راهبردهای مدیریت تعارض در پرستاران بخش های

ویژه.....۸۲

جدول ۴-۲۶ ارتباط میزان درآمد ماهیانه با مدیریت تعارض در پرستاران بخش های

ویژه:.....۸۳

جدول ۴-۲۷ ارتباط نوبت کاری با راهبردهای مدیریت تعارض در پرستاران بخش های

ویژه:.....۸۴

جدول ۴-۲۸ ارتباط شرکت در دوره های آموزشی با راهبردهای مدیریت تعارض در پرستاران بخش

های ویژه:.....۸۵

فهرست نمودارها

عنوان	شماره صفحه
نمودار ۱-۲: روش های مدیریت تعارض	۳۲.....
نمودار ۱-۴: درصد جنسیت پرستاران حاضر در مطالعه	۵۸.....
نمودار ۲-۴: درصد وضعیت تاهل پرستاران حاضر در مطالعه	۵۹.....
نمودار ۳-۴: درصد میزان تحصیلات پرستاران حاضر در مطالعه	۶۰.....
نمودار ۴-۴: درصد نوبت کاری پرستاران حاضر در مطالعه	۶۱.....
نمودار ۵-۴: درصد شرکت در دوره آموزشی تعارض پرستاران حاضر در مطالعه	۶۲.....