

۱۳۰۵

دانشگاه تهران

دانشکده بهداشت

پایان نامه :

M.S.P.H برای دریافت درجه فوق لیسانس علوم بهداشتی

در رشته اداره امور بیمارستانها

موضوع :

مقایسه روابط انسانی در رد و بیمارستان

خصوصی و دولتی

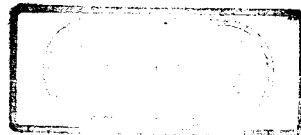
براهنمائی

جناب آقای دکتر خسرو مجیدی

نگارش :

علی اکبر - فرهاد

سال تحصیلی ۱۳۵۳-۵۴



۱۳۰۵

فهرست مطالب :

صفحه

عنوان

مقدمه

بخش اول :

۲ تاریخچه پیدایش روابط انسانی - روابط انسانی چیست؟

۳ سابقه روابط انسانی

۸ نقش مدیریت در باره روابط انسانی

بخش دوم :

۱۳ مسائل روانی در سازمان - سازمان چیست؟

۱۸ مسائل روانی در سازمانهای رسمی

۲۳ ارتباط و تلفیق اجزاء سازمان

۲۵ هدف از تحقیق

۲۵ انگیزه انتخاب موضوع

۲۶ روش و مصالح

۲۷ جمع آوری اطلاعات

بخش سوم :

۲۹ مبحث کلی

۲۹ تاریخچه وجودی بیمارستان در ادگستری

۳۰ شکل ظاهری بیمارستان

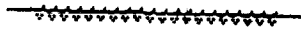
۳۲ گروه است فاده کنندگان از خدمات بیمارستانی در بیمارستان در ادگستری

۳۳ مشکلات مدیر بیمارستان

۳۵ سازمان بیمارستان در ادگستری (نمودار)

۳۶ پاره ای از مشکلات موجود در بیمارستان در ادگستری

۳۶	تقسیم بندی بیماران
۳۸	تقسیم بندی روابط سازمان افراد در بیمارستان دادگستری
	بخش چهارم :
۴۴	روحیه کارکنان
۴۵	روحیه چیست
۴۶	عوامل عمده روحیه
۴۶	ارتباط روحیه با قدرت کار
۴۷	روابط روحیه با سایر خصوصیات
۴۹	سنجش روحیه کارکنان
۵۲	انضباط
۵۴	اعمال انضباطی
	بخش پنجم :
۵۶	بیمارستان شهرام
۵۶	ساختمان و تشکيلات بیمارستان
۵۹	آماري از کارکنان در بیمارستان شهرام
۶۲	طرحهای بهداشتی رفاهی کارکنان
۶۶	نمودار سازمانی بیمارستان شهرام
۶۸	نتیجه
۶۹	نکات قابل توجه در برقراری روابط انسانی
۷۲	خلاصه



پیشرفت‌های شگرف علمی که در پی انقلاب صنعتی در جهان بوجود

آمده زندگی انسان را در تمام جهت تحت تاثیر قرار داده است.

رشته های گوناگون علمی که شاید تا قبل از این انقلاب به

نمیرسید بصد ها نظام علمی بالغ گردیده و در هر يك از آنها تخصص های

فراوانی که فرا گرفتن نريك عمری را بخود اختصاص میدهد بوجود آمده است.

مدیریت که از ابتدای زندگی بشر در کنار وی بوده و روابطی بین افراد

کنترل میکرده فرآورده زیست اجتماعی وی میباشد، در قرن حاضر شکل خاص علمی

پیدا کرده و به اتکاء یافته های سایر علوم انسانی و اداری مکاتب و نظریه ها

اصولی گردیده است. با توجه باینکه هنوز هم مهمترین عامل يك سازمان را

(فرد) تشکیل میدهد و زندگی سازمانی او در کنار سایر افراد موجبات

حسن تاثیر یافته های مدیریت و غیره را فراهم میسازد دانشمندان علوم رفتاری

کوشش های فراوانی در راه شناسائی هرچه بیشتر وجود انسان - نیازهای وی -

رفتار فردی و گروهی او بالاخره انگیزش وی بعمل آورده اند و در این زمینه

نقش برجسته روانشناسان را نمیتوان فراموش نمود .

بخش اول :

تاریخچه پیدایش رشته روابط انسانی :

روابط انسانی چیست ؟

روابط انسانی اشاره به فعل و انفعالات و روابط افراد در سازمان و بررسی علل اساسی واکنشهای افراد و گروهها در محیط کار است.

هدف این بررسی استقرار روابط و حسن تفاهم در محیط کار به

ترتیبی است که کارکنان سازمان با همبستگی فکری و علمی برای حصول

هدفهای معین کوشش نموده و با ازدیاد کارآئی در تولید موجبات هرچه

بیشتر ارضاء احتیاجات مادی - اجتماعی و روانی خویش را فراهم سازند .

در انجام این هدف مدیریت باید به فرد و احتیاجات او توجه نماید و کلیه

اقدامات لازم را در جهت استقرار یک محیط همکاری و کوشش مشترک در سازمان

معمول دارد .

از آنجا که روابط انسانی بر اساس یک فلسفه دگرگاتیکی و رعایت

حقوق انسانی مستقر میباشد فرد و احتیاجات فردی باید مورد توجه باشد .

ولی اشکال در این است که تمایلات و احتیاجات کلیه افراد یکسان نمیشد و -

خصوصیات فکری افراد تابع عوامل متعدد و مولود شرایط ذاتی و اکتسابی است. از طرفی فرد عامل اساسی و اجتناب ناپذیر در امر تولید میباشد. استفاده مطلوب از فرد نیز موقعی امکان پذیر است که تعادل نسبی بین رضایت فرد و شرایط مربوط به هدفهای سازمان ایجاد گردد.

سابقه روابط انسانی :

سابقه روابط انسانی کهن است بعبارت دیگر از آغاز تمدن بشر و حتی از زمانیکه چند نفر برای انجام یک هدف مشترک و زندگی اجتماعی گرد هم آمدند روابط انسانی معمول گردید منتها از نقطه نظر علمی اندک زمانی پیش نیست که مورد توجه دانشمندان قرار گرفته است. قبل از انقلاب صنعتی بحثی از روابط انسانی در میان نبود مسائل انسانی بعلت کوچکی موسسات و محدود بودن تولید اهمیت چندانی نداشت. و حل و فصل مشکلات ناشی از روابط افراد غالباً برای مدیران بسادگی انجام پذیر بود. انقلاب صنعتی وضع را تغییر داد، معهداً تا مدتی به نقش روابط انسانی آن توجهی که باید نمیشد زیرا در آن روزگار غالب مدیران خود صاحب سرمایه بودند و با افراد سازمانهای خویش به نظریکی از عوامل تولید در ردیف مواد و ماشین آلات می نگریستند حتی —

آن مواظبتی را که در مورد نگهداری و استفاده از ماشین‌ها معمول می‌داشتند در باره افراد مرعی نمی‌داشتند. با این طرز تفکر و وجود شرایط دشوار کار، روابط کارکنان در محیط کار و موسسات محدود بود و بعلمت طولانی بودن ساعات کار افراد در خارج از محیط کار نیز از فرصت برقراری ارتباطات با یکدیگر محروم بودند. اولین کسیکه به نقش روابط انسانی در سازمان توجه نمود رابرت آون بود. این شخص در اوایل قرن ۱۹ در کارخانه خود برای کارگران وسایل و تسهیلاتی فراهم نمود که امروزه قسمتی از مقررات کار در کشورهای متمدنی بشمار میرود. آون به احتیاجات افراد در سازمان توجه نمود و همچنین بکارگران محاسن نظافت و پاکیزگی و رعایت اصول بهداشت را متذکر گردید و با اقدامات خود شرایط زندگی مطلوبی برای کارگران و محیط مساعدی برای کار در کارخانه بوجود آورد.

پس از آون شخص دیگری بنام آندرو آور با تألیف کتابی درباره — "فلسفه صاحبان صنایع" در سال ۱۸۳۵ عامل انسان را در تولید مورد بحث قرار داد و به تشریح کیفیت شناخت عامل انسانی به مساله مراقبت از کارگر و کمک وی از راههای مختلف چون دادن چای گرم، معالجات، تهویه

(۱) محیط کاری و بالاخره پرداخت هزینه و حقوق ایام بیماری اشاره کرد.

بدین ترتیب با کوششها و نظریاتی که از طرف آون و آندره آور

در باره نقش افراد و ضرورت ایجاد وسایل رفاه در کارگاهها ابراز شد.

از آن بیعده به تدریج نظریه لزوم توجه به افراد اشاعه یافت ولی این توجه

بر اساس فلسفه تفقد و دستگیری و روش پدر سالاری استوار بود.

فردریک تیلور — در اوایل قرن بیستم در ایالات متحده امریکا

درست بکار شد. او اغلب " پدرمدیریت علمی " خوانده میشود و تغییراتی

که در رشته مدیریت بوجود آورد راه را برای تحولات بعدی در امور مربوط

به روابط انسانی در زمینه تجارت و صنعت همواره ساخت او اولین کسی بود

که کارگر را عامل مهم برای افزایش بازده تولید تشخیص و معرفی کرد.

مطالعات تیلور سرانجام موجب بالا رفتن میزان نیروی تولیدی کارگران در

صنایع گردید. او معتقد بود همانگونه که در صنعت همواره ماشین های

جدید تر و موثرتری مورد استفاده واقع میشود افراد انسانی هم باید پیوسته

در صدد یافتن بهترین روش برای انجام کارهای محوله بخود باشند ناگفته

(— حسن ستاری — ح — (۱۳۴۷) " اداره امور استخدامی " —

جلد دوم — دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی .

نماند که در این مرحله نظر تیلور افزایش کارائی فنی بود ولی دنیای تجارت نیز از این تحول حاصله در صنعت بخود آمد و بارزش یکی از منابع پراهمیت که در گذشته آنرا بدست فراموشی سپرده بود پی برد، حتی در عالم مدیریت این واقعیت کشف شد که فی المثل اعطای ده دقیقه استراحت بکارکنان بهیچوجه مخل مقررات و روشهای کار نخواهد بود طبقه کارگر و کارمنند این اقدام مدیران را نوعی خوش قلبی ناشی از بی بندوباری و لاقیدی تلقی نخواهند کرد.

چشمهای صنعت برای درك اهمیت شأن کارگر باز شد زمان آن رسید که مشکلات پیچیده را که در محیط کار بر رفتار انسانی مستولی است و تمیز و تشخیص دهند.

در سنوات بین ۱۹۲۰ و ۱۹۳۹ التون میو و همکارانش در دانشگاه هاروارد به روابط انسانی شکل و رنگ دانشگاهی دادند و از آنجا که دارای بصیرت کامل و روشن بینی تمام و مطالعات تجربی عمیق در جامعه شناسی کارگری بودند باین نتیجه رسیدند که کارگری الحقیقه مهمترین عامل کاراست و هیچکس در باره این عامل مهم اطلاعات کافی ندارد.

تحقیقات گروه هاروارد نشان داد که کارگرنه تنها يك وسیله و ابزار —

ساده کار نیست بلکه دارای شخصیتی ناشناخته و پیچیده است که در گروه‌های گوناگون همراه سایر کارگران فعالیت میکند بنحوی که شناختن حالات گروه‌ها و شیوه فعالیت کارگران و در نتیجه رفتار مناسب و ایجاد حسن تفاهم کامل با آنان کاری است بس مشکل . میو قائل باین اصل بود که همکاری بر سبیل اتفاق بدست نیاید . بنظر تیلور و معاصران او مشکلات انسانی سد راه تولید است و از این رو باید از میان برداشته شود ولی بعقیده میو مشکلات انسانی میدانی است جدید و وسیع و از هر جهت شایان مطالعه و بررسی و همیمن مشکلات است که موجبات پیشرفت را فراهم میسازد میو بحق پدر روابط انسانی است .

تیلور کوشید با عقلایی و منطقی ساختن وسائل تولید برحجم آن بیفزاید و حال آنکه میو و پیروانش معتقد بودند این افزایش را میتوان از طریق انسانی کردن آن بدست آورد . میو و همکارانش در سال ۱۹۲۶ درها روارد شروع به تناسیم اولین درس دانشگاهی در رشته روابط انسانی نمودند این رشته در سال ۱۹۴۶ در عداد دروس اجباری آن دانشگاه قرار گرفت (۱) .

۱- دکتر مهرآسا- ا- ه- (۱۳۵۲)- "روابط انسانی"- دانشگاه تهران
 ۲- دکتر کاشفی- م- (۱۳۵۱)- "روانشناسی در مدیریت"- دانشگاه علوم ارتباطات - اجتماعی - تهران .

نقش مدیریت در باره روابط انسانی :

تمام افراد يك سازمان مسئولیت برقراری موفقیت آمیز روابط انسانی را بطور روز افزون در آن سازمان برعهده دارند. خدمتگزار جزء کارگر، کارمند و مدیر هر کدام در حد خود با سایر افراد در آن سازمان برخورد ها و مناسباتی دارند و لذا بر کیفیت روابط انسانی سازمان تاثیر میگذارند ولی مسئولیت يك مدیر نسبت به توفیق روابط انسانی دو چندان است او باید متوجه روابط انسانی خویش بوده در عین حال بکوشد در سراسر قلمرو مدیریت خود روابط بهتری برقرار سازد. از این رو است که توجه و محور اصلی اکثر کتب و سائسل مربوط به روابط انسانی معطوف به مدیران و سرپرستان است.

تعریف - روابط انسانی یعنی جمع و تلفیق افراد در يك محیط مناسب کار تا نوعی برانگیخته شوند که میزان همکاری توأم با کارائی و بهره وری آنان بالا رفته و در نتیجه از لحاظ اقتصادی و روانی و اجتماعی رضایت خاطر حاصل کنند. این تعریف متوجه روابط انسانی مثبت یا موفق بوده و این توفیق صرفاً "هدف ارتباط افراد با یکدیگر در يك محیط سازمانی است با این دید روابط انسانی چنین تعریف میشود :

انگیزش افراد در سازمانها برای توسعه فعالیت های جمعی بنحویکه
 از آن راه نیازدانشان برآورد شده مقاصد و هدفهای سازمان نیز تأمین گردد .
 تعریف دیگری از روابط انسانی :

روابط انسانی یعنی انگیزش افراد برای توسعه فعالیت های جمعی
 بنحوی سازنده . تعریف روابط انسانی بطوریکه بیان شد دارای نکات مهم
 زیر است :

۱- روابط انسانی بجای آنکه صرفاً " به مسائل اقتصادی و فنی توجه
 کند متوجه انسانها میشود .

۲- این انسانها در يك نظام متشکل سازمانی فعالیت میکنند نه بصورت
 برخورد های اجتماعی غیر متشکل .

۳- يك فعالیت بسیار مهم در روابط انسانی ، نما نا انگیزش و ترغیب
 افراد است يك مدیر برای انسانها محدودیت ایجاد نمیکند و یا از راه فشار،
 آنان را بحرکت نمیآورد بلکه ایشان را مساعدت میکند که سائقه ها و انگیزه های
 درونی خویش را بکار اندازند . افراد منبع عظمت و کمال در سازمان هستند .
 در دنیای کار قواعد و قوانین مکانیک بر تمام منابع و عوامل بجز انسان حکمفرماست
 بموجب قانون مکانیک هیچگاه بازده out - put بیش از داده in - put

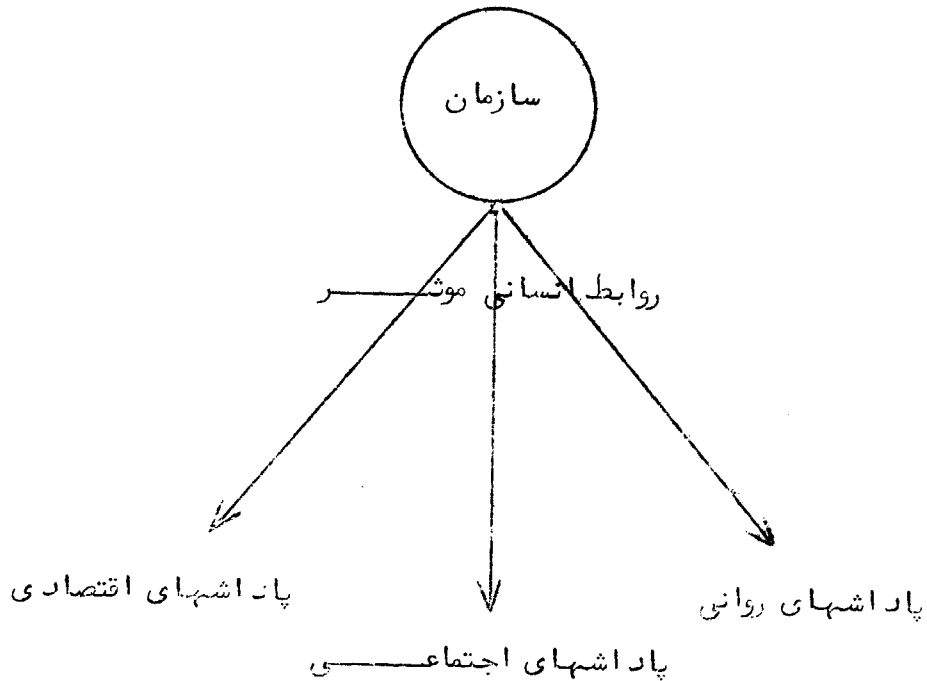
نخواهد بود فقط انسان است که بکمک خلاقیت انگیزش قادر است بازده بیش از مجموع داده بوجود آورد .

۴- انگیزش در جهت فعالیت گروهی است و مستلزم آنست که در کار - هماهنگی بوده و میان افراد گروه همکاری وجود داشته باشد . هماهنگی بزمان و ترتیب انجام فعالیت ها ارتباط دارد در صورتی که همکاری منوط به تمایل افرادی است که میباید مستقیماً " در قالب نقشه و طرحی معین کاری را بانجام رسانند .

۵- روابط انسانی از طریق کار جمعی بدنبال تأمین نیازهای افراد و هدفهای سازمان صورت میگیرد نه اینکه یکی را مد نظر داشته دیگری را فراموش کند . در مورد برآوردن نیازهای انسانی باید توجه داشت که هر فرد آدمی دارای سلسله نیازهایی است که میخواهد آنها را از طریق پاداشهای سازمان تأمین کند . انسان بدنبال پاداشهای مادی ، اجتماعی و روانی است که در شکل (الف) نشان داده شده است چون هر فرد انسان با افراد دیگر متفاوت است جزئیات کم و کیف این خواستها در مورد افراد مختلف میباشد که بحضویت يك سازمان در میآیند . انتظار دارند سازمان پاره ای از خواسته - هایشان را ارضاء کند و برای آنکه به همکاری خود ادامه دهند سازمان باید -

برایشان محیطی ایجاد کند که خواسته‌های اقتصادی -- اجتماعی و روانی

آنان تأمین شود .



(شکل الف)

بدیهی است سازمان نمیتواند تمام خواسته‌های يك کارمند را ارضاء کند زیرا عملی که موجب رضایت خاطر يك نفر شود (مثل ترفیع رتبه و مقام) ممکن است سه نفر دیگر را که ترفیع نیافته‌اند ناراضی سازد . اما سازمان میتواند بطور کلی محیطی ایجاد کند که بطریق مختلف کارکنان را برای نیل به خواسته‌های خود مدد نماید . در مورد هدف سازمان نیز باید توجه داشت همان‌طوریکه انسانها نیازهایی دارند و نسبت به تأمین آن میکوشند سازمان نیز در هدف و مقاصد خود باید

برآورده شود .

۶- آخرین نکته در تعریف روابط انسانی مشعر بر این حقیقت است

که هم فرد و هم سازمان بدنیال نتایج برمیآیند باین معنی که میخواهند
با حداقل داده حداکثر بازده حاصل کنند .

در مورد سازمان این همان نظریه بهره وری است *productivity*

که میخواهد با حداقل هزینه محصول مناسب و بازده بیشتر داشته
باشد (۱) .

۱- دکتر مهرآسا - ۱ - ه - (۱۳۵۲) " روابط انسانی " -
دانشگاه تهران .