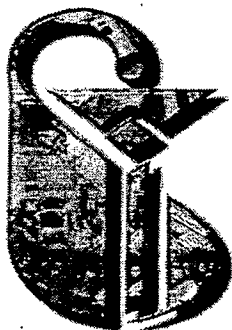

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران

دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

عنوان:

بررسی رابطه سبک رهبری و مدیریت تعارض در بین مدیران ارشد بیمارستانهای

شهرستان ارومیه: ۱۳۸۶

درجه تحصیلی:

کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

استاد راهنما:

خانم دکتر رئیسی

استاد مشاور:

خانم دکتر وطن خواه

نگارنده:

فرشاد فقی سلوک

۱۳۸۷

۱۱۱۴۴۰

تعمیرات در تمام عملی بزرگ
تعمیرات در تمام

۱۳۸۸ / ۲۲ / ۱۵۱

بسمه تعالی



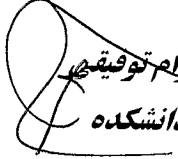
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران
دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی

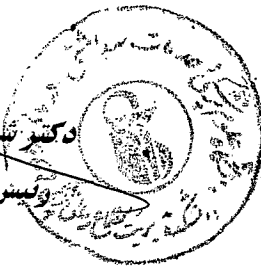
((هدف ما رضایت خالق و تکریم مخلوق است))

شماره _____
تاریخ _____
پیوست _____

تصویب نامه پایان نامه کارشناسی ارشد

بدینوسیله اعلام می نماید آقای فرشاد فقی سلوک دانشجوی دوره کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی پایان نامه خود را تحت عنوان بررسی رابطه سبک رهبری و مدیریت تعارض در بین مدیران ارشد بیمارستان در تاریخ ۸۷/۱۰/۲۴ به عنوان آخرین شرط دریافت درجه کارشناسی ارشد به هیئت علمی این دانشکده ارائه نموده و مورد قبول واقع شد +


دکتر بهرام توفیقی
رئیس دانشکده

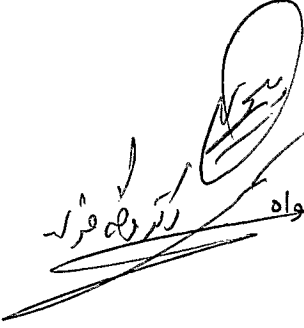


استاد راهنما: سرکار خانم دکتر پوران رئیسی

استاد مشاور: سرکار خانم دکتر سودابه وطن خواه

استاد مشاور آمار: ---

استاد داور: سرکار خانم اعظم قلمری


رئیس دانشکده

اطلاعات مذکور در این صورت
تصدیق گردید

۱۳۸۸ / ۲ / ۱۵

آدرس: خیابان ولی عصر (ع.ج)، بالاتر از ظفر، نبش خیابان شهید بابک بهرامی، پلاک ۱، کد پستی ۱۹۶۸۶۴۲۵۱۳

تلفن: ۸۸۷۸۸۸۲۹ - ۸۸۷۸۸۷۶۵ - ۸۸۷۸۵۹۹۰ - ۸۸۷۸۸۸۲۷

WWW.iums.ac.ir

آن حقیقت اصلی که در ملکوت مقدس خود بر جهان و جهانیان سلطنت می کند، حقیقتی بالاتر از تشبیه و توصیف است. او سزاوار سپاس و ستایش است که نامش در لغت نمی گنجد و صفاتش به تعریف نمی آید، پس لب به ستایش تو می گشایم و قلم به نام تو می گردانم.

با تشکر فراوان:

از خانم دکتر رئیسی استاد محترم راهنما که با محبت فراوان و توجه خاص و تلاشهای بی وقفه خود، بنده را در تمامی مراحل پژوهش یاری داده و تا آخر عمر مدیون خویش ساختند.

و از خانم دکتر وطن خواه استاد محترم مشاور که اینجانب را از تجارب ارزشمند خود بهره مند ساختند.

و همچنین از خانم دکتر قادری که زحمت داوری این پایان نامه را تقبل نمودند. و از دوستانم، آقایان هوشنگ سیفی، علی ولی نژاد، سعید افسری، عباس بهرامی، محمد ازمل، جواد بابائی، روح اله کلهر، صدرالدین پور عبدال، سید فؤاد گیلانی زاده، کریم رستمی و فاروق مرادی زاده و خانم ها سیران نقدی، فرانک بهزادی و سمیرا وهاب کمال تشکر و قدردانی را دارم.

تقدیم به روح پدرم: بزرگترین یاور و معلم زندگی ام.

تقدیم به روح مادرم: گسترده ترین سایبان مهربانی و عطوفت زندگی ام.

تقدیم به خواهرانم، عزیزانی که در قلبم جاودانند.

مقدمه

چکیده:

مقدمه: رهبری از اساسی ترین و کلیدی ترین کارکردهای مدیریت محسوب می گردد، بطوریکه بسیاری از صاحب نظران این عرصه اظهار می دارند اگر تنها یک عامل وجود داشته باشد که وجه افتراق بین سازمانهای موفق و ناموفق باشد، آن عامل رهبری پویا و اثربخش است. بیمارستان به عنوان مرکز ثقل سیستم بهداشتی و درمانی و نمودی از یک سیستم باز با فرآیندهای پیچیده و منابع متنوع کمی و کیفی جهت رسیدن به اهداف اصیل خود نیازمند یک شیوه رهبری اثربخش و استراتژی مناسب در حل اختلافات و تعارضهای سازمانی میباشد. بیمارستان یک واحد آموزشی، درمانی محسوب میگردد لذا روش اداره آن بسیار مهم و اساسی است. هدف کلی این پژوهش بررسی رابطه سبک رهبری و مدیریت تعارض در بین مدیران ارشد بیمارستانهای شهرستان ارومیه در سال ۱۳۸۶ میباشد.

روش پژوهش: این پژوهش از نوع مطالعات همبستگی میباشد. اطلاعات لازم از طریق سه پرسشنامه و نیز مصاحبه جمع آوری و تجزیه و تحلیل شد. جامعه این پژوهش را ۳۰ نفر از مدیران ارشد بیمارستانهای شهرستان ارومیه تشکیل میدهد.

نتایج و یافته های پژوهش: نتایج پژوهش نشان داد که میانگین سن افراد ($36/47 \pm 4/79$)، میانگین سابقه کار ($12/5 - 8/25$) و میانگین سابقه مدیریت افراد ($0/8 \pm 6/4$) بود. از نظر جنس، ۱۶/۶ درصد زنان و ۸۳/۳ درصد مردان تشکیل میدادند و همگی افراد متأهل بودند. ۴۰ درصد افراد در بیمارستانهای آموزشی و ۶۰ درصد در بیمارستانهای غیر آموزشی بودند. همچنین یافته های پژوهش نشان داد به ترتیب ۱۰ درصد افراد سبک رهبری وظیفه گرا، ۶۷ درصد سبک مستقل- اجتماعی و ۸۳/۳ درصد سبک رابطه مدار داشتند. از نظر استراتژیهای مدیریت تعارض به ترتیب ۳۰ درصد استراتژی عدم مقابله، ۳۶/۷ درصد استراتژی راه حل گرایي و ۳۳/۳ درصد استراتژی کتتری را اعمال میکردند. بر حسب یافته های پژوهش بین سبک رهبری با میانگین سابقه کار افراد ارتباط معنی دار آماری وجود دارد ($p=0/040$). همچنین بین سن و استراتژی کتتری رابطه آماری معنی

داری وجود دارد ($p=0/01$). سبک رهبری و استراتژیهای مدیریت تعارض با دیگر متغیرهای توصیفی مثل: سمت افراد، تحصیلات، تأهل، سابقه مدیریت، مطالعات مدیریتی و شغل دوم ارتباط آماری معنی دار وجود نداشت. در نهایت بین سبکهای رهبری و استراتژیهای مدیریت تعارض ارتباط آماری معنی داری وجود نداشت.

بحث و نتیجه گیری: در زمینه ارتباط سبک رهبری و استراتژیهای مدیریت تعارض در سیستم بهداشت و درمان به خصوص بیمارستانها، تحقیقات جامع و مدون صورت نگرفته و از آنجا که تعیین شیوه رهبری و مدیریت روشهای برخورد با اختلافات و تعارضها در بیمارستانها حائز اهمیت است، لذا توصیه می گردد که در زمینه تأثیر عوامل دیگر مثل: فرهنگ سازمانی، فرهنگ اجتماعی، شخصیت، در شیوه رهبری افراد تحقیقات جامعتری صورت پذیرد.

کلمات کلیدی: سبک رهبری، مدیریت تعارض، بیمارستان.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱.....	● فصل اول: معرفی پژوهش.....
۲.....	۱-۱: بیان مسأله.....
۷.....	۲-۱: اهداف پژوهش.....
۷.....	۱-۲-۱: هدف کلی.....
۷.....	۲-۲-۱: اهداف اختصاصی پژوهش.....
۷.....	۳-۲-۱: اهداف کاربردی.....
۷.....	۳-۱: فرضیات و سؤالات پژوهش.....
۷.....	۱-۳-۱: فرضیات پژوهش.....
۸.....	۲-۳-۱: سؤالات پژوهش.....
۸.....	۴-۱: تعاریف واژه ها و اصطلاحات.....
۱۱.....	۵-۱: محدودیت ها و امکانات پژوهش.....
۱۱.....	۱-۵-۱: محدودیت های پژوهش.....
۱۱.....	۲-۵-۱: امکانات پژوهش.....
۱۲.....	● فصل دوم: ادبیات و پیشینه پژوهش.....
۱۳.....	۱-۲: مقدمه.....
۱۳.....	۱-۲: زمینه های نظری پژوهش.....
۱۳.....	۱-۱-۲: سازمان، مدیریت و ابعاد آنها.....
۱۴.....	۱-۱-۱-۲: رهبری.....
۱۷.....	۲-۱-۱-۲: هدف و نیاز به رهبری.....
۱۸.....	۳-۱-۱-۲: رهبری و گروه.....
۱۸.....	۴-۱-۱-۲: تفاوت مدیریت و رهبری.....
۲۱.....	۵-۱-۱-۲: انگیزش و رهبری.....
۲۱.....	۶-۱-۱-۲: مبانی قدرت و رهبری.....
۲۵.....	۷-۱-۱-۲: رهبری اثربخش در برابر رهبران موفق.....
۲۹.....	۸-۱-۱-۲: ارتقاء رهبری در سازمانهای خدمات بهداشتی.....
۳۱.....	۹-۱-۱-۲: رهبری و جنسیت.....
۳۳.....	۱۰-۱-۱-۲: عناصر و ویژگیهای رهبری.....
۳۵.....	۱۱-۱-۱-۲: شیوه ها و سبکهای رهبری.....
۳۷.....	۱۲-۱-۱-۲: نوع شناسی تئوریهای رهبری.....

۴۱.....	۲-۱-۱۳: رعایت اصول اخلاقی در مدیریت (رهبری معنوی)
۴۲.....	۲-۱-۲: تعارض و مدیریت تعارض
۴۲.....	۲-۱-۲: مفاهیم و کلیات تعارض
۴۲.....	۲-۱-۲: تعاریف تعارض
۴۵.....	۲-۱-۳: مدیریت تعارض
۴۷.....	۲-۱-۴: تحولات در نگرشهای تعارض
۴۹.....	۲-۱-۵: انواع تعارض
۵۲.....	۲-۱-۶: علل بروز تعارض
۵۳.....	۲-۱-۷: مراحل فرآیند تعارض از دیدگاههای مختلف
۵۴.....	۲-۱-۸: تعارض و عملکرد سازمانی
۵۵.....	۲-۱-۹: برخورد با تعارض و تکنیکهای حل آن
۵۷.....	۲-۱-۱۰: جنسیت و تعارض
۵۸.....	۲-۲: پژوهشهای انجام شده در داخل و خارج کشور
۵۸.....	۲-۲-۱: مروری بر مطالعات داخل کشور
۶۱.....	۲-۲-۲: مروری بر مطالعات خارج کشور
۶۳.....	۲-۱-۳: بیمارستان و اهمیت آن
۶۵.....	● فصل سوم: روش پژوهش
۶۶.....	۳-۱: نوع پژوهش
۶۶.....	۳-۲: جامعه پژوهش
۶۶.....	۳-۳: محیط پژوهش
۶۶.....	۳-۴: دامنه پژوهش
۶۶.....	۳-۵: نمونه پژوهش
۶۶.....	۳-۶: ابزار گردآوری داده ها
۶۸.....	۳-۷: روش گردآوری داده ها
۶۸.....	۳-۸: روش تجزیه و تحلیل داده ها
۶۹.....	● فصل چهارم: نتایج و یافته های پژوهش
۷۰.....	۴-۱: مقدمه
۷۰.....	۴-۱: نتایج و یافته های پژوهش در زمینه مشخصات کلی افراد
۷۸.....	۴-۲: نتایج و یافته های پژوهش در زمینه سبکهای رهبری و ارتباط آن با مشخصات افراد
۹۱.....	۴-۳: نتایج و یافته های پژوهش در زمینه استراتژیهای مدیریت تعارض و ارتباط آن با مشخصات افراد
۹۹.....	۴-۴: نتایج و یافته های پژوهش در زمینه ارتباط بین سبکهای رهبری و مدیریت تعارض
۱۰۰.....	● فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری
۱۰۱.....	۵-۱: بحث و تحلیل
۱۰۱.....	۵-۱-۱: بحث در مورد یافته های مربوط به مشخصات کلی افراد مورد مطالعه
۱۰۴.....	۵-۱-۱-۱: بحث در مورد یافته های مربوط به مشخصات کلی افراد مورد مطالعه به تفکیک مدیران ارشد
۱۰۷.....	۵-۱-۲: بحث در مورد یافته های مربوط به سبک های رهبری و ارتباط آنان با مشخصات افراد

۱۱۱.....	۳-۱-۵: بحث در مورد یافته های مربوط به استراتژیهای مدیریت تعارض و ارتباط آنها با مشخصات افراد
۱۱۶.....	۴-۱-۵: بحث در مورد یافته های مربوط به ارتباط سبک رهبری و استراتژیهای مدیریت تعارض در افراد
۱۱۷.....	۲-۵ • نتیجه گیری نهایی.....
۱۱۷.....	۱-۲-۵: نتایج مربوط به مشخصات کلی افراد.....
۱۱۸.....	۲-۲-۵: نتایج مربوط به سبکهای رهبری و ارتباط آنها با مشخصات کلی افراد.....
۱۱۸.....	۳-۲-۵: نتایج مربوط به استراتژیهای مدیریت تعارض و ارتباط آنها با مشخصات کلی افراد.....
۱۱۹.....	۴-۲-۵: نتایج مربوط به ارتباط سبکهای رهبری و استراتژیهای مدیریت تعارض.....
۱۱۹.....	۳-۵ • پیشنهادات.....
۱۱۹.....	۱-۳-۵: پیشنهادات کاربردی.....
۱۲۰.....	۲-۳-۵: پیشنهادات برای پژوهشهای قبلی.....
۱۲۲.....	فهرست منابع •.....
۱۲۹.....	پیوستها •.....
	چکیده انگلیسی •.....

فهرست شکلها

۱۹.....	۲-۱: تفاوت مدیر و رهبر.....
۲۳.....	۲-۲: مدل قدرت.....
۲۴.....	۳-۲: نحوه ی حیطه قدرت و روش رهبری.....
۲۶.....	۴-۲: پیوستار رهبر موفق و اثربخش.....
۲۸.....	۵-۲: توزیع زمان در فعالیت مدیران اثربخش، موفق و متوسط.....
۳۰.....	۶-۲: مدل رهبری.....
۵۰.....	۷-۲: دسته بندی تعارض ها:.....
۵۵.....	۸-۲: تعارض و عملکرد سازمانی.....
۵۶.....	۹-۲: روشهای مدیریت تعارض.....

فهرست جداول

۲۰.....	۱-۲: تفاوت بین نقش مدیر با یک رهبر.....
۲۱.....	۲-۲: شاخصهای رهبری.....
۳۲.....	۳-۲: رابطه جنسیت و رهبری.....
۳۴.....	۴-۲: عناصر چهارگانه رهبری.....
۳۷.....	۵-۲: نوع شناسی تئوری های مدیریت.....
۴۸.....	۶-۲: دیدگاههای تعارض.....
۴۸.....	۷-۲: سه دیدگاه تعارض.....
۵۶.....	۸-۲: روشهای مدیریت تعارض.....
۷۰.....	۱-۴: توزیع فراوانی مطلق و نسبی افراد مورد مطالعه بر حسب ویژگی های دموگرافیکی.....
۷۲.....	۲-۴: توزیع فراوانی مطلق و نسبی افراد مورد مطالعه بر حسب نوع بیمارستان و سمت افراد.....

- ۳-۴: توزیع فراوانی مطلق و نسبی افراد مورد مطالعه بر حسب گروه سنی و سمت..... ۷۳
- ۴-۴: توزیع فراوانی مطلق و نسبی افراد مورد مطالعه بر حسب میزان تحصیلات..... ۷۳
- ۵-۴: توزیع فراوانی مطلق و نسبی افراد مورد مطالعه بر حسب گروه تخصصی و سمت..... ۷۴
- ۶-۴: توزیع فراوانی مطلق و نسبی افراد مورد مطالعه بر حسب وضعیت تأهل..... ۷۴
- ۷-۴: توزیع فراوانی مطلق و نسبی افراد مورد مطالعه بر حسب جنس..... ۷۵
- ۸-۴: توزیع فراوانی مطلق و نسبی افراد مورد مطالعه بر حسب سابقه کار..... ۷۵
- ۹-۴: توزیع فراوانی مطلق و نسبی افراد مورد مطالعه بر حسب سابقه پست مدیریت..... ۷۶
- ۱۰-۴: توزیع فراوانی مطلق و نسبی افراد مورد مطالعه بر حسب عنوان پست مدیریتی..... ۷۶
- ۱۱-۴: توزیع فراوانی مطلق و نسبی افراد مورد مطالعه بر حسب شغل دوم..... ۷۷
- ۱۲-۴: توزیع فراوانی مطلق و نسبی افراد مورد مطالعه بر حسب مطالعات مدیریتی..... ۷۷
- ۱۳-۴: توزیع میانگین، انحراف معیار، سن، سابقه کار و سابقه مدیریت در افراد مورد مطالعه..... ۷۸
- ۱۴-۴: توزیع فراوانی مطلق و نسبی سبکهای رهبری در افراد مورد مطالعه..... ۷۸
- ۱۵-۴: توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب سبک رهبری و نوع بیمارستان..... ۷۹
- ۱۶-۴: توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب سبک رهبری و سمت فعلی..... ۷۹
- ۱۷-۴: توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب سبک رهبری و میزان تحصیلات..... ۸۰
- ۱۸-۴: توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب سبک رهبری و وضعیت تأهل..... ۸۰
- ۱۹-۴: توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب سبک رهبری و رشته تحصیلی..... ۸۱
- ۲۰-۴: توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب سبک رهبری و جنس..... ۸۱
- ۲۱-۴: توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب سبک رهبری و پست قبلی..... ۸۲
- ۲۲-۴: توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب سبک رهبری و شغل دوم..... ۸۲
- ۲۳-۴: توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب سبک رهبری و سابقه پست مدیریتی..... ۸۳
- ۲۴-۴: توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب سبک رهبری و مطالعات در زمینه مدیریت..... ۸۳
- ۲۵-۴: میانگین های سن افراد در بین سبکهای مختلف رهبری..... ۸۴
- ۲۶-۴: آزمون POST HOC برای تعیین محل اختلاف رهبری..... ۸۴
- ۲۷-۴: میانگین های سابقه کار بر حسب سبک های مختلف رهبری..... ۸۵
- ۲۸-۴: میانگین های سابقه پست مدیریت مدیران بر حسب سبک رهبری..... ۸۵
- ۲۹-۴: توصیف آماری نمره LPC رهبری مدیران بر حسب نوع بیمارستان..... ۸۶
- ۳۰-۴: توصیف آماری نمره LPC رهبری مدیران بر حسب سمت فعلی افراد مورد مطالعه..... ۸۶
- ۳۱-۴: توصیف آماری نمره LPC رهبری مدیران بر حسب گروه سنی افراد مورد مطالعه..... ۸۷
- ۳۲-۴: توصیف آماری نمره LPC رهبری مدیران بر حسب تحصیلات افراد مورد مطالعه..... ۸۷
- ۳۳-۴: توصیف آماری نمره LPC رهبری بر حسب گروه تخصصی افراد مورد مطالعه..... ۸۸
- ۳۴-۴: توصیف آماری نمره LPC رهبری بر حسب وضعیت تأهل افراد مورد مطالعه..... ۸۸
- ۳۵-۴: توصیف آماری نمره LPC رهبری بر حسب جنس افراد مورد مطالعه..... ۸۸
- ۳۶-۴: توصیف آماری نمره LPC رهبری بر حسب سابقه کار افراد مورد مطالعه..... ۸۹
- ۳۷-۴: توصیف آماری نمره LPC رهبری بر حسب سابقه پست مدیریتی افراد مورد مطالعه..... ۸۹
- ۳۸-۴: توصیف آماری نمره LPC رهبری بر حسب عنوان پست مدیریتی قبلی افراد مورد مطالعه..... ۸۹

- ۳۹-۴: توصیف آماری نمره LPC رهبری بر حسب شغل دوم افراد مورد مطالعه..... ۹۰
- ۴۰-۴: توصیف آماری نمره LPC رهبری بر حسب مطالعات مدیریتی ۹۰
- ۴۱-۴: توزیع فراوانی مطلق و نسبی انواع استراتژیهای مدیریت تعارض..... ۹۱
- ۴۲-۴: توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب استراتژی مدیریت تعارض و نوع بیمارستان ۹۱
- ۴۳-۴: توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب استراتژی مدیریت تعارض و سمت فعلی ۹۲
- ۴۴-۴: توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب استراتژی مدیریت تعارض و سطح تحصیلات..... ۹۲
- ۴۵-۴: توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب استراتژی مدیریت تعارض و رشته تحصیلی ۹۳
- ۴۶-۴: توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب استراتژی مدیریت تعارض و جنس ۹۳
- ۴۷-۴: توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب استراتژی مدیریت تعارض و پست مدیریت قبلی ۹۴
- ۴۸-۴: توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب استراتژی مدیریت تعارض و شغل دوم ۹۴
- ۴۹-۴: توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب استراتژی مدیریت تعارض و نوع شغل دوم ۹۵
- ۵۰-۴: توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب استراتژی مدیریت تعارض و مطالعات مدیریتی ۹۶
- ۵۱-۴: میانگین سن افراد در بین استراتژیهای مختلف مدیریت تعارض ۹۷
- ۵۲-۴: میانگین سابقه کار افراد در بین استراتژیهای مختلف مدیریت تعارض ۹۷
- ۵۳-۴: میانگین سابقه پست مدیریت افراد در بین استراتژیهای مختلف مدیریت تعارض ۹۸
- ۵۴-۴: نتایج آزمون همبستگی نمره استراتژیهای مدیریت تعارض و میانگین سن و سابقه کار و مدیریت ۹۸
- ۵۵-۴: توزیع فراوانی مدیران مورد مطالعه بر حسب سبکهای رهبری و استراتژیهای مدیریت تعارض..... ۹۹

فصل اول

معرفی پژوهش

۱-۱. بیان مساله

یکی از الزامات اساسی اداره هر سازمان، به کارگیری سبک رهبری مناسب است. اصولاً رهبری در راس هرم مدیریت منابع انسانی قرار دارد. در حقیقت رهبری یکی از مهمترین نقش های یک مدیر است. یک مدیر می تواند به اهداف دسترسی پیدا کند. استراتژی را تعیین نماید، با دیگران ارتباط برقرار کند، اطلاعات را جمع آوری کند، برنامه ریزی، تصمیم گیری، سازماندهی و کنترل کند، اما هیچ کدام از این موارد بدون عنصر رهبری به دست نمی آید(۱).

رهبری کلیدی ترین عنصر مدیریت است و برای هر محیط کار گروهی حیاتی است(۲). بدون شک در حال حاضر هیچ عاملی به اندازه شیوه مدیریت و رهبری در رفاه حال ملل و سازمان ها نقش تعیین کننده ای ندارد. اهمیت و نقش مدیریت از آنجا مشخص می گردد که سازمانها (همانند سازمان های خدمات بهداشتی و درمانی) زمانی می توانند بر مشکلات و موانع خود فائق آیند و نیازهای خود را برآورده سازند، که نیروی انسانی آنها با هم هماهنگ و در جهت تامین اهداف کلی سیستم گام بردارند و قدر مسلم است که چنین هماهنگی و همکاری زمانی حاصل می آید که مهمترین وظیفه و عنصر مدیریت بهبود و توسعه یابد. مدیران (رهبران) مسئول طراحی ها کارها و هماهنگی بین منابع انسانی، فیزیکی، مالی و اطلاعاتی در جهت رسیدن به اهداف سازمان هستند، لذا اهمیت و نقش رهبری از این ضرورت ناشی می گردد که مدیر باید نیازمندیهای روانی و اجتماعی افراد را با مقاصد سازمان همسو کند(۳). اصولاً توسعه رهبری یک استراتژی کلیدی در کار است و منابع انسانی یک عنصر حیاتی برای موفقیت در توسعه رهبری محسوب می گردد. دانستن شیوه رهبری و مدیریت در بیمارستان ها به عنوان مهمترین مرکز درمانی در شبکه های بهداشت و درمان و همچنین نحوه برخورد مدیران سطوح ارشد و میانی با تعارض (مدیریت تعارض) و مرتبط کردن شیوه رهبری و مدیریت تعارض می تواند مدیران را در اداره مناسب تر امور بیمارستان ها بهتر یاری دهد و راهنمای مفیدی

برای سیاست گذاران و مدیران در جهت برخورد با مسایل و موانع سازمانی و مدیریت کارکنان باشد. اگر بیمارستان را به عنوان یک سیستم باز تلقی کنید خواهیم دید که این سیستم به طور دائم در حال برقراری ارتباط با محیط اطراف می باشد(۴).

بیمارستان به لحاظ تعداد تخصص ها، نیروی انسانی و تجهیزات (کمی و کیفی) با دیگر سازمان های تولیدی و خدماتی تفاوت های آشکاری دارد. بیمارستان مسئول سلامت جامعه است، لذا استقرار یک نظام مدیریتی اثر بخش از الزامات اداره امور این سازمان می باشد.

بیمارستان ها به عنوان مرکز ثقل سیستم بهداشتی و درمانی از پرهزینه ترین مراکز درمانی می باشند و سالانه در حدود ۵۰-۸۰٪ بودجه بخش بهداشت و درمان صرف آنها می گردد. برابر گزارش سازمان جهانی بهداشت بیمارستان ها در کشورهای جهان سوم در حدود نیمی از هزینه های ملی در بخش بهداشت و درمان را به خود اختصاص می دهند و نیز بیمارستان ها بخش مهمی از نیروی انسانی بهداشتی و درمانی را که آموزش های اساسی در سطوح عالی دیده اند به خود اختصاص می دهند. در برخی کشورها ۸۰٪ نیروی انسانی پیراپزشکی و ۹۰٪ پزشکان را در بر می گیرد(۵).

بر اساس مطالعاتی که در سال ۱۹۹۰ توسط کریز انجام گرفت، مشخص شد که تصحیح ساده روش های مدیریت در رابطه با اقدامات غیرکارا در بیمارستان ها قادر حدود ۴۴٪ هزینه های غیرپرسنلی را در بیمارستان های غیردولتی کاهش دهد(۶).

معمولاً مدیریت و شیوه رهبری مناسب در بیمارستان های دولتی عدم مشارکت کارکنان در تصمیم گیری و فقدان کار گروهی از کفایت و پویایی لازم برخوردار نیست و به دلیل عدم ارائه یک شیوه مقتضی و مناسب رهبری و در دست نداشتن ابزارها و منابع لازم، نمی توانند انگیزه های لازم را که از ضروریات کاری پرسنل بخش بهداشت و درمان به خصوص بیمارستان ها می باشد، فراهم نمایند.

بیمارستان و عناصر تشکیل دهنده آن به طور مداوم در تطبیق با یکدیگر قرار دارند اگرچه پیوسته در جستجوی رسیدن به یک نقطه متعادل بین افراد و سازمان بیمارستان ها هستیم، لیکن هرگز نمی توان کاملاً به این تعادل دست یافت چرا که اهداف و نیازهای افراد به طور مرتب در حال تغییر است(۷). اساساً سیستم

بهداشت در هر کشوری درجات مختلفی از سطوح اجرایی را دارا می باشد و مدیران رده های مختلف خدمات بهداشتی اولیه در هر سطح بدلیل سر و کار داشتن با افراد جامعه و سرپرستی کارکنان شاغل در حیطه نظارت خود دارای نقش رهبری نیز می باشند.

سنجش سبک رهبری مدیران سازمان ها به جهت تاثیری که روی موفقیت رهبری و فرهنگ و راهبردهای حاکم بر سازمان دارد بسیار مهم است و عاملی است که تاثیر انکارناپذیری بر روی عملکرد کارکنان و نهایتاً کارایی و اثربخشی فعالیت های یک سازمان دارد و نشان دهنده چگونگی استفاده و به کار گیری منابع سازمان توسط یک مدیر می باشد(۸).

مدیران و مسئولین عرصه خدمات بهداشتی و درمانی به خصوص بیمارستان ها به طور روزمره با چالش ها و تعارض های فراوانی در سازمان خود روبرو هستند. یکی دیگر از ویژگی های یک رهبر اثر بخش و موفق به کارگیری یک استراتژی و شیوه مناسب برخورد با تعارض ها و عوامل اختلاف زا در سازمان است. چگونگی برخورد با ناسازگاری ها و تعارض ها یکی از وجوه برجسته رهبری منابع انسانی در سازمان ها است. برخی تحقیقات نشان داده که میزان زیادی از وقت و انرژی مدیران صرف پرداختن و رسیدگی به تعارض ها و اختلافات سازمانی می گردد.

با توجه به روند فرآیند حرکت سازمان ها به سوی تنوع نیروی کار، همراه با دیگر تغییرات، سوال مهم این است که مدیران در سازمان های مختلف و فرهنگ های متفاوت چگونه با تعارض برخورد می کنند (۹). سازمان های که در آنها تضاد کمتری وجود دارد، عموماً در محیط های رقابتی با شکست مواجهه می شوند. تعارض یک نیروی محرکه برای سازمان ها است و اگر درست مدیریت گردد، باعث ابداع و خلاقیت نیز می گردد. با وجود اهمیت این موضوع در زمینه مدیریت تعارض در سازمان های دولتی و غیر دولتی در کشور ما تحقیقات اندکی صورت گرفته است. در زمینه ارتباط سبک رهبری و استراتژی های مدیریت تعارض در مدیران بیمارستان ها نیز تحقیقات اندکی صورت گرفته است، به طوریکه مدیران و محققین سازمانی، اطلاعات اندکی از نحوه برخورد با تعارض و مسایل مبتلا به آن دارند.

با توجه به این نکات یکی از ضروریات اداره امور بیمارستان ها به عنوان سازمان هایی پیچیده و پر از تعارض این است که مدیران ارشد و میانی آن شیوه های رهبری و استراتژی های مدیریت تعارض را به خوبی بشناسند و میزان تناسب آن را با وضعیت موجود کاری خود برآورد سازند و بر آن اساس برای نیروی انسانی خود برنامه ریزی کنند تا در نهایت با اعمال یک شیوه صحیح هم در رضایت پرسنل اثر مثبت داشته هم با این آگاهی در افزایش کارایی و اثربخشی عملکرد در بیمارستان و ارائه خدمات با کیفیت نقش فعالی ایفاء کنند.

تعارض به اشکال گوناگونی در سازمان بروز می کند و انتخاب راهبرد مدیریت تعارض بر حسب سبک رهبری و نوع ساختار سازمانی متفاوت است. لذا تعیین اینکه مدیران با سبک رهبری خاص از کدام راهبرد مدیریت تعارض استفاده می کنند از اهداف اصلی این پژوهش است.

محقق با توجه به ضرورت انجام چنین تحقیقاتی و عدم انجام تحقیقات مدون در این زمینه بر آن شدند تا پژوهش حاضر را به انجام رسانند. در این پژوهش جامعه پژوهش را کلیه روسا، مدیران، مدیران خدمات پرستاری ۱۰ بیمارستان شهرستان ارومیه تشکیل می دهد. در این روش از روش سرشماری استفاده شده است. جمع آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه توام با مصاحبه که روایی و پایایی آن ثبت شده است، صورت گرفت. در نهایت جهت تحلیل اطلاعات، از نرم افزار SPSS 11.0 استفاده می شود و اطلاعات توصیفی و تحلیلی پژوهش ارائه گردید.

از نتایج مثبت این پژوهش می توان در جهت رفع مشکلات مدیریتی مدیران ارشد و میانی بیمارستان ها استفاده کرد.

* علل اصلی و ضرورت انجام این پژوهش را می توان در نکات زیر خلاصه کرد:

۱- رهبری، مهمترین و کلیدی ترین وظیفه و نقش مدیر و عامل بهبود و توسعه اهداف در بیمارستان و کلیه سیستم بهداشت و درمان است و تعیین الگو و سبک رهبری مدیران ارشد و میانی و انتخاب شیوه رهبری مناسب در جهت رفع مشکلات و تعارضات سازمانی کار بسیار ارزنده و موثر و در راستای اهداف تحقیقات سیستم بهداشتی (H.S.R) است.

۲- بیمارستان ها اصلی ترین و پر هزینه ترین مراکز درمانی در سیستم بهداشت و درمان محسوب می گردند. لذا تعیین سبک رهبری و استراتژی مدیریت تعارض در آنها، راهکاری برای کاهش هزینه، افزایش بهره وری نیروی انسانی است.

۳- بیمارستان در تربیت و آموزش نیروی انسانی، توسعه پژوهش نقش اساسی دارد. لذا اداره امور آن به نحوی مناسب امری مهم است.

۲-۱. اهداف پژوهش^۱

۱-۲-۱. هدف کلی پژوهش^۲

بررسی رابطه سبک رهبری و مدیریت تعارض در بین مدیران ارشد بیمارستانهای شهرستان ارومیه: ۸۶.

۲-۲-۱. اهداف اختصاصی پژوهش^۳

- (۱) تعیین سبک رهبری در بین مدیران ارشد بیمارستان های شهرستان ارومیه.
- (۲) تعیین راهبردهای مدیریت تعارض در بین مدیران ارشد بیمارستانهای شهرستان ارومیه.
- (۳) تعیین سبک های رهبری بر اساس متغیرهای شغلی و دموگرافیک در مدیران ارشد بیمارستانهای شهرستان ارومیه.
- (۴) تعیین راهبردهای مدیریت تعارض بر اساس متغیرهای دموگرافیک در مدیران ارشد بیمارستانهای شهرستان ارومیه.
- (۵) تعیین ارتباط بین سبک رهبری و مدیریت تعارض در بین مدیران ارشد بیمارستانهای شهرستان ارومیه.

۳-۲-۱. اهداف کاربردی

- (۱) تعیین شیوه رهبری بر اساس عوامل تعارض زای سازمان با توجه به اهمیت و نقش بیمارستان در ارتقاء سلامت جامعه
- (۲) تعیین چالشهای رهبری در مدیریت تعارض در واحدها و قسمت های مختلف بیمارستان

۳-۱. فرضیات و سوالات پژوهش

۱-۳-۱. فرضیات پژوهش^۴

- (۱) بین مشخصات دموگرافیکی و شغلی و سبک رهبری مدیران ارشد بیمارستانهای مورد مطالعه ارتباط وجود ندارد.

1. RESEARCH OBJECTIVES
 2. GENERAL OBJECTIVE
 3. SPECEFIC OBJECTIVES
 4. RESEARCH HYPOTHESES

۲) بین مشخصات دموگرافیکی و شغلی و راهبردهای مدیریت تعارض مدیران ارشد بیمارستانهای مورد مطالعه ارتباط وجود ندارد.

۳) بین سبک های رهبری مدیران ارشد بیمارستانهای مورد مطالعه با راهبردهای مدیریت تعارض آنها ارتباط وجود ندارد.

۱-۳-۲. سوالات پژوهش^۱

- ۱) سبک رهبری در بین مدیران ارشد بیمارستانهای شهرستان ارومیه چگونه است؟
- ۲) راهبردهای مدیریت تعارض در بین مدیران ارشد بیمارستانهای شهرستان ارومیه چگونه است؟
- ۳) سبک های رهبری مدیران ارشد بیمارستانهای شهرستان ارومیه بر اساس متغیرهای دموگرافیک و شغلی چگونه است؟
- ۴) راهبردهای مدیریت تعارض مدیران ارشد بیمارستانهای شهرستان ارومیه بر اساس متغیر های دموگرافیک و شغلی چگونه است؟
- ۵) چه رابطه ای بین سبک های رهبری و راهبرد های مدیریت تعارض در بین مدیران ارشد بیمارستانهای شهرستان ارومیه وجود دارد؟

۱-۴. تعاریف واژه ها

۱-۴-۱. رهبری^۲

رهبری «فرآیند اثرگذاری» بر فعالیت های یک فرد یا گروه است که در یک موقعیت معین در جهت دست یافتن به اهداف خاص تلاش می کنند «هرسی و بلانچارد، ۱۹۸۲» و «استونر» و «وانکل» معتقدند که رهبری به عنوان وظیفه مدیر عبارت است از «فرآیند اثرگذاری و هدایت فعالیت های مربوط به گروه».

۱-۴-۲. سبک رهبری^۳

تعریف نظری: طرح کلی اقدامات رهبری به نحوی که به وسیله کارکنان برداشت می شود، سبک یا شیوه رهبری نام دارد. سبک رهبری نشان دهنده تفکر، جهان بینی و شخصیت رهبران است (۱۰).

1. RESEARCH QUESTIONS

2. LEADERSHIP

3. LEADERSHIP STYLES