



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران
دانشکده پرستاری و مامایی

عنوان

بررسی ارتباط سبک مدیریت تضاد پرستاران با استرس و رضایت شغلی آنان در مراکز
آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی زنجان، سال ۱۳۹۹

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

نگارنده

اشرف گنج خانی

استاد راهنما

دکتر فاطمه حاجی بابایی

۱۳۹۹

چکیده فارسی

زمینه و هدف: پدیده تضاد نتیجه طبیعی تعامل انسان بوده و بروز آن اجتناب‌ناپذیر است. در سازمان‌های بزرگی مانند بیمارستان، به دلیل نیاز به همکاری در ارائه خدمات مراقبت‌های بهداشتی، ابهامات پیچیده بیشتر از سایر انواع سازمان‌ها بوجود می‌آید و تضاد به صورت روزانه رخ می‌دهد یکی از عواملی که ممکن است بر استرس و رضایت شغلی تأثیر داشته باشد، سبک مدیریت تضاد پرستاران در محیط کار است. براساس مطالعات انجام شده شغل پرستاری از جمله مشاغلی است که در معرض استرس شغلی زیاد و رضایت شغلی پایینی قرار دارد، لذا این مطالعه با هدف "تعیین ارتباط سبک مدیریت تضاد پرستاران با استرس و رضایت شغلی آنان در مراکز آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی زنجان" انجام شد.

روش کار: این پژوهش مطالعه‌ای توصیفی و از نوع همبستگی است که در سال ۱۳۹۹ در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی زنجان انجام شد. ۱۸۰ پرستار دارای معیارهای ورود با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی با تخصیص متناسب از سه بیمارستان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی زنجان انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها در این مطالعه شامل سؤالات مربوط به اطلاعات دموگرافیک، پرسشنامه سبک‌های مدیریت تضاد توماس کیلمن، رضایت شغلی مینه‌سوتا و مقیاس استرس شغلی اسپرو بود که توسط پرستاران به صورت خودگزارش دهی تکمیل گردید. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی شامل ضریب همبستگی پیرسون، t مستقل، آنالیز واریانس و در نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۵ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: براساس یافته‌های مطالعه حاضر، میانگین رضایت شغلی (۴۸/۹۴) بود، که حاکی از سطح متوسطی از رضایت شغلی است. میزان استرس اکثر پرستاران (۶۸/۹ درصد) متوسط تا شدید بود. همچنین کمترین و بیشترین استرس شغلی به ترتیب در بعد محیط فیزیکی (۷±/۳۴) و بارکاری نقش (۶±/۳۷) بود. بیشترین فراوانی سبک مدیریت تضاد در پرستاران، سبک مصالحه (۳۷/۲ درصد) و کمترین، سبک رقابتی (۸/۳ درصد) بود. بین استرس شغلی و هیچکدام از ابعاد آن با سبک‌های مدیریت تضاد ارتباط معنی‌دار آماری وجود نداشت ($P>0/05$). در بررسی رابطه رضایت شغلی و سبک‌های مدیریت تضاد، تنها بین سبک‌های مدیریت تضاد و شرایط فیزیکی ارتباط معنی‌دار آماری یافت شد ($P=0/01$)، اما با بقیه ابعاد رضایت شغلی ارتباط معنی‌دار آماری وجود نداشت ($P>0/05$).

نتیجه‌گیری: در این مطالعه پرستاران از استرس شغلی بالا و در مقابل از رضایت شغلی متوسطی برخوردار بودند، با توجه به اینکه یافته‌های مطالعات مختلف بیان‌گر نتایج متفاوت در زمینه رضایت و استرس شغلی بین جمعیت‌های مختلف می‌باشد، پس این دو متغیر وابسته به شرایط حاکم در سازمان هستند. لذا مدیران ارشد بیمارستان‌ها در راستای کاهش استرس و افزایش رضایتمندی پرستاران باید رویه‌ها و سیاست‌های سازمان را مورد بازنگری قرار دهند و با استفاده از سبک‌های مناسب در مدیریت تضاد و سنجش منظم و

دوره‌ای رضایت شغلی پرستاران در جهت برطرف نمودن مشکلات و نارضایتی‌های موجود اقدام نمایند. همچنین از آنجا که در این مطالعه سبک‌های مدیریت تضاد تأثیر معناداری بر رضایت و استرس شغلی نداشتند، لذا این دو متغیر می‌تواند تحت تأثیر عوامل مختلفی غیر از تعاملات بین فردی باشد مانند عوامل بیرونی و درون فردی، بنابراین پژوهش در این زمینه می‌تواند مکملی برای پژوهش فعلی باشد.

واژه‌های کلیدی: سبک، مدیریت تضاد، رضایت شغلی، استرس شغلی، پرستار



Tehran University of Medical Sciences

School of Nursing and Midwifery

Examining the relationship between nurses' conflict management style and stress and their job satisfaction in educational and medical centers of Zanjan University of Medical Sciences, in 2020

A thesis submitted as partial fulfillment of the requirements for master of science(MSc) degree in Nursing Management

By:

Ashraf Ganjkhani

Supervisor:

Dr. Fatemeh Hajbabaie

Advisor:

Dr. Maryam Esmaeli

Shima Haghani

2020

Abstract

Background and Aim: Conflict is a natural result of human interaction and therefore is inevitable. In large organizations like hospitals, due to the need for cooperation in providing health care services, more complex ambiguities arise than other types of organizations and conflicts occur on a daily basis. One of the factors that may affect stress and job satisfaction is the conflict management style of nurses in the workplace. According to studies, nursing is one of the jobs that are exposed to high job stress and low job satisfaction. Therefore, this study was conducted to "determine the relationship between conflict management styles and job satisfaction and stress among nurses in educational and medical centers of Zanjan University of Medical Sciences."

Method: This is a descriptive-correlational and cross-sectional study conducted in 1399 in hospitals affiliated to Zanjan University of Medical Sciences. 180 nurses, who met the selection criteria, were selected from three hospitals affiliated to Zanjan University of Medical Sciences using proportional stratified random sampling method. Data collection tools in this study included demographic questions, Thomas Kilmann Conflict Management Styles Questionnaire, Minnesota Job Satisfaction Questionnaire and Osipow Job Stress Questionnaire, which were completed by nurses as a self-report. IBM® SPSS® Statistics version 25.0 was used to analyze data using descriptive and inferential statistics including Pearson correlation coefficient, independent t-test, and analysis of variance.

Results: Based on the findings of the present study, the job satisfaction average was 48.94, which indicates a moderate level of job satisfaction. The stress level of most nurses (68.9%) was moderate to severe. Also, the lowest and highest job stress were (27.45 ± 7.34) in the physical environment and (31.43 ± 6.37) in the role workload, respectively. The compromising conflict management style had the highest frequency (37.2%) and the competing style had the lowest frequency (8.3%) among the nurses. There was no statistically significant relationship between job stress and conflict management styles ($P > 0.05$). While examining the relationship between job satisfaction and conflict management styles, only a statistically significant relationship was found between conflict management styles and physical conditions ($P = 0.01$), and there was no statistically significant relationship with other dimensions of job satisfaction ($P > 0.05$).

Conclusion: In this study, nurses had high job stress and moderate job satisfaction. Given that the findings of different studies indicate different results in terms of job satisfaction and job stress among different populations, then these two variables are dependent on the prevailing conditions in the organization. Therefore, senior hospital managers should review the procedures and policies of the organization in order to reduce stress and increase nurses' satisfaction and use appropriate conflict management styles and regularly assess the job satisfaction of nurses to address existing problems and dissatisfaction. Also, since in this study, conflict management styles did not have a significant effect on job satisfaction and stress, these two variables could be influenced by various factors other than interpersonal interactions, such as external and intrapersonal factors and therefore research in this field can be complementary to the present research.

Key words: Conflict Management Styles, Job Stress, Job Satisfaction, Nurse