

بررسی آگاهی، نگرش و عملکرد (KAP) مدیران دانشکده علوم پزشکی شاهرود در زمینه مدیریت تعارض

محمد امیری^۱

چکیده

زمینه و هدف: تعارض و اختلاف نظر کارکنان در یک سازمان جزء طبیعت زندگی شغلی سازمانهای اجتماعی است و مدیریت تعارض یکی از مشکلترین و در عین حال مهمترین وظایف هر مدیر است که می‌تواند بازدهی و بهره‌وری سازمان را افزایش دهد. پژوهش حاضر با هدف کلی تعیین آگاهی، نگرش و عملکرد مدیران دانشکده علوم پزشکی شاهرود در زمینه مدیریت تعارض انجام شد.

روش تحقیق: در این مطالعه توصیفی-مقطعی (کاربردی) که در سال ۱۳۸۵ انجام شد، با توجه به محدود بودن جامعه پژوهش و نیاز به اطلاعات دقیق، تمام مدیران به روش سرشماری مورد مطالعه قرار گرفتند؛ به منظور جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۶ سؤال عمومی و ۵۱ سؤال اختصاصی در مورد آگاهی، نگرش و عملکرد مدیران در زمینه تعارض تهیه و جهت تکمیل در اختیار مدیران قرار گرفت. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و INSTAT و آزمونهای آماری Spearman, Pearson و t در سطح معنی‌داری $P \leq 0/05$ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: ۷/۶٪ از افراد مورد پژوهش مدیر ارشد، ۳۰/۳٪ مدیر میانی و ۶۲/۱٪ مدیر پایه بودند؛ ۳۹/۴٪ از آنان زن و ۶۰/۶٪ مرد بودند. مدرک تحصیلی ۱۶/۷٪ از مدیران کمتر از لیسانس و ۸۳/۳٪ لیسانس و بالاتر بود. سابقه خدمت ۲۷/۳٪ از آنان زیر ۱۰ سال و بقیه بیش از ۱۰ سال بود. فقط ۶/۱٪ از مدیران در زمینه مدیریت تعارض دوره آموزشی را طی کرده بودند. میزان آگاهی افراد مورد پژوهش، با میانگین ۱۴/۲ (از ۲۰) در حد متوسط، نمره نگرش آنان با میانگین ۴۵/۶ (از ۵۵) مثبت و میانگین نمره عملکرد آنان ۱۱/۸ (از ۱۵۰) و در حد خوب ارزیابی شد. نتیجه‌گیری: با توجه به لزوم آگاهی لازم و نگرش مثبت نسبت به مدیریت تعارض و نقش آن در عملکرد آگاهانه مدیران در این زمینه، می‌توان اظهار داشت که برگزاری دوره‌های آموزشی در این زمینه برای مدیران و ایجاد مهارتهای لازم در استفاده از روشهای مدیریت تعارض در آنان، می‌تواند در بازدهی و بهره‌وری سازمان نقش مؤثری ایفا نماید.

کلید واژه‌ها: آگاهی؛ نگرش؛ عملکرد؛ مدیریت تعارض؛ دانشکده علوم پزشکی شاهرود

افق دانش؛ مجله دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی گناباد (دوره ۱۲؛ شماره ۴؛ زمستان سال ۱۳۸۵)

^۱ نویسنده مسؤل؛ کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی، درمانی دانشکده علوم پزشکی شاهرود و دانشجوی دوره دکتری مدیریت خدمات بهداشتی، درمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران
آدرس: خیابان فردوسی- شاهرود- دانشکده علوم پزشکی شاهرود- معاونت پشتیبانی- کد پستی ۳۶۱۴۷۷۳۹۵۵
تلفن: ۰۹۱۲۱۷۳۳۰۳۵. شماره: ۰۲۷۳-۲۲۳۳۶۰۰. پست الکترونیکی: m_amiri_71@yahoo.com

دریافت: ۸۶/۱/۲۲

اصلاح نهایی: ۸۶/۵/۶

پذیرش: ۸۶/۵/۱۶

مقدمه

در تمامی ادوار زندگی بشر، تعارض، کشمکش و اصطکاک بین منافع رئیس و مرئوس، کارفرما و کارگر، ارباب و رعیت وجود داشته است. تعارض، واقعیتی است که بشر در طول تاریخ با آن آشنا بوده، ولی متأسفانه به دلیل عدم مدیریت صحیح، بیشتر تعارضات به ستیزه‌جویی و دشمنی مبدل شده است (۲،۱).

امروزه جوامع بشری به علت پیشینه ناخوشایندی که از تعارض دارند، به آن به عنوان یک پدیده منفی می‌نگرند. خانم ماری پارکر فالت به تعارض به عنوان یک مسأله بد و زبان‌آور نگاه نمی‌کند؛ وی می‌گوید: از طریق روابط انسانی مناسب، می‌توان از تعارض موجود در راه پیشبرد اهداف سازمانی استفاده کرد. در مقابل التون مایو تعارض در سازمان را یک بیماری اجتماعی می‌داند (۳). رایبیز تعارض را فرایندی می‌داند که در آن یک طرف عمداً سعی می‌کند کوشش طرف مقابل، گروه یا فرد دیگری را در نیل به اهداف مورد نظر سد نماید یا باعث محرومیت وی شود (۵،۴).

تعارض به علل گوناگون بین افراد و گروهها ظاهر می‌شود. تفاوت‌های ادراکی، شخصیتی، اعتقادی، سیاسی و مانند آن از یک طرف و استنباط‌های مختلف در مورد هدف‌های فرد، سازمان و جامعه از سوی دیگر، تعارضات گوناگونی را در محیط‌های کار دسته‌جمعی ایجاد می‌کند (۷،۶).

اسماعیلی نشان داد که تفاوت‌های قومی، زبان، گویش، تعداد زیردستان، عدم اعتماد مدیر به کارکنان، تحمیل خواسته‌های مدیر به زیر دستان و رقابت، از جمله عوامل مؤثر بر ایجاد تعارض درون سازمانی می‌باشد (۸).

بیشتر انسان‌ها با شنیدن واژه تعارض، دعوا و زدوخورد یا جنگ را تجسم می‌کنند؛ در صورتی که این وضعیت‌های افراطی، تنها آشکارترین و بارزترین نمودهای خصمانه تعارض است. مدیران در طول عمر مدیریتی خود با انواع ظریفتر و ملایمتر تعارض مانند عدم توافقیها، انتقادها و جدالها، مواجه می‌شوند (۹).

فراگیری مدیریت تعارض برای بهبود انطباق و بهره‌گیری از تغییر و تحول، یک سرمایه‌گذاری حیاتی برای فرد، خانواده یا سازمان به شمار می‌آید. مدیریت خوب، تعارض ما را در برابر

تغییرات محفوظ نمی‌دارد و بدین معنی نیست که همواره با داشتن این مهارت به خواسته‌های خود دست خواهیم یافت؛ بلکه ما را قادر می‌سازد با تحولات جدید آشنا شویم و برای مقابله با تهدیدها و استفاده از فرصتها، راه‌حلهای مناسبی بیابیم.

مدیریت تعارض از این نظر اهمیت دارد که شناخت مدیران نسبت به ماهیت، ویژگیها و علل بروز تعارض، آنان را در کنترل و نحوه برخورد و کاهش مسائل ناشی از تأثیر آن یاری می‌نماید (۲).

تعارض اگر به نحو مطلوب، مورد کنترل و هدایت قرار گیرد، نه تنها زیان‌آور نخواهد بود بلکه می‌تواند موجبات تحول و بهبود عملکرد را فراهم نماید، کیفیت تصمیم‌گیری را بهبود بخشد، دقت عمل را افزایش دهد، افکار و نظریات نوین را مطرح کند و موجب خلاقیت و نوآوری در سازمان گردد.

مدیریت اثربخش تعارض به مدیر کمک می‌کند تا با تحولات جدید در تماس باشد و برای مقابله با تهدیدات و استفاده از فرصتها، راه‌حلهای مناسب بیابد.

تعارض بین گروهها یکی از نتایج طبیعی سازماندهی است (۹). محمودآبادی در تحقیق خود با استناد به نتایج پژوهش برزن بیان نموده که بین ساختار سازمانی و میزان تعارض بین کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد؛ همچنین بین هر یک از ابعاد ساختار سازمانی (پیچیدگی، رسمیت، تمرکز) با میزان تعارض شغلی کارکنان رابطه مثبتی وجود دارد (۱۰).

از سه عامل ابعاد ساختار سازمانی (پیچیدگی، رسمیت، تمرکز)، ابتدا پیچیدگی، سپس عامل رسمیت و در نهایت تمرکز با درجه اطمینان ۹۹٪ بیشترین تأثیر را روی تعارض بین کارکنان دارند.

نتایج پژوهشهای میدانی نشان می‌دهد که مدیران، ۲۱٪ وقت خود را صرف مدیریت تعارض می‌کنند. زرنوشته فراهانی عنوان نمود که با افزایش سن و تجربه مدیریت، نوع رهبری به سمت رابطه‌گرایی سیر می‌کند (۱۱).

مدیریت تعارض از نظر اهمیت برابر و حتی در مواقعی بیشتر از کارهایی مانند برنامه‌ریزی، سازماندهی، ارتباطات، انگیزش و تصمیم‌گیری است (۴).

مدیران امروز در راستای نیل به اهداف سازمانی، باید بموقع

نگرش، سؤالهای اختصاصی در زمینه پیشگیری از تعارض، سؤالهای اختصاصی در زمینه رویارویی با تعارض و سؤالهای اختصاصی زمینه حل تعارض بود.

حداقل میانگین امتیاز آگاهی صفر و حداکثر میانگین امتیازات ۲ و مجموع امتیازات که نشان‌دهنده آگاهی کل می‌باشد، برابر ۲۰ در نظر گرفته شد.

حداقل میانگین امتیاز نگرش صفر و حداکثر میانگین امتیازات ۵ و مجموع امتیازات که بیانگر نگرش کل است، برابر ۵۵ بود.

حداقل میانگین امتیاز عملکرد صفر و حداکثر میانگین امتیازات ۵ و مجموع امتیازات که بیانگر عملکرد کل است (جمع امتیازات کسب‌شده در زمینه پیشگیری از تعارض، رویارویی با تعارض و حل تعارض) برابر ۱۳۰ بود.

داده‌های مطالعه با استفاده از پرسشنامه و به صورت خودایفا جمع‌آوری شد.

امتیازات نهایی آگاهی و عملکرد در سه طبقه ضعیف، متوسط و خوب، تقسیم‌بندی و امتیازات نگرش به نگرش منفی و نگرش مثبت طبقه‌بندی گردید.

جهت پردازش داده‌ها از نرم افزار SPSS و INSTAT استفاده و نتایج به صورت جداول و نمودارنمایش داده شد. نتایج داده‌های کمی به صورت میانگین و انحراف معیار نمایش داده شد؛ همچنین جهت نشان دادن همبستگی از ضریب همبستگی Pearson و Spearman استفاده شده است. جهت مقایسه میانگین نمرات در گروههای مختلف از آزمونهای آماری t و آنالیز واریانس یک‌طرفه استفاده شد. سطح معنی‌داری $P \leq 0/05$ در نظر گرفته شد.

جهت تعیین اعتماد علمی ابزار نهایی از آزمون مجدد استفاده شد و اعتماد پرسشنامه برابر $0/877$ تعیین گردید.

یافته‌ها

در مجموع ۶۶ نفر مورد پژوهش قرار گرفتند. میانگین سنی مدیران ۳۹ سال بود (کم سن‌ترین آنها ۲۵ سال و مسن‌ترین دارای ۵۱ سال بود) که حاکی از جوان بودن مدیران سیستم می‌باشد.

بیشتر مدیران در سطح مدیریت پایه بودند که در پایین‌ترین

تعارض در سازمانها را مورد شناسایی قرار دهند و از روشهای صحیح، اصولی و منطقی مدیریت تعارض در جهت افزایش اثربخشی سازمان استفاده نمایند.

سلیمانی بیان نمود کسانی که سطح رضایت شغلی و روحیه بالا دارند، در مقایسه با کسانی که از رضایت شغلی و روحیه پایینی برخوردارند، بیشتر به کاربرد شیوه‌های اثربخش در برخورد با تعارضهای بین فردی گرایش نشان می‌دهند؛ همچنین افرادی که نگرش سنتی (منفی) نسبت به تعارض دارند، در مقایسه با افراد دارای نگرش مثبت، بیشتر تمایل به اجتناب و کناره‌گیری از موقعیتهای تعارضی دارند (۱۲).

با توجه به ماهیت کار مدیران سیستم‌های بهداشتی، درمانی و سر و کار آنان با گروههای مختلف از جمله بیماران، کارکنان، جامعه و سازمانهای مختلف، الزامی است که با مباحث نظری آشنا و مهارتهای لازم را در زمینه مدیریت تعارض فرا گیرند؛ این آشنایی به آنان این امکان را می‌دهد که ماهیت، ویژگیها و موقعیت تعارضهای مختلف را بخوبی شناسایی کنند، شرایط و یا علل بروز یا تشدید آنها را تشخیص و تحت کنترل قرار دهند، تعارض را پیش‌بینی و از بروز تعارضهای زیان‌آور جلوگیری، شیوه مناسب را برای حل و کنترل تعارض انتخاب، تعارض و اختلاف نظرها را به مسیری سازنده و خلاق سوق دهند و با درک و آگاهی لازم و با نگرش مناسب نسبت به آن و عملکرد آگاهانه خود در این زمینه، بازدهی و بهره‌وری سازمان را افزایش دهند. با توجه به مطالب پیش‌گفت، پژوهش حاضر با هدف کلی تعیین آگاهی، نگرش و عملکرد مدیران دانشکده علوم پزشکی شاهرود در زمینه مدیریت تعارض انجام شد.

روش تحقیق

این مطالعه توصیفی به صورت مقطعی و در سال ۱۳۸۵ انجام شد. در این تحقیق با توجه به کوچک بودن جامعه پژوهش و نیاز به اطلاعات دقیقتر، تمامی مدیران (ارشد، میانی و پایه) شاغل در واحدهای تابعه دانشکده علوم پزشکی شاهرود به روش سرشماری مورد پژوهش قرار گرفتند و برای آنان پرسشنامه‌ای حاوی ۵۱ سؤال تخصصی و ۶ سؤال عمومی تکمیل گردید. پرسشنامه شامل شش قسمت اطلاعات عمومی، سؤالهای اختصاصی مربوط به آگاهی، سؤالهای اختصاصی مربوط به

مدیران و برگزارای دوره‌های آموزشی در این زمینه یا اعزام آنان جهت طی دوره‌های بهبود مدیریت ضروری می‌نماید.

جدول ۱- توزیع فراوانی مدیران بر حسب جنس، سطح تحصیلات، سطح مدیریت، مدرک تحصیلی و سابقه کار

عنوان	فراوانی	درصد	
جنس:	مرد	۴۰	۶۰/۶
	زن	۲۶	۳۹/۴
تحصیلات:	دیپلم	۴	۶/۱
	فوق دیپلم	۷	۱۰/۶
	لیسانس	۳۷	۵۶/۱
	فوق لیسانس	۵	۷/۶
سطح مدیریت:	پزشک و دکتری تخصصی	۱۳	۱۹/۷
	ارشد	۵	۷/۶
	میانی	۲۰	۳۰/۳
سابقه کار:	زیر ۱۰ سال	۴۱	۶۲/۱
	۱۰ تا ۲۰ سال	۱۸	۲۷/۳
	۲۰ تا ۳۰ سال	۲۸	۴۲/۴
		۲۰	۳۰/۳

جدول ۲- میانگین نمرات آگاهی، نگرش و عملکرد مدیران بر حسب جنس

عنوان	مرد	زن	میانگین کل
آگاهی	۱۴/۰۴	۱۴/۴	۱۴/۲
نگرش	۴۵/۵	۴۵/۸	۴۵/۶
عملکرد	۱۱۰/۸	۱۱۰/۸	۱۱۰/۸

جدول ۳- توزیع فراوانی وضعیت آگاهی، نگرش و عملکرد مدیران بر حسب سطح مدیریت

متغیر	سطح مدیریت			
	ارشد	میانی	پایه	
	درصد	درصد	درصد	
آگاهی:	ضعیف	-	۱۵	۹/۸
	متوسط	-	۷۵	۶۳/۴
	خوب	۱۰۰	۱۰۰	۲۶/۸
جمع	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	
نگرش:	منفی	-	-	۱/۵
	مثبت	۱۰۰	۱۰۰	۹۸/۵
جمع	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	
عملکرد:	ضعیف	-	-	-
	متوسط	-	۵	۹/۸
	خوب	۱۰۰	۹۵	۹۰/۲

سطح مدیریتی وظایف مربوطه را انجام می‌دادند و با استانداردهای کشوری در این خصوص مشابهت دارد (جدول ۱). تنها ۶/۱٪ از مدیران عنوان نمودند که دوره آموزشی در زمینه مدیریت تعارض را گذرانده‌اند. نگرش ۱/۵٪ از مدیران پایه، نسبت به مدیریت تعارض منفی و نگرش ۹۸/۵٪ مثبت بود.

آزمون Spearman بین آگاهی و عملکرد ($P=0/008$) و همچنین بین نگرش و عملکرد ($P=0/04$) ارتباط معنی‌داری را نشان داد.

آنالیز واریانس یک طرفه، بین میانگین نمره آگاهی در گروه با سابقه کاری ۱۰-۲۰ سال و ۲۰-۳۰ سال، تفاوت معنی‌داری را نشان داد ($P=0/009$)؛ این ارتباط با آزمون Tukey HSD نیز تایید گردید.

بین آگاهی و گذراندن دوره آموزشی در زمینه مدیریت تعارض و نیز بین آگاهی، نگرش و عملکرد، در دو جنس مرد و زن ارتباط معنی‌داری وجود نداشت (جدول ۲). توزیع فراوانی وضعیت آگاهی، نگرش و عملکرد مدیران بر حسب سطح مدیریت در جدول ۳، ارائه شده است.

بحث

همان‌طور که گفته شد مدیریت مناسب تعارض، تضادهای سازمانی را در راستای اهداف سازمانی در آورده و با به‌کارگیری شیوه‌های مناسب از جنبه‌های غیر کارای آن می‌کاهد.

آشنایی مدیران در این زمینه به آنان این امکان را می‌دهد که ماهیت، ویژگیها و موقعیت تعارضهای مختلف را بخوبی شناسایی کنند، شرایط و یا علل بروز یا تشدید آنها را تشخیص و تحت کنترل قرار دهند، تعارض را پیش‌بینی و از بروز تعارضهای زیان‌آور جلوگیری نمایند، شیوه مناسب را برای حل و کنترل تعارض انتخاب کنند، تعارض و اختلاف نظرها را به مسیری سازنده و خلاق سوق دهند و با درک و آگاهی لازم و با نگرش مناسب نسبت به آن و عملکرد آگاهانه خود در این زمینه، بازدهی و بهره‌وری سازمان را افزایش دهند.

در این تحقیق تنها درصد کمی از مدیران، دوره‌های آموزشی در این زمینه را گذرانده‌اند و می‌تواند یکی از دلایل اصلی بالا نبودن میزان آگاهی آنان در این زمینه باشد که لزوم توجه بیشتر مدیریت ارشد سازمان را در برنامه‌ریزیهای آموزشی

جمع	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
-----	-----	-----	-----

آگاهی مدیران در این زمینه و نقش آگاهی لازم و نگرش مثبت نسبت به تعارض و تأثیر آن بر عملکرد آگاهانه مدیران در این زمینه، می‌توان اظهار داشت که با برگزاری دوره‌های آموزشی برای مدیران و ایجاد مهارت‌های لازم در استفاده از روش‌های مدیریت تعارض، می‌توان بازدهی و بهره‌وری سازمانها را افزایش داد.

تشکر و قدردانی

در پایان از جناب آقای احمد خسروی مشاور محترم آمار، آقایان حسن باقری، محرم هدایتی، سعید محمدپور، سید رضا موسوی، سید رضا میرحسینی، مهدی کلاتهای، فریدون حیدری و خانم الهام صادقی همکاران اصلی طرح و مدیران دانشکده علوم پزشکی که در انجام این پژوهش صمیمانه یاری نمودند، تشکر و قدردانی می‌گردد.

با عنایت به نگرش مثبت مدیران، به نظر می‌رسد که دیدگاه سنتی در خصوص تعارض در مدیران مورد مطالعه وجود نداشته و حاکی از وجود نوعی دیدگاه تعامل‌گرا در این زمینه می‌باشد. یافته‌های این پژوهش تعدادی از نتایج تحقیق محمودآبادی (۱۰) مانند آگاهی متوسط مدیران در زمینه موازین تعارض، نگرش مثبت و عملکرد خوب آنها در این زمینه را تایید می‌نماید ولی وجود رابطه بین نگرش و گذراندن دوره‌های آموزشی را تایید نمی‌نماید؛ همچنین نتایج این تحقیق با نتایج مطالعه باقری (۱۳) در خصوص وجود رابطه بین نگرش مدیران و عملکردشان و امیری (۱۴)، در زمینه وجود رابطه بین آگاهی و عملکرد مدیران همخوانی دارد.

نتیجه‌گیری

با عنایت به نتایج این مطالعه و متوسط بودن میانگین نمره

منابع:

- ۱- نجف‌بیگی ر. سازمان و مدیریت. چاپ دوم. تهران: انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی؛ ۱۳۸۳.
- ۲- هندی چارلز. عصر تضاد و تناقض. ترجمه: طلوع م. تهران: مؤسسه خدمات فرهنگی رسا؛ ۱۳۷۵.
- ۳- میرکمالی م. مدیریت تعارض. فصلنامه دانش مدیریت. ۱۳۷۱؛ شماره ۱۱: ۵۱-۵۵.
- ۴- رابینز پ استیفن. مبانی رفتار سازمانی. ترجمه: کبیری ق. چاپ چهارم. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی؛ ۱۳۷۷.
- ۵- رابینز پ استیفن، شرو دیوید. مبانی مدیریت. ترجمه: اعرابی م، رفیعی م ع. چاپ دوم. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی؛ ۱۳۸۲.
- 6- Rahim AM. Managing conflict in organization. New York: Praeger; 1986.
- 7- Najafbagy R. Problems of effective cross-cultural communication and conflict resolution between more and less-developed nation. In: JH. Paelinck. Axiomatics and pragmatics of conflict analysis. UK: Gower; 1987.
- ۸- اسماعیلی م. ریشه‌یابی تعارض درون سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی. [پایان‌نامه کارشناسی ارشد]. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، ۱۳۷۴.
- ۹- دفت ریچاردال. مبانی تئوری و طراحی سازمان. ترجمه: اعرابی م، پارسائیان ع. چاپ دوم. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی؛ ۱۳۸۱.
- ۱۰- محمودآبادی ا. بررسی آگاهی، نگرش و عملکرد مدیران بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران در مورد تعارض. [پایان‌نامه کارشناسی ارشد]. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۸۴.
- ۱۱- زرنوشته فراهانی محمدتقی. بررسی سبک‌های رهبری و راهبردهای مدیریت تعارض در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌الله. [پایان‌نامه کارشناسی ارشد]. تهران: دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌الله، ۱۳۸۰.
- ۱۲- سلیمانی م. رابطه رضایت شغلی، روحیه و نگرش کارکنان نسبت به تعارض با نحوه برخورد آنان با تعارض به منظور ارائه مدلی برای مدیریت تعارض در مدارس ابتدایی و متوسطه. [پایان‌نامه کارشناسی ارشد]. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، ۱۳۸۰.
- ۱۳- باقری ح. سنجش نگرش و عملکرد مدیران دانشکده علوم پزشکی در کنترل خدمات اجرایی. [پایان‌نامه کارشناسی ارشد]. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۸۲.

۱۴- امیری م. بررسی آگاهی، نگرش و عملکرد مدیران دانشکده علوم پزشکی شاهرود در زمینه ارزشیابی عملکرد کارکنان. [پایان نامه کارشناسی ارشد]، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، ۱۳۸۲.

Title: The Study of knowledge, attitude and performance of managers with conflict management background in faculty of medical sciences of Shahroud

Author: M. Amiri¹

Abstract

Background and Aim: Conflict and mismatching in employee's opinion in national organizations is component of their nature and conflict management is one of the hardest as well as the most important duties of a manager that can increase efficiency and revenue of organization. Presented research has been done in this point of view; Study of knowledge, attitude and performance of managers with conflict management background in faculty of medical sciences of Shahroud (2006).

Materials and Methods: This research is a cross-sectional and applical studies. Paying attention to limitation of research substrate and essential need to adequate data, all data have studied in the way of capitation and a questionnaire consist of 6 general questions and 51 professional questions about knowledge, attitude and performance of managers connected to conflict, and have been prepared and given to managers. To analyse data SPSS and INSTAT softwares was used, and conclusions displayed through diagrams and tables.

Results: Paying attention to conclusions of analysed data I found that 7.6% of research substrate are major managers, 30.3% are median managers and 62.1% are basis managers as well as 39.4% of them are females and 60.6% the rest are males. 16.7% of managers have degrees under bachelor and 83.3% have upper than it. 27.3% of manager have management experience lower than 10 years and the rest have more than 10 years. Just 6.1% of the managers passed didactic session and 93.9% had not tutorial terms. Knowledge grade of managers is 14.18/20 (intermediate level), their attitude grade is 45.62/55 (positive) and the average grade of performance is 110.76/150 that is normal and near good level.

Conclusion: Paying attention to essential knowledge and positive attitude to conflict and its role on conscious performance of managers in this field can represent that holding didactic sessions for managers and creating essential skills in usage of conflict management techniques improve efficiency and revenue of organizations.

Key Words: Knowledge; Attitude; Performance; Conflict; Faculty of medical sciences of Shahroud

¹ MSc. in Health Care Management and Ph.D student in Health Care Management

m_amiri_71@yahoo.com