Sarem Journal of Medical Research. Volume 6, Issue 4, Wintter 2021: 255 - 261

Investigating the relationship between conflict resolution management styles with creativity of midwives working in maternity hospitals

ARTICLE INFO

Article Type

Original Article

Authors

Masumeh Mohammadimanesh[1], Maryam Modarres[2], Elham Ebrahimi[*3]

1 MSc. in midwifery, Department of Reproductive Health Midwifery, School of Nursing & Midwifery, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

2 Associate Professor of Medical Education, Department of Reproductive Health Midwifery, School of Nursing & Midwifery, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran. Nursing and Midwifery Care Research Center, School of Nursing & Midwifery, Tehran University of Medical Sciences, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

3 Department of Reproductive Health Midwifery, School of Nursing & Midwifery, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran. Nursing and Midwifery Care Research Center, School of Nursing & Midwifery, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

***Corresponding Author**

*Corresponding Authors: Elham Ebrahimi; Assistant Professor of Reproductive Health Department of Reproductive Health Midwifery, School of Nursing & Midwifery, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran. Nursing and Midwifery Care Research Center, , School of Nursing & Midwifery, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

Received: 2022 January 10
Accepted: 2022 March 16
e Published: 2022 December 28

Article History

ABSTRACT

Introduction: Conflict is a phenomenon that has positive and negative effects on human performance. One of the complex and conflicting environments of the health system is the hospital. Among hospital jobs, midwifery as a job that deals with two target groups (mother and child) has its own tensions, and on the one hand, individual and organizational factors, as well as the roles of the health team, cause the emergence of There are conflicts in midwifery. Considering the importance of the subject, the present study was conducted with the aim of determining the relationship between conflict resolution management styles and the level of creativity of midwives working in maternity hospitals in Qom city.

Material and methods: This research is a descriptive-analytical study of correlation type. The research population is all 177 midwives working in the delivery rooms of Qom hospitals. Due to the limited size of the statistical population, the sampling is in the form of a census. The tool of data collection in this research is a questionnaire that was developed in three parts: 1) the first part of demographic characteristics, 2) the part related to Robbins' conflict resolution management standard questionnaire and 3) the part related to Abedi's creativity standard questionnaire. After collecting the data, the processing was done at two descriptive and inferential levels using SPSS software.

Results: The findings showed that the correlation coefficient between the styles of control strategy (competition) and the solution strategy (cooperation and compromise) was equal to 0.277 and 0.215, respectively, which shows the correlation between the managerial styles of conflict resolution and creativity of midwives working in the maternity hospitals of the city. It was Qom. Also, between the strategy style of non-confrontation and non-competition (avoidance), the correlation coefficient was equal to -0.253, which indicated a negative and inverse correlation between the strategy style of non-confrontation and non-competition (avoidance) with the creativity of midwives working in maternity hospitals in Qom. The mean of conflict resolution management did not have a statistically significant correlation with demographic characteristics, but a correlation was observed between the level of education of the respondents and creativity.

Conclusion: A positive and strong relationship between creativity and conflict resolution in midwives was observed in this research. Therefore, it is suggested that specialized classes and courses in the field of conflict management and creativity be held for midwives to familiarize them with appropriate management methods and styles. This problem has led to an increase in the effectiveness and efficiency of the relevant organization and makes the organization reach its goals.

Keywords: Conflict Resolution Management Styles; Creativity; Midwifery Management; Professional Competence; Midwife.

[Downloaded from saremjrm.com on 2026-11-09]

[DOI: 10.52547/sjrm.6.4.8]

Copyright© 2021, ASP Ins. This open-access article is published under the terms of the Creative Commons Attribution-Noncommercial 4.0 International License which permits Share (copy and distribute the material in any medium or format) and Adapt (remix, transform, and build upon the material) under the Attribution-Noncommercial terms.

بررسی ارتباط سبک‌های مدیریت حل تعارض با خلاقیت ماماهای شاغل در زایشگاه‌ها

معصومه محمدی منش[۱]، مریم مدرس[۲]، الهام ابراهیمی*[۳]

[۱] کارشناسی ارشد مامایی، گروه مامایی و بهداشت باروری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران.

[۲] دانشیار، گروه مامایی و بهداشت باروری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران.

[۳] استادیار، گروه مامایی و بهداشت باروری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران و مرکز تحقیقات مراقبت های پرستاری و مامایی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران.

چکیده

مقدمه: تعارض، پدیده ای است که آثار مثبت و منفی روی عملکرد انسان ها دارد. یکی از محیط های پیچیده و پر تعارض نظام سلامت، بیمارستان است. در میان مشاغل بیمارستانی، کار و حرفه مامایی به عنوان شغلی که با دو گروه هدف (مادر و کودک) سر و کار دارد، تنش های خاص خود را دارد و از سویی عوامل فردی و سازمانی و هم زمانی نقش های تیم سلامت، سبب بروز تعارضاتی در حیطه کار مامایی می گردد. با توجه به اهمیت موضوع، مطالعه ی حاضر با هدف تعیین ارتباط سبک های مدیریت حل تعارض با میزان خلاقیت ماماهای شاغل در زایشگاه های شهر قم انجام گرفت.

مواد و روش ها: این پژوهش یک مطالعه ی توصیفی-تحلیلی از نوع همبستگی می باشد. جامعه پژوهش، کلیه ماماهای شاغل در اتاق زایمان های بیمارستان های شهر قم به تعداد ۱۷۷ می باشند. به علت محدود بودن حجم جامعه آماری، نمونه گیری به صورت سرشماری می باشد. ابزار گردآوری داده ها در این پژوهش، پرسشنامه است که در سه بخش تدوین شد: ۱) بخش اول مشخصات دموگرافیک، ۲) بخش دوم مربوط به پرسشنامه ی استاندارد مدیریت حل تعارض رابینز و ۳) بخش سوم مربوط به پرسشنامه ی استاندارد خلاقیت عابدی. پس از جمع آوری داده ها پردازش در دو سطح توصیفی و استنباطی و به وسیلهٔ نرم افزار SPSS انجام شد.

نتایج: یافته ها نشان داد ضریب همبستگی بین سبک های راهبرد کنترل (رقابت) و راهبرد راه حل مداری (همکاری و مصالحه) به ترتیب برابر ۰.۲۷۷ و ۰.۲۱۵ بود که نشان دهنده ی همبستگی بین سبک های مدیریک حل تعارض و خلاقیت ماماهای شاغل در زایشگاه های شهر قم بود. همچنین، بین سبک راهبرد عدم رویارویی و عدم رقابت (اجتناب)، ضریب همبستگی برابر ۰.۲۵۳- بود که نشان دهنده ی همبستگی منفی و معکوس بین سبک راهبرد عدم رویارویی و عدم رقابت (اجتناب) با خلاقیت ماماهای شاغل در زایشگاه های شهر قم بود. میانگین مدیریت حل تعارض با ویژگی های دموگرافیک همبستگی معنادار آماری نداشت، ولی بین میزان تحصیلات پاسخگویان با خلاقیت همبستگی مشاهده گردید.

نتیجه گیری: ارتباط مثبت و قوی بین خلاقیت و حل تعارض در ماماها در این پژوهش مشاهده شد. از این رو پیشنهاد می شود کلاس ها و دوره های تخصصی در زمینه ی مدیریت تعارض و خلاقیت برای ماماها برگزار شود تا آن ها را با شیوه ها و سبک های مناسب مدیریت آشنا سازند. این مسأله منجر به افزایش اثر بخشی و کارایی سازمان مربوطه شده و باعث رسیدن سازمان به اهداف آن می گردد.

کلید واژه‌ها: سبک های مدیریت حل تعارض؛ خلاقیت؛ مدیریت مامایی؛ صلاحیت حرفه ای؛ ماما.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۱/۲۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۲۵

*نویسنده مسئول: الهام ابراهیمی؛ استادیار مامایی، عضو هیات علمی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران. آدرس پستی: میدان توحید، خیابان نصرت شرقی، دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران، دپارتمان مامایی. آدرس ایمیل: ebrahimi_308@yahoo.com.

مقدمه

انسان ها در دنیای پیچیده‌ای از تغییرات سریع زندگی می کنند و ارزش‌ها، سنت‌ها و هنجارهای اجتماعی هنوز دارای اعتبار هستند. جامعه مملو از تفاوت‌ها و تنوع است زیرا مردم در ابعاد فیزیکی و روانی با هم تفاوت دارند. همچنین باورها، ارزش‌ها، علائق و ویژگی‌های افراد با یکدیگر فرق دارند و به دلیل این تفاوت‌ها، تعارض شکل می‌گیرد[۱، ۲]. تعارض را نمی‌توان به سادگی نادیده گرفت. در سازمان‌ها نه تنها تعارض وجود دارد، بلکه وجود آن برای بقا و پیشرفت سازمان ضروری می باشد. تعارض در تمام سطوح یک سازمان دیده می‌شود به طوری که در روابط بین فردی اعضای سازمان دیده می‌شود. محیط های بالینی، بیمارستان و زایشگاه نیز از این قاعده مستثنا نیستند و وجود تعارض در تیم درمان کاملاً محسوس است[۳، ۴].

وجود تعارض‌ها زمانی می‌تواند مثبت ارزیابی شود که به درستی با آن ها مقابله شود و به عبارت دیگر زمانی تعارض‌ها نیروی مثبت در سازمان ایجاد می‌کنند که کارکنان با راهبردهای مناسب، تعارض‌های درونی خود را مدیریت نمایند مدیریت تعارض یعنی فرآیند برنامه‌ریزی برای پرهیز از تعارض، در جایی که امکان وقوع آن هست و سازمان دهی حل تعارض، درجایی که رخ می‌دهد[۵]. مدیریت تعارض، شیوه‌ای است که تعارضات سازمانی را در خدمت اهداف سازمان قرار می‌دهد و از جنبه غیر کارکردی آن می‌کاهد و به جنبه‌های کارکردی آن می‌افزاید[۶، ۷]. مدیریت تعارض، به استراتژی‌هایی نیازمند است که به‌طور هیجانی مبتنی بر اعتماد به نفس، انعطاف‌پذیری، وسعت دید و باز بودن تفکر و عمل نسبت به راه‌های مختلف هستند[۸، ۹]. در واقع، سبک‌ها و شیوه‌های رفتاری خاص مدیران در مواجهه با تعارض، سبک‌های مدیریت تعارض نامیده

[Downloaded from saremjrm.com on 2026-11-09]

[DOI: 10.52547/sjrm.6.4.8]

می‌شوند. پنج سبک اصلی برای مدیریت تعارض، مطرح‌شده است. این سبک‌ها، سبک رقابتی (تقدم علایق و خواسته‌های خود بر علایق و خواسته‌های دیگران با ایجاد وضعیت برنده-بازنده)، سبک سازش (تقدم علایق و خواسته‌های دیگران بر علایق و خواسته‌های خود و اولویت رابطه دوستانه خوب با ایجاد وضعیت بازنده-برنده)، سبک مصالحه (تقدم و کفایت ارضای برخی نیازها با ایجاد وضعیت برنده-برنده و انعطاف‌پذیری، مبادله و مذاکره)، سبک همکاری (وقتی که هر دو طرف علایق و خواسته هایشان تأمین و به گونه ای کنار هم کار کنند که هر دو طرف برنده باشند) و سبک اجتناب (وقتی که هر دو طرف علایق و خواسته‌هایشان را طوری مطرح کنند که درگیر تعارض نشوند) را شامل می‌شوند[۱۰].

امروزه پیشرفت روزافزون دانش و فناوری و جریان گسترده اطلاعات و همچنین رقابت در میان سازمان‌ها برای ارائه خدمات باکیفیت، جامعه را نیازمند پرورش انسان‌هایی کرده که بتواند با ذهن خلاق با مشکلات سازمان رو به رو شده و به حل آن بپردازند. در این رویکرد نیاز به آموزش و تقویت خلاقیت و خلق افکار نو، برای رسیدن به سازمان موفق اهمیت خاص دارد. افزایش خلاقیت در سازمان ها می‌تواند به ارتقا کمیت و کیفیت خدمات، کاهش هزینه‌ها، جلوگیری از اتلاف منابع، کاهش بوروکراسی، افـزایش رقابت، افزایش کار آیی و بهره‌وری، ایجاد انگیزش و رضایت شغلی در کارکنان شود. خلاقیت در درون یک سازمان در خلأ به وجود نمی‌آید، بلکه تعارض سازمانی به‌عنوان یک بستر، زمینه را برای ظهور خلاقیت آماده می‌کند؛ به طوری که سازمان‌هایی که تعارض سازنده دارند، عوامل مثبت و مؤثری را برای ترغیب و رشد خلاقیت و نوآوری در سازمان خود، به وجود می آورند[۱۱، ۱۲].

در سیستم‌های بهداشتی، خلاقیت جایگاه ویژه‌ای دارد. بیمارستان‌ها همانند سایر سازمان‌ها جهت بقا و پیشرفت خود نیازمند مدیران و پرسنل خلاق و نوآور هستند. مدیریت‌های بهداشت امروز، باید با دقت و پشتکار خود را آماده رویارویی با تغییرها و تضادهای رو به افزایش در سلامت کرده و با استفاده از مهارت‌های مدیریت تعارض و بهره‌گیری از نیروی خلاقیت اقدام به خلق شیوه‌های نوین مطابق با وضعیت موجود نمایند. از طرفی، ارزیابی بیماران، مراقبت و راه‌های جدید نگهداری و محافظت از بیماران و صدمه دیدگان و اتخاذ تصمیمات صحیح در محیط بیمارستانی نیازمند به‌کارگیری عنصر خلاقیت می‌باشد. مطالعات متعددی گزارش کرده‌اند که مدیریت و حل تعارض، با بهره‌وری و خلاقیت همراه است[۱۳، ۱۴].

کار و حرفه مامایی به‌عنوان شغلی که با دو گروه هدف (مادر و کودک) سروکار دارد، تنش‌های خاص خود را داشته و از سویی عوامل فردی و سازمانی و هم‌زمانی نقش‌های تیم سلامت سبب بروز تعارضاتی در حیطه کار مامایی می‌شوند که اگر به‌درستی مدیریت نگردند سبب بروز بحران‌هایی خواهد شد که کار گروهی را تهدید می‌کند. بنابراین، با توجه به اهمیت موضوع، مطالعه ی حاضر با هدف تعیین ارتباط سبک‌های مدیریت تعارض با میزان خلاقیت ماماهای شاغل در زایشگاه‌های شهر قم طراحی شد. به امید اینکه، نتایج این تحقیق بتواند با شناخت سبک‌های مدیریت حل تعارض کارآمد، متناسب با آن‌ها برنامه‌های آموزشی و مهارت‌آموزی تدوین گردد تا موجب افزایش خلاقیت و در نتیجه ارتقا کمیت و کیفیت خدمات، کاهش هزینه‌ها، جلوگیری از اتلاف منابع، کاهش بوروکراسی، افـزایش رقابت، افزایش کارآیی و بهره‌وری، ایجاد انگیزش و رضایت شـغلی در ماماها شود.

مواد و روش ها

پژوهش حاضر یک مطالعه ی مقطعی و از نوع همبستگی بود که با هدف بررسی ارتباط سبک‌های مدیریت حل تعارض با خلاقیت ماماهای شاغل در مراکز درمانی دانشگاه علوم پزشکی تهران با کد اخلاق IR.TUMS.FNM.REC.1397.201 تصویب و به انجام رسید. محیط پژوهش شامل ۷ بیمارستان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی قم بود و مجهز به اتاق های زایمان بودند. تعداد ۱۷۷ نفر ماما که در بخش زایشگاه بیمارستان‌های فوق شاغل بودند در صورت تمایل وارد مطالعه شدند. معیارهای ورود شامل تمایل برای شرکت در مطالعه، قرار نداشتن در مرخصی بدون حقوق و استعلاجی و سابقه ی کار در اتاق زایمان حداقل به مدت شش ماه بود. به منظور جمع اوری اطلاعات از پرسشنامه ی دموگرافیک شامل سن، سابقه کار، وضعیت تاهل، نوع استخدامی، میزان تحصیلات و نام بیمارستان بود.

در این مطالعه، پرسشنامه های استاندارد مدیریت حل تعارض ویلسون و خلاقیت عابدی استفاده شد. پرسشنامه ی حل تعارض دارای ۳۰ سؤال است و ۵ مورد شیوه مدیریت تعارض را درون سه راهبرد کنترل، عدم مقابله و راه‌حل گرایی مورد سنجش قرار می‌دهد. طیف پاسخگویی آن از نوع لیکرت هفت گزینه‌ای می‌باشد و سؤالات مربوط به هر بعد مشخص است. راهبرد کنترل (رقابت) شامل سؤالات ۱ تا ۷، راهبرد راه‌حل مداری (همکاری و مصالحه) شامل سؤالات ۸ تا ۱۸ و راهبرد عدم رویارویی و عدم رقابت (اجتناب) شامل سؤالات ۱۹ تا ۳۰ می باشد. پرسشنامه ی خلاقیت نیز بر اساس نظریه تورنس درباره خلاقیت و در سال ۱۳۶۳ توسط عابدی در تهران طراحی شد. این پرسشنامه چند بار مورد تجدیدنظر قرارگرفت و در نهایت فرم ۶۰ سؤالی آن در دانشگاه کالیفرنیا و توسط عابدی تدوین گردید. این پرسشنامه شامل تعداد ۶۰ سؤال است و هر سؤال نیز سه گزینه دارد. گزینه‌ها نشان‌دهنده ی میزان خلاقیت از کم به زیاد بوده و به ترتیب نمره ای از ۱ تا ۳ می‌گیرند. بر این اساس، نمره‌های به دست آمده جمع شده و سپس به صورت زیر قضاوت می‌گردند. *نمره ی بین ۶۰ تا ۸۰:* خلاقیت فرد ضعیف است. *نمره ی بین ۸۰ تا ۱۲۰:* خلاقیت فرد متوسط است. *نمره ی بالاتر از ۱۲۰:* خلاقیت فرد قوی است.

دامنه ی نمره کل خلاقیت هر آزمودنی بین ۶۰ و ۱۸۰ خواهد بود. هر چه فرد در این پرسشنامه نمره بالاتری بگیرد، دارای خلاقیت بیشتری است. در پژوهش دائمی و مقیمی، ضریب پایایی آزمون-بازآزمون این ابزار مورد ارزیابی قرار گرفت و پایایی آزمون-بازآمون آن برای خرده مقیاس‌های سیالی ۲۳ درصد، بسط ۴۴ درصد، ابتکار ۶۱ درصد و انعطاف‌پذیری ۵۹ درصد به دست آمد. همچنین، پایایی آزمون خلاقیت عابدی، از طریق آزمون مجدد دانش آموزان مدارس راهنمایی تهران در

[Downloaded from saremjrm.com on 2026-11-09]

[DOI: 10.52547/sjrm.6.4.8]

سال ۱۳۶۳ در چهار بخش آزمون به این‌ترتیب به دست آمد: ضریب پایایی بخش سیالی ۰.۸۵، ابتکار ۰.۸۲، انعطاف‌پذیری ۰.۸۴ و بسط ۰.۸۰ (عابدی، ۱۳۷۲). ضریب همسانی درونی با استفاده از آلفای کرونباخ برای خرده آزمونه‌ای سیالی، انعطاف‌پذیری، ابتکار و بسط روی ۲۲۷۰ دانش‌آموز اسپانیایی به ترتیب ۰.۷۵، ۰.۶۶، ۰.۶۱ و ۰.۶۱ به دست آمد.

پس از اخذ مجوزهای لازم از معاونت پژوهشی دانشکده پرستاری مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران، پژوهشگر با ارائه ی معرفی نامه به بیمارستان های مورد نظر مراجعه نموده و پس از هماهنگی با سوپر وایزر آموزشی و ارائه ی توضیحات ضروری در خصوص اهداف پژوهش، نحوه اجرای پژوهش و محتوای آن موافقت مسئولین مربوطه جهت نمونه‌گیری کسب گردید. لازم به ذکر است به دلیل شیفت در گردش بودن کار در بیمارستان و به منظور دسترسی واحدهای پژوهش و انجام نمونه گیری، پژوهشگر در روزهای متفاوت و در شیفت‌های صبح و عصر و در شیفت شب به بیمارستان های مربوطه مراجعه کرده و پس از معرفی خود، بیان اهداف پژوهش و اخذ رضایت‌نامه کتبی از ماماهای شرکت‌کننده واجد شرایط خواست که پرسشنامه‌ها را شخصاً پر کنند. بعد از تکمیل پرسشنامه‌ها توسط واحد پژوهش، در همان شیفت کاری توسط پژوهشگر جمع‌آوری شد. سپس اطلاعات به دست‌آمده از پرسشنامه‌ها وارد نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۱ شدند. به منظور بررسی ارتباط بین متغیرهای دموگرافیک فوق و خلاقیت، از آزمون آنالیز واریانس یک‌طرفه استفاده گردید. علاوه بر این، جهت بررسی ارتباط بین سبک‌های حل تعارض با خلاقیت، ضریب همبستگی پیرسون به کار گرفته شد.

نتایج

ماماهای گروه سنی ۲۶ تا ۳۰ سال با ۶۵ نفر و (۳۷.۷) درصد دارای بیشترین فراوانی از نظر سنی را داشتند. اکثر ماماهای شرکت‌کننده متأهل (۳۸.۸ درصد) و با سابقه ی کاری ۱ تا ۵ سال (۴۶.۴ درصد) بودند. در بین ماماهای مشارکت‌کننده در پژوهش، تعداد ۱۳۶ نفر (۷۶.۸ درصد) مقطع تحصیلی خود را لیسانس گزارش نموده‌اند که دارای بیشترین فراوانی در بین مشارکت‌کنندگان بودند. در بین ماماهای مشارکت‌کننده در پژوهش، از نظر وضعیت استخدامی اکثراً پیمانی ۶۸ نفر (۳۸.۴ درصد) بودند. جدول شماره ۱، وضعیت سبک های حل تعارض را در بین ماماهای شرکت کننده در پژوهش نشان می دهد.

جدول ۱: توزیع فراوانی مطلق و نسبی و میانگین و انحراف معیار وضعیت مدیریت حل تعارض و ابعاد آن در ماماهای شاغل.

مدیریت حل تعارض	تعداد	درصد
پایین	۴	۲.۳
متوسط	۱۵۹	۸۹.۸
بالا	۱۴	۷.۹
جمع	۱۷۷	۱۰۰
معیار مدیریت حل تعارض (میانگین± انحراف معیار)	۲.۱۶۶ ±۰.۲۳۲	
سبک‌های مدیریت حل تعارض	نمره بر اساس مقیاس	
راه‌حل مداری (همکاری و مصالحه)	۲/۳۸۴ ±۰/۴۹۹	
راهبرد عدم رویارویی و عدم رقابت (اجتناب)	۲/۰۹۰±۰/۵۲۶	
کنترل (رقابت)	۱/۷۹۶ ±۰/۵۸۷	

بر اساس یافته‌های حاصل از این مطالعه سطح مدیریت حل تعارض اکثر افراد تحت بررسی، متوسط (۸۹.۸ درصد) بود. همچنین بیشترین نمرات سبک‌های مدیریت حل تعارض به ترتیب به راه‌حل مداری (همکاری و مصالحه)، عدم رویارویی و عدم رقابت (اجتناب) و کنترل (رقابت) تخصیص یافت. جدول شماره ۲، وضعیت خلاقیت را در بین ماماهای شرکت کننده دراین مطالعه نشان می دهد.

جدول ۲: توزیع فراوانی مطلق و نسبی و میانگین و انحراف معیار وضعیت خلاقیت در ماماهای شاغل.

خلاقیت	تعداد	درصد
پایین	۹	۳.۵
متوسط	۷۵	۸۹.۲
بالا	۸۶	۷۵.۳
جمع	۱۷۷	۱۰۰
خلاقیت (میانگین±انحراف معیار)	۱.۸۱۹±۰.۳۸۵	

با استناد به یافته‌های جدول فوق می‌توان چنین بیان کرد که سطح خلاقیت اکثر افراد تحت بررسی، متوسط (۸۹.۲ درصد) گزارش شد. جدول شماره ۳ نیز ارتباط میان خلاقیت و سبک های مدیریت حل تعارض را نمایش می دهد.

جدول ۳: ارتباط بین خلاقیت و سبک‌های مدیریت حل تعارض ماماهای شاغل.

متغیر مورد بررسی	تعداد کل پاسخگویان	ضریب همبستگی پیرسون	P-Value
مدیریت حل تعارض	۱۷۷	۰.۴۹۴	۰.۰۰۲
راهبرد کنترل (رقابت)	۱۷۷	۰.۲۷۷	۰.۰۰۰
راهبرد راه حل مداری (همکاری و مصالحه)	۱۷۷	۰.۲۱۵	۰.۰۰۴
راهبرد عدم رویارویی و عدم رقابت (اجتناب)	۱۷۷	- ۰.۲۵۳	۰.۰۰۱

با استناد به نتایج جدول ماتریس همبستگی، می‌توان گفت که بین مدیریت حل تعارض و خلاقیت ماما ارتباط وجود داشت. از آنجایی که این ضریب برای مدیریت حل تعارض سوای از راهبردها، ۰.۴۹۴ می‌باشد، لذا نشان دهنده ی همبستگی متوسط بین این دو متغیر بود و در ادامه نیز ضریب همبستگی بین سبک‌های راهبرد کنترل (رقابت) و راهبرد راه‌حل مداری (همکاری و مصالحه) به ترتیب برابر ۰.۲۷۷ و ۰.۲۱۵ گزارش شد که نشان‌دهنده‌ی همبستگی ضعیفی بین سبک‌های مدیریت حل تعارض و خلاقیت ماماهای شاغل بود. همچنین، بین سبک راهبرد عدم رویارویی و عدم رقابت (اجتناب) ضریب همبستگی برابر ۰.۲۵۳- بوده که نشان‌دهنده‌ی همبستگی معکوس بین سبک راهبرد عدم رویارویی و عدم رقابت (اجتناب) با خلاقیت ماماهای شاغل بود.

بحث

حل تعارض یکی از مهمترین راهکارهای مدیریتی در جهت ارتقای بهره وری میان کارکنان و افزایش کیفیت خدمات ارائه شده به بیمار است. در این مطالعه، بررسی ارتباط بین سبک ها و راهبردهای مدیریت حل

[Downloaded from saremjrm.com on 2026-11-09]

[DOI: 10.52547/sjrm.6.4.8]

تعارض و خلاقیت ماماها انجام شد. سطح مدیریت حل تعارض اکثر ماماهای مشارکت‌کننده در این مطالعه در سطح متوسط قرار داشت و بیشترین نمرات سبک‌های مدیریت حل تعارض به ترتیب به راه‌حل مداری (همکاری و مصالحه)، عدم رویارویی و عدم رقابت (اجتناب) و کنترل (رقابت) تخصیص یافت.

Beikmoradi و همکاران مطالعه‌ای را در زمینه ی ارتباط سبک‌های مدیریت تعارض و رضایت شغلی در بین کارکنان بیمارستان‌های شهر همدان انجام دادند. این مطالعه یک مطالعه توصیفی تحلیلی بود که از نظر وضعیت سبک‌های مدیریت حل تعارض کارکنان در سطح متوسط قرار داشتند و راهبرد همکاری و مصالحه بیشترین راهبرد حل تعارض بکار گرفته توسط کارکنان بود که ازاین‌جهت نتایج این مطالعه و مطالعه حاضر هم سو می‌باشد[۱۵]. در مطالعه دیگری که توسط Iranzadeh و همکاران (۲۰۱۲) با موضوع بررسی رابطه ی بین سبک های مدیریت تعارض و خلاقیت کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز انجام شد، کارکنان در سطح متوسطی از نظر به کارگیری سبک‌های مدیریت تعارض قرار داشتند؛ اما نتایجی که حاکی از توزیع بیشترین راهبرد مورداستفاده توسط کارکنان باشد، ارائه نشده بود[۱۶]. در اکثر مطالعاتی که در زمینه ی سبک های مدیریت تعارض انجام گرفته و جامعه ی هدف آن‌ها کارکنان بوده است، مانند مطالعه ی Ghorbanzadeh و همکاران (۲۰۱۳)[۱۷]، Torabi Pour و همکاران (۲۰۱۰)[۱۸] نتایجی مشابه با مطالعه ی حاضر از نظر وضعیت سبک های مدیریت حل تعارض و نوع راهبرد مورد استفاده همخوانی وجود دارد؛ به طوری که راهبرد همکاری و مصالحه جزء نخستین راهبردهای حل تعارضی بوده که کارکنان از آن استفاده کرده‌اند[۱۷، ۱۸].

از نظر تفسیر این موضوع می‌توان گفت که داشتن حد متوسطی از سبک‌های حل تعارض در هر سازمانی جز نرم های سازمانی تلقی می‌شود که این سبک برای در کنار هم قرار گرفتن افراد و پیشبرد اهداف سازمانی ضروری می‌باشد. اگرچه، مطالعاتی هم بوده‌اند که بر روی شرکت های ورشکسته و دلایل شکست سازمانی، مطالعاتی را بر روی کارکنان انجام داده و توزیع سبک های حل تعارض را در کارکنان و مدیران این سازمان‌ها نشان داده‌اند. از سویی دیگر در توضیح راهبردهای حل تعارض و راهبرد راه‌حل مداری (همکاری و مصالحه) نیز می‌توان گفت که در متون مدیریت این راهبرد به عنوان یکی از پرکاربردترین راهبرد در بین کارکنان سازمان‌های صرفه نظر از نوع سازمان معرفی‌شده‌اند[۱۹].

Nekuei Moghaddam و همکاران (۲۰۱۱)، مطالعه‌ای را با عنوان و هدف بر روی سبک‌های مدیریت تعارض و خلاقیت کارکنان بیمارستان‌های آموزشی شهر کرمان انجام دادند. در این مطالعه، اکثریت شرکت‌کنندگان سبک مدیریت تعارض سطح بالا داشتند و بیشترین سبک مورد استفاده ی آن‌ها سبک سازش بود[۲۰]. دلیل این اختلاف شاید به سبب نوع اشتغال کارکنان در این مطالعه (مدیران) و مطالعه حاضر (کارکنان) باشد که شاید بیان‌گر این حقیقت است که استفاده از سبک سازش که بیان‌کننده ی تقدم علایق و خواسته‌های دیگران بر علایق و خواسته‌های خود و اولویت رابطه دوستانه خوب با دیگران است، در بین مدیران برای پیشبرد اهداف سازمانی مهم‌تر از سایر راهبردهای حل تعارض باشد.

از نظر خلاقیت، سطح این فاکتور در اکثر افراد تحت بررسی، متوسط ۸۹.۲ درصد بود. در پژوهش Nekuei Moghaddam و همکاران (۲۰۱۱)[۲۰] اکثر کارکنان بیمارستان‌ها سطح خلاقیت متوسط داشتند و تعداد بیمارستان‌هایی که کارکنان آن‌ها سطح خلاقیت پایین داشتند، بسیار اندک بود (۲.۲ درصد). در مطالعه ی Iranzadeh و همکارانش در سال ۲۰۱۳ و Nekuei Moghaddam و همکارانش در سال ۲۰۱۱ که با موضوع ارتباط بین حل تعارض و خلاقیت انجام شده بود هم نتایج مشابه با مطالعه ی حاضر از نظر سطح خلاقیت به دست آمد[۱۶، ۲۰].

بین سبک های مدیریت حل تعارض و خلاقیت ماماها ارتباط معنی‌داری وجود داشت و در زمینه ی راهبردهای کنترل (رقابت) و راه‌حل مداری (همکاری و مصالحه) و خلاقیت ارتباط معنی‌دار و مثبت دیده شد. در حالی که این ارتباط بین سبک عدم رویارویی و عدم رقابت (اجتناب) و خلاقیت معکوس و معنی‌دار بود. Nekuei Moghaddam و همکاران (۲۰۱۱)، در تحقیق خود که موضوع مشابهی با مطالعه ی حاضر داشت نیز به این نتیجه رسیدند که بین خلاقیت کارکنان و سبک عدم رویارویی و عدم رقابت رابطه ی معنی‌دار و معکوسی مشاهده شد. به این مفهوم که با افزایش سبک‌های اجتنابی در بیمارستان، خلاقیت کارکنان در سازمان کاهش یافت. نتایج این مطالعه در این بخش هم سو با مطالعه حاضر بود. اما، این محققان در مطالعه ی خود بین سایر سبک‌های مدیریت و خلاقیت ارتباط معنی‌داری را گزارش نکردند. دلیل این اختلاف شاید، تفاوت در ویژگی‌های شرکت‌کنندگان از نظر سطح خلاقیت و سطح مدیریت حل تعارض و نیز تفاوت در ویژگی‌های دموگرافیکی تأثیرگذار بر هردوی این متغیرها باشد و حجم نمونه کم این مطالعه باشد که قدرت کافی برای یافتن این ارتباط نداشته است. Iranzadeh و همکاران (۲۰۱۳) هم در مطالعه خود به نتایجی مشابه مطالعه حاضر دست یافتند[۱۶]. Hendel و همکاران (۲۰۰۵) با انجام پژوهش‌های گوناگون نتیجه گرفتند مهم‌ترین ویژگی یا ارزش‌های ساختار ارگانیک که موجب توسعه خلاقیت و نوآوری می‌شوند، انعطاف‌پذیری، آزادی و کار تیمی و هماهنگی است. در مقابل، ویژگی انعطاف‌ناپذیری، کنترل، پیش‌بینی پذیری، ایستایی و نظم مرتبط با سلسله مراتب مانع خلاقیت می‌شوند که تائید کننده ی نتایج مطالعه ی حاضر می باشند[۲۱].

ضمناً، یافته های ما مشخص کرد که بین هیچ یک از متغیرهای دموگرافیک از قبیل سن، وضعیت تأهل، سابقه کاری، نوع استخدامی، میزان تحصیلات و نوع بیمارستان بر سبک‌های مدیریت حل تعارض ماماهای شاغل ارتباط معنی‌داری وجود ندارد. لذا، در این راستا تفاوت میانگین گروه‌های مذکور تائید و در مقابل فرض یکسانی آماری آن‌ها رد می‌شود. در زمینه ی مقایسه نتایج این مطالعه در این بخش با مطالعات دیگر باید گفت نتایج ضد و نقیضی در این زمینه وجود دارد که این مسئله می‌تواند گویای تفاوت جو سازمانی بین محیط بهداشت و درمان

[Downloaded from saremjrm.com on 2026-11-09]

[DOI: 10.52547/sjrm.6.4.8]

با سایر سازمان‌های دولتی و خصوصی باشد. از طرفی برخی از مطالعاتی که رویکرد این مطالعه در جهت استفاده از آن‌ها به عنوان مطالعه پایه بوده است، نتایجی برای مقایسه در این بخش ارائه نکرده‌اند. به‌عنوان مثال Nekuei Moghaddam و همکاران (۲۰۱۱) در مطالعه خود، تنها ارتباط معنی‌داری را بین جنسیت کارکنان و سبک‌های حل تعارض پیدا کردند[۲۰] که با توجه به اینکه مطالعه ی حاضر تنها روی ماماها انجام شده است، امکان مقایسه وجود ندارد. اما از طرفی دیگر در مطالعه دیگری کــه توسط Asanlu و همکاران در سال ۲۰۰۵ با عنوان بررسی میزان تأثیر ویژگی های فردی مدیران سازمان تربیت بدنی و وزارت علوم، تحقیقات و فناوری بر خلاقیت و مدیریت تضاد انجام شد، تعیین کرد که ویژگی های فردی (سن، جنسیت، سابقه ی ورزشی، سابقه ی خدمت، میزان تحصیلات، رشته ی تحصیلی) تأثیری بر میزان خلاقیت و نوع مدیریت تضاد مدیران سازمان‌های مورد بررسی نداشــت که در بخش متغیرهای مشترک نتایج این مطالعه و مطالعه ی حاضر هم سو می باشد[۲۲]. Rezaee و همکاران (۲۰۰۷) مطالعه‌ای تحت عنوان بررسی سطح تعارض و استراتژی‌های مدیریت تعارض در بین پرستاران بیمارستان‌های عمومی دانشــگاه علوم پزشکی تهران و با هدف تعیین سطح تعارض و استراتژی‌های مدیریت تعارض در بین پرستاران بیمارستان‌های منتخب دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام دادند[۲۳]. نتایج این مطالعه نشان داد بین سن و استراتژی کنترلی و سابقه کار و استراتژی کنترلی و سن و استراتژی راه‌حل گرایی رابطه‌ی معنی‌دار مشاهده شد که مغایر با نتایج این مطالعه می‌باشد و می‌تواند به علت تفاوت در جامعه آماری (جامعه آماری بیشتر در این مطالعه نسبت به مطالعه حاضر)، نحوه ی نمونه‌گیری (تصادفی)، تعداد شرکت‌کنندگان و نوع آزمون باشد. اما سایر متغیرها همانند مطالعه ی حاضر اثر معنی‌داری بر سبک‌های مدیریت حل تعارض نداشتند[۲۴]. Iranzadeh و همکارانش در سال ۲۰۱۳ هم به این نتیجه رسیدند که بین سن و سابقه ی کاری کارکنان و سبک‌های حل تعارض آن‌ها ارتباط معنی‌داری وجود دارد که مغایر با نتیجه مطالعه حاضر می‌باشد که یکی از محتمل‌ترین دلیل اختلاف بین نتایج این مطالعه با مطالعه ی حاضر تعداد نمونه و نوع نمونه‌گیری می‌باشد. همچنین، نتایج مطالعه ی حاضر نشان داد که میانگین خلاقیت در بین ماماها با سن، وضعیت تأهل، سابقه ی کاری، نوع استخدامی و نوع بیمارستان آن‌ها متفاوت نیست. به این معنی که متغیرهای مذکور بر میزان خلاقیت ماماها اثرگذار نبوده است. اما میان تحصیلات ماماها و خلاقیت آن‌ها ارتباط معنی‌دار مشاهده شد[۱۶]. همچنین، در مطالعه ی این محققان، ارتباط معنی‌داری بین خلاقیت کارکنان و وضعیت تحصیلات آن‌ها مشاهده شد که هم سو با مطالعه ی حاضر بود[۱۶]. در پژوهش Nekuei Moghaddam و همکاران (۲۰۱۱) ارتباط معنی‌داری بین سطح تحصیلات و تأهل کارکنان و خلاقیت آن‌ها مشاهده شد که در بخش تحصیلات هم راستا با مطالعه ی حاضر بود، اما در بخش تأهل با مطالعه ی حاضر ناهمخوانی نداشت که شاید به دلیل اختلاف در حجم نمونه و روش نمونه‌گیری دو مطالعه باشد[۲۰].

نتیجه گیری

یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که راهبردهای حل تعارض شامل راه حل مداری (همکاری و مصالحه) و راهبرد کنترل (رقابت) با خلاقیت ماماها همبستگی مثبت و معناداری از نظر آماری داشت. راهبرد عدم رویارویی و عدم رقابت (اجتناب) با خلاقیت ماماها همبستگی معکوس و معناداری داشت و بین سبک‌های مدیریت حل تعارض و خلاقیت با ویژگی‌های دموگرافیک ماماهای شاغل ارتباط معنی داری مشاهده نگردید.

تشکر و قدردانی

منابع این طرح توسط معاونت پژوهشی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران در قالب هزینه ی پایان نامه کارشناسی ارشد تامین شد که به این ترتیب مراتب قدردانی خود را از به عمل می آوریم.

تاییدیه اخلاقی

پژوهش حاضر یک مطالعه ی مقطعی و از نوع همبستگی بود که با کد اخلاق IR.TUMS.FNM.REC.1397.201 در دانشگاه علوم پزشکی تهران تصویب و به انجام رسید.

تعارض منافع

در این مطالعه تعارض منافعی وجود نداشته است.

منابع مالی

منابع موردنیاز این مطالعه دانشگاه علوم پزشکی تهران تامین شد.

منابع

1. Simha A, Elloy DF, and Huang H-C, The moderated relationship between job burnout and organizational cynicism. Management decision, 2014. 52(3): p. 482-504.
2. Leiter MP, Bakker AB, and Maslach C, The contemporary context of job burnout, in Burnout at work. 2014, Psychology Press. p. 1-9.
3. Kokkinos CM, Job stressors, personality and burnout in primary school teachers. British journal of educational psychology, 2007. 77(1): p. 229-243.
4. Ebrahimi Barmi B, et al., The relationship of spiritual intelligence and rehabilitation staff's perceived stress in welfare organizations centers in Tehran and shemiranat: 2017. Archives of Rehabilitation, 2018. 19(3): p. 228-237.
5. Farber BA and Heifetz LJ, The process and dimensions of burnout in psychotherapists. Professional psychology, 1982. 13(2): p. 293-301.
6. Galanakis M, et al., Factorial structure and psychometric properties of the Maslach Burnout Inventory (MBI) in Greek midwives. Europe's Journal of Psychology, 2009. 5(4): p. 52-70.
7. Maslach C, Job burnout: New directions in research and intervention. Current directions in psychological science, 2003. 12(5): p. 189-192.
8. Luthans F, Luthans BC, and Luthans KW, Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach Fourteenth Edition. 2021: IAP.

[Downloaded from saremjrm.com on 2026-11-09]
[DOI: 10.52547/sjrm.6.4.8]

9. Yaghoubi Z, et al., The relationship between burnout and spiritual intelligence among dental residents in Shiraz, Iran. Journal of Health Sciences & Surveillance System, 2020. 8(4): p. 162-167.
10. Jahromi MK, et al., The effect of stress management on occupational stress and satisfaction among midwives in obstetrics and gynecology hospital wards in Iran. Global journal of health science, 2016. 8(9): p. 91-98.
11. Kanai-Pak M, et al., Poor work environments and nurse inexperience are associated with burnout, job dissatisfaction and quality deficits in Japanese hospitals. Journal of clinical nursing, 2008. 17(24): p. 3324-3329.
12. Maslach C, Schaufeli W, and Leiter M, Job burnout. Annual Rewiew of Psychology 52 (1), 397–422. 2001.
13. Saiti A, Conflicts in schools, conflict management styles and the role of the school leader: A study of Greek primary school educators. Educational Management Administration & Leadership, 2015. 43(4): p. 582-609.
14. Zhang SJ, Chen YQ, and Sun H, Emotional intelligence, conflict management styles, and innovation performance: An empirical study of Chinese employees. International Journal of Conflict Management, 2015. 26(4): p. 450-478.
15. Bikmoradi A, et al., The Correlation between Conflict Management Styles and Nurse Managers' Demographic Characteristics in Hamadan Therapeutic and Educational Centers. Avicenna Journal of Nursing and Midwifery Care, 2017. 25(2): p. 27-35.
16. Iranzadeh S, et al., The analysis of relationship between conflicting management styles and the personnel preativity in the Islamic Azad University Of Tabriz. The Journal of Productivity Management, 2012. 6(1 (20)): p. 165-187.
17. Ghorbanalizadeh Ghaziani F, Moadi M, and Khodaparast Sareshkeh S, Comparison of conflict management strategies of physical education office managers based on some demographic characteristics. Annals of Applied Sport Science, 2013. 1(1): p. 12-18.
18. Pour AT, Ebrahimi B, and Haghighizadeh MH, Survey on relation between negotiating styles and conflict management strategies among the nursing managers in Ahvaz hospitals. Jundishapur Journal of Health Sciences, 2010. 2(3): p. 47-56.
19. Samadpour T, Evaluation job of stressful factors in the employment of pregnant nurses working in surgical hospitals of Tehran medical sciences university. Journal of Zums, 1994. 2(7): p. 44-51.
20. Nekuei Moghaddam M, et al., Evaluation of relation between styles of conflict management and creativity of staff in teaching hospitals of Kerman city in 2008. Journal of hospital, 2011. 9(3): p. 29-38.
21. Hendel T, Fish M, and Galon V, Leadership style and choice of strategy in conflict management among Israeli nurse managers in general hospitals. Journal of nursing management, 2005. 13(2): p. 137-146.
22. Asanloo P and Asadi H, Evaluation of impact of personal characteristics of managers of Physical Education Organization and Ministry of Sciences. Researches and Technology on creativity and conflict management, Harekat Journal, 2005. 30: p. 29.
23. Rezaee R, et al., Relationship between organizational structure and creativity in teaching hospitals. Journal of Advances in Medical Education & Professionalism, 2014. 2(3): p. 131.
24. Ghanbari R, et al., The correlations between emotional intelligence, conflict management strategies, and communication skills of the environmental health personnel in the health centers affiliated to Qazvin University of Medical Sciences in Qazvin, Iran. Journal of Human Environment and Health Promotion, 2020. 6(2): p. 77-82.

[Downloaded from saremjrm.com on 2026-11-09]

[DOI: 10.52547/sjrm.6.4.8]