

بررسی سبک‌های مذاکره کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران

مهدی سبحانی نژاد^{۱*}، کیوان فردایی بنام^۲، افسانه اجتهادی^۳

۱. دانشیار، گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه شاهد، تهران، ایران.
۲. کارشناس ارشد تحقیقات آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران.
۳. کارشناس مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه شاهد، تهران، ایران.

* نویسنده مسئول: sobhaninejad@shahed.ac.ir

دریافت: ۱۳۹۲/۰۳/۱۶ پذیرش: ۱۳۹۲/۱۰/۲۸

چکیده

مقدمه: مذاکره به عنوان ابزار برقراری توافق میان افراد نقشی عمده در تحقق اهداف سازمانی ایفا می‌کند. در این میان کادر پرستاری به دلیل ویژگی‌های خاص محیط سازمانی و موقعیت شغلی خود نیز به‌طور ویژه‌ای به مهارت‌های مذاکره‌ای بسیار بالایی نیازمند هستند. هدف این مطالعه بررسی سبک‌های مذاکره کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران است.

روش: این پژوهش در قالب یک طرح توصیفی روی ۱۳۶ نفر از پرستارانی که در زمان انجام پژوهش در بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران مشغول به کار بودند با نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم انجام شد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات نیز پرسشنامه سبک‌های مذاکره پیره بوده است.

یافته‌ها: در میان پرستاران، از سبک‌های مذاکره هنجاری، تحلیلی و واقع‌گرایی در حد بالا و میزان بهره‌گیری از سبک مذاکره شهودی در حد متوسط بود. میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران از سبک‌های مذاکره هنجاری، تحلیلی و واقع‌گرایی در مقایسه با سبک مذاکره شهودی بیشتر بود. نتایج بیانگر معناداری تفاوت در سطوح مختلف متغیرهای نوع همکاری، سابقه خدمت و سطح تحصیلات است.

نتیجه‌گیری: موقعیت شغلی و جایگاه ویژه کادر پرستاری ضمن تأکید بر اهمیت و جایگاه مهارت‌های مذاکره در فرایند حرفه‌ای این شغل ایجاب می‌کند که کادر پرستاری از یک طرف در مواجهه با مسائل سازمانی و از طرف دیگر در برخورد با ارباب رجوع بیشتر از سبک‌های مذاکره هنجاری، تحلیلی و واقع‌گرایی در مقایسه با سبک مذاکره شهودی بهره‌گیرند.

واژگان کلیدی: سبک مذاکره، کادر پرستاری، شهودی، هنجاری، تحلیلی، واقع‌گرایی.

مقدمه

بیشتر افراد در زندگی فردی و حرفه‌ای خود به اهمیت مذاکره واقف بوده و موفقیت و اثربخشی زندگی فردی و حرفه‌ای آنان به شدت تحت تأثیر مهارت‌های مذاکره‌ای و توانایی آنان در برقراری ارتباطی مؤثر، کارآمد و پویا است؛ به گونه‌ای شاید بتوان مذاکره را به عنوان جزء جدایی‌ناپذیر زندگی عصر کنونی به شمار آورد. مذاکره فراگردی به منظور توافق بر سر اهداف مشترک و متضاد میان دو یا چند نفر یا گروه (۱) و روشی برای حل مشکلات از طریق گفتگو و تبادل اطلاعات می‌باشد (۲). به عبارت دیگر مذاکره فرایند بسیار پویایی است که از زمان شروع تا پایان در معرض ارزیابی و تغییر بوده، به گونه‌ای که پیش از هر کنش و واکنشی، دو طرف ضمن برآورد نیازها، علایق و اهداف به ارزیابی موقعیت خود و طرف مقابل پرداخته و طی تعاملاتی که در مذاکره پیش می‌آید، این ارزیابی‌ها و برآوردها در معرض تغییر و تحول قرار می‌گیرند. چنین نگاهی به فرایند مذاکره، از تبادل کنترل شده اطلاعات کاسته و بر تأثیرهای مثبت مذاکره‌کننده افزوده و مخاطره‌های ناشی از نقص و خلل در گردآوری، پنهان‌سازی، افشا یا توجه کامل به اطلاعات را به حداقل می‌رساند (۳). به زعم فیشر نیز مذاکره ابزاری اساسی در به دست آوردن خواسته‌ای است که شما از دیگران می‌خواهید (۴). مدیران و کارکنان برای مذاکره زمانی زیاد صرف می‌کنند، اما تعدادی محدود از آنان هنر و دانش مذاکره را به درستی می‌دانند، بنابراین بسیاری از آنان نیازمند رویکرد بهینه در طرح‌ریزی و اجرای مذاکراتشان هستند. هنگام مذاکره افراد ممکن است اطمینان کافی به خود نداشته یا بر جریان مذاکره کنترل نداشته باشند که این هر دو با افزایش مهارت‌های شخصی مذاکره‌کننده کاهش می‌یابد. با افزایش این مهارت‌ها، اضطراب و تنش فرد کاهش می‌یابد و بر کارایی وی افزوده شده و باعث می‌شود که نتایج مذاکره ارتقا یافته و به حداکثر برسد (۳). در این میان گاردون چهار سبک برای مذاکره بیان کرده است که عبارت‌اند از (۵):

الف) سبک واقع‌گرایی که در آن فرض اساسی این است که حقایق همه چیز را بیان می‌کند؛

ب) سبک شهودی با این فرض اساسی که با قوه تخیل یا تصور سعی می‌کند هر مسئله‌ای را حل کند؛

ج) سبک هنجاری که در این سبک فرض اساسی این است

که مذاکره همان چانه‌زنی است؛

د) سبک تحلیلی با فرض اساسی اینکه منطق به نتایج درست منجر می‌شود.

نتایج تحقیق حیدری (۱۳۸۲) نشان داد که بیشترین کاربست سبک‌های مذاکره به وسیله مدیران به سبک واقع‌گرایی و کمترین مربوط به سبک مذاکره تحلیلی بوده است. مدیران مرد بیشتر از مدیران زن سبک مذاکره تحلیلی را به کار برده‌اند. مدیران تحصیل کرده در رشته‌های غیرمدیریتی، بیشتر از مدیران تحصیل کرده در رشته مدیریت از سبک مذاکره واقع‌گرایی و هنجاری استفاده کرده‌اند. مدیران با مدرک لیسانس از انواع سبک‌های مذاکره استفاده کرده و مدیران با سابقه مدیریت ۱۶ سال به بالا بیشتر از سایر مدیران، سبک مذاکره واقع‌گرایی و تحلیلی را به کار بردند (۶).

نتایج پژوهش مهرنخس (۱۳۸۵) حاکی از آن است که میان مهارت در سبک شهودی، سبک هنجاری و سبک واقع‌گرایی مذاکره در مدیران گروه‌های آموزشی و تضاد شغل در اعضای هیئت علمی رابطه معناداری وجود داشته و این در حالی است که میان سبک تحلیلی مذاکره در مدیران گروه‌های آموزشی و تضاد شغلی در اعضای هیئت علمی رابطه معناداری وجود ندارد (۷).

نتایج پژوهش گریندستد (۱۹۹۴) (۸)، پیرسون و استفان (۱۹۹۸) (۹)، عثمان-غنی و تان (۲۰۰۲) (۱۰)، یودهی و همکاران (۲۰۰۶) (۱۱) و ما (۲۰۰۷) (۱۲) تأثیر فرهنگی در سبک مذاکره مدیران آسیایی را نشان می‌دهد. نتایج پژوهش ما و جایگر (۲۰۰۵) نیز بیانگر آن است که شخصیت بخش اندکی از واریانس متغیر رفتارهای مذاکره‌ای را تبیین می‌کند (۱۳).

پژوهش حاضر که با هدف بررسی سبک‌های مذاکره کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران انجام شد پرسش‌های پژوهشی زیر تدوین و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت:

۱. بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق

تخصصی فجر شهر تهران در هر بُعد از سبک‌های مذاکره به چه میزان است؟

۲. آیا میان میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران از هر یک از

ابعاد سبک‌های مذاکره تفاوت معناداری وجود دارد؟

آیا میان میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران در هریک از ابعاد سبک‌های مذاکره در بعد متغیرهای تعدیل‌کننده جنسیت، نوع همکاری، شرایط استخدامی، سابقه، سطح تحصیلات و نوع مسئولیت تفاوت معناداری وجود دارد؟

روش

این پژوهش به صورت توصیفی روی نمونه‌ای به حجم ۱۳۶ نفر «۶۰ پرستار کادر (۳۰ زن و ۳۰ مرد)، ۳۲ پرستار قراردادی (۱۶ زن و ۱۶ مرد)، ۴۴ بهیار (۲۲ زن و ۲۲ مرد» از کادر پرستاری که در زمان اجرای پژوهش در بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران مشغول به فعالیت بودند به روش نمونه‌گیری تصادفی متناسب با حجم انجام شد. ابزار گردآوری داده‌های این پژوهش، پرسشنامه سبک‌های مذاکره پیره^۱ (۱۹۸۱) است. پرسشنامه حاضر علاوه بر اطلاعات دموگرافیک (جنسیت، سابقه کاری، نوع همکاری، شرایط استخدامی، سطح تحصیلات و نوع مسئولیت) مربوط به نمونه پژوهشی، مشتمل بر ۸۰ پرسش در رابطه با سبک‌های چهارگانه مذاکره طبقه‌بندی گاردون (شهودی، هنجاری، تحلیلی و واقع‌گرایی) بوده که در طیف اندازه‌گیری لیکرت طراحی شده است. همچنین، روایی ابزار پژوهش به دلیل تطابق با هدف پژوهش مورد تأیید قرار گرفت و پایایی ابزار با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۹۳۹ محاسبه شد که بیانگر پایایی بالای ابزار پژوهش است.

یافته‌ها

در این بخش از گزارش پژوهش، در راستای هدف اصلی پژوهش و متناسب با سؤالات پژوهشی مطرح‌شده به ارائه یافته‌های مربوط به هر پرسش پرداخته و نتایج آن در جداول ۱ ارائه می‌شود.

بررسی نتایج حاصل از تحلیل داده‌های مربوط به میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران در هریک از ابعاد سبک‌های مذاکره (جدول ۱) بیانگر آن است که به استثنای سبک مذاکره شهودی ($t=0/889$ و $Sig=0/376$)، در سبک‌های مذاکره هنجاری ($t=3/065$ و $Sig=0/003$)، تحلیلی ($t=3/848$) و

تهران از سبک مذاکره شهودی در حد متوسط بوده است. بررسی نتایج آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه درون‌آزمودنی حاصل از تحلیل داده‌های مربوط به میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران در هریک از ابعاد سبک‌های مذاکره (جدول ۲) بیانگر آن است که مقدار آماره به‌دست‌آمده ($F=20/49$) در سطح معناداری $P \leq 0/01$ معنادار می‌باشد. نگاهی به نتایج آزمون بونفرونی مربوط به مقایسه میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران در هریک از ابعاد سبک‌های مذاکره (جدول ۳) حاکی از آن است که میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران از سبک‌های مذاکره هنجاری، تحلیلی و واقع‌گرایی در مقایسه با سبک مذاکره شهودی بیشتر بوده است.

بررسی نتایج آزمون تی گروه‌های مستقل حاصل از تحلیل داده‌های مربوط به میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران در هریک از ابعاد سبک‌های مذاکره در بعد متغیر تعدیل‌کننده «جنسیت» (جدول ۴)، فقدان تفاوت معنادار میان دو گروه پرستاران مرد و پرستاران زن در هریک از ابعاد سبک‌های مذاکره در سطح معناداری $P \leq 0/05$ را بیان می‌کند.

بررسی نتایج آزمون تی گروه‌های مستقل حاصل از تحلیل داده‌های مربوط به میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران در هریک از ابعاد سبک‌های مذاکره در بعد متغیر تعدیل‌کننده «نوع همکاری» (جدول ۴) حاکی از وجود تفاوت معنادار میان دو گروه پرستاران قراردادی و پرستاران کادر در سبک مذاکره شهودی در سطح معناداری $P \leq 0/05$ بوده و در سایر انواع سبک‌های مذاکره تفاوت معناداری میان دو گروه پرستاران قراردادی و پرستاران مشاهده نشد.

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی و نتایج آزمون تی تک‌نمونه‌ای مربوط به میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران در هریک از ابعاد سبک‌های مذاکره

سبک‌های مذاکره	میانگین	انحراف استاندارد	خطای انحراف استاندارد	t	درجه آزادی	سطح معناداری
سبک مذاکره شهودی	۳/۰۶	۰/۸۰	۰/۰۷	۰/۸۸۹	۱۲۲	۰/۳۷۶
سبک مذاکره هنجاری	۳/۲۱	۰/۷۷	۰/۰۷	۳/۰۶۵	۱۱۵	۰/۰۰۳
سبک مذاکره تحلیلی	۳/۲۵	۰/۷۲	۰/۰۶	۳/۸۴۸	۱۲۱	۰/۰۰۰
سبک مذاکره واقع‌گرایی	۳/۳۰	۰/۸۰	۰/۰۷	۴/۰۶۷	۱۱۳	۰/۰۰۰

جدول ۲. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه درون‌آزمودنی مربوط به میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران در هریک از ابعاد سبک‌های مذاکره

سبک مذاکره	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
سبک مذاکره	۲/۶۰	۳	۰/۸۶	۲۰/۴۹	۰/۰۰۰
خطا	۱۱/۳۱	۲۶۷	۰/۰۴		

جدول ۳. نتایج آزمون بونفرونی مربوط به مقایسه میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران در هریک از ابعاد سبک‌های مذاکره

(I)	(J)	تفاوت میانگین‌ها (I-J)	خطای انحراف استاندارد	سطح معناداری
سبک مذاکره شهودی	سبک مذاکره هنجاری	-۰/۱۸	۰/۰۲	۰/۰۰۰
	سبک مذاکره تحلیلی	-۰/۱۵	۰/۰۲	۰/۰۰۰
	سبک مذاکره واقع‌گرایی	-۰/۲۲	۰/۰۳	۰/۰۰۰
سبک مذاکره هنجاری	سبک مذاکره شهودی	۰/۱۸	۰/۰۲	۰/۰۰۰
	سبک مذاکره تحلیلی	۰/۰۳	۰/۰۳	۱/۰۰۰
	سبک مذاکره واقع‌گرایی	-۰/۰۳	۰/۰۳	۱/۰۰۰
سبک مذاکره تحلیلی	سبک مذاکره شهودی	۰/۱۵	۰/۰۲	۰/۰۰۰
	سبک مذاکره هنجاری	-۰/۰۳	۰/۰۳	۱/۰۰۰
	سبک مذاکره واقع‌گرایی	-۰/۰۷	۰/۰۳	۰/۱۶۸
سبک مذاکره واقع‌گرایی	سبک مذاکره شهودی	۰/۲۲	۰/۰۳	۰/۰۰۰
	سبک مذاکره هنجاری	۰/۰۳	۰/۰۳	۱/۰۰۰
	سبک مذاکره تحلیلی	۰/۰۷	۰/۰۳	۰/۱۶۸

استخدامی» (جدول ۴) نیز عدم وجود تفاوت معنادار میان دو گروه پرستاران رسمی و پرستاران قراردادی در هریک از ابعاد سبک‌های مذاکره در سطح معناداری $P \leq 0/05$ را بیان می‌کند.

بررسی نتایج آزمون تی گروه‌های مستقل حاصل از تحلیل داده‌های مربوط به میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران در هریک از ابعاد سبک‌های مذاکره در بعد متغیر تعدیل‌کننده «شرایط

جدول ۴. شاخص‌های توصیفی و نتایج آزمون تی گروه‌های مستقل مربوط به میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران در هریک ابعاد سبک‌های مذاکره در بعد متغیرهای تعدیل‌کننده جنسیت، نوع همکاری و شرایط استخدامی

سطح معناداری	درجه آزادی	t	خطای انحراف استاندارد	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد			
0/865	121	0/170	0/12	0/96	3/07	24	مرد	جنسیت	سبک مذاکره شهودی
			0/07	0/60	3/05	59	زن		
0/036	121	-2/121	0/14	0/98	2/86	45	قراردادی	نوع همکاری	
			0/07	0/66	3/18	78	کادر		شرایط استخدامی
0/604	121	-0/520	0/16	0/97	3/00	37	قراردادی		
			0/07	0/72	3/08	86	رسمی		
0/865	121	0/909	0/11	0/89	3/27	64	مرد	جنسیت	سبک مذاکره هنجاری
			0/08	0/58	3/14	52	زن		
0/119	114	-1/570	0/13	0/91	3/08	47	قراردادی	نوع همکاری	
			0/07	0/64	3/31	69	کادر		شرایط استخدامی
0/750	114	-0/319	0/15	0/94	3/18	39	قراردادی		
			0/07	0/67	3/23	77	رسمی		
0/829	120	0/217	0/10	0/87	3/26	64	مرد	جنسیت	سبک مذاکره تحلیلی
			0/06	0/50	3/23	58	زن		
0/185	120	-1/332	0/12	0/87	3/14	46	قراردادی	نوع همکاری	
			0/07	0/61	3/31	76	کادر		شرایط استخدامی
0/931	120	0/087	0/14	0/87	3/26	38	قراردادی		
			0/07	0/64	3/24	84	رسمی		
0/591	112	-0/538	0/12	0/99	3/26	60	مرد	جنسیت	سبک مذاکره واقع‌گرایی
			0/07	0/53	3/35	54	زن		
0/074	112	-1/805	0/14	0/96	3/14	45	قراردادی	نوع همکاری	
			0/08	0/66	3/41	69	کادر		شرایط استخدامی
0/414	112	-0/820	0/16	0/97	3/21	37	قراردادی		
			0/08	0/71	3/35	77	رسمی		

مقدار آماره به‌دست‌آمده در سبک‌های مذاکره شهودی $(F=3/738)$ و واقع‌گرایی $(F=4/602)$ در سطح معناداری $P \leq 0/05$ معنادار بوده و در سایر انواع سبک‌های مذاکره تفاوت معناداری میان سطوح مختلف سابقه کاری مشاهده‌نشده.

بررسی نتایج آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه بین‌آزمودنی حاصل از تحلیل داده‌های مربوط به میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران در هریک از ابعاد سبک‌های مذاکره در بعد متغیر تعدیل‌کننده سابقه خدمت (جدول ۶) بیانگر آن است که در

جدول ۵. شاخص‌های توصیفی مربوط به میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران در هریک از ابعاد سبک‌های مذاکره در بعد متغیرهای تعدیل‌کننده سابقه، سطح تحصیلات و نوع مسئولیت

سطح	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای انحراف استاندارد
سبک مذاکره شهودی	زیر ۱۰ سال	۷۲	۲/۸۹	۰/۱۱
	۱۰ تا ۲۰ سال و	۳۱	۳/۲۰	۰/۰۹
	بالای ۲۰ سال	۲۰	۳/۴۵	۰/۰۸
سطح تحصیلات	دیپلم	۳۷	۲/۸۵	۰/۱۱
	فوق دیپلم	۲۰	۳/۵۵	۰/۱۵
	کارشناسی و	۵۹	۲/۹۹	۰/۱۰
نوع مسئولیت	کارشناسی ارشد	۶	۳/۳۵	۰/۲۶
	کمک‌بیمار	۱	۳/۴۵	۰/۰
	بیمار	۳۹	۲/۸۶	۰/۱۳
سبک مذاکره هنجاری	پرستار	۷۵	۳/۱۳	۰/۰۹
	سرپرستار و	۴	۳/۷۸	۰/۳۹
	سوپروایزر	۴	۲/۷۸	۰/۰۱
سبک مذاکره تحلیلی	زیر ۱۰ سال	۷۵	۳/۱۲	۰/۰۹
	۱۰ تا ۲۰ سال و	۲۸	۳/۳۸	۰/۱۱
	بالای ۲۰ سال	۱۳	۳/۴۱	۰/۱۰
سطح تحصیلات	دیپلم	۳۵	۲/۹۴	۰/۱۱
	فوق دیپلم	۱۸	۳/۷۶	۰/۱۵
	کارشناسی	۵۶	۳/۱۷	۰/۱۰
نوع مسئولیت	کارشناسی ارشد	۶	۳/۴۵	۰/۲۶
	کمک‌بیمار	۱	۳/۶۰	۰/۰
	بیمار	۳۷	۲/۹۵	۰/۱۱
سبک مذاکره تحلیلی	پرستار	۷۲	۳/۳۲	۰/۰۹
	سرپرستار و	۲	۴/۳۰	۰/۰۵
	سوپروایزر	۴	۳/۰۳	۰/۰۱
سبک مذاکره تحلیلی	زیر ۱۰ سال	۷۲	۳/۱۳	۰/۰۹
	۱۰ تا ۲۰ سال و	۲۸	۳/۴۱	۰/۰۸
	بالای ۲۰ سال	۱۹	۳/۴۱	۰/۰۹
سطح تحصیلات	دیپلم	۳۹	۳/۰۶	۰/۱۱
	فوق دیپلم	۱۸	۳/۶۲	۰/۱۴
	کارشناسی و	۵۶	۳/۲۳	۰/۰۹
کارشناسی ارشد	۶	۳/۲۶	۰/۲۷	

ادامه جدول ۵. شاخص‌های توصیفی مربوط به میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران در هریک از ابعاد سبک‌های مذاکره در بعد متغیرهای تعدیل‌کننده سابقه، سطح تحصیلات و نوع مسئولیت

سطح		تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای انحراف استاندارد
نوع مسئولیت	کمک‌بیمار	۱	۳/۳۰	۰/۰	۰/۰
	بیمار	۴۱	۳/۰۷	۰/۶۹	۰/۱۰
	پرستار	۷۳	۳/۳۴	۰/۷۵	۰/۰۸
سابقه	سرپرستار و	۳	۳/۸۵	۰/۴۳	۰/۲۵
	سوپروایزر	۴	۲/۹۸	۰/۰۷	۰/۰۳
	زیر ۱۰ سال	۶۸	۳/۱۶	۰/۹۴	۰/۱۱
سطح تحصیلات	۱۰ تا ۲۰ سال و	۳۱	۳/۴۰	۰/۵۰	۰/۰۹
	بالای ۲۰ سال	۱۵	۳/۷۴	۰/۲۳	۰/۰۶
	دیپلم	۳۶	۳/۱۱	۰/۷۸	۰/۱۳
نوع مسئولیت	فوق دیپلم	۱۷	۳/۸۷	۰/۶۲	۰/۱۵
	کارشناسی و	۵۴	۳/۲۰	۰/۸۰	۰/۱۰
	کارشناسی ارشد	۶	۳/۵۸	۰/۸۴	۰/۳۴
نوع مسئولیت	کمک‌بیمار	۱	۳/۵۵	۰/۰	۰/۰
	بیمار	۳۸	۳/۱۷	۰/۷۹	۰/۱۲
	پرستار	۶۷	۳/۳۴	۰/۸۲	۰/۱۰
	سرپرستار و	۴	۴/۱۶	۰/۵۹	۰/۲۹
	سوپروایزر	۴	۳/۰۳	۰/۰۲	۰/۰۱

مقدار آماره به‌دست‌آمده در سبک‌های مذاکره شهودی مقدار $(F=۳/۹۸۱)$ ، هنجاری $(F=۵/۲۲۷)$ ، تحلیلی $(F=۲/۷۶۰)$ و واقع‌گرایی $(F=۴/۳۳۱)$ در سطح معناداری $P \leq ۰/۰۵$ معنادار می‌باشد. نگاهی به نتایج آزمون توکی مربوط به مقایسه میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران در هریک از ابعاد سبک‌های مذاکره در سطوح مختلف تحصیلی (جدول ۷) حاکی از آن است که میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران از سبک‌های مذاکره شهودی، هنجاری و واقع‌گرایی در کارکنان با سطح تحصیلات فوق دیپلم در مقایسه با کارکنان دارای سطح تحصیلات دیپلم و کارشناسی بیشتر بوده و میزان بهره‌گیری از سبک مذاکره تحلیلی کارکنان با سطح تحصیلات فوق دیپلم در مقایسه با کارکنان دارای سطح تحصیلات دیپلم بیشتر می‌باشد.

نگاهی به نتایج آزمون توکی مربوط به مقایسه میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران در هریک از ابعاد سبک‌های مذاکره در سطوح مختلف سابقه کاری (جدول ۷) حاکی از آن است که میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران از سبک‌های مذاکره شهودی و واقع‌گرایی در کارکنان با سابقه کاری بالای ۲۰ سال در مقایسه با کارکنان دارای سابقه کاری زیر ۱۰ سال بیشتر بوده و در سایر مقایسات تفاوت معناداری دیده‌نشود. بررسی نتایج آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه بین‌آزمودنی حاصل از تحلیل داده‌های مربوط به میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران در هریک از ابعاد سبک‌های مذاکره در بعد متغیر تعدیل‌کننده سطح تحصیلات (جدول ۶) بیانگر آن است که در

جدول ۶. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه بین آزمودنی مربوط به میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران در هر یک از ابعاد سبک‌های مذاکره در بعد متغیرهای تعدیل‌کننده سابقه، سطح تحصیلات و نوع مسئولیت

سطح معناداری	F	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات			
۰/۰۱۲	۴/۶۰۲	۲/۸۲	۲	۵/۶۵	بین گروهی	سابقه	سبک مذاکره شهودی
		۰/۶۱	۱۲۰	۷۳/۷۰	درون گروهی		
			۱۲۲	۷۹/۳۵	کل		
۰/۰۱۰	۳/۹۸۱	۲/۴۲	۳	۷/۲۸	بین گروهی	سطح تحصیلات	
		۰/۶۱	۱۱۸	۷۱/۹۲	درون گروهی		
			۱۲۱	۷۹/۲۰	کل		
۰/۱۳۸	۱/۷۷۹	۱/۱۲	۴	۴/۵۱	بین گروهی	نوع مسئولیت	
		۰/۶۳	۱۱۸	۷۴/۸۴	درون گروهی		
			۱۲۲	۷۹/۳۵	کل		
۰/۱۹۳	۱/۶۷۰	۰/۹۸	۲	۱/۹۶	بین گروهی	سابقه	سبک مذاکره هنجاری
		۰/۵۸	۱۱۳	۶۶/۴۱	درون گروهی		
			۱۱۵	۶۸/۳۷	کل		
۰/۰۰۲	۵/۲۲۷	۲/۸۰	۳	۸/۴۱	بین گروهی	سطح تحصیلات	
		۰/۵۳	۱۱۱	۵۹/۵۵	درون گروهی		
			۱۱۴	۶۷/۹۷	کل		
۰/۱۳۴	۱/۸۸۹	۱/۰۶	۴	۴/۲۴	بین گروهی	نوع مسئولیت	
		۰/۵۶	۱۱۱	۶۲/۳۰	درون گروهی		
			۱۱۵	۶۶/۵۴	کل		
۰/۱۰۴	۲/۳۰۴	۱/۱۸	۲	۲/۳۶	بین گروهی	سابقه	سبک مذاکره تحلیلی
		۰/۵۱	۱۱۹	۶۰/۹۸	درون گروهی		
			۱۲۱	۶۳/۳۴	کل		
۰/۰۴۵	۲/۷۶۰	۱/۳۸	۳	۴/۱۴	بین گروهی	سطح تحصیلات	
		۰/۵۰	۱۱۷	۵۸/۶۲	درون گروهی		
			۱۲۰	۶۲/۷۷	کل		
۰/۱۸۷	۱/۵۷۱	۰/۸۰	۴	۳/۲۲	بین گروهی	نوع مسئولیت	
		۰/۵۱	۱۱۷	۶۰/۱۱	درون گروهی		
			۱۲۱	۶۳/۳۴	کل		
۰/۰۲۷	۳/۷۳۸	۲/۳۱	۲	۴/۶۳	بین گروهی	سابقه	سبک مذاکره واقع‌گرایی
		۰/۶۲	۱۱۱	۶۸/۷۷	درون گروهی		
			۱۱۳	۷۳/۴۰	کل		
۰/۰۰۶	۴/۳۳۱	۲/۵۸	۳	۷/۷۵	بین گروهی	سطح تحصیلات	
		۰/۵۹	۱۰۹	۶۵/۰۸	درون گروهی		
			۱۱۲	۷۲/۸۴	کل		
۰/۱۸۲	۱/۵۸۹	۱/۰۱	۴	۴/۰۴	بین گروهی	نوع مسئولیت	
		۰/۶۳	۱۰۹	۶۹/۳۶	درون گروهی		
			۱۱۳	۷۳/۴۰	کل		

نوع عملکردی نیز بیانگر آن است که به استثنای سبک مذاکره شهودی که در آن میزان بهره‌گیری کارکنان کادر از سبک مذاکره شهودی در مقایسه با کارکنان قراردادی بیشتر بوده‌است در سایر انواع سبک‌های مذاکره تفاوت معناداری بین سطوح متغیر تعدیل‌کننده نوع همکاری مشاهده نشد. از طرفی حاکی از آن است که میزان بهره‌گیری کادر پرستاری با سابقه کار بالای ۲۰ سال از سبک‌های شهودی و واقع‌گرایی در مقایسه با کادر پرستاری زیر ۱۰ سال بیشتر است. در بعد متغیر تعدیل‌کننده سطح تحصیلات نیز، نتایج وجود تفاوت معنادار در سطوح مختلف سطح تحصیلات تمامی انواع سبک‌های مذاکره را بیان می‌کند.

بررسی نتایج حاصل از تحلیل داده‌های مربوط به فرضیه سوم پژوهش مبنی بر میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران در هر یک از ابعاد سبک‌های مذاکره در بعد متغیرهای تعدیل‌کننده جنسیت، شرایط استخدامی و نوع مسئولیت بیانگر عدم وجود تفاوت معنادار میان سطوح مختلف هر یک از متغیرهای تعدیل‌کننده جنسیت، شرایط استخدامی و نوع مسئولیت است. بررسی نتایج حاصل از تحلیل داده‌های مربوط به میزان بهره‌گیری کادر پرستاری بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی فجر شهر تهران در هر یک از ابعاد سبک‌های مذاکره در بعد متغیرهای تعدیل‌کننده در بعد متغیر تعدیل‌کننده

منابع

8. Grindsted A. The impact of cultural styles on negotiation: A case study of Spaniards and Danes. *IEEE Transactions on Professional Communication*. 1994; 37(1), 34-38.
9. Pearson VM.S, Stephan WG. Preferences for styles of negotiation: A comparison of Brazil and the U.S. *International Journal of Intercultural Relations*. 1998; 22(1): 67-83.
10. Osman-Gani AM, Tan JS. Influence of culture on negotiation styles of Asian managers: An empirical study of major cultural/ethnic groups in Singapore. *Thunderbird International Business Review*. 2002; 44(6): 819-839.
11. Yudhi W. S. A, Nanere M G, Nsubuga-Kyobo A. A comparative study of negotiation styles of education managers in Australia and Indonesia. Paper presented at the Asian Forum on Business Education (ABFE), The National Advanced Training Institute, Hanoi Vietnam, 4th December, 2006.
12. Ma Z. Conflict management styles as indicators of behavioral pattern in business negotiation: The impact of conceptualism in two countries. *International Journal of Conflict Management*. 2007; 18(3): 260 – 279.
13. Ma J, Jaeger A. Getting to Yes in China: Exploring personality effects in Chinese negotiation styles. *Group Decision and Negotiation*. 2005; 14(5): 415-437.
1. Don H, Slocam JW, Woodman RW. *Organizational Behavior*. Cincinnati, OH: South western college publishing, 5th ed, 1998.
2. Sorraia SM. Effect of discussion and negotiation to impression and interaction in groups Tehran, Publications, Roshd publications, 2nd ed, 1999.
3. Shenfield M and Shenfield R. *The art and science of negotiation*. Translation: Mostajeran A and Raji M, Tehran, Ney publications, 2004.
4. Pullins E B, Haugtvedt CP, Dickson PR, Fine LM, Lewiki RJ. Individual differences in intrinsic motivation and the use of cooperative negotiation tactics. *Journal of Business & industrial marketing*. 2000; 15(7): 466-478.
5. Moghimi, SM . *Organization and Management Approach*. Tehran, Termeh Publications, 2nd ed, 2002.
6. Heidari F. Evaluation the application of negotiation styles in conflict management strategies for secondary school in Isfahan. MA thesis, Isfahan University, 2004.
7. Mehrbkhsh Z. Examining the relationship between negotiation skills in educational managers with job conflict among faculty members. MA Thesis. Bahonar University, 2007.

Negotiating style between nursing staff in Fajr Specialty and subspecialty hospital in Tehran

Sobhaninejad, M. ^{*1}, *Fardaei Benam, K.* ², *Ejtehadi, A.* ³

1. Associate Professor, Department of Educational Sciences, Faculty of Human Sciences, Shahed University, Tehran, Iran.
2. Master of Educational Research, Department of Educational Sciences, Kharazmi University, Tehran, Iran.
3. Bachelor of Management and Planning Education, Department of Educational Sciences, Faculty of Human Sciences, Shahed University, Tehran, Iran.

* Corresponding Author, Email: sobhaninejad@shahed.ac.ir

Received on: 02/01/2014 Accepted on: 17/02/2014

Abstract

Introduction: Negotiating as a means of establishing an agreement between people plays a major role in achieving organizational goals. Meanwhile, the nurses require to high negotiating skills due to the specific characteristics of the organizational environment as well as their job specification. The purpose of this paper was to study negotiating style between nursing staff in Fajr specialty and subspecialty hospital in Tehran.

Methods: This is a descriptive study. 136 nurses were selected by stratified random sampling from who were working in Fajr hospital (Tehran). The data collection instrument was Pierre negotiating styles questionnaires.

Results: Among nurses, using of normative, analytical and realism negotiating styles was high and for intuitive negotiating style it was moderate. Among nursing staff in Fajr specialty and subspecialty hospital in Tehran, using rates of normative, analytical and realistic styles was more in comparison to the intuitive negotiation style. The results showed significant differences in levels of collaboration, work experience and education.

Conclusions: Due to position and special status of nurses in the process of negotiating skills and its importance in this discipline, necessitate that the nurses use of normative, analytical and realism negotiating styles in confronting to organizational problems and in dealing with clients.

Key words: Negotiating style, the nursing staff, intuitive, normative, intuitive, analytical.