



پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد: موسی الرضا سرغانی، ۱۳۹۶

## بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و اثر بخشی سازمان در اداره تامین اجتماعی شهرستان جوین

بیشک مدیران نقش تعیین‌کننده‌ای را در افزایش اثربخشی سازمان‌های بیمه بر عهده دارند و در این میان مدیریت تعارض در اینگونه سازمان‌ها از اهمیت بسزایی برخوردار است. هدف کلی این پژوهش، بررسی ارتباط بین سبک‌های مدیریت تعارض و اثربخشی اداره تامین اجتماعی شهرستان جوین در سال 1396 بوده است. روش تحقیق از نوع توصیفی و از نوع هدف، کاربردی است. جامعه آماری این تحقیق تامین اجتماعی شهرستان می باشند. برای نمونه گیری تعداد 34 نفر واحد سازمانی انتخاب گردیدند. پس از انجام تست مقدماتی پرسشنامه، تعداد 34 پرسشنامه توزیع گردید؛ که تعداد 30 پرسشنامه تکمیل و عودت داده شد. در این پژوهش از روش نمونه گیری در دسترس استفاده شده است. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد سبک‌های مدیریت تعارض رابینز (1991) و پرسشنامه استاندارد اثربخشی سازمانی ندایی (1391) می باشد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS 19 استفاده شده است که نتایج این تحقیق حاکی از آن است که مدیران در مدیریت تعارض در سازمان بیمه شهرستان جوین بیشتر از راهبردهای همکاری و سازش استفاده می کنند. هم چنین سبک مصالحه نیز اثرات زیادی بر جای می گذارد. از طرف دیگر، استفاده از سبک رقابت در مدیریت تعارض اثری معکوس دارد. هم چنین سبک اجتناب بر اثربخشی سازمانی اثر معناداری ندارد.

**کلیدواژه‌ها:** سبک‌های مدیریت تعارض، اثربخشی سازمانی، اداره تامین اجتماعی شهرستان جوین.

شماره‌ی پایان‌نامه: ۱۲۷۲۱۲۱۲۹۵۲۰۱۷

تاریخ دفاع: ۱۳۹۶/۰۷/۰۴

رشته‌ی تحصیلی: مدیریت آموزشی

دانشکده: علوم انسانی

استاد راهنما: مهندس مصطفی عباسی ثانی

### **M.A. Thesis:**

## The Relationship between Conflict Management Styles and Organizational Effectiveness in Social Security Administration of Jovain

Undoubtedly, managers have crucial role in increasing the effectiveness of insurance organizations and conflict management among these organizations are very important. The general aim of this study was examining the relationship between conflict management



styles and effectiveness of Social Security Administration Jovein County in 2016. The methodology of the research is descriptive and it is practical in terms of aim. The statistical population consisted of 34 managers of Organizational unit. After primary testing of questionnaire, 34 questionnaires distributed and 30 questionnaires completed and referred. Method of sampling in this research is convenience sampling. The data gathering tools are standard questionnaire of conflict management styles (rabinz:1991) and standard questionnaire of organizational effectiveness (nedaei:1391). For analyzing data SPSS 19 software is used and the results of this study indicate that managers in conflict management in the province's health insurance, most of the strategies they use to collaborate and accommodation styles. Also, compromise style leaves significant effects. Competition style has the opposite effect on conflict management, while using the avoidance style of conflict management lays a lasting impression.