

تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان رضایتمندی دانشجویان پرستاری از برقراری ارتباط با بیماران

شکوفه ثابت دیزکوهی^۱، طاهره نصرآبادی^{۲*}، ابراهیم ابراهیمی ابیانه^۳

^۱ کارشناس ارشد آموزش پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
^۲ استادیار، گروه پرستاری، واحد علوم پزشکی تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
^۳ کارشناس ارشد مدیریت، گروه پزشکی، واحد علوم پزشکی تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
 * نویسنده مسئول: طاهره نصرآبادی، استادیار، گروه پرستاری، واحد علوم پزشکی تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. ایمیل: nur.mid@iautmu.ac.ir

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۵/۰۶/۲۷

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۰۳/۱۱

چکیده

مقدمه: مهارت برقراری ارتباط دانشجویان پرستاری سبب افزایش رضایتمندی آن هادر ارائه مراقبت می‌شود. پژوهش حاضر با هدف تعیین تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان رضایتمندی دانشجویان پرستاری از برقراری ارتباط با بیماران انجام شد. **روش کار:** پژوهش حاضر از نوع نیمه تجربی با یک گروه، به روش پیش آزمون و پس آزمون انجام شد. تعداد نمونه‌ها ۳۵ نفر از دانشجویان مشغول به تحصیل کارشناسی پرستاری دانشکده پرستاری دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهر در سال تحصیلی ۹۴-۹۳ بود (۲۰۰ نفر) که به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. اطلاعات از طریق پرسشنامه سه قسمتی جمع آوری گردید: اطلاعات جمعیت شناختی، "آزمون مهارت‌های ارتباطی کوئین دام" (Queen-Dom Communication Skills Test) که روایی و پایایی آن در مطالعات گذشته سنجیده شده و پرسشنامه پژوهشگر ساخته "رضایت دانشجویان پرستاری در برقراری ارتباط با بیماران" (Nursing Students Satisfaction in Communicating with Patients) بود. روایی پرسشنامه به روش روایی محتوا با نظر خواهی از ۱۰ تن از مدرسین دانشگاه آزاد اسلامی تهران و پایایی آن با آلفای کرونباخ با ۱۰ نفر از دانشجویان محاسبه شد. داده‌ها با نرم افزار اس پس اس نسخه ۲۱ تحلیل شد.

یافته‌ها: میانگین رضایتمندی دانشجویان پرستاری در برقراری ارتباط با بیماران بستری و ابعاد آن در پیش آزمون از ۲/۴۸ برای شرایط بالینی بیمار (کمترین) تا ۳/۴۶ برای ارتباط کلامی با بیماران (بیشترین) بود. در پس آزمون میانگین متغیرها ۳/۶۸ برای شرایط بالینی بیمار تا ۴/۵۰ برای ارتباط کلامی با بیماران بود. میانگین رضایتمندی در پس آزمون بیشتر از حد متوسط بود ($P < 0/05$). **نتیجه گیری:** آموزش مهارت ارتباطی به دانشجویان پرستاری سبب افزایش رضایتمندی آن‌ها در برقراری ارتباط با بیماران می‌شود. توصیه می‌گردد مسئولان و مدرسان پرستاری به آموزش مهارت‌های ارتباطی در دروس نظری و عملی توجه بیشتری نمایند. **واژگان کلیدی:** ارتباط، دانشجویان، رضایت، آموزش

تمامی حقوق نشر برای انجمن علمی پرستاری ایران محفوظ است.

مقدمه

است. این مهارت‌ها مجموعه‌ای از توانایی است که سبب سازگاری افراد با دیگران و شکل‌گیری رفتارهای مثبت و مفید می‌شوند. این توانایی‌ها افراد را قادر می‌سازد نقش مناسب خود را در جامعه به خوبی ایفاء نمایند، بی آنکه به خود و دیگران آسیب برسانند (۲). با وجود اینکه ارتباط بین فردی جزو بزرگترین پیشرفت‌های بشر بشمار می‌آید، اما انسان‌های معمولی قادر به برقراری یک رابطه خوب و مؤثر نیستند (۳). افزایش کیفیت مهارت‌های ارتباطی جز اهداف جهانی است (۴). ارتباط بین ارائه کنندگان مراقبت‌های بهداشتی و بیماران یک ابزار ضروری برای جمع آوری اطلاعات مهم، تصمیم‌گیری مناسب و ارسال پیام‌های کمک کننده می‌باشد (۵). در حرفه پرستاری ارتباط بین بیمار و پرستار در مراقبت بالینی بسیار مورد تأکید قرار گرفته و به طور

ارتباط فرایندی پویا بین انسان‌ها است که جهت تأثیر گذاری، کسب حمایت متقابل و کسب آنچه جهت تندرستی و بقاء ضروری است، استفاده می‌شود (۱). داشتن مهارت ارتباطی در زندگی انسان بسیار مهم است. زیرا هیچ یک از توانمندی‌های بالقوه انسان جز در سایه روابط بین فردی رشد نمی‌کند. روابط بین فردی صحیح، اهمیت بسزایی در ایجاد سلامت روانی، رشد شخصیت، هویت یابی، افزایش بهره‌وری شغلی، افزایش سازگاری و خود شکوفایی دارد. افراد به واسطه مهارت‌های ارتباطی می‌توانند در تعامل‌های بین فردی شرکت نمایند. مهارت‌های ارتباطی شیوه‌های ضروری برای یک زندگی سالم و سازنده

بهداشتی و درمانی مهم‌ترین عامل مؤثر بر رضایتمندی افراد از نظام بهداشتی و درمانی می‌باشد (۱۶). با توجه به اهمیت موضوع، پژوهش حاضر با هدف تعیین تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان رضایتمندی دانشجویان پرستاری دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهر سال ۹۴-۱۳۹۳ انجام شد.

روش کار

پژوهش حاضر از نوع نیمه تجربی با یک گروه، به روش پیش‌آزمون و پس‌آزمون انجام شد. جامعه مورد نظر این پژوهش راتمامی دانشجویان پرستاری سال سوم و چهارم دانشکده پرستاری دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهر که در سال ۹۴-۱۳۹۳ مشغول به تحصیل بودند تشکیل دادند (۲۰۰ نفر). با استفاده از فرمول تعداد نمونه در سطح ۹۵ درصد اطمینان و با واریانس ۲۵ و دقت ۱/۵، تعداد نمونه این پژوهش ۳۵ نفر تعیین گردید. روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده از روی لیست دانشجویان که از اداره آموزش گرفته شده بود و از طریق قرعه‌کشی انجام شد. دوفنر به علت شرکت نکردن در کلاس‌های آموزشی حذف شدند.

ابزار گردآوری در این پژوهش پرسشنامه سه قسمتی بود؛ قسمت اول آن شامل اطلاعاتی چون دانشجویان (سن، جنس وضعیت تأهل، وضعیت سکونت، از مهارت‌های ارتباطی و وضعیت اشتغال) بود. یک سؤال هم درباره دوره مهارت ارتباطی بود، افرادی که از قبل دوره مهارت ارتباطی دیده بودند، از مطالعه حذف شدند.

قسمت دوم شامل "آزمون مهارت‌های ارتباطی کوئین-دام" (Queen-Dom Communication Skills Test) بود. این پرسشنامه دارای ۳۴ عبارت پنج‌گزینه‌ای شامل سه زیرگروه مدیریت هیجان (۱۲ عبارت) ادراک دیگران (۱۲ عبارت) و ابزار وجود (۱۰ عبارت) می‌باشد. گزینه‌های هر عبارت به صورت تقریباً هرگز، بندرت، گاهی اوقات، اکثر اوقات و نسبتاً همیشه است که از ۱ تا ۵ نمره بندی می‌شود. دامنه نمره آن بین ۳۴ تا ۱۷۰ می‌باشد. در این آزمون می‌بایست آزمودنی بسته به میزان موافقت خود با متن عبارت از اولین گزینه (تقریباً هرگز) که کمترین میزان موافقت تا آخرین گزینه (بیشتر اوقات) که بیشترین میزان موافقت را در خود دارد، انتخاب کند.

شاهجویی و همکاران (۱۷) به نقل از پیمان و همکاران می‌نویسند جهت تعیین روایی ابزار، ابتدا نسخه اصلی پرسشنامه به زبان فارسی ترجمه گردید و توسط متخصصین زبان با متن اصلی مقایسه شد و اصلاحات اولیه آن از لحاظ نگارش اعمال گردید. سپس ابزار در اختیار ۱۰ نفر مدرسین دانشگاه قرار گرفت تا سوالات و جملات نامفهوم را ویرایش نمایند. ابزار نهایی در پایان توسط ۸ نفر از مدرسین دانشگاه تکمیل و تأیید گردید. برای تاییدروایی محتوای این ابزار در مطالعه وکیلی و همکاران از ۱۴ نفر از متخصصان افراد صاحب نظر باگرایش‌های تخصصی آموزش بهداشت (۷ نفر)، روانپزشک (۳ نفر) روانشناس بالینی (۲ نفر)، بهداشت مادر و کودک (۱ نفر)، آمارحیاتی (انفر) بهره گرفته شد (۱۸). پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۱ بدست آمد (۱۹).

قسمت سوم، پرسشنامه پژوهشگر ساخته "رضایت دانشجویان پرستاری در برقراری ارتباط با بیماران (Nursing Students Satisfaction)" در برقراری ارتباط با بیماران (Nursing Students Satisfaction) (۲۶ عبارت پنج‌گزینه‌ای از ابعاد مختلف (ارتباط کلامی با بیماران ۶

کلی لازمه ارائه مطلوب نقش مراقبتی پرستار با بیمار است (۶). از آنجا که پرستاران مهم‌ترین منابع انسانی بیمارستان و نزدیک‌ترین نیروی کاری درمان هنگام بستری هستند، برقراری ارتباط اساس کار آن‌ها در مراقبت از بیماران محسوب می‌شود (۷).

در حرفه‌های بهداشتی و درمانی، کسب مهارت‌های ارتباطی نقش بسیار مهمی در تشخیص دقیق بیماری، اتخاذ تدابیر درمانی اثر بخش، جلب رضایت بیماران و نیز حل مشکلات آن‌ها را دارد. در واقع مهارت‌های ارتباطی چیزی اضافه بر مهارت‌های بالینی نبوده، بلکه محور اصلی مهارت‌های بالینی است. برقراری ارتباط صحیح با بیمار به عنوان یکی از مهارت‌های محوری در انجام کار بالینی محسوب می‌شود (۸). آموزش و بکارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط پرستاران نه تنها باعث پیدایش برخی از تغییرات رفتاری آن‌ها می‌شود، بلکه باعث پیدایش برخی از تغییرات مثبت در شرایط بالینی بیمار خواهد شد. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که اکثر شکایات عمومی و بکارگیری نادرست دستورات توسط بیماران نتیجه بی‌کفایتی کارکنان بهداشتی و درمانی نیست بلکه از مشکلات ارتباطی منشأ می‌گیرد (۹).

دانشجویان می‌توانند به طور مؤثر از روش‌های ارتباطی برای به اشتراک گذاشتن اطلاعات با بیمار، خانواده‌ها و ارائه‌کنندگان مراقبت‌های بهداشتی استفاده کنند (۱۰). نتایج برخی پژوهش‌های انجام گرفته در ایران نشان داده که مهارت‌های ارتباطی کارکنان بهداشتی در حد متوسط تا ضعیف است و این در حالی است که بر اساس نتایج پژوهش‌ها، مهارت‌های ارتباطی ضعیف و روابط غیر مؤثر یک مانع مهم در ارائه مطلوب خدمات مراقبت‌های بهداشتی محسوب می‌شود. در این زمینه، یکی از مهم‌ترین روش‌ها برای افزایش کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی، آموزش مهارت‌های ارتباطی به ارائه‌دهندگان این خدمات است (۱۱). تاکنون مطالعات متعددی جهت ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کارکنان سلامت و تأثیر آموزش بر ارتقای آن انجام شده است. طاهری و همکاران در یک پژوهش مداخله‌ای با هدف تعیین تأثیر آموزش مهارت ارتباط با بیمار به پرستار بر کاهش درد بیماران انجام دادند. نتایج نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی و برقراری ارتباط بیمار-پرستار بر کاهش درد بیماران تأثیر دارد. لذا لازم است که مدیران و مسئولین محترم پرستاران، ارتقای مهارت‌های ارتباطی پرستاران را مورد توجه قرار دهند (۱۲). Cinar و همکاران نیز در یک مطالعه به بررسی برنامه آموزش مهارت‌های ارتباطی بر روی دستیاران پزشکی طب اورژانس و رضایت بیماران پرداختند. نتایج نشان داد که برنامه‌های آموزشی مهارت‌های ارتباطی، منجر به ارتقای نحوه ارتباط در دستیاران پزشکی و همچنین افزایش رضایت بیماران و کاهش شکایت آن‌ها می‌شود (۱۳). Bays و همکاران در یک پژوهش نتیجه گرفتند که افزایش مهارت ارتباطی باعث افزایش مهارت کارآموزان در دادن خبرناگوار و بیان همدلی با بیمارانی با وضعیت وخیم می‌باشد (۱۴). تأمین رضایت دانشجویان از عواملی است که در رشد و ارتقای مراکز آموزشی مؤثر است و بررسی رضایت دانشجو در افزایش دانش از فرایند آموزشی و کیفیت آن مفید بوده و گویای میزان توجه و علاقه دانشجویان به یادگیری و آموزش است (۱۵). لذا توانایی ارائه دهنده خدمات بهداشتی در برقراری ارتباط مناسب با مراجعین، نقش تعیین کننده در میزان رضایت مراجعین دارد. در این راستا، نتایج مطالعه این‌نشان داد که ارتباطات میان فردی بین ارائه دهنده مراقبت‌های

عدد کتابچه مهارت‌های ارتباطی که توسط پژوهشگر تهیه شده بود به آن‌ها داده شد. یک ماه پس از آخرین جلسه آموزش دوباره از نمونه‌ها پس از آزمون به عمل آمد و مهارت ارتباطی و میزان رضایتمندی در نمونه‌ها قبل و بعد از آموزش سنجیده شد. در این پژوهش تکمیل پرسشنامه‌ها در محیطی آرام و مناسب در مدت ۳۰ دقیقه در حضور پژوهشگر انجام گرفت. سپس پرسشنامه‌های تکمیل شده در همان روز از واحدهای مورد پژوهش جمع آوری شد.

داده‌ها با استفاده از جداول آماری، نمودارها و شاخص‌های آماری چون جداول توزیع فراوانی، شاخص‌های مرکزی نظیر میانگین و انحراف استاندارد و برای تحلیل آماری فرضیه‌های پژوهش از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف آزمون تی وابسته، آزمون تی برای گروه‌های مستقل و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. داده‌ها با نرم افزار اس پی اس نسخه ۲۱ تحلیل شد.

یافته‌ها

یافته‌ها حاکی از آن بود که میانگین سن دانشجویان پرستاری شرکت کننده در پژوهش ۲۳-۱۸ سال، با انحراف معیار ۲/۷۳ بود. همچنین ۶۶/۷ درصد زن و ۳۳/۳ درصد مرد و از نظر تأهل: ۷۵/۸ درصد مجرد و ۲۴/۲ درصد متأهل بودند. در رابطه با اشتغال نیز ۳۹/۴ درصد دانشجویان پرستاری شرکت کننده در پژوهش شاغل و ۶۰/۶ درصد غیرشاغل بودند، همچنین ۷۵/۸ درصد دارای منزل شخصی و ۲۴/۲ درصد ساکن خوابگاه بودند.

به منظور بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد. نتایج حاکی از آن بود که رضایتمندی دانشجویان پرستاری در برقراری ارتباط با بیماران بستری و ابعاد آن، درپیش آزمون و پس آزمون در سطح ۰/۰۵ به صورت نرمال توزیع شدند، ($P < 0/05$) (جدول ۱). با توجه به نتایج جدول ۲ مشخص شد که میانگین مهارت‌های بین فردی و ابعاد آن قبل و بعد از آزمون تفاوت معنی داری داشتند ($P < 0/05$). همچنین میانگین رضایتمندی و ابعاد آن قبل و بعد از آزمون تفاوت معنی داری داشتند ($P < 0/05$) (جدول ۳).

عبارت) ارتباط غیر کلامی با بیماران (۷ عبارت)، عوامل فردی و اجتماعی (۴ عبارت)، شرایط بالینی بیمار (عبارت) و شرایط و محیط کار (۶ عبارت) می‌باشد. دامنه نمره آن از ۲۶ تا ۱۳۰ می‌باشد. گزینه‌های هر عبارت به صورت کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم و کاملاً موافقم است که از یک تا پنج نمره بندی شده است. برای بدست آوردن نمره کلی پرسشنامه، مجموع نمره‌ها تک تک عبارت‌ها را با هم محاسبه نموده و برای بدست آوردن نمره مربوط به هر بعد، مجموع نمره مربوط به سؤالات آن بعد را با هم محاسبه می‌شود. لازم به ذکر است که نمره بالاتر نشان دهنده میزان رضایت بالاتر دانشجویان پرستاری در برقراری ارتباط با بیماران می‌باشد و برعکس. برای تعیین روایی این پرسشنامه از روش روایی محتوا استفاده شد. بدین منظور پرسشنامه در اختیار ۱۰ تن از اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی تهران قرار گرفت و پس از جمع آوری نظرات اصلاحات و تغییرات لازم در آن صورت گرفت. پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ با شرکت ۱۰ تن از دانشجویانی که شرایط شرکت در پژوهش را داشتند ۰/۹۰ بدست آمد.

پس از تعیین روایی و پایایی پرسشنامه‌های مذکور، پژوهشگر با در دست داشتن معرفی نامه از ریاست دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد پزشکی تهران و ارائه به معاونت محترم پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهر و همچنین کسب اجازه از ریاست دانشکده پرستاری و مدیر گروه پرستاری اهر، به محیط پژوهش مراجعه نموده و طی هماهنگی قبلی با نمونه‌های منتخب در یک جلسه که در داخل دانشکده پرستاری اهر برگزار شد. به نمونه‌ها در مورد عنوان، اهمیت و اهداف پژوهش و اطمینان دادن به واحدهای مورد پژوهش در خصوص محرمانه بودن اطلاعات درخواستی توضیح داده شد. در زمان پاسخ دهی به پرسشنامه‌ها، پژوهشگر جهت پاسخگویی به سؤالات احتمالی نمونه‌ها حضور داشت. پس از تکمیل پرسشنامه‌ها توسط نمونه‌ها در طی چهار جلسه دو ساعته آموزش (هر هفته یک جلسه) با استفاده از اسلایدهای پاورپوینت، سخنرانی و جلسه پرسش و پاسخ انجام شد. یک

جدول ۱: تعیین نرمال بودن متغیرهای مهارت ارتباطی و رضایتمندی از برقراری ارتباط با بیماران

| پس آزمون | | پیش آزمون | | متغیرها |
|----------|-------------------|-----------|-------------------|-----------------------------|
| P Value | مقدار آماره آزمون | P Value | مقدار آماره آزمون | |
| ۰/۲۷۱ | ۰/۹۹۹ | ۰/۶۸۳ | ۰/۷۱۷ | مدیریت هیجانات |
| ۰/۶۶۹ | ۰/۷۲۵ | ۰/۲۸۳ | ۰/۹۸۸ | ادراک دیگران |
| ۰/۴۷۱ | ۰/۸۴۶ | ۰/۴۱۴ | ۰/۸۸۵ | ابراز وجود |
| ۰/۸۲۹ | ۰/۶۲۶ | ۰/۷۸۴ | ۰/۶۵۵ | مهارت‌های ارتباطی بین فردی |
| ۰/۱۵۴ | ۱/۱۳۲ | ۰/۰۵۱ | ۱/۳۵۶ | ارتباط کلامی با بیماران |
| ۰/۱۹۶ | ۱/۰۷۸ | ۰/۲۹۴ | ۰/۹۷۸ | ارتباط غیر کلامی با بیماران |
| ۰/۳۰۴ | ۰/۹۷۰ | ۰/۰۷۴ | ۱/۲۸۳ | عوامل فردی و اجتماعی |
| ۰/۱۱۸ | ۱/۱۹۰ | ۰/۶۰۸ | ۰/۷۶۱ | شرایط بالینی بیمار |
| ۰/۱۴۹ | ۱/۱۳۹ | ۰/۰۵۳ | ۱/۳۴۹ | شرایط و محیط کار |
| ۰/۳۸۷ | ۰/۹۰۴ | ۰/۷۸۲ | ۰/۶۵۶ | رضایتمندی |

جدول ۲: مقایسه مهارت‌های ارتباطی وزیرگروه‌های آن درپیش آزمون و پس آزمون

| متغیرها | پیش آزمون | | پس آزمون | | P Value | آزمون تی زوج |
|----------------------------|-----------|---------|----------|---------|---------|--------------|
| | میانگین | P Value | میانگین | P Value | | |
| مدیریت هیجانات | ۳/۲۵ | ۰/۲۵ | ۴/۱۵ | ۰/۱۹ | | ۲۸/۲۴ |
| ادراک دیگران | ۳/۳۰ | ۰/۲۳ | ۴/۵۳ | ۰/۱۶ | | ۲۹/۷۷ |
| ابراز وجود | ۲/۹۵ | ۰/۲۷ | ۴/۱۶ | ۰/۲۰ | | ۳۶/۶۴ |
| مهارت‌های ارتباطی بین فردی | ۳/۱۸ | ۰/۲۰ | ۴/۲۹ | ۰/۱۲ | | ۱۷/۹۴ |

جدول ۳: مقایسه رضایتمندی از برقراری ارتباط با بیماران و ابعاد آن درپیش آزمون و پس آزموندانشجویان پرستاری

| متغیرها | پیش آزمون | | پس آزمون | | P Value | آزمون T |
|----------------------------|-----------|---------|----------|---------|---------|---------|
| | میانگین | P Value | میانگین | P Value | | |
| ارتباط کلامی با بیماران | ۳/۴۶ | ۰/۳۶ | ۴/۵۰ | ۰/۲۸ | | ۱۸/۰۲ |
| ارتباط غیرکلامی با بیماران | ۳/۱۲ | ۰/۳۷ | ۴/۴۵ | ۰/۲۲ | | ۱۹/۴۴ |
| عوامل فردی و اجتماعی | ۲/۸۷ | ۰/۵۳ | ۴/۰۶ | ۰/۴۱ | | ۱۱/۹۸ |
| شرایط بالینی بیمار | ۲/۴۸ | ۰/۵۶ | ۳/۶۸ | ۰/۴۰ | | ۱۱/۹۸ |
| شرایط و محیط کار | ۲/۸۹ | ۰/۳۲ | ۴/۳۵ | ۰/۲۶ | | ۱۹/۵۴ |
| رضایتمندی | ۳/۰۴ | ۰/۱۷ | ۴/۳۰ | ۰/۱۵ | | ۳۳/۱۵ |

رضایت و مهارت‌های ارتباطی بین فردی معنادار نبود ($P < ۰/۰۵$). برای مقایسه تغییر در نمره رضایت و مهارت‌های ارتباطی بین فردی دانشجویان در سطوح جنسیت، وضعیت تأهل، شغل و محل سکونت رضایت و مهارت‌های ارتباطی بین فردی دانشجویان از آزمون تی مستقل استفاده شد. میانگین افزایش پیش-پس آزمون در سطوح مختلف متغیرهای جنس و وضعیت تأهل، شغل و محل سکونت تفاوت معنی داری نداشت ($P < ۰/۰۵$) (جدول ۴).

در ارتباط با تعیین تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان رضایتمندی دانشجویان بر اساس برخی از مشخصات جمعیت شناختی در واحدهای مورد پژوهش ابتدا تفاوت نمره رضایت و مهارت‌های ارتباطی بین فردی در پیش آزمون-پس آزمون محاسبه شد و محاسبات برای بررسی اثر مشخصات جمعیت شناختی بر اساس تفاوت نمره انجام شد. برای بررسی همبستگی سن از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتیجه ضریب همبستگی پیرسون نشان داد همبستگی سن با

جدول ۴: مقایسه میانگین تغییر پیش آزمون و پس آزمون نمره رضایتمندی از برقراری ارتباط با بیماران و مهارت‌های ارتباطی بین فردی در سطوح جنسیت، وضعیت تأهل، شغل، محل سکونت در دانشجویان پرستاری

| متغیرها | رضایتمندی | | | مهارت‌های ارتباطی بین فردی | | |
|------------|-------------|------------|---------|----------------------------|------------|---------|
| | آماره آزمون | درجه آزادی | P Value | آماره آزمون | درجه آزادی | P Value |
| جنسیت | ۰/۷۷۴ | ۳۱ | ۰/۴۴۵ | ۱/۴۵۳ | ۳۱ | ۰/۱۵۶ |
| وضعیت تأهل | ۰/۱۷۳ | ۳۱ | ۰/۸۶۸ | ۰/۲۸۸ | ۳۱ | ۰/۷۷۵ |
| شغل | ۰/۲۶۹ | ۳۱ | ۰/۷۸۹ | ۱/۳۴۶۳ | ۳۱ | ۰/۱۸۸ |
| محل سکونت | ۱/۴۱۸ | ۳۱ | ۰/۱۶۶ | ۰/۳۵۵ | ۳۱ | ۰/۷۲۵ |

در مطالعات Norgaard و همکاران (۱۹)، Hausberg و همکاران (۲۰) نیز بدست آمده بود.

همچنین میانگین رضایتمندی دانشجویان پرستاری در برقراری ارتباط با بیماران بستری و ابعاد آن درپیش آزمون از حداقل برای شرایط بالینی بیماران حداکثر برای ارتباط کلامی با بیماران بود. درپس آزمون میانگین متغیرها کمترین برای شرایط بالینی بیمار تا بیشترین برای ارتباط کلامی با بیماران بود. در پیش آزمون رضایت از ارتباط کلامی و غیرکلامی پرستاران با بیماران بیشتر از حدوسط، کل رضایتمندی در حد متوسط و رضایت از عوامل فردی و اجتماعی، شرایط بالینی بیمار

بحث

نتایج پژوهش بیانگر این است که نمره مهارت‌های ارتباطی بین فردی دانشجویان پرستاری در برقراری ارتباط با بیماران بستری و ابعاد آن در پس آزمون درمقایسه با پیش آزمون آن‌ها افزایش داشت. نتایج آزمون تی نشان داد که افزایش در میانگین مهارت‌های ارتباطی بین فردی و ابعاد آن درپس آزمون نسبت به پیش آزمون معنادار است. بنابراین، آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان مهارت‌های بین فردی دانشجویان پرستاری در برقراری ارتباط با بیماران بستری تأثیر دارد که این نتیجه

معتقد لاریجانی و همکاران (۲۲)، بنی داوودی و همکاران (۲۳) نیز همان نتیجه را بدست آوردند. اما Simmenroth-Nayda و همکاران (۲۴) در یک مطالعه نشان دادند که آموزش ارتباط در مهارت‌های بالینی مهارت ارتباطی دانشجویان پزشکی را بهبود می‌بخشد و دانشجویان دختر نسبت به دانشجویان پسر بیشتر از آموزش بهره بردند.

نتیجه گیری

نمره رضایتمندی دانشجویان در برقراری ارتباط با بیماران بستری و ابعاد آن در پس آزمون درمقایسه باپیش آزمون آن‌ها افزایش داشت و آموزش مهارت‌های ارتباطی هر چند کوتاه مدت بر میزان رضایتمندی دانشجویان بستری در برقراری ارتباط با بیماران بستری و ابعاد آن تأثیر داشت.

این پژوهش دارای محدودیت‌هایی بود. حالات روانی نمونه‌ها در هنگام پاسخگویی به پرسشنامه‌ها می‌تواند تأثیر گذار باشد. همچنین دقت دانشجویان و همچنین تفاوت‌های فردی آن‌ها (هوش و استعداد) می‌تواند بر پاسخ گویی آن‌ها تأثیر بگذارد.

با توجه به نتایج پژوهش که استفاده از مهارت ارتباطی موجب افزایش احساس رضایتمندی در دانشجویان بستری گردیده، پیشنهاد می‌شود مسئولین برنامه ریزی آموزش بستری علاوه بر کارگاه‌های مهارت‌های آموزشی، این مهارت‌ها را توسط دانشجویان در واحدهای عملی تقویت کنند.

سپاسگزاری

این مقاله حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد دانشجو شکوفه ثابت دیزکوهی و به راهنمایی خانم دکتر طاهره نصرآبادی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران پزشکی در تاریخ ۹۴/۶/۳۰ می‌باشد. نویسندگان مقاله بدین وسیله مراتب قدردانی و تشکر خود را از مسئولین محترم دانشکده بستری و مامایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهر، دانشجویان بستری شرکت کننده در پژوهش و تمامی همراهان ابراز می‌دارند.

References

- Hemmati-Maslakpak M, Sheikhabaglu M, Baghaie R. [Relationship between the communication skills of nurse - patient with patient safety in the critical care units]. J Clin Nurs Midwife. 2014;3(2):77-84.
- Ahmadi MS. [Effectiveness of training communication skills on self-regulated learning of male high school students in Zanjan City]. Knowled Res Appl Psychol. 2014;15(1):113-20.
- Bolton R. [People Skills]. Tehran: Roshd Publication; 2009.
- Saypol B, Drossman DA, Schmulson MJ, Olano C, Halpert A, Aderoju A, et al. A review of three educational projects using interactive theater to improve physician-patient communication when treating patients with irritable bowel syndrome. Rev Esp Enferm Dig. 2015;107(5):268-73. PMID: 25952801
- Kim WJ, Kim MY. Awareness and Performance of Communication Skills in Clinical Education. Proceed Advance Sci Tech Lett ASTL. 2014;47:15-8.
- Nahid Dehghan N, Karimi R, Sadeghee T. Iranian nurses and hospitalized teenagers' views of dignity. Nurs Ethics. 2011;18(4):474-84. DOI: 10.1177/0969733011403552 PMID: 21788286

و شرایط و محیط کار کمتر از حد متوسط بود. در پس آزمون میانگین رضایتمندی دانشجویان بستری در برقراری ارتباط با بیماران بستری و ابعاد آن بیشتر از حد متوسط بود که در مطالعه فرم‌بینی فراهانی و همکاران نیز میانگین میزان رضایتمندی در بیماران بعد از آموزش افزایش پیدا کرده بود (۲۱).

نتایج آزمون تی نشان داد که افزایش در میانگین رضایتمندی و ابعاد آن در پس آزمون نسبت به پیش آزمون معنادار است. بنابراین، آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان رضایتمندی دانشجویان بستری در برقراری ارتباط با بیماران بستری و ابعاد آن تأثیر دارد. در پس آزمون میانگین رضایتمندی دانشجویان بستری در برقراری ارتباط با بیماران بستری و ابعاد آن بیشتر از حد متوسط بود که این هم راستا با مطالعات باقیانی مقدم و همکاران (۱۶) و فرم‌بینی فراهانی و همکاران (۲۱) بود.

اما Rask و همکاران در دانمارک پژوهشی با هدف تعیین اثر بخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بین پرستار و بیمار در کلینیک سرپایی بیماران انکولوژی انجام دادند که نتایج آن مرتبط بودن آموزش مهارت‌های ارتباطی را بر رضایتمندی پرستاران از ارتباطشان با بیماران تأیید نکرد (۲۱). در ارتباط با تعیین تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان رضایتمندی دانشجویان بر اساس برخی از مشخصات جمعیت شناختی در دانشجویان بستری مشخص شد که رابطه سن با رضایت و مهارت‌های ارتباطی بین فردی معنادار نبود. در نتیجه تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان رضایت و مهارت‌های ارتباطی بین فردی دانشجویان بستری بر اساس سن دانشجویان متفاوت نیست که این نتیجه با مطالعات باقیانی مقدم و همکاران (۱۶)، و فرم‌بینی فراهانی و همکاران (۲۱) همخوانی داشت. نتایج نشان داد، که جنسیت، وضعیت تأهل، شغل و محل سکونت با رضایت و مهارت‌های ارتباطی بین فردی دانشجویان معنادار نیست. در نتیجه تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان رضایت و مهارت‌های ارتباطی بین فردی دانشجویان بستری بر اساس جنسیت، وضعیت تأهل، شغل و محل سکونت متفاوت نیست.

- Mafi L, Asefzadeh S. [Association of emotional intelligence and communication skills with patients in nurses]. Qazvin Univ Med Sci 2014;18(3):34-40.
- Anbari Z, Godarzi D, Siros A, Mahdian F. [Design, implementation & evaluation of an educational program on improving the communication skills with patient based on WHO in Interns]. Iran J Med Educ. 2012;12(5):308-16.
- Nasiripour A, Saeedzadeh ZS, Sabahi Beedgoli M. [Correlation between nurses communication skills and inpatient service quality in the hospitals of Kashan University of Medical Sciences]. JHPM. 2012;1(1):45-54.
- Hagemeier NE, Hess R, Jr., Hagen KS, Sorah EL. Impact of an interprofessional communication course on nursing, medical, and pharmacy students' communication skill self-efficacy beliefs. Am J Pharm Educ. 2014;78(10):186. DOI: 10.5688/ajpe7810186 PMID: 25657373
- Pirzadi H, Fathi-Ashtiani A, Shokoohi-Yekta M. [Effectiveness of group cognitive-behavioral training on physiological indicators and communication skills in the hospital staffs]. J Nurs Educ. 2015;4(1):60-71.
- Taheri N, Karimi Moonaghi H, Dashtgard A. [Effects of the nurse-patient communication skill's training on

- reducing pain in patients]. *J Anesth Pain*. 2014;5(2):24-32.
13. Cinar O, Ak M, Sutcgil L, Congologlu ED, Canbaz H, Kilic E, et al. Communication skills training for emergency medicine residents. *Eur J Emerg Med*. 2012;19(1):9-13. DOI: [10.1097/MEJ.0b013e328346d56d](https://doi.org/10.1097/MEJ.0b013e328346d56d) PMID: [22241063](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22241063/)
 14. Bays AM, Engelberg RA, Back AL, Ford DW, Downey L, Shannon SE, et al. Interprofessional communication skills training for serious illness: evaluation of a small-group, simulated patient intervention. *J Palliat Med*. 2014;17(2):159-66. DOI: [10.1089/jpm.2013.0318](https://doi.org/10.1089/jpm.2013.0318) PMID: [24180700](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24180700/)
 15. Edraki M, Rambod M, Abdoli R. [The relationship between nursing students' educational satisfaction and their academic success]. *Iran J Med Educ*. 2014;11(1):32-9.
 16. Baghiani Moghadam MH, Esfandiari R, Nazari M. [Comparison of the effect of written or speech communication skills training of health staff on clients' satisfaction of Shiraz Health Centers]. *J Shahid Sadoughi Univ Med Sci Yazd*. 2012;11(1):32-40.
 17. Shahjooie S, Jalalmanesh S, Ebrahimi E. [Relationship between critical thinking and interpersonal communication skills in nursing students of Azad University Tehran Medical Branch]. *J Nurs Educ*. 2014;13(3):1-13.
 18. Vakili MM, Hidarnia A, Niknami S. [Development and psychometrics of an interpersonal communicationskills scale among Zanjan health volunteer]. *Hayat*. 2012;18(1):5-19.
 19. Norgaard B, Kofoed PE, Ohm Kyvik K, Ammentorp J. Communication skills training for health care professionals improves the adult orthopaedic patient's experience of quality of care. *Scand J Caring Sci*. 2012;26(4):698-704. DOI: [10.1111/j.1471-6712.2012.00982.x](https://doi.org/10.1111/j.1471-6712.2012.00982.x) PMID: [22420418](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22420418/)
 20. Hausberg MC, Hergert A, Kroger C, Bullinger M, Rose M, Andreas S. Enhancing medical students' communication skills: development and evaluation of an undergraduate training program. *BMC Med Educ*. 2012;12:16. DOI: [10.1186/1472-6920-12-16](https://doi.org/10.1186/1472-6920-12-16) PMID: [22443807](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22443807/)
 21. Farmahini Farahani M, Kashani Nia Z, Hosaini M, Biglarian A. [The effect of teaching communication skills to nurses on patients' satisfaction with communication]. *Iran J Nurs Res*. 2007;1(3):47-54.
 22. Motaghed Larijani Z, Vakili M, Gofranipour F, Mirmohammadkhani M. [Effects of health education program on behvarz's interpersonal communication skills in Semnan University of Medical Sciences]. *Koomesh*. 2015;16(2):229-38.
 23. Banidavoodi SH, Hoseizadeh M, Maraghi E. [Assessment of physicians' communicationwith patients in Ahvaz Hospitals from Patient and observer 'Perspectives']. *Educ Develop Jundishapur*. 2013;3(2):1-10.
 24. Simmenroth-Nayda A, Weiss C, Fischer T, Himmel W. Do communication training programs improve students' communication skills?--a follow-up study. *BMC Res Notes*. 2012;5:486. DOI: [10.1186/1756-0500-5-486](https://doi.org/10.1186/1756-0500-5-486) PMID: [22947372](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22947372/)

The Effect of Communication Skills Training on Satisfaction of Nursingstudents in Communication With Patients

Shokoufeh Sabet Dizkahi ¹, Tahereh Nasrabadi ^{2,*}, Ebrahim Ebrahimi Abyaneh ³

¹ Msc in Nursing, Department of Nursing, Tehran Medical Sciences Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

² Associate Professor, Department of Nursing, Tehran Medical Sciences Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

³ MSc of MBA, Department of Medical, Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

* **Corresponding author:** Tahereh Nasrabadi. Associate Professor, Department of Nursing, Tehran Medical Sciences Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. E-mail: taherehnasrabadi2009@gmail.com

Received: 31 May 2016

Accepted: 17 Sep 2016

Abstract

Introduction: Nursing students' communication skills lead to their health services. The present study aims to determine the impact of communication skills training on nursing students' satisfaction in relation with patients.

Methods: This semi-experimental study consists of one group of pre and posttest. 35 nursing students through simple random sampling were selected. Data was collected by a demographic data, "Queen-Dom Communication Skills Test" (the validity and reliability has been approved in previous studies), and "Nursing Student Satisfaction in Communicating with Patients". The validity of the questionnaire was confirmed by content validity from 10 lecturers and its reliability was measured by Cronbach's Alpha from 10 students. Data was analyzed by SPSS/21.

Results: In pre-intervention stage, the average nursing student satisfaction rate in communicating with patients and its different aspects changed from 2.48 in patient's clinical state (min) to 3.46 in verbal communication state (max). In post-intervention stage, the average parameters changed from 3.68 in patients' clinical state to 4.50 in verbal communication state. In post-intervention stage, the average nursing student satisfaction rate was more than the average ($P < 0.05$).

Conclusions: Communication skills training for nursing students leads to increase in their satisfaction with patients. It is suggested that nursing teaches and managers pay more attention to communication skill training in both theoretical and practical courses.

Keywords: Communication; Students; Satisfaction; Training