



دانشگاه علوم پزشکی تهران
دانشکده پرستاری و مامایی

عنوان:

**تأثیر برنامه توانمندسازی مهارت‌های ارتباطی مدیران پرستاری بر جو -
اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی پرستاران**

پایان‌نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در

مدیریت پرستاری

نگارنده:

مریم عباسی

استاد راهنما

دکتر فاطمه حاجی بابایی

اساتید مشاور

دکتر حرمت السادات امامزاده قاسمی

خدیدجه رئیسی

استاد مشاور آمار

دکتر سامان معروفی‌زاده

چکیده

مقدمه و هدف: از آنجا که ارتباطات یک عنصر حیاتی در دستیابی به اهداف سازمانی است و مسئولیت ایجاد ارتباطات اصولی و صحیح در سازمان به عهده مدیریت است؛ لذا مدیران پرستاری باید از فرآیند ارتباطی آگاه باشند و نحوه برقراری ارتباطات حرفه‌ای موثر را بدانند. لازمه این مورد برخورداری از مهارت‌های ارتباطی توسط مدیران سازمان است. مهارت‌های مورد نیاز برای ارتباطات موثر در حیطه سلامت، ذاتی نیستند و باید آموخته و با تمرین تقویت شوند. این در حالی است که ارتباط بین جو اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی و ارتباطات در سازمان در مطالعات مختلفی مورد تایید قرار گرفته است. بنابراین این مطالعه با هدف تعیین تاثیر برنامه توانمندسازی مهارت‌های ارتباطی مدیران پرستاری بر جو اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی پرستاران انجام شد.

روش بررسی: پژوهش حاضر، کارآزمایی بالینی غیر تصادفی با طرح پیش آزمون و پس آزمون در سال ۱۳۹۹ است. مجتمع بیمارستانی امام خمینی (ره) و بیمارستان شریعتی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران به عنوان بیمارستان تحت پوشش انتخاب شدند و به طور تصادفی، به دو گروه آزمون و گروه کنترل تقسیم شدند. نمونه این پژوهش به دو بخش مدیران پرستاری (۷۴ نفر) و پرستاران (۱۵۱ نفر) تقسیم شد. مدیران علاقه‌مند به شرکت در پژوهش به صورت سرشماری در مطالعه شرکت داده شدند و پرستاران دارای معیارهای ورود به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده با استفاده از قرعه کشی انتخاب شدند. برای مدیران پرستاری گروه آزمون، آموزش آنلاین برنامه توانمندسازی مهارت‌های ارتباطی بر طبق مدل آموزشی بزرگسالان ADDIE برگزار شد و گروه کنترل هیچگونه آموزشی توسط تیم تحقیق دریافت نکردند. جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز با استفاده از چهار پرسشنامه مشخصات دموگرافیک، مهارت‌های ارتباطی بارتون جی، جو اخلاقی اولسون و رفتار شهروندی سازمانی پودساکف انجام شد. روایی و پایایی پرسشنامه‌ها مورد تایید قرار گرفت. داده‌ها در سه مرحله قبل و بعد از مداخله (یک ماه پس از مداخله) و پیگیری (سه ماه پس از مداخله) جمع‌آوری شد و با آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: در گروه آزمون، بعد از مداخله، میانگین تعدیل‌شده نمره جو اخلاقی سازمانی در حیطه "بیمارستان" ($P=0/029$) و "پزشکان" ($P=0/020$) به صورتی معنی‌دار بالاتر از گروه کنترل بود و در مرحله پیگیری نیز حیطه "بیماران" ($P=0/045$) به صورتی معنی‌دار بالاتر از مراحل قبل و بعد از مداخله و حیطه "پزشکان" ($P=0/023$) بالاتر از قبل از مداخله بود. میانگین نمره کل جو اخلاقی سازمانی ($P=0/011$)، نمرات حیطه بیماران ($P=0/020$) و حیطه پزشکان ($P=0/003$) در گروه آزمون به صورتی معنی‌دار بالاتر از گروه کنترل بود. در گروه آزمون، میانگین نمره حیطه رفتار مدنی در مراحل بعد از مداخله و پیگیری به صورتی معنی‌دار پایین‌تر از قبل از مداخله بود ($P<0/001$). حیطه وظیفه‌شناسی در مرحله بعد از مداخله به

صورتی معنی‌دار پایین‌تر از مراحل قبل از مداخله و پیگیری بود ($P=0/046$). همچنین تفاوت آماری معنی‌داری بین میانگین نمره کل رفتار شهروندی سازمانی و حیطه‌های آن در گروه‌های آزمون و کنترل بعد از مداخله مشاهده نشد.

نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج، تاثیر مثبت برنامه توانمندسازی مهارت‌های ارتباطی مدیران پرستاری در مرحله‌ی پیگیری جو اخلاقی سازمانی دیده شد اما برنامه آموزشی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر معناداری نداشت. به وجود آمدن شرایط بحرانی و تغییر در شرایط یکنواخت محل خدمت مانند شیوع ویروس کرونا می‌تواند کارکنان را به شدت تحت تاثیر قرار دهد. مدیران باید بسیار به اهمیت این دو متغییر در بیمارستان توجه کنند و سعی نمایند با برنامه‌ریزی راهبردی عیوب را بنیادی کشف و تا حد امکان اصلاح نمایند.

کلمات کلیدی: مدیران پرستاری؛ ارتباطات؛ جو اخلاقی سازمانی؛ رفتار شهروندی سازمانی و پرستاران.



Tehran University of Medical Sciences

School of Nursing and Midwifery

Title:
**Effect of empowerment program in communication skills
of nursing managers on the organizational ethical climate
and citizenship behavior of nurses**

**A thesis submitted as partial fulfillment of the requirements for Master of Science(MSc)
Degree**

**in
Nursing Management**

**By
Maryam Abbassi**

Supervisor:

Dr. Fatemeh Hajibabae

Consultant:

Dr. Hormatsadat Emamzadeh Ghasemi

Khadije Raeisi

2021

Abstract

Background and Goal: Communication is a vital element in achieving organizational goals and managers are responsible for creating principled and correct communication in the organization; Therefore, nursing managers should be aware of the communication process and know how to establish effective professional communication. The requirement for this case is to have communication skills by organizational managers. The skills needed for effective communication in medicine are not inherent and must be learned and practiced. And that's while the relationship between organizational ethical climate and citizenship behavior and communication in the organization has been confirmed in various studies. Therefore, this study was conducted to determine the effect of nursing managers' empowerment program in communication skills on nurses' organizational ethical climate and citizenship behavior.

Method: The present study is a non-randomized clinical trial with pre-test and post-test design in 2020. Imam Khomeini Hospital Complex and Shariati Hospital affiliated with Tehran University of Medical Sciences were selected and randomly divided into intervention and control groups. The sample of this study was divided into two sections: nursing managers (74 people) and nurses (151 people). Managers interested in participating in the study were included in the study by census sampling and nurses with inclusion criteria were selected by simple random sampling using a lottery. For the nursing managers of the intervention group, the online training of the communication skills empowerment program was conducted according to the ADDIE adult training model, and the control group did not receive any training by the research team. The required data were collected with 4 questionnaires: demographic characteristics, Burton G.E communication skills, Olson ethical climate, and Podsakoff organizational citizenship behavior. The validity and reliability of the questionnaires were confirmed. Data were collected in three stages before and after the intervention (one month after the intervention) and follow-up (three months after the intervention) and were analyzed by descriptive and inferential statistics.

Results: In the intervention group, after the intervention, the adjusted mean score of organizational ethical climate in the field of "hospital" ($P = 0.029$) and "physicians" ($P = 0.020$) was significantly higher than the control group and in the follow-up stage, the range of "patients" ($P = 0.045$) was significantly higher than the stages before and after the

intervention and the range of "physicians" ($P = 0.023$) was higher than before the intervention. The mean score of total organizational ethical climate ($P = 0.011$), patients' domain scores ($P = 0.020$), and physicians' domain ($P = 0.003$) in the intervention group were significantly higher than the control group. In the intervention group, the mean score of civic behavior after the intervention and follow-up stages was significantly lower than before the intervention ($P < 0.001$). The conscientiousness domain after the intervention stage was significantly lower than before the intervention and Follow-up stages ($P = 0.046$). Also, there was no statistically significant difference between the mean score of total organizational citizenship behavior and its domains in the intervention and control groups after the intervention.

Conclusion: According to the results, the positive effect of the empowerment program in communication skills of nursing managers was seen in the follow-up stage of organizational ethical climate, but the training program did not have a significant effect on organizational citizenship behavior. The emergence of critical situations and changes in the steady conditions of the workplace, such as the outbreak of the Coronavirus, can greatly affect employees. Managers should pay close attention to the importance of these two variables in the hospital and try to discover the fundamental defects through strategic planning and correct them as much as possible.

Key Words: Nursing managers; communication; organizational ethical climate; organizational citizenship behavior; and nurses.