



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی تهران  
دانشکده پرستاری و مامایی

**بررسی تاثیر اجرای برنامه بهسازی مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران بر  
رضایت شغلی آنان و پرستاران شاغل**

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد آموزش مدیریت پرستاری

**استاد راهنما: دکتر ناهید دهقان نیری**

**دانشجو: عباس وروانی فراهانی**

**شهریور ۱۳۹۰**

## چکیده:

**زمینه و هدف:** رضایت شغلی سرپرستاران و پرستاران به عنوان یکی از اجزای موثر سیستم بهداشت و درمان برای ارائه خدمات به بیماران از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. ارتباطات نقش حیاتی در زندگی انسان‌ها بخصوص زندگی شغلی و حرفه‌ای آنها دارد. مطالعه حاضر به منظور تعیین تاثیر اجرای برنامه بهسازی مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران بر رضایت شغلی آنان و پرستاران شاغل انجام شده است.

**مواد و روش کار:** پژوهش حاضر، کارآزمایی غیر تصادفی دو گروهی در عرصه است. ۲۴۷ سرپرستار و پرستار از دو بیمارستان دانشگاهی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۸۹ وارد مطالعه شدند. تقسیم کردن بیمارستان‌ها در دو گروه مداخله و مقایسه بطور تصادفی انجام شد. گروه سرپرستاران هر دو بیمارستان فرم اطلاعات دموگرافیک، پرسشنامه‌های رضایت شغلی هرزبرگ و مهارت‌های ارتباطی را در دو مرحله (قبل و ۶ هفته پس از مداخله) تکمیل کردند؛ گروه پرستاران دو بیمارستان تنها فرم اطلاعات دموگرافیک و پرسشنامه رضایت شغلی هرزبرگ را تکمیل کردند. آموزش مهارت‌های ارتباطی به شکل کارگاه و بر اساس تئوری آموزش بزرگسالان Knowles در دو روز و به مدت ۸ ساعت برای سرپرستاران گروه مداخله ارائه شد.

**یافته‌ها:** بعد از انجام مداخله، در سطح رضایت شغلی سرپرستاران و پرستاران گروه مداخله نسبت به گروه مقایسه تفاوت معنی دار آماری مشاهده نشد. اما مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران گروه مداخله بطور معنی داری نسبت به گروه مقایسه افزایش یافته و برای ۶ هفته حفظ شده است ( $P=0/005$ ).

**نتیجه گیری:** بر اساس یافته‌های این پژوهش می‌توان نتیجه گرفت؛ هرچند که آموزش مهارت‌های ارتباطی باعث افزایش سطح این مهارت‌ها در سرپرستاران شده است، اما بر میزان رضایت شغلی سرپرستاران و پرستاران تاثیری نداشته است. بنابراین جهت افزایش رضایت شغلی، اقدامات دیگری نیز همراه با برنامه‌های آموزشی مهارت‌های ارتباطی ضروری به نظر می‌رسد.

**کلید واژه‌ها:** رضایت شغلی - مهارت‌های ارتباطی - سرپرستار - پرستار



Tehran University of Medical Sciences

Faculty of Nursing and Midwifery

**Effect of the improvement program of head nurses' communication skills on head nurses and nurses' job satisfaction**

**A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements  
For Master Degree of management Nursing**

**By: Abbas Varvani Farahani**

**Supervisor: Dr. Nahid Dehghan Nayeri**

**Co \_ Supervisors:  
Nahiddokht Sharifi Neyestanak  
Dr. Seid Mostafa Hoseini  
Dr. Mostafa Mohammadi**

**September ۲۰۱۱**

# Effect of the improvement program of head nurses' communication skills on head nurses and nurses' job satisfaction

## Abstract

**Background and aim:** Head nurses and nurses' job satisfaction as one of the main aspects of an effective health care system has a vital role in the delivery of care to patients. In this regard, communication is very crucial in the professional life of health care providers. This study aimed to determine the effect of the improvement program of head nurses' communication skills on head nurses and nurses' job satisfaction.

**Methods:** This study was a non-randomized trial conducted through two intervention and control groups. To do the study, 24 head nurses and nurses working in two teaching hospitals affiliated with Tehran University of Medical Sciences were chosen in 2011. The hospitals were randomly assigned into two intervention and control groups. The head nurses' group in both the hospitals, completed demographic information form, communication skills and Herzberg's job satisfaction questionnaires in two stages (before the intervention and 6 weeks after the intervention). The nurses' group, completed demographic information form and the Herzberg's job satisfaction questionnaire. The communication skills' improvement program consisted of workshops based on Knowles adult education theory presented in the intervention group in two days and for 8 hours.

**Results:** After the intervention, head nurses and nurses' job satisfaction in the intervention group did not show any significant difference in comparison with the control group. However, the communication skills of head nurses in the intervention group in comparison with the control group significantly increased and was maintained for 6 weeks ( $P = 0.005$ ).

**Conclusion:** It can be concluded that improving communication skills increases the level of communication skills in head nurses, but it may have no effect on head nurses and nurses' job satisfaction. Therefore, increasing job satisfaction needs more interventions rather than improving communication skills.

Key words: Job Satisfaction, Communication skills, Head nurse, Nurse