

## رابطه مهارت‌های ارتباطی با ویژگی‌های جمعیت شناختی سرپرستاران در بیمارستان‌های آموزشی شهر سنندج: یک مطالعه مقطعی

سعید آصف زاده<sup>۱</sup>، فریبا فاتحی<sup>۲\*</sup>، مرتضی محمدی<sup>۳</sup>

۱- دکتری مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، استاد تمام، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی قزوین، قزوین، ایران

۲- کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی موثر بر سلامت دانشگاه علوم پزشکی

کردستان، سنندج، ایران. faribafatehi1392@yahoo.com

۳- کارشناسی ارشد آمار زیستی، کارشناس آمار، معاونت درمان، دانشگاه علوم پزشکی کردستان، سنندج، ایران

### چکیده

**زمینه و هدف:** مدیران از طریق ارتباطات روابطی را که برای انجام وظایف روزانه کارکنان در سازمان ضرورت دارد، برقرار می‌سازند و حفظ می‌کنند. توانایی برقراری ارتباط و ایجاد مناسبات اجتماعی از جمله مهم‌ترین مهارت‌ها برای مدیران است. از بین مدیران پرستاری، سرپرستاران نزدیک‌ترین و بیش‌ترین تماس را با پرستاران دارند. این مطالعه با هدف بررسی مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران و ارتباط آن با ویژگی‌های جمعیت شناختی آنان انجام شد.

**مواد و روش کار:** این پژوهش یک مطالعه توصیفی - تحلیلی بود. جامعه پژوهش شامل ۵۱ سرپرستار بخش‌های مختلف بیمارستان‌های آموزشی شهر سنندج بود که به روش سرشماری وارد مطالعه شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه‌ای دو بخشی شامل اطلاعات جمعیت‌شناختی و پرسشنامه استاندارد مهارت‌های ارتباطی کوئین دام بود که روایی آن ۰/۷۱ و پایایی آن با آلفای کرونباخ ۰/۶۹ گزارش شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶ و آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (آزمون t مستقل و ضریب همبستگی پیرسون) انجام شد.

**یافته‌ها:** میانگین نمره کل مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران  $112/39 \pm 8/19$  بود که بالاتر از حد متوسط بود. مهارت‌های ارتباطی توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی، گوش دادن، بیش‌نسبت به فرایند ارتباط در سرپرستاران مورد مطالعه بالاتر از حد متوسط و مهارت ارتباط توأم با قاطعیت با اختلاف بسیار جزئی کمتر از حد متوسط بود. بین نمره کل مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران با ویژگی‌های جمعیت‌شناسی آنان در این مطالعه ارتباط معنی‌دار یافت نشد.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به بالا بودن سطح مولفه‌های مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران از میانگین در این مطالعه به جز مهارت توأم با قاطعیت و عدم وجود ارتباط معنی‌دار بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی سرپرستاران با مهارت‌های ارتباطی، برنامه‌ریزی صحیح برای توسعه مهارت‌های ارتباطی و صلاحیت‌های مدیریتی سرپرستاران باعث ارتقای مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران می‌شود.

**واژه‌های کلیدی:** مهارت‌های ارتباطی، سرپرستاران، بیمارستان آموزشی، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

## مقدمه

فرایند ارتباط شوند (۸)، یعنی فرایندی که افراد در طی آن اطلاعات، افکار و احساس‌های خود را از طریق مبادله پیام‌های کلامی و غیرکلامی با یکدیگر در میان می‌گذارند (۹).

نقصان در مهارت‌های ارتباطی باعث کاهش احتمال موفقیت مدیر و در نهایت سازمان می‌شود (۱۰). مدیران سطوح مختلف مسئول ایجاد ارتباطات صحیح در سازمان هستند، بنابراین باید از کم‌وکیف فرایند ارتباطی آگاه باشند و نحوه‌ی برقراری ارتباطات موثر را بدانند (۱۱). سرپرستار فردی است که مدیریت و مسئولیت ۲۴ ساعته یک یا دو بخش بیمارستان را بر عهده داشته و از بین مدیران پرستاری، نزدیک‌ترین و بیش‌ترین تماس را با پرستاران ارائه‌دهنده خدمات پرستاری دارد (۱۲). پرستاران عمده‌ترین بخش نیروی انسانی نظام بهداشتی درمانی را تشکیل می‌دهند و رضایت شغلی آنان یکی از چالش‌های مدیریت پرستاری است (۱۳).

پرستاران جهت انجام وظایف شغلی مندرج در شرح وظایف‌شان، نیاز اساسی به برقرار کردن ارتباط با تیم درمان دارند (۱۴). اثربخشی فعالیت‌ها و مهارت‌های مدیریتی مدیران پرستاری، کلید موفقیت آن‌ها به حساب می‌آید و می‌تواند فواید بسیاری برای سازمان‌های بهداشتی - درمانی داشته باشد (۱۵). کسب مهارت‌های ارتباطی علاوه بر صلاحیت بالینی برای پرستاران مسئول شیفت مهم شناخته شده است (۱۶).

با توجه به نقش مهم مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران بعنوان یکی از سطوح مدیریت پرستاری در محیط کار بالینی، این مطالعه با هدف شناسایی مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران در حیطه‌های مختلف و رابطه آن‌ها با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آنان در بیمارستان - های آموزشی شهر سنندج انجام شد. امید است از نتایج این پژوهش در بازنگری برنامه‌های آموزشی

سازمان بعنوان یک نهاد اجتماعی به دلیل اهداف بنیادی، نوعی ارتباطات سازمانی بین افراد برقرار می‌کند، در این زمینه ارتباطات و چگونگی جهت‌گیری آن‌ها به سمت اهداف سازمانی از نکات ضروری مورد توجه مدیران است. مدیران نیز دریافته‌اند که ارتباط موثر با منابع انسانی و درک انگیزه‌های ارتباطی کارکنان در توفیق آنان برای دستیابی به اهداف طراحی شده سازمان عامل موثری است (۱). بعضی از دانشمندان ارتباطات را فن انتقال اطلاعات، افکار و رفتارهای انسانی از یک شخص به شخص دیگر می‌دانند (۲). چالش‌های مرتبط با تکنولوژی پیشرفته، تنوع نیروی کار و تاکید بر کار تیمی نیاز مدیران را به برقراری ارتباط موثر را آشکار می‌سازد (۳). مدیران باید مهارت‌های لازم را جهت اجرای موفقیت‌آمیز استراتژی‌های سازمانی، تعامل با کارکنان و پاسخدهی موثر به آن‌ها در اختیار داشته باشند. یکی از این مهارت‌های اساسی در مدیریت منابع انسانی برقراری ارتباطات موثر است (۴). کارآمدی مدیر بستگی به توانایی او در برقراری ارتباطات با کارمندان دارد، چنانچه این نقش را به نحو مطلوب ایفا کند، تاخیر کار از میان می‌رود، سوء تفاهم‌ها، ابهام‌ها و موانع به حداقل می‌رسد و هماهنگی در زمینه‌های کنترل فراهم می‌شود (۵).

افراد بدون برقراری ارتباط موثر نمی‌توانند نقشی فعال ایفا نمایند. به عبارتی ارتباط صحیح از اساسی‌ترین نیازهای افراد برای دستیابی به پیشرفت و موفقیت در زندگی فردی و اجتماعی محسوب می‌شود (۶).

یکی از ویژگی‌های اصلی برای برقراری یک ارتباط موثر، داشتن مهارت‌های ارتباطی مناسب است (۷). مهارت‌های ارتباطی آن دسته از مهارت‌هایی هستند که افراد می‌توانند درگیر تعامل‌های بین فردی و

پرسشنامه در یک طیف پنج گزینه‌ای لیکرت از هرگز (۱) تا همیشه (۵) نمره‌گذاری می‌شوند. سوالات ۶-۴-۲ بصورت معکوس نمره‌گذاری می‌شوند. دامنه نمره محتمل برای هر فرد بین ۳۴ تا ۱۷۰ خواهد بود و نمره بالاتر نشان دهنده مهارت‌های ارتباطی بالاتر می‌باشد. پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کوپین دام در مطالعات متعدد پرستاری مورد استفاده قرار گرفته‌است و روایی آن ۰/۷۱ و پایایی آن با آلفای کرونباخ ۰/۶۹-۰/۶۶ گزارش شده است (۱۷)، که در مطالعه ما پایایی این پرسشنامه ۰/۶۹ بود. جهت جمع‌آوری داده‌ها بصورت حضوری به سرپرستاران مراجعه و پس از بیان هدف از انجام پژوهش و اطمینان از این که اطلاعات افراد محرمانه خواهد ماند و با رضایت کامل سرپرستاران پرسشنامه جهت تکمیل در اختیار آن‌ها قرار گرفت. پس از تکمیل پرسشنامه‌ها جمع‌آوری گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶ با کمک آمار توصیفی (درصد، میانگین، انحراف معیار) و آمار استنباطی (آزمون t مستقل، ضریب همبستگی پیرسون) استفاده شد. سطح معنی‌داری برابر (P<0.05) در نظر گرفته شده‌است.

#### یافته‌ها

از ۵۱ نفر سرپرستار شرکت کننده در این مطالعه، ۴۴ نفر آن‌ها زن (۸۶/۳٪) و ۷ نفر مرد (۱۳/۷٪) بودند، دامنه سنی این افراد از ۳۰ تا ۵۴ سال متغیر بود و به طور متوسط ۴۲/۱۶ سال داشتند. از این تعداد ۲۳ نفر در بیمارستان بعثت (۴۵/۱٪)، ۲۲ نفر در بیمارستان توحید (۴۳/۱٪)، و ۶ نفر در بیمارستان قدس (۱۱/۸٪) شاغل بودند. ۴۹ نفر آن‌ها دارای مدرک کارشناسی پرستاری (۹۶/۱٪) و ۲ نفر دارای مدرک کارشناسی ارشد مراقبت‌های ویژه پرستاری (۳/۹٪) بودند، ۴۷ نفر متاهل (۹۲/۲٪) و ۲ نفر مجرد (۳/۹٪) و ۱ نفر مطلقه (۲٪) و

سرپرستاران بمنظور ارتقای سطح مهارت‌های ارتباطی آنان استفاده گردد.

#### مواد و روش کار

این پژوهش یک مطالعه توصیفی - تحلیلی بود. جامعه پژوهش را کلیه سرپرستاران بخش‌های مختلف بیمارستان‌های آموزشی شهر سنندج تشکیل می‌دادند که شامل ۵۱ نفر بودند. تمام افراد به صورت سرشماری مورد مطالعه قرار گرفتند. معیارهای ورود به مطالعه عبارت بودند از: تمامی افرادی که به عنوان سرپرستار رسمی، پیمانی و قراردادی با بیش از سابقه کار ۲ سال در بخش‌های بالینی بیمارستان‌های آموزشی مشغول به ارائه خدمات می‌باشند و معیارهای خروج از مطالعه نیز عبارت بودند از: سرپرستاران حتما باید به صورت ثابت در بخش مربوطه فعالیت داشته و در صورت گردش از مطالعه خارج شدند.

معیارهای ورود به مطالعه اشتغال و قراردادی در بخش مربوطه، رضایت به شرکت در مطالعه بود. معیارهای خروج از مطالعه، افرادی که تمایلی به شرکت در این پژوهش نداشتند و یا به دلیل مشغله کاری پرسشنامه‌ها را تکمیل نکرده بودند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای دوبخشی بود که بخش اول آن اطلاعات جمعیت‌شناختی سرپرستاران شامل سن، جنس، بخش محل خدمت، بیمارستان محل خدمت، مدرک تحصیلی، رشته تحصیلی، وضعیت تاهل، سابقه کار و وضعیت استخدام بود و بخش دوم آزمون استاندارد شده مهارت‌های ارتباطی کوپین دام بود. این آزمون ۳۴ گویه دارد که سطوح مهارت‌های ارتباطی افراد را در ۵ حیطه توانایی دریافت و ارسال پیام (۹ گویه)، کنترل عاطفی (۹ گویه)، گوش دادن (۶ گویه)، بینش نسبت به فرایند ارتباط (۵ گویه) و مهارت ارتباط توأم با قاطعیت (۵ گویه) می‌سنجد، سوالات این

گوش دادن ، بینش نسبت به فرایند ارتباط در کلیه سرپرستاران مورد مطالعه بالاتر از ۳ (میانگین مجموع امتیازات طبق لیکرت) است. میانگین مهارت ارتباطی ارتباط توام با قاطعیت در کلیه سرپرستاران مورد مطالعه کمتر از ۳ بود و در سرپرستاران مرد بیشتر از سرپرستاران زن بود.

میانگین جمع کل مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران مورد مطالعه بالاتر از ۳ بود و در سطح بالاتر از میانگین قرار داشت. به طور کلی میانگین جمع کل مهارت‌های ارتباطی در زنان بیشتر از مردان بود. تفاوت معنی‌داری از نظر مهارت‌های ارتباطی در بین زنان و مردان وجود ندارد (جدول ۱).

نفرهمسرخان فوت شده بود (۲٪). وضعیت استخدامی ۴۴ نفر از سرپرستاران رسمی (۸۶/۳٪)، ۳ نفر پیمانی (۵/۹٪)، و ۴ نفر قراردادی (۷/۸٪) و سابقه کار آن‌ها از ۶ سال تا ۲۸ سال متغیر و بطور متوسط ۱۷/۹۸ سال بود.

بررسی مجموع مهارت‌های ارتباطی برحسب بخش محل خدمت نشان داد که کم‌ترین نمرات ۹۳ و ۹۴ به ترتیب مربوط به سرپرستاران بخش روان زنان و روان مردان بود و بیش‌ترین نمرات ۱۳۲ و ۱۲۷ به ترتیب مربوط به سرپرستاران بخش‌های اورژانس و مراقبت‌های ویژه (ICU) بود.

یافته‌های این مطالعه نشان داد که میانگین مهارت ارتباطی توانایی دریافت و ارسال پیام ، کنترل عاطفی ،

جدول ۱: مقایسه مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران بر حسب جنس

مهارت‌های ارتباطی	جنس	میانگین	انحراف معیار	t-test	
				t	سطح معنی‌داری
توانایی دریافت و ارسال پیام	مرد	۳/۵۰۷۹	۰/۲۲۰۹۰	۰/۴۳۷	۰/۶۶۴
	زن	۳/۴۵۹۶	۰/۲۷۸۰۰		
کنترل عاطفی	مرد	۳/۰۴۷۶	۰/۳۰۶۷۰	-۱/۲۱۶	۰/۲۳۰
	زن	۳/۱۹۷۰	۰/۳۰۱۰۸		
گوش دادن	مرد	۳/۱۹۰۵	۰/۳۳۹۲۳	-۱/۹۱۷	۰/۰۶۱
	زن	۳/۵۲۲۷	۰/۴۳۶۶۸		
بینش نسبت به فرایند ارتباط	مرد	۳/۴۵۷۱	۰/۴۴۲۹۳	-۰/۶۴۶	۰/۵۲۱
	زن	۳/۵۷۲۷	۰/۴۳۹۰۱		
ارتباط توام با قاطعیت	مرد	۲/۹۷۱۴	۰/۷۴۳۲۲	۱/۰۲۳	۰/۳۱۱
	زن	۲/۷۶۳۶	۰/۴۵۴۹۹		
مجموع مهارت‌های ارتباطی	مرد	۳/۲۴۳۷	۰/۲۶۴۰۰	-۰/۷۲۹	۰/۴۷۰
	زن	۳/۳۱۵۵	۰/۲۳۸۸۹		

\* سطح معنی‌داری (p < ۰/۰۵)

با ویژگی‌های جمعیت شناختی آنان اختلاف معنی‌دار وجود نداشت (جدول ۲).

با توجه به سطح معنی‌داری، میان هر کدام از مهارت‌ها و مجموع مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران

جدول ۲: رابطه معناداری مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آنان

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مهارت‌های ارتباطی	توانایی دریافت و ارسال پیام	کنترل عاطفی	گوش دادن	بیش نسبت به فرایند ارتباط	ارتباط توام با قاطعیت	مجموع مهارت‌های ارتباطی
سن	۰/۶۶۴	۰/۲۳۰	۰/۰۶۱	۰/۵۲۱	۰/۳۱۱	۰/۴۷۰
جنس	۰/۲۷۱	۰/۲۹۲	۰/۶۲۷	۰/۶۴۸	۰/۳۹۱	۰/۸۴۰
مدرک تحصیلی	۰/۲۸۸	۰/۴۰۷	۰/۳۱۰	۰/۸۵۳	۰/۹۸۲	۰/۷۴۳
سابقه کار	۰/۴۴۴	۰/۳۰۱	۰/۲۹۶	۰/۹۲۰	۰/۳۴۰	۰/۸۵۲

\* سطح معنی‌داری ( $p < 0/05$ )

### بحث و نتیجه‌گیری

این مطالعه با هدف بررسی ارتباط مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی سرپرستاران در بیمارستان‌های آموزشی شهر سنج انجام گرفت. یافته‌های پژوهش نشان دادند که میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران مورد مطالعه بالاتر از حد متوسط بود (۱۱۲/۳۹ از ۱۷۰ نمره) که نشان دهنده آن است که سرپرستاران مورد مطالعه از مهارت‌های ارتباطی بالایی برخوردار هستند. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش نوروزی‌نیا و همکاران (۱۳۹۳) که میانگین مهارت‌های ارتباطی اساتید دانشگاه علوم پزشکی البرز ۱۲۳/۹۳ بود بسیار نزدیک بود اما با نتایج مطالعه براتی و همکاران که در پژوهش خود مهارت‌های ارتباطی شاغلین حرفه‌های پزشکی را در سطح مطلوب گزارش کردند و همچنین نتایج مطالعه طبیعی و همکاران که مهارت‌های ارتباطی مدیران بخش‌های مختلف بیمارستان مدرس شهر تهران را بررسی کرده و میزان مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران را در حد متوسط گزارش کردند مغایرت داشت (۲۱-۱۸).

نتایج حاصل از حیطه‌های پنج‌گانه مهارت‌های ارتباطی نشان داد که مهارت‌های ارتباطی توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی، گوش دادن، بیش نسبت به فرایند ارتباط در سرپرستاران مورد

مطالعه بالاتر از حد متوسط و مهارت ارتباط توام با قاطعیت با اختلاف بسیار جزئی کمتر از حد متوسط بود. مهارت ارتباط توام با قاطعیت توان ابراز عقاید و احساسات خاصی است که علیرغم معقول بودن، گاهی اوقات با هنجارهای گروهی همخوانی ندارد و نیز مشکل‌گشایی، رهبری، تفویض و تیم‌سازی علاوه بر صلاحیت بالینی برای پرستاران مسئول شیفت مهم شناخته شده است (۲۲). لذا اختلاف جزئی نمره این مهارت از میانگین می‌تواند به این دلایل باشد، این یافته‌ها با نتایج مطالعه احمدی و همکاران (۱۳۹۲) و نوروزی‌نیا و همکاران (۱۳۹۳) که نمره مهارت‌های ارتباطی توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی و مهارت گوش‌دادن را بالاتر از حد متوسط بدست آورده بودند کاملاً همخوانی داشت؛ اما نمره مهارت ارتباط توام با قاطعیت در پژوهش آن‌ها بالاتر از مهارت بیش نسبت به فرایند ارتباط بود که با مطالعه حاضر مغایرت داشت (۱۸، ۲۳).

در یافته‌های این مطالعه بین سن، جنس، مدرک تحصیلی، سابقه کار و مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران ارتباط معنی‌داری یافت نشد. نتایج مطالعه نوروزی‌نیا و همکاران (۱۳۹۳) و مطالعه تقی‌زاده و همکاران (۱۳۸۵) و مطالعه Ozkan و همکاران نتایج این مطالعه را تایید می‌کردند اما نتایج مطالعه براتی و همکاران و مطالعه

عملکرد پرستاران در انجام امور بالینی شود. برنامه‌ریزی صحیح برای توسعه مهارت‌های ارتباطی و صلاحیت‌های مدیریتی سرپرستاران، برگزاری کارگاه‌های آموزشی موثر با حضور اساتید مجرب و بکارگیری مکانیسم‌های حمایتی و انگیزشی مانند تشویق و قدردانی، ارتقای مقام سرپرستارانی که ارتباط موثری برقرار می‌کنند و لحاظ نمودن امتیاز مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران در ارزشیابی دوره‌ای آنان و ابقای آن‌ها، از جمله راهکارهایی است که باعث ارتقای مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران می‌شود. پیشنهاد می‌شود مطالعات دیگری در خصوص تعیین عوامل موثر بر مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران انجام شود.

### تشکر و قدردانی

این مقاله از پایان‌نامه با عنوان "رابطه مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران با خودکارآمدی پرستاران در بیمارستان‌های آموزشی شهر سنندج" استخراج شده است که در دانشگاه علوم پزشکی قزوین انجام شد. شایسته است از تمامی کسانی که ما را در انجام این مهم یاری نمودند تشکر و قدردانی گردد.

امیری و همکاران (۱۳۹۲) با نتایج این مطالعه مغایرت داشت (۲۵،۲۴،۲۰،۱۴). در این مطالعه میزان مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران بخش‌های اورژانس و ICU که ارائه مراقبت‌ها فوریت بیشتری دارند بالاتر از سایر سرپرستاران بود و میزان مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران بخش‌های روان‌زان و مردان کمتر از سایر سرپرستاران بود که می‌تواند به علت شرایط کار با بیماران روانی و یا انگیزه پایین تعدادی از سرپرستاران به کار در بخش‌های روان باشد. با توجه به این که سرپرستار از بین مدیران پرستاری، نزدیک‌ترین و بیش‌ترین تماس را با پرستاران ارائه دهنده خدمات پرستاری دارد، اثربخشی فعالیت‌ها و مهارت‌های مدیریتی مدیران پرستاری، کلید موفقیت آنها به حساب می‌آید و می‌تواند فواید بسیاری برای سازمانهای بهداشتی-درمانی داشته باشد (۱۲ و ۱۵).

با توجه به بالا بودن سطح مولفه‌های مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران از میانگین در این مطالعه، شناسایی نقاط قوت مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران می‌تواند زمینه‌های لازم فردی و سازمانی را برای ارتقای مهارت‌های ارتباطی در سرپرستاران فراهم نماید و با افزایش مهارت‌های ارتباطی سرپرستاران باعث بهبود

### References:

1. Ahanchian M, Monideri R. Relationship between communication skills and organizational health. *Journal of executive management*. 2004;4(12):41-60. [In Persian]
2. Sharifirad G, Rezaeian M, Jazini A, Etemadi Zs. The knowledge, attitude and practice of the academic members towards effective communication skills in education. *Health System Research*. 2010; 6 (2):217-225. [In Persian ]
3. Hunt J, Baruch Y. Developing top manager : The impact of interpersonal skills training . *Journal Of Management Development* .2003; 22 (88):729-52.
4. Ulrich D, Beatty D. From partners to players : extending the HR plaing field . *Human Resourse Management*. 2001; 40(4):293-307
5. Haghghi Ma, Borhani B, Kord Rostami M. *Organization Behavior Management* . Iran: Terme Press. 2001;135. [In Persian]
6. Myhill , D. *Talking , Listening And Learning : Effective talk in the primary classroom* . 2 nd ed. Mc Graw-hill. 2006; 68-75

7. Attarha M, Shamsi M, Akbary Torkestani N. Faculty Members Communication Skills in Educational Process in Arak University of Mrdical Sciences. Iranian Journal of Medical Education. 2012;12 (9):676-85. [In Persian ]
8. Chari H, Fadakar M. The Comparison effect of university on students' Communication Skills in universty and school. Journal of Educational Sciences: Education and community. 2006;1(15):21-32.
9. Ashrafirizi, H., Amraei, M., Papi, A., Bahrami, S., & Samoei, R. A Survey of Components of Communication Skills and Their Relationship with Demographic Characteristics in Librarians of Isfahan University and Isfahan University of Medical Scie. Journal of information system and services. 2013; 2(1), 79-92.
10. Feltner A, Mitchell B, Norrise E, Wolfle C. Nurses view on the characteristics of an effective leader . Aorn J.2008; 87 (2) :363-72.
11. Alvani M. General Management . 14th ed. Tehran : Nei Press. 2000;175-177.[ In Persian]
12. Pazargadi, M., Afzali, M., Javadzadeh, Z., & Alavimajd, H. A propositional model for head nurses' performance appraisal in university hospitals of Tehran .Research in medicine. 2005; 29(2), 187-193.
13. Mohammadi A, Vanaki Z, Memarian R. Effect of using designed program based on “ Expectancy Theory “ by head nurses on nurses job satisfaction . J Health Promote Manag. 2013; 2(3):24-35.
14. Amiri H, Sadeghi Sharme M, Karimi Zarchi A, Bahari F , Binesh A. Effectiveness of Solution –Focused Communication Training (SFCT) in Nurses Communication Skills. J Mil Med. 2013;14(4);271-8
15. Ebadi A, Ghamchili A, Khaghanizadeh M , Farsi Z, Hafezi S, Najafi Kelyane M. The Relationship Between Problem Solving Style of Chief Nurse Administraitors and Effectiveness of Nurse Executives in Military Hospitals of Tehran. J Mil Med. 2006; 8 (3):231-7.[In Persian]
16. Sherman RO. Don't forget our change nurses. Nursing economic. 2005; 23(3):125-30.
17. Chari H, Fadakar M. The Comparison effect of university on students' Communication Skills in universty and school. Journal of Educational Sciences: Education and community. 2006;1(15):21-32.
18. Norouzinia R, Aghabarari M, Shiri M, Karimi M, Samami E. Communication Barriers Perceived by Nurses and Patients. Global journal of health science. 2015;8(6):65. [pubmed:26755475]
19. Ashrafirizi, H., Amraei, M., Papi, A., Bahrami, S., & Samoei, R. A Survey of Components of Communication Skills and Their Relationship with Demographic Characteristics in Librarians of Isfahan University and Isfahan University of Medical Scie. Journal of information system and services,2013, 2(1), 79-92.[in persian]
20. Barati M, Afsar A, Ahmadpanah M. Assessment of Communication Skills Level among Healthcare Practitioners. Sci J Hamadan Univ Med Sci. 2012;19(1):62-9. .[In persian]
21. Tabibi Seyed J, Nasiripoor Aa, Zahiri Abyaneh Z. Relationship Between Managers Communications Skill and Staff Motivation in Modarres Hospital of Tehran. Hosp Q. 2013;12 (2(45)):73-80. [In Persian]
22. Saeideh Ghaffarifar, Fazlollah Ghofranipour, Fazlollah Ahmadi, Manouchehr Khoshbaten . Why educators should apply theories and models of health education and health promotion to teach communication skills to nursing and medical students . Nurs Midwifery Stud. 2015;4(4):e29774[pubmed:26835468]
23. Ahmadi A, Ahmadi M, Elyasi F, Ahmadi A, Ahmadi N. The Relationship of Occupational Burnout and Communication Skills in Nurses. Journal of Mazandaran University of Medical Sciences (JMUMS). 2013;23(106). .[In persian]

24. Taghizadeh Z, Rezaiepour A, Mehran A, Alimoradi Z. Usage of communication skill by midwives and its relation to clients satisfaction. *Hayat*. 2006;12(4):47-56. [In Persian]
25. Ozkan H, Dalli M, Bingol E, Metin S.C, Yarali D. Examining the relationship between the communication skills and self efficacy levels of pysical education teachers candidates. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*,2014;152 :440-445

Archive of SID



## Original paper

## The Relationship between Head-nurses' Communication Skills and Demographic Characteristics in Educational Hospitals of Sanandaj: A Cross Sectional Study

Saeed Asefzadeh<sup>1</sup>, Fariba Fatehi<sup>2\*</sup>, Morteza Mohammadi<sup>3</sup>

1. PhD in Health Care Management, Full Professor, School of Health, Qazvin University of Medical Sciences, Qazvin, Iran.

2\*. MSc of Health Care Management, Social Determinants of Health Research Center, Kurdistan University of Medical Sciences, Sanandaj, Iran (Corresponding author- Email: faribafatehi1392@yahoo.com )

3. MSc student Of Biostatistics, Statistics Expert, Deputy Of Treatment, Kurdistan University of Medical Sciences, Sanandaj, Iran.

### Abstract

**Background and Aim:** The ability to communicate and creation of social relations are one of the most important skills for managers. The aim of this study was to survey on communication skills of Head-nurses and its relationship with their demographic characteristics.

**Material and Method:** This is a Cross- sectional Analytical Descriptive study which was conducted on 51 Head-nurses who were selected through census method from different wards in Sanandaj educational hospitals. Data were collected by a two part questionnaire containing demographic information and Queendom Communication Skills inventory that Its validity is 0.71 and its reliability was done by Cronbach 's alpha (alpha= 0.69). We used descriptive statistics (Mean and SD) and inferential statistics (independent t-test and Pearson correlation coefficient) to analyze the data by SPSS version 16.

**Results:** The mean total score of communication skills in the studied Head-nurses was  $112.39 \pm 8.19$ , which was above the average. Communication skills, including the ability to receive and send messages, emotional control, listening and insight into the communicative process were higher than the average value. There was not a significant relationship between the mean score of communication skills in the Head-nurses and their demographic characteristics.

**Conclusion:** As the level of communication skills in this study was higher than the average, except communication skills combined with the certainty, and there was no significant relationship between demographic characteristics and communication skills of Head-nurses, a correct planning for the development of communication skills and managerial competences of Head nurses will improve their communication skills.

**Keywords:** Communication skills, Head-nurses, Educational hospital, Demographic characteristics.