



معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان
پایان نامه کارشناسی ارشد پرستاری
گرایش مدیریت پرستاری بهداشت جامعه
طرح تحقیقاتی شماره: ۳۸۹۳۵۶

عنوان

بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بین فردی بر رضایت
شغلی پرستاران شاغل در مرکز آموزشی - درمانی الزهرا (س)
از دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۹

اساتید راهنما:

جناب آقای عبدالله رضایی دهاقانی

سرکارخانم طیبه مهربانی

پژوهش و نگارش:

کبری احمدی آفورمه

پاییز ۱۳۹۰

کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

فهرست

۱	چکیده
۲	فصل اول : معرفی پژوهش
۱۳	هدف کلی پژوهش
۱۳	اهداف جزئی
۱۳	اهداف کاربردی
۱۴	سؤالات پژوهش
۱۴	فرضیه پژوهش
۱۴	تعاریف واژه ها
۱۶	پیش فرض ها
۱۶	متغیر های پژوهش
۱۸	فصل دوم : دانستنی های موجود در عنوان
۱۹	چارچوب پنداشتی
۵۳	مروری بر مطالعات
۵۷	فصل سوم : روش انجام پژوهش
۵۸	نوع و جهت مطالعه
۵۸	محیط پژوهش
۵۸	جمعیت مورد مطالعه
۵۸	نمونه پژوهش
۵۹	روش نمونه گیری
۵۹	حجم نمونه
۵۹	ابزار گردآوری داده ها
۶۰	روش گردآوری داده ها

۶۱	اعتماد و اعتبار ابزار گرد آوری داده ها.....
۶۱	روش انجم کار.....
۶۲	مراحل اجرای برنامه آموزشی.....
۶۲	هدف کلی آموزش.....
۶۴	ملاحظات اخلاقی.....
۶۵	فصل چهارم: یافته های پژوهش.....
۸۴	فصل پنجم : بحث و نتیجه گیری.....
۹۵	کاربرد یافته های پژوهش.....
۹۵	نتیجه گیری نهایی.....
۹۶	پیشنهاداتی جهت پژوهش های بعدی.....
۹۸	فهرست منابع.....

ضمائم :

پرسش نامه مورد استفاده در پژوهش

رضایت نامه

مجوز جهت انجام پژوهش

کتابچه آموزشی

- جدول (۱ - ۴): مقایسه توزیع فراوانی محل کار فعلی دو گروه آزمون و کنترل در پرستاران شاغل در بیمارستان منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۹ ۶۹.
- جدول (۲ - ۴): مقایسه توزیع فراوانی جنسیت در دو گروه آزمون و کنترل در پرستاران شاغل در بیمارستان منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۹ ۷۰.
- جدول (۳ - ۴): مقایسه میانگین متغیرهای دموگرافیک کمی (سن ، تعداد فرزند ، سابقه کار ، مدت خدمت در بخش فعلی ، مدت خدمت در بخش قبلی) در دو گروه آزمون و کنترل در پرستاران شاغل در بیمارستان منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۹ ۷۱.
- جدول (۴ - ۴): مقایسه توزیع فراوانی وضعیت تأهل در دو گروه آزمون و کنترل در پرستاران شاغل در بیمارستان منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۹ ۷۲.
- جدول (۵ - ۴): مقایسه توزیع فراوانی شغل همسر در دو گروه آزمون و کنترل در پرستاران شاغل در بیمارستان منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۹ ۷۳.
- جدول (۶ - ۴): مقایسه توزیع فراوانی تحصیلات در دو گروه آزمون و کنترل در پرستاران شاغل در بیمارستان منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۹ ۷۴.
- جدول (۷ - ۴): مقایسه توزیع فراوانی وضعیت استخدامی در دو گروه آزمون و کنترل در پرستاران شاغل در بیمارستان منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۹ ۷۵.
- جدول (۸ - ۴): مقایسه توزیع فراوانی سطح درآمد در دو گروه آزمون و کنترل در پرستاران شاغل در بیمارستان منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۹ ۷۶.
- جدول (۹ - ۴): مقایسه توزیع فراوانی وضعیت سکونت در دو گروه آزمون و کنترل در پرستاران شاغل در بیمارستان منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۹ ۷۷.
- جدول (۱۰ - ۴): مقایسه توزیع فراوانی بخش قبلی محل کار در دو گروه آزمون و کنترل در پرستاران شاغل در بیمارستان منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۹ ۷۸.
- جدول (۱۱ - ۴): مقایسه توزیع فراوانی شیفت کاری در دو گروه آزمون و کنترل در پرستاران شاغل در بیمارستان منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۹ ۷۹.

جدول (۱۲ - ۴): تعیین و مقایسه میانگین نمره رضایت شغلی در گروه آزمون قبل و دو ماه بعد از آموزش مهارت های ارتباط بین فردی در پرستاران شاغل در بیمارستان منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۹..... ۸۰

جدول (۱۳ - ۴): تعیین و مقایسه میانگین نمره رضایت شغلی در گروه کنترل در مرحله اول و دو ماه بعد از آن در پرستاران شاغل در بیمارستان منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۹..... ۸۱

جدول (۱۴ - ۴): مقایسه میانگین نمره رضایت شغلی در دو گروه آزمون و کنترل قبل از آموزش مهارت های ارتباط بین فردی در پرستاران شاغل در بیمارستان منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۹..... ۸۲

جدول (۱۵ - ۴): مقایسه میانگین نمره رضایت شغلی در دو گروه آزمون و کنترل بعد از آموزش مهارت های ارتباط بین فردی به گروه آزمون، در پرستاران شاغل در بیمارستان منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۹..... ۸۳

چکیده

مقدمه: خروج پرستاران در تمام کشورهای دنیا کیفیت مراقبت بهداشتی و درمانی را تهدید می کند. دو عامل شایع که باعث باقی ماندن پرستاران در این شغل می شوند رضایت شغلی و محیط کاری مثبت می باشد که با روابط خوب بین همکاران همراه است.

هدف: "بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بین فردی بر روی رضایت‌شغلی پرستاران شاغل در مرکز آموزشی-درمانی الزهرای دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۹" بوده است.

مواد و روش ها: این تحقیق یک مطالعه نیمه تجربی دو گروهی (آزمون و کنترل) و دو مرحله ای است که بر روی ۷۰ نفر از پرستاران شاغل در مرکز آموزشی-درمانی الزهرای دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۹۰-۱۳۸۹ به اجرا در آمد. ۳۵ پرستار در گروه آزمون و ۳۵ پرستار در گروه کنترل قرار داشتند. شرکت کنندگان به طور تصادفی انتخاب شدند. فقط پرستارانی که بیش از یک سال سابقه کار داشتند شرکت داده شدند. در ابتدا رضایت شغلی دو گروه بررسی شد، سپس در گروه آزمون برنامه آموزش مهارت‌های ارتباط بین فردی در ۶ جلسه، هفته ای دوبار و هر جلسه به مدت ۲ ساعت برگزار شد. گروه کنترل مداخله ای دریافت نکرد. و دو ماه بعد از آموزش مجددا رضایت شغلی دو گروه بررسی شد. داده ها به وسیله پرسشنامه "اسمیت و کندال" جمع آوری و با نرم افزار آماری SPSS ۱۸، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. روش های آماری استفاده شده شامل توزیع فراوانی، تی مستقل، آزمون مان ویتنی^۱ و تی زوج^۲ می باشد.

نتایج: توزیع فراوانی مشخصات دموگرافیک در دو گروه با هم اختلاف معنی داری نداشت. آزمون‌های آماری نشان داد میانگین نمره رضایت شغلی قبل از مداخله در گروه آزمون و کنترل با هم اختلاف معنی داری نداشت ($p\text{-value} = 0.92$) ولی میانگین نمره رضایت شغلی بعد از مداخله در گروه آزمون و کنترل با هم اختلاف معنی داری داشت ($p\text{-value} < 0.01$).

بحث و نتیجه گیری: آموزش مهارت‌های ارتباط بین فردی به روش بحث گروهی در پرستاران می تواند به عنوان یکی از راه‌کارهای افزایش رضایت شغلی به کار گرفته شود. با توجه به نتایج پژوهش حاضر پیشنهاد می شود هر ساله دوره‌هایی جهت آموزش مهارت‌های ارتباطی برای پرستاران در نظر گرفته شود.

واژه های کلیدی: مهارت‌های ارتباط بین فردی، آموزش، رضایت شغلی، پرستار

فهرست منابع مورد استفاده در این پایان نامه :

منابع فارسی :

- ۱- اکوچکیان، ش. افزا، ح. حسن زاده، ا. محمد شریفی، ح. ارتباط حمایت اجتماعی با راهبرد های مقابله با استرس در پرستاران بخش روان پزشکی، ۱۳۸۷
- ۲- انصاری، ح. عبادی فرد آذر، ف. اصول مدیریت و برنامه ریزی بیمارستانی، تهران، انتشارات سماط، جلد اول، ۱۳۷۸
- ۳- پتن، پ. هنر برقراری روابط، ترجمه شافعی مقدم، ج. ایجاد، ن. چاپ پنجم، انتشارات شایک، ۱۳۸۹
- ۴- پورقاز، ع. ناستی زایی، ن. هزاره مقدم، م. رضایت شغلی پرسنل پرستاری شاغل در بیمارستان های شهر زاهدان، فصل نامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، دوره ۸، شماره ۳، ص ۱۴۳-۱۳۸، ۱۳۸۹
- ۵- پهلوان زاده، س. مقصودی گنجه، ج. بهداشت روان، انتشارات دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، ۱۳۸۴
- ۶- توسلی، غ. جامعه شناسی کار و شغل، انتشارات بشری، ۱۳۷۵
- ۷- چوبینه، ع. کلیات بهداشت حرفه ای، انتشارات دانشگاه علوم پزشکی شیراز، ۱۳۸۶
- ۸- حسینی، م. اصول مدیریت خدمات پرستاری، انتشارات بشری، ۱۳۸۶
- ۹- حسینی، م. کاکوئی، ح. شاه زیدی، ش. دیبایی، م. بررسی تاثیر آموزش ارتقاء مستمر کیفیت بر دانش، نگرش و عملکرد و میزان رضایت شغلی پرستاران، مجله پژوهش پرستاری، دوره ۱، شماره ۱، ۱۳۸۵
- ۱۰- حلم سرشت، پ. دل پشه، ا. بهداشت کار، انتشارات چهره، ۱۳۷۲
- ۱۱- حیدری، ا. بحرینی، ک. فرایندهای تعاملی ارتباط، آموزش، یادگیری، ناشر میرشیدا، ۱۳۸۹
- ۱۲- خانی، ع. بررسی کیفیت زندگی کاری و ارتباط آن با عملکرد پرستاران در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد، ۱۳۸۶
- ۱۳- خدایاریان، م. ونکی، ز. وقارسیدین، ا. شاخص های بهداشتی محیط کاری پرستاران، ۱۳۸۷
- ۱۴- داگلاس، ل. مدیر رهبر اثر بخش در پرستاری، ترجمه نیک شکر نیا، ف. تهران، انتشارات بشری، ۱۳۷۵
- ۱۵- دهقان نیری، ن. جلالی نیا، ف. نظریه پردازی و نظریه های پرستاری، نشر بشری، ۱۳۸۳
- ۱۶- دهقان نیری، ن. صالحی، ت. اصول مدیریت پرستاری، انتشارات بشری، ۱۳۸۶
- ۱۷- دیویس، ک. نیو استورم، ج. ترجمه طوسی، م. رفتار انسانی در کار، ناشر مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۰
- ۱۸- رایینز، ا. ترجمه پارسائیان، ع. اعرابی، م. مبانی رفتار سازمانی، انتشارات بشری، چاپ هفتم، ۱۳۷۸
- ۱۹- رحمانی، م. سیرتی نیر، م. دانشمندی، م. تاثیر مدیریت مشارکتی بر توانمند سازی پرستاران، فصل نامه آموزشی دانشکده پرستاری دانشگاه علوم پزشکی بقیه اله، سال هفتم، شماره ۲۴، ص ۳۸-۴۴، ۱۳۸۵
- ۲۰- سید جوادین، ر. مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان، انتشارات نگاه دانش، ۱۳۸۱
- ۲۱- شرمهرون، ج. هانت، ج. ازبورن، ر. ترجمه ایران نژاد پاریزی، م. بابای زکیلی، م. مدیریت رفتار سازمانی، ناشر موسسه آموزش و تحقیقات مدیریت، چاپ سوم، ۱۳۸۰
- ۲۲- شکرکن، ح. نعیمی، ع. بررسی روابط ساده و چندگانه عدالت سازمانی با خوشنودی شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی، مجله علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره سوم، سال یازدهم، شماره های ۱ و ۲، ص ۷۰-۵۷، ۱۳۸۳

- ۲۳- صحبایی، ف. فرایند ارتباط، ناشر تحفه، ۱۳۸۹
- ۲۴- صفرزاده، ح، تئوری های مدیریت، ناشر پوران پژوهش، ۱۳۸۶
- ۲۵- ضیغمی محمدی، ش. حقیقی، س. بررسی رابطه به کارگیری مهارت های ارتباطی با ارتباط و همکاری میان پرستاران و پزشکان بیمارستان تامین اجتماعی البرز کرج، ۱۳۸۷
- ۲۶- طاهری، ف. بررسی میزان خطاهای پرستاری و عوامل مربوط به آن در پرسنل پرستاری شاغل در بیمارستان منتخب شهر اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد، ۱۳۸۸
- ۲۷- عسکری، ف. عباس نژاد، ع. مطالعه عوامل استرس شغلی در جامعه پرستاری و مامایی گناباد، مجله افق دانش، دوره ۱۲، شماره ۴، ص ۲۰-۱۲، ۱۳۸۵
- ۲۸- عقیلی نژاد، م. طب کار و بیماری های شغلی، تهران، انتشارات ارجمند، چاپ اول، ۱۳۸۰
- ۲۹- قاسمی، ف. عطار، م. بررسی شدت عوامل استرس زای شغلی پرستاران بیمارستان شهر های بابل، ساری و بهشهر، ۱۳۸۶
- ۳۰- کالیمو، ر. البلطوی، م. کوپر، ک ترجمه براهنی، م. مدیریت عوامل روانی- اجتماعی محیط کار، انتشارات بشری، ۱۳۷۹
- ۳۱- کلاگری، ش. خدام، ح. رابطه بین شیوه های رهبری مدیران پرستاری و میزان رضایت شغلی پرستاران، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی گرگان، شماره ۳، ص ۶۵-۶۸، ۱۳۸۶
- ۳۲- گرنیت، ک. ترجمه صالحی، پ. زمینه جامعه شناسی کار، تهران، نشر مازیار، چاپ اول، ۱۳۸۲
- ۳۳- لهراسبی، ف. بررسی تأثیر آموزش مهارت های ارتباط بین فردی به شیوه روان گروهی بر میزان استرس پرستاران شاغل در بخش های روان پزشکی بیمارستان های منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد، ۱۳۸۹
- ۳۴- مانوکیان، ع. پدرام رازی، ش. منجمد، ز. فقیه زاده، س. مقایسه رضایت شغلی پرستاران بخش های سرطان و نوزادان، مجله حیات، دوره ۱۳، شماره ۳، ص ۵۵-۴۹، ۱۳۸۶
- ۳۵- مسیب مرادی، ج. گودرزی، ا. مبانی ارتباطات در پرستاری، انتشارات فردانش، ۱۳۷۷
- ۳۶- محمدی، ن. رفیعی فر، ش. آقاملایی، ت. آموزش سلامت، جلد اول، نشر مهر راوش، چاپ سوم، ۱۳۸۵
- ۳۷- محمدی، ن. رفیعی فر، ش. آقاملایی، ت. آموزش سلامت، جلد دوم، نشر مهر راوش، چاپ چهارم، ۱۳۸۵
- ۳۸- محمودی، ح. ابراهیمیان، ع. سلیمانی، م. عبادی، ع. حافظی، س. بررسی رضایت شغلی پرستاران، مجله علوم رفتاری، دوره ۱، شماره ۲، ص ۱۷۱-۱۷۸، ۱۳۸۶
- ۳۹- محسنی، م. مقدمات جامعه شناسی، انتشارات دانشگاه تهران، ۱۳۷۸
- ۴۰- مسعودی اصل، ا. اصول مدیریت خدمات پرستاری، نشر جامعه نگر، ۱۳۸۷
- ۴۱- مختاری هویه، ا. بررسی میزان رضایت شغلی دانشجویان پرستاری شاغل در مراکز درمانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، ۱۳۷۹
- ۴۲- مقرب، م. مادرشاهیان، ف. علی آبادی، ن. رضایی، ن. محمدی، ع. رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان آموزشی شهر بیرجند، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، دوره ۱۲، شماره ۳ و ۴، ۱۳۸۴
- ۴۳- مهاجر، ت. اصول آموزش به بیمار، چاپ دوم، نشر سالمی، ۱۳۸۴
- ۴۴- میچل، ت. ترجمه شکرکن، ح. مردم در سازمانها - زمینه رفتار سازمانی، انتشارات بشری، ۱۳۷۳
- ۴۵- میرزاییگی، غ. سالمی، ص. سنجر، م. شیرازی، ف. حیدری، ش. ملکی، ص. رضایت شغلی پرستاران ایران، مجله دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران (حیات) دوره ۱۵، شماره ۱، ص ۵۹-۴۹، ۱۳۸۸

- ۴۶- میرکمالی، م. ناستی زایی، ن. بررسی رابطه توانمند سازی روان شناختی با رضایت شغلی در پرسنل پرستاری، فصل نامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، دوره هشتم، شماره دوم، تابستان ۱۳۸۹، ص ۱۰۴ - ۱۱۳
- ۴۷- هارچی، ا. ساندریز، ک. دیکسون، د. ترجمه بیگی، خ. فیروز بخت، م. مهارت های اجتماعی در ارتباطات بین فردی، انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، ۱۳۷۷
- ۴۸- هروآبادی، ش. مریاگی، ا. مدیریت پرستاری و مامایی، ناشر دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۵
- ۴۹- هومن، ح. تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی، نشر تهران مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۸۱
- ۵۰- یاقوتی، ع. مروری بر رضایت شغلی پرستاران و عوامل مؤثر بر آن در بیمارستان امام خمینی تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی تهران، ۱۳۸۳

منابع لاتین :

- 1- Abushaikha L ,Saca-Hazboun H ,Job satisfaction & burnout among Palestinian nurses : Journal of health of median east, 2009 , 15 , No 1
- 2- Adams A, Bond S, Hospital nurses' job satisfaction individual and organiz -ational characteristics , journal of advanced nursing,2000 , 32, 536- 543
- 3- Alender J. A, Rector Ch, Warner K. D, Community health nursing : promoting & protectings the public 's health , 7th ed , LWW , 2010
- 4- Alvarez M, Interdisciplinary communication , Journal of critical care ,2006, 236- 242
- 5- Amos M , Herrick C , The Impact of Team Building on Communication and Job satisfaction of Nursing Staff : Journal for nurses in staff development , 21, 1 : 10 – 16 ; 2005
- 6- - Arford S, Nurse – physician communication : an organizational occountability , Nurse Econ, 2005, 23, 72- 77
- 7- Avillion A, Medical error reduction : building a safe healthcare environment, Journal of critical care, 2006 , 5
- 8- Barrere C, Ellis P, " Changing attitude among nurses and physicians : a step toward collaboration", journal of health quality ,24:9-15 , 2002
- 9- Basavantappa J, Psychiatric Mental Health Nursing , 2007
- 10- Bastable S.B , Nurse as Educator : Principles of teaching & learning for nursing practice , 2th edition , Jones & Bartlett Publishers , 2003
- 11- Bastable S.B , Nurse as Educator : Principles of teaching & learning for nursing practice , 2th edition , Jones & Bartlett Publishers , 2006
- 12- Boyd MA , Psychiatric Nursing : Contemporary Practice ,4th edition ,2008
- 13- Corteze Claudio G, Colombo lara , ghisliri chiara, Determinats of nurses job satisfaction : the role of work- amily conflict , job demand , emotional charge and social support, journal of nursing management,2010,18,35-43
- 14- Corteze ,Claudio G, phd, " Job satisfaction of Italian nurses" , Journal of nursing management , 15:3 : 303 – 312; 2007
- 15- Champman k , Imprpvng Communication Among Nurses , Patients , & Phisicians , AJN , 2009 , vol 109 , No 11 , 21 – 25
- 16- Cheng YH , Wu LH , Chu LW , Law WJ , An exploratory study of the job satisfaction and educational needs of health care workers working in private homes for the elderly in Hong Kong , Hong Cong Med Journal , Vol 12 , No 4 ,2006 , p 5 – 6
- 17- Cummings G., Olson k., Hayduk L L. et al. ,The relationship between nursing leadership and nurses ' job satisfaction in Canadian onclogy work environments , Journal of Nursing Management , 2008 , 16 , 508 - 518
- 18- C.Dewit S , Fundamental concets and skills for nursing , 2005 , 2th edition
- 19- Demerouti E, Bakker A. B, Nachreiner F, schaufeli W.B.Amodel of Burnout and Life satisfaction amongst nurses. Journal of Advanced Nursing , 2000; 32 (2) : 454- 464
- 20- Donnak , MC Neese , Smith MN Ed DCNAA , " A content analysis of staff nurse descriptions of job satisfaction and dissatisfaction " , Journal of Advanced Nursing , vol 29, Issue 6 , p 1332 – 1341 , 2001
- 21- Dunn S, Wilson B, Esterman A, perception of working as a nurse in an acute care setting , Journal of nursing management,2005 , 13,22-31

- 22- Edwards N, Peterson W, Barbara D, Evaluation of multiple component intervention to support the implementation of therapeutic relationship best practice guideline on nurses communication skills, patient education and counseling, vol 63, issue 1-2, p3-11, 2006
- 23- Elder R, Even K, Nizett D, Psychiatric and Mental Health Nursing, 2005
- 24- Endacott R, Jevon P, Cooper S, Clinical Nursing skills Core and Advanced, Oxford, 2009,
- 25- Estabrook C, Midodzi, W, Cummings, G, The impact of hospital nursing characteristics on 30 days mortality, nurse Res, 2005, 54, 74- 84
- 26- Farrington A. stress and nursing. British journal nursing, 2003; 4 (10) : 574- 580
- 27- Fawzi abualrub R, Ferdous hasan Omari, Fawzi abualrub A, The moderating effect of social support on the stress- satisfaction relationship among Jordanian hospital nurse, Journal of nursing management, 2009, 17, 870-878
- 28- Finn c p, An important component of nurses job satisfaction. International journal of nursing studies, 2001; 38: 349 – 357
- 29- Haybarust A, saylor C, stunkel D. work environmental factors and retention of nurses, journal nurse care qual, 2005, 20, 283-288
- 30- Jong H Y, Lim Y J, Shin Y W, Lee H, Factors Influencing Clinical Competence in New Graduate Nurses, department of nursing, Pusan National University, 2009
- 31- Klainberg M, Dirschel M, Today's Nursing leader : Managing, Succeeding, Excelling, 2010
- 32- Lean C, Johnson M, Causal modeling of self- concep, Job satisfaction, and relationship of nurses : International Journal of Nursing studies, 2008, 45, 1449- 1459
- 33- Lu H, while Ae, Barriball kl, Job satisfaction and it's relationship factors, Int Nurse study, 2007, 44, 574- 88
- 34- Macphee M, scott J, The role of social support networks for rural nurses, J nurse Adm, 2002, 32, 264-272
- 35- Malloch K, Grady T, The Quantum Leader, 2009
- 36- Molinari D. L, Monserud M. A, Rural nurse job satisfaction, Rural and Remote Health 8 : 1055 . (Online), 2008 : <http://www.rrh.org.au>
- 37- Morgan J, Lynn M, satisfaction in nursing in the context of shortage, Journal of nursing management, 2009, 17, 401-410
- 38- Nelson J, Venhaus R, Improving retention through Nurse/ Physician communication : Nurses Leader, 2005
- 39- O Daniel M, Rosenstein, A, Survey links disruptive behavior to negative patient outcome s, OR Manager, 2005, 21, 3, 20- 22
- 40- Randall Andrews D, Dzielewski S, Jobsatisfaction, the nursing shortage and retention, Journal of nursing management, 2005, 13, 286- 295
- 41- Rajabi Yekta F, The Assessment of related factors in satisfaction of nurses in delivered interventions, MS Dissertation, Nursing Faculty of Tehran University of Medical Sciences, 2004.
- 42- Rezaei D A, Hosseini H, Tavakol Kh, and Bakhtiyari S, Relationship between communication manners of head nurses with job satisfaction of nurses under their supervision in educational hospitals of Isfahan University of Medical Sciences, Iran J Nurs Midwifery Res. 2010 Spring; 15(2): 49–53.
- 43- Roman L, nursing shortage, RN Journal, 2008, 71, 38- 41
- 44- Rosenstein AH, Russell H, Lauver R, "Disruptive physician behavior contributes to nursing shortage." physician exec, 28:8 – 10 ; 2002
- 45- Rouscel L, Swansburg R, Management and Leadership for nurse Administrators, 5th ed, 2009
- 46- Rubin Do G, Balaji MS R, Barcikowski R, Barriers to nurse/nursing aide communication, Journal of nursing management, 17, 7, 2008, 822- 832

- 47- Seago A, Patient safety and quality : professional communication ,2008
- 48- Shimizu T, Mizoue T, Kubota SH, Mishima N, Nagata SH, Relationship between Burnout and Communication Skill Training among Japanese Hospital Nurses, Journal of Occupational health, 2003 ;45:185- 190
- 49- Stein J, "understanding collaboration between nurses & physicians as knowledge at work. "adm journal crit care , 16: 470 – 477 ; 2007
- 50- Sullivan E, Decker ph , Effective Leadership & Management in Nursing, 2005
- 51- Sullivan E, Decker ph, Effective Leadership & Management in Nursing, 2009
- 52- Sveinsdottir H , Biering P , Ramel A , Occupational Stress , Job satisfaction & Working environment among Icelandic Nurses : Department of Nursing , University of Iceland ,2006
- 53- Verplanken B, value cagrunce and Job satisfaction among nurse , international journal of nursing studies, 2004, 41, 599-605
- 54- Wang Y, Job satisfaction of nurses in hospital, Chinese Journal of Nursing. 2002; 37(8): 593-594.
- 55- Weyers s , peter R, Bojjild H, JEPPESEN h , Psychosocial work stree is associated with poor self- rated health in Danish nurses, journal caring SCI, 2006 ; 20 : 26 – 34
- 56- Wilkinson S , Perry R , Blanchard K , Effectiveness of a three-day communication skills course in changing nurses' communication skills with cancer/palliative care patients : a randomised controlled trial , Palliative Medicine , 2008 ,22 : 365 – 375
- 57- Wood J, Who is talking? Who is listening? Improving Communication among hospital nurses and clinicians, Grant Report Brief Report, 2010. 2. March
- 58- Yaguti A. Review job satisfaction of nurses and its effective factors and provide appropriate mechanisms in Imam Khomeini Hospital (Dissertation). Tehran: Tehran University of Medical Sciences; 2004

Abstract

Background: The worldwide shortage of nurses is threatening the quality of healthcare delivery. Two of the most common factors in retention of nurses are job satisfaction and a positive work environment, with good staff relationship.

Objective: The purpose of this study was to determine of effect of training the interpersonal communication skills on job satisfaction among the nurses working in Al-Zahra Hospital of Medical Isfahan University at 2011.

Method: This study was a semi experimental research with two groups and two phase that was carried out on 70 hospital nurses from Al-Zahra Hospital of Isfahan University. Only nurses employed for more than one year were accepted. There were 35 nurses in trial group and 35 nurses in control group. The study questionnaire was included personal details and Job satisfaction scale Smith & Kendal. Sampling was done randomly and nurses divided to experimental and control group. In experimental group, communication skills training program was done in 6 sessions, twice a week and each session was held for 2 hours. Questionnaire in two stages, before and two month after the study completed. Data was analyzed by descriptive and inferential statistics with 18th version of Spss.

Result: Findings were shown that pre-intervention mean score of Job satisfaction of nurses in both groups had no significant difference (p-value =0.92). After the communication skills training program in the experimental group mean of job satisfaction score increased and this increase compared to control group is significant (p-value<0.01).

Discussion: The data analyze showed interpersonal communication skills training program increased the mean of job satisfaction score in trial group. The nurse manager should be design the programs to training them.

Keywords: Job satisfaction, Training, Interpersonal communication skills, Nurses