

## بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی و رضایت از رشته تحصیلی در دانشجویان مامایی و اتاق عمل دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، ۱۳۹۶

نویسندگان:

رؤیا نیکجوا<sup>۱</sup>، زهرا اعتباری اصل<sup>۱\*</sup>، شهلا فرضی پور<sup>۲</sup>، راحله محمدی<sup>۱</sup>، فرزانه اعتباری اصل<sup>۳</sup>

۱- مربی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، دانشکده پرستاری و مامایی، اردبیل، ایران

۲- استادیار دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، دانشکده پزشکی و پیراپزشکی، اردبیل، ایران

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، دانشکده پرستاری مامایی، اردبیل، ایران

Journal of Education and Ethics in Nursing, Vol.7, No.3&4, Fall & Winter 2019

### چکیده:

**مقدمه:** داشتن مهارت‌های ارتباطی موثر، در کنار سایر مهارت‌های بالینی، از جمله نیازهای ضروری برای دانشجویان رشته‌های علوم پزشکی است. همچنین طبق مطالعات صورت گرفته نحوه ارتباط دانشجو با افراد دیگر می‌تواند در کیفیت آموزشی و تحصیلی آن‌ها موثر باشد. با توجه به کمبود مطالعات در این زمینه، پژوهش حاضر با هدف بررسی ارتباط مهارت‌های ارتباطی دانشجویان با رضایت آن‌ها از رشته تحصیلی‌شان، در دانشجویان اتاق عمل و مامایی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل صورت گرفته است.

**روش کار:** در این پژوهش مقطعی، تعداد ۱۸۷ نفر از دانشجویان مامایی و اتاق عمل دانشگاه علوم پزشکی اردبیل وارد مطالعه شدند. جمع‌آوری داده‌ها از طریق پرسشنامه‌های مشخصات دموگرافیک، مهارت ارتباطی QueenDom و رضایت از رشته تحصیلی انجام گرفت. داده‌ها با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی شامل آزمون تی، ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن تحت نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۱۶ تجزیه و تحلیل شدند.

**یافته‌ها:** در این پژوهش، ۹۸ نفر، دانشجوی اتاق عمل و ۸۹ نفر، دانشجوی مامایی شرکت داشتند که از این تعداد ۳۸/۵ درصد مرد و ۶۱/۵ درصد زن بودند. میانگین سنی دانشجویان ۱/۶۸ ± ۲۱/۰۷ سال بود. میانگین کل مهارت‌های ارتباطی ۸ ± ۱۱۵ و رضایت از رشته تحصیلی ۱۱ ± ۵۸ بود. همچنین ارتباط آماری معناداری بین مهارت‌های ارتباطی و رضایت دانشجویان از رشته تحصیلی یافت شد ( $t=0/42$ ,  $p \leq 0/001$ ).

**نتیجه‌گیری:** با توجه به وجود ارتباط مستقیم میان مهارت‌های ارتباطی دانشجویان با رضایت آن‌ها از رشته تحصیلی، جهت افزایش رضایت دانشجویان از رشته تحصیلی، انجام اقداماتی در راستای بهبود مهارت‌های ارتباطی دانشجویان ضروری می‌باشد.

**واژگان کلیدی:** مهارت‌های ارتباطی، رشته تحصیلی، دانشجو، ماما، اتاق عمل

J Educ Ethics Nurs 2019; 7(3&4):33-42

### مقدمه:

دارند، احاطه می‌کنند [۲] که از جمله آن‌ها خوب گوش دادن، واضح و شیوا سخن گفتن، بیان همدلی و در کل کیفیت حضور یک فرد عنوان شده‌است [۳]. حتی در مطالعات مختلف، از مهارت‌های ارتباطی به‌عنوان مهارت‌های اجتماعی نیز ذکر کرده‌اند که هرگونه تعامل یا واکنش بین دو فرد یا بیشتر را

ارتباط جنبه مهمی از زندگی انسان است، طوری که انسان برای هر هدفی دست کم باید با یک یا دو نفر ارتباط برقرار کند [۱]. مهارت‌های ارتباطی توانایی‌هایی چند بعدی هستند که باید متناسب با شرایط خاص هر موقعیت استفاده شوند. این مهارت‌ها طیفی از مهارت‌ها را که در زمینه ارتباطات بین فردی کاربرد

\*نویسنده مسئول، نشانی: مربی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، مابین پل سعدی و چهارراه حافظ، دانشکده پرستاری مامایی، اردبیل، ایران.

پست الکترونیک: etebariz@yahoo.com

تلفن تماس: ۰۹۱۰۴۰۷۰۷۶۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۷/۹

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۱۲/۲۲

حرفه‌های بهداشتی هرچه از لحاظ مهارت‌های ارتباطی قوی‌تر باشند، تعامل و ارتباطات حرفه‌ای بهتری نیز در آینده خواهند داشت [۱۰]. مطالعات قبلی نیز نشان می‌دهند که در بررسی وضعیت آموزشی دانشجویان و میزان رضایت آن‌ها از رشته تحصیلی، نقش تعاملات بین فردی هم باید مد نظر قرار گیرد؛ زیرا نحوه ارتباط دانشجویان با اساتید و اعضای خانواده و سایر افراد در نوع نگرش و عملکرد آموزشی و در نهایت افت تحصیلی وی بی‌تأثیر نخواهد بود [۱۱].

در میان رشته‌های علوم پزشکی نیز، در حیطه خدمات مامایی به‌علت مراجعه تعداد زیادی از مراجعین [۱۲] و در حیطه اتاق عمل به‌علت منحصر به فرد بودن محیط و وجود افراد با تخصص‌های مختلف [۱۳]، جهت نیل به اهداف تعیین شده، برقراری ارتباط موثر امری ضروری بوده و نسبت به سایر رشته‌ها به کارگیری مهارت‌های ارتباطی موثر با همکاران، پزشکان و بیماران در کیفیت مراقبت‌های ارائه شده تأثیر بسزایی دارد. با توجه به مرور بر متون صورت گرفته و عدم وجود مطالعه‌ای مشابه، پژوهش حاضر با هدف بررسی ارتباط مهارت‌های ارتباطی دانشجویان با رضایت آن‌ها از رشته تحصیلی‌شان، در دانشجویان اتاق عمل و مامایی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل صورت گرفته است.

### روش کار:

این پژوهش از نوع مقطعی می‌باشد که با هدف تعیین ارتباط مهارت‌های ارتباطی دانشجویان با میزان رضایت آن‌ها از رشته تحصیلی‌شان در دانشکده پرستاری مامایی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل در سال ۱۳۹۶ انجام گرفته است. جامعه پژوهش شامل کلیه دانشجویان مامایی و اتاق عمل این دانشکده می‌باشد. روش نمونه‌گیری بدین صورت بود که از کلیه این دانشجویان و براساس تمایل آن‌ها به شرکت در پژوهش بصورت سرشماری اطلاعات جمع‌آوری گردید و در پایان نمونه‌گیری جمعا ۱۸۷ نفر نمونه‌های این پژوهش را تشکیل دادند.

به منظور گردآوری داده‌ها، از پرسشنامه‌ای سه قسمتی استفاده شد که شامل اطلاعات دموگرافیک، مهارت‌های ارتباطی و رضایت از رشته تحصیلی بود. پرسشنامه مشخصات دموگرافیک اطلاعاتی را از قبیل سن، جنس، رشته و ترم تحصیلی دانشجویان، وضعیت اشتغال و شرکت در کارگاه‌های مهارت ارتباطی فراهم می‌کرد.

به منظور بررسی مهارت‌های ارتباطی دانشجویان از سوالات آزمون مهارت‌های ارتباطی (Communication Skills Test - Revised) که بر اساس مقیاس لیکرت پنج گزینه‌ای طراحی شده بود، استفاده شد. آزمون مورد نظر توسط کوین دام (Queen Dom) جهت سنجش مهارت‌های ارتباطی در بزرگسالان ابداع شده است.

توصیف می‌کند. در مراکز مراقبت بهداشتی نیز، ارتباط به عنوان مرکز مهارت‌ها، باید در دقتی مشابه با سایر مهارت‌های بالینی آموخته شود تا با شکل‌گیری ارتباط موثر درمانی، کارایی دانشجویان پرستاری و به دنبال آن پرستاران را افزایش داده و در نتیجه رضایت بیماران را از کیفیت ارائه خدمات بهبود بخشد [۲]. برای بدست آوردن مهارت‌های ارتباطی هم به دانش عملی و هم به دانش تئوری نیاز است. اگرچه در بسیاری از مدارس پرستاری مهارت‌های ارتباطی فقط بصورت تئوری تدریس و بر اساس آزمون‌های کتبی و شفاهی ارزشیابی می‌شود؛ اما نیاز به گسترش روش جدیدی در آموزش پرستاری است که به دانشجویان کمک کند تا هر دوی این مهارت‌ها را بدست آورند [۴]. اهمیت این موضوع به قدری است که در مراکز مراقبت بهداشتی، مهارت‌های ارتباطی رابه انواع مهارت‌های بین فردی و درمانی تقسیم‌بندی کرده‌اند [۵]. مهارت‌های ارتباطی درمانی شیوه‌ای ویژه از ارتباط با بیمار یا خانواده وی در محیط‌های مراقبت بهداشتی است که به پرسنل بهداشتی اجازه می‌دهد مهارت‌های حرفه‌ای آموخته شده را به‌منظور نیل به هدف خاص درمانی استفاده کنند. از آنجا که داشتن مهارت‌های ارتباطی موثر، همواره از توانایی‌های ضروری دانشجویان برای کسب ویژگی‌های مورد انتظار در حرفه عنوان شده است [۲]، دانشجویان علوم بهداشتی و پزشکی؛ برای نیل به شایستگی در حرفه، نیازمند یادگیری و توسعه هر دو جنبه ارتباطی می‌باشند [۵]. از این رو آموزش مهارت‌های ارتباطی خاص به دانشجویان پرستاری در طول دوره، هم باعث یادگیری این مهارت‌ها و هم باعث کاربرد آن‌ها در بالین می‌شود که در فراهم کردن مراقبت با کیفیت از طریق ارتباط موثر با بیماران، اعضای خانواده و سایر افراد حرفه‌ای در مراقبت بهداشتی کمک کننده می‌باشد [۱].

بنابراین برقراری ارتباط موثر می‌تواند باعث افزایش رضایتمندی دانشجویان و مشارکت بهتر آن‌ها در برنامه‌های درمانی بیماران شود [۶] و اگر رضایت دانشجویان را در زمینه تحصیلات نیز شاهد باشیم، تأثیر مستقیم آن را بر کیفیت مراقبت‌های بالینی ارائه شده توسط آنان شاهد خواهیم بود. در این راستا دانشجویان نیز سطوح متفاوتی از رضایت از رشته تحصیلی را نشان می‌دهند که نتیجه مستقیم تعامل با عوامل مرتبط تحصیلی در دانشگاه است [۷]. دانشجویان با انتخاب رشته تخصصی خود مسلما درگیر فعالیت‌های مرتبط با آن رشته می‌شوند؛ بطوری که هنگام تغییر رشته باید مهارت‌های رشته جدید را یاد بگیرند. این در حالی است که درک دانشجویان از مهارت‌های آموخته شده از جمله موانع احتمالی ماندن در یک رشته تحصیلی نیز گزارش شده است [۸]. در حرفه‌های مراقبت بهداشتی نیز، داشتن مهارت ارتباطی موثر از جمله مهارت‌های ضروری عنوان شده است [۹]؛ زیرا دانشجویان

در این مطالعه اعتبار علمی ابزارهای گردآوری داده‌ها با استفاده از روش‌های اعتبار صوری و محتوایی مورد بررسی قرار گرفت. بدین ترتیب ابزارهای مورد نظر بعد از تنظیم در اختیار ۱۰ نفر از اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل قرار گرفت و پس از دریافت نظرات و پیشنهادات، اصلاحات لازم صورت گرفت. همچنین برای تعیین پایایی ابزارهای مورد استفاده از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید. بدین ترتیب همسانی درونی ابزارها، برای پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی با ضریب آلفای ۰/۶ و برای پرسشنامه رضایت از رشته تحصیلی با ضریب آلفای ۰/۸۴ محاسبه گردید.

نحوه جمع‌آوری داده‌ها بدین صورت بود که در مورد دانشجویان سال اول تا سوم، بعد از کسب اجازه از اداره آموزش دانشکده و بعد از اتمام کلاس درسی، محققین با حضور در جمع دانشجویان و ارائه توضیحات لازم در مورد هدف پژوهش و تاکید بر پاسخگویی دقیق، در صورت تمایل دانشجویان برای شرکت در پژوهش، پرسشنامه‌ها را در اختیار آنان قرار می‌دادند؛ اما در مورد دانشجویان سال آخر، به دلیل کمبود وقت در محیط بالینی و کاهش دقت پاسخگویی، بعد از توزیع پرسشنامه‌ها، از دانشجویان شرکت‌کننده در پژوهش خواسته شد که پرسشنامه‌ها را به منزل برده و بعد از تکمیل در روز بعد کارورزی به پژوهشگران تحویل دهند. به منظور محرمانه ماندن اطلاعات، از دانشجویان خواسته شده بود که از ذکر نام و نام خانوادگی خودداری کنند. همچنین دانشجویان می‌توانستند هر زمان که بخواهند از پژوهش خارج شوند. در کل ۱۹۶ پرسشنامه میان دانشجویان توزیع شده بود که از این میان ۱۸۷ پرسشنامه تکمیل و عودت داده شد و ۹ نفر از شرکت در مطالعه انصراف دادند.

تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق نرم‌افزار آماري SPSS نسخه ۱۶ صورت گرفت. بدین منظور، از روش‌های آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی استفاده شد. از آزمون t مستقل برای بررسی ارتباط مشخصات - فردی اجتماعی با مهارت‌های ارتباطی و رضایت از رشته تحصیلی، آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن برای بررسی ارتباط متغیر ترم تحصیلی با مهارت‌های ارتباطی و رضایت از رشته تحصیلی و آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی ارتباط متغیر سن با مهارت‌های ارتباطی و رضایت از رشته تحصیلی و تعیین ارتباط متغیرهای اصلی مطالعه با یکدیگر استفاده گردید. سطح معناداری آزمون‌ها  $\alpha < 0/05$  در نظر گرفته شد. ضمناً لازم به ذکر است که در آمار استنباطی، بر اساس آزمون کولموگروف - اسمیرنوف توزیع داده‌ها نرمال بود ( $P > 0/05$ ).

این آزمون شامل ۳۴ آیتم در توصیف مهارت‌های ارتباطی است و به پنج حیطه که می‌توان آن‌ها را خرده مهارت نیز نامید، تقسیم شده‌است. حیطه‌های این پرسشنامه شامل خرده مقیاس‌های مدیریت عواطف و احساسات، قاطعیت در ارتباط، گوش دادن، درک پیام و بینش نسبت به پیام می‌باشد. پاسخ به هر آیتم در این پرسشنامه با استفاده از مقیاس لیکرت در پنج سطح اندازه‌گیری می‌شود (۱=هرگز / ۲=بندرت / ۳=گهگاه / ۴=اکثر اوقات / ۵=همیشه). بدین ترتیب محدوده نمرات احتمالی این پرسشنامه برای هر فرد بین ۳۴ تا ۱۷۰ قرار دارد. لازم به ذکر است که آیتم‌های شماره ۲، ۴ و ۶ این پرسشنامه، به دلیل محتوای آن‌ها، در محاسبه نمرات به صورت معکوس نمره‌گذاری شدند. ثبات اندازه‌گیری، پایایی بازآزمایی و روایی این آزمون توسط Queen Dom در حد قابل قبولی گزارش شده‌است [۱۴]. روایی محتوایی این آزمون قبلاً توسط چاری و فداکار مورد بررسی قرار گرفته و بر اساس نظر اساتید جامعه‌شناسی و روان‌شناسی استفاده از این آزمون در فرهنگ ایرانی، مورد تایید است. همچنین در بررسی پایایی، ابزار فوق‌الذکر پایایی قابل قبولی با استفاده از روش آلفای کرونباخ برابر با ۰/۶۹ و با استفاده از روش تصنیف ضریب اعتبار ۰/۷۱ نشان داده است [۱۵].

پرسشنامه سوم برای ارزیابی رضایت دانشجویان از رشته تحصیلی، پرسشنامه‌ای محقق ساخته بود که توسط جمیلیان و همکاران در سال ۱۳۹۱ برای ارزیابی رضایت دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی اراک از رشته تحصیلی استفاده شده بود. پرسشنامه مورد استفاده آن‌ها شامل سه بخش مشخصات فردی، سوالات مربوط به رضایتمندی و دو سوال باز بود که در این پژوهش فقط سوالات مربوط به رضایت از رشته تحصیلی استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۱۸ آیتم می‌باشد که پاسخ به هر آیتم با استفاده از مقیاس لیکرت پنج گزینه‌ای (۱=خیلی کم / ۲=کم / ۳=متوسط / ۴=زیاد / ۵=خیلی زیاد) صورت می‌گیرد. بدین ترتیب دامنه نمرات پرسشنامه در محدوده ۱۸ تا ۹۰ قرار دارد. بعد از دسته‌بندی نمرات می‌توان میزان رضایت دانشجویان را در حد خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد گزارش کرد. بدین ترتیب که کسب نمره ۱۸-۳۲/۴ بیانگر رضایتمندی خیلی کم، نمره ۳۲/۵-۴۶/۸ رضایتمندی کم، نمره ۴۶/۹-۶۱/۲ بیانگر رضایتمندی در حد متوسط، اخذ نمره ۶۱/۳-۷۵/۶ رضایتمندی زیاد و اخذ نمره ۷۵/۷-۹۰ نشان‌دهنده رضایت از رشته تحصیلی در حد خیلی زیاد می‌باشد. روایی پرسشنامه مذکور قبلاً توسط عنبری و همکاران با استفاده از تکنیک دلفی (Delphi Technique) به اثبات رسیده است. ضمن آنکه پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به میزان ۰/۸۱ محاسبه و تایید شده‌است [۱۶].

**یافته‌ها:**

در این پژوهش ۱۸۷ نفر از دانشجویان (۹۸ نفر اناق عمل و ۸۹ نفر مامایی) دانشگاه علوم پزشکی اردبیل شرکت داشتند که از این تعداد ۳۸/۵ درصد مرد و ۶۱/۵ درصد زن بودند. میانگین سنی دانشجویان شرکت کننده  $21/07 \pm 1/68$  سال بود. ۸۹/۸ درصد دانشجویان مجرد بودند. اکثر دانشجویان مورد مطالعه (۵۸/۳٪) بومی و بقیه خوابگاهی بودند. ۴۱ نفر (۲۱/۹٪) در ترم دوم، ۵۰ نفر (۲۶/۷٪) در ترم چهارم، ۴۲ نفر (۲۲/۵٪) در ترم ششم و ۵۴ نفر (۲۸/۹٪) از دانشجویان در ترم هشتم مشغول به تحصیل بودند. همچنین فقط ۱۴/۴ درصد از دانشجویان قبلاً در کارگاه‌های مهارت‌های ارتباطی شرکت کرده بودند.

بر اساس یافته‌های مطالعه، میانگین و انحراف معیار نمره دانشجویان مورد پژوهش در خصوص مهارت‌های ارتباطی  $115 \pm 8$  بود. میانگین و انحراف معیار نمره کل و نمره حیطه‌های مختلف مهارت‌های ارتباطی دانشجویان در جدول ۱ ارائه شده است. بر اساس یافته‌های این جدول، دانشجویان مورد مطالعه بالاترین نمره را در حیطه "درک پیام" و پایین‌ترین نمره را در حیطه "بینش نسبت به پیام" داشتند. همچنین، آزمون تی مستقل، اختلاف آماری معناداری بین میانگین و انحراف معیار نمرات دانشجویان زن و مرد در مهارت ارتباطی کل و همه حیطه‌های ارتباطی نشان داد. میانگین و انحراف معیار نمرات خرده مقیاس‌های مهارت ارتباطی براساس سایر متغیرها در جدول ۲ ارائه شده است.

همچنین ترم تحصیلی بر اساس آزمون همبستگی اسپیرمن ( $r=0/097, p \leq 0/001$ ) و سن دانشجویان بر اساس آزمون همبستگی پیرسون ( $r=0/092, p \leq 0/001$ ) ارتباط آماری معناداری را با مهارت‌های ارتباطی کل و تمامی حیطه‌های ارتباطی ( $p \leq 0/001$ ) نشان دادند.

همچنین بر اساس یافته‌های مطالعه، میانگین و انحراف معیار نمره دانشجویان مورد پژوهش در خصوص رضایت از رشته تحصیلی  $58 \pm 11$  بود. ضمن اینکه، در بررسی ارتباط متغیرهای دموگرافیک با رضایت دانشجویان از رشته تحصیلی، ترم تحصیلی بر اساس آزمون همبستگی اسپیرمن ( $r=-0/014, p \leq 0/001$ ) و سن دانشجویان بر اساس آزمون همبستگی پیرسون ( $p \leq 0/001$ ) ارتباط معناداری با رضایت از رشته تحصیلی داشتند. سایر متغیرهای دموگرافیک نیز، به جز محل سکونت، بر اساس آزمون تی اختلاف معناداری با میانگین و انحراف معیار نمره رضایت از رشته تحصیلی نشان دادند که در جدول ۳ ارائه شده است.

در این پژوهش ارتباط آماری معناداری بین مهارت‌های ارتباطی و رضایت دانشجویان از رشته تحصیلی یافت شد ( $p \leq 0/001$ )، در میان حیطه‌های ارتباطی نیز، به جز حیطه "درک پیام"، ارتباط آماری معناداری بین رضایت دانشجویان از رشته تحصیلی با تمامی خرده مقیاس‌های مهارت ارتباطی وجود داشت (جدول ۴).

جدول ۱: میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی دانشجویان براساس جنسیت

خرده مهارت ارتباطی	انحراف معیار $\pm$ میانگین	جنسیت	انحراف معیار $\pm$ میانگین	P	t
گوش دادن	۲۴±۲	زن	۲۴±۲	۰/۰۰۷	۲/۰۰۰
	۲۶/۰۴±۳	مرد	۲۶/۰۴±۳		
درک پیام	۳۰/۰۷±۲	زن	۳۰/۰۷±۲	$\leq 0/001$	-۰/۰۶۳
	۳۰/۰۴±۳	مرد	۳۰/۰۴±۳		
بینش نسبت به پیام	۱۵±۲	زن	۱۵±۲	۰/۰۰۵	۲/۰۰۰
	۱۷±۳	مرد	۱۷±۳		
مدیریت عواطف و احساسات	۲۶±۲	زن	۲۶±۲	۰/۰۲۱	۲/۰۰۰
	۲۷±۳	مرد	۲۷±۳		
قاطعیت در ارتباط	۱۶±۲	زن	۱۶±۲	۰/۰۲۲	۲/۰۰۰
	۱۷±۲	مرد	۱۷±۲		
مهارت‌های ارتباطی کل	۱۱۳±۸	زن	۱۱۳±۸	۰/۰۰۱	۳/۰۰۰
	۱۱۸±۸	مرد	۱۱۸±۸		

جدول ۲: میانگین نمرات مهارت‌های ارتباطی دانشجویان بر اساس رشته تحصیلی، وضعیت تاهل و سابقه شرکت در کارگاه مهارت ارتباطی

خردۀ مهارت ارتباطی	انحراف معیار $\pm$ میانگین	P	t
شرکت در کارگاه مهارت ارتباطی	بله	۰/۰۰۳	۲/۰۰۰
	خیر		
	۲۵/۰۶±۲		
	۲۵/۰۷±۳		
رشته تحصیلی	اتاق عمل	≤ ۰/۰۰۱	-۱/۰۸۴
	مامایی		
	۲۵±۲		
	۲۵/۲۴±۲/۹۹		
وضعیت تاهل	مجرد	≤ ۰/۰۰۱	-۳/۰۰۰
	متاهل		
	۲۵/۳۴±۲/۰۵		
	۳۰±۲		
شرکت در کارگاه مهارت ارتباطی	بله	≤ ۰/۰۰۱	۰/۱۰۰
	خیر		
	۳۰/۰۹±۲		
	۳۰±۳		
رشته تحصیلی	اتاق عمل	۰/۰۲۷	۲/۰۰۰
	مامایی		
	۲۹±۲		
	۲۹/۹۴±۲/۹۱		
وضعیت تاهل	مجرد	۰/۰۳	-۲/۰۰۰
	متاهل		
	۳۰/۱۵±۲/۹۵		
	۱۶±۲		
شرکت در کارگاه مهارت ارتباطی	بله	≤ ۰/۰۰۱	-۰/۰۷۶
	خیر		
	۱۶±۲		
	۱۶±۲		
رشته تحصیلی	اتاق عمل	≤ ۰/۰۰۱	۰/۰۰۰
	مامایی		
	۱۶±۲		
	۱۶/۲۹±۲/۵۷		
وضعیت تاهل	مجرد	≤ ۰/۰۰۱	۰/۰۰۰
	متاهل		
	۱۶/۵۰±۲/۹۸		
	۲۶±۳		
شرکت در کارگاه مهارت های ارتباطی	بله	≤ ۰/۰۰۱	۰/۰۰۰
	خیر		
	۲۶±۲		
	۲۶±۲		
رشته تحصیلی	اتاق عمل	≤ ۰/۰۰۱	۰/۰۰۰
	مامایی		
	۲۶±۳		
	۲۷/۰۸±۳/۳۲		
وضعیت تاهل	مجرد	≤ ۰/۰۰۱	-۱/۰۰۰
	متاهل		
	۲۶/۲۴±۲/۵۴		
	۱۷±۲		
شرکت در کارگاه مهارت ارتباطی	بله	≤ ۰/۰۰۱	-۲/۰۰۰
	خیر		
	۱۶±۲		
	۱۶±۲		
رشته تحصیلی	اتاق عمل	≤ ۰/۰۰۱	۰/۰۰۰
	مامایی		
	۱۷±۲		
	۱۷/۲۳±۲/۶۸		
وضعیت تاهل	مجرد	۰/۰۱	-۰/۹۰۰
	متاهل		
	۱۶/۸۹±۲/۴۵		
	۱۱۷±۸		
شرکت در کارگاه مهارت ارتباطی	بله	≤ ۰/۰۰۱	۱/۰۰۰
	خیر		
	۱۱۵±۸		
	۱۱۵±۸		
رشته تحصیلی	اتاق عمل	≤ ۰/۰۰۱	۰/۰۰۰۰
	مامایی		
	۱۱۵±۹		
	۱۱۵/۷۸±۸/۷۵		
وضعیت تاهل	مجرد	۰/۰۰۱	-۳/۰۰۰
	متاهل		
	۱۱۵/۱۲±۸/۶۶		
	۱۱۵±۸		

جدول ۳: میانگین نمرات رضایت از رشته تحصیلی دانشجویان بر اساس متغیرهای دموگرافیک

مشخصات دموگرافیک	انحراف معیار $\pm$ میانگین	P	t
جنسیت	مرد	$57 \pm 11$	$\leq 0.001$
	زن	$59 \pm 10$	
وضعیت تاهل	مجرد	$57 \pm 11$	$0.006$
	متاهل	$65 \pm 8$	
رشته تحصیلی	اتاق عمل	$56 \pm 11$	$0.022$
	مامایی	$60 \pm 10$	
شرکت در کارگاه مهارت ارتباطی	بله	$59 \pm 15$	$\leq 0.001$
	خیر	$58 \pm 10$	
محل سکونت فعلی	خوابگاه	$59/55 \pm 10/93$	$0.366$
	منزل	$58/06 \pm 11/25$	

جدول ۴: بررسی همبستگی مهارت‌های ارتباطی دانشجویان با رضایت از رشته تحصیلی

خرده مهارت ارتباطی	P	r
گوش دادن	$\leq 0.001$	$0.39$
درک پیام	$0.96$	$0.003$
بیش نسبت به پیام	$0.001$	$0.23$
مدیریت عواطف و احساسات	$\leq 0.001$	$0.30$
قاطعیت در ارتباط	$\leq 0.001$	$0.37$

## بحث:

با تمامی متغیرهای مورد مطالعه اختلاف آماری معنادار و با سن و ترم تحصیلی نیز ارتباط آماری معنادار یافت شد. طوری که دانشجویان مجرد، متاهل و دانشجویانی که سابقه شرکت در کارگاه‌های مهارت‌های ارتباطی داشتند، درکل از لحاظ مهارت‌های ارتباطی قوی‌تر بودند. همچنین نتایج مطالعه حاضر نشان داد که هرچه سن دانشجویان بالاتر می‌رود، میزان مهارت‌های ارتباطی آن‌ها نیز افزایش می‌یابد. این در حالی است که در مطالعه عطارها و همکاران [۱۷]، فقط در حیطه‌های "درک پیام"، "مدیریت عواطف و احساسات" و "قاطعیت در ارتباط" با متغیر جنس اختلاف آماری معناداری یافت شده بود. در مطالعه تقی‌زاده و همکاران [۱۲] نیز تنها بین وضعیت تاهل ماماها و به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی غیرکلامی رابطه آماری معنادار وجود داشت. اما در مطالعه عبیدی [۲۱]، سن و جنس از جمله عوامل موثر در برقراری ارتباط بین دانشجویان و اساتید گزارش نشده بود.

در این مطالعه مشاهده شد که دانشجویان متاهل نسبت به دانشجویان مجرد، مهارت‌های ارتباطی قوی‌تری دارند، طبق نتایج مطالعه اصلانی، مهارت‌های ارتباطی میزان کارایی دانشجویان متاهل را افزایش می‌دهد [۲۲] و با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر، توجه به این امر که آیا در وضعیتی برعکس،

براساس یافته‌های پژوهش حاضر، در کل مهارت‌های ارتباطی دانشجویان مورد مطالعه در سطح متوسط رو به بالایی قرار داشت که این یافته با نتایج مطالعه عطارها و همکاران [۱۷] در مورد مهارت‌های ارتباطی اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی اراک هم‌خوانی دارد. در مطالعه ناییبی و همکاران [۱۸] نیز، مهارت‌های ارتباطی دانشجویان پرستاری در برخورد با بیماران در سطح متوسط و خوبی ارزیابی شده بود. همچنین، در مطالعه خاقانی‌زاده و همکاران [۱۹] در مورد مهارت‌های ارتباطی دانشجویان پرستاری، دانشجویان از سطح بالایی از مهارت‌های کلامی و غیرکلامی برخوردار بودند. در حالی که در مطالعه صادقی‌فر و همکاران [۲۰]، مهارت‌های ارتباطی دانشجویان دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران در حد مطلوبی قرار نداشت. همچنین نتایج این مطالعه نشان داد که دانشجویان مورد مطالعه بالاترین مهارت ارتباطی را در حیطه "درک پیام" و پایین‌ترین آن را در حیطه "بیش نسبت به پیام" دارند که کاملاً منطبق با نتایج مطالعه عطارها و همکاران [۱۷] می‌باشد. در حالی که در مطالعه تقی‌زاده و همکاران [۱۲]، مهارت‌های ارتباطی کلامی ماماها، درکل در سطح مطلوبی گزارش نشده بود.

در این مطالعه به غیر از وضعیت بومی یا غیربومی بودن دانشجویان، بین مهارت‌های ارتباطی دانشجویان و حیطه‌های آن

بودن، اختلاف آماری معناداری با رضایت دانشجویان از رشته تحصیلی یافت نشد. همچنین از نظر ترم تحصیلی، دانشجویان سال اول بیشترین رضایت و دانشجویان سال آخر کمترین رضایت را از رشته تحصیلی خود نشان دادند. همسو با یافته‌های ما، در مطالعه بهنام‌پور و همکاران [۲۵] و ادراکی و همکاران [۲۶] نیز، دانشجویان ترم‌های بالاتر نسبت به ترم‌های پایین‌تر رضایت کمتری از رشته تحصیلی خود داشتند. اما در هر دوی این مطالعات، بین رضایت دانشجویان از رشته تحصیلی و متغیرهای جنس و سن ارتباطی مشاهده نشد. در مطالعه جمیلیان و همکاران [۱۶] نیز ارتباط رضایت از رشته تحصیلی با جنس معنادار نبود. با توجه به نتایج مشابه با مطالعات قبلی در مورد کاهش رضایت دانشجویان از رشته تحصیلی با افزایش ترم تحصیلی و تأثیری که عوامل مختلف آموزشی، محیطی و فرهنگی در رضایت دانشجویان از رشته تحصیلی دارد؛ بنابراین نیاز است که با بررسی این عوامل، منابع نارضایتی از رشته تحصیلی شناسایی شده و مداخلاتی در جهت کاهش تأثیر عوامل مخرب صورت گیرد [۲۶].

مهم‌ترین یافته حاصل از این مطالعه این است که بین مهارت‌های ارتباطی دانشجویان و رضایت آن‌ها از رشته تحصیلی ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد، بطوری که هرچه مهارت‌های ارتباطی دانشجویان بیشتر باشد، رضایت آن‌ها از رشته تحصیلی - شان نیز بیشتر خواهد بود. Denson و همکاران نیز در مطالعه خود عنوان کردند که دانشجویانی که در دوران تحصیل مهارت‌های فردی خود را به کار گیرند، رضایت بیشتری از رشته تحصیلی خود خواهند داشت [۲۸]. بر این اساس شاید بتوان گفت دانشجویانی که از مهارت‌های ارتباطی مطلوبی برخوردارند، به دلیل تعامل بهتر در محیط آموزشی و بالینی، مشکلات تحصیلی کمتری داشته و رضایتمندی بیشتری نیز از رشته تحصیلی خود دارند.

از مواردی که می‌توان در زمره محدودیت‌های این مطالعه قرار داد این است که به دلیل جمع‌آوری اطلاعات با پرسشنامه و عدم ثبت نظرات واقعی، ممکن است دقت پاسخگویی به سوالات پایین باشد. همچنین نمونه‌گیری به روش سرشماری، ممکن است کاربرد یافته‌های آن را محدود سازد. بدین منظور توصیه می‌شود که مطالعاتی با حجم نمونه بالاتر و روش نمونه‌گیری مناسب‌تر صورت گیرد. همچنین پیشنهاد می‌شود که پژوهش مشابهی در دانشگاه‌های علوم پزشکی و بر روی سایر دانشجویان رشته‌های پزشکی و پیراپزشکی کشور انجام گیرد.

### نتیجه‌گیری:

برقراری ارتباط ماهرانه در میان اعضای تیم‌های مراقبت بهداشتی برای دستیابی به مراقبت با کیفیت از بیمار مهم می‌باشد [۲۹]؛ بدین منظور همه اعضای تیم‌های مراقبت بهداشتی، برحسب

ازدواج نیز می‌تواند در افزایش مهارت‌های ارتباطی دخیل باشد یا نه، خود موضوعی است که نیازمند تحقیقات بیشتری است. همچنین مطالعه ما به خوبی نشان داد که تشکیل کارگاه‌های مهارت‌های ارتباطی می‌تواند نقش بسزایی در افزایش این مهارت‌ها در دانشجویان داشته باشد، چرا که اگر ارتباط به شکل حرفه‌ای آن در طول دوره آموزش پرستاری یاد گرفته نشود، عملکرد در محیط بالینی نیز ناموثر خواهد بود [۱].

نکته حائز اهمیت در مطالعه ما، در بررسی ارتباط مهارت‌های ارتباطی با رشته و ترم تحصیلی است؛ طوری که از لحاظ رشته تحصیلی مهارت‌های ارتباطی دانشجویان مامایی و اتاق عمل تقریباً برابر بوده و دانشجویان مامایی در حیطه "قاطعیت در ارتباط" و دانشجویان اتاق عمل در حیطه‌های "گوش دادن" و "درک پیام" نمره بالاتری داشتند. این امر می‌تواند ناشی از شرایط شغلی هر رشته باشد؛ زیرا در اتاق عمل از جمله عواملی که منجر به پیشبرد کارها می‌شوند، برقراری محیطی آرام و ایجاد ارتباط خوب بین افراد است [۱۳] و بدیهی است که در چنین محیطی افراد باید از لحاظ گوش دادن و درک پیام قوی‌تر باشند. در رشته مامایی نیز، جهت نیل به اهداف رشته فرد باید با مددجو، خانواده، همکاران و افراد متخصص سایر رشته‌ها ارتباط موثری برقرار کند [۲۳]، بدین منظور داشتن قاطعیت در ارتباط شاید مهم‌ترین حیطه برای ارائه بهتر خدمات باشد.

از لحاظ ترم تحصیلی نیز، دانشجویان سال چهارم بالاترین و دانشجویان سال اول پایین‌ترین میزان مهارت در ارتباط را نشان دادند؛ شاید این یافته ریشه در این موضوع داشته باشد که دانشجویان رشته‌های علوم پزشکی بعد از ورود به دانشگاه و تعامل با همکلاسی‌ها، اساتید و به تبع آن حضور در بیمارستان‌ها و برخورد با بیماران و افراد حرفه‌ای در مراقبت بهداشتی به تدریج و برحسب تجربه از لحاظ برقراری ارتباط قوی‌تر می‌شوند. چرا که در مطالعه Malloy و همکاران نیز پرستارانی که سابقه کاری بیشتری داشتند، نسبت به پرستاران کم‌تجربه، مهارت‌های بیشتری در برقراری ارتباط با بیماران داشتند [۲۴].

بر طبق یافته‌های این پژوهش، رضایت دانشجویان مورد مطالعه از رشته تحصیلی خود در حد متوسطی قرار داشت که همسو با یافته‌های بهنام‌پور و همکاران [۲۵]، جمیلیان و همکاران [۱۶] و ادراکی و همکاران [۲۶] می‌باشد. اما در مطالعه فتاحی و همکاران [۲۷]، رضایت اکثریت دانشجویان از رشته تحصیلی خود در حد مطلوبی قرار داشت.

در بررسی متغیرهای دموگرافیک، دانشجویان زن، متاهل، دانشجویان رشته مامایی و دانشجویانی که در کارگاه‌های مهارت‌های ارتباطی شرکت داشتند، رضایت بیشتری را از رشته تحصیلی‌شان نشان دادند. ضمن اینکه از لحاظ بومی یا غیربومی

آرایش درسی دانشجویان و ... ضروری باشد؛ چرا که تاثیر ملموسی در افزایش رضایت دانشجویان از رشته تحصیلی‌شان خواهد داشت.

### تشکر و قدردانی:

پژوهشگران بدین وسیله مراتب تشکر و قدردانی خود را از مسئولین محترم دانشکده پرستاری و مامایی اردبیل، دانشجویان اتاق عمل و مامایی شرکت کننده در این پژوهش و تمامی همراهان ابراز می‌دارند.

### تعارض منافع:

در این مطالعه هیچ گونه تعارض منافع وجود ندارد.

شرایط بیماران و برنامه فعلی مراقبتی آن‌ها باید ارتباط موثری را با آن‌ها برقرار کنند [۳۰]. طبق مرور بر متون صورت گرفته مطالعه‌ای که به بررسی ارتباط مهارت‌های ارتباطی دانشجویان با رضایت آن‌ها از رشته تحصیلی بپردازد تاکنون انجام نشده‌بود. یافته‌های پژوهش ما نیز نشان داد که بین مهارت‌های ارتباطی دانشجویان مورد مطالعه با رضایت آن‌ها از رشته تحصیلی ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد. از طرفی در این پژوهش، میزان مهارت‌های ارتباطی و رضایت دانشجویان از رشته تحصیلی خود در حد ایده‌آلی قرار نداشتند. با توجه به این یافته‌ها و با نظر به اینکه آموزش دانشجویان گروه‌های علوم پزشکی در مورد مهارت‌های ارتباطی، می‌تواند کارایی آن‌ها را در بالین بیماران افزایش دهد [۱]؛ لذا به نظر می‌رسد انجام اقداماتی در راستای بهبود مهارت‌های ارتباطی دانشجویان مانند برگزاری کارگاه‌های آموزشی، گنجاندن واحدی مجزا برای مهارت‌های ارتباطی در

## References:

1. Imran S. Evaluation of Communication Skills Training Program for Nursing Students to Develop Supportive Ward Atmosphere During Care of Patients with Cancer. *Int J Nurs Educ.* 2013;5(1):222-7.
2. Klavohn DM. The perception of health sciences faculty concerning the ability of students to develop communication skills in on-line courses [dissertation]: Western Carolina Univ.: 2008.
3. Arterberry MH. Communication skill practice for personal growth and leadership development [dissertation]: California Institute Of Integral Studies.: 2014.
4. Yoo MS, Chae SM. Effects of peer review on communication skills and learning motivation among nursing students. *J Nurs Educ.* 2011;50(4):230-3.
5. Plack MM. The development of communication skills, interpersonal skills, and a professional identity within a community of practice. *J Phys Ther Educ.* 2006;20(1):37.
6. Castille K, Robinson J. Balancing quality with productivity: Karen Castille and Jane Robinson describe a study of senior nurses that has helped them to target their time more effectively on activities that improve patient care. *Nursing Management.* 2011;18(2):14-20.
7. Kato Y. Interests, Personal Styles, Values, Specialty Choice, And Major Satisfaction Among Master Of Social Work Students [dissertation]: The State Univ of New Jersey.: 2015.
8. Yeoward JL. Factors Influencing the Major Satisfaction and Leadership Aspirations of Men and Women in Traditional and Nontraditional Fields [dissertation]: Illinois State Univ.: 2014.
9. American Association of Colleges of Nursing. (1998). The essentials baccalaureate education for professional nursing practice. Washington, DC: Author.
10. Apker J, Fox DH. Communication: Improving RNs' organizational and professional identification in managed care hospitals. *Journal of Nursing Administration.* 2002;32(2):106-14.
11. Sanagoo A, Hesam M. Academic under-achievement and some related factors associated with academic satisfaction in Golestan University of medical sciences' students. *Journal of Research Development in Nursing and Midwifery.* 2013;9(2):90-96. (Persian)
12. Taghizadeh Z, Rezaipour MA, Alimoradi Z. Usage of communication skills by midwives and its relation to clients satisfaction. *Journal of Nursing and Midwifery Faculty. Tehran University of Medical Sciences.* 2006;12(4):47-56. (Persian)
13. Zeinaly MB, Aghdashi MM, Afshar AR, Masodi S. Music and workflow in the operating room. *Urmia Medical Journal.* 2009;20(4):324-7. (Persian)
14. Queendom. (2004) Communication Skills Test-Revised. Available online by Internet: <http://www.queendom.com/cgi-bin/tests/transfer.cgi>
15. Chari MH, Fadakar MM. Effect of university on communication skills according to comparing school and university students. *Behavioural Daneshvar.* 2005;12(15):21-32.
16. Anbari Z, Jamilian HR, Rafiee M, Ghomi M, Moslemi Z. The relationship between students' satisfaction with major, mental health and academic achievement in Arak university of medical sciences. *Iranian Journal of Medical Education.* 2013;13(6):489-97. (Persian)
17. Attarha M, Shamsi M, Akbari Torkestani N. Faculty members' communication skills in educational process in Arak university of medical sciences. *Iranian Journal of Medical Education.* 2012; 12(9):676-685. (Persian)
18. Mirhaghjou SN, Nayebi N, Majd Teymouri R, Kazemnejad leily E. Communication skills and related factors within patient by nursing student. *Community Nursing and Midwifery.* 2015;25(76):93-101. (Persian)
19. Javaher AA, Khaghanizadeh M, Ebadi A. Study of communication skills in nursing students and its



- association with demographic characteristics. *Iranian Journal of Medical Education*. 2014;14(1):23-31. (Persian)
20. Salimi M, Peyman H, Sadeghifar J, Toloui Rakhshan Sh, Alizadeh M, Yamani N. Assessment of interpersonal communication skills and associated factors among students of allied medicine school in Tehran university of medical sciences. *Iranian Journal of Medical Education*. 2012;12(12):895-902. (Persian)
21. Obeidi N. Effective factors on the communication between students and faculty members in the viewpoint of Paramedical students. *Iranian Journal of Educational Strategies*. 2010;3(3):133-6. (Persian)
22. Aslany Kh. The role of communication skills on family efficiency of married students. *Journal of Social Welfare*. 2004;4(14):103-124. (Persian)
23. Bennet RV, Brown LK. Myles text book for midwives. 13th ed. Churchill Livingstone Publication; 1999.
24. Malloy P, Virani R, Kelly K, Munever C. Beyond bad news: Communication skills of nurses in palliative care. *Journal of hospice and palliative nursing*. 2010;12(3):166-174.
25. Behnampour N, Heshmati H, Rahimi S. Health and Paramedicine faculty students' satisfaction with their discipline in 2011. *Iranian Journal of Medical Education*. 2012;12 (8):616 -18. (Persian)
26. Edraki M, Rambod M, Abdoli R. The relationship between nursing students' educational satisfaction and their academic success. *Iranian Journal of Medical Education*. 2012;11(1):32-40. (Persian)
27. Denson N, Loveday T, Dalton H. Student evaluation of courses: what predicts satisfaction? *Journal of higher education research and development*. 2010;29(4):339-356.
28. Fattahi Z, Javadi Y, Nakhaee N. A survey on dentistry students' satisfaction with their discipline and some of the related factors. *Strides in development of Medical Education*. 2004;1(1):32-40. (Persian)
29. Kesten KS. Role-play using SBAR technique to improve observed communication skills in senior nursing students. *J Nurs Educ*. 2011;50(2):79-87.
30. Aebbersold M, Tschannen D, Sculli G. Improving nursing students' communication skills using crew resource management strategies. *J Nurs Educ*. 2013;52(3):125-30.

## Investigation the relationship between communication skills and course satisfaction among midwifery and operating room students in Ardabil University of Medical Sciences, 2017

Roya Nikjou<sup>1</sup>, Zahra Etebari asl<sup>1\*</sup>, Zahra Etebari asl<sup>2</sup>, Raheleh Mohammadi<sup>1</sup>  
Farzaneh Etebari Asl<sup>3</sup>

Received: 2018/13/5

Revised: 2018/14/9

Accepted: 2018/1/10

1. Mentorship Ardabil university of medical sciences, Ardabil nursing and midwifery faculty
2. Assistant professor Ardabil University of medical sciences, Ardabil medical faculty
3. MSc student Ardabil university of medical sciences, Ardabil nursing and midwifery faculty

Journal of Education and Ethics in Nursing, Vol.7, No.3&4, Fall & Winter 2019

J Educ Ethics Nurs 2019; 7(3&4):33-42

### *Abstract:*

#### **Introduction:**

Effective communication skill, along with other clinical skills, is one of the essential needs for students of different disciplines of medical science. According to studies, also this matter that students how learn to communicate with other people can help them be effective in educational quality. Due to the lack of study on this subject, this study aimed to investigate the relationship between students 'communication skills with their course satisfaction in Ardabil University of Medical Sciences.

#### **Materials and Methods:**

All midwifery and operating room students of Ardabil University of Medical Sciences were entered into this analytical study. Data collection was performed through demographic questionnaire, Queen Dom communication skill and course satisfaction surveys. Data were analyzed by the SPSS18 software using descriptive and analytical statistics methods including t-test and Pearson and Spearman correlation coefficient.

#### **Results:**

In this study, 98 people of operating room students and 89 people of midwifery students participated, which 38.5% of them were male and 61.5% of them were female. The average age of students was  $21.07 \pm 1.68$  years. Total mean of communication skills was  $115 \pm 8$  and course satisfaction was  $58 \pm 11$ . Also, a significant relationship was found between student's communication skill and their course satisfaction ( $p \leq 0.001$ ,  $r = 0.42$ ).

#### **Conclusion:**

In view of the direct relationship between students 'communication skills with their course satisfaction, to increase student's satisfaction with their course, taking steps to improve students' communication skills is essential.

**Keywords:** Communication Skills, Educational Status, Student, Midwifery, Operating Room

\* Corresponding author Email: etebariz@yahoo.com