

# دانشو

ر

پزشکی

## بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی پرستاران

نویسندگان: حسین محمودی<sup>۱</sup>، ابوذر سوری لکی<sup>۲\*</sup>، معصومه بوالحسینی<sup>۳</sup>، محمد جعفر سپهوند<sup>۴</sup>

۱. استادیار - گروه پرستاری، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد - گروه پرستاری، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران

۳. کارشناس ارشد - گروه پرستاری، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی سمنان، ایران

۴. دانشجوی کارشناسی ارشد - گروه پرستاری، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران

E-mail: abozarsori@yahoo.com

\* نویسنده مسئول: ابوذر سوری لکی

### چکیده

مقدمه و هدف: برقراری ارتباط مؤثر از حیاتی‌ترین اجزاء مراقبت پرستاری است. با توجه به اهمیت مهارت‌های ارتباطی و تأثیر آن بر رضایت شغلی پرستاران، این مطالعه با هدف بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی بر رضایت شغلی پرستاران انجام شد.

مواد و روش‌ها: این مطالعه به صورت توصیفی - همبستگی در سال ۱۳۹۰ انجام گرفت. جامعه آماری ۲۴۲ نفر از پرستاران شهر تهران بودند که به صورت تصادفی انتخاب شدند. داده‌ها با پرسشنامه‌های روا و پایای مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی گردآوری شدند. داده‌ها با استفاده از آزمون مجذور کای و نرم افزار SPSS17 تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که ارتباطی معنی‌دار میان مهارت‌های ارتباطی پرستاران و رضایت شغلی آنان وجود دارد. به طوری که افزایش مهارت‌های ارتباطی باعث افزایش رضایت شغلی می‌شود. میان افزایش مهارت‌های ارتباطی پرستاران با افزایش دو مؤلفه از مؤلفه‌های رضایت شغلی (شرایط کار و ارتباط با همکاران) ارتباطی معنی‌دار وجود داشت ( $p < 0/001$ )

نتیجه‌گیری: یافته‌های این مطالعه نشان دادند که میان افزایش مهارت‌های ارتباطی و افزایش رضایت شغلی پرستاران، ارتباطی معنی‌دار وجود دارد؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود آموزش مهارت‌های ارتباطی برای پرستاران انجام شود تا افزایش کیفیت مراقبت‌های پرستاری را فراهم آورد.

واژگان کلیدی: مهارت‌های ارتباطی، رضایت شغلی، پرستار

دوماهنامه علمی-پژوهشی

دانشگاه شاهد

سال بیستم - شماره ۱۰۱

آبان ۱۳۹۱

دریافت: ۹۱/۶/۱۱

آخرین اصلاح‌ها: ۹۱/۸/۶

پذیرش: ۹۱/۹/۱۱

## مقدمه

رضایت شغلی که به مجموعه نگرش مثبت و منفی فرد از شغل خود اطلاق می‌شود، متأثر از عواملی متعدد است، مانند «حقوق و دستمزد، ارتباطات، سیاست‌ها، رویه‌ها، ابعاد شغلی، نظم کار و ویژگی‌های شخصیتی کارکنان» (۱). درخصوص رضایت شغلی، تعاریف زیادی وجود دارند؛ *استیسن رابینز* معتقد است که رضایت شغلی، عبارت است از نگرش فرد نسبت به شغل خود و همچنین او بر این باور است، فردی که رضایت شغلی بالای دارد نسبت به کار و حرفه خود نیز نگرشی بهتر و مثبت‌تر دارد (۲)؛ *فردلوتانز*، رضایت شغلی را حالت عاطفی مثبت و خوشایندی می‌داند که حاصل ارزیابی فرد از شغل یا تجارب شغلی اوست؛ وی اضافه می‌کند که رضایت شغلی، نتیجه ادراک کارکنان است از آنچه به نظرشان مهم است و شغل آنها را به خوبی فراهم کرده (۳). رضایت شغلی، شامل چهار جنبه مهم است: پاداش و حقوق، شرایط و مزایای شغل، نوع روابط با همکاران و ویژگی‌های شغل (۴). رضایت شغلی، یکی از مهم‌ترین جنبه‌های زندگی پرستاران است که می‌تواند روی کارایی و توانایی پرستاران، کیفیت ارائه مراقبت و احساس تعلق به کار و حرفه آنان تأثیرگذار باشد؛ همچنین رضایت از شغل می‌تواند از ترک کار و جابه‌جایی پرستاران جلوگیری کند (۵) عدم علاقه‌مندی پرستار به کاری که انجام می‌دهد، علاوه بر اینکه سبب کاهش کیفیت کار و وارد آمدن صدمات جبران‌ناپذیر به بیماران و مددجویان می‌شود به تضعیف روحیه وی نیز منجر شده، به تدریج به فردی بی‌تفاوت تبدیل می‌شود (۶). به نظر می‌رسد مهارت‌های ارتباطی پرستاران و نحوه ارتباط برقرار کردن آنان با بیماران، متأثر از رضایت آنها از شغل و حرفه پرستاری باشد و به کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط پرستاران می‌تواند موجب افزایش رضایت آنها از کار شود (۷). ارتباط، فرایندی است که توسط آن، اطلاعات از طریق علائم، نشانه‌ها و رفتار از شخصی به شخص دیگر منتقل می‌شود (۸)؛ مهارت‌های ارتباطی، شامل دو جنبه مهم «ارتباط کلامی و ارتباط

غیرکلامی» هستند (۹)؛ مهارت ارتباط برقرار کردن، یکی از جنبه‌های مهم حرفه پرستاری است اهمیت این موضوع از آن بعد است که ارتباط مناسب و مؤثر می‌تواند بیمار را تشویق کند که مشکلات و شرایط بیماری خود را با پرستار در میان بگذارد؛ بنابراین مهارت‌های ارتباطی پرستاران می‌تواند سبب فراهم شدن اطلاعات مهم و حیاتی از بیمار باشد که در فرایند درمان و بهبود بیماران بسیار مفید باشد (۷). کمبود و نقص در داشتن مهارت‌های ارتباطی بر رضایتمندی بیماران تأثیرگذار است و سیستم بهداشتی را از اطلاعات مهم و ارزشمندی که از طرف بیماران به پرستاران ارائه می‌شود، محروم می‌کند (۱۰) کوننوی طی مطالعه خود در سال ۲۰۱۱ ارتباط معنی‌داری میان مهارت‌های ارتباطی پرستاران و رضایت شغلی آنان یافت (۱۱)؛ همچنین آرانز نیز در سال ۲۰۰۵ طی مطالعه خود که روی پرستاران انجام داد، گزارش کرد، پرستارانی که از مهارت‌های ارتباطی بهتری بهره‌مندند رضایت شغلی بالاتری دارند (۱۲). مهمت در سال ۲۰۱۱ بیان می‌کند که افزایش مهارت‌های ارتباطی می‌تواند بر رضایتمندی بیماران از پرستاران تأثیر بگذارد و همچنین سبب افزایش احترام و اعتماد متقابل بیمار و پرستار شود (۱۳). رضایی در مطالعه خود، میزان مهارت‌های ارتباطی پرسنل پرستاری را در حد متوسط گزارش کرد (۱۴). ضیغمی، میزان مهارت‌های ارتباطی پرستاران را ۶۸ درصد در حد مطلوب و ۳۲ درصد در حد نامطلوب گزارش کرد (۱۵)؛ رستمی نیز، مهارت‌های ارتباطی پرستاران را ضعیف ارزیابی کرد (۱۶). جاردالی در مطالعه خود بیان می‌کند که ۶۷/۵ درصد پرستاران پس از سه سال کار پرستاری تصمیم به ترک این حرفه را دارند (۱۷). در مطالعه آیکن ۴۱ درصد از پرستاران از کار خود رضایت نداشتند و نارضایتی آنها بیشتر از فشار کار و امنیت شغلی بوده است (۱۸) منجمد و همکاران، طی مطالعه خود در سال ۱۳۸۳ گزارش کردند که سطح رضایت شغلی پرستاران ایران ۷۸/۲ درصد متوسط، ۲۰/۶ درصد رضایت کم و تنها ۱/۲ درصد رضایت

روایی محتوی تأیید شد به منظور تعیین پایایی از روش آزمون/ بازآزمون استفاده شد و ضریب آلفا کرونباخ، پایایی پرسش‌نامه رضایت شغلی را ۹۶ درصد و پرسش-نامه مهارت‌های ارتباطی را ۹۲ درصد نشان داد. داده‌های مطالعه با نرم‌افزار SPSS17 مورد تجزیه و تحلیل شد. تجزیه و تحلیل داده‌های این مطالعه در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی انجام گرفته است. در سطح آمار توصیفی از شاخص‌های آماری، نظیر فراوانی، میانگین، انحراف معیار و در سطح آمار استنباطی از آزمون مجذور کای دو و تحلیل واریانس یک‌طرفه استفاد شد و مقدار  $p < 0/05$  معنی دار در نظر گرفته شد.

### یافته‌ها

در این مطالعه ۲۴۲ نفر از پرستاران مورد بررسی قرار گرفتند. ۵۷/۲ درصد از شرکت‌کنندگان، زن بودند. میانگین سنی شرکت‌کنندگان ۳۳/۷ سال بود؛ همچنین ۶۰ درصد شرکت‌کنندگان، متأهل بودند. ۵۳/۵ درصد شرکت‌کنندگان، سابقه مسئولیت در امور پرستاری را داشتند. ۴۱ درصد پرستاران در بخش‌های ویژه و ۵۹ درصد در بخش‌های عمومی مشغول به کار بودند. بیشتر واحدهای مورد پژوهش (۳۵ درصد) زیر پنج سال سابقه کار داشتند (جدول شماره ۱).

در مجموع، ۱۳/۴ درصد از شرکت‌کنندگان رضایت شغلی کم، ۷۲/۶ درصد رضایت شغلی متوسط و ۱۴ درصد، رضایت شغلی زیاد داشتند. ۷/۹ درصد نمونه‌های پژوهش از شیوه پرداخت، به طور کامل، راضی بودند. ۱۵/۸ درصد از سیستم ارتقا، به طور کامل، راضی بودند. ۵۱/۲ درصد از همکاران خود، به طور کامل، راضی بودند. ۴۴/۲ درصد از نمونه‌های پژوهش از سرپرست به طور کامل، راضی بودند. ۲۵/۲ درصد از شرکت‌کنندگان از وضعیت شغل و شرایط آن به طور کامل راضی بودند (جدول شماره ۲).

در کل، میان مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی پرستاران این مطالعه، ارتباطی معنی‌داری یافت شد ( $p < 0/001$ )؛ همچنین میان دو مؤلفه از مؤلفه‌های رضایت شغلی (رضایت از کار و رضایت از همکاران) و

شغلی بالاست (۱۹) در مطالعه میرزابیگی و همکاران که در سال ۱۳۸۹ در میان پرستاران ایران انجام شد ۶۷/۸ درصد از پرستاران ناراضیاتی خود را از وضعیت حقوق و مزایایشان بیان کردند (۲۰). با توجه به اینکه افزایش رضایت شغلی پرستاران می‌تواند باعث افزایش کیفیت خدمات به مددجویان شود و نظر به اینکه افزایش مهارت‌های ارتباطی پرستاران تأثیر زیادی بر رضایت شغلی آنان خواهد داشت؛ همچنین با توجه به مطالعات انجام‌شده، حتی در کشورهای پیشرفته نیز مشکل ارتباط پرستاران و بیماران و دیگر افراد درگیر در فرایند درمان، یکی از معضلات شایع، مطرح شده، لازم است مطالعات بیشتری در مورد وضعیت مهارت‌های ارتباطی، موانع پیش‌روی و روش‌های ارتقاء این مهارت‌ها انجام شود؛ لذا این مطالعه با هدف بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی پرستاران انجام شد.

### مواد و روش کار

این مطالعه از نوع توصیفی-همبستگی است که در بازه زمانی فروردین تا شهریور سال ۱۳۹۰ انجام شده. از میان پرستاران شاغل در بیمارستان‌های شهر تهران، ۲۴۲ نفر به صورت تصادفی انتخاب شدند. محیط این پژوهش کلیه بیمارستان‌های شهر تهران و جامعه پژوهش تمامی پرستاران بیمارستان‌های بالا را دربرمی‌گیرد. شرط ورود به مطالعه، داشتن دست‌کم یک سال سابقه کار و داشتن مدرک فوق‌دیپلم به بالا بود. مطالعه در کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی بقیه ... (عج) تأیید شد. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه سه قسمتی، شامل اطلاعات دموگرافیک، مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی JDI بود. پرسش‌نامه رضایت شغلی JDI، در پنج حیطه کار، سرپرست، همکاران، ارتقای شغلی و پرداخت رضایت از شغل و حرفه را مورد سنجش قرار می‌دهد. پرسش‌نامه مهارت‌های ارتباطی شامل سی پرسش است که در مطالعه فرمبینی استفاده شده و ضریب پایایی آن ۹۱ درصد محاسبه شد (۲۱). نمره‌دهی پرسش‌نامه رضایت شغلی و مهارت‌های ارتباطی با پاسخ‌های پنج‌گزینه‌ای، به ترتیب امتیاز ۱ تا ۵ انجام شد. روایی ابزار با روش

مهارت‌های ارتباطی نمونه‌های این مطالعه ارتباط معنی- رضایت پرستاران افزایش یافت ( $p < 0.001$ ) (جدول شماره ۳).  
داری یافت شد به طوری که با افزایش مهارت‌های ارتباطی

جدول شماره ۱. مشخصات دموگرافیک

مشخصات	وضعیت	تعداد	درصد
جنسیت	زن	۱۳۷	۵۶/۶
	مرد	۱۰۵	۴۳/۴
تأهل	مجرد	۹۷	۴۱/۱
	متأهل	۱۴۵	۵۹/۹
بخش	ویژه	۱۰۲	۴۲/۲
	جنرال	۱۴۰	۵۷/۸
سابقه کار	زیر ۵ سال	۷۷	۳۸/۸
	۵ تا ۱۰ سال	۷۹	۳۲/۶
	۱۱ تا ۱۵ سال	۵۱	۲۱/۰۷
	بالای ۱۵ سال	۳۵	۱۴/۴۶
سن	۲۵ تا ۳۰ سال	۶۱	۲۵/۲
	۳۰ تا ۳۶ سال	۶۵	۲۶/۸
	۳۱ تا ۳۵ سال	۵۶	۲۳/۱
	۳۶ تا ۴۰ سال	۴۰	۱۶/۵
	بالای ۴۰ سال	۲۰	۸/۲۶

جدول شماره ۲. سطح رضایت شغلی پرستاران

سطح رضایت شغلی مؤلفه‌های رضایت شغلی کار	پایین		متوسط		زیاد		جمع	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
کار	۴۱	۱۶/۹۴	۱۶۴	۶۷/۷	۳۷	۱۵/۲۸	۲۴۲	۱۰۰
سرپرستی	۳۲	۱۳/۲۲	۱۰۲	۴۲/۱۴	۱۰۸	۴۴/۶	۲۴۲	۱۰۰
ارتباط با همکار	۲۲	۹/۸۲	۹۶	۳۹/۶۶	۱۲۴	۵۱/۲۳	۲۴۲	۱۰۰
سیستم پرداخت	۱۶۳	۶۷/۳۵	۵۶	۲۳/۱۵	۲۳	۹/۵	۲۴۲	۱۰۰
ارتقا	۱۲۱	۵۰	۷۹	۳۲/۶۴	۴۲	۱۷/۳۶	۲۴۲	۱۰۰
رضایت شغلی کلی	۳۵	۱۴/۴۷	۱۷۰	۷۰/۲۴	۳۷	۱۵/۲۹	۲۴۲	۱۰۰

جدول شماره ۳. رابطه مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی پرستاران

ابعاد رضایت شغلی	کار	سرپرستی	ارتباط با همکار	سیستم پرداخت	ارتقا	رضایت شغلی کلی
مهارت‌های ارتباطی	$p = /0.000$	$p = <0.000$	$p = /0.000$	$p = <0.000$	$p = <0.000$	$p = <0.000$

## بحث و نتیجه گیری

این مطالعه با هدف بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی در میان پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران انجام گرفت. درخصوص رضایت شغلی در-مجموع، یافته‌ها نشان دادند که رضایت شغلی پرستاران مورد مطالعه متوسط (۷۲/۶ درصد) است. مطالعه جارالی منجمد و همکاران و اصغری، نتایج این مطالعه را تأیید می‌کنند (۱۷، ۱۹ و ۲۲) و نتایج مطالعه آیکن ونولان و مقرب مؤید نتایج این مطالعه نیست (۱۸، ۲۳ و ۲۴). نتایج حاصل از مؤلفه‌های پنج‌گانه رضایت شغلی نشان داد که سطح سه مؤلفه «رضایت شغلی (رضایت از کار، رضایت از همکاران، رضایت از سرپرست)» در حد متوسط و دو مؤلفه «رضایت از شیوه پرداخت و سیستم ارتقا» در حد کم است. میرکمالی در مطالعه خود نشان داد که بیشترین عامل ناراضایتی پرستاران، ناشی از شیوه‌های نامناسب پرداخت و درآمد کم است (۲۵)؛ مطالعات زاهدی و همکاران و مطالعه میرزاییگی نیز بیشترین ناراضایتی پرستاران را از شیوه پرداخت و سیستم ارتقا نشان داد (۲۰ و ۲۶). مطالعات آدامس و میرزاییگی نشان داد بیشترین سطح رضایتمندی پرستاران از ارتباط با همکاران است (۲۰ و ۲۷). درآمد و دستمزد، یکی از مهم‌ترین جنبه‌های هر شغلی به-شمار می‌آید؛ در شغل پرستاری که عوامل زیادی باعث به‌وجود آمدن ناراضایتی پرستاران می‌شود، کافی نبودن دستمزد می‌تواند باعث افزایش ترک کار و ناراضایتی پرستاران شود. اگر ارتقای شغلی به‌صورت غیرهدفمند و طبق روابط باشد، ناراضایتی مداوم پرستاران را در پی-خواهد داشت. تشابه نتایج به‌نظر می‌رسد ناشی از ماهیت مشابه پرستاری در محیط‌های متفاوت باشد؛ یافته‌ها همچنین نشان دادند که میان مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی پرستاران شرکت‌کننده در این مطالعه، ارتباطی معنی‌دار وجود دارد و همچنین میان مهارت‌های ارتباطی و دو مؤلفه از مؤلفه‌های رضایت شغلی (رضایت از کار و رضایت از همکاران) ارتباط معنی-داری یافت شد که این یافته با یافته‌های Arranz و

کوننو و همسو و هم‌جهت است (۱۱ و ۱۲). دیویس در مطالعه خود بیان می‌کند که به‌نظر می‌رسد مهارت‌های ارتباطی و برقراری ارتباط پرستاران با بیماران تحت تأثیر رضایت شغلی آنها باشد و به‌کاربردن این مهارت‌ها از سوی پرستاران می‌تواند باعث افزایش رضایت آنها از کارشان شود که با نتایج مطالعه ما همخوانی داشت (۷ و ۱۱). با توجه به نتایج این مطالعه و مطالعات مشابه و با توجه به اهمیت روزافزون رضایت شغلی پرستاران، مدیران پرستاری باید شرایطی را فراهم کنند تا سطح مهارت‌های ارتباطی پرستاران روندی روبه‌رشد داشته-باشد و بدین صورت از منافع آن، هم بیماران و هم پرستاران بهره‌مند شوند و همچنین با توجه به نتایج این تحقیق که نشان داد داشتن مهارت‌های ارتباطی مناسب، باعث افزایش رضایت شغلی خواهد شد، پیشنهاد می‌شود به‌منظور افزایش مهارت‌های ارتباطی پرستاران دوره‌ها و کلاس‌های آموزش مهارت‌های ارتباطی در برنامه آموزش مداوم و آموزش حین خدمت مد نظر قرار گیرد؛ همچنین پیشنهاد می‌شود مطالعاتی دیگر در جهت تعیین سطح مهارت‌های ارتباطی پرستاران و عوامل مؤثر بر آن انجام شوند.

## تشکر و قدردانی

نویسندگان این مقاله بر خود لازم می‌دانند از تمامی کسانی که در انجام این پژوهش ما را یاری فرمودند، تقدیر و سپاسگزاری کنیم.

## منابع

- 1 - Javadein R. Human Resource Management and Personnel Affairs. tehran: negah danesh; 2002. (Persian)
2. Ebadi m. Job satisfaction in general practitioners' offices in Tehran. J Payesh Health Monitor 2005;4(3): 189-195. (Persian)
- 3 - Abbaszadegan M. Management organizations calm. Tehran: Kavir Publication; 2000. (Persian)
- 4 - Doaei H. Human Resource Management. 2 ed. Mashhad: Ferdowsi University; 1998. (Persian)
- 5 - Murrells T, Robinson S, Griffiths P. Job satisfaction trends during nurses' early career. BMC nursing. 2008;7(1):7.
- 6 - Heroabadi SH. Management of Nursing and Midwifery. 1 ed. TEHRAN: IRAN University; 1996. (Persian)
- 7 - Davis H. The effects of communication/counselling in medical practice: an evaluation. Journal of the Royal Society of Medicine. 1994;87(7):429-431.
- 8 - Kushan M, Vaghei S. Communication and communication therapy. 1st Ed. Tehran: Entezar Co; 1999. (Persian)
- 9 - Buckman R. Communication skills in palliative care: a practical guide. Neurol Clin. 2001;19(4):989-1004.
- 10 - Pytel C, Fielden NM, Meyer KH, Albert N. Nurse-patient/visitor communication in the emergency department. Journal of Emergency Nursing. 2009;35(5):406-11.
- 11 - Kalliope Kounenoua, Koumoundourou G. Nurses' communication skills: Exploring their relationship with demographic variables and job satisfaction in a Greek sample. Social and Behavioral Sciences; 2011: 30 (2011) :2230 -2234
- 12 - Arranz P, Ulla SM, Ramos JL, del Rincon C, Lopez-Fando T. Evaluation of a counseling training program for nursing staff. Patient education and counseling. 2005;56(2):233-9.
- 13 - Ak M, Cinar O, Sutçigil L, Congologlu ED, Haciomeroglu B, Canbaz H, et al. Communication skills training for emergency nurses. International Journal of Medical Sciences. 2011; 8(5):397-401.
- 14 - Rezaei S, Fallahi AMHM. Evaluating Impact Of Communication Skills Training On Level Of Job Stress Among Nursing Personnel Working At Rehabilitation Centers In Cities: Ray-Tehran-Shemiranat. Tehran University Medical Journal (TUMJ). 2006;64(1):21-26. (Persian)
- 15 - Zeighami Mohammadi SH, Hagigi S. THE ASSOCIATION BETWEEN NURSES COMMUNICATION SKILLS AND NURSE-PHYSICIAN RELATIONSHIP AND COLLABORATION. Journal of Urmia Nursing And Midwifery Faculty. 2008;6(4):189-96. (Persian)
- 16 - Rostami H, Golchin M, Mirzaei A. EVALUATION OF COMMUNICATION SKILLS OF NURSES FROM HOSPITALIZED PATIENTS' PERSPECTIVE. Journal of Urmia Nursing And Midwifery Faculty. 2011;10(1):27-34. (Persian)
- 17 - El-Jardali F, Dimassi H, Dumit N, Jamal D, Mouro G. A national cross-sectional study on nurses' intent to leave and job satisfaction in Lebanon: implications for policy and practice. BMC nursing. 2009;8(1):1-13
- 18 - Aiken LH, Clarke SP, Sloane DM, Sochalski JA, Busse R, Clarke H, et al. Nurses reports on hospital care in five countries. Health Affairs. 2001;20(3):43-53.
- 19 - Monjamed Z, Ghorbani T, Mostofian F, Oveissipour R, Mahmoudi M. A nationwide study of level of job satisfaction of nursing personnel in Iran. Hayat. 2004;10(4):39-48. (Persian)
- 20 - Mirzabeigi G, Sanjari M, Heidari S. Job Satisfaction among Iranian Nurses. Hayat. 2009;15(1):49-59 (Persian).
- 21 - Farmahini M, Kashaninia Z, Hosiani MA, Biglarian A. Impact of Training Communication Skills to Nurses on Patients Satisfaction with Nurse-Patient Relationship. Iranian J Nurs Rese, 2006; 1(3): 47-54. (Persian)
- 22 - Asghari E, Khaleghdoust T, Asgari Faribah KE. EFFECTIVE FACTORS ON NURSES JOB SATISFACTION. THE JOURNAL OF NURSING AND MIDWIFERY FACULTIES GUILAN MEDICAL UNIVERSITY. 2008;20(64):۱-۷. (Persian)
- 23 - Nolan M, Nolan J, Grant G. Maintaining nurses' job satisfaction and morale. Br J Nurs. 1995; 4(19): 1149-54.
- 24 - Mogharabi M. Job satisfaction of nurses in hospitals Birjand. Journal of Birjand University of Medical Sciences. 2005;12(3):9-15 (Persian)
- 25 - Mirkamli M, Nastiezaie N. The relationship between Psychological Empowerment and job satisfaction of nursing personnel. Journal of Urmia Nursing And Midwifery Faculty. 2011 ;8(2):104-113. (Persian)
- 26 - Zahedi M, Palahang H, Ghafari M. Job satisfaction among health personnel in Chaharmahal & Bakhtiari province, 1998-99. Journal of Shahrekord University of Medical Sciences. 2000;2(1):27-33. (Persian)
- 27 - Adams A, Bond S. Hospital nurses job satisfaction, individual and organizational characteristics. Journal of Advanced Nursing. 2000;32(3):536-43.

Daneshvar

Medicine

## The relationship between use of communication skills and job satisfaction of nurses

Hossein Mahmoudi<sup>1</sup>, Abouzar Soori laki<sup>2\*</sup>, Masoumeh Boulhasani<sup>3</sup>, Mohammad-Jafar Sepahvand<sup>2</sup>

1. Assistant Professor - School of Nursing, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran.
2. B. Sc. Student - School of Nursing, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran
3. M. Sc. in Nursing - Semnan University of Medical Sciences, Semnan, Iran.

\*E-mail: abozarsori@yahoo.com

### Abstract

**Background and Objective:** Effective communication is a vital component of nursing care. Given the importance of communication skills and its impact on job satisfaction of nurses, this study was conducted to investigate the relationships between communication skills and job satisfaction in nurses.

**Materials and Methods:** This research was a descriptive–correlative study that was conducted in 2012 and randomly utilized 242 nurses in Tehran. Data were collected by communication skills and job satisfaction questionnaire. Data were analyzed using Chi square test and SPSS 17 software.

**Results:** The findings indicated that a significant positive correlation exists between communication skills with job satisfaction. Two characteristics of the components of job satisfaction (job and relationship with colleagues) was significantly associated with nurses' communication skills ( $p < 0.001$ ).

**Conclusion:** According to obtained results, a positive correlation exists between communication skills and job satisfaction. Thus, communication skill training programs are recommended for nurses to improve the quality of nursing care.

**Key words:** Communication skills, Job satisfaction, Nurse

*Scientific-Research  
Journal of Shahed  
University  
Twentieth Year,  
No.101  
October, November  
2013*

Received: 1/9/2012

Last revised: 27/10/2012

Accepted: 1/12/2012