

مجله مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی  
دانشگاه شهید چمران اهواز، بهار و تابستان ۱۳۹۴  
دوره‌ی دوم، سال ۲، شماره ۱  
صص: ۷۱-۸۲

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۰۴/۲۱  
تاریخ بررسی مقاله: ۱۳۹۳/۱۰/۲۲  
تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۳/۱۲/۲۵

## اثر بخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی پرستاران بیمارستان حجتیه اصفهان

مهنوش امینی\*  
حسین سماواتیان\*\*  
عالیه حقیقی\*\*\*  
محمد رضا براتی\*\*\*\*

### چکیده

مهارت‌های ارتباطی از جمله مهارت‌های اساسی برای زندگی در عصر حاضر است. پرستاران به دلیل موقعیت شغلی خود باید مهارت کافی جهت برقراری ارتباط مناسب با همکاران و بیماران داشته باشند تا از آرامش، رضایت و سلامت بهره‌مند شوند. هدف این تحقیق تعیین اثر بخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی پرستاران بیمارستان حجتیه اصفهان بوده است. جامعه آماری کلیه پرستاران بیمارستان حجتیه اصفهان سال ۱۳۹۴ (۹۶ پرستار زن و مرد در ۵ بخش) بود که از میان آن‌ها ۱۸ پرستار برای شرکت در گروه آزمایشی و ۱۸ پرستار برای شرکت در گروه کنترل به عنوان نمونه آماری و با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. مداخله انجام شده یک جلسه کارگاه آموزش مهارت‌های ارتباطی برای گروه آزمایشی به مدت ۶ ساعت بود. برای ارزیابی استرس شغلی هر دو گروه، قبل و بعد از مداخله آموزشی از پرسشنامه استاندارد استرس شغلی دیویس استفاده شد. تحلیل در سطح آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و استنباطی (تحلیل کوواریانس) انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد آموزش مهارت‌های ارتباطی، میزان استرس شغلی را کاهش داده است ( $p < 0/01$ ).

کلیدواژگان: آموزش مهارت‌های ارتباطی، استرس شغلی پرستاران

\* کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه اصفهان (نویسنده مسئول)  
mahnoosh.amini@gmail.com

\*\* استادیار روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه اصفهان  
\*\*\* دانشجوی دکتری روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آکلند  
\*\*\*\* دانشجوی کارشناسی زبان انگلیسی، دانشگاه اصفهان

## مقدمه

با پیچیده‌تر شدن روزافزون جوامع امروزی، به‌طور حتم رسالت سازمان‌ها در جهت برآورده شدن انتظارات جوامع، حساس‌تر و با اهمیت‌تر می‌شود. آنچه که امروزه در بین اهل فن به اتفاق نظر، به یقین تبدیل شده است، نقش اساسی انسان به‌عنوان گرداننده اصلی سازمان‌هاست. انسان‌ها هستند که عملاً تحقق اهداف را میسر می‌سازند. بنابراین کارکنان ارزشمندترین سرمایه هر سازمان به شمار می‌آیند و عملکرد فرد فرد آن‌ها در عملکرد کل سازمان تأثیرگذار است (مهمانفر، ۱۳۸۴). توجه به نیروی انسانی در سازمان‌ها در طی سال‌های اخیر بخش عظیمی از زمان و سرمایه سازمان‌های پیشرو را به خود اختصاص داده است (فانی و عرب‌کلمری، ۱۳۸۴). در دنیای پر رقابت کنونی سازمان‌ها به کارکنانی نیازمندند که متعهد و متمایل به حفظ و ادامه عضویت سازمانی باشند (حقیقی، حقیقی، سماواتیان، امینی و هفشجانی، ۱۳۹۱). برای بهبود عملکرد سازمان، ناگزیر به توجه عمیق‌تر به کارکنان و عوامل موثر بر عملکرد آن‌ها هستیم. عواملی چون رضایت شغلی، تعهد سازمانی، خلاقیت، استرس، تعارض و ... بر عملکرد کارکنان تأثیرگذارند (مهمانفر، ۱۳۸۴). استرس یا فشار روانی شایع‌ترین، فراگیرترین و مخرب‌ترین نیروی موجود در جامعه امروزی ماست. بدین جهت بخش مهمی از زندگی که استرس فراوانی را برای انسان‌ها ایجاد می‌کند «شغل» آن‌هاست (میقانی، ۱۳۸۰). استرس شغلی، استرسی است که از کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل به وجود می‌آید؛ به گونه‌ای که خواسته‌های محیط کار (و فشارهای مرتبط با آن) بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن‌ها برآید. نشانه‌های استرس شغلی عبارتند از: نشانه‌های روانی، جسمانی و رفتاری. نشانه‌های روانی آن دسته از مشکلات عاطفی و شناختی هستند که بر اثر ناراحتی‌های ناشی از استرس شغلی بروز می‌کنند؛ مانند: نارضایتی از شغل، افسردگی، اضطراب، احساس ناکامی، انزوا و بی‌زاری. نشانه‌های جسمانی را مشکل‌تر می‌توان تشخیص داد، زیرا به دشواری می‌توان فهمید که این ناخوشی‌ها تا چه اندازه صرفاً معلول شغل و چه اندازه نتیجه دیگر جنبه‌های زندگی هستند. از جمله این نشانه‌ها سردرد، بیماری‌های قلبی و عروقی و انواع آلرژی، اختلال در خواب و ناراحتی‌های تنفسی هستند. برخی از نشانه‌های رفتاری نیز عبارتند از خودداری از کارکردن، مصرف روزافزون دارو، پرخوری یا بی‌اشتهایی، رفتار ستیزه جویانه (راس و

آلتمایر (۱۹۸۷) ترجمه‌ی خواجه‌پور، (۱۳۸۵). از آن جایی که بین استرس شغلی و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد به عبارت دیگر با افزایش استرس شغلی، عملکرد آن‌ها کاهش می‌یابد (میقانی، ۱۳۸۰؛ بیکزاده، ۱۳۷۶؛ و راسل، آلتمایر و ولزن<sup>۱</sup>، ۱۹۸۷). بنابراین بررسی استرس شغلی در حرفه پرستاری اهمیت فراوانی دارد. منابع استرس شغلی پرستاران ناشی از مشاهده مرگ بیمار و ابراز احساسات همراهان بیمار در این رابطه، رفتار سرپرستاران، همکاران، میزان حقوق دریافتی و مانند این‌ها (وفایی، حسینی، فروتن و سیدحسینی، ۱۳۸۶). کاهش عملکرد در شغل پرستاری بسیار اهمیت دارد زیرا کوچک‌ترین خطا در شغل پرستاری منجر به ضرر و تهدید سلامتی بیمار می‌گردد (نوری، امینی، مولوی، سماواتیان و سلطان‌الکتابی، ۱۳۹۰). هم‌چنین یک جنبه مهم از وظایف پرستاری، ارتباط با بیماران است. به عبارت دیگر وظایف اصلی پرستاران نه تنها اطلاع‌رسانی درباره بیماری و درمان است، بلکه ایجاد یک رابطه درمانی مؤثر به وسیله بررسی نگرانی‌های بیماران، درک، همدلی و فراهم کردن آسایش و حمایت آن‌ها می‌باشد (ونکی، یکتا، کاظم‌نژاد و حیدرنیا، ۱۳۸۲) و بسیاری از وظایف پرستاران نظیر مراقبت‌های جسمانی از بیماران، حمایت روحی و تبادل اطلاعات با بیماران بدون ارتباط امکان‌پذیر نیست (فخرموحدی، صلصالی، نگارنده و رهنورد، ۱۳۹۰). بنابراین به منظور برقراری یک ارتباط مناسب، آشنایی با مهارت‌های ارتباطی<sup>۲</sup> ضروری است و ضعف مهارت‌های ارتباطی می‌تواند بر عملکرد پرستاران تأثیر منفی بگذارد (وفایی و همکاران، ۱۳۸۶). تحقیقات نشان می‌دهد مهارت‌های ارتباطی رابطه بسیار قوی با رضایت شغلی (ون اس سلینگ و کاکر<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰) و استرس شغلی (اسملترز، ۱۹۸۷؛ سلیمی و قضاوی، ۱۳۷۹؛ رضایی، حسینی و فلاحی خشک‌ناب، ۱۳۸۵؛ و کالیگان و هیگینز<sup>۴</sup>، ۲۰۰۵) دارد، در واقع ضعف مهارت‌های ارتباطی کارکنان منجر به افزایش استرس شغلی و کاهش رضایت شغلی آن‌ها می‌گردد. از آن جایی که یکی از اقدامات اساسی مدیران پرستاری به‌منظور ارتقای عملکرد پرستاران، آموزش پرستاران است و چنان‌که منطبق بر اصول و نیازهای آموزشی کارکنان طراحی و اجرا شود، شاهد بهبود در کیفیت عملکرد پرستاری خواهیم بود (امام‌زاده و

---

1- Russel, Altmaire, & Velzen

2- communication skills

3- Van Ess Ceiling & Cukr

4- Colligan & Higgins

همکاران، ۱۳۸۶) و هم‌چنین با توجه به این که مهارت‌های ارتباطی قابل آموزش و یادگیری هستند و با یادگیری مهارت‌های ارتباطی، افراد می‌توانند از رویکردهای ارتباطی مختلف برای پاسخ به طیف وسیعی از نیازها و موقعیت‌های متفاوت بیماران استفاده کنند (مناقب، جعفریان و فیروزی، ۱۳۸۷). بنابراین ضروری است که در این رابطه تدابیر لازم انجام گیرد تا مشخص شود که میزان اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی پرستاران به چه میزان است؟ از این رو، این پژوهش با هدف تعیین اثر بخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان استرس شغلی پرستاران بیمارستان حجّتیہ اصفهان انجام شد.

## روش

### جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری این پژوهش کلیه پرستاران بیمارستان حجّتیہ اصفهان در سال ۱۳۹۴ بود. با توجه به آماری که از سرپرست آموزشی دفتر پرستاری بیمارستان در اختیار پژوهشگر قرار گرفت، پرستاران شامل ۹۶ نفر (۷۳ نفر زن، و ۲۳ نفر مرد) از ۵ بخش بیمارستان بودند. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای ۳۶ پرستار (۲۸ زن و ۸ مرد) از تمام بخش‌های بیمارستان (۵ بخش) جهت شرکت در پژوهش انتخاب شدند و به‌طور تصادفی در دو گروه آزمایشی و کنترل (۱۸ نفر در هر گروه) قرار گرفتند. ملاک‌های ورود به این پژوهش شامل اشتغال شرکت‌کنندگان در حرفه پرستاری و علاقه آن‌ها به شرکت در پژوهش بود. پس از انتخاب نمونه و گمارش تصادفی در گروه‌های آزمایشی و کنترل، پرسشنامه استرس شغلی روی دو گروه (گروه کنترل و گروه آزمایشی) به‌عنوان پیش‌آزمون اجرا شد. سپس برای گروه آزمایشی کارگاه آموزشی در زمینه مهارت‌های ارتباطی برگزار شد. کارگاه آموزشی یک جلسه آموزشی ۶ ساعته بود. پس از اتمام کارگاه آموزشی مهارت‌های ارتباطی، از پرستاران شرکت‌کننده در این کارگاه آموزشی خواسته شد مطالب جلسات آموزشی، کتاب‌ها و جزواتی که در راستای آموزش مهارت‌های ارتباطی به آن‌ها ارائه شده بود را به سایر همکاران خود که در جلسات شرکت نموده‌اند تا دو ماه پس از اتمام کارگاه آموزشی ارائه دهند. محتوای جلسات آموزشی شامل تعریف و بیان ضرورت روابط انسانی در محیط‌کاری، روابط کلامی و

غیرکلامی، مهارت‌های ارتباطی (مهارت‌های کلامی، شنود و بازخورد) بود. یک هفته بعد از کارگاه آموزشی، پرسشنامه استرس شغلی توسط هر دو گروه پژوهش (آزمایشی و کنترل) به‌عنوان پس‌آزمون انجام شد. هم‌چنین یک ماه بعد از انجام پس‌آزمون، آزمون پیگیری توسط هر دو گروه آزمایشی و کنترل انجام گردید. برنامه زمان‌بندی پرستاران برای شرکت در دوره آموزشی با سرپرست آموزشی بیمارستان حججیه اصفهان تنظیم و هماهنگ شد.

### ابزار پژوهش

ابزار جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش، پرسشنامه دو قسمتی شامل: (۱) مشخصات فردی شامل سن، وضعیت تأهل، مدرک تحصیلی، نوبت‌کاری، سنوات خدمت، میزان درآمد و (۲) پرسشنامه استرس شغلی دیویس، رایبیز و مک‌کلی<sup>۱</sup>، (۱۹۹۱) بود. به‌منظور سنجش استرس شغلی پرستاران از پرسشنامه استرس شغلی<sup>۲</sup> دیویس و همکاران (۱۹۹۱) استفاده شد که از دو قسمت تشکیل شده است (الف) پرسشنامه علائم استرس شغلی و (ب) پرسشنامه منابع استرس شغلی که در این پژوهش صرفاً از پرسشنامه علائم استرس شغلی استفاده شده است که این پرسشنامه حاوی ۲۰ ماده است و به سنجش و بررسی علائم استرس شغلی از سه ماه گذشته تاکنون می‌پردازد (دیویس و همکاران، ۱۹۹۱؛ به نقل از ستوده، ۱۳۸۱). این پرسشنامه روی طیف پنج درجه‌ای صفر (هرگز) تا ۴ (تقریباً همیشه) پاسخ داده می‌شود. جهت شرکت در پژوهش، نمره‌ی صفر تا ۲۵ نشانه آن است که احتمالاً به اندازه‌ی کافی با استرس کنار آمده و سازگار هستند. احتساب نمره‌ی ۲۶ تا ۴۰ نشانه آن است که افراد از استرس شغلی رنج می‌برند. در صورت گرفتن نمره‌ی ۴۱ تا ۵۵ نیاز دارند تا با عملی‌بازدارنده از استرس شغلی اجتناب نمایند و نمره‌ی ۵۶ تا ۸۴ نشانه‌ی استرس شغلی است و باید از یک برنامه‌ی جامع مدیریت برای کنترل استرس افراد استفاده کرد (دانیالی، عمیدی مظاهری، مصطفوی، حسن‌زاده، و توسلی، ۱۳۹۳). روایی<sup>۳</sup> آزمون پرسشنامه استرس شغلی دیویس و همکاران (۱۹۹۱) به شیوه ضریب روایی همزمان (روایی ملاک) مورد ارزیابی قرار گرفته است و معادل ۰/۷۰ به‌دست

1- Davis, Robbins, & McKay

2- Job Stress Questionnaire

3- validity

آمد. ضریب پایایی<sup>۱</sup> پرسشنامه به شیوه آلفای کرونباخ<sup>۲</sup> محاسبه شد که این میزان برای پرسشنامه استرس شغلی ۰/۸۶ به دست آمد (دیویس و همکاران، ۱۹۹۱؛ به نقل از ستوده، ۱۳۸۱). در این پژوهش تحلیل اطلاعات در سطح آمار توصیفی با استفاده از مشخصه‌های آماری نظیر میانگین و انحراف معیار و در بخش آمار استنباطی داده‌ها با استفاده از تحلیل کوواریانس انجام شد.

### یافته‌ها

میانگین و انحراف معیار نمرات پیش آزمون و پس آزمون متغیر استرس شغلی گروه‌های کنترل و آزمایشی در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار نمرات پیش آزمون و پس آزمون متغیر استرس شغلی گروه‌های کنترل و آزمایشی

متغیر ملاک	گروه	پیش آزمون		پس آزمون	
		میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
استرس شغلی	کنترل	۶۱/۰۰	۶/۴۴۲	۶۱/۷۸	۹/۸۰۸
	آزمایشی	۶۱/۳۳	۴/۱۸۳	۳۱/۰۰	۵/۰۲۵

همان‌گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌گردد، در گروه آزمایشی میانگین نمره استرس شغلی در پیش آزمون و پس آزمون به ترتیب برابر با ۶۱/۳۳ و ۳۱ بود و در گروه کنترل به ترتیب ۶۱ و ۶۱/۷۸ بود. ارتباط بین متغیرهای جمعیت‌شناختی (سن، تأهل، تعداد فرزندان، وضعیت سکونت، مدرک تحصیلی، نوبت‌کاری، سابقه خدمت و درآمد) و پیش آزمون (استرس شغلی) بررسی شد. مقایسه گروه‌های مختلف جمعیت‌شناختی با توجه به گروه‌های اصلی آزمایشی و کنترل نشان داد که تفاوت معناداری بین این گروه‌ها وجود ندارد. در این پژوهش هیچ یک از متغیرهای جمعیت‌شناختی با متغیر پیش آزمون رابطه نداشت ( $p > 0/05$ ). نتایج تحلیل

1- reliability

2- cronbach's alpha

کوواریانس تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی در دو گروه آزمایشی و کنترل در مرحله پس آزمون در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. نتایج تحلیل کوواریانس تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی

متغیر وابسته	متغیرها	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	معناداری (P)	میزان تأثیر
استرس شغلی	پیش آزمون	۱	۲۵۹/۵۳۴	۵/۴۶۸	۰/۰۳۴	۰/۲۶۷
	عضویت گروهی	۱	۴۱۹۰/۰۹۱	۸۸/۲۷۲	۰/۰۰۰	۰/۸۵۵

مندرجات جدول ۲ نشان می‌دهد، با حذف تأثیر نمرات پیش آزمون، تفاوت بین میانگین‌های نمرات پس آزمون استرس شغلی در دو گروه آزمایشی و کنترل معنی‌دار است ( $p < 0/01$ ). بنابراین فرضیه پژوهش (آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان استرس شغلی پرستاران بیمارستان حجتیه اصفهان تأثیر دارد) تأیید می‌شود. میزان تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان استرس شغلی پرستاران گروه آزمایشی ۰/۸۵ است. نتایج تحلیل کوواریانس تداوم تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی در دو گروه آزمایشی و کنترل در مرحله پیگیری در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. نتایج تحلیل کوواریانس تداوم تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی در مرحله پیگیری

مقیاس پژوهش	متغیرها	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	معناداری (P)	میزان تأثیر
استرس شغلی	پیش آزمون	۱	۶۸۲/۸۲۷	۹۶/۱۸۹	۰/۰۰۱	۰/۷۵
	عضویت گروهی	۱	۳۳۷/۵۰۷	۴۷/۵۴۴	۰/۰۰۱	۰/۶۰

جدول ۳ نشان می‌دهد، با حذف تأثیر نمرات پیش آزمون، تفاوت بین میانگین‌های نمرات پیگیری استرس شغلی در دو گروه آزمایشی و کنترل معنی‌دار است ( $p < 0/01$ ). بنابراین فرضیه

پژوهش (آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان استرس شغلی در مرحله پیگیری پرستاران بیمارستان حجتیه اصفهان تأثیر دارد) تأیید شد. میزان تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان استرس شغلی پرستاران گروه آزمایشی در مرحله پیگیری ۰/۶۰ است.

### بحث و نتیجه‌گیری

این مطالعه با هدف تعیین اثر بخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان استرس شغلی پرستاران بیمارستان حجتیه اصفهان انجام شد. این پژوهش نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی، میزان استرس شغلی را در گروه آزمایشی کاهش داده است ( $p < 0/01$ ). بنابراین فرضیه پژوهش (آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان استرس شغلی پرستاران بیمارستان حجتیه اصفهان تأثیر دارد) تأیید شد. همچنین با حذف تأثیر نمرات پس آزمون، تفاوت بین میانگین‌های نمرات پیگیری استرس شغلی در دو گروه آزمایشی و کنترل معنی‌دار بود ( $p < 0/01$ ). به عبارت دیگر نتایج پس آزمون به مدت یک ماه حفظ شد و این فرضیه پژوهش (آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان استرس شغلی در مرحله پیگیری پرستاران بیمارستان حجتیه اصفهان تأثیر دارد) نیز تأیید شد. نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های فخری (۱۳۸۴)؛ رضایی، حسینی و فلاحی خشک‌ناب (۱۳۸۵)؛ مهربانی‌زاده هنرمند، گراوند و ارضی (۱۳۸۸)؛ کایوند، شفیق آبادی، و سودانی (۱۳۸۸)؛ کاظمی، جاویدی و آرام (۱۳۸۹)؛ و واقعی، میرزایی و کوشان (۱۳۸۹) همسو می‌باشند. نتیجه پژوهش فخری (۱۳۸۴) حاکی از این است که مهارت‌های زندگی و ارتباطی با میزان اضطراب در کودکان ارتباط معناداری دارد ( $p < 0/01$ ). و پژوهش حاضر نیز مؤید پژوهش مذکور است و نشان می‌دهد که آموزش مهارت‌های ارتباطی به کاهش میزان استرس آموزش‌دیدگان منجر می‌شود.

یافته‌های تحقیق رضایی و همکاران (۱۳۸۵) حاکی از آن است که بعد از آموزش مهارت‌های ارتباطی، سطح استرس شغلی گروه آزمایشی به‌طور معناداری نسبت به گروه کنترل کاهش یافته و برای یک ماه نیز حفظ شده است. نتیجه پژوهش مهربانی‌زاده هنرمند و همکاران (۱۳۸۸) و کایوند و همکاران (۱۳۸۸) بیانگر این است که آموزش مهارت‌های زندگی و ارتباطی موجب کاهش اضطراب، اضطراب اجتماعی (و مؤلفه‌های آن؛ اجتناب و پریشانی اجتماعی و ترس از ارزیابی منفی) و پرخاشگری گروه آزمایشی در مقایسه با گروه گواه شده



است. از جمله محدودیت‌هایی پژوهشی این بود که جامعه آماری پژوهش شامل کلیه پرستاران بیمارستان حجتیه اصفهان بود، بنابراین تعمیم نتایج حاصل به سایر جوامع آماری باید با احتیاط صورت گیرد. با توجه به ضرورت داشتن مهارت‌های ارتباطی در حرفه پزشکی و پرستاری، انجام چنین تحقیقاتی در سایر رشته‌های علوم پزشکی نیز توصیه می‌گردد. از طرفی ضرورت دارد در آموزش دانشجویان پزشکی و پرستاری، روش آموزش مهارت‌های ارتباطی و کاهش استرس شغلی در مرکز توجه برنامه‌ریزان و مدرسین قرار گیرد، تا بتوان پزشکان و پرستارانی تربیت کرد که در شرایط پیچیده درمانی و مراقبتی قادر به برقرار کردن ارتباط صحیح باشند و با استفاده از این مهارت‌ها، موجب افزایش رضایت مددجویان و هم‌چنین کاهش استرس شغلی پرستاران و همکارانشان گردند. به طور کلی، سازمان‌ها با آموزش مهارت‌های ارتباطی به کارکنان خود می‌توانند میزان استرس شغلی آن‌ها را کاهش داده و به دنبال آن منجر به افزایش عملکرد سازمانی گردند.

بدین وسیله از همکاری صمیمانه مدیریت محترم و پرستاران بیمارستان حجتیه اصفهان که امکان انجام این پژوهش را برای پژوهشگران حاضر فراهم ساختند، تشکر می‌شود.

## منابع

### فارسی

- امام‌زاده قاسمی، حرمت‌السادات؛ ونکی، زهره؛ دهقان‌نیری، ناهید؛ صالحی، تهمینه؛ صلصالی، مهوش؛ و فقیه‌زاده، سقراط (۱۳۸۶). ارزشیابی عملکرد به شیوه مدیریت بر مبنای هدف و تاثیر آن بر کیفیت مراقبت‌های پرستاری. *نشریه حیات*، ۱۳ (۳)، ۱۵-۵.
- امینی، مهنوش؛ نوری، ابوالقاسم؛ و سماواتیان، حسین (۱۳۹۲). تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر سلامت عمومی پرستاران. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۱۰ (۱)، ۹-۱.
- بیک‌زاده، جعفر (۱۳۷۶). *بررسی عوامل استرس‌زای سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی استان آذربایجان شرقی*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان.
- حقیقی، عالیه؛ حقیقی، صفورا؛ سماواتیان، حسین؛ امینی، مهنوش؛ و عباسی هفشجانی، معصومه

- (۱۳۹۱). پیش‌بینی دل‌بستگی شغلی از طریق عاطفه مثبت و هوش هیجانی در ماماها و پرستاران. *مجله زنان مامائی و نازائی ایران*، ۱۵ (۳۰)، ۲۸-۲۲.
- دانیالی، سیده‌شهربانو؛ عمیدی مظاهری، مریم؛ مصطفوی، فیروزه؛ حسن‌زاده، اکبر؛ و توسلی، الهه (۱۳۹۳). رابطه بین رضایت شغلی و استرس شغلی کارکنان بهداشتی درمانی. *مجله تحقیقات نظام سلامت*، ۱۰ (۱)، ۱۰-۱.
- راس، رندال؛ و آلتمایر، الیزابت (۱۹۸۷). *استرس شغلی*. ترجمه‌ی غلامرضا خواجه‌پور (۱۳۸۵). تهران: انتشارات بازتاب، چاپ اول.
- رضایی، شادی؛ حسینی، محمدعلی؛ و فلاحی خشک‌ناب، مسعود (۱۳۸۵). تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان استرس شغلی پرسنل پرستاری شاغل در مراکز توانبخشی شهرستان‌های ری، تهران و شمیرانات. *مجله دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران*، ۶۴ (۱): ۲۶-۲۱.
- ستوده، علی (۱۳۸۱). *هنجاریابی، بررسی‌روایی و پایایی پرسشنامه استرس شغلی و منابع آن در بین کارکنان شهر اصفهان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان.
- سلیمی، قربانعلی؛ و قضاوی، منصوره (۱۳۷۹). بررسی عوامل مؤثر در استرس شغلی از دیدگاه مدیران و دبیران دبیرستان‌های دولتی اصفهان. *مجله دانش و پژوهش دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان*، ۵، ۸۰-۵۹.
- فانی، علی‌اصغر و عرب‌کلمری، محبوبه (۱۳۸۴). تأثیر موانع ارتباط فردی بر تعارض سازمانی. *مجله تدبیر*، ۱۶۳، ۳۷-۳۳.
- فخر موحدی، علی؛ صلصالی، مهوش؛ نگارنده، رضا؛ و راهنورد، زهرا (۱۳۹۰). تبیین عوامل زمینه‌ای در ارتباط پرستار-بیمار: یک مطالعه کیفی. *فصلنامه کوشش*، ۱۳ (۱)، ۳۴-۲۳.
- کاظمی، سلطانه‌علی؛ جاویدی، حجت‌اله؛ و آرام، محبوبه (۱۳۸۹). تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی کارشناسان. *رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۱ (۴)، ۸۰-۶۳.
- کایوند، فریدون؛ شفیق‌آبادی، عبدالله؛ و سودانی، منصور (۱۳۸۸). اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر اضطراب اجتماعی دانش‌آموزان پسر سال اول متوسطه ناحیه ۴ آموزش و

پرورش شهر اهواز. دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)، ۴۲، ۱-۲۴.

مناقب، سیداسماعیل؛ جعفریان، جلیل؛ و فیروزی، حمیده (۱۳۸۷). تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر اساس راهنمای کالگری-کمبریج بر آگاهی، نگرش و عملکرد پزشکان خانواده شاغل در طرح پزشک خانواده دانشگاه علوم پزشکی جهرم در سال ۱۳۸۶. مجله علوم پزشکی پارس، فصلنامه دانشگاه علوم پزشکی جهرم، ۶ (۳ و ۴)، ۷۴-۸۴.

مهرابی‌زاده هنرمند، مهناز؛ گراوند، لیلا؛ و ارضی، سوره (۱۳۸۸). بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های زندگی بر اضطراب و پرخاشگری همسران شهداء. مجله زن و فرهنگ، ۱، ۱-۱۶-۳.

مهمانفر، محمدحسین (۱۳۸۴). بررسی تأثیر استرس و تعارض در عملکرد کارکنان شرکت‌های تابعه و وابسته وزارت نیرو در بخش آب و فاضلاب استان گیلان و ارائه مدل تبیین‌گر در این زمینه برای شرکت بهره‌برداری از شبکه‌های آبیاری و زهکشی استان گیلان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وزارت نیرو.

میقانی، نرجس (۱۳۸۰). بررسی رابطه میزان فشار روانی (استرس) شغلی مدیران و عملکرد آنان در دبیرستان‌های دخترانه منطقه ۲ آموزش و پرورش شهر تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه الزهرا.

نوری، ابوالقاسم؛ امینی، مهنوش؛ مولوی، حسین؛ سماواتیان، حسین؛ و سلطان‌الکتابی، محمدعلی (۱۳۹۰). اثر بخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان روابط سازمانی، رفتار شهروندی، و سلامت عمومی پرستاران بیمارستان کاشانی اصفهان ۱۳۸۸. طرح تحقیقاتی (شماره طرح: ۲۸۸۱۵۹)، مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اصفهان.

واقعی، سعید؛ میرزایی، ام‌البنین؛ و کوشان، محسن (۱۳۸۹). تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان استرس ادراک شده در دانشجویان رشته پرستاری. فصلنامه علمی-پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، ۱۷ (۲)، ۸۸-۹۵.

وفایی، سیدمجید؛ حسینی، مهری؛ فروتن، راضیه؛ و سیدحسینی، نرجس (۱۳۸۶). بررسی میزان

استرس کارکنان پرستاری و رابطه آن با برخی از خصوصیات دموگرافیک ایشان در بیمارستان‌های وابسته به شبکه بهداشت و درمان شهرستان نیشابور. *فصلنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه*، ۴ (۴)، ۱۸۳-۱۷۷.

ونکی، زهره؛ یکتا، پارسا؛ کاظم‌نژاد، انوشیروان؛ و حیدرنیا، علیرضا (۱۳۸۲). تبیین فرآیند حمایت از بیماران سرطانی تحت شیمی درمانی: یک پژوهش کیفی. *مجله روانپزشکی و روان‌شناسی بالینی ایران*، ۳۳، ۶۱-۵۳.

### لاتین

Colligan, T. W & Higgins, E. M. (2005). Workplace Stress: Etiology and Consequences. *Journal of Workplace Behavioural Health*, 21 (2), 89-97.

Davis, M.R., Robbins, E., & Mackay, M. (1991). *The Relation & stress reduction work book*. Oakland: New Horbinger Publication.

Russel, D. W., Altmaire, E., & Velzen, D. (1987). Job-related Stress, social support and burnout among Classroom teachers. *Journal of Applied Psychology*, 72 (2), 269-274.

Smeltzer, L. R. (1987). The relationship of communication to work stress. *Journal of Business Communication*, 24 (2), 47-58.

Van Ess Ceiling, H., & Cukr, P. L. (2000). Communication styles. That promotes perceptions of collaboration, quality, and nurse satisfaction. *Journal of Nursing Care Quality*, 14 (2), 63-74.