

Effect of educational intervention on the communication skills among medical imaging unit personnel

Mehdi Ebrahimnia

Department of Health Services Administration, Faculty of Health, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

Hormoz Sanaeinasab

* Professor, Health Research Center, Life Style Institute, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran. (Corresponding Author) : sanaei1343@gmail.com.

Dept. of Health Educations and Promotion, Faculty of Health, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

Kazem Khalagi

Osteoporosis Research Center, Endocrinology and Metabolism Clinical Sciences Institute, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

Fateme Alian Nejad

Department of Health Services Administration, Faculty of Health, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

Received: 2021/08/11

Accepted: 2021/11/24

Doi: 10.52547/ijhehp.9.4.323

ABSTRACT

Background and Objective: Communication skills are important tools in providing health services. To providing the adequate services, effective communication between staff and clients is essential. The aim of this study was to evaluate the effect of educational intervention on communication skills of medical imaging staff of Najmieh Hospital in Tehran.

Materials and Methods: This quasi-experimental intervention study was performed in 2019 in Tehran. All staff of Najmia hospital imaging department (19 people) were enrolled. At first, the level of employees' communication skills was measured by self-assessment using the standard "Queendom" communication skills questionnaire. In the next stage, the subjects were trained in communication. After performing the educational intervention, a secondary test was performed again using a questionnaire. The Kolmogorov-Smirnov test was used to compare the mean scores of the questionnaire before and after the educational intervention by paired t-method. The results were analyzed by SPSS software.

Results: The mean score of communication skills before the educational intervention was 111.2 and after that were 21.5. Also, the mean scores of the five components of communication skills increased after the educational intervention compared to before that. There was a significant difference between employees' communication skills scores before and after the educational intervention ($p < 0.001$).

Conclusion: The results showed that educational intervention has led to improve employees' communication skills.

Keywords: Communication skills, Education, Hospital personnel

Paper Type: Research Article.

► **Citation (Vancouver):** Ebrahimnia M, Sanaeinasab H, Khalagi K, Alian Nejad F. Effect of educational intervention on the communication skills among medical imaging unit personnel. *Iran J Health Educ Health Promot.* Winter 2022;9(4):423-430 .

► **Citation (APA):** Ebrahimnia M., Sanaeinasab H., Khalagi K., Alian Nejad F. (Winter 2022). Effect of educational intervention on the communication skills among medical imaging unit personnel. *Iranian Journal of Health Education & Health Promotion.*, 9(4), 423-430 .

تأثیر مداخله آموزشی بر مهارتهای ارتباطی کارکنان بخش تصویربرداری پزشکی

چکیده

زمینه و هدف: مهارت های ارتباطی ابزار مهمی در ارائه خدمات سلامت به شمار می روند. برای ارائه خدمات مناسب، ارتباط موثر بین کارکنان و مراجعین یک ضرورت است. مطالعه حاضر با هدف ارزیابی تأثیر مداخله آموزشی بر مهارت های ارتباطی کارکنان بخش تصویربرداری پزشکی بیمارستان نجمیه تهران انجام شد. **مواد و روش ها:** این مطالعه مداخله ای نیمه تجربی در سال ۱۳۹۸ در شهر تهران انجام گرفت. کلیه کارکنان بخش تصویربرداری بیمارستان نجمیه (۱۹ نفر) وارد مطالعه شدند. در ابتدا میزان مهارت های ارتباطی شرکت کنندگان به صورت خودارزیابی با استفاده از نسخه فارسی پرسشنامه استاندارد سنجش مهارت های ارتباطی Queenendom سنجیده شد. در مرحله بعد آزمودنی ها طی ۴ جلسه تحت آموزش مهارت های ارتباطی به روش توزیع پمفلت های آموزشی، سخنرانی و بحث های گروهی قرار گرفتند. بعد از اجرای مداخله آموزشی، مجدداً با استفاده از پرسشنامه مذکور، سنجش ثانوی انجام شد. با توجه به نرمال بودن توزیع جمع نمرات حیطه ها و کل پرسشنامه بر اساس نتیجه آزمون کولموگوروف اسمیرنوف، از آزمون تی زوجی برای مقایسه میانگین جمع نمرات پرسشنامه قبل و بعد از مداخله آموزشی استفاده شد. نتایج با استفاده از نرم افزار SPSS 20 تحلیل شد.

یافته ها: ۷۹ درصد شرکت کنندگان در مطالعه زن بودند. میانگین (انحراف معیار) جمع نمرات کل پرسشنامه قبل از مداخله آموزشی ۲/۱۱۱ (۹/۸۴) و بعد از آن ۵/۱۲۱ (۹/۴۵) بود که اختلاف مشاهده شده میان آنها از نظر آماری معنی دار گردید ($p < 0.001$). میانگین جمع نمرات همه پنج حیطه مهارت های ارتباطی نیز بعد از مداخله آموزشی نسبت به قبل از مداخله آموزشی به صورت معنی داری افزایش یافت. **نتیجه گیری:** نتایج پژوهش نشان داد مداخله آموزشی می تواند بر بهبود مهارت های ارتباطی کارکنان بیمارستان تأثیر گذار باشد.

کلیدواژه: مهارت ارتباطی، آموزش، کارکنان بیمارستان
نوع مقاله: مطالعه پژوهشی.

مهدی ابراهیم نیا

گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران

هرمز سنایی نسب

* استاد، مرکز تحقیقات بهداشت نظامی، انستیتو سبک زندگی، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران. (نویسنده مسئول):

sanaei1343@gmail.com

گروه آموزش بهداشت و ارتقای سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران

کاظم خلجی

مرکز تحقیقات استوپیروز، پژوهشگاه علوم غدد و متابولیسم، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

فاطمه علیان نژاد

گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران

◀ **استناد (ونکوپور):** ابراهیم نیا، م. سنایی نسب، ه. خلجی، ک. علیان نژاد، ف. فاطمه. (زمستان ۱۴۰۰). تأثیر مداخله آموزشی بر مهارت های ارتباطی کارکنان بخش تصویربرداری پزشکی. *فصلنامه آموزش بهداشت و ارتقاء سلامت*. زمستان ۱۴۰۰: ۴۲۳-۴۳۰.

◀ **استناد (APA):** ابراهیم نیا، مهدی؛ سنایی نسب، هرمز؛ خلجی، کاظم؛ علیان نژاد، فاطمه. (زمستان ۱۴۰۰). تأثیر مداخله آموزشی بر مهارت های ارتباطی کارکنان بخش تصویربرداری پزشکی. *فصلنامه آموزش بهداشت و ارتقاء سلامت*. ۴۳۰-۴۲۳. (۴)۹.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۵/۲۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۹/۰۳

انسان موجودی اجتماعی است که گریزی از داشتن رابطه با دیگر انسانها ندارد (۱). ارتباط، فرایندی است که از طریق آن، احساسات و نظرات بوسیله پیام‌های کلامی و غیرکلامی بیان گردیده، سپس ارسال، دریافت و ادراک می‌شوند (۲). مهارت ارتباطی بعنوان یکی از مهارتهای اساسی زندگی اجتماعی، به رفتارها و اعمالی گفته می‌شود که شخص از طریق آن قادر خواهد بود در برقراری ارتباط با دیگران، ضمن اجتناب از هر گونه تنش، نتایج مثبتی برای طرفین به بار آورد. این مهارت به قدری حایز اهمیت است که برخی از صاحب نظران، اساس تمامی پیشرفت‌های بشری و آسیب‌های فردی را ناشی از آن دانسته‌اند (۳ و ۴).

مهارت ارتباطی شامل توانایی برقراری کلام، گوش دادن فعال، درک منظور متقابل و ایجاد باز خورد نسبت به صحبت‌های افراد است (۳ و ۵ و ۶). در این مهارت نه تنها فرد باید تمام حواس خود را به گوینده معطوف کند، بلکه برای اطمینان از درک مطلب باید استنباط خود را به طور خلاصه به وی منتقل نماید (۴). بسیاری از صاحب نظران، توانایی برقراری ارتباط صحیح را از مهم‌ترین ویژگی‌های کارکنان شاغل در مراکز بهداشتی درمانی می‌دانند (۶). برخورداری از این مهارت، برای ارائه دهندگان سایر خدمات آموزشی، مشاوره ای و مراقبت‌های حوزه خدمات سلامت یک ضرورت اساسی محسوب می‌شود (۳).

در مطالعات پژوهشگران، این واقعیت مورد تأکید قرار گرفته است که برخورداری از مهارت ارتباطی مناسب، با شناخت بهتر نیازها و مشکلات گیرندگان خدمات، کاهش خطاهای ارائه دهندگان خدمات، افزایش میزان رضایت مندی گیرندگان خدمات و حتی بهبودی سریع‌تر بیماران مرتبط است (۶-۹). کارکنان حرفه‌های بهداشتی و درمانی به طور مستمر و روزمره به بهبود مهارت‌های ارتباطی نیاز دارند چرا که این مهارت‌ها بر کیفیت خدمات ارائه شده تأثیر بسزایی دارند (۴ و ۵ و ۱۰ و ۱۱). از سوی دیگر مطالعات متعددی نشان داده‌اند ارتقای سطح مهارت ارتباطی کارکنان رابطه مستقیمی با افزایش میزان رضایتمندی بیماران، همراهان و سایر

مراجعین داشته است (۹ و ۱۲-۱۵). پژوهش‌ها نشان می‌دهند که اکثر شکایات عمومی و بکارگیری نادرست دستورات توسط بیماران از مشکلات ارتباطی منشأ می‌گیرد (۷ و ۱۲). اولین گام در برخورداری کارکنان حوزه سلامت از سطح مناسب مهارت‌های ارتباطی، سنجش میزان این مهارت‌ها و متعاقب آن برطرف کردن کاستی‌ها از طریق برگزاری دوره‌های آموزشی هدفمند است و در بسیاری از کشورها، حتی به عنوان بخش اصلی از دوره آموزش کارشناسی پرستاری لحاظ شده است (۸ و ۱۲ و ۱۶).

مطالعات Boissy و همکاران (۲۰۱۶)، Allenbaugh و همکاران (۲۰۱۹)، Morony و همکاران (۲۰۱۸) نشان دادند سطح مهارت‌های ارتباطی پزشکان، دستیاران، پرستاران و مشاوران سلامت که تحت یک دوره مداخله آموزشی قرار گرفته بودند نسبت به قبل از آن افزایش معناداری داشته است (۱۴ و ۱۷ و ۱۸). همچنانکه نتایج مطالعات توکلی و همکاران (۲۰۲۰)، نظری و همکاران (۲۰۱۹)، لاک تراش و همکاران (۲۰۱۹) و بصیری و همکاران (۲۰۱۹) بر روی پزشکان، پرستاران و بهورزان سلامت، منجر به افزایش معنا دار میانگین نمرات مهارت‌های ارتباطی گروه‌های تحت مطالعه شد (۲ و ۳ و ۹ و ۱۹). مطالعات متعدد دیگری از جمله مدرس و همکاران (۲۰۱۷)، مظلومی و همکاران (۲۰۱۶) نشان دادند سطح مهارت‌های ارتباطی در کارکنان گروه‌های مختلف مراکز ارائه دهنده خدمات سلامت بخصوص بیمارستان‌ها، بین گروه شاهد و آزمون یا قبل و بعد از مداخله آموزشی اختلاف معناداری پیدا کرده است (۲۰ و ۲۱). Manekar و همکاران (۲۰۱۵) و Curtis (۲۰۱۳) در مطالعات مشابهی بر نقش موثر آموزش مهارت‌های ارتباطی در گروه‌های مختلف حرفه سلامت تأکید کرده‌اند (۲۲ و ۲۳).

با توجه به اهمیت مهارت ارتباطی و تأثیر آن بر سایر مولفه‌های بیمارستانی بخصوص رضایت بیماران، این مطالعه با هدف ارزیابی تأثیر مداخله آموزشی بر مهارت‌های ارتباطی کارکنان بخش تصویربرداری پزشکی بعنوان یکی از بخش‌های با مراجعات زیاد و ارتباط کلامی بالای بین کارکنان و مراجعان در بیمارستان نجمیه تهران انجام شد.

مواد و روش‌ها

این پژوهش مداخله‌ای نیمه تجربی (از نوع پیش‌آزمون-پس‌آزمون) در سال ۱۳۹۸ انجام شد. جامعه مورد مطالعه کلیه کارکنان بخش تصویربرداری بیمارستان نجمیه تهران بودند. معیارهای ورود به مطالعه حداقل یکسال سابقه کار در بخش و عدم شرکت در کارگاه آموزشی مشابه طی شش ماه گذشته در نظر گرفته شد. معیار خروج از مطالعه نیز غیبت بیش از یک جلسه در برنامه آموزش لحاظ شد. نمونه‌گیری به روش سرشماری انجام و در ابتدا تمام کارکنان بخش تصویربرداری (۲۰ نفر) در مطالعه ثبت نام شده و در ادامه یک نفر از کارکنان از برنامه خارج و بقیه (۱۹ نفر) در برنامه آموزش شرکت کردند. درگام اول پس از ارائه معرفی‌نامه از پژوهش دانشگاه و هماهنگی با واحد آموزش بیمارستان نجمیه، و اخذ رضایت‌نامه آگاهانه شفاهی از کارکنان جهت شرکت در مطالعه و اطمینان به رعایت اصل امانت‌داری در حفظ اطلاعات افراد، جلسه توجیهی اولیه در سالن بخش تصویربرداری بیمارستان برگزار شد. برای سنجش میزان مهارت‌های ارتباطی کارکنان قبل از مداخله آموزشی از پرسشنامه استاندارد سنجش مهارت ارتباطی استفاده شد. این پرسشنامه که توسط Queendom در سال ۲۰۰۴ تهیه و برای سنجش مهارت‌های ارتباطی بزرگسالان ابداع شده، دارای ۳۴ گویه است که در قالب ۵ محور (توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی، مهارت گوش دادن، بینش نسبت به فرآیند ارتباط و ارتباط توأم با قاطعیت) مهارت‌های ارتباطی را توصیف کرده و با توجه به اینکه میزان روایی (از ۶۹۸ / ۰ تا ۷۳ / ۰) و پایایی آن براساس ضریب آلفای کرونباخ (از ۷۳ / ۰ تا ۹۰ / ۰) در مطالعات متعدد داخلی بدست آمده و مورد استفاده واقع شده بود، در تحقیق حاضر مورد استناد واقع شد (۱۶، ۲۱، ۲۴).

درگام دوم با برگزاری کارگاه آموزشی مهارت‌های ارتباطی به کارکنان بخش در طی دو هفته متوالی (چهار جلسه به مدت هشت ساعت) با در نظر گرفتن موضوعات مرتبط با حیطه‌های ۵ گانه مهارت ارتباطی، با حضور پژوهشگر و توسط کارشناس ارشد آموزش بهداشت به صورت پمفلت (۱-ارتباط ۲-انواع ارتباط

انسانی ۳-آشنایی با انواع مهارت‌های ارتباطی ۴-رازهای برقراری ارتباط موثر ۵-موانع ارتباط بین فردی موثر)، سخنرانی کارشناس ارشد آموزش بهداشت، بحث گروهی، پرسش و پاسخ، بارش افکار، ایفای نقش و پاسخگویی به سوالات و اشکالات برگزار شد. درگام بعدی، چهار هفته بعد از اجرای مداخله آموزشی، مجدداً با استفاده از پرسشنامه مذکور، میزان مهارت‌های ارتباطی کارکنان سنجیده شد. نتایج سنجش مهارت‌های ارتباطی شرکت‌کنندگان در مطالعه در دو مقطع قبل و بعد از مداخله آموزشی، به وسیله میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر جمع نمره آیت‌های پرسشنامه برای هر حیطه و در مجموع، با استفاده از نرم افزار SPSS 20 توصیف شد. با توجه نرمال بودن توزیع جمع نمره آیت‌های حیطه‌ها و کل پرسشنامه بر اساس نتیجه آزمون کولموگوروف اسمیرنوف^۱ و بررسی گراف‌های توزیع، از آزمون آماری تی زوجی^۲ برای مقایسه میانگین جمع نمرات آیت‌های پرسشنامه قبل و بعد از مداخله آموزشی استفاده شد. عدم امکان کنترل متغیرهای مخدوش‌کننده بیرونی از قبیل قرار گرفتن شرکت‌کنندگان در مطالعه در معرض آموزش‌های پیش‌بینی نشده، از محدودیت‌های خارج از کنترل محقق بود.

ملاحظات اخلاقی: پژوهش حاضر مصوب کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌الله (عج) با کد اخلاق IR.BMSU.REC.1397.186 می‌باشد.

نتایج

در این پژوهش، ۷۹ درصد شرکت‌کنندگان در مطالعه را زنان تشکیل داده‌اند. گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال بیشترین فراوانی و گروه بالای ۵۰ سال کمترین فراوانی را داشت. از نظر تحصیلات، بیشترین فراوانی نسبی (۳۷ درصد) مربوط به افراد دارای مدرک تحصیلی لیسانس است. ۵۸ درصد شرکت‌کنندگان بیش از ۱۵ سال سابقه کار در بخش تصویربرداری داشته‌اند. درجدول (۱) مشخصات جمعیت شناختی شرکت‌کنندگان در مطالعه ارائه شده است.

1. Kolmogorov-Smirnov test
2. Paired sample t test

نتایج نشان داد تقریباً همه افراد، از آموزش بازخورد مثبت دریافت کرده‌اند. میانگین مجموع نمره همه حیطه‌های مهارت ارتباطی (مهارت توانایی دریافت و ارسال پیام، مهارت کنترل عاطفی، مهارت گوش دادن، بینش نسبت به فرآیند ارتباط و مهارت ارتباط توأم با قاطعیت) پس از مداخله آموزشی افزایش یافته است. همچنان که نمره حداقل نیز در همه اجزای فوق پس از مداخله نسبت به قبل آن افزایش نشان داد. نمره حداکثر هم در سه مورد از اجزا افزایش و در دو مورد در همان سطح قبلی باقی ماند. در جدول (۲) شاخص‌های مرکزی و پراکندگی مجموع نمرات هر پنج حیطه و کل پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی در دو مقطع قبل و بعد از مداخله آموزشی و نتیجه مقایسه آنها بوسیله آزمون تی زوجی ارائه شده است. همانگونه که مشاهده می‌شود میانگین جمع نمرات پرسشنامه در کل و برای همه حیطه‌ها پس از مداخله افزایش یافته است.

جدول ۱. مشخصات جمعیت شناختی شرکت کنندگان در مطالعه

نام متغیر	فراوانی مطلق	فراوانی نسبی
جنسیت	زن	۱۵ / ۷۹٪
	مرد	۴ / ۲۱٪
سن	کمتر از ۳۰ سال	۳ / ۱۶٪
	بین ۳۰ تا ۴۰ سال	۱۰ / ۵۳٪
	بین ۴۱ تا ۵۰ سال	۵ / ۲۷٪
	بالای ۵۰ سال	۱ / ۵٪
تحصیلات	دیپلم	۴ / ۲۱٪
	فوق دیپلم	۶ / ۳۲٪
	لیسانس	۷ / ۳۷٪
	فوق لیسانس	۱ / ۵٪
سابقه خدمت	دکتر و تخصص	۱ / ۵٪
	کمتر از ۵ سال	۳ / ۱۶٪
	بین ۵ تا ۱۰ سال	۲ / ۱۱٪
	بین ۱۰ تا ۱۵ سال	۳ / ۱۶٪
بالای ۱۵ سال	۱۱ / ۵۸٪	

جدول ۲. شاخص‌های مرکزی و پراکندگی مجموع نمرات ۵ حیطه و مجموع مهارت‌های ارتباطی در دو مقطع قبل و بعد از مداخله آموزشی و نتیجه مقایسه آنها

متغیرها	مهارت ارتباط توأم با قاطعیت	مهارت گوش دادن	مهارت کنترل عاطفی	مهارت توانایی دریافت و ارسال پیام	مهارت بینش نسبت به فرآیند ارتباط	کل پرسشنامه مهارت ارتباطی
میانگین	۱۴/۱۰ (۲/۰۷)	۲۰/۷۰ (۳/۰۳)	۲۹/۰۰ (۴/۴۴)	۳۰/۵۰ (۳/۲۵)	۱۶/۸۰ (۲/۲۶)	۱۱۱/۲۰ (۹/۸۴)
قبل از مداخله آموزشی	کمترین نمره	۱۱	۱۵	۲۳	۱۲	۹۵
	بیشترین نمره	۱۹	۲۷	۴۰	۲۱	۱۳۷
میانگین	۱۶/۷۰ (۱/۸۵)	۲۲/۷۰ (۲/۳۰)	۳۱/۵۰ (۴/۰۲)	۳۳/۰۰ (۲/۵۳)	۱۷/۶۰ (۲/۲۶)	۱۲۱/۵۰ (۹/۴۴)
بعد از مداخله آموزشی	کمترین نمره	۱۴	۱۹	۲۴	۱۳	۱۰۶
	بیشترین نمره	۲۱	۲۷	۴۱	۲۱	۱۴۴
مقدار P-Value	P<۰/۰۰۱	P<۰/۰۰۱	P<۰/۰۰۱	P<۰/۰۰۱	P<۰/۰۰۱	P<۰/۰۰۱

جدول ۳. آزمون تفاوت میانگین‌های مهارت‌های ارتباطی (T-Test)

متغیر	مرحله	نمره میانگین	انحراف استاندارد	T	p-value
مهارت‌های ارتباطی	پیش از مداخله آموزشی	۱۱۱/۲	۹/۸۴۱	-۷/۰۸۵	P<۰/۰۰۱
	پس از مداخله آموزشی	۱۲۱/۵	۹/۴۴۸		

برای بررسی تاثیر گذاری نتایج آموزش مهارت‌های ارتباطی از آزمون پارامتریک تی زوجی (دو نمونه وابسته) اعضای نمونه استفاده شد. میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی نمونه‌ها در پیش آزمون برابر ۱۱۱/۲ بود که در مرحله پس آزمون به ۱۲۱/۵ افزایش یافت. این افزایش از نظر آماری نیز معنادار بود (جدول ۳).

بحث

اغلب مطالعات داخلی در بیمارستان‌ها بر روی کارکنان بخش‌های پرستاری انجام شده است ولی مطالعه حاضر در بیمارستان نجمیه تهران و در بخش تصویربرداری پزشکی بعنوان یکی از بخش‌های خدمات پاراکلینیکی انجام گرفت تا تاثیر آموزش بر روی سایر حوزه‌هایی با بیماران و همراهان آنها در تماس است مورد ارزیابی قرار گیرد. نتایج نشان داد مداخله آموزشی موجب ارتقای نمره حیطه‌های ۵ گانه (مهارت ارتباطی توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی، گوش دادن، بینش نسبت به فرآیند ارتباط و ارتباط توأم با قاطعیت) و میانگین مجموع نمره مهارت‌های ارتباطی شده است.

مطالعات متعدد در مورد نقش مداخله با تکنیک‌های مختلف آموزشی بر روی پرستاران نشان‌دهنده تاثیر آنها بر بهبود مهارت‌های ارتباطی این گروه است، البته میزان تاثیر در مطالعات مختلف نتایج متفاوتی را نشان داده است. به عنوان مثال مطالعه لاک تراش (۱۳۹۸) در بیمارستان ارتش نشان داد تمام حیطه‌های مهارت‌های ارتباطی بعد از مداخله بهبود یافته اما این افزایش تنها در مورد حیطه مهارت شنیداری معنا دار بوده است (۲)، در حالی که بر اساس یافته‌های پژوهش نظری (۱۳۹۸) و زارعی (۱۳۹۱) در بخش پرستاری بیمارستان‌ها، در همه حیطه‌های مهارت ارتباطی اختلاف بین قبل و بعد از آموزش معنا دار بوده است (۱۹ و ۲۵). یافته‌های این دو تحقیق با پژوهش حاضر هماهنگی بیشتری نشان می‌دهد. تفاوت تکنیک‌ها و شیوه‌های برگزاری کلاس‌ها و تفاوت زمان‌های ارزیابی پس از آزمون در مطالعات یاد شده می‌تواند علت اختلاف فوق باشد. مطالعات Boissy (۲۰۱۶) و توکلی (۲۰۲۰) بر روی پزشکان، Allenbaugh (۲۰۱۹)، Jensen (۲۰۱۱)، Manekar (۲۰۱۵) و عنبری (۱۳۸۹) بر روی دستیاران، انترن‌های پزشکی، دندانپزشکی و پرستاران بیمارستان‌ها نشان دادند مداخله آموزشی در حرفه‌های مختلف گروه پزشکی در بیمارستان‌ها موجب ارتقای معنا دار سطح مهارت ارتباطی می‌شود (۱۴، ۱۷، ۲۳، ۲۶، ۲۷). در مطالعه حاضر که مداخله بر روی کارکنان بخش تصویربرداری بیمارستان انجام شد نتایج مشابهی بدست آمد.

مطالعات متعددی نیز بر روی سایر کارکنان در سایر بخش‌های خدمات سرپایی حوزه سلامت انجام شده که همگی موید نقش آموزش مهارت‌های ارتباطی بر ارتقای سطح مهارت و در نتیجه آن بهبود رابطه با بیماران و گیرندگان خدمات سلامت است. در مطالعه بصیری (۱۳۹۸) میانگین نمرات همه اجزای مهارت‌های ارتباطی بهورزان پس از مداخله آموزشی افزایش معنی داری داشت ولی در پژوهش معتقدلاریجانی (۱۳۹۳) بر بهورزان خانه‌های روستایی و Morony (۲۰۱۸) بر روی مشاورین سلامت مادر و کودک، برنامه آموزشی موجب ارتقای معنا دار برخی از مهارت‌های ارتباطی گروه هدف شده است (۳، ۶، ۱۸). در تحقیق حاضر نیز همه مهارت‌های ارتباطی به طور معنی داری ارتقا یافته‌اند. دلیل این اختلاف می‌تواند به سطح تحصیلات شرکت کنندگان و یا نحوه و میزان ساعات آموزش مرتبط باشد.

بررسی مطالعات متعدد فوق نشان می‌دهند آموزش مهارت‌های ارتباطی در هر سطحی از گروه‌های حرفه‌ای حوزه بهداشت و درمان باعث ارتقای آن مهارت و پیامدهای آن بشود. نکته قابل توجه دیگر این است که تقریباً همه مطالعات بررسی شده با تکنیک‌های مختلف آموزشی یا روش‌های مختلف پژوهشی (با گروه شاهد و بدون گروه شاهد) به نتایج تا حد زیادی یکسان رسیده‌اند.

نتیجه گیری: نتایج حاصل از این مطالعه نشان داد آموزش مهارت‌های ارتباطی می‌تواند تاثیر قابل ملاحظه‌ای بر بهبود مهارت‌های ارتباطی کارکنان بیمارستان داشته باشد. لذا توصیه می‌شود این موضوع در برنامه آموزش بدو خدمت و نیز آموزش مداوم کارکنان همه سطوح بیمارستانها مد نظر قرار گیرد. علاوه بر آن، پیامد این آموزش بر ارتقای سطح رضایت کارکنان و بیماران و سایر مراجعان نیز در سایر مطالعات دیگری نشان داده شده است. بنابراین انجام مطالعات در زمینه نتایج آموزش مهارت بر رضایت مراجعین، بیماران و سایر گیرندگان خدمات سلامت پیشنهاد می‌گردد.

سپاس گزاری: این تحقیق مستخرج از پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی می‌باشد و با حمایت دانشگاه

همکاری را داشتند اعلام می‌دارند.

تضاد منافع: هیچ گونه تعارض منافی بین نویسندگان وجود ندارد.

علوم پزشکی بقیه الله (عج) به انجام رسیده است. نویسندگان مراتب تشکر و قدردانی خود را مدیریت بیمارستان نجمیه و کارکنان و مدیران بخش تصویربرداری بیمارستان که با تیم پژوهش نهایت

References

- Vafaei Najar A, Tehrani H, Imamian H, Mohades Hakak H, Vahedian-Shahroodi M. Impact of Establishing a Communication Network of Family Physicians on Level of Hba (1c) and FBS in Patients With Diabetes: A Randomized Clinical Trial. *Iranian Red Crescent Medical Journal*. 2017;19(11). <https://doi.org/10.5812/ircmj.14869>
- Laktarash. M, F K, S P. The effectiveness of social competence training based on felner model on communication skills and social adjustment of nurses in the psychiatric ward of selected hospitals of Aja. *mcsajaums*. 2019;6(2):116-26. <https://doi.org/10.29252/mcs.6.2.116>
- Basiri M, Karimy M, Shahnazi H. Effect of Educational Intervention on Communication Skills and Self-Efficacy of Primary Healthcare Workers (Behvarz). *Journal of Education and Community Health*. 2019;6(2). <https://doi.org/10.29252/jech.6.2.71>
- Pour Asghar M, Najafi K, Tirgari A, Yazdani J, Falaki M, Salehi F. Investigating employees' and health care practitioners' communication skills. *Iranian Journal of Psychiatry clinical Psychology*. 2017;23(2):208-17. <https://doi.org/10.29252/nirp.ijpcp.23.2.208>
- Izadi L, Taghdisi MH, Ghadami M, Delavar A, Sarokhani B. Identification of Effective Factors Decision Making in Crisis in Media rganization: A Systematic Review with Emphasis on Media literacy in Health Crisis (CORONA PANDEMIC). *Iranian Journal of Health Education and Health Promotion*. 2020;8(4):390-406. <https://doi.org/10.29252/ijhehp.8.4.390>
- Motaghd Larijani Z, Vakili MM, Gofranipourv F, Mirmohammadkhani M. Effects of health education program on Behvarz's interpersonal communication skills in Semnan University of Medical Sciences. *koomesh*. 2014:229-38.
- Habibi M, Gholami F M, Mohamadian M. The Effectiveness of Training Communication Skills of Emergency Medical Staff on Patients Satisfaction Attitudes. *Journal of Nursing Education*. 2018;7(3):28-33.
- Masoudiyekta L, Musavi Ghahfarokhii M, Maqsoodi F. Functional, Communicative and Critical Health Literacy Among Patient with Diabetes Type2 Referred To The Diabetes Clinic. *Journal of Health Literacy*. 2021;6(3):55-63..
- Tavakoly S SB, Behzhad F, Ferns G, Peyman N. Communication skills training for physicians improves health literacy and medical outcomes among patients with hypertension: a randomized controlled trial. *BMC health services research*. 2020;20(1):60. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-4901-8> PMID:31973765 PMCID:PMC6979365
- Fathi Ashtiani A, Pirzadi H, Shokoohi-Yekta M, Tavallai S. The influence of teaching program of stress management and communication skills on improvement of mental health of nurses and hospital staff: an experimental study. *Iran Journal of Nursing*. 2014;27(90):1-13. <https://doi.org/10.29252/ijn.27.90.91.1>
- Karimi Moonaghi H, Taheri NK, Behnam Vashhani H, Vaghee S, Yavari M. The effect of communication skills training on the quality of nursing care of patients. *Evidence Based Care*. 2013;2(4):37-46.
- Mirhaghjou N, Nayebi N, Teymouri M, Kazemnejad L. Communication skills and related factors within patient by nursing student. *Journal of Holistic Nursing*. 2015;25(2):93-101.
- Vakili M, Hidarnia A, Niknami S, Mousavinasab S. Effect of Communication Skills Training on Health Belief Model Constructs about AIDS in Zanjan Health Volunteers (2010-11). *Journal of Zanjan University of Medical Sciences*. 2011;19(77):78-93.
- Boissy A, Windover AK, Bokar D, Karafa M, Neuendorf K, Frankel RM, et al. Communication skills training for physicians improves patient satisfaction. *Journal of general internal medicine*. 2016;31(7):755-61. <https://doi.org/10.1007/s11606-016-3597-2> PMID:26921153 PMCID:PMC4907940
- Baghianimoghadam M, Esfandiari R, Nazari M. Comparison of the effect of written or speech communication skills training of health staff on clients' satisfaction of Shiraz Health Centers. *Tolooebehdasht*. 2012;11(1):32-40.
- Salimi M, Peyman H, Sadeghifar J, Toloui Rakhshan S, 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*. 2013;12(12):895-902.
- Allenbaugh J, Corbelli J, Rack L, Rubio D, Spagnoletti C. A brief communication curriculum improves resident and nurse communication skills and patient satisfaction. *Journal of general internal medicine*. 2019;34(7):1167-73. <https://doi.org/10.1007/s11606-019-04951-6> PMID:30997637 PMCID:PMC6614524
- Morony S, Weir K, Duncan G, Biggs J, Nutbeam D, Mcaffery

- KJ. Enhancing communication skills for telehealth: development and implementation of a Teach-Back intervention for a national maternal and child health helpline in Australia. *BMC health services research*. 2018;18(1):1-9. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-2956-6> PMID:29514642 PMCID:PMC5842621
19. Nazari S, Jalili Z, Tavakoli R. The effect of education based on the BASNEF model on nurses communication skills with patients in hospitals affiliated to Tehran University of medical sciences. *Iran J Health Educ Health Promot*. 2019;7(1):10-20. <https://doi.org/10.30699/ijhehp.7.1.10>
 20. Mazloomi Mahmoodabad S, Safaeifar M, Gharraee B, Fallahzadeh H. Effect of communication skills training on components of burnout among nurses work in Tehran university of medical science hospitals. *Tolooebehdasht*. 2016;15(3):198-208.
 21. Modarres M, Mohseni H, Shiran-Noogi P. The comparison of the effectiveness of problem solving skill education with two methods of workshop and educational booklet on interpersonal communication of midwives. *Research in Medical Education*. 2017;9(3):28-19. <https://doi.org/10.29252/rme.9.3.28>
 22. Curtis JR, Back AL, Ford DW, Downey L, Shannon SE, Doorenbos AZ, et al. Effect of communication skills training for residents and nurse practitioners on quality of communication with patients with serious illness: a randomized trial. *Jama*. 2013;310(21):2271-81. <https://doi.org/10.1001/jama.2013.282081> PMID:24302090 PMCID:PMC4310457
 23. Manekar VS, Radke SA, Bhad WA, Gosavi SR. Communication skill training (CST) for dental Interns. *Journal of Education Technology in Health Sciences*. 2015;2(1):17-21.
 24. Mirsafian H, Kalateh Seifari M, Afshari M. Effect of Teaching the Interactive Skills on Job Self-Efficacy, Job Compatibility and Social well-being of PE Teachers. *Research on Educational Sport*. 2020;8(18):113-34.
 25. Zarei F, Taghdisi MH, Solhi M, Tehrani H, Shojayizade D. The Effect of Educational Intervention Based on BASNEF Model to Improve Interpersonal Communication Skills of Nurses. *Alborz University Medical Journal*. 2012;1(3):173-8. <https://doi.org/10.18869/acadpub.aums.1.3.173>
 26. Anbari Z, Godarzi D, Siros A, Mahdian F. Design , Implementation & Evaluation of an Educational Program on Improving the Communication Skills with Patient based on WHO in Interns. *Iranian Journal of Medical Education*. 2012;12(5):308-16.
 27. Jensen BF, Gulbrandsen P, Dahl FA, Krupat E, Frankel RM, Finset A. Effectiveness of a short course in clinical communication skills for hospital doctors: results of a crossover randomized controlled trial (ISRCTN22153332). *Patient education and counseling*. 2011;84(2):163-9. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2010.08.028> PMID:21050695