

## عوامل مؤثر در ارتباط از دیدگاه پرستاران و بیماران شهره مشفق، زهرا تذکری،<sup>۱</sup> الهامه نصیری<sup>۳</sup>

مقدمه و هدف:

ارتباط تبادل اطلاعات بین دو نفر یا بیشتر می باشد و هدف آن انتقال امساعات اطلاعات و فواسته و نیازهای انسانها می باشد.

۷۵٪ زندگی ما صرف ارتباط می شود و فقدان مهارت های ارتباطی سبب نارضایتی از روابط با دیگران، ایجاد سوء تفاهم، کاهش اعتماد به نفس و انزوا و طرد و فشم می گرد که در پرستاران این مشکلات سبب بالا رفتن فطا و مانع ارتقای کیفیت فدمات پرستاری می شود.  
روش کار:

این مطالعه یک بررسی مروری بود که عوامل مؤثر بر ارتباط بین بیمار و پرستار را با توجه به مقالات ده سال افیر (۲۹ مقاله) از موتور جستجوی گوگل و سایت جهاد دانشگاهی (sid) مورد بحث و بررسی قرار داد.

یافته ها:

بررسی ها نشان می دهد که مهم ترین عوامل مؤثر بر ارتباط پرستاران از دیدگاه آنها شامل زیاد بودن حجم کاری، سفتی کار، کمبود امکانات رفاهی، فستگی جسمی و رومی، قدردانی نکردن از پرستاران، پند شغلی بودن، کم توجهی مسئولین رده بالای پرستاری نسبت به برقراری ارتباط



کنفرانس علمی پژوهشی

هیئت مدیره نظام پرستاری اردبیل



دانشگاه علوم پزشکی اردبیل

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

۲-دکتری پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، اردبیل، ایران

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

با بیمار، تفاوت های فرهنگی، مذهبی، جنس، نداشتن دانش و مهارت کافی، تند و سریع صحبت کردن، فراموشی و یا کاهش حافظه در بعضی بیماران، وجود بیماران بد حال و شلوغی محیط بخش ها بوده است و از دیدگاه بیماران شامل آشنا نبودن پرستاران به زبان محلی، تفاوت های سنی و جنسی بین بیمار و پرستار، فلق تند پرستاران، زیاد بودن حجم کار پرستاران و یا پاسخ ندادن به سؤالات مطرح شده از سوی بیماران و عدم رعایت ادب و احترام می باشد.

### نتیجه گیری:

با توجه به اهمیت ارتباط بین پرستاران و در روند درمان، نیاز به برگزاری کلاس هایی جهت بهبود این روابط، همچنین فراهم نمودن امکانات رفاهی و تسهیلات جهت کم کردن فستگی در پرستاران، کم کردن ساعات کاری و سال های اشتغال در پرستاران، رعایت طرح انطباق، تلاش در جهت برداشتن موانع فرهنگی ارتباط از طریق رسانه های ملی، گنجاندن واحد درسی مهارت های ارتباطی در کوریکولوم آموزشی دانشجویان پرستاری، تقدیر از پرستاران با مهارت های

ارتباطی مؤثر.

کنفرانس علمی پژوهشی

کلمات کلیدی :

عوامل مؤثر بر ارتباط، دیدگاه پرستاران، دیدگاه بیماران

