

الله  
البر الرحيم  
بسم



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی اردبیل

دانشکده پرستاری و ماما‌یی

پایان نامه

دوره کارشناسی ارشد در رشته پرستاری

گرایش مراقبت های ویژه

عنوان

بررسی وضعیت تعامل و اعتماد پرستاران به مدیران از دیدگاه پرستاران و  
ارتباط آن با رفتار عملکردی پرستاران مراکز آموزشی درمانی شهر اردبیل،

سال ۱۳۹۷

استاد راهنما

دکتر معصومه آقامحمدی

استاد مشاور

دکتر منصوره کریم‌اللهی

نگارنده

مریم هادی مقدم

مرداد ۱۳۹۹

کد پایان نامه: ۴۳

## تقدیم به:

خدایی که آفرید

جهان را، انسان را، عقل را، معرفت را، عشق را

و کسانی که عشقشان را در وجودم دمید.

به مادرم، مقدس ترین واژه زندگیم

به پدرم، سایه سار مهربان زندگیم

که هر آنچه آموختم در مکتب عشق آنها بود و هر چه بکوشم قطره ای از دریای

بیکران مهربانیشان راسپاس نتوانم گفت.

امروز هستی ام به امید آنها و فردا کلید باغ بهشتم رضایشان هست.

به خواهران و برادرانم، به پاس عاطفه سرشار و گرمای امید بخش وجودشان که

در این سردترین روزگاران، بهترین پشتیبانم هستید و همواره در طول تحصیل

متحمل زحمات و تکیه گاه من در مواجهه با مشکلات بودند .

استادان فرزانه و فرهیخته ای که در راه کسب علم و معرفت مرا یاری نمودند.

## تشکر و قدردانی

خداوندا از تو سپاسگزارم از برای آنچه که به من عطا فرموده ای، شاکرم به هر آنچه که به من عطا نفرموده ای و راضی ام به هر آنچه که برایم مقدر ساخته ای ...

خداوندا چه عزتی فراتر از این که بنده تو باشم و چه فخری بالاتر از اینکه تو خدای من باشی ... تو آنگونه خدایی هستی که من دوست دارم پس از من بنده ای بساز که تو دوست داری ...

شکر شایان نثار ایزد منان که توفیق را رفیق راهم ساخت تا این پایان نامه را به پایان برسانم.

بسی شایسته است از استاد فرهیخته و گرانقدرم سرکار خانم دکتر معصومه آقامحمدی که بعنوان راهنمای این پایان نامه با کرامتی چون خورشید، سرزمین دلم را روشنی بخشید و گلشن سرای علم و دانش را با راهنمایی های کارساز و سازنده بارور ساخت، تقدیر و تشکر نمایم.

از استاد صبور و با تقوا، سرکار خانم دکتر منصوره کریم الهی که زحمت مشاوره این کار را در حالی متقبل شدند که بدون مساعدت ایشان، این پروژه به نتیجه مطلوب نمی رسید.

از اساتید فرزانه و دلسوز جناب آقای دکتر ناصر مظفری، جناب آقای دکتر مهریار ندر محمدی و جناب آقای دکتر رجب دشتی کلانتر که زحمت داوری این رساله را متقبل شدند.

از استاد گرانقدر و بزرگوار جناب آقای دکتر مرتضی قوجازاده که یاری و راهنمایی های ارزشمند ایشان بسیاری از سختی ها را برایم آسان نمود کمال تشکر را دارم.

از مسئولین محترم پرستاری و مامایی، ریاست محترم دانشکده، معاونت های محترم آموزشی و پژوهشی و تمامی اساتید گرانقدری که در طول دوران تحصیل

و مراحل اجرای این پژوهش از هیچ کوششی دریغ نوزیدند کمال تشکر را دارم،  
باشد که این خردترین، بخشی از زحمات آنان را سپاس گوید.  
از مدیران محترم پرستاری مراکز دانشگاهی، از پرستاران شاغل در این مراکز و  
دوستان و همکلاسی های عزیزم که در اجرای پژوهش، همکاری و مساعدت  
فراوان داشتند نهایت تشکر و قدردانی را دارم.

## چکیده

زمینه و هدف: حرفه‌ای شدن از مفاهیم مهم و اساسی در پرستاری است که حاصل تعامل فرد، محیط کاری و ارتباطات بین فردی است. از طرفی کیفیت ارتباط و اعتماد یک پرستار به سرپرست خود بر رفتار و عملکرد کاری پرستار تاثیر دارد. این مطالعه با هدف تعیین وضعیت تعامل و اعتماد پرستاران به مدیران و ارتباط آن با رفتار عملکردی پرستاران در مراکز آموزشی- درمانی شهر اردبیل در سال ۱۳۹۷ انجام شد.

روش کار: پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی- همبستگی بود که با مشارکت ۴۰۷ پرستار شاغل در مراکز آموزشی درمانی اردبیل که با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند انجام گردید. جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های تعامل مدیر و کارکنان "لیدن و ماسلین"، اعتماد به مدیر "مک آلستر" و عملکرد شغلی "پاترسون" استفاده شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۲ و با کمک آمارهای توصیفی (میانگین، انحراف معیار، فراوانی) و استنباطی (آزمون‌های کای اسکوئر و لجستیک) انجام گرفت.

یافته‌ها: نتایج نشان داد اکثر پرستاران تعامل خوبی با سرپرستاران (۸۲/۱٪) و سوپروایزرها (۵۹/۲٪) داشتند، همچنین اعتماد پرستاران به سرپرستار (۸۰/۳٪) و سوپروایزر (۶۱/۹٪) بالا بود. به علاوه، رفتار عملکردی بیشتر پرستاران (۹۲/۱٪) عالی گزارش شد. بین تعامل و اعتماد پرستار- سرپرستار و رفتار عملکردی پرستاران، ارتباط معنی داری مشاهده نشد ( $P > 0/05$ )، در حالی که ارتباط تعامل و اعتماد پرستار- سوپروایزر و رفتار عملکردی پرستاران، معنی دار بود ( $P = 0/028$ ) ( $P = 0/037$ ).

نتیجه گیری: نتایج حاصل از این مطالعه نشان دهنده وجود ارتباط بین تعامل و اعتماد پرستار- سوپروایزر و رفتار عملکردی پرستاران بود، لذا توصیه می شود راه های بهبود تعامل و اعتماد میان تیم درمانی به ویژه تعامل و اعتماد پرستاران و سوپروایزرها به عنوان یکی از عوامل تاثیرگذار بر رفتار عملکردی پرستاران مورد توجه بیشتر قرار گیرد.

کلمات کلیدی: پرستار، مدیران، تعامل، اعتماد، رفتار عملکردی

# فهرست مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۱	فصل اول: مقدمه و بیان مسئله .....
۲	۱-۱. مقدمه، اهمیت و ضرورت پژوهش (معرفی مسئله) .....
۷	۲-۱. تعریف واژه ها .....
۷	پرستار .....
۷	مدیر پرستاری .....
۷	تعامل .....
۸	اعتماد .....
۹	رفتار عملکردی .....
۹	۳-۱. اهداف طرح .....
۹	هدف کلی: .....
۹	اهداف اختصاصی: .....
۱۰	۴-۱. سوالات و فرضیات پژوهشی .....
۱۱	فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق .....
۱۲	۱-۲. چارچوب پنداشتی .....
۱۲	۱-۱-۲. تعامل .....
۱۴	۲-۱-۲. اعتماد .....
۱۷	۳-۱-۲. مفهوم عملکرد شغلی .....
۱۹	۴-۱-۲. ارتباط تعامل، اعتماد و عملکرد رفتاری .....
۲۱	۲-۲. پیشینه های تجربی تحقیق .....
۲۱	۱-۲-۲. مطالعات خارجی .....

۲۴	۲-۲-۲. مطالعات داخلی
۲۹	فصل سوم: مواد و روش تحقیق
۳۰	۳-۱. روش پژوهش
۳۰	۳-۲. جامعه آماری، حجم نمونه و شیوه نمونه گیری
۳۲	۳-۳. روش انجام مطالعه
۳۲	۳-۳-۱. ابزار گرد آوری اطلاعات
۳۴	۳-۳-۲. روایی و پایایی ابزارهای اندازه گیری
۳۵	۳-۳-۳. معیارهای ورود به مطالعه
۳۵	۳-۳-۴. معیارهای خروج از مطالعه
۳۵	۳-۴. تجزیه و تحلیل داده ها
۳۶	۳-۵. ملاحظات اخلاقی
۳۷	فصل چهارم: یافته های پژوهش
۳۸	۴-۱. یافته های توصیفی
۴۱	۴-۲. آزمون اهداف
۶۲	فصل پنجم: بحث، نتیجه گیری و پیشنهادات پژوهش
۶۳	۵-۱. بحث
۷۲	محدودیت های تحقیق
۷۳	۵-۲. نتیجه گیری
۷۳	۵-۳. کاربرد یافته ها
۷۳	۵-۳-۱. کاربرد در بالین
۷۴	۵-۳-۲. کاربرد در آموزش
۷۴	۵-۳-۳. کاربرد در مدیریت
۷۵	۵-۳-۴. پیشنهادهای پژوهشی تحقیق



فهرست منابع..... ۷۶

ضمائم..... ۸۸

ضمیمه ۱: رضایت نامه آگاهانه ..... ۸۹

ضمیمه ۲: پرسشنامه/ ابزار ..... ۹۰

ضمیمه ۳: نامه دریافت کد اخلاق ..... ۹۴

ضمیمه ۴: معرفی نامه نمونه گیری ..... ۹۵

ضمیمه ۵: فرم حق مالکیت مادی و معنوی ..... ۹۶

ضمیمه ۶: صورتجلسه دفاع/ نمره ..... ۹۷

ضمیمه ۷: گواهی مرتبط با مقالات مستخرج از پایان نامه ..... ۹۸

چکیده انگلیسی..... ۹۹

## فهرست جداول

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۳۴	جدول ۱-۳. پایایی سوالات مربوط به متغیرهای مورد بررسی.....
	جدول ۱-۴. آمار توصیفی مربوطه به برخی مشخصات فردی- اجتماعی پرستاران شاغل در مراکز آموزشی درمانی اردبیل، ۱۳۹۷.....
۳۸	جدول ۲-۴. آمار توصیفی مربوط به وضعیت تعامل پرستار- سرپرستار و ابعاد آن در پرستاران شاغل در مراکز آموزشی درمانی اردبیل، ۱۳۹۷.....
۴۱	جدول ۳-۴. آمار توصیفی مربوط به وضعیت تعامل پرستار با سوپروایزر و ابعاد آن در پرستاران شاغل در مراکز آموزشی درمانی اردبیل، ۱۳۹۷.....
۴۲	جدول ۴-۴. آمار توصیفی مربوط به وضعیت اعتماد پرستار به سرپرستار و ابعاد آن در پرستاران شاغل در مراکز آموزشی درمانی اردبیل، ۱۳۹۷.....
۴۳	جدول ۵-۴. آمار توصیفی مربوط به وضعیت اعتماد پرستار به سوپروایزر و ابعاد آن در پرستاران شاغل در مراکز آموزشی درمانی اردبیل، ۱۳۹۷.....
۴۴	جدول ۶-۴. آمار توصیفی مربوط به رفتار عملکردی پرستاران شاغل در مراکز آموزشی درمانی اردبیل، ۱۳۹۷.....
۴۵	جدول ۷-۴. آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای بررسی توزیع داده ها.....
۴۶	جدول ۸-۴. ارتباط تعامل پرستار- سرپرستار با رفتار عملکردی پرستاران شاغل در مراکز آموزشی درمانی اردبیل، ۱۳۹۷.....
۴۷	جدول ۹-۴. ارتباط تعامل پرستار- سوپروایزر با رفتار عملکردی پرستاران شاغل در مراکز آموزشی درمانی اردبیل، ۱۳۹۷.....
۴۹	.....

- جدول ۴-۱۰. ارتباط اعتماد پرستار- سرپرستار با رفتار عملکردی پرستاران شاغل در مراکز آموزشی درمانی اردبیل، ۱۳۹۷..... ۵۰
- جدول ۴-۱۱. ارتباط اعتماد پرستار- سوپروایزر با رفتار عملکردی پرستاران شاغل در مراکز آموزشی درمانی اردبیل، ۱۳۹۷..... ۵۱
- جدول ۴-۱۲. ارتباط تعامل پرستار به مدیران پرستاری (سرپرستار و سوپروایزر) با مشخصات فردی- اجتماعی پرستاران شاغل در مراکز آموزشی درمانی اردبیل، ۱۳۹۷..... ۵۳
- جدول ۴-۱۳. ارتباط اعتماد پرستار به مدیران پرستاری (سرپرستار و سوپروایزر) با مشخصات فردی- اجتماعی پرستاران شاغل در مراکز آموزشی درمانی اردبیل، ۱۳۹۷..... ۵۵
- جدول ۴-۱۴. ارتباط رفتار عملکردی پرستار ان با مشخصات فردی- اجتماعی پرستاران شاغل در مراکز آموزشی درمانی اردبیل، ۱۳۹۷..... ۵۷
- جدول ۴-۱۵. نتایج رگرسیون لجستیک برای مدل بندی اثر متغیر مستقل بر رفتار عملکردی پرستاران با سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵..... ۵۹
- جدول ۴-۱۶. نتایج رگرسیون لجستیک برای مدل بندی اثر متغیر مستقل بر رفتار عملکردی پرستاران با سطح معنی داری کمتر از ۰/۱..... ۶۰

## فهرست فرمول ها

صفحه

عنوان

فرمول تعیین حجم نمونه کوکران ..... ۳۰