رابطه هوش هیجانی با مهارت‌های ارتباطی پرستاران بخش اورژانس

مهدی کوچکزاده، مهندس

تاریخ پذیرش: 94/6/17
تاریخ دریافت: 94/4/2

چکیده:

زمینه و هدف. هوش هیجانی پرستاران بر روی بیماری از مهارت‌های ارتباطی آن‌ها تأثیر دارد. نظر به این قابلیت هوش هیجانی و اهمیت مهارت‌های ارتباطی در ایجاد مطالعه رابطه بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی پرستاران بخش اورژانس مورد بررسی قرار گرفت.

مواد و روش‌ها. ۱۵۰ نفر از پرستاران شاغل در ۱۵ بیمارستان دانشگاه علوم پزشکی ایران بصورت سرشماری انتخاب و در مطالعه مقیاس-تحلیل حاضر شرکت کرده و پرسشنامه هوش هیجانی، گلمن و مهارت‌های ارتباطی محقق ساخته و تکمیل کرده‌اند. روایت و یافتن بیماران در طول مطالعه سنجیده شد. جهت انجام آزمون‌های آماری تحلیل واریانس و همبستگی پیرسون و اسپیرمن بر روی ۱۸ تغییر نسبی استفاده شد.

نتایج: میانگین کل امتیاز هوش هیجانی ۷۸/۱۳ و بیشترین کمترین امتیاز به ترتیب مربوط به بعد خودکاهشی ۳۸/۳۰ و بعد خودکاهشی ۱۱/۱۹ بود. میانگین کل امتیاز مهارت‌های ارتباطی ۹۱/۷۰ بود. امتیاز کل هوش هیجانی و امتیاز گلمن و مهارت‌های ارتباطی مساعد مشابهه‌شده در یک بیمارستان مشابهه‌شد. نتیجه‌گیری: نتایج نشان داد هوش هیجانی و ابتکار آن بر مهارت‌های ارتباطی پرستاران بخش اورژانس بیمارستان‌ها را بهتر می‌نماید. احتمالاً امتیازهای هوش هیجانی را تقویت نموده و امکان بی‌همواری مهارت‌های ارتباطی را در پرستاران ارتقاء دهنده و زمینه‌های بهبود مستمر خدمات اورژانس بیمارستان‌ها را فراهم نماید.

کلمات کلیدی: هوش هیجانی، مهارت‌های ارتباطی، پرستاران، اورژانس

1. کارشناسی ارشد آموزش پزشکی، قلعه علمی و آموزشی، گروه آموزش پزشکی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران
2. mahdi.kouchakzadeh@yahoo.com
3. تلفن: ۹۱۲۳۴۵۶۷۸۹۰
4. مکان مرکز تحقیقات آموزش پزشکی، دانشگاه گروه آموزش پزشکی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران
5. استادیار گروه مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
مقدمه
اصطلاح هوش هیجانی برای اولین بار توسط چان میارا، از دانشگاه بالدل، محترم، برای توصیف کنترل احساسات و هوشی الهام‌برانگیز و خوب و شریک انرژی ذهنی در برابر درگیری به دست آمد. اما این مفهوم "هوش هیجانی" در مجامع عمومی مطرح کرد. گلمن (2019) "مجله خاص فهم، رفتار و هوش" هیجانی" را در توصیف خاص فهم، رفتار و هوش" هیجانی" را در توصیف خاص فهم، رفتار و هوش" هیجانی" را در توصیف خاص

بر اساس این محتوای اساسی این مقاله اخواندنی بیماری برای پرسنل در سطح سالم می‌باشد.

# Data

John Mayer
Yale University
Goleman
Elizabeth Arnold
Amalia Petrovic
بر میانی مرورهوش و انواع گلوکسیتون و آورده و این ویژه‌ای که ارزیابی بر پایه‌ی بررسی‌های فیزیولوژیک است. با استفاده از روش‌های مختلف، میزان تاثیر مختلف گلوکسیتون و آورده بر یک دستگاه سنجشی (مثلاً یک دستگاه سنجشی برای شناسایی ویژگی‌های فیزیولوژیکی) ارزیابی شده است. بازه‌ی هلیمیش (بر پایه‌ی اینکه آورده و گلوکسیتون) نشان می‌دهد که این دستگاه‌ها در ارزیابی ویژگی‌های فیزیولوژیک بسیار مفید هستند.

کلکسیون: بررسی‌های آماری آزمایش‌های فیزیولوژیک

**شکل 1. ارتباطات شست مطلوبت ای‌کلود‌شانون و وارون ویور**

یافته‌ها

یافته‌هایی این مطالعه نشان داد که در گروه سنتی 20 تا 40 سال (پیش از دریافت بررسی اندازه‌گیری که 2/5 درصد نداشتند) درصد شاهد و 47/5 درصد مادران بودند. ساپریفیک‌های دموگرافیک بررسی‌های مطلوبت در مطالعه عبارت بود از وضعیت تأثیر 48/5 درصد صحیح-مطمئن (20 درصد کاهشگران و 18/5 درصد مادران) در مطالعه مورد بررسی قرار گرفت. نتایج مربوط به تفاوت بین مراحل بیمارستانهای مورد مطالعه از نظر هوش‌های سنجشی آن و جمع‌آوری آماری سنجشی می‌باشد. از جمله 1 میانگین امتیاز کل بررسی‌های فیزیولوژیک هوش‌های سنجشی 48/5 درصد تا 78/5 درصد بود که حاصل صفر (دستگاه سنجشی) لازم است.

داشتهای برای آزمایش‌های مختلف یک طرح سنجشی (بر پایه‌ی اینکه آورده و گلوکسیتون) نشان می‌دهد که این دستگاه‌ها در ارزیابی ویژگی‌های فیزیولوژیک بسیار مفید هستند.
با افزایش سی نرخ هوش هیجانی نیز در پیشرفت است. این اختلاف از نظر آمار معنی‌دار نبوده (t=0.795, p=0.478) که با افراد کارکنانی، هوش هیجیانی بیشتر شده است. گزارش‌های دیگر نیز نشان داده که این رابطه با سایه کار بیشتر از هوش هیجیانی بیشتر برخوردار بودند که این رابطه از نظر آمار معنی‌دار بود.

جدول ۱- اختلاف میانگین بیماران های مورد مطالعه از نظر ابعاد چهارگانه و امتیاز کل هوش هیجانی و امتیاز کل مهارت های اربتاطی

<table>
<thead>
<tr>
<th>سطح معنی‌داری</th>
<th>آماره لوین</th>
<th>انحراف معیار</th>
<th>میانگین</th>
<th>خود اگاهی</th>
<th>خود مدیریت</th>
<th>اگاهی اجتماعی</th>
<th>مهارت اجتماعی</th>
<th>کل</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>۰۰۰</td>
<td>۳/۶۳</td>
<td>۲/۹۴</td>
<td>۲/۸۳</td>
<td>۰/۱۹</td>
<td>۰/۲۰۲۵</td>
<td>۲/۱۹۴۰</td>
<td>۲/۱۹۴۰</td>
<td>۲/۸۳</td>
</tr>
<tr>
<td>۰۰۰</td>
<td>۴/۹۶</td>
<td>۱/۶۴۸</td>
<td>۱/۸۱۹۰</td>
<td>۰/۴۷۲۴</td>
<td>۰/۶۲۶۵</td>
<td>۰/۱۹۴۰</td>
<td>۰/۱۹۴۰</td>
<td>۰/۷۸</td>
</tr>
<tr>
<td>۰۰۰</td>
<td>۵/۲۳</td>
<td>۵/۲۳۱۱</td>
<td>۵/۲۳۱۱</td>
<td>۱/۲۳۵۱</td>
<td>۱/۲۳۵۱</td>
<td>۱/۲۳۵۱</td>
<td>۱/۲۳۵۱</td>
<td>۰/۲۴</td>
</tr>
<tr>
<td>۰۰۰</td>
<td>۶/۲۳</td>
<td>۶/۲۳۱۱</td>
<td>۶/۲۳۱۱</td>
<td>۰/۴۹۷۸</td>
<td>۰/۴۹۷۸</td>
<td>۰/۴۹۷۸</td>
<td>۰/۴۹۷۸</td>
<td>۷/۹۵</td>
</tr>
<tr>
<td>۰۰۰</td>
<td>۷/۲۳</td>
<td>۷/۲۳۱۱</td>
<td>۷/۲۳۱۱</td>
<td>۰/۵۱۴۰</td>
<td>۰/۵۱۴۰</td>
<td>۰/۵۱۴۰</td>
<td>۰/۵۱۴۰</td>
<td>۱/۳۲</td>
</tr>
<tr>
<td>۰۰۰</td>
<td>۸/۲۳</td>
<td>۸/۲۳۱۱</td>
<td>۸/۲۳۱۱</td>
<td>۰/۶۱۴۰</td>
<td>۰/۶۱۴۰</td>
<td>۰/۶۱۴۰</td>
<td>۰/۶۱۴۰</td>
<td>۲/۳۴</td>
</tr>
<tr>
<td>۰۰۰</td>
<td>۹/۲۳</td>
<td>۹/۲۳۱۱</td>
<td>۹/۲۳۱۱</td>
<td>۰/۷۱۴۰</td>
<td>۰/۷۱۴۰</td>
<td>۰/۷۱۴۰</td>
<td>۰/۷۱۴۰</td>
<td>۳/۴۴</td>
</tr>
</tbody>
</table>

جدول ۲- هیستگی هوش هیجیانی و ابعاد آن با مهارت های اربتاطی

<table>
<thead>
<tr>
<th>ضریب هیستگی</th>
<th>مقدار احتمال</th>
<th>محاسبات امتیاز</th>
<th>حداقل امتیاز</th>
<th>حداقل امتیاز</th>
<th>میانگین</th>
<th>خود اگاهی</th>
<th>خود مدیریت</th>
<th>اگاهی اجتماعی</th>
<th>مهارت اجتماعی</th>
<th>کل</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>&lt;۰/۰۵</td>
<td>۹/۶۲۵</td>
<td>۲۸</td>
<td>۲۸</td>
<td>۲۸</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>۰/۰۵</td>
<td>۰/۹۶۱۶۵</td>
<td>۱۲۸</td>
<td>۱۲۸</td>
<td>۱۲۸</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>۰/۵</td>
<td>۰/۲۸۵۳۶۵</td>
<td>۳۸</td>
<td>۳۸</td>
<td>۳۸</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>۰/۵</td>
<td>۰/۲۸۵۳۶۵</td>
<td>۵۸</td>
<td>۵۸</td>
<td>۵۸</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>۰/۵</td>
<td>۰/۲۸۵۳۶۵</td>
<td>۷۸</td>
<td>۷۸</td>
<td>۷۸</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>۰/۵</td>
<td>۰/۲۸۵۳۶۵</td>
<td>۹۸</td>
<td>۹۸</td>
<td>۹۸</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>۰/۵</td>
<td>۰/۲۸۵۳۶۵</td>
<td>۱۱۸</td>
<td>۱۱۸</td>
<td>۱۱۸</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>۰/۵</td>
<td>۰/۲۸۵۳۶۵</td>
<td>۱۳۸</td>
<td>۱۳۸</td>
<td>۱۳۸</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
جدول ۳- همبستگی بین متغیرهای دموگرافیک و هوش هیجانی پرسنل

<table>
<thead>
<tr>
<th>آزمون های آماری</th>
<th>میانگین گانحراف معیار</th>
<th>طبقه بندی متغیر</th>
<th>متغیرها</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>جنسیت</td>
</tr>
<tr>
<td>t=0/19</td>
<td>۸/۸۱۴۹</td>
<td>زن</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>df=۲۳۳</td>
<td>۰/۵۷۱۷</td>
<td>مرد</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>p=۰/۰۰</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>سن</td>
</tr>
<tr>
<td>t=۰/۹۳۱۹</td>
<td>۰/۷۶۸۱</td>
<td>۲۵</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>df=۲۳۴</td>
<td>۰/۷۷۱۴</td>
<td>۲۵ نا</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>p=۰/۰۰</td>
<td>۰/۸۱۵۵</td>
<td>۳۰ گام</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>سطح تحصیلات</td>
</tr>
<tr>
<td>t=۰/۱۵۴۶</td>
<td>۰/۸۸۹۰</td>
<td>کارشناسی</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>df=۲۳۳</td>
<td>۰/۸۸۸۵</td>
<td>کارشناسی ارشد</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>p=۰/۸۸۶۴</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>سابقه استغفال</td>
</tr>
<tr>
<td>t=۰/۸۴۱۲</td>
<td>۰/۷۶۱۱</td>
<td>۵</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>df=۲۳۳</td>
<td>۰/۷۶۸۲</td>
<td>۱۰ سال</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>p=۰/۰۰</td>
<td>۰/۷۹۱۴</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

که با افزایش هوش هیجانی، مهارت های ارتباطی پرسنل
شاغل در بخش اورژانس بیمارستان های تابعه دانشگاه علوم
پزشکی ایران افزایش یافته است که نشان از تأثیر مثبت هوش
هیجانی بر مهارت های ارتباطی می باشد

نمودار ۲- رابطه بین مهارت های ارتباطی رهش هیجانی پرسنل بخش اورژانس
References


10. Arnold EC, Boggs KU. Interpersonal relationships: Professional communication skills for nurses: Elsevier Health Sciences; 2015.


17. Mafi L, Asefzadeh S. Association of emotional intelligence and communication skills with patients in nurses. 2014.


The Relationship of Emotional Intelligence and its Dimensions on Communication Skills among Emergency Unit Nurses

Kouchakzadeh M1*, Sohrabi Z2, Mosadegherad AM3

Submitted: 2015.6.23 Accepted: 2015.9.8

Abstract

Background: The emotional intelligence of nurses has several effects on their behavior skills. In this study, the relation between Emotional Intelligence (EI) and Communication Skills (CS) among emergency unit nurses was assessed.

Materials and Methods: In the descriptive analytical study, 253 nurses of fifteen IUMS hospitals were selected using census sampling method. The Golman’s instrument for EI assessment and self-administered CS questionnaire filled by study participants. Validity and reliability of the questionnaire confirmed. SPSS software version 18 utilized to analysis using ANOVA, Spearman correlation test and Pearson correlation coefficient.

Results: mean of total EI estimated 78.31 which the highest and lowest score were in self-cognitive dimension (20.83) and self-management dimension (18.19) respectively. The total mean of CS was 70.90. There was a significant statistical correlation between EI and CS (r=0.775, p<0.001). Moreover, there was a significant statistical correlation between CS and four dimensions of EI.

Conclusion: Based on study results, emotional intelligence and its dimensions had positive effect on communication skills among emergency unit nurses. Hospital managers can reinforce emotional intelligence by providing educational sessions. They should promote communication skills in emergency unit nurses and provide improvement emergency services quality.

Keywords: Emotional intelligence, Communication Skills, Nurses, Emergency

1 MSc. Health Services Management, Department of Medical Education, School of Medicine, Hasheminejad kidney center, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.(* Corresponding author), Email: mahdi.kouchakzadeh@yahoo.com Tel: 09124574370
2 Deputy Director of Medical Education Research Center, Associate Professor, Department of Medical Education, School of Medicine, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
3 Assistant Professor, Department of Management Sciences and Health Economics, school of public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran