

سوره الفاتحه

۱۴۴۵



بررسی نیازهای آموزشی مدیران پرستاری بیمارستانهای دولتی تحت پوشش

دانشگاههای علوم پزشکی شهر تهران در سال ۱۳۸۷

خورشید و سکویی اشکوری

دانشکده ادبیات و علوم انسانی

تیر ۱۳۸۸

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی

استاد راهنما: پرفسور میر محمد سید عباس زاده

استاد راهنمای دوم: دکتر علیرضا نیکبخت نصرآبادی

۱۳۸۸/۸/۲۰

تقدیرات مرکز علمی پژوهش  
شمس‌الدرک

۱۲۲۴۵۰

## فرم صورتجلسه دفاعیه

جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد با عنوان: " بررسی نیازهای آموزشی مدیران پرستاری

بیمارستانهای دولتی تحت پوشش دانشگاههای علوم پزشکی شهر تهران در سال ۱۳۸۷ "

پایان نامه خانم <sup>دکتر</sup> ~~خراسانی~~ <sup>اسکندر</sup> به تاریخ ۸۶/۴/۲۸ شماره ~~۱۱۰~~ <sup>۱۱۰</sup> مورد پذیرش هیات محترم  
داوران با رتبه عالی و نمره ۹/۱۳۸۸ اقرار گرفت.

- 1- استاد راهنما و رئیس هیئت داوران: <sup>دکتر</sup> ~~میرمحمد~~ <sup>اسکندر</sup>
- 2- استاد مشاور: <sup>دکتر</sup> ~~علیرضا~~ <sup>علیرضا</sup> نعلیف نغرا بادی
- 3- داور خارجی: <sup>دکتر</sup> ~~علیرضا~~ <sup>علیرضا</sup> صحن یزدی
- 4- داور داخلی: <sup>دکتر</sup> ~~مهدیه~~ <sup>مهدیه</sup>
- 5- نماینده تحصیلات تکمیلی: <sup>دکتر</sup> ~~مهدیه~~ <sup>مهدیه</sup> ریاض

تقدیم به:

شہیدان

سرو قامتان ہمیشہ تاریخ

آنان کہ

در قہقہہ مستانہ و شیرینی وصالشان " عند ربہم یرزقونند "

و

فاصلہ زمین و آسمان را دریک چشم بہم زدن چنان طی نمودند کہ گوئی

"السابقون السابقون اولئک المقربونند"

## تشکر و قدردانی از:

حمد و سپاس خداوندی را سزاست که هر آنچه هست درید قدرت اوست.

سپاس بی کران از استاد فرزانه جناب آقای پرفسور عباس زاده ، الگوی تمام نمای دانائی، توانائی و صمیمیت . هم ایشان که در تمام مراحل دو ساله آموزش و تدوین این اثر صبورانه نواقصم را رفع نمودند که اگر توفیقی حاصل شد نتیجه پشتیبانیهای بی دریغ ایشان است.

سپاس فراوان از استاد راهنمای دوم جناب آقای دکتر نیکبخت نصرآبادی، که همواره مرا مورد لطف خود قرار داده اند و تسلط ایشان در تحقیقات کیفی ، به غنای علمی این اثر کمک شایسته ای نمود.

باتشکر از اساتید ارجمندم دردانشکده ادبیات دانشگاه ارومیه که دانش خود را به زینت صمیمیت و مهرورزی آراسته اند به نحوی که همیشه یاد و نام شان در خاطر من سبز خواهد ماند.

سپاس از پدر و مادرم اسوه های ایمان، علم، تلاش و بردباری که سختکوشی را به من آموختند.

سپاس از همسر و فرزندانم که موفقیتم را مدیون صبوری آنان می دانم.

باتشکر از خواهران و برادرانم که موفقیت های آنان مایه مباهات من است.

باتقدیر و تشکراز همکاران ارجمندم در دفتر پرستاری دانشگاه علوم پزشکی تهران ، مدیران محترم

پرستاری دانشگاه های علوم پزشکی سراسر کشور و مدیران محترم پرستاری بیمارستانهای دولتی شهر

تهران که در این تحقیق همکاری صمیمانه ای با من داشتند.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	چکیده پژوهش به زبان فارسی
<b>فصل اول: کلیات تحقیق</b>	
۲	مقدمه
۲	بیان موضوع پژوهش
۲	دلایل اهمیت و ضرورت پژوهش
۴	هدف کلی
۴	اهداف جزئی
۴	اهداف کاربردی
۵	سوال های پژوهش
۵	تعریف واژه ها
<b>فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق</b>	
۶	دانستیهای موجود در مورد عنوان پژوهش
۲۲	پیشینه تحقیقات انجام شده
<b>فصل سوم: روش شناسی تحقیق</b>	
۲۸	روش پژوهش
۲۸	نوع پژوهش
۲۸	جامعه آماری پژوهش
۲۸	نمونه آماری پژوهش
۲۹	روش نمونه گیری
۲۹	مشخصات واحدهای پژوهش
۲۹	محیط پژوهش
۲۹	ابزار گرد آوری داده ها
۲۹	تعیین اعتبار علمی
۲۹	روش جمع آوری اطلاعات
۳۰	روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۳۱	ملاحظات اخلاقی
<b>فصل چهارم</b>	
۳۲	یافته های پژوهش

۳۲	جداول
۴۳	تجزیه و تحلیل داده ها

### فصل پنجم : خلاصه و نتیجه گیری

۴۹	خلاصه پژوهش
۴۹	نتیجه گیری نهایی ازیافته ها
۵۰	محدودیتهای پژوهش
۵۰	پیشنهادات کاربردی
۵۱	پیشنهادات پژوهشی
۵۲	فهرست منابع فارسی
۵۳	فهرست منابع انگلیسی
	پیوستها
۵۵	پرسشنامه دلفی ۱
۵۶	پرسشنامه دلفی ۲
۵۹	شرح وظایف مدیرپرستاری
۶۱	چکیده پژوهش به زبان انگلیسی

## فهرست جداول

### صفحه

### جدول

- جدول شماره ۱: نتایج حاصل از بررسی نیازهای آموزشی مدیران پرستاری به روش فیش باول ..... ۳۲
- جدول شماره ۱-۲: نتایج حاصل از پرسشنامه مرحله اول دلفی ..... ۳۳
- جدول شماره ۲-۲: نتایج حاصل از پرسشنامه مرحله دوم دلفی ..... ۳۵
- جدول شماره ۱-۳: تجزیه و تحلیل شرح وظایف و مسئولیتهای مدیران پرستاری ..... ۳۶
- جدول شماره ۲-۳: نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل شرح وظایف مدیران پرستاری ..... ۴۰
- جدول شماره ۴: نیازهای آموزشی مدیران پرستاری بررسی دستورالعمل انتصاب مدیران میانی ..... ۴۱
- جدول شماره ۵: نیازهای آموزشی نهائی مدیران پرستاری بیمارستانهای دولتی شهر تهران ..... ۴۲



## عنوان: بررسی نیازهای آموزشی مدیران پرستاری بیمارستانهای تحت پوشش دانشگاههای علوم

پزشکی شهر تهران در سال ۱۳۸۷

### چکیده

برنامه های آموزشی به منظور تأمین نیازهای آموزشی فراگیران طراحی می شوند. لذا شناسایی نیاز، اولین گام در برنامه ریزی آموزشی است و موجب افزایش مشارکت فراگیران در طراحی برنامه های آموزشی و ارتقاء سطح کیفی برنامه ها می گردد. در زمان گسترش سریع مرزهای علم، پرستاران نیز نیازمند مهارت‌های جدید هستند و در این میان شناخت نیازهای آموزشی مدیران پرستاری گامی موثر در راه افزایش توانمندی آنان می باشد. هدف از این پژوهش تعیین نیازهای آموزشی مدیران پرستاری بیمارستانهای دولتی تحت پوشش دانشگاه های علوم پزشکی شهر تهران می باشد.

این پژوهش یک مطالعه کیفی از نوع Triangulation می باشد که از روش دلفی و تجزیه و تحلیل شغل جهت بررسی نیازهای شغل، از روش فیش باول جهت بررسی نیازهای شاغل و بررسی اسناد و مدارک جهت تعیین نیاز آموزشی مدیران پرستاری ازدیدگاه سازمان استفاده شده است. واحدهای پژوهش، در روش دلفی ۲۰ نفر از مدیران پرستاری دانشگاههای علوم پزشکی سراسر کشور که صاحب نظرومتبحر در زمینه مدیریت پرستاری بودند در روش فیش باول، ۳۵ نفر از مدیران پرستاری بیمارستانهای دولتی تحت پوشش دانشگاه های علوم پزشکی شهر تهران می باشند. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصل در این پژوهش از روشهای تحلیل کیفی استفاده شد.

نیازهای آموزشی پس از تجمیع در دو دسته فردی و سازمانی قرار گرفتند که نیازهای فردی شامل: مقاله نویسی، بهداشت روان، توانایی اداره گروه، روشهای حل مسئله، روش تحقیق و آمار، IT، مهارتهای ارتباطی، مدیریت استرس، نرم افزار SPSS، روش تدریس و..... بودند.

نیازهای آموزشی سازمانی شامل: اندیشه های نو در مدیریت، برنامه ریزی در دستگاههای دولتی، سیستمهای اطلاعات در مدیریت، اخلاق مدیریت، مدیریت بودجه در بخش عمومی، مدیریت عملکرد، مدیریت منابع انسانی، مدیریت بحران، مدیریت زمان، بهبود کیفیت خدمات پرستاری و..... بودند

نیازسنجی آموزشی باید بر اصولی منطبق باشد که در این میان جمع آوری و تجزیه و تحلیل صحیح اطلاعات از محیط کار مدیران از نقش به سزایی برخوردار است. علاوه بر رویه های حاکم بر سازمان و نیاز شغل، ضروریست از نظر افراد متبحر و کسانی که در شغل موردنظر درگیر می باشند نیز استفاده کرد.

**کلید واژه ها:** نیازسنجی، مدیران پرستاری، تحقیق کیفی

## فصل اول : کلیات تحقیق

### مقدمه

آموزش به عنوان فراگردی که طی آن مجموعه ای از دانش های مرتبط و منظم همراه با عادات و مهارت های حاصل از آن انتقال می یابد، فعالیتی مداوم، جامع و برای همه، به منظور رشد و تعالی انسان، غنای فرهنگ و تکامل جامعه می باشد. فرایندی است که می توان به منظور انتقال معلومات، نگرش ها و مهارت ها از فرد یا گروهی برای تغییرات در ساختار های شناختی، نگرشی و مهارتی استفاده نمود. یکی از کارآمدترین سازو کارهای بازسازی و نوسازی دانش و تجربیات انسان برای سازگاری و همنوایی وی با تغییرات و تحولات محیطی، بهره گیری از آموزش است. به همین سبب علاوه بر اینکه آموزش همواره به عنوان امتیاز زندگی اجتماعی و سازمانی محسوب می شد، امروزه عدم توجه به آن اسباب اضمحلال سازمان ها را به طور قطع و یقین فراهم می سازد. در این راستا اصول آموزش کارکنان با توجه به مقتضیات سنی، شغلی، زمانی، محتوی و ... شرایطی را بر آموزش حاکم می کند که از یک سو فراگیران، توانایی سازگاری با آن را داشته باشند و از سوی دیگر آموزش بتواند حداکثر اطلاعات، دانش و مهارت مورد نیاز کارکنان را در شرایط زمانی محدود منتقل نمایند (عبدالعلیان، ۱۳۸۴، ص ۱۸).

### بیان موضوع پژوهش

برنامه های آموزشی معمولاً به منظور تأمین نیازهای آموزشی فراگیران طراحی می شوند. لذا شناسایی نیاز، اولین گام در برنامه ریزی آموزشی ضرورتی است که موجب افزایش مشارکت فراگیران در طراحی برنامه های آموزشی و ارتقاء سطح کیفی برنامه ها می گردد. نیازهای آموزشی به نیازهایی اطلاق می شود که از طریق آموزش قابل رفع است. اینگونه نیازها در حوزه های دانش، مهارت و نگرش تقسیم بندی شده اند. رفع نیازهای آموزشی در این حوزه ها به ترتیبی که ذکر شده است بطور صعودی مشکل تر و پیچیده تر می شوند. خصوصاً در زمینه نگرشها با توجه به ماهیت و مقتضیات نگرش، شکل گیری، تغییر و توسعه آن و دخالت عوامل غیرآموزشی دیگر، پیچیدگی و مشکل بیشتری احساس می شود. نیازهای آموزشی کارکنان به عنوان فاصله یا شکاف بین وضع مطلوب و وضع موجود در زمینه عملکرد و سایر الزامات شغلی کارکنان می باشد. همچنین شناسایی نیازهای آموزشی معادل شناخت فقدان، کاستی یا زمینه های گسترش دانش، مهارت و نگرش های مرتبط با عملکرد رضایت بخش شغلی است.

ما زمانی می توانیم به اثر بخش بودن دوره های آموزشی خود در یک سازمان مطمئن باشیم که این نیازها در راستای تحقق نیازهای واقعی سازمان باشد و لذا به منظور هدفمند نمودن آموزش، تعیین نیازهای آموزشی ضرورتی بزرگ محسوب می شود با توجه به اینکه تاکنون تحقیق جامع ای در خصوص تعیین نیازهای آموزشی مدیران پرستاری بیمارستانها در کشور ثبت نشده است، پژوهشگر برآن شد تا ضمن ارائه مطالبی نوین در زمینه الگوها و فتون تعیین نیاز آموزشی، با استفاده همزمان از چندین روش علمی، الگویی ترکیبی از تعیین نیازهای آموزشی ارائه نماید.

### دلایل اهمیت و ضرورت پژوهش

بررسی نیازهای آموزشی،<sup>۱</sup> یک امر ضروری و پیش نیاز برنامه ریزی فعالیتهای آموزشی در پرستاری است. از دیدگاه سازمانی، نیاز آموزشی عبارت است از فاصله آنچه افراد یا گروه شغلی خاصی باید بدانند و انجام دهند با آنچه که در شرایط موجود می دانند و انجام می دهند. در واقع نیاز آموزشی عاملی است که فرد یا افراد را به یادگیری آنچه که برای خود، سازمان و یا

<sup>۱</sup> Educational need assessment

سازمان و یا جامعه لازم است سوق می دهد تا عملکرد شغلی بهتر داشته و دانش و مهارت بیشتری را کسب نمایند (هالپرن و بوزکوسکی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳، ص ۱۶۰).

باگسترش فن آوری کامپیوتر حجم اطلاعات به صورت تصاعدی افزایش یافته و اطلاعات نامحدودی اکنون در این در دسترس است که به زمان بیشتری برای یادگیری نیاز دارد (چری و جاکوب<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴، ص ۲۸۳). با توجه به اینکه جستجو و تفسیر اطلاعات و دانش در دنیای امروز از مهارت‌های کلیدی است (استوارت<sup>۳</sup>، ۱۳۸۱، ص ۳۰)، یکی از بهترین فرصت‌ها برای بهبود عملکرد منابع انسانی در قرن بیست و یکم افزایش فرصت برای آموزش است (افرون و گاندوسی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳، ص ۱۱).

آموزش یک فرآیند یادگیری طولانی مدت است که باید به صورت روزمره و به شیوه ای بدون انجام شود. فرآیند یادگیری به طور مداوم در طول فعالیت هوشیار انسان رخ می دهد. از آنجاییکه هر فرد دارای خصوصیات منحصر به فرد می باشد، بنابراین این شیوه یادگیری مهارت‌ها و توانایی‌های وی نیز متفاوت است و آموزش نقش مهمی در ارتقای تکامل حرفه ای کارکنان به ویژه مدیران پرستاری دارد (سالیوان و دکر<sup>۵</sup>، ۲۰۰۵، ص ۱۲۰).

سازمانهای ارائه دهنده مراقبتهای بهداشتی دارای اهداف خاصی می باشند که دستیابی به آن اهداف نیازمند پرسنل آموزش دیده است. پرسنل آموزش دیده کلید موفقیت در یک گروه کاری و سازمانی هستند. آموزش پرسنل معمولاً موجب خلاقیت بیشتر، اشتباهات کمتر و روحیه بهتر می شود. لذا برنامه های آموزشی می تواند سازمان را در راه رسیدن به اهدافش یاری نماید.

اولین گام در آموزش، بررسی نیازهای آموزشی می باشد. تعیین سیستماتیک نیازهای آموزشی را می توان به عنوان پایه ای برای تهیه محتوای آموزشی خاصی قلمداد نمود (همان منبع، ص ۲۶۸).

در بررسی نیازها مشخص می شود برای یک گروه خاص، چه چیزی مفید است. سازمان ها می توانند از این طرح برای تعیین نیازهای کارکنان خود استفاده کنند و با استفاده از این روش می توان تغییرات لازم جهت رفع نیازها را پیش بینی نمود (جاکوب و چری<sup>۶</sup>، ۲۰۰۲، ص ۲۸۳).

مدیریت علم و هنر استفاده بهینه از منابع سازمان و هماهنگ ساختن کار و تلاش کارکنان برای رسیدن به هدفهای تعیین شده است. در یک سازمان کلان سه بخش مدیریت قابل تشخیص است. مدیریت عالی، مدیریت میانی و مدیریت اجرایی یا سرپرستی (علاقه بند، ۱۳۸۴، ص ۱۲۰).

نظام بهداشت و درمان هر کشور به دلیل سر و کار داشتن با سلامت انسانها باید از مدیریت عالی و مستحکمی برخوردار باشد. لذا به کارگیری مدیران لایق و آشنا به اصول و فنون مدیریت به خصوص در سطوح میانی و اجرایی که در خط مقدم ارائه خدمات به مردم قرار دارند امری اجتناب ناپذیر است. و از آنجائیکه امروزه مدیریت به عنوان یک علم و تخصص قابل یادگیری و یاد دهی است و مانند سایر رشته های علوم انسانی، از راه تدریس دانشگاهی و تمرین، به افراد جدید منتقل می شود، لازم است فنون و مهارتهای مدیریت با به کارگیری روشهای خاص آموزش داده شود (پيله رودی، ۱۳۷۵، ص ۲۵).

در زمان گسترش سریع مرزهای علم، پرستاران بعنوان ارائه دهندگان خدمات سلامت نیازمند مهارتهای جدید هستند، زیرا فعالیتهای نوین پرستاری و فن آوری های مورد استفاده در آن نیازمند آموزش مداوم پرسنل است (سالیوان، ۲۰۰۵، ص ۲۶۸). با شکل گیری اقتصاد مبتنی بر دانش، موفقیت سازمانی در گرو حداکثر نمودن کار آبی / بهره گیری استفاده از منابع فیزیکی، مالی، اطلاعاتی و مهمتر از همه منابع انسانی است سازمان هایی که مایل به پیشرفت پی آمدهای نهایی کارها هستند، ناگزیر باید پاسخی برای سه پرسش ذیل بیابند:

<sup>1</sup> Halpern and Buzkowski

<sup>2</sup> Cherry and Jacob

<sup>3</sup> Stewart

<sup>4</sup> Effron and Gandossy

<sup>5</sup> Sullivan and Decker

<sup>6</sup> Jacon and Cherry

۱- کجا رقابت کنیم؟

۲- چگونه رقابت کنیم؟

۳- با استفاده از چه منابعی رقابت کنیم؟

پرسش سوم به مساله استفاده کارآمد از کلیه منابع سازمان و خصوصاً منابع انسانی اشاره دارد زیرا مهم ترین مزیت رقابتی که به صورت پایدار در سازمان ایجاد می شود . مزیت رقابتی ای خواهد بود که توسط انسان ها به وجود آمده باشد . از این رو است که از نیروی انسانی سازمان به عنوان سرمایه هایی ذهنی نیز یاد می شود.

مهم ترین وجه مشخصه این سرمایه های انسانی دانش و آموخته هایی آن هاست این دانش خود دارای وجوه متعددی است که از جمله آن می توان به دانش شناختی ( چه چیزی بیاموزیم ) ، مهارت های پیشرفته ( چگونه بیاموزیم ) تفکر سیستمی و خلاقیت ( چرا بیاموزیم؟ ) و خلاقیت خود جوش ( چگونه خلاقیت و نوآوری را بیاموزیم؟ ) اشاره کرد.

باید توجه داشت که به طور سنتی آموزش بر دانش شناختی و مهارت های پیشرفته متمرکز است اما زمانی آموزش به یادگیری تبدیل می شود که بر ارتقاء کیفیت ، نو آوری ، خود برانگیختگی و تفکر سیستمی در سازمان متمرکز باشد و آنها را تسهیل کند و این مهم زمانی رخ می دهد که آموزش با نیازهای سازمان و اهداف استراتژیک آن مرتبط شود.

در این میان اهداف استراتژیک سازمان تاثیر به سزایی بر نوع و میزان آموزش هایی که باید ارائه شوند و همچنین سطح مهارت و شایستگی هایی که باید کسب شوند بر حای می گذارد با توجه به مطالب فوق پژوهشگر به منظور:

۱- شناخت نیازهای آموزشی مدیران پرستاری بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی شهر تهران

۲- ارائه الگو در جهت همسو سازی برنامه های آموزشی با اهداف و نیازهای استراتژیک سازمان ، تجزیه و تحلیل شغل و نیاز شاغلین

تصمیم به انجام پژوهش خود با عنوان بررسی نیازهای آموزشی مدیران پرستاری بیمارستانهای دولتی تحت پوشش دانشگاههای علوم پزشکی شهر تهران گرفته است .

## اهداف پژوهش

### هدف کلی

تعیین نیازهای آموزشی مدیران پرستاری بیمارستانهای دولتی تحت پوشش دانشگاههای علوم پزشکی شهر تهران در سال

۱۳۸۷

### اهداف جزئی

- تعیین نیازهای آموزشی مدیران پرستاری بیمارستانهای دولتی تحت پوشش دانشگاههای علوم پزشکی شهر تهران از دیدگاه شاغل

- تعیین نیازهای آموزشی مدیران پرستاری بیمارستانهای دولتی تحت پوشش دانشگاههای علوم پزشکی شهر تهران در سطح شغل از دیدگاه افراد صاحب نظر و متبحر

- تعیین نیازهای آموزشی مدیران پرستاری بیمارستانهای دولتی تحت پوشش دانشگاههای علوم پزشکی شهر تهران در سطح شغل از طریق تجزیه و تحلیل شغل با بررسی شرح وظایف

- تعیین نیازهای آموزشی مدیران پرستاری بیمارستانهای دولتی تحت پوشش دانشگاههای علوم پزشکی شهر تهران در سطح سازمان

### هدف کاربردی

- دستیابی به الگوی عملیاتی تعیین نیازهای آموزشی کارکنان نظام سلامت

## سوال های پژوهشی

- ۱- نیازهای آموزشی مدیران پرستاری بیمارستانهای دولتی تحت پوشش دانشگاه های علوم پزشکی شهر تهران از دیدگاه شاغل چگونه نیازهایی است؟
- ۲- نیازهای آموزشی مدیران پرستاری بیمارستانهای دولتی تحت پوشش دانشگاه های علوم پزشکی شهر تهران از دیدگاه صاحب نظران و افراد متبحر چگونه نیازهایی است؟
- ۳- نیازهای آموزشی مدیران پرستاری بیمارستانهای دولتی تحت پوشش دانشگاه های علوم پزشکی شهر تهران از دیدگاه شرح وظایف چگونه نیازهایی است؟
- ۴- نیازهای آموزشی مدیران پرستاری بیمارستانهای دولتی تحت پوشش دانشگاه های علوم پزشکی شهر تهران از دیدگاه سازمان چگونه نیازهایی است؟
- ۵- الگوی عملیاتی تعیین نیازهای آموزشی کارکنان نظام سلامت کدام است؟

## تعریف واژه ها ( نظری و عملی )

### نیاز ( تعریف نظری )

نیاز چیزی است که برای سلامت عاطفی، جسمی و بقای انسانها لازم و ضروری است ( باساوانتھاوا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲، ص ۴۲).

### نیاز (تعریف نظری)

نیاز فاصله و شکاف بین وضعیت موجود یک جامعه یا گروه و آنچه که باید باشد است به عبارت دیگر، نیاز عبارتند از آنچه برای بستن فاصله بین وضعیت کنونی و وضعیت مطلوب لازم است ( اروین<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵، ص ۲۰۰)

### نیاز آموزشی ( تعریف نظری )

در این پژوهش نیاز آموزشی در واقع دورنمایه های استحصال شده از فاصله بین آن چیزی که فرد می داند و آنچه که باید بداند نام دارد که این فاصله می تواند ناشی از کمبود دانش، نگرش و مهارت باشد ( باستابل<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶، ص ۵۸۰).

### مدیران پرستاری ( تعریف عملی )

در این پژوهش پرستارانی هستند که حداقل دوره چهار ساله پرستاری را گذرانده اند و مدرک کارشناسی یا بالاتر را اخذ نموده اند و در سمت مدیر خدمات پرستاری، بیش از یکسال، به صورت تمام وقت در یکی از بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی، اشتغال داشته باشند.

مدیران پرستاری بیمارستانها در سطح بندی رده های مدیریتی ارائه شده از سوی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور در گروه مدیران میانی قرار دارند.

### بیمارستانهای تحت پوشش دانشگاه های علوم پزشکی شهر تهران ( تعریف عملی )

در این پژوهش چهل و شش بیمارستان دولتی مستقر در شهر تهران که تحت پوشش سه دانشگاه علوم پزشکی تهران، ایران و شهید بهشتی می باشند مد نظر می باشد که نمونه ها از مدیران پرستاری شاغل در آن بیمارستانها انتخاب شده اند.

<sup>1</sup> Basa Vanthappa

<sup>2</sup> Ervin

<sup>3</sup> Bastable

## فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق

### دانستنیهای موجود در مورد عنوان پژوهش

آموزش از موضوعاتی است که همیشه مورد توجه بشر بوده است. انسان در هر موقعیتی درصدد است تا با فراگیری دانش و مهارتهای جدید بتواند در شرایط مختلف نیازهای خود را برآورده سازد و هر موقعیتی را که تجربه می کند نیازهای جدیدی را در مقابل خود می بیند و چه بسا یادگیری مهارتهای خاص حیات او را تضمین نماید. آموزش فرآیند متقابلی است که موجب ارتقاء یادگیری می شود و شامل گروهی از فعالیتهای آگاهانه و سنجیده ای است که به افراد جهت کسب دانش یا مهارتهای جدید کمک می نماید (سالیوان، ۲۰۰۵، ص ۱۲۰).

آموزش در واقع فرآیند انتقال اطلاعات، توانا کردن فرد به انجام کاری، یا تغییر عقاید یا احساسات او است. ضمناً آموزش را می توان تدبیر یا فعالیتهای از پیش طرح شده ای دانست که هدف از آن، ایجاد یادگیری است. در این فرآیند تعاملی بین فرا دهنده و یک یا چند فراگیر رخ می دهد و شامل عملکردهایی در جهت کمک به کسب دانش یا مهارتهای جدید است (عبدالعلیان، ۱۳۸۴، ص ۲۰).

فرآیند آموزش مجموعه ای از مراحل سیستماتیک، متوالی و برنامه ریزی شده ای است که از دو بخش اصلی تشکیل شده است. یاد دادن و یاد گرفتن. این فرآیند، چرخه مداومی را شکل می دهد که دو بازیگر مستقل دارد. فرادهنده و فراگیر. نتیجه فعالیت این دو بازیگر ایجاد تغییراتی در رفتار است که مورد تایید هر دو طرف باشد.

آموزش مانند هر فعالیت دیگر مستلزم برنامه ریزی صحیح و اصولی است. اگر برنامه ریزیهای آموزشی به طور نظام مند و مبتنی بر نیازهای آموزشی صورت گیرد، فرآیند آموزش را بهبود بخشده و موجب ارتقاء مهارت نیروی انسانی می گردد (پارمحمدیان، ۱۳۸۲، ص ۳).

فرآیند آموزش یک مداخله هدفمند عمدی است و شامل ارزیابی، برنامه ریزی، اجرا و ارزشیابی می باشد. در بخش ارزیابی نیازها، روشها و آمادگی برای یادگیری مورد توجه قرار می گیرد. برنامه ریزی شامل تدوین طرح و برنامه آموزشی مبتنی بر رفتار مورد انتظار و متناسب با نیاز فراگیران است. منظور از بخش اجرا در فرآیند آموزش، انجام عملی آموزش با سه کارگیری ابزار و روشهای ویژه است. تعیین تغییرات رفتاری ایجاد شده در آگاهی، نگرش و مهارتهای فراگیران، بخش ارزشیابی این فرآیند را تشکیل میدهد. آموزش نقش مهمی در ارتقای تکامل حرفه ای پرستاران دارد (پیرسون<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۱، ص ۵۲۷).

پیشرفت تکنولوژی به ارتقاء سطح دانش و مهارت فنی کارکنان نیاز دارد (غفاری، ۱۳۸۲، ص ۵۲).

توانایی کارکنان بهداشتی برای حفظ و ارتقاء شایستگی ها و تطابق با پیشرفت های تکنولوژی بعد اصلی مراقبت ها در مراکز بهداشتی و درمانی است (هالپرن و بوزکوسکی، ۲۰۰۳، ص ۱۶۱).

بالابردن مهارتهای مدیریتی، باعث بهتر شدن کیفیت مراقبتهای پرستاری از بیماران می گردد (هاکوبی و ارنندت<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷، ص ۵۲).

هدف عمده از آموزش ضمن خدمت حرف بهداشتی، بهبود کیفیت و کمیت مراقبت از بیمار است (باری بال<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۰۶، ص ۳۰).

<sup>1</sup> Pearson and et al

<sup>2</sup> Hackubay and Erdent

<sup>3</sup> Bastable and et al

تعیین نیازهای آموزشی، نخستین گام در برنامه آموزش ضمن خدمت است چرا که هدف، برآوردن این نیازها می باشد (پانو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴، ص ۱۳۱).

برای حصول اطمینان از کیفیت مراقبتهای پرستاری، پرستاران باید در جهت کسب آگاهیهای جدید و آموزش مجدد تلاش کنند (کیتینگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶، ص ۴۴۲).

#### مراحل فرآیند آموزش

- شناسایی نیازهای آموزشی
  - تعیین اهداف آموزشی
  - انتخاب روشهای آموزشی مناسب
  - اجرای برنامه های آموزشی
  - ارزیابی فرآیند آموزش و نتیجه گیری (همان منبع، ص ۵۲۸)
- مراحل این فرآیند از دیدگاه دیگر عبارتند:

- بررسی

- برنامه ریزی

- اجرا

- ارزشیابی ( یارمحمدیان، ۱۳۸۲، ص ۳).

#### آموزش ضمن خدمت<sup>۳</sup>

فلورانس نایتینگل<sup>۴</sup> معتقد بود، پرستاری یک هنر پیشرونده است و هنگامی که از حرکت باز ایستد مثل این است که به عقب برگشته است. هر پرستاری که بگوید حال من پرستار کاملی هستم و هر چیزی را که درباره پرستاری باید بدانم، می دانم از قول من به وی بگوئید که او نمی داند پرستاری چیست. و نخواهد دانست زیرا پیشرفت آنها ندارد اما زندگی یک پرستار پایان می پذیرد. مفهوم آموزش مستمر یک پدیده جدید نیست. بیش از ششصد سال قبل از میلاد مسیح سولون سیاستمدار یونانی معتقد بود که انسان همان گونه که رشد می کند و پیر می شود به فراگیری خود ادامه می دهد و بسیاری از چیزهای جدید را می آموزد سخنان سولون منعکس کننده این فلسفه یونانی در آن مقطع زمانی بود که ادامه تحصیل بزرگسالان از افتخارات و امتیازات هر فرد محسوب می شد فلسفه ای که در دنیای امروز نیز به نحو گسترده ای پذیرفته شده است (استانهوپ<sup>۵</sup>، ۲۰۰۲، ص ۲۷۷).

در سال ۱۹۰۱ پلومر<sup>۶</sup> برای اولین بار لزوم آموزش مداوم را مطرح کرد و در سال ۱۹۲۰ دانشگاهها درگیر برنامه های آموزش مداوم پرستاری شده و در سال ۱۹۲۹ برای اولین بار درمورد آموزش ضمن خدمت کارکنان بیمارستانها صحبت شد و بالاخر برنامه های آموزش مداوم حدود ۳۰ سال قبل توسط انجمن بین المللی پرستاران آمریکا طرح ریزی گردید و توجه بسیاری از پرستاران را به خود جلب نمود. بنا براین از حدود سالهای ۱۹۷۰ به بعد تدریجا در سطح اکثر کشورهای دنیا، ضرورت باز آموزی در سطح سازمان ها و اعم از دولتی و خصوصی و ..... مورد تاکید جدی قرار گرفت. بطوریکه امروزه آموزش ضمن خدمت در بسیاری از کشورهای اروپا و آمریکا جزء لاینفک برنامه های مدیریت بیمارستانهاست (چری و جاکوب، ۲۰۰۴، ص ۲۸۴).

<sup>1</sup> Panno

<sup>2</sup> Keating

<sup>3</sup> In-service education

<sup>4</sup> Florence Nightingale

<sup>5</sup> Stanhope

<sup>6</sup> Plumer

در ایران نیز صور مختلفی از باز آموزی به شکل کنفرانس ، سمینار ، کنگره و مانند آن به ویژه از حدود سالهای ۱۳۳۵ به بعد مورد توجه بوده است. اما تا قبل از تصویب ضوابط طبقه بندی مشاغل در مورد شاغلین مشمول قانون استخدام کشوری و نیز تصویب قانون بازآموزی و نو آموزی الزامی جامعه پزشکی تابع نظام مشخصی نبوده است. آموزش ضمن خدمت پرستاری در ایران در سال ۱۳۳۸ - ۱۳۳۹ با آموزش به پرستاران بخشهای روانی و بهداشت همگانی به مدت ۲ تا ۳ ساعت در هفته در بیمارستانهای وابسته به وزارت بهداشت شروع شد. این آموزشها بطور غیر رسمی ادامه داشت تا اینکه اداره کل پرستاری و مامایی در وزارتخانه تشکیل گردید و موضوع آموزش ضمن خدمت پرستاران را مورد بررسی قرار داد در دوازدهم اردیبهشت ۱۳۷۵ قانون باز آموزی مداوم جامعه پزشکی کشور به تصویب رسید و این قانون متذکر شد که کلیه افسار پرستاری بالاتر از فوق دیپلم برای ارتقاء و ارزشیابی موظف به شرکت در دوره های آموزشی مداوم هستند و شرط ارتقاء ارزشیابی آنان منوط به ارائه گواهی شرکت در این دوره است ( عبدالعلیان ، ۱۳۸۴ ، ص ۱۹).

آموزش کارکنان در حقیقت مجموعه کوششها و تدابیر و اقدامات عملی است که افراد شاغل در یک سازمان را به اطلاعات ، دانش و مهارتهای فنی و شغلی مورد نیاز مجهز می نماید و یا پرورش مجموعه استعداد های فکری و مهارتهای فنی و شغلی مورد نیاز مجهز می نماید و با پرورش مجموعه استعداد های فکری و جسمی آنان ، رفتارهای مطلوب در آنان ایجاد می کند و نهایتا کارکنان را برای انجام وظایف مشخص خود در سازمان مهیا و آماده می نماید. به این ترتیب آموزش یکی از عوامل و شاید بتوان گفت مهم ترین عامل در بهسازی نیروی انسانی است و بطوریکه می توان گفت بهسازی نیروی انسانی عبارتست از آموزشهای منظم ، در مدت زمان معین و به منظور افزایش احتمالی رشد افراد در انجام وظایف خود. از طرفی انجمن پرستاری آمریکا بهسازی نیروی انسانی را یکی از مهمترین وظایف مدیران پرستاری تعریف کرده که شامل فرصتهای یادگیری رسمی و غیر رسمی دانسته که جهت کمک به پرستاران به منظور اجرای مناسب نقش هایشان در یک موسسه خاص انجام می شود (تایلور<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶، ص ۲۷۲).

بطور کلی بهسازی نیروی انسانی شامل یکسری برنامه ها و به عبارتی روشهای مختلف آموزشی است که عبارتند از :

#### - آموزش القایی<sup>۲</sup>

آموزش مختصر به منظور آقاء فلسفه ، اهداف ، خط مشی ها ، آیین نامه ها و مقررات سازمان به کارکنانی که جدیداً استخدام شده اند.

#### - آموزش توجیهی<sup>۳</sup> ( آشنا سازی )

برنامه های آموزشی خاص جهت آشنا سازی کارکنان جدید به مسئولیتها ی شغلی ، محیط کار و همکاران .

#### - آموزش مداوم<sup>۴</sup>

به منظور ارتقای حرفه ای و مهارت و تغییر در رفتار کارکنان انجام می گیرد و از کهنه و فرسوده بودن اطلاعات پرستار جهت مراقبت از بیمار جلوگیری می نماید .

#### - آموزش مدیریت<sup>۵</sup>

نوعی از آموزش ضمن خدمت پرستاران جهت کسب مهارتهای رهبری و مدیریت که به منظور کمک به مدیران پرستاری که در ارتقا مهارتهای بین فردی ، توسعه و بکار گیری روشهای رهبری و هدایت موثر کارکنان به کار آید. به یک اعتبار کلی ، دوره های آموزشی مورد نیاز در سازمانها و موسسات گوناگون برای تربیت و بهسازی نیروی انسانی به دو نوع زیر است:

- آموزشهای بدو خدمت (با نوآموزی ویژه کارکنان جدید الاستخدام )

<sup>1</sup> Tylor

<sup>2</sup> Inductive

<sup>3</sup> Orientation

<sup>4</sup> Continuing

<sup>5</sup> Management



- آموزشهای حین خدمت ( با باز آموزشی ویژه کارکنان شاغل )

آموزشهای بدو خدمت ( نو آموزی )

این نوع آموزشها، ویژه کارکنان جدید الاستخدام موسسات و سازمانهای مختلف است. این افراد را قبل از اینکه وارد محیط و محل کار شوند ( بر حسب نوع شغل و ضرورتهای آن ) از معبر یا به اصطلاح فیلتر آموزشی که شامل اطلاعات و دانش عمومی و تخصصی و مهارتهای شغلی است می گذرانند.

آموزشهای حین خدمت ( باز آموزشی )

شامل کلیه آموزشهای جاری است که ضمن کار به منظور بهبود فعالیت که مستخدم در حال حاضر انجام می دهد به کارمند داده می شود. مقصود از این نوع آموزش افزایش کار آیی و مهارت کارمندان در زمینه های مورد نظر موسسه می باشد. به عبارتی دیگر اهداف آموزشهای ضمن خدمت در حرفه پرستاری، افزایش صلاحیت پرستار در حیطه ویژه فعالیتی، قادر ساختن پرستار برای حفظ سرعت و تطبیق خود با پیشرفتهای جدید، ابزارها و روشهای نوین و معرفی پیشرفتهای تکنولوژیکی در محل کار و کمک به پرستار برای وفق دادن خود با تغییرات و آشنا شدن او با نیازهای جامعه بیماران می باشد. بیشتر آموزشها تسهیل کننده اجرای مهارتهای موجود در محیط کار یا تثبیت کننده اجرای آنها هستند. از میان روشهای مختلف آموزشی در بهسازی نیروی انسانی، می توان گفت بهترین نوع آموزش برای پرستاران آموزش ضمن خدمت است ( کاولی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷، ص ۱۲۹).

آموزش ضمن خدمت مهم ترین نوع آموزش تجربی است چرا که در این نوع آموزش، پرسنل در حین انجام کار تجربیات و دانش کافی را کسب کرده و بتدریج افرادی خود ساخته بار می آیند. بعلاوه در آموزش ضمن خدمت که جنبه رسمی هم ندارد فرد می تواند از همکاران مجرب آموزش ببیند. به این ترتیب آموزش حین خدمت آموزشی است که در آن کار آموز و یا کارمند در محیط واقعی کار و در حالی که وظیفه خود را انجام میدهد به وسیله سرپرست و یا مربی آموزش ببینند و این ارتباط آموزشی مناسب بین مدیران با افراد زیر دست یکی از امتیازات مهم این نوع آموزشها در ارتباط با انجام صحیح کار و پویایی آن باشد ( کیتینگ، ۲۰۰۷، ص ۴۴۴).

از دیگر امتیازات آموزش ضمن خدمت می توان موارد زیر را عنوان کرد:

- ۱- امکانات گران خارج از محل کار، مثل کلاس درس، وسایل یادگیری، کمک آموزشی را نیاز ندارد.
  - ۲- روش یادگیری ساده است. زیرا کارآموز با انجام عملی، کار را فرا می گیرد و بلافاصله بازخورد لازم را برای تصحیح اجرا دریافت می کند.
  - ۳- قابل لمس و کاملاً عینی می باشد و یادگیری با توجه به این امر بسیار بالا خواهد بود.
  - ۴- بسیاری از مهارتها فقط از یک نوع آموزش بدست آمده و از راه اعزام به دوره های آموزشی به سختی قابل حصول می باشند (پیرسون و همکاران، ۲۰۰۱، ص ۵۲۸).
- بطور کلی، اقدامات پرستاری و تکنولوژیهای مراقبتی بطور روز افزونی در حال تغییر و تحول است و پرستاران نیز باید با این تکنولوژیهای جدید همراه شوند تا بتوانند نحوه استفاده و چگونگی بکارگیری تکنولوژیها را یاد بگیرند. لذا آموزش ضمن خدمت یکی از روشهای رساننده مهارت و اطلاعات جدید پرستاری و کاری گروهی است که جهت یادگیری تجارب در زمان کار برگزار می شود. بطوریکه می توان گفت آموزش ضمن خدمت آموزش مهارتهایی است که بوسیله موسسه بهداشتی برای افزایش دانش و مهارت و کفایت پرستاران و دیگر پرسنل پرستاری طرح ریزی می شود ( کولینز<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷، ص ۷۵).

<sup>1</sup> Cowley

<sup>2</sup> Collins

بنابر این آموزش ضمن خدمت که بعنوان بخشی از فعالیتهای ضروری و اساسی هر سازمان بهداشتی درمانی جهت بهسازی نیروی انسانی است، بایستی با هدف ارتقاء مهارتها و عملکرد کارکنان انجام شود و برای نیل به این هدف بکارگیری روشهای مناسب در برنامه ریزی آموزشی دوره های بازآموزی و آموزش ضمن خدمت از موارد با اهمیت و ضروری است چرا که برنامه های آموزشی در صورتی می تواند به طور واقع بخشی از طرح بهسازی پیشرفت جامعه محسوب شوند که سیاستهای آن صحیح، اصولی و عینی بر واقعیات جامعه باشد (افرون و گاندوسی، ۲۰۰۳، ص ۱۳).

### برنامه ریزی آموزشی<sup>۱</sup>

برنامه ریزی فعالیتهای آموزشی بخشی مهم از فعالیتهای واحد بهسازی جهت آموزش کارکنان می باشد. مراحل اساسی برنامه ریزی آموزش سازمانها شامل موارد زیر است:

۱- مرحله تعیین نیازهای آموزشی کارکنان سازمان

۲- تدوین و تنظیم طرحها و برنامه های آموزشی

۳- مرحله اجرای برنامه های آموزشی (برنامه ریزی اجرایی آموزشی)

۴- ارزشیابی دوره ها و برنامه های آموزشی (میرزاییگی، ۱۳۸۷، ص ۳۴).

در ادامه اولین عنصر سیستم برنامه ریزی آموزشی در سازمانها خصوصا در پرستاری مورد بحث قرار می گیرد.

فاصله بین وضع موجود و وضع مطلوب، متداول ترین تعریفی است که از نیاز شده است. در این مفهوم وضع مطلوب می تواند هدف، نتایج، توانائی ها، نگرشها، ارزشها، هنجارها و ادراکات بوده و شکاف بین وضعیت ایده آل و وضع موجود نیز تلقی شود.

نیاز به عنوان یک خواست یا ترجیح است که مبتنی بر عقاید، نظرات، خواسته ها و ترجیحات افراد در زمینه های مختلف می باشد. نیاز همچنین به عنوان یک عیب یا کاستی نیز تعریف می شود. از این دیدگاه عدم وجود دانش، مهارت و توانائی، نیاز تلقی می گردد که در این صورت سطح حداقل رضایت به دست نیامده و یا نمی تواند به دست آید (عباس زادگان، ترک زاده، ۱۳۷۹، ص ۱۶۴).

مفهوم نیاز یک متغیر عینی و خاص است و دائما در حال تغییر است. این مفهوم دارای ساختار اجتماعی است و ارتباط نزدیکی با بافت اجتماعی دارد (کاولی، ۲۰۰۷، ص ۱۲۶).

در اکثر بخشهای آموزشی تعاریف متعددی از نیاز شده است. طبقه بندی های منتشر شده از نیاز عبارتند از نیازهای احساس شده (آنچه افراد بیان نمی نمایند و لی به آن نیاز دارند)، نیازهای بیان شده (نیازهایی که بیان می شوند و در عمل نشان داده می شوند). نیازهای هنجاری که توسط متخصصان تعریف می گردد و نیازهای نسبی (مقایسه گروهی).

سایر تقسیماتی که صورت گرفته است عبارتند از نیازهای فردی در برابر نیازهای سازمانی یا گروهی، نیازهای بالینی در برابر نیازهای مدیریتی و نیازهای ذهنی در برابر نیازهایی که به طور عینی سنجیده می شوند. هدف تعریف شده از بررسی نیاز باید روش مورد استفاده و کاربرد یافته ها را مشخص نماید (گرانث<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴، ص ۱۵۶).

نیازهای احساس شده یا درک شده نیازهایی هستند که افراد یا گروه به عنوان آنچه که می خواهند بیاموزند شناسایی کرده اند دانش، تجربه و محیطی که آنها در آن هستند بر اکثر این نیازها موثر هستند.

این نیازها نیازهای فراگیر هستند که خود وی آنها را درک کرده است. این نیازها با جمله می دانم که چه چیز را نمی دانم (آنچه را نمی دانم می دانم) مشخص می شوند. نیازهای بیان شده، نیازهایی هستند که یک فرد یا گروه به عنوان نیازهای خود بیان می کند. ساده انگاری است که تصور کنیم تمام نیازهای درک شده، بیان هم می شوند. زیرا ممکن است چند مانع

<sup>1</sup> Curriculum planning

<sup>2</sup> Grant

واقعی یا ادراکی در بیان آنها وجود داشته باشد، مثلا ممکن است فراگیران نخواهند عدم دانش در آنها شناسایی شود یا ممکن است فرصت بیان نیازهای خود را نداشته باشند.

همچنین ممکن است کمبود انگیزه، کمبود مهارت‌های ارتباطی یا فقدان قاطعیت در بیان نیازها در فراگیران وجود داشته باشد. کمبود و یا فقدان بیان (تقاضا) می‌تواند موقعیت ناسالمی ایجاد کند، زیرا ممکن است با نبود نیاز در آمیخته شود. نیازهای هنجاری فاصله اندازه گیری شده بین استانداردهای تدوین شده و دانش فعلی فرد یا گروه هستند. این استانداردها بر اساس قضاوت ارزشی، عقاید افراد متخصص و اطلاعات بدست آمده از تحقیق، پایه گذاری می‌شوند. نیازهای مقایسه ای نیازهایی هستند که با مقایسه دو گروه یا افراد مشابه با یکدیگر به دست می‌آیند و نه از طریق مقایسه با استانداردهای هنجاری. یک نوع دیگر نیازها، نیازهای درک نشده است. این نیازها تفاوت‌هایی هستند که فراگیران آنها را به عنوان نیازهای یادگیری ذکر نمی‌کنند و با این جمله مشخص می‌شوند: "نمی‌دانم که چه چیز را نمی‌دانم" (راتناپالان و هیلارد<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲، ص ۵۲). نیازها در آموزش حرفه ای، تربیت نیروی انسانی و آموزش مداوم انواع مختلفی دارد. به عنوان مثال از یک نظر نیازهای عمده یادگیرندگان در تدوین برنامه های درسی آموزش مداوم به انواع زیر تقسیم شده است:

نیازهای احساس شده، نیازهای واقعی، نیازهای کنونی، نیازهای آینده، نیازهای عمومی و نیازهای ویژه.

#### نیاز-احساس شده

اصطلاح نیاز احساس شده معمولا به درخواستهای افراد اطلاق می‌شود که بر دو نوع است:

- ۱- درخواست جهت تجدید اطلاعات. درخواست افراد برای یادگیری بیشتر درباره موضوعاتی که برای آنان مهم بوده و یا به مرور زمان به فراموشی سپرده شده است.
- ۲- درخواست جهت ایجاد قابلیت. درخواست افراد برای یادگیری فعالیتی که توانایی لازم را ندارند.
- ۳- نیاز احساس شده نشانگر درخواست آگاهانه فرد، یا علاقه او به دانش یک موضوع خاص است.

#### نیاز واقعی

تفاوت موجود در اطلاعات، نگرش یا مهارت افراد در مقایسه با استانداردهاست. به عبارت دیگر، نیاز واقعی تفاوت میان شرایط موجود و مطلوب است.

#### نیازهای مشترک

مواردی هستند که در فراگیران عمومیت دارند.

#### نیازهای ویژه

بر مبنای وقایع خاص ایجاد می‌شوند (میرزاییگی به نقل از معطری و عزیزی، ۱۳۸۷، ص ۸۹). نیاز آموزشی واقعی به کمبودهایی که ادراکات، آگاهی، نگرش و مهارت خاصی را در برگیرند و با تجربه و یادگیری برطرف شده به وضعیت مطلوب رسند، اطلاق می‌شود (عباس زادگان، ترک زاده، ۱۳۷۹، ص ۱۶۴). لذا باید منابع در دسترس و موانع ارضاء نیاز شناسایی شوند (استانهورپ و لانکستر، ۲۰۰۲، ص ۲۰۰). به عبارت دیگر، فاصله میان آن چیزی که فرد می‌داند و آنچه که باید بداند نیاز آموزشی نام دارد. که این فاصله می‌تواند ناشی از کمبود دانش، نگرش و یا مهارت باشد (باستابل<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶، ص ۵۸۰).

از دیدگاه سازمانی نیاز عبارت است از فاصله بین آنچه فرد یا گروه شغلی خاص باید بدانند و انجام دهند با آنچه که در شرایط موجود می‌دانند و انجام می‌دهند. نیاز آموزشی عاملی است که فرد یا افراد رابه یادگیری آنچه که به سود خود و

<sup>1</sup> Ratnapalan and Hilliard

<sup>2</sup> Bastable

جامعه است سوق میدهد تا عملکرد شغلی ضعیف، مهارت ناکافی، دانش محدود و یا نگرش نامطلوب آنها اصلاح گردد ( یارمحمدیان، ۱۳۸۱، ص ۷۲).

بررسی نیازها در واقع یک فرآیند سیستماتیک برای جمع آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات در مورد آنچه که یک گروه هدف نیاز دارند بیاموزند، می باشد. بررسی نیازهای یادگیری یک مرحله مهم در فرآیند آموزش است که به ایجاد تغییراتی در عمل منتهی می شود و به عنوان بخشی از خط مشی توسعه و تکامل حرفه ای پذیرفته شده است. بررسی نیازهای یادگیری به دلایل متعددی انجام می شود، بنابر این ابتدا باید هدف از انجام آن را تعیین کرده و روش کار و نیز کاربرد یافته ها را مشخص نمود. برای شناسایی نیازهای یادگیری معمولاً از روشهای مختلفی استفاده می شود. بررسی نیازهای آموزشی نقطه شروع سیستمهای آموزش رسمی و مشخص برای توسعه و تکامل حرفه ای است. روشهای بررسی نیاز باید انعطاف پذیر وسیع باشد تا بتوان دامنه گسترده ای از نیازها را مشخص کرد و نیاز حذف شده ای باقی نماند (گرائت، ۲۰۰۶، ص ۱۵۶).

نیازهای یادگیری فردی و گروهی متفاوت می باشند. در تعیین نیازهای یادگیری گروهی، تصویری میانگین بدست می آید که نمی تواند به طور دقیق نیازها و علایق اعضای گروه را نشان دهد. بنابر این لازم است بین این دوی بخش تعادل ایجاد شود. البته هر رویکرد دارای کاربردها و اثرات خاص خود است، اما هر یک باید برای اهداف صحیحی استفاده شوند. استفاده از پرسش نامه و مصاحبه های ساختار بندی شده، رایج ترین روشهای بررسی نیاز هستند. از چنین روشهایی می توان برای ارزیابی، بررسی، مدیریت و اعتبار دهی مجدد نیز استفاده کرد ( همان منبع، ص ۱۵۷).

استفاده از پرسش نامه یک روش رایج بررسی نیاز است، زیرا کم هزینه بوده و استفاده از آن ساده می باشد با این روش می توان عناوین متعددی را مخاطب قرار داد. نیازهای آموزشی گوناگونی را بررسی کرده و جمعیت وسیعی را تحت بررسی قرار داد. صرف نظر از نوع روش بررسی نیاز، هدف اصلی بررسی نیازها باید کمک به برنامه ریزی آموزش باشد.

یادگیری در یک حرفه برخلاف هر نوع یادگیری است. شاغلان در هر حرفه ای نیازمند دانش وسیع و تجربیاتی عمیق هستند که ارتباط آنها با حرفه شان ممکن است در زمان یادگیری مشخص شوند. شاغلان در مراقبت بهداشتی در محیطی غنی از یادگیری فعالیت می کند. آنان به طور دائم در تعامل حرفه ای و بحث های مرتبط با آن، رخدادهای آموزشی، اطلاعات و بازخورد می باشند (استانهوپ و لانکستر، ۲۰۰۲، ص ۲۰۱).

تحقیقات نشاندهنده پیچیدگی فرآیند بررسی نیاز در این گروه از شاغلان می باشند. ممکن است زمان، هزینه و حمایت مدیریتی اندکی برای انجام فعالیتهای آموزشی در دسترس باشد یک بررسی نیاز به طور دقیق، اولین مرحله مهم در برنامه ریزی آموزشی در هر حرفه بهداشتی است (راتنپالان و هیلارد، ۲۰۰۲، ص ۵۳).

در پرستاری نیز مانند سایر حرف بهداشتی و درمانی، بررسی نیازهای آموزشی امر ضروری و پیش نیاز برای برنامه ریزی فعالیتهای آموزشی است (کولینز، ۲۰۰۷، ص ۷۴).

برنامه ریزی آموزشی بر اساس نیازهای شناسایی شده، با چالشهای واقعی در تصمیم گیری مناسب رویرو شده و همراه با سبک و فعالیت حرفه ای متغیر می باشند. اولین مرحله در این امر، عبارت است از پذیرفتن حقیقت بررسی نیاز واصل یادگیری به عنوان بخشی از زندگی روزمره حرفه ای و استفاده از این نتایج به عنوان پایه بررسی نیازهایی که در آینده انجام می شود و متعاقب آن برنامه ریزی، عمل و ترکیب آنها با روشهای رسمی تر بررسی نیاز برای شکل دهی یک بخش معمول از آموزش، یادگیری و ارتقای عمل (گرائت، ۲۰۰۶، ص ۱۵۶).

### روشهای تعیین نیازهای آموزشی

برای تعیین و برآورد نیازهای آموزشی کارکنان یک سازمان معمولاً از راه ها و شیوه های گوناگون و متعددی می توان بهره گرفت که به قرار زیر طبقه بندی و به آنها اشاره می شود: