



MỨC ĐỘ TỰ TIN VỀ KHẢ NĂNG GIAO TIẾP TRONG MỘT SỐ TÌNH HUỐNG CỦA ĐIỀU DƯỠNG VIÊN

Ngô Xuân Long^{1*}, Nguyễn Hoàng Long²

1 Trường Đại học Y Dược, Đại học Thái Nguyên

2 Viện Khoa học Sức khỏe, Trường Đại học VinUni

* Tác giả liên hệ: ngoxuanlong@tump.edu.vn

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Giao tiếp hiệu quả là yêu cầu quan trọng đối với Điều dưỡng viên. Tuy nhiên, để làm được như vậy thì mức độ tự tin là một trong những yếu tố quyết định. **Mục tiêu:** Nghiên cứu này được tiến hành nhằm mô tả mức độ tự tin về khả năng giao tiếp trong một số tình huống thường gặp của Điều dưỡng viên. **Phương pháp:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện từ tháng 3 đến tháng 4 năm 2021 trên 125 Điều dưỡng viên. Nghiên cứu sử dụng bộ câu hỏi tự điền về mức độ tự tin giao tiếp trong 11 tình huống thường gặp, thang điểm đánh giá từ 0 đến 3 điểm, tương ứng với rất không tự tin, không tự tin, tự tin, đến rất tự tin. **Kết quả:** Kết quả nghiên cứu cho thấy Điều dưỡng chưa tự tin trong giao tiếp, với điểm trung bình chung 1.95 ± 0.29 . Điều dưỡng viên cho biết mình chưa tự tin ở một số tình huống như: Yêu cầu người khác làm rõ những điều chưa hiểu (1.99 ± 0.39), Thể hiện mình không đồng tình với ai đó (1.86 ± 0.51), Từ chối đề nghị/yêu cầu của người khác (1.77 ± 0.54), Nhận phản hồi tiêu cực từ người khác về mình (1.87 ± 0.57) và nói trước đám đông (1.64 ± 0.61). Tuy nhiên, đối tượng nghiên cứu cho thấy mình tự tin khi giao tiếp một số tình huống khác bao gồm: Giới thiệu bản thân với người lạ (2.09 ± 0.40), giải thích về kỹ thuật chăm sóc (2.10 ± 0.36), thể hiện sự quan tâm tới người khác (2.05 ± 0.42). **Kết luận:** Mặc dù Điều dưỡng viên tự tin ở hơn 50% số tình huống giao tiếp được hỏi, mức độ tự tin nói chung vẫn ở mức thấp. Các nghiên cứu trong tương lai có thể tiếp tục tìm hiểu sâu hơn về năng lực giao tiếp của điều dưỡng ở đa dạng các tình huống. Các chương

Tổng Biên tập:

TS. Nguyễn Phương Sinh

Ngày nhận bài:

19/7/2021

Ngày chấp nhận đăng bài:

01/6/2022

Ngày xuất bản:

23/3/2023

Bản quyền: © 2023

Thuộc Tạp chí Khoa học
và công nghệ Y Dược

Xung đột quyền tác

giả: Tác giả tuyên bố
không có bất kỳ xung
đột nào về quyền tác giả

Địa chỉ liên hệ: Số 284,
đường Lương Ngọc
Quyên, TP. Thái Nguyên,
tỉnh Thái Nguyên

Email:

tapchi@tnmc.edu.vn

trình đào tạo nên tập trung nâng cao năng lực và mức độ tự tin của điều dưỡng viên trong các tình huống giao tiếp mà nghiên cứu này đã chỉ ra.

Từ khóa: Mức độ tự tin; Giao tiếp; Điều dưỡng.

LEVEL OF SELF-CONFIDENCE IN SOME COMMUNICATION SITUATIONS OF NURSES

Ngô Xuân Long^{1*}, Nguyễn Hoàng Long²

1 Thai Nguyên University of Medicine and Pharmacy

2 College of Health Sciences, VinUniversity

* Author contact: ngoxuanlong@tump.edu.vn

ABSTRACT

Background: Effective communication is an important requirement for nurses. The fact shows that confidence will help nurses communicate more effectively. **Objectives:** This study is to describe the self-confidence of nurses in common communication situations. **Methods:** A cross-sectional was conducted from March to April 2021. The data were collected from 125 nurses in hospitals, using the self-administered questionnaire about confidence in communication. In this study the Likert scale which consisted of 4 levels from very unconfident, normal, confident, to very confident was used. **Results:** The participants' average confidence score was 1.95 ± 0.29 . The results showed that nurses in general are not confident, mainly in the following situations: Asking others to clarify what they not understand (1.99 ± 0.39); Expressing their disagreement with someone (1.86 ± 0.51); Refusing other people's offers or requests (1.77 ± 0.54); Getting negative feedbacks from others about themselves (1.87 ± 0.57); And speaking in front of a crowd (1.64 ± 0.61). However, nurse are also confident in some particular situations, such as: Introducing themselves to strangers (2.09 ± 0.40); Explaining to the patients about their disease or care technique (2.10 ± 0.36); and showing to someone that they care about them (2.05 ± 0.42).

Conclusions: In general, the level of confidence in communication of nurses is “unconfident”. Regarding the patients’ communication, nurses’ self-assessment was confident when they introduce themselves to strangers; when explaining to the patient/family members about the disease or care technique; and to show someone that they care about them. Regarding colleagues’ communication, nurses are confident with explaining to others why they say or do that, when they receive the negative feedback from others about themselves, and when asking others to find out more about them.

Keywords: Self-confidence; Communication; Nurse.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Tại Bệnh viện, Điều dưỡng (ĐD) là người tiếp xúc nhiều nhất và tham gia trực tiếp vào quá trình chăm sóc điều trị cho người bệnh. Việc nhận định, chẩn đoán ĐD, thực hiện và lượng giá của ĐD cho bệnh nhân đều phụ thuộc vào sự giao tiếp giữa ĐD với người bệnh, người nhà người bệnh và đồng nghiệp^{1,8}. Để giao tiếp hiệu quả thì sự tự tin của mỗi người cũng là một yếu tố quan trọng³, vì nó quyết định tới cách mà đối tượng đó tiếp cận và thực hiện hoạt động giao tiếp.

Theo Parl M và cộng sự (1997), sự tự tin trong giao tiếp của ĐD được hiểu là niềm tin họ sẽ làm được, làm đúng và làm một cách hiệu quả trong các tình huống giao tiếp. Tổng quan tài liệu của Mark D. Hecimovich và Simone E. Volet (2009) cho thấy mức độ tự tin trong giao tiếp và thực hành lâm sàng của ĐD đóng vai trò quan trọng đối với sức khỏe của bệnh nhân⁷. Parl M và cộng sự (1997) cho rằng khả năng giao tiếp với người bệnh của bác sĩ và ĐD giúp phát hiện sớm các vấn đề về cảm xúc và ngăn ngừa các biến chứng tâm lý có thể xảy ra, góp phần nâng cao hiệu quả điều trị. Nhân viên y tế càng tự tin trong giao tiếp và thực hành lâm sàng, kết quả điều trị và mức độ hài lòng của người bệnh càng cao¹⁰. Liên quan đến sự hài lòng của người bệnh, nghiên cứu của tác giả Đinh Ngọc Thành (2013) tại Bệnh viện Trung ương Thái Nguyên cho thấy sự hài lòng của bệnh nhân có mối liên quan

chặt chẽ và tích cực với giao tiếp ĐD ($r = 0,63$, $p < 0,01$). Trong khi đó, mức độ hài lòng chung của người bệnh với giao tiếp của ĐD chỉ đạt mức trung bình⁵.

Nghiên cứu tổng quan của Nguyễn Hữu Thắng và cộng sự (2018) cũng chỉ ra các yếu tố có ý nghĩa, ảnh hưởng nhiều đến mức độ hài lòng của người bệnh với chất lượng dịch vụ y tế bao gồm sự chăm sóc của ĐD, điều trị của bác sĩ, sự tương tác và giao tiếp với nhân viên y tế⁶. Tương tự, nghiên cứu của Nørgaard B và cộng sự (2012) cho thấy người bệnh nhận xét rằng những vấn đề hay gặp liên quan đến kỹ năng giao tiếp của ĐD bao gồm thiếu các thông tin về chăm sóc, thiếu sự đồng cảm, chia sẻ về mặt cảm xúc, và thiếu sự tôn trọng đối với người bệnh⁹. Cũng theo nghiên cứu của Pommerenke và cộng sự (1991), sự tự tin trong giao tiếp giữa ĐD và bệnh nhân có ảnh hưởng lớn đến kết quả chăm sóc và sự hài lòng của người bệnh¹¹.

Vậy mức độ tự tin trong giao tiếp của ĐD hiện nay như thế nào? Hiện vẫn còn rất ít tác giả tiếp cận và nghiên cứu về chủ đề này, bởi vậy chúng tôi tiến hành nghiên cứu với mục tiêu: mô tả mức độ tự tin khi giao tiếp trong một số tình huống thường gặp của ĐD tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Cao Bằng, Bệnh viện đa khoa tỉnh Bắc Kạn và Bệnh viện Trung ương Thái Nguyên năm 2021. Kết quả nghiên cứu sẽ là cơ sở để xây dựng các chương trình đào tạo về kỹ năng giao tiếp cho nhân viên y tế nói chung và ĐD nói riêng tại các cơ sở khám chữa bệnh.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng, thời gian và địa điểm nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là các ĐD đang làm việc tại Bệnh viện và tự nguyện đồng ý tham gia vào nghiên cứu. Nghiên cứu được tiến hành từ tháng 3 đến tháng 4 năm 2021 tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Cao Bằng, Bệnh viện đa khoa tỉnh Bắc Kạn và Bệnh viện Trung ương Thái Nguyên.

Phương pháp nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả, thiết kế cắt ngang

Phương pháp chọn là mẫu thuận tiện

$$\text{Công thức tính cỡ mẫu. } n = Z^2 \frac{p \cdot (1 - p)}{d^2}$$

Trong đó:

n: Cỡ mẫu nghiên cứu tối thiểu

p: tỷ lệ mức độ tự tin về giao tiếp của Điều dưỡng viên 50%

d: Sai số cho phép là 0.1

$Z(1 - \alpha / 2) = 1,96$ (với độ tin cậy 95%).

Cỡ mẫu tính được là: 97, thêm 5% bỏ cuộc, tối thiểu sẽ là 106 người bệnh. Tuy nhiên, nhóm nghiên cứu đã chọn 125 ĐD tham gia nghiên cứu này.

Kỹ thuật thu thập số liệu

Đặc điểm nhân khẩu học: Tuổi, giới, thời gian công tác; số lượng người bệnh tiếp xúc hằng ngày.

Bộ công cụ và thang đo: Nghiên cứu sử dụng bộ câu hỏi tự điền đánh giá mức độ tự tin trong giao tiếp của ĐD thông qua 11 tình huống thường gặp. Mức độ tự tin được đo lường theo Likert scale với 4 mức độ, từ rất không tự tin (0 điểm), bình thường (1 điểm), tự tin (2 điểm), và rất tự tin (3 điểm). Điểm trung bình mức độ tự tin ≥ 2 điểm được đánh giá tự tin, điểm trung bình mức độ tự tin < 2 điểm được đánh giá chưa tự tin.

Phương pháp xử lý số liệu: Phương pháp thống kê mô tả được sử dụng để tính toán tỷ lệ %, giá trị trung bình và độ lệch chuẩn.

Đạo đức nghiên cứu: Nghiên cứu đã được Bệnh viện Trung ương Thái Nguyên thông qua bởi Hội đồng đạo đức nghiên cứu y sinh học.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1: Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu (n=125)

Đặc điểm	n	%
----------	---	---

Tuổi	≤ 30 tuổi	25	20,0
	Từ 31-40 tuổi	73	58,4
	>40 tuổi	27	21,6
Giới	Nam	8	6,4
	Nữ	117	93,6
Thời gian công tác	Dưới 5 năm	12	9,6
	Từ 5 đến 10 năm	40	32,0
	Trên 10 năm	73	58,4
Số lượng NB tiếp xúc hàng ngày	≤ 50 người	74	59,2
	>50 người	51	40,8

Kết quả bảng 1 cho thấy, đa số ĐD trong nghiên cứu là nữ giới với tỷ lệ 93,6%. Tỷ lệ ĐD từ 31 – 40 tuổi là 58,4%, còn lại là dưới 31 tuổi và trên 40 tuổi (tương ứng 20% và 21,6%). Hơn một nửa đối tượng có thời gian công tác tại Bệnh viện trên 10 năm (58,4%), tỷ lệ làm việc từ 5 đến 10 năm là 32%, chỉ có 9,6% ĐD có thời gian làm việc dưới 5 năm. Tỷ lệ ĐD đã tiếp xúc với trên 50 người bệnh mỗi ngày là 40,8%.

Bảng 2: Điểm trung bình, mức độ tự tin trong một số tình huống giao tiếp của ĐD tại các bệnh viện nghiên cứu (n=125)

	<i>mean</i> ± SD	Mức độ
Giới thiệu bản thân với người lạ	2,09 ± 0,40	Tự tin
Yêu cầu người khác làm rõ những điều chưa hiểu	1,99 ± 0,39	Chưa tự tin
Hỏi người khác để hiểu thêm về họ	2,04 ± 0,43	Tự tin
Nói trước đám đông	1,64 ± 0,61	Chưa tự tin
Hỏi người khác giúp đỡ khi cần thiết	2,02 ± 0,41	Tự tin
Giải thích cho người bệnh/người nhà về bệnh hoặc kỹ thuật chăm sóc	2,10 ± 0,36	Tự tin

Từ chối đề nghị/yêu cầu của người khác	1,77± 0,54	Chưa tự tin
Nhận phản hồi tiêu cực từ người khác về mình	1,87 ± 0,57	Chưa tự tin
Giải thích cho người khác tại sao mình lại nói hoặc làm như vậy	2,05 ± 0,44	Tự tin
Thể hiện mình không đồng tình với ai đó	1,86 ± 0,51	Chưa tự tin
Thể hiện với một ai đó rằng mình quan tâm đến họ	2,05 ± 0,42	Tự tin
Mức độ tự tin trong một số tình huống nói chung	1,95 ± 0,29	Chưa tự tin

Kết quả bảng 2 cho thấy, điểm trung bình chung mức độ tự tin trong một số tình huống giao tiếp thường gặp của ĐD là $1,95 \pm 0,29$, ở mức chưa tự tin. Các tình huống ĐD chưa tự tin trong giao tiếp bao gồm: Yêu cầu người khác làm rõ những điều chưa hiểu ($1,99 \pm 0,39$); Thể hiện mình không đồng tình với ai đó ($1,86 \pm 0,51$); Từ chối đề nghị/yêu cầu của người khác ($1,77 \pm 0,54$); Nhận phản hồi tiêu cực từ người khác về mình ($1,87 \pm 0,57$) và nói trước đám đông ($1,64 \pm 0,61$). ĐD cảm thấy tự tin trong các tình huống giao tiếp cụ thể sau: Giới thiệu bản thân với người lạ ($2,09 \pm 0,40$); Hỏi người khác để hỏi thêm về họ ($2,04 \pm 0,43$); Hỏi người khác giúp đỡ khi cần thiết ($2,02 \pm 0,41$); Giải thích cho người bệnh/người nhà về bệnh hoặc kỹ thuật chăm sóc ($2,10 \pm 0,36$); Giải thích cho người khác tại sao mình lại nói hoặc làm như vậy ($2,05 \pm 0,44$) và Thể hiện với một ai đó rằng mình quan tâm đến họ ($2,05 \pm 0,42$).

Bảng 3: Tỷ lệ % mức độ tự tin trong một số tình huống giao tiếp của ĐD tại các Bệnh viện nghiên cứu (n=125)

	Rất tự tin	Tự tin	Không tự tin	Rất không tự tin
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Giới thiệu bản thân với người lạ	16 (12,8%)	104 (83,2%)	5 (4,0%)	0 (0,0%)

Yêu cầu người khác làm rõ những điều chưa hiểu	9 (7,2%)	106 (64,8%)	10 (28,0%)	0 (0,0%)
Hỏi người khác để hiểu thêm về họ	14 (11,2%)	102 (81,6%)	9 (7,2%)	0 (0,0%)
Nói trước đám đông	8 (6,4%)	65 (52,0%)	51 (40,8%)	1 (0,8%)
Hỏi người khác về sự giúp đỡ khi cần thiết	12 (9,6%)	104 (83,2%)	9 (7,2%)	0 (0,0%)
Giải thích cho người bệnh/người nhà về bệnh hoặc kỹ thuật chăm sóc	15 (12,0%)	108 (86,4%)	2 (1,6%)	0 (0,0%)
Từ chối lời đề nghị/yêu cầu của người khác	5 (4,0%)	88 (70,4%)	30 (24,0%)	2 (1,6%)
Nhận phản hồi tiêu cực từ người khác về mình	12 (9,6%)	86 (68,8%)	26 (20,8%)	1 (0,8%)
Giải thích cho người khác tại sao mình lại nói hoặc làm như vậy	15 (12,0%)	101 (80,8%)	9 (7,2%)	0 (0,0%)
Thể hiện mình không đồng tình	8 (6,4%)	93 (74,4%)	23 (8,4%)	1 (0,8%)
Thể hiện với một ai đó rằng mình quan tâm đến họ	14 (11,2%)	103 (82,4%)	8 (6,4%)	0 (0,0%)

Kết quả Bảng 3 cho thấy, trong các tình huống giao tiếp thường gặp đa số ĐD tự đánh giá bản thân là tự tin, cao nhất khi giải thích cho người bệnh/người nhà về bệnh hoặc kỹ thuật chăm sóc (86,4%), thấp nhất khi nói trước đám đông (52%). Tỷ lệ ĐD tự đánh giá bản thân rất tự tin trong quá trình giao tiếp còn thấp, chỉ có 12,8% trong tình huống giới thiệu bản thân với người lạ, 4% khi từ chối lời đề nghị hoặc yêu cầu của người khác. Có rất ít ĐD tự đánh giá bản thân

rất không tự tin khi giao tiếp, chủ yếu khi thể hiện mình không đồng tình (0,8%); Khi nhận phản hồi tiêu cực từ người khác về mình (0,8%); Khi nói trước đám đông (0,8%); và khi từ chối lời đề nghị hoặc yêu cầu của người khác (1,6%).

BÀN LUẬN

Mức độ tự tin về khả năng giao tiếp nói chung của ĐD ở mức trung bình, với điểm trung bình chung là $1,95 \pm 0,29$. Kết quả này cũng tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Huyền tại Bệnh viện Trung ương Thái Nguyên, Điểm trung bình về sự tự tin của ĐD là $7,29 \pm 1,24$, tương ứng với mức độ tự tin trung bình². Nghiên cứu của Nguyễn Thúy Ly (2014) tại Hà Nội cũng cho kết quả điểm trung bình chung mức độ tự tin trong giao tiếp của ĐD khi thực hành chăm sóc giảm nhẹ cho bệnh nhân ung thư là $3,15 \pm 1,32$. Trong đó, điểm trung bình mức độ tự tin của ĐD khi hỗ trợ bệnh nhân chăm sóc giảm nhẹ và gia đình của họ về tìm kiếm và xác định các nguồn lực hỗ trợ khi bị bệnh là $3,34 \pm 1,40$, khi nhận biết các dấu hiệu buồn lo tâm linh ở bệnh nhân chăm sóc giảm nhẹ và gia đình của họ là $3,30 \pm 1,33$ ⁴.

Đánh giá mức độ tự tin trong từng tình huống giao tiếp riêng lẻ, nghiên cứu của chúng tôi cho thấy, đối với người bệnh và người nhà người bệnh, đa số ĐD tự đánh giá bản thân là tự tin. Tỷ lệ mức độ tự tin của ĐD cao nhất khi giải thích cho người bệnh/người nhà về bệnh hoặc kỹ thuật chăm sóc, lần lượt là 86,4% tự tin, 12% rất tự tin. Theo nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Huyền (2019) tại Thái Nguyên, tỷ lệ ĐD tự tin trong các tình huống giao tiếp với người bệnh và người nhà người bệnh thấp hơn nhiều so với nghiên cứu của chúng tôi, cụ thể: Thiết lập mối quan hệ chặt chẽ với người bệnh để họ có thể tìm kiếm sự trợ giúp mà không ngại ngùng, tỷ lệ ĐD tự tin là 23,3%; Giải thích về phương pháp điều trị và chăm sóc người bệnh (21,7%); Hỏi người bệnh bất kỳ thủ tục nào mà người bệnh không hiểu để hướng dẫn hoặc giúp đỡ (25,8%)². Điều này có thể do tác giả Nguyễn Ngọc Huyền đánh giá sự tự tin trên đối tượng sinh viên ĐD thực tập tại Bệnh viện, họ vẫn chưa có nhiều kỹ năng và kinh nghiệm trong giao tiếp, trong khi đối tượng nghiên cứu của

chúng tôi là những ĐD đã đi làm lâu năm, có kỹ năng và kinh nghiệm hơn so với các bạn trẻ.

Trong nghiên cứu của Whelan J (2017) tại Ireland tỷ lệ ĐD tự tin và rất tự tin đều là 44,2% trong tình huống hỗ trợ và đảm bảo bệnh nhân nhận được và hiểu các thông tin về chăm sóc điều trị; Khi thiết lập mối quan hệ chuyên nghiệp hiệu quả với người bệnh và người nhà người bệnh, tỷ lệ ĐD tự đánh giá bản thân tự tin là 44,2 % và rất tự tin là 46,1%¹². So với nghiên cứu của chúng tôi thì tỷ lệ mức độ tự tin thấp hơn nhưng tỷ lệ rất tự tin lại cao hơn, sự khác biệt này có thể do sự khác nhau về tình trạng văn hóa, kinh tế, xã hội, dân trí giữa 2 quốc gia, cũng như bộ công cụ và cách đánh giá mức độ tự tin là khác nhau.

Đối với các tình huống giao tiếp với đồng nghiệp như: Hỏi người khác về sự giúp đỡ khi cần thiết, giải thích cho người khác tại sao mình lại nói hoặc làm như vậy hay thể hiện mình không đồng tình, tỷ lệ ĐD thấy tự tin khi giao tiếp là khá cao, lần lượt là: 83,2%, 80,8%, 74,4%. Tỷ lệ này cao hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Huyền (2019), cho rằng trong việc thiết lập mối quan hệ tốt trong công việc với ĐD trưởng và các ĐD khác trong khoa, chỉ có 32,5% ĐD cảm thấy tự tin². Về mức độ tự tin khi giao tiếp, nghiên cứu của chúng tôi cho kết quả tương đồng với nghiên cứu của Nørgaard B và cộng sự (2012), cụ thể trong nghiên cứu này đa số ĐD và trợ lý ĐD cho rằng họ tự tin khi giao tiếp với đồng nghiệp, trong đó họ cảm thấy tự tin khi chấp nhận những ý kiến trái chiều của đồng nghiệp và khi trao đổi chuyên môn với đồng nghiệp⁹. Những tình huống này cũng phù hợp với các tình huống trong nghiên cứu của chúng tôi như: Khi cần thể hiện mình không đồng tình có 74,4% ĐD thấy tự tin và 6,4% thấy rất tự tin; Khi nhận phản hồi tiêu cực từ người khác về mình có 68,8% ĐD thấy tự tin và 9,6 % rất tự tin. Tỷ lệ ĐD tự tin khi giải thích cho người khác tại sao mình lại nói và làm như vậy khá cao (80,8%).

KẾT LUẬN

Điểm trung bình mức độ tự tin về khả năng giao tiếp của ĐD nói chung là $1,95 \pm 0,29$, ở mức chưa tự tin. Tuy nhiên tỷ lệ ĐD tự tin

khi giao tiếp với đồng nghiệp và người bệnh, người nhà người bệnh xét trong từng tình huống riêng lẻ khá cao. Cụ thể đối với người bệnh và người nhà người bệnh, ĐD tự đánh giá là tự tin khi họ giới thiệu bản thân với người lạ ($2,09 \pm 0,40$); Giải thích cho người bệnh và người nhà về bệnh hoặc kỹ thuật chăm sóc ($2,10 \pm 0,36$); Thể hiện với một ai đó rằng mình quan tâm đến họ ($2,05 \pm 0,42$). Với đồng nghiệp, ĐD tự tin khi giải thích cho người khác tại sao mình lại nói hoặc làm như vậy và khi hỏi người khác để hỏi thêm về họ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y Tế (2012) Chuẩn năng lực cơ bản của ĐD Việt Nam, *Quyết định số 1352/QĐ-BYT ngày 21 tháng 4 năm 2012 của Bộ Y Tế*.
2. Nguyễn Ngọc Huyền (2019). Sự tự tin trong thực hành kỹ năng lâm sàng của sinh viên ĐD chính quy tại Bệnh viện trung ương Thái Nguyên năm 2019. *Tạp chí Khoa học và công nghệ Đại học Thái Nguyên*, 225(01), pp. 47-52.
3. Lương Ngọc Khuê (2012). Tăng cường năng lực quản lý ĐD. Bộ Y Tế.
4. Nguyễn Thúy Ly, Yvonne Osborne và Patsty Yates (2014). Kiến thức, thái độ và sự tự tin trong thực hành chăm sóc giảm nhẹ của ĐD tại một số bệnh viện chuyên khoa Ung bướu Hà Nội. *International journal of palliative nursing*, 20(9), pp. 448-53.
5. Đinh Ngọc Thành và cộng sự (2013). Giao tiếp của ĐD và sự hài lòng của người bệnh nội trú tại các khoa nội, Bệnh viện đa khoa Trung ương Thái Nguyên. *Khoa học và công nghệ*. 115 (01), pp. 143-148.
6. Nguyễn Hữu Thắng và cộng sự (2018). Sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng bệnh viện tại Việt Nam: nghiên cứu tổng quan có hệ thống, giai đoạn 2000-2015. *Tạp chí Y tế Công cộng*, 45, pp. 36-41.
7. Mark D. H., and Simone E. V. (2009). Importance of Building Confidence in Patient Communication and Clinical Skills Among

Chiropractic Students. *The journal of chiropractic education*, 23(2), pp.151–164.

8. Mojtaba F. A., Mohammad A. M., Mohammad A. B., Amin S. A. (2019). The effect of communication skills training on the self-efficacy of nurses: a systematic review and meta-analysis study. *Bali Medical Journal*, 8(1), pp. 2902-2914.

9. Nørgaard B., Ammentorp J., Kyvik K. O., Kofoed P. E. (2012). Communication skills training increases self-efficacy of health care professionals. *J. Continuing Educ. Health Profess.* 32, pp. 90–97.

10. Parle M, Maguire P, Heaven C. (1997). The development of a training model to improve health care professionals' skills, self-efficacy and outcome expectancies when communicating with cancer patients. *Soc Sci Med*, 44(2), pp. 231–40.

11. Pommerenke F, Weed D. (1991). Physician compliance: improving skills in preventative medicine practices. *Am Fam Physician*, 43(2), p. 560–8.

12. Whelan J, Timmins F, McCabe C, Buckley S, Muldowney S, McCarthy S, & De Vries J. Nurses Views of and Confidence with Communication Skills in the Republic of Ireland, RCSI 36th Annual International Nursing & Midwifery Research and Education Conference, Nursing and Midwifery Professional Values- The Key to Effective, Safe and High Quality Person - Centred Care, RCSI, Dublin, 2, 1-2nd March 2017, (5.5), 2017.