مهارت‌های ارتباطی اعضای هیأت‌علمی دانشگاه علوم پزشکی اراک در فرآیند آموزش

مهتاب عطارها*، محسن شمسی، نعیمه اکبری ترکستانی

چکیده

مقدمه: "ارتباط" در فرآیند آموزشی عبارت است از برقراری رابطه بین دو یا چند فرد یا اندیشه. به عبارت بهتر، تفاهم و اشتراک فکر و اندیشه بین معلم و فراگیر یا فراگیران. با توجه به اهمیت ارتباط در فرآیند تدریس، هدف از این مطالعه بررسی مهارت‌های ارتباطی استادان دانشگاه علوم پزشکی اراک در فرآیند آموزش بود.

روش‌ها: در این پژوهش توصیفی مقطعی ۱۵۵ نفر از اعضای هیأت‌علمی دانشگاه علوم پزشکی اراک به شیوه سرشماری بررسی شدند. اطلاعات از طریق پرسشنامه خودارزیابی مهارت‌های ارتباطی بومی‌سازی شده کویین دام (Queen Dom) با ۳۴ سؤال و ۵ خرده آزمون، در سال تحصیلی ۹۰-۱۳۸۹ جمع‌آوری گردید اطلاعات با استفاده از آزمون‌های آماری توصیفی و آزمون‌های ANOVA و تی مستقل و کای اسکوئر مورد تجزیه تحلیل قرار گرفت.

نتایج: میانگین کل مهارت‌های ارتباطی ۸/۸±۱۲۱ از ۱۷۰بود. میانگین مدیریت عواطف و احساسات ۸/۳±۶۸/۲، درک پیام ۷/۷±۷۱/۷، قاطعیت در ارتباط ۹±۶۹/۹، گوش دادن ۸/۳±۷۱/۴ و بینش نسبت به پیام ۸/۹±۶۸ بود. میانگین خرده مهارت‌های ارتباطی کنترل عواطف و احساسات در رؤسا، اساتید مرد شرکت‌کننده در کارگاه مهارت‌های ارتباطی بیش از بقیه بود. بین جنسیت و میانگین و انحراف معیار نمرات خرده مهارت‌های مدیریت عواطف و احساسات، درک پیام (t=۲/۵۷, p=۰/۰۱) و قاطعیت در ارتباط (t=۲/۲۶, p=۰/۰۲) ارتباط آماری معنادار وجود داشت.

نتیجه‌گیری: با توجه به میانگین نمره کل مهارت‌های ارتباطی و میانگین نمرات خرده مهارت‌ها در گروه‌های مختلف و وجود تفاوت معنادار در برخی از این خرده مهارت‌ها، برگزاری کارگاه‌های آموزشی، به منظور ارتقای مهارت‌های ارتباطی و بهبود ارتباط استاد با دانشجویان در فرآیند آموزش پیشنهاد می‌شود.

واژه‌های کلیدی: مهارت‌های ارتباطی، اعضای هیأت‌علمی، دانشجویان، فرآیند آموزش

مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی/ آذر ۱۳۹۱؛ ۱۲(۹): ۶۷۶ تا ۶۸۵

مقدمه

"ارتباط" به معنای رساندن، بخشیدن، انتقال دادن، آگاه ساختن، مکالمه و مراوده داشتن است(۱). دانشمندان با توجه به دیدگاه‌های خاص خود، تعریف خاصی از "ارتباط" ارائه داده‌اند. بعضی آن را فن انتقال اطلاعات، افکار و رفتارهای انسانی از یک شخص به شخص دیگر می‌دانند(۲) و گروهی دیگر کلمه ارتباط را معرف تمام جریان‌هایی دانسته‌اند که به وسیله آن، یک اندیشه

* **نویسنده مسؤول:** مهتاب عطارها (مربی)، دانشجوی دکترای بهداشت باروری، گروه مامایی، دانشکده پرستاری مامایی، دانشگاه علوم پزشکی اراک، اراک، ایران
m.attarha@arakmu.ac.ir
محسن شمسی (مربی)، دانشجوی دکترای آموزش بهداشت، گروه آموزش بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی اراک، اراک، ایران. (m_shamsi@arakmu.ac.ir)؛
نعیمه اکبری ترکستانی (مربی)، کارشناسی ارشد مامایی، گروه مامایی، دانشکده پرستاری مامایی، دانشگاه علوم پزشکی اراک، اراک، ایران.
(nakbari@arakmu.ac.ir)

این مطالعه حاصل طرح پژوهشی مصوب دانشگاه علوم پزشکی اراک به شماره ۴۸۸ است
تاریخ دریافت مقاله: ۹۰/۱۱/۱، تاریخ اصلاحیه: ۹۱/۲/۲۸، تاریخ پذیرش: ۹۱/۴/۲۷

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-10-13]

می‌تواند اندیشه دیگری را تحت تأثیر قرار دهد(۳). در فرآیند آموزش "ارتباط" برقراری رابطه بین دو یا چند فرد، موضوع و یا اندیشه است. به عبارت بهتر ارتباط عبارت است از تفاهم و اشتراک فکر و اندیشه بین معلم و فراگیر(٤). به عبارت ساده ارتباط بین فردی، فرآیند تبادل اطلاعات، احساسات و عقاید، به وسیله پیام‌های کلامی و غیرکلامی افراد است(٥). یکی از ویژگی‌های اصلی برای برقراری یک ارتباط مؤثر، داشتن مهارت‌های ارتباطی مناسب است(٦). در هر الگوی ارتباطی، فرد یا افرادی، مؤسسه یا گروهی به عنوان منبع یا فرستنده پیام برای برقراری ارتباط وجود دارند که وجودشان برای برقراری ارتباط، بسیار لازم و ضروری است و می‌تواند نقش مهمی در مؤثر بودن ارتباط داشته باشد. این نقش در کلاس درس و فعالیت‌های آموزشی به عهده معلم است(۲).

اگر تدریس معادل مفهوم ارتباط در نظر گرفته نشود، دست کم باید ارتباط را شرط لازم تدریس در فرآیند آموزشی به حساب آوریم. بنابراین در فرآیند تدریس، نه تنها تجارب و دیدگاه‌های علمی معلم مؤثر است، بلکه یادگیری یا هر گونه تغییری در فرآیند تدریس، به ارتباط مؤثر معلم با فراگیرانش بستگی دارد(٤). در برخی تحقیقات بیان گردیده است که این مهارت‌های ارتباطی است که یک معلم را خوب یا بد جلوه می‌دهد(۲). آموزش مؤثر استاد به استفاده صحیح از مهارت‌های ارتباطی بستگی دارد. اساتید با استفاده از دانسته‌های خود و به‌کارگیری مهارت‌های تدریس و ایجاد محیط مناسب، موجب یادگیری دانشجو می‌شوند. خصوصیات یک استاد می‌تواند فرایند آموزش را تسهیل نماید و یا حتی نقص کتاب‌های درسی و کمبود امکانات آموزشی را جبران کند. برعکس، ویژگی‌های استاد می‌تواند بهترین موقعیت و موضوع تدریس را با عدم توانایی در ایجاد ارتباط مطلوب به محیطی غیر فعال و غیرجذاب تبدیل نماید(۲). مهارت‌های ارتباط اجتماعی شامل مهارت‌های فرعی (یا خرده مهارت‌های) متفاوتی است. توانایی گوش دادن فعالانه به عنوان یک مهارت اساسی در روابط بین فردی مورد توجه است. .گوش دادن مؤثر، عبارت است از مشارکت فعال در یک گفت و شنود؛ فعالیتی که گوینده را در انتقال منظور خویش یاری می‌کند(۷). کنترل عواطف به عنوان مقوله دیگری از مهارت‌های ارتباطی، نقش مهمی در برقراری، تداوم و سلامت روابط اجتماعی ایفا می‌کند. کنترل عواطف، توان ابراز احساسات و کنترل آن و نیز کنار آمدن با عواطف دیگران است. توانایی دریافت و ارسال پیام‌های واضح ارتباطی، یکی دیگر از مقوله‌های مهارت‌های ارتباطی است(۸). نه تنها دریافت و ارسال پیام به معنای عام، بلکه توانایی کشف معنای حقیقی پیام‌های کلامی و غیر کلامی در ارتباط اجتماعی نیز اهمیت دارد. در همین راستا می‌توان از توانایی درک، چگونگی تأثیر گذاری در روابط اجتماعی و نیز توانایی فهم دیگران سخن به میان آورد که از آن تحت عنوان "بینش نسبت به فرایند ارتباط" یاد می‌شود. علاوه بر آن، قاطعیت یا فعال بودن در ارتباط نیز یکی دیگر از مهارت‌های ارتباطی است. این مهارت، توان ابراز عقاید و احساسات خاصی است، که علی‌رغم معقول بودن، گاهی اوقات با هنجارهای گروهی هم‌خوانی ندارد(۹). به نظر می‌رسد مهارت‌های ارتباطی در عملکرد آموزشی استادان نقش دارد وآشنایی با مهارت‌های ضمن تدریس، از جمله مهارت‌های ارتباطی، ضروری است(۱۰). ویژگی‌های متعدد مانند گشاده رویی، برخورد مثبت و انرژی دهنده، میل به هدایت یک استاد می‌تواند در برقراری ارتباط وی با فراگیران مؤثر باشند(۱۱). ظهوری و همکاران در مطالعه‌ای نشان دادند که دانشجویان از میان چهار ویژگی یک استاد خوب، توانایی در ایجاد ارتباط را با اهمیت‌تر می‌دانند(۱۲). بر اساس نتایج مطالعه‌ای، استادان دانشگاه از تسلط خوبی برخوردار بودند، خوش

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-10-13]

برخورد بودند و حرمت کلاس را رعایت می‌کردند ولی قدرت کلامی آنان کمی از حد مطلوب پایین‌تر بود و در زمینه فرصت دادن به دانشجویان جهت اظهارنظر و برقراری روابط صمیمانه با آنها وضعیت مطلوبی نداشتند(۱۳). شرکت دادن و سهیم نمودن دانشجویان در موضوعات آموزشی، نظیر تعیین هدف برنامه‌های درسی و ارزشیابی، یکی از توصیه‌های مهم کنفرانس آموزش پزشکی محسوب می‌گردد(۱٤). اهمیت مهارت‌های ارتباطی در فرآیند آموزش و حساسیت مسأله آموزش در محیط دانشگاه، این ضرورت را به‌وجود می‌آورد که مهارت‌های ارتباطی در فضای دانشکده و دانشگاه با نگاه دقیق تری مورد توجه قرار گیرد تا در جهت دست یابی به هدف اساسی ارتباطات، یعنی تبادل ایده‌ها و افکار، از طریق ارتباط مؤثر، گامی به جلو برداشته شود(۲).

مدرسان، به خصوص اساتید دانشگاه، لازم است با عوامل مؤثر در برقراری ارتباط آشنا شوند تا فرایند یاددهی یادگیری را تسهیل نمایند. در واقع آموزش مؤثر، به مهارت‌های ارتباطی استاد بستگی دارد. توانایی برقراری ارتباط مؤثر یکی از شاخص‌های مهم تدریس اثربخش است و طبعاً می‌تواند تابعی از ویژگی‌های شخصیتی و علمی استاد باشد(۱۱). لذا پژوهش حاضر با هدف بررسی مهارت‌های ارتباطی اعضای هیأت‌علمی دانشگاه علوم پزشکی اراک در طی فرایند آموزش صورت گرفته است تا نتایج آن گامی در جهت ارتقای آموزش و سطح یادگیری دانشجویان باشد.

روش‌ها

این تحقیق یک مطالعه توصیفی مقطعی بوده که در سال تحصیلی ۸۹-۱۳۸۸ در دانشگاه علوم پزشکی اراک انجام شد. جامعه پژوهش کلیه اعضای هیأت‌علمی این دانشگاه بودند که به صورت سرشماری وارد مطالعه شدند. عضویت هیأت‌علمی در این دانشگاه و تدریس در زمان انجام پژوهش از معیارهای ورود به مطالعه بودند. معیار خروج از مطالعه عبارت بودند از: اساتید مدعو خارج از دانشگاه علوم پزشکی اراک؛ عدم تکمیل یا تکمیل ناقص پرسشنامه و عدم رضایت فرد جهت تکمیل پرسشنامه. پرسشنامه‌ها در بین ۱۷۵ نفر از اعضای هیأت‌علمی دانشگاه علوم پزشکی اراک توزیع شد. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه دو قسمتی بود: قسمت اول شامل اطلاعات دموگرافیک؛ جنس، سن، سابقه تدریس، نوع استخدام، مرتبه دانشگاهی، تعداد واحدهای درسی، فعالیت‌های اجرایی، شرکت در کارگاه مهارت‌های ارتباطی بود. قسمت دوم شامل سؤالات آزمون مهارت‌های ارتباطی (Communication Skills Test-Revised) بر اساس مقیاس لیکرت پنج گزینه‌ای بود.این آزمون توسط کویین دام (Queen Dom) برای سنجش مهارت‌های ارتباطی در بزرگسالان ابداع شده است(۹) که دارای ۳٤ عبارت (گویه) بوده و مهارت‌های ارتباطی را توصیف می‌کنند. پاسخ‌گو باید میزان انطباق وضعیت فعلی خود با هر گویه را بر روی یک مقیاس پنج درجه‌ای از ۱ (برای هرگز) تا ٥ (برای همیشه) مشخص می‌کرد. خرده مهارت‌های ارتباطی که در این مقیاس مورد بررسی قرار گرفتند شامل پنج مهارت گوش دادن، توانایی دریافت و ارسال پیام، درک و بینش نسبت به پیام، کنترل و مدیریت عواطف و قاطعیت درارتباط بودند. دامنه امتیاز هر سؤال بین یک تا پنج متغیر بود به گونه‌ای که به جواب هرگز، امتیاز یک، به ندرت امتیاز دو، گاه‌گاهی امتیاز سه، اکثر اوقات امتیاز چهار و همیشه امتیاز پنج تعلق می‌گرفت. دامنه نمره محتمل برای هر فرد بین ۳٤ تا ۱۷۰ بود. برخی از عبارات به دلیل ماهیت ومحتوای آن‌ها، در محاسبه نمره به صورت وارونه نمره گذاری می‌شدند. بدین معنا که اگر انتخاب گزینه یا پاسخ "همیشه" برای سایر گویه‌ها حداکثر نمره، یعنی ٥ به دنبال داشته باشد، در گویه‌های وارونه (شماره ۲و٤و٦) انتخاب همین پاسخ، حداقل نمره یعنی ۱، داشت. ثبات اندازه‌گیری، پایایی و روایی این آزمون که توسط پژوهشگران ایرانی بومی‌سازی شده

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-10-13]

است در حد بالا و قابل قبول گزارش شده است(۹). داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS-16.5 و شاخص‌های آماری توصیفی(میانگین، انحراف معیار)، و آزمون‌های آمار استنباطی T-test و ANOVA انجام شد. سطح معناداری آزمون $\alpha<۰/۰۵$ در نظر گرفته شد.

نتایج

از ۱۷۵ پرسشنامه توزیع شده ۱۵۵ نفر به پرسشنامه‌ها پاسخ دادند (درصد پاسخ‌دهی=۸۸/۵٪). میانگین سنی افراد ٤٢±٦/٤ سال و٨٦ نفر (۵۵/۵٪) مذکر بودند. میانگین سابقه تدریس ۱۱/۵۸±۵/۳۷ سال، متوسط تعداد واحدهای تدریسی در نیم‌سال، ۹/۵۸±٤/۸۲ بود. ۸۵ نفر (٥٤/٨٪) افراد سابقه شرکت در کارگاه آموزشی مهارت‌های ارتباطی را داشتند. سایر مشخصات دموگرافیک در جدول یک ارائه شده است.

جدول ۱: ویژگی‌های دموگرافیک افراد شرکت‌کننده در پژوهش

متغیرهای دموگرافیک		تعداد(درصد)
جنسیت	زن	٦٩(٤٤/٥٪)
	مرد	٨٦(٥٥/٥٪)
وضعیت استخدامی	رسمی	٦٨(٤٣/٩٪)
	رسمی آزمایشی	٥٤(٣٤/٨٪)
	طرح و تعهد	٣٣(٢١/٣٪)
	دانشیار	٩(٥/٨٪)
مرتبه دانشگاهی	استادیار	٦٤(٤١/٣٪)
	مربی	٨٢(٥٢/٩٪)
	ریاست	١٢(٧/٧٪)
مسؤولیت اجرایی	معاونت	٢٢(١٤/٢٪)
	مدیرگروه	٤٢(٢٧/١٪)
	سایر	٧٩(٥١٪)
وضعیت اقتصادی	خوب	٧١(٤٥/٨٪)
	متوسط	٧٥(٤٨/٤٪)
	ضعیف	٩(٥/٨٪)
شرکت در کارگاه	بلی	٨٥(٥٤/٨٪)
	خیر	٧٠(٤٥/٢٪)

میانگین و انحراف معیار نمره افراد مورد مطالعه در خصوص مهارت‌های ارتباطی ۱۲۱±۸/۸ از ۱۷۰ امتیاز بود.

میانگین و انحراف معیار نمره‌ی کل و نمره‌ی حیطه‌های مختلف مهارت‌های ارتباطی اعضای هیأت‌علمی دانشگاه علوم پزشکی اراک در جدول ۲ ارائه شده است. بر اساس یافته‌های این جدول، آزمون تی مستقل تفاوت آماری معناداری را بین میانگین و انحراف معیار نمرات زنان و مردان در خرده مهارت‌های "مدیریت عواطف و احساسات"، "درک پیام"، و "قاطعیت در ارتباط" نشان داد.

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-10-13]

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار نمرات خرده مهارت‌های ارتباطی اعضا ء هیأت‌علمی دانشگاه علوم پزشکی اراک به تفکیک جنس

خرده مهارت ارتباطی	میانگین و انحراف معیار نمره‌ی کل	جنسیت	میانگین(انحراف معیار)	P	t
مدیریت عواطف و احساسات	۶۸/۲±۸/۳	زن	۶۶/۱±۶/۶	۰/۰۱	۲/۵۷۳
		مرد	۶۹/۱±۷/۲		
درک پیام	۷۱/۷±۷/۷	زن	۵۹/۱±۸/۷	۰/۰۰۷	۲/۸۲۳
		مرد	۶۳/۷±۱۱/۳		
قاطعیت در ارتباط	۶۹/۹±۹	زن	۶۴/۳±۷/۸	۰/۰۲	۲/۲۶۳
		مرد	۶۷/۵±۱۰		
گوش دادن	۷۱/۴±۸/۳	زن	۶۶/۴±۸/۳	۰/۵۱	۰/۶۵۸
		مرد	۶۷/۲±۸/۶		
بینش نسبت به پیام	۶۸±۸/۹	ز ن	۶۹/۱±۹/۳	۰/۲۱	-۱/۲۳۹
		مرد	۶۷/۳±۸/۶		
میانگین کل مهارت‌های ارتباطی ۱۲۱±۸/۸		زن	۶۵±۵/۳	۰/۹۲۸	-۰/۰۹
		مرد	۶۶/۳۶±۵/۱		

بر اساس آزمون تی اختلاف معناداری بین میانگین و انحراف معیار نمره‌ی خرده مهارت کنترل عواطف و احساسات در افرادی که در کارگاه مهارت‌های ارتباطی شرکت داشتند (۶۸/۹±۶/۶) و کسانی که در این کارگاه‌ها شرکت نداشتند (۶۶/۵±۷/۵) وجود داشت (t=۴/۳۰, p=۰/۰۴). در صورتی که بین میانگین و انحراف معیار نمرات سایر خرده مهارت‌ها از نظر آماری تفاوت معناداری دیده نشد.

میانگین و انحراف معیار نمرات خرده مهارت‌های مدیریت عواطف در گروه سنی کمتر از ۳۰ سال برابر ۶۵/۲±۶/۳، در سنین ۴۰-۳۰ سال ۶۵/۶±۷/۲ و در گروه سنی بالای ۴۰ سال ۶۹/۵±۶/۷ بود که آزمون ANOVA بین گروه‌های سنی و خرده مهارت مدیریت عواطف و احساسات ارتباط آماری معنادار نشان داد. (F=۶/۲۲۴ , p>۰/۰۰۳). بر اساس آزمون تعقیبی توکی در گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال این مهارت بیشتر بود آزمون ANOVA بین گروه‌های سنی و سایر خرده مهارت‌ها ارتباط معناداری را نشان نداد.

میانگین و انحراف معیار خرده مهارت مدیریت عواطف و احساسات در اساتید با سابقه تدریس ۲۰-۱۰ سال (۶۹/۶±۶/۳) و اساتید با سابقه تدریس کمتر از ۱۰ سال (۶۵/۷±۷/۷) و اساتید با سابقه تدریس بیشتر از ۲۰ سال[(۶۵/۹±۵) بود. که بر اساس آزمون ANOVA به لحاظ آماری این اختلاف‌ها معنادار بود (p<۰/۰۰۲، F=۶/۲۸۴). گرچه بین میزان تحصیلات و مهارت‌های ارتباطی فرعی نظیر گوش دادن، تنظیم عواطف، درک پیام، بینش و قاطعیت در ارتباط بر طبق آزمون ANOVA، اختلاف معنادار نبود.

بر اساس آزمون آماری ANOVA بین مسؤولیت‌های اجرایی و میانگین و انحراف معیار نمرات تنها در مهارت‌های مدیریت عواطف و احساسات(P<۰/۰۴) و درک پیام (P<۰/۰۰۶) ارتباط معناداری مشاهده شد (جدول ۳).

از نظر تعداد واحدهای درسی و وضعیت اقتصادی با خرده مهارت‌های ارتباطی بر طبق آزمون ANOVA اختلاف آماری معناداری دیده نشد (P>۰/۰۵).

براساس آزمون ANOVA تنها بین میانگین نمرات مهارت‌های مدیریت عواطف و احساسات (۶۹/۲±۶/۴) با وضعیت استخدامی ارتباط معناداری مشاهده شده است (f=۳/۲۵۲ , p<۰/۰۴۱).

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-10-13]

جدول ۳: میانگین و انحراف معیار خرده مهارت‌های ارتباطی اعضای هیأت‌علمی دانشگاه علوم پزشکی اراک به تفکیک مسؤولیت‌های اجرایی

خرده مهارت ارتباطی	مسؤولیت اجرایی	میانگین(انحراف معیار)	p	f
مدیریت عواطف و احساسات	ریاست دانشکده/دانشگاه	۷۲/۷±۸/۲	۰/۰٤	۲/۷٤٦
	معاونین دانشکده/دانشگاه	٦۸±۷/۲		
	مدیران گروه‌ها	٦۸/۲±٦/۹		
درک پیام	ریاست دانشکده/دانشگاه	٦۸/۳±۷/۹	۰/۰۰٦	٤/۳۵۰
	معاونین دانشکده/دانشگاه	٥٦/٤±۱۲/۳		
	مدیران گروه‌ها	٦۳/٦±۸/۷		
قاطعیت در ارتباط	ریاست دانشکده/دانشگاه	۱۲٦٦/٦	۰/٥۷	۰/٦۷۳
	معاونین دانشکده/دانشگاه	٦٤/۹±۸/۲		
	مدیران گروه‌ها	٦۷/۸±۸/۷		
گوش دادن	ریاست دانشکده/دانشگاه	٦۸±۱۱	۰/۰٦	۲/٤٦۱
	معاونین دانشکده/دانشگاه	٦۲/۹±٦		
	مدیران گروه‌ها	٦۸/۷±۹/۷		
بینش نسبت به پیام	ریاست دانشکده/دانشگاه	٦۷/٦±۱۱/٥	۰/۰۸	۲/۲٤۰
	معاونین دانشکده/دانشگاه	٦٤±٦/٥		
	مدیران گروه‌ها	٦۷/۸±۱۰/۱		

بحث

عمده‌ترین مهارت ضمن تدریس، برقراری رابطه بین معلم و دانشجوست. تحقیقات صورت گرفته در زمینه موقعیت پیام‌های ارتباطی نشان می‌دهد که فرستنده پیام نه تنها باید موضوع ارتباط را خوب بشناسد و اطلاعات کافی نسبت به آن داشته باشد، بلکه باید در مورد طرز ارائه آن نیز اطلاعات کافی داشته باشد(۲). در پژوهش حاضر، بین جنسیت و خرده مهارت‌های ارتباطی مدیریت عواطف، احساسات و درک پیام اختلاف معناداری مشاهده شد. در مطالعه عبیدی، سن، جنس، وضعیت ظاهری از عوامل مؤثر در برقراری ارتباط بین دانشجو و استاد نبود(۱۵). در مطالعه تقی‌زاده و همکاران بین ویژگی‌های فردی ماماها شامل سن، سنوات خدمت، سطح تحصیلات، وضعیت استخدامی، رضایت از وضعیت اقتصادی و سابقه شرکت در دوره آموزشی با میزان به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیرکلامی توسط ایشان و میزان رضایت‌مندی مراجعین رابطه معناداری دیده نشد(۱٦). در مطالعه‌ای دیگری در اراک نیز بیش از ۵۰٪ دانشجویان، سن و جنس استاد را در این ارتباط بی‌تأثیر دانستند(۱۱). به نظر می‌رسد بین دیدگاه‌های استادان و دانشجویان در مورد مهارت‌های ارتباطی و تدریس اختلاف نظر وجود داشته باشد. در مطالعه‌ی حاضر خودارزیابی استادان بررسی شده است و احتمالا به همین دلیل نتایج این مطالعه با نتایج پژوهش‌های عبیدی، تقی‌زاده و قدمی متفاوت است.

از بین پنج خرده آزمون حیطه مهارت‌های ارتباطی تنها نمره "مدیریت عواطف و احساسات" با سابقه ی تدریس ارتباط معناداری داشت. این میانگین در گروهی که سابقه تدریس ۲۰-۱۰ سال داشتند بیش تراز بقیه بود. رابطه بین سن و سابقه تدریس (سنوات خدمت) در این مطالعه همسو با نتایج مطالعه هوکر (Hooker) است(۱۷). در حالی که نتایج مطالعه قدمی و همکاران نشان داد که از دیدگاه دانشجویان، رعایت مهارت‌های تدریس، سطح علمی و تجربه از مهم ترین عوامل ارتقای سطح یادگیری هستند(۱۱). در پژوهشی دیگر در یزد، علم و تجربه به عنوان دومین خصوصیت مهم استاد ایده‌آل مشخص

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-10-13]

شد(۱۵). حدود نیمی از افراد در مطالعه شریفی راد و همکاران، اعتقاد داشتند که مهارت‌های ارتباطی با افزایش تجربه تدریس به صورت خودبخود کسب می‌شود. کلاس درس پر از تبادلات کلامی و غیرکلامی معلم با فراگیران و میان خود فراگیران است. در این تبادلات توان یادگیری در دنیایی از اطلاعات روبه گسترش و تنوع فرهنگ‌ها، نیازمند برقراری ارتباط به شکل مطلوب است(۲). در مطالعه حاضر، که در واقع به نوعی خود ارزیابی بود، تنها نظرات اساتید با ۲۰-۱۰ سال سابقه تدریس با دانشجویان مطالعات مذکور همخوان بود. در حالی که برقراری چنین ارتباطی نیازمند مهارت‌هایی است که ممکن است بتوان بخشی از آن‌ها را از طریق تجربه کسب نمود، ولی تسلط کافی براین مهارت‌ها قطعاً نیازمند توجه ویژه نسبت به این موضوع و کسب اطلاعات از منابع مختلف و تمرین عملی این مهارت‌هاست(۲). Kurtez بیان می‌کند تجربه با این که تقویت‌کننده مناسبی برای مهارت‌هاست اما به تنهایی برای کسب مهارت‌ها مناسب و کافی نیست(۱۸).

در این مطالعه بین میزان تحصیلات هیأت‌علمی با میزان به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی، رابطه‌ای وجود نداشت. که به عقیده محققین می‌تواند به این علت باشد که مهارت‌های ارتباطی به عنوان واحد درسی رشته‌های مختلف علوم پزشکی در هیچ یک از سطوح تحصیلات دانشگاهی تدریس نشده و تنها به آموزش واحدهای تخصصی در مقاطع مذکور به دانشجویان پرداخته شده است. از این لحاظ در آموزش پزشکی و پیراپزشکی در کشور خلاء وجود دارد.

وجود نمرات بالاتر خرده مهارت ارتباطی در حیطه مدیریت عواطف و احساسات در بین اعضای هیأت‌علمی رسمی، ممکن است به دلیل امنیت شغلی اساتید با وضعیت استخدامی رسمی باشد که می‌تواند منجر به آرامش فکری بیشتر و استرس کمتر ایشان و در نتیجه، برقراری ارتباط بهتری با دانشجویان باشد.

بین تعداد واحدهای درسی و مهارت‌های ارتباطی رابطه معناداری مشاهده نشد. شاید این عدم معناداری را بتوان این طور تعبیر کرد که معلمین ما بر این باورند که، کمیت و تعداد واحدهای درسی نباید بر روی کیفیت آموزش، که بخشی از آن ارتباط با دانشجویان است تأثیرگذار باشد. جیسون (Jason) معتقد است: همانند شاغلین در رشته‌های پزشکی، معلمین فاقد سطوح بالای مهارت‌های ارتباطی، در به انجام رسانیدن مسؤولیت‌های خود با شکست مواجه خواهند شد. چنین اساتیدی در ماموریت اصلی خود کمتر از آنچه باید مفید واقع شده و ندانسته بیشتر آسیب می‌زنند و الگوهایی منفی خواهند بود. شکی نیست که معلمین می‌بایست بتوانند به خوبی ارتباط برقرارکنند(۱۹).

از بین فعالیت‌های اجرایی تنها میانگین نمره خرده آزمون‌های مدیریت عواطف و درک پیام در بین رؤسای قسمت‌های مختلف بیش از گروه‌های دیگر بود و میانگین نمره گوش دادن نیز در مدیران گروه اندکی (غیر معنادار) بیش از سایر مسؤولین بود. محققین به ندرت در تعریف رهبری و مدیریت با هم توافق دارند، اما اکثراً اتفاق‌نظر دارند که مدیر فردی است که هدایت، رهبری، ایجاد انگیزه یا الهام بخشیدن به دیگران را به عهده دارد. آنان مردان و زنانی‌اند که در سازمان‌ها یا جوامع بر سایرین تأثیر می‌گذارند. یک مدیر باید قادر به برقراری ارتباط مؤثر باشد. مطالعات قدیمی‌تر نشان داد که مدیران در حوزه‌های مختلف۹۰-۷۰٪ وقت خود را با دیگران می‌گذرانند. با وجود موبایل و پست الکترونیک اگر امروزه پژوهشی انجام شود این درصد بیشتر هم خواهد شد. یک مدیر بدون ارتباط مؤثر، همراهان اندکی خواهد داشت و رهبری تأثیرگذار نخواهد بود(۲۰). به نظر می‌رسد سطوح بالای مدیریتی ما (رؤسا) به این اصل رسیده‌اند که به منظور برقراری ارتباط مناسب با سایرین از جمله دانشجویان، تصمیم‌گیری عادلانه و منطقی، می‌بایست بر روی عواطف و احساسات کنترل بیشتری

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-10-13]

داشته باشند.

در مطالعه حاضر رابطه معنادار آماری بین سابقه شرکت در کارگاه مهارت‌های ارتباطی با مدیریت کنترل عواطف و احساسات مشاهده شد. دانستن علم پزشکی در هریک از رشته‌های تخصصی لزوماً به معنای کسب مهارت‌های ارتباطی نیست. یک متخصص خوب قلب همیشه یک برقرارکننده ماهر ارتباط با بیمار نیست و همچنین توانایی برقراری ارتباط اجتماعی و مکالمه با دیگران به معنای توانانی برقراری ارتباط مناسب نیست. یادگیری مهارت‌های ارتباطی نیز با یادگیری مطالب و محتوی علمی متفاوت است؛ زیرا مهارت‌های ارتباطی به وجود عواملی چون شخصیت و اعتماد به نفس وابسته است، کلیه عملیات یا اقدامات تشخیصی و درمانی یک حد نهایی دارند، حال آن که سطح مهارتی در مهارت‌های ارتباطی نا محدود است زیرا همیشه می‌توان بیشتر آموخت(۲۱). توان‌مندی در برقراری ارتباط اثر بخش و جذاب، مرکز تمام فعالیت‌های پزشکی است. بنابراین از آنجایی که مهارت‌های ارتباطی بطور عمده اکتسابی بوده و تجارب فرد نقش مهمی در ارتقای آن دارد و با برگزاری کارگاه‌های آموزشی میانگین مهارت‌های ارتباطی، آموزشی و روابط با دانشجویان افزایش می‌یابد، لذا پیشنهاد می‌گردد که مسؤولین برنامه‌ریزی آموزشی پزشکی و پیراپزشکی واحدهای درسی ارتباط و مهارت‌های ارتباطی را در برنامه آموزش پزشکی رشته‌های مختلف لحاظ کنند تا دانشجویان قبل از ورود به عرصه ارائه خدمات بهداشتی، درمانی و آموزشی با این مهارت‌ها آشنا شوند.

از جمله محدودیت‌های این مطالعه عدم تمایل اساتید در پاسخ‌دهی به سؤالات بود، جهت رفع آن پرسشنامه‌ها بدون ذکر اسامی و با کد مشخص می‌شد. همچنین به ایشان اطمینان داده شد که پاسخ‌ها محرمانه بوده و نتایج به صورت کلی منتشر خواهد شد.

نتیجه‌گیری

با توجه به میانگین نمره کل مهارت‌های ارتباطی و میانگین نمرات خرده مهارت‌ها در گروه‌های مختلف مورد بررسی و وجود تفاوت معنادار در برخی از این خرده مهارت‌ها، برگزاری برنامه‌ها و کارگاه‌های آموزشی، به منظور ارتقای مهارت‌های ارتباطی و بهبود ارتباط با دانشجویان، توصیه می‌شود.

قدردانی

از معاونت محترم پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اراک که طرح حاضر را با شماره ٤٨٨ تصویب و مورد حمایت مالی قرار دادند و همچنین تمامی اساتید شرکت‌کننده در این طرح تشکر و قدر دانی می‌گردد.

منابع

1-Shakerinia I. [Ertebate pezeshk- bimar va naghshe an dar rezayat mandiye bimaran az farayande darman]. Iranian Journal of Medical Ethics and History of Medicine. 2009; 2(3): 9-16. [Persian].
2- Sharifirad GR, Rezaeian M, Jazini A, Etemadi ZS. [The knowledge, attitude and practice of the academic members towards effective communication skills in education]. Health System Research. 2010; 6(2): 217-225.
3- Shanon C, Warren W. The mathematical theory of communication.1949. [Cited 2012 Sep 26]. Available from: http://www.mast.queensu.ca/~math474/shannon1948.pdf.
4- Hursen C, Ozdamli F, Ozcinar Z. Faculty of communication students' evaluation of academicians in terms of communication skills. Procedia-Social and Behavioral Sciences. 2009; 1(1):450- 454.
5– Brooks W, Health R. Speech communication. In: Brophy J. Teacher Praise: functional analysis: Review of educational research.1981; 51(1): 5-32.
6- Darmalingam RC, (Author). [Health Education]. Shafie F, Azar Goshasbe E, (Translator). 1st ed. Tehran:

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-10-13]

Tehran Medical Sciences University; 1991. [Persian]
7- Yousefi F, Khayer M. [A study of reliability and validity of Matson evaluation of social skills with youngsters (messy) and sex differences in social skills of high school students in shiraz, Iran]. Journal of Social Sciences and Humanities of Shiraz University 2002; 18(2): 159- 170.
8- Knapp ML, Hall JA. Nonverbal communication in human interaction. 3rd ed. New York: Holt Rinehart & Winston. 1992: 38- 40.
9- Hosseinchari M, Fadakar MM.[Barrasiye tasire daneshgah bar maharat haye ertebati bar asase moghayeseye danesh amuzan va daneshjuyan]. Daneshvar Rraftar. 2005; 12(15):21-32. [Persian].
10- Iranfar SH, Azizi F, Valaei N. [the teacher's communication skills and its relatioilship with teachers' evaluation at k.u.m.s]. Journal of Kermanshah University of Medical Sciences (Behbood). 2000; 4(2): 1-8. [Persian].
11- Ghadami A, Salehi B, Sajadi SH, Naji H. [Students' points of view regarding effective factors in establishing communication between students and faculty members]. IJME. 2007; 7(1): 149-154.
12- Zoohor A, Eslaminejad T. Teacher effective teaching criteria as viewed by the students of Kerman University of Medical Education. Journal of Medical Education. 2004; 4(2): 65-70.
13- Adaylarinin O, Cakmak M. Prospective teachers' thoughts on characteristics of an "Effective Teacher". Education and Science. 2009; 34(153):74-82.
14- Sharifirad Gh R, Baghiani Moghadam MH, Shadzi SH, Mahamod F. [The effectiveness of teaching communicative skills to the health staff in improving the knowledge and behaviors of mothers of 4-12 months-old children affected with weight-losses]. Journal of Ilam University of Medical Sciences. 2005; 13(4): 1-8. [Persian].
15- Obeidi N. [Effective factors on the communication between students and faculty members in the viewpoint of paramedical students]. Educational Strategies Journal. 2010; 3(3): 133-136. [Persian].
16- Taghizadeh Z, Rezaeipoor A, Mehran A, Alimoradi Z. [Usage of communication skills by midwives and its relation to clients' satisfaction]. Hayat Journal. 2006; 12(4): 47-56.
17- Hooker RS, Potts R, Ray W. Patient satisfaction: Comparing physician assistants, nurse practitioners and physicians. The Permanente Journal. 1997; 1(1): 38-42.
18- Kurtez SM. Doctor patient communication: principle and practices. Can J Neurol Sci. 2002; 29(Suppl 2): S23-29.
19-Jason H. Communication skills are vital in all we do as educators and clinicians. Educ Health (Abingdon). 2000; 13(2):157-160.
20- Barrett DJ. Strong communication skills a must for today's leaders. Handbook of Business Strategy. 2006: 385-90.
21- Soltani Arabshahi K, Bahador H. Doctor-patient communication skills.1st ed. Tehran: Payame Edalat. 2006: 116.

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-10-13]

Faculty Members' Communication Skills in Educational Process in Arak University of Medical Sciences

Mahtab Attarha[1], Mohsen Shamsi[2], Naeimeh Akbari Torkestani[3]

Abstract

Introduction: *In the educational process, communication is the relationship between two people or two or more ideas. Considering the importance of communication in the teaching process, we investigated academicians' communication skills in educational process at Arak University of Medical Sciences.*
Methods: *In this descriptive, cross-sectional study, all faculty members of Arak Medical Sciences University studied during 2010-2011. Data were collected using the self-assessment questionnaire developed and validated by Queen Dom, which has 34 items and 5 subscales, with the maximum score of 170. Data were analyzed using t-test and ANOVA.*
Results: *Total mean of communication skills was 121±8.8. Mean of communication sub-skills including emotion control, message perception, decisiveness, listening to and showing recognition to message were 68.2±8.3, 71.7±7.7, 69.9±9, 71.4±8.3, and 68±8.9, respectively. Mean of emotion control in the deans, men, and participants in communication skills workshops were more than others. There was a significant association between emotion control and gender and message perception (p=0.01,t=2.57) and decisiveness (t=2.26, p=0.02).*
Conclusion: *With regard to results, holding communication skills workshops could help improve relationship between the faculty members, specially women members with their students.*

Keywords: communication skills, student, faculty member, educational process

Addresses:
[1] (✉)Instructor, PhD Candidate, Midwifery Department, School of Nursing and Midwifery, Arak University of Medical Sciences, Arak, Iran. E-mail: m.attarha@arakmu.ac.ir
[2] Instructor, PhD Candidate, Health Education Department, School of Health, Arak University Medical Sciences, Arak, Iran. E-mail: m_shamsi@arakmu.ac.ir
[3] Instructor, Midwifery Department, School of Nursing and Midwifery, Arak University of Medical Sciences, Arak, Iran. E-mail: nakbari@arakmu.ac.ir

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-10-13]