

مهارت‌های ارتباطی بین فردی در بین دندان‌پزشکان بیرجند در سال ۱۳۹۹

نرجس اکبری^۱، فاطمه ذبیحی^۲، غلامرضا شریف‌زاده^۳، خیرالنساء رمضان‌زاده^{۴،۵}

۱. گروه بیماری‌های دهان و دندان، دانشکده دندان‌پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، بیرجند، ایران.
۲. دانشجوی دندان‌پزشکی عمومی، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، بیرجند، ایران.
۳. گروه اپیدمیولوژی، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، بیرجند، ایران.
۴. گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه بیرجند، بیرجند، ایران.
۵. مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، بیرجند، ایران.

چکیده

مقدمه: مهارت‌های ارتباطی از جمله مهارت‌های اساسی برای زندگی در عصر حاضر است. دندان‌پزشکان به دلیل موقعیت شغلی خود باید مهارت کافی جهت برقراری ارتباط مناسب با همکاران و بیماران داشته باشند. این مطالعه با هدف تعیین نمره مهارت‌های ارتباطی بین فردی و عوامل مرتبط با آن در دندان‌پزشکان بیرجند انجام شد.

روش‌ها: این مطالعه مقطعی از نوع توصیفی-تحلیلی در سال ۱۳۹۹ بر روی ۱۲۰ دندان‌پزشک عمومی و متخصص بیرجند انجام گرفت. روش نمونه‌گیری سرشماری بود و ۹۹ نفر پرسشنامه استاندارد ۳۱ سوالی ارتباطات مشاوره دندان‌پزشکی را که در پنج حیطه معارفه، تاریخچه، معاینه، خاتمه و بیمار بود را تکمیل کردند. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و آزمون‌های تی و آنالیز واریانس تحلیل شد.

یافته‌ها: ۴۴/۵ درصد (۴۴ نفر) از دندان‌پزشکان عمومی و متخصص مورد بررسی در بازه‌ی سنی ۳۹-۳۰ سال بودند. میانگین نمره مهارت ارتباط بین فردی در دندان‌پزشکان عمومی $83.4 \pm 22.75 / 114$ و در دندان‌پزشکان متخصص 73.19 ± 22.6 به دست آمد. بین متغیر سن، جنس، رتبه علمی و سابقه کار با نمره مهارت ارتباط بین فردی دندان‌پزشکان، ارتباط آماری معناداری مشاهده نشد. ارتباط معنادار آماری بین میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی دندان‌پزشکان و گذراندن دوره آموزش مهارت‌های ارتباطی مشاهده شد ($P\text{-Value} < 0.05$).

نتیجه‌گیری: نتایج مطالعه نشان داد که مهارت‌های ارتباط بین فردی دندان‌پزشکان از متوسط به بالا بوده است و با توجه به وجود ارتباط بین آموزش و به کارگیری مهارت‌های ارتباطی، برنامه‌ریزی برای آموزش مهارت‌های ارتباطی مؤثر و برگزاری کارگاه‌های عملی در این زمینه می‌تواند جهت بهبود وضعیت ارتباط بین فردی دندان‌پزشکان در اولویت قرار گیرد.

کلیدواژه‌ها: مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های ارتباط بین فردی، دندان‌پزشکان.

نویسنده مسئول: خیرالنساء رمضان‌زاده، مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، بیرجند، ایران.

ORCID:
0000-0001-5808-417X

Email:
kh.rzmezanadeh@yahoo.com

نوع مقاله: پژوهشی

دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۸/۹ پذیرش مقاله: ۱۴۰۱/۵/۱۸

ارجاع: اکبری نرجس، ذبیحی فاطمه، شریف‌زاده غلامرضا، رمضان‌زاده خیرالنساء. مهارت‌های ارتباطی بین فردی در بین دندان‌پزشکان بیرجند در سال ۱۳۹۹. راهبردهای توسعه در آموزش پزشکی. ۱۴۰۱؛ ۱(۱۸): ۸-۱

مقدمه

سلامت ارتباط فرآیندی پویا بین انسان‌ها است که جهت تأثیرگذاری، کسب حمایت متقابل و کسب آن چه جهت تندرستی و بقاء ضروری است، استفاده می‌شود (۱). داشتن مهارت ارتباطی در زندگی انسان بسیار مهم است. زیرا هیچ‌یک از توانمندی‌های بالقوه انسان جز در سایه روابط بین فردی رشد نمی‌کند. روابط بین فردی صحیح، اهمیت به سزایی در ایجاد سلامت روانی، رشد شخصیت، هویت‌یابی، افزایش بهره‌وری شغلی، افزایش سازگاری و خود شکوفایی دارد. افراد به واسطه مهارت‌های ارتباطی می‌توانند در تعامل‌های بین فردی شرکت نمایند. مهارت‌های ارتباطی شیوه‌های ضروری برای یک زندگی سالم و سازنده است. این مهارت‌ها مجموعه‌ای از توانایی است که سبب سازگاری افراد با دیگران و شکل‌گیری رفتارهای مثبت و مفید می‌شوند. این توانایی‌ها افراد را قادر می‌سازد نقش مناسب خود را در جامعه به خوبی ایفاء نمایند، بی‌آن‌که به خود و دیگران آسیب برسانند (۲).

به عبارت دیگر، مهارت‌های ارتباطی مجموعه‌ای از توانایی‌های بالقوه و بالفعل فرد بوده که با استفاده از آن می‌توان به رفتاری قابل پذیرش دست یافت (۳). اهمیت مهارت‌های ارتباطی به حدی است که ارتقاء کیفیت مهارت‌های ارتباطی جز اهداف جهانی است و کسب و به کارگیری مهارت‌های ارتباطی برای افرادی که در حوزه بهداشت و درمان فعالیت می‌نمایند از اهمیت شایانی برخوردار است (۴،۵). به طوری که ضعف ارتباطات بین اعضای تیم درمانی می‌تواند منجر به بروز اشتباهات پزشکی و کاهش کیفیت مراقبت از بیمار شود. لذا برقراری ارتباط مؤثر و هدفمند با تیم درمانی و بیماران منجر به پیشبرد اهداف آموزشی و درمانی می‌شود (۳).

بنابراین می‌توان این‌گونه تلقی نمود که ارتباط بین ارائه‌کنندگان مراقبت‌های بهداشتی و بیماران، یک ابزار ضروری برای جمع‌آوری اطلاعات مهم، تصمیم‌گیری مناسب و ارسال پیام‌های کمک‌کننده می‌باشد که تأثیر قابل توجهی بر نتایج درمانی بیماران دارد (۱،۶).

انجمن آموزش دندانپزشکی آمریکا صلاحیت در مهارت ارتباطی بین فردی را به عنوان یکی از حوزه‌های شایستگی دندانپزشکان فارغ التحصیل عمومی می‌داند، چرا که ارتباط خوب بین بیمار و دندانپزشک

سبب ارتقاء پیامدها، افزایش سطح همکاری، عمل به توصیه‌های مراقبت و پیش‌گیری از وقوع مجدد بیماری‌ها، رضایت‌مندی و کاهش خستگی و خطاهای تکنیکی توسط دندانپزشک می‌گردد (۷).

دندانپزشکانی که وقت خود را صرف برقراری ارتباط مؤثر با بیماران و همکاران خود می‌کنند زندگی کاری رضایت‌بخش‌تری دارند. این امر به نوبه‌ی خود مشاوره‌ها را کارآمدتر و بخش قابل توجهی از شکایات دندانپزشکی را کاهش می‌دهد. چرا که نسبت قابل توجهی از شکایات و دادخواهی‌ها نه به دلیل یک خطای فنی یا بالینی بلکه به این دلیل که بیماران دستورات و توصیه‌های لازم را درک نمی‌کردند یا با احترام درمان نمی‌شدند، رخ می‌دهد (۸).

وقتی زمان کافی صرف برقراری ارتباط مناسب و مؤثر با بیمار نشود، پیامدهای بسیاری به همراه دارد. این پیامدها نه تنها جنبه روانی (احساس عدم رضایت‌مندی) و رفتاری (تکمیل دوره درمان و...) دارد، بلکه جنبه‌های جسمی نظیر بهبود شاخص‌های سلامت و میزان بهبودی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (۹).

پژوهش‌های متنوعی در ارتباط با مهارت‌های ارتباطی به انجام رسیده است؛ اما تعداد اندکی از این پژوهش‌ها به منظور ارزیابی سطح این مهارت‌ها در دندانپزشکان انجام گرفته است. محمودی و همکاران در پژوهشی که در میان دانشجویان دانشگاه تبریز و دانشگاه علوم پزشکی تبریز انجام دادند، دریافتند که دانشجویان دانشگاه تبریز از نظر مهارت‌های بین فردی نسبت به دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی تبریز در وضعیت مطلوب‌تری قرار دارند (۱۰). در مطالعه‌ی نمازی و همکاران میانگین نیز نمره ارتباط بین فردی به دست آمده در بین دانشجویان مامایی و پرستاری مورد بررسی نشان‌دهنده وجود مشکل ارتباطی بود (۵۷/۳ درصد از دانشجویان، مشکل ارتباطی داشتند) (۳). در حالی که ارتباطات بالینی خوب، تأثیر مثبتی در بسیاری از در رضایت بیمار، فرآیند مشاوره، رفتارهای بهداشتی گرفته تا هزینه‌های مراقبت‌های انسانی و اقتصادی دارد (۱۱). براساس مطالعه Thuraisingham از عواملی که می‌تواند بر مهارت‌های ارتباطی دانشجویان حوزه سلامت تأثیر به‌سزایی داشته باشد، می‌توان به زبان، باورهای فرهنگی، سطح بلوغ و مرحله آموزش دانشجویان و وضعیت اجتماعی - اقتصادی بیماران اشاره داشت (۱۲).

داده‌ها پس از جمع‌آوری در نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۹ وارد و با ارائه آمار توصیفی در قسمت آمار تحلیلی ابتدا توزیع نرمال داده‌ها به وسیله آزمون کولموگروف اسمیرنوف بررسی شد، برای بررسی مقایسه میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی بین فردی برحسب سن از آنوا ANOVA و مقایسه بر حسب سابقه گذراندن دوره مهارت‌های ارتباطی و جنسیت و رتبه علمی (دو مرتبه استادیار و دانشیار) از آزمون t-test مستقل، در سطح ۰/۰۵ استفاده شد همچنین برای بررسی نمره حیطه‌های مهارت‌های ارتباطی فردی معارفه، تاریخچه، معاینه، خاتمه بیمار بین متخصصان و دندان پزشکان عمومی از آزمون t-test مستقل استفاده شد.

یافته‌ها

مجموع کل جامعه ۱۲۰ نفر بودند که ۹۹ نفر پرسشنامه را تکمیل کردند (میزان پاسخ‌گویی برابر با ۸۲/۵ درصد). دامنه سنی افراد شرکت‌کننده در این مطالعه ۲۰ تا ۵۹ سال بود. ۴۴/۵ درصد (۴۴ نفر) از دندان‌پزشکان عمومی و متخصص مورد بررسی در بازه سنی ۳۹-۳۰ سال بودند. بیش از نیمی از دندان‌پزشکان در هر دو گروه زن بودند. در بین نمونه‌های مورد بررسی، ۳۲/۹ درصد (۲۴ نفر) از دندان‌پزشکان عمومی سابقه کار ۱۰-۵ سال و ۵۳/۸ درصد (۱۴ نفر) از دندان‌پزشکان متخصص سابقه کار زیر ۵ سال داشتند. ۵۴/۸ درصد (۴۰ نفر) از دندان‌پزشکان عمومی و ۲۶/۹ درصد (۷ نفر) از دندان‌پزشکان متخصص، در کارگاه آموزش مهارت‌های ارتباطی شرکت نکرده بودند. اختلاف معنادار آماری از نظر میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی دندان‌پزشکان عمومی و متخصص با آموزش مهارت‌های ارتباطی مشاهده شد. به طوری که افراد با سابقه گذراندن دوره مهارت‌های ارتباطی میانگین نمره مهارت ارتباطی بالاتری را کسب نمودند. اختلاف معنادار آماری از نظر میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی دندان‌پزشکان با متغیرهایی هم چون جنسیت، سن، سابقه کار و رتبه علمی (دندان‌پزشکان متخصص) مشاهده نشد (جدول ۱).

با توجه به این که ارتباط مؤثر یکی از اجزای مهم مراقبت دندان‌پزشکی و در واقع پیش‌نیاز ارائه مراقبت مطلوب می‌باشد و تسلط به مهارت‌های ارتباطی برای کادر دندان‌پزشکی امری حیاتی و مهم‌تر از هر مهارت دیگری تلقی می‌گردد، هدف از این مطالعه، بررسی مهارت‌های ارتباطی بین فردی و عوامل مؤثر بر آن در دندان‌پزشکان بیرجند می‌باشد.

مواد و روش‌ها

این پژوهش توصیفی-تحلیلی به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۹ بر روی ۱۲۰ دندان‌پزشک بیرجند انجام گرفت. از آن جایی که احتمال ریزش نیز وجود داشت، افراد به صورت سرشماری وارد مطالعه شدند. نهایتاً ۷۳ دندان‌پزشک عمومی و ۲۶ دندان‌پزشک متخصص مورد بررسی قرار گرفتند. معیار ورود به مطالعه حاضر، تمایل به همکاری برای پر کردن پرسشنامه و شرکت در پژوهش بود.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسش‌نامه‌ای دو قسمتی بود که قسمت اول شامل اطلاعات دموگرافیک (سن، جنس، سابقه کار، رتبه علمی و شرکت در کارگاه‌های مهارت ارتباطی) و قسمت دوم شامل پرسشنامه استاندارد ارتباطات مشاوره دندان‌پزشکی (Dental Consultation Communication Checklist) بود. این پرسشنامه دارای ۳۱ سؤال پنج‌گزینه‌ای و دامنه نمره آن بین ۳۱ تا ۱۵۵ بود (میانگین نمره = ۹۳). گزینه‌های هر سؤال به صورت تقریباً هرگز، به ندرت، گاهی اوقات، اکثر اوقات و نسبتاً همیشه بود که از ۱ تا ۵ امتیازبندی می‌شد و شامل پنج حیطه معارفه (سؤال ۵-۱)، تاریخچه (سؤال ۱۷-۶)، معاینه (سؤال ۲۵-۱۸)، خاتمه (سؤال ۲۸-۲۶) و بیمار (سؤال ۳۱-۲۹) بود. روایی (CVI=۰/۸۳-۰/۹۳) و پایایی (ICC=۰/۸۶) این پرسشنامه در مطالعه پاکدامن و همکاران مورد تأیید قرار گرفته است (۱۳).

در این مطالعه، ملاحظات چون کسب رضایت آگاهانه از دندان‌پزشکان مورد بررسی، حق خروج از مطالعه در هر زمان و دیگر نکات اخلاقی نظیر محرمانه بودن اطلاعات رعایت گردید و به دندان‌پزشکان اطمینان داده شد که اطلاعات موجود در پرسشنامه‌ها بدون نام و فقط برای استفاده در پژوهش جمع‌آوری می‌شوند.

جدول ۱- مقایسه میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی بر حسب شاخص‌های جمعیت‌شناختی دندان‌پزشکان بیرجند در سال ۱۳۹۹

P-Value	نمره مهارت‌های ارتباطی		P-Value	نمره مهارت‌های ارتباطی		شاخص جمعیت‌شناختی
	درصد دندان‌پزشکان متخصص	درصد دندان‌پزشکان عمومی		درصد دندان‌پزشکان متخصص	درصد دندان‌پزشکان عمومی	
	$\bar{Y} + SD$		$\bar{X} + SD$			
۰/۶۶	۱۲۱/۶ ± ۲۰/۸	۳۸/۵	۰/۸۴	۱۱۵/۷ ± ۲۲/۱	۴۷/۹	جنسیت
	۱۲۵ ± ۱۸/۶	۶۱/۵		۱۱۳/۹ ± ۲۳/۷	۵۲/۱	زن
۰/۰۰۳	۱۴۰/۱ ± ۶/۶	۷۳/۱	۰/۰۳۳	۱۳۳/۴۵ ± ۱۶/۸۷۶	۴۵/۲	سابقه گذراندن دوره مهارت‌های ارتباطی
	۱۱۷/۶ ± ۱۸/۸	۲۶/۹		۱۰۷/۳۹ ± ۳۳/۶۵۴	۵۴/۸	خیر
۰/۵۱	۱۳۵ ± ۱۴/۳	۱۵/۴	۰/۴۶	۱۱۶/۱ ± ۱۶/۲	۱۹/۲	سن
	۱۲۶/۷ ± ۱۵/۲	۶۱/۵		۱۱۹/۲ ± ۲۰/۹	۳۸/۴	۲۹-۳۰
	۱۰۸/۱ ± ۲۴/۵	۳۳/۱		۱۰۸/۵ ± ۲۸/۴	۳۳/۳	۳۹-۴۰
	-	۰		۱۱۱/۷ ± ۲۴/۸	۱۹/۲	۴۹-۵۰
	-	۰		-	-	۵۹-۶۰
۰/۲۵	۱۲۲/۴ ± ۱۹/۴	۹۲/۳	-	-	-	رتبه علمی
	۱۳۹ ± ۴/۲	۷/۷		-	-	استادیار
	-	۰		-	-	دانشیار
۰/۳۳	۱۲۴/۶ ± ۱۸/۱	۵۳/۸	۰/۱۲	۱۱۹/۱ ± ۱۱/۹	۱۹/۲	سابقه کار
	۱۱۸ ± ۲۱/۲	۳۸/۵		۱۱۷/۹ ± ۲۰/۸	۳۲/۹	زیر ۵ سال
	-	۰		۱۱۲/۱ ± ۳۷/۴	۱۷/۸	۵-۱۰
	۱۳۹ ± ۴/۲	۷/۷		۹۹ ± ۲۷/۹	۱۵/۱	۱۰-۱۵
	-	۰		۱۲۱ ± ۲۲/۵	۱۵/۱	بیش از ۲۰

امروزه نقش عوامل روان‌شناختی و تأثیر آن بر جنبه‌های مختلف زندگی انسان‌ها یکی از مباحث اصلی علوم مربوط به انسان را تشکیل می‌دهد و پی بردن به این که چه عواملی در موفقیت افراد و دستیابی آن‌ها به اهداف شان دخیل هستند، مورد توجه بسیار قرار گرفته است. یکی از عوامل تأثیرگذار در این زمینه روابط بین فردی افراد است. این پژوهش با هدف تعیین میزان مهارت‌های ارتباطی بین فردی و عوامل مرتبط با آن در دندان‌پزشکان بیرجند انجام شد. در پژوهش حاضر، اکثریت واحدهای مورد پژوهش در حیطه مهارت‌های ارتباطی میانگین نمرات متوسط به بالا را کسب کردند. در مطالعه رضوی‌نیا و همکاران، که بر روی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی قم انجام شده است، نتایج نشان داد که غالب دانشجویان مورد مطالعه، از سطح مهارت‌های ارتباطی خوبی برخوردار بودند (۹). برخلاف این نتایج، وهابی و همکاران، که بر روی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کردستان انجام دادند، مهارت‌های ارتباطی دانشجویان را در حد نامطلوب و کم گزارش کردند (۱۴). همچنین نتیجه مطالعه خدیوزاده و همکاران، میانگین مهارت‌های ارتباطی را در ماماها‌های شاغل در بیمارستان کمتر از متوسط نمره مورد انتظار نشان

میانگین نمره پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی دندان‌پزشکان عمومی و دندان‌پزشکان متخصص به ترتیب $114/75 \pm 22/834$ و $123/73 \pm 19/226$ شد. علی‌رغم بالاتر بودن نمره دندان‌پزشکان متخصص نسبت به دندان‌پزشکان عمومی، این اختلاف معنی‌دار نبود (جدول ۲).

جدول ۲- مقایسه میانگین نمره حیطه‌های پنج‌گانه پرسشنامه در جامعه‌ی مورد مطالعه

P-Value	دندان‌پزشکان		عنوان حیطه
	متخصص n=۲۶	عمومی n=۳۳	
	$\bar{Z} + SD$	$\bar{Y} + SD$	
۰/۱۵	۱۹/۳۸ ± ۳/۵۷۹	۱۸/۲۶ ± ۳/۸۱۹	معارفه
۰/۱۲۹	۴/۱۵ ± ۷/۹۸۳	۴۴/۳ ± ۹/۰۹۵	تاریخچه
۰/۲۳۳	۳۳/۰۴ ± ۵/۸۹۶	۳۰/۵۳ ± ۶/۶۵۴	معاینه
۰/۳۷۲	۱۰/۹۶ ± ۱/۹۴۹	۱۰/۳۳ ± ۲/۷۶۴	خاتمه
۰/۲۲۷	۱۲/۱۹ ± ۲/۰۴	۱۱/۳۳ ± ۲/۵۱۷	بیمار
۰/۱۵۱	۱۳۳/۳۳ ± ۱۹/۲۲۶	۱۱۴/۷۵ ± ۲۲/۸۳۴	نمره کل

بحث و نتیجه‌گیری

داد (۱۵). به نظر می‌رسد وجود تفاوت در گروه‌های مورد مطالعه و استفاده از ابزارهای متفاوت دلیل این عدم تطابق باشد.

در این مطالعه، میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی افراد با سابقه آموزش مهارت‌های ارتباطی به طور معنادار بالاتر از افراد بدون سابقه آموزش مهارت‌های ارتباطی بود ($P\text{-Value}=0/006$). در پژوهش دیزکوهی و همکاران و نیبی و همکاران نیز میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی افراد با سابقه آموزش مهارت‌های ارتباطی، به طور معنادار بالاتر از افراد بدون سابقه آموزش مهارت‌های ارتباطی بود (۱۶، ۱۷). ولی در مطالعه‌ای که توسط وهابی و همکاران بر روی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کردستان انجام شده بود، ارتباط معنی‌داری بین شرکت در کارگاه مهارت‌های ارتباطی و نمره کسب شده از پرسشنامه مشاهده نشد (۱۴). به نظر می‌رسد دلیل این اختلاف ناشی از محیط‌های آموزشی متفاوت و تفاوت در کیفیت تدریس باشد. به عقیده پژوهش‌گر مهارت‌های ارتباطی اکسپایی هستند و افراد با آموزش مهارت‌های ارتباطی به توانایی‌های ارتباطی بالاتری دست می‌یابند.

همچنین در این پژوهش اختلاف معنادار آماری از نظر میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی با جنسیت مشاهده نشد ($P\text{-Value}>0/05$). به طور مشابه در مطالعه نوروزی‌نیا و همکاران که بر روی اساتید دانشگاه علوم پزشکی البرز انجام شده بود و از پرسشنامه استاندارد شده مهارت‌های ارتباطی کوئین دام استفاده کرده بودند، نیز اختلاف معناداری بین میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی و جنسیت یافت نشد (۱۸). ولی در پژوهشی که توسط محمودی و همکاران بر روی دانشجویان دانشگاه تبریز و دانشگاه علوم پزشکی تبریز انجام شد، میانگین نمره مهارت‌های بین فردی در بین دانشجویان دختر و پسر تفاوت معناداری نشان داد و این میزان در میان دانشجویان دختر بیشتر از دانشجویان پسر بوده است (۱۰). همچنین در مطالعه وهابی و همکاران بر روی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کردستان انجام شد، میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی بین فردی دانشجویان پسر بیشتر از دانشجویان دختر بود (۱۴). دلیل این تفاوت شاید به خاطر وضعیت دانشجویان مورد بررسی باشد که برخی از مناطق جغرافیایی کشور، دانشجویان پسر از آزادی بیشتری برخوردار بوده و بتوانند خود را بیشتر معرفی نموده و مهارت‌های ارتباطی بیشتری داشته باشند.

در این مطالعه همبستگی مثبت و معناداری بین سن و مهارت‌های ارتباطی مشاهده نشد ($P\text{-Value}>0/05$). همچنین در مطالعات نمازی و همکاران، وهابی و همکاران و رضوی‌نیا و همکاران نیز بین نمره مهارت‌های ارتباطی بین فردی و سن دانشجویان مورد بررسی، تفاوت آماری معناداری وجود نداشت (۳۹، ۱۴). در این پژوهش اختلاف معنادار آماری از نظر میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی با سابقه کار مشاهده نشد ($P\text{-Value}>0/05$). در مطالعه مشابه‌ای که توسط نوروزی‌نیا و همکاران نیز انجام شد، بین نمره مهارت‌های ارتباطی با سابقه تدریس همبستگی مثبت و معناداری وجود داشت (۱۸). در حالی که در مطالعه‌ای که توسط نجفی و همکاران بر روی کارکنان و شاغلان بهداشتی درمانی انجام شد، نتایج نشان داد که با افزایش سابقه کاری سطح مهارت‌های ارتباطی کارکنان کاهش می‌یابد (۱۹). شاید بتوان این طور توجیه کرد که با افزایش سابقه کاری، سن نیز بالاتر رفته و به دنبال آن فرسودگی شغلی و بی‌انگیزگی برای استفاده از مهارت‌های ارتباطی برای افراد ایجاد می‌شود. از طرفی، افراد با سابقه کاری کمتر سعی بر به دست آوردن تجربه، تثبیت و ارتقای جایگاه خود دارند، بنابراین در استفاده از مهارت‌های ارتباطی هر چه بهتر سعی می‌کنند. نتیجه این مطالعه با یافته‌های مطالعه حاضر همسو نیست. از دلایل این اختلاف شاید بتوان به روش انجام مطالعه در این تحقیقات و پرسشنامه مورد استفاده در آن‌ها اشاره نمود.

همچنین در این مطالعه علی‌رغم بالاتر بودن نمره دندان‌پزشکان متخصص با رتبه علمی دانشیار نسبت به دندان‌پزشکان متخصص با رتبه علمی استادیار، این اختلاف معنی‌دار نبود ($P\text{-Value}=0/25$) (جدول ۱). به طور مشابه نتایج مطالعه نوروزی‌نیا و همکاران نشان داد، اساتید با رتبه علمی استادیار و بالاتر در مقایسه با اساتیدی که در مرتبه مربی قرار داشتند، نمره بیشتری از پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کسب نمودند، اما اختلاف بین آنها از لحاظ آماری معنادار نبود (۱۸). در مطالعه نجفی و همکاران نیز وضعیت مهارت‌های ارتباطی در بین کارکنان با تحصیلات آکادمیک و بالاتر شرایط مطلوب‌تری داشت (۱۹). شاید بتوان گفت که هر قدر تجربه آموزشی افراد بیشتر می‌شود، توانایی آن‌ها در برقراری ارتباط مؤثر افزایش می‌یابد.

از دندان‌پزشکان محترمی که در پژوهش شرکت کردند، صمیمانه قدردانی می‌گردد.

تأییدیه اخلاقی

این مقاله بخشی از نتایج پایان‌نامه مقطع دکتری حرفه‌ای مصوب دانشگاه علوم پزشکی بیرجند با کد اخلاق ۴۰۷.۱۳۹۸ IR.BUMS.REC می‌باشد.

تعارض منافع

هیچ گونه تعارض منافی در پژوهش حاضر وجود ندارد.

سهم نویسندگان

نرجس اکبری (نویسنده اول) نگارش مقدمه و روش کار ۳۵ درصد؛ فاطمه ذبیحی (نویسنده دوم) اجرای کار پژوهشی و نگارش مقاله ۲۵ درصد؛ غلامرضا شریف‌زاده (نویسنده سوم) مشاور آماری در زمینه نگارش یافته‌ها ۱۵ درصد؛ خیرالنساء رمضان‌زاده (نویسنده چهارم و مسئول) نگارش فرمت اولیه مقاله و اصلاحات مقاله ۲۵ درصد.

حمایت مالی

این مقاله با حمایت مالی معاونت تحقیقات دانشگاه علوم پزشکی بیرجند انجام شده است.

از محدودیت‌های پژوهش حاضر استفاده از پرسشنامه و روش خودگزارش‌دهی بود، لذا امکان مطلوب‌گرایی و تورش در تکمیل پرسش‌نامه‌ها وجود داشت که از کنترل پژوهش‌گر خارج بود. از محدودیت‌های دیگر این مطالعه، تأثیر رتبه علمی افراد در برقراری ارتباط بین فردی بود، که با توجه به تعداد بسیار کم دندان‌پزشکان متخصص دانشیار در شهر بیرجند، نسبت به کل دندان‌پزشکان متخصص مورد بررسی، این عامل قابل ارزیابی و مقایسه نبود.

این مطالعه در مورد دندان‌پزشکان بیرجند صورت گرفته است و نتایج آن قابل تعمیم به دندان‌پزشکان سایر شهرها نیست، بنابراین پیشنهاد می‌شود پژوهش‌هایی در این راستا انجام گیرد تا پیشینه قوی در این مورد فراهم شده و زمینه را برای انجام پژوهش‌های مداخله‌ای مهیا کند.

به نظر می‌رسد آموزش مهارت‌های ارتباطی به دانشجویان و دندان‌پزشکان در بدو ورود به دانشگاه و محیط کار و همچنین برگزاری دوره‌های تخصصی آموزش مهارت‌های ارتباطی بتواند در ارتقاء مهارت‌های ارتباطی دانشجویان دندان‌پزشکی و دندان‌پزشکان مفید باشد.

تشکر و قدردانی

این پژوهش در قالب طرح تحقیقاتی و پایان‌نامه دانشجویی و با پشتیبانی مالی معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند انجام پذیرفته است. لذا بدین وسیله نهایت سپاس از مسئولین محترم به عمل می‌آید و

References

- Jamshidi H, Parizad N, Hemmati Maslakpak M. Problembased learning; A new pathway towards improving patient safetybased communication skills in nursing students. J Prev Epidemiol. 2021; 6(2):e25. DOI: 10.34172/jpe.2021.25
- Ahmadi MS. Effectiveness of training communication skills on self-regulated learning of male high school students in Zanjan City. Knowledge & Research in Applied Psychogoly. 2014; 15(1 suppl 55):113-20. [In Persian]
- Namazi A, Homauonfar H. Assessment of interpersonal communication skills and related factors in nursing and midwifery students. Health-Based Research. 2017; 2(4):369-80. [In Persian]
- Saypol B, Drossman DA, Schmulson MJ, Olano C, Halpert A, Aderoju A, et al. A review of three educational projects using

- interactive theater to improve physician-patient communication when treating patients with irritable bowel syndrome. *Rev Esp Enferm Dig.* 2015; 107(5):268-73.
5. Saffari M, Sanaeinasab H, Rashidi-jahan H, Alipour K, Khalaji K. The effect of training on improving communication skills in clinic secretaries of Baqiyatallah Hospital. *Journal of Military Health Promotion.* 2020; 1(1):22-31. [In Persian]
 6. Sharifi MN, Tabatabai SM. The effect of education on the development of physician-patient communication skills. *Journal of Science and Engineering Elites.* 2020; 5(4):1-13. [In Persian]
 7. Shetty AC, Al Rasheed NM. Attitudes of dental interns towards learning communication skills. *J Appl Dent Med Sci.* 2017; 3:2. DOI: 10.21608/ADJALEXU.2017.57852
 8. Waylen A. The importance of communication in dentistry. *Dent Update.* 2017; 44(8):774-80. DOI:10.12968/denu.2017.44.8.774
 9. Razavinia FS, Sharifimoghadam S. Assessment of Communication Skills Level among Students at Qom University of Medical Sciences in 2017. *Educ Strategy Med Sci.* 2019; 12(4):19-25. [In Persian]
 10. Mahmoodi F, Feyzollah Zadeh Z, Samadi Shahrak Z. Comparing the Interpersonal Skills in Students of Tabriz University and Tabriz University of Medical Sciences. *Iranian Journal of Medical Education.* 2016; 16:418-29. [In Persian]
 11. Junod Perron N, Sommer J, Louis-Simonet M, Nendaz M. Teaching communication skills: Beyond wishful thinking. *Swiss Med Wkly.* 2015; 145:w14064. DOI: 10.4414/smw.2015.14064
 12. Thuraisingham C. Factors affecting the communication skills of medical students in the primary care setting [Dissertation]. Malaysia: International Medical University Malaysia; 2021.
 12. Pakdaman A, Ahmadpour R, Serajzadeh M. Dental consultation communication checklist: Translation and validation of the Persian version. *J Iran Dent Assoc.* 2015; 27(4):173-81.
 13. Vahabi B, Vahabi A, Sayadi M, Roshani D. A study of interpersonal communication skills and its associated factors among students of Kurdistan University of Medical Sciences, 2015. *Journal of Medical Education Development.* 2017; 9(24):102-12. [In Persian]
 14. Khadivzadeh T, Katebi MS, Sepehri Shamloo Z, Esmaily H. Assessment of midwives' communication skills at the maternity wards of Mashhad teaching hospitals in 2014. *Journal of Midwifery and Reproductive Health.* 2015; 3(3):394-400. DOI: 10.22038/jmrh.2015.4409
 15. Sabet Dizkahi S, Nasrabadi T, Ebrahim Abyaneh E. The effect of communication skills training on satisfaction of nursing students in communication with patients. *Journal of Health Promotion Management.* 2016; 5(5):8-14. DOI: 10.21859/jhpm-06012
 16. Mirhaghjou S N, Nayebe N, Majd Teymouri R, Kazemnejad leily E. Communication skills and related factors within patient by nursing student. *J Holist Nurs Midwifery.* 2015; 25(2):93-101. [In Persian]
 18. Norouzinia R, Noorisepehr M, Heidari A, Kabir K. Communication skills of academic members and its relation with their evaluation outcome in Alborz University of Medical Sciences. *Development Strategies in Medical Education.* 2014; 1(1):64-71. [In Persian]
 19. Pourasghar M, Najafi K, Tirgari A, Yazdani J, Falaki M, Salehi F. Investigating employees' and health care practitioners' communication skills. *Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology.* 2017; 23(2):208-17. DOI: 10.29252/nirp.ijpcp.23.2.208

Interpersonal Communication Skills and the Related Parameters among Dentists in Birjand, Iran

Narjes Akbari¹, Fatemeh Zabihi², Gholamreza Sharifzadeh³,
Khaironnesa Ramezanzadeh^{4,5}

1. Oral & Maxillofacial Medicine, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran.
2. Undergraduate Dentistry Student, Research Committee, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran.
3. Department of Epidemiology and Biostatistics, School of Health, Social Determinants of Health Research Center, Birjand University of Medical Science, Birjand, Iran.
4. Department of Education and Psychology, Faculty of Education and Psychology, University of Birjand, Birjand, Iran.
5. Education Center, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran.

Abstract

Introduction: Communication skills are critical in the present era. Due to their professional position, dentists require competent skills for proper rapport with colleagues and patients. This study intended to determine the interpersonal communication skills and the related factors among dentists in Birjand, Iran.

Methods: This descriptive-analytical cross-sectional study was performed in 2020 on 120 general and specialist dentists who were selected through consensus sampling in Birjand. The standard Dental Consultation Communications Checklist (DCCC), with 31 items was used as the data collection tool, which was filled out by 99 participants. The data were analyzed through t-test and analysis of variance using SPSS software.

Results: There were 44 (44.5%) general and specialist dentists with the age range of 30-39 years. The mean score of interpersonal communication skills was 75.114 ± 834.22 for general dentists and 73.123 ± 226.19 among the specialist dentists. There was no statistically significant relationship between the variables of age, sex, academic rank and work experience with the dentists' score of interpersonal communication skills. The mean score of the participants' communication skills was significantly higher after having passed the communication skills training course ($P\text{-Value} < 0.05$).

Conclusion: The results of the study detected that "communication skills" of dentists ranged from medium to high and due to the positive impact of training on communication skills, planning for courses on effective communication skills and holding practical workshops in this field should be prioritized to improve interpersonal communication among dentists.

Keywords: Communication, Personal Communication, Dentists.

Correspondence:

Khaironnesa Ramezanzadeh,
Medical Department of Education
and Psychology, Faculty of
Education and Psychology,
University of Birjand, Birjand,
Iran

ORCID:
0000-0001-5808-417x

Email:
kh.ramezanzadeh@yahoo.com

Original Article

Received: 2021 October 31 Accepted: 2022 August 09

Citation: Akbari N, Zabihi F, Sharifzadeh Gh, Ramezanzadeh Kh. Interpersonal communication skills and the related parameters among Dentists in Birjand, Iran. *Development Strategies in Medical Education*. 2022; 9(1):1-8.