



مقاله اصلی

اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر انعطاف‌پذیری، آگاهی از مسئولیت خویشن، تعهد حرفه‌ای و تنظیم هیجانی دانشجویان دندان پزشکی اراک در ارتباط با بیماران

تاریخ دریافت: ۹۹/۱۱/۱۸ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۱/۲۹

خلاصه

مقدمه: مهارت برقراری ارتباط موثر یکی از مهم ترین پیش‌بینی کننده‌های سلامت روان بین فردی است، هدف پژوهش حاضر تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر انعطاف‌پذیری، آگاهی از مسئولیت خویشن، تعهد حرفه‌ای و تنظیم هیجانی دانشجویان دندان پزشکی اراک در ارتباط با بیماران بود.

روش کار: روش پژوهش نیمه آزمایشی پیش آزمون - پس آزمون با گروه کنترل بود. جامعه آماری شامل کلیه دانشجویان دندان پزشکی دانشگاه دولتی علوم پزشکی اراک در سال ۱۳۹۸ که به روش نمونه گیری در دسترس ۲۴ نفر انتخاب و به طور تصادفی به دو گروه آزمایش (۱۲ نفر) و کنترل (۱۲ نفر) تقسیم شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه انعطاف‌پذیری شناختی ۲۰ سوالی دنیس و وندروال (۲۰۱۰)، پرسشنامه ۱۶ سوالی مسئولیت‌پذیری سالکوسکیس و همکاران (۲۰۰۰)، پرسشنامه ۱۵ سوالی تعهد حرفه‌ای کلایکمن و هنینگ (۲۰۰۰) و پرسش‌نامه مدیریت هیجانی کروس و جان (۲۰۰۳) بود.

جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری تحلیل کواریانس چند متغیره و تحلیل کواریانس استفاده شد. تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها نیز با استفاده از نرم‌افزار SPSS-23 صورت پذیرفت.

نتایج: نتایج نشان داد که تفاوت معناداری در سطح میانگین نمرات پس آزمون انعطاف‌پذیری و آگاهی از مسئولیت خویشن و تنظیم هیجانی دانشجویان گروه آزمایش و کنترل وجود داشت ($=0.05\alpha$). در حالیکه در متغیر تعهد حرفه‌ای تفاوت معناداری وجود نداشت.

نتیجه‌گیری: بنابراین می‌توان گفت، آموزش مهارت‌های ارتباطی بر انعطاف‌پذیری، آگاهی از مسئولیت خویشن و تنظیم هیجانی دانشجویان تاثیر داشته است. این در حالی است که بین میانگین نمرات پس آزمون تعهد حرفه‌ای دانشجویان گروه آزمایش و کنترل تفاوت معناداری وجود نداشت.

کلمات کلیدی: مهارت ارتباطی، تنظیم هیجانی، انعطاف‌پذیری، مسئولیت خویشن، دانشجویان دندان

پزشکی

عطیه حاتمی^۱

* خسرو رمضانی^۲

علیرضا ماردپور^۳

^۱ دانشجوی دکتری روانشناسی عمومی، گروه روانشناسی، واحد یاسوج، دانشگاه آزاد اسلامی، یاسوج، ایران.

^۲ استادیار گروه روانشناسی، واحد یاسوج، دانشگاه آزاد اسلامی، یاسوج، ایران.

^۳ استادیار گروه روانشناسی، واحد یاسوج، دانشگاه آزاد اسلامی، یاسوج، ایران.

Email: kh.ramezani@gmail.com

مقدمه

ارتباط یکی از مولفه‌های اصلی زندگی اجتماعی است. مهارت برقراری ارتباط موثر یکی از مهم ترین پیش بینی کننده های سلامت روان بین فردی است. به این منظور فنون برقراری ارتباط موثر به عنوان یکی از اصلی ترین قسمت های آموزش مهارت های زندگی در نظر گرفته می شود (۱).

مهارت های ارتباطی رفتارهایی هستند که بر روابط بین افراد از یک سو و بهداشت روانی آنان و نیز عملکرد مفید و موثر در اجتماع از سوی دیگر تاثیر دارد. این مهارت ها مشتمل بر رفتارهایی هستند که متضمن توانایی شروع و تداوم ارتباط اجتماعی اند و احتمال دریافت تقویت اجتماعی را به بیشترین حد می رسانند و دارای ماهیتی تعاملی، وابسته به موقعیت، و هدفمند هستند (۲). ارتباطات در آموزش دندانپزشکی از اهمیت بالایی برخوردار می باشد. اکثر دندانپزشکان، دانشجویان دندانپزشکی و بیماران از یکپارچه سازی آموزش مهارت های ارتباطی در برنامه های درسی دندانپزشکی حمایت نمودند (۳). مهارت در ایجاد ارتباط هنگام ارایه خدمات سلامت دهان و دندان سبب ارتقاء پیامدها و بهبود رابطه بیمار با دندانپزشک و افزایش سطح همکاری و عمل به توصیه های مراقبت و پیش گیری از وقوع مجدد بیماری ها، رضایتمندی و کاهش خستگی و خطاهای تکنیکی توسط دندانپزشک می گردد (۴). بر همین اساس، تمامی کشورهای جهان در راستای دست یابی به سلامت، به همه گروه های اجتماعی توجه دارند، ولی از میان این گروه ها، پزشکان خدمات بهداشتی و درمانی دانشگاه های علوم پزشکی از اهمیت خاصی برخوردارند؛ زیرا، آنان یکی از منابع انسانی جامعه را تشکیل می دهند و همچنین، می توانند در ارتقای بهداشت جامعه و ارائه خدمات بهداشتی درمانی نقش اساسی داشته باشند (۵). از این رو، در بیشتر کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه میدان وسیعی برای رسیدگی به این امر خطیر اختصاص یافته است که هدف آن تأمین تدرستی کارکنان و نیروی انسانی می باشد. زیرا، ضروری است که مدیران و کارکنان خدمات بهداشتی و درمانی خود از

سلامت کافی برخوردار باشند تا بتوانند مروج بهداشت و سلامتی برای دیگران باشند (۶). سلامت از نیازهای اساسی انسان است که در توسعه پایدار نقش حیاتی دارد. محققین، ارتباط را محور اساسی حرفه پزشکان در تمام فعالیت ها مانند پیشگیری، درمان، توانبخشی، آموزش و ارتقا سلامت، دانسته و از آن بعنوان عنصر حیاتی درمانی یاد می کنند (۷). ولیکن آنچه که پزشکان در فرایند برقراری ارتباط، بیش از همه به آن نیاز دارند، مهارت های ارتباطی است، تا بتوانند به تعهدات حرفه ای خود عمل کنند.

انعطاف پذیری از دیدگاه های مختلفی مورد تعریف قرار گرفته است. انعطاف پذیری به عنوان موقفيت در کنار آمدن با شرایط پراسترس موجود که در دو بعد هیجانی و رفتاری معنی پیدا می کند. (۸). به اعتقاد مستن، نیز انعطاف پذیری به معنی در معرض خطر قرار گرفتن و پیامدهایی بهتر از حد مورد انتظار نشان دادن (۹)، حفظ سازگاری مثبت علیرغم وجود تجارب استرس آور و بهبودی خوب بعد از آسیب یا ترومای باشد (۱۰).

تعامل موثر با دیگران، نیازمند مجموعه ای از مهارت هاست که در صورت تسلط بر آنها می تواند منجر به شکل گیری مسئولیت پذیری شود. در جایی که افراد از فقدان مهارت هایی هم چون برقراری ارتباط مؤثر، ابراز وجود و حل تعارض رنج می برنند، پذیرش مسئولیت در افراد پایین است. در روان شناسی و مشاوره، یکی از مفاهیم مهم و اصلی، مسئولیت پذیری می باشد. به طوری که نظریه ای مانند واقعیت درمانی بیماری های روانی را ناشی از عدم مسئولیت پذیری می داند و هدف اصلی بسیاری از سیستم های درمانی، قادر ساختن افراد به پذیرفتن آزادی و مسئولیت پذیر کردن است. واژه مسئولیت پذیری در نظریه های مختلف روان شناسی، معنای خاصی دارد و هر روان شناس بر اساس دیدگاهی که از ماهیت انسان دارد، به آن پرداخته است (۱۱). در واقع آگاهی از مسئولیت پذیری اشاره به شناخت و آگاهی فرد از وظایف

پژوهشی که متغیرهای پژوهش حاضر (انعطاف‌پذیری، آگاهی از مسئولیت خویشن، تعهد حرفه‌ای و تنظیم هیجانی) را با مهارت‌های ارتباطی مورد بررسی قرار دهن، بسیار اندک می‌باشد، در زیر به برخی از مطالعات انجام شده اشاره شده است.

در پژوهش شریعت باقری و نیک‌پرور با عنوان «تأثیر آموزش مهارت‌های اجتماعی- ارتباطی بر مسئولیت‌پذیری و سازگاری دانش آموزان» نتایج به دست آمده نشان داد که آموزش مهارت‌های اجتماعی- ارتباطی به طور معناداری، موجب بهبود و افزایش مسئولیت‌پذیری و سازگاری دانش آموزان شد(۱۱).

در پژوهش خوش‌نویس و همکاران، تحت عنوان اثر آموزش مهارت زندگی و ارتباطی بر انعطاف‌پذیری دختران نوجوان، یافته‌های به دست آمده از تحلیل واریانس نشان دادند که آموزش مهارت‌های زندگی و ارتباطی بر انعطاف‌پذیری شناختی دختران نوجوان موثر بود(۱۷).

حالاً همان در تحقیقی به بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش علایم استرس و افزایش انعطاف‌پذیری و مهارت تنظیم هیجانات زنان پرداختند. نتایج نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش علایم استرس و افزایش انعطاف‌پذیری و مهارت تنظیم هیجانات زنان بطور معناداری تأثیر گذار بوده و موجب کاهش اختلال‌های هیجانی مخصوصاً اضطراب و استرس زنان شده است(۱۸). الین، در پژوهشی به بررسی آموزش شناختی مبتنی بر مهارت‌های ارتباطی بر حرمت خود، انعطاف‌پذیری و تنظیم هیجان مثبت داشت. داشتجویانی گروه آزمایش و کنترل تفاوت معناداری وجود داشت. داشتجویانی که آموزش شناختی مبتنی بر مهارت‌های ارتباطی را دریافت کرده بودند، در مقایسه با همتایان خود، حرمت خود، انعطاف‌پذیری و مهارت تنظیم هیجان مثبت بیشتری را بعد از پیگیری دو ماهه گزارش کردند(۱۹).

تعريف شده، تعهد نسبت به وظایف و شناخت نسبت به چگونگی پاسخدهی به دیگران دارد (۱۲). دیگر متغیر مورد بررسی در این پژوهش، تعهد حرفه‌ای می‌باشد. تعهد حرفه‌ای فراتر از یک تعهد برای یک سازمان خاص است و چشم انداز افراد را نسبت به حرفه و انگیزه‌ای که باید در کارشان باقی می‌گذارد، بیان می‌کند. در واقع، یک اعتقاد عمومی وجود دارد که تعهد حرفه‌ای تاثیر مثبتی بر کیفیت، کارآیی و عملکرد خدمات بهداشتی دارد (۱۸). با اینحال بررسی پیشینه‌ی پژوهشی حاکی از آن است که پژوهش‌های داخلی بسیار اندکی تعهد در حوزه‌ی پزشکی و بویژه در حوزه بهداشت دهان و دندان صورت پذیرفه است. تعهدات مختص‌صان بهداشتی با پاییندی به اصول عمل اخلاقی، تعامل موثر با مشتریان، قابلیت اطمینان، شایستگی، تعهد به بهبود مستمر شایستگی، افتخار حرف، ظاهر، انعطاف‌پذیری و رفتار خوب خارج از کار، توضیح داده می‌شود. مطالعات نشان داده است که عوامل مؤثر بر تعهد حرفه‌ای می‌تواند زمینه‌سازی شخصی، حمایت از سازمان و تعهد، رضایت شغلی، سطوح حقوق و دستمزد، درجه استقلال در کار، سطوح استرس در کار، جنسیت، دستاوردهای تحصیلی، سنت، تنواع نقش‌های اشغال شده، ارزش‌ها و نگرش نسبت به شغل باشند (۱۸).

همان‌طور که پیش‌تر مطرح گردید، یکی از اجزای مهارت‌های ارتباطی، تنظیم هیجان می‌باشد. تنظیم هیجانی، یکی از اجزاء مهم موقفيت در عملکردهای عاطفی و اجتماعی محسوب می‌شود (۱۴). تنظیم هیجانی توانایی مدیریت واکنش‌های عاطفی برای دستیابی به نتایج هدفمند است (۱۵). تنظیم هیجانی یک اصطلاح است که عموماً برای توصیف توانایی فرد برای مدیریت و پاسخگویی به یک تجربه عاطفی به کار می‌رود. افراد ناخودآگاه از راهبردهای تنظیم هیجان برای مقابله با شرایط دشوار، در روز چندین بار استفاده می‌کنند (۱۶). با توجه به این که مرور پیشینه‌ی پژوهش نشان از خلاصه پژوهشی در زمینه مهارت‌های ارتباطی در حوزه دندان- پزشکی در ایران دارد، و همچنین این بررسی نشان داد که

با توجه به موضوع پژوهش، پژوهش حاضر از نوع نیمه تجربی است. جامعه پژوهش حاضر، شامل کلیه دانشجویان دندانپزشکی دانشگاه دولتی علوم پزشکی اراک در سال ۱۳۹۸ بودند. روش نمونه‌گیری در دسترس بود. در این پژوهش محقق با مراجعه به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی، و دو پرسشنامه تعهد حرفه‌ای و مسئولیت‌پذیری به ۱۲۵ نفر از دانشجویان داده شد و ۳۳ نفر در پرسشنامه تعهد حرفه‌ای نمره کمتر از ۳۰ و مسئولیت‌پذیری نمره کمتر از ۷۵ گرفتند، بطور تصادفی از بین ۳۳ نفر، تعداد ۲۴ نفر انتخاب شدند و سپس به طور تصادفی به دو گروه آزمایش (۱۲ نفر) و کنترل (۱۲ نفر) تقسیم شدند.

ابزارهای پژوهش

پرسشنامه تعهد حرفه‌ای کلایکمن و هنینگ^۱ (۲۱) این پرسشنامه ۱۵ آیتم دارد که نمره گذاری این سؤالات براساس مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت از نمره ۱ تا ۵ می‌باشد. پاسخ‌ها به صورت پنج درجه‌ای و ترتیبی است (کاملاً موافق، تاحدی موافق، نظری ندارم، تاحدی مخالف، کاملاً مخالف) و به آن نمره ۱ تا ۵ اختصاص داده شده است. دامنه نمرات برای هر فرد بین ۱۵ تا ۷۵ می‌باشد. نمره بالا در این مقیاس نشان‌دهنده تعهد حرفه‌ای بالا است (نمره بالاتر از ۴۵). نمره ۳۰-۴۵ تعهد حرفه‌ای متوسط است. نمره ۱۵-۳۰ نیز حد پائین تعهد حرفه‌ای را نشان می‌دهد. کلایکمن و هنینگ (۲۰۰۰) ضریب پایایی محاسبه شده با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶ و با روش دو نیمه کردن ۰/۷۸ و همچنین روایی آن را از طریق ضریب کن达尔 ۰/۸۵، گزارش نموده است. همچنین، پایایی این پرسشنامه توسط اخلاقی (۱۳۸۹)، از طریق ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۲، گزارش شده است که نشان از پایایی مناسب این پرسشنامه دارد. همچنین در پژوهش حاضر نیز برای سنجش پایایی پرسشنامه، پس از انجام یک مطالعه مقدماتی و توزیع پرسشنامه بین ۳۰ نفر از افراد جامعه آماری و تعیین واریانس سوالات، از طریق ضریب آلفای کرونباخ مورد محاسبه که ۰/۸۱ بودست آمد.

در پژوهش مارینو و همکاران، با عنوان «مهارت‌های ارتباطی در دانشجویان دندانپزشکی، داده‌های جدید در مورد حفظ و تعییم اثر آموزش» نتایج نشان داد که برنامه آموزش مهارت‌های ارتباطی مبتنی بر ارتباطات بالینی و مهارت‌های بین فردی و تعهد حرفه‌ای دانشجویان را بهبود بخشید (۲۰). با توجه به نقش مهارت‌های ارتباطی در ارائه خدمات بهتر دانشجویان دندانپزشکان در آینده، پژوهش حاضر به بررسی تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر انعطاف‌پذیری، آگاهی از مسئولیت خویشتن، تعهد حرفه‌ای و تنظیم هیجانی دانشجویان دندانپزشکی اراک در ارتباط با بیماران می‌پردازد.

حفظ و صیانت از نیروی انسانی و منابع مادی در هر سازمان و تأمین سلامت و بهبود عملکرد شغلی افراد چه به لحاظ توجه به سرمایه انسانی و چه به لحاظ جلوگیری از اتلاف منابع مادی از اهمیت فوق العاده‌ای برخوردار می‌باشد که این مسائل ضرورت پژوهش را بیشتر آشکار می‌نماید. از سوی دیگر با مروری بر پیشینه‌ی پژوهشی می‌توان دریافت که اگرچه پژوهش‌های در حیطه‌ی اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر برخی از متغیرها و جوامع آماری در ایران انجام گرفته است ولی تحقیقی که در مورد اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر چهار متغیر بر انعطاف‌پذیری، آگاهی از مسئولیت خویشتن، تعهد حرفه‌ای و تنظیم هیجانی و در بین جامعه آماری دانشجویان دندانپزشکی باشد، یافت نشد، که همین امر بر ضرورت انجام این پژوهش می‌افزاید. همچنین، از آنجایی که تاکنون پژوهشی با عنوان پژوهش حاضر در مراکز درمانی و دانشگاهی انجام نشده است، پژوهش حاضر می‌تواند خلاء مطالعاتی در این زمینه را پوشش دهد. پژوهشگر در این پژوهش به دنبال یافتن این سوال است که آیا آموزش مهارت‌های ارتباطی بر انعطاف‌پذیری، آگاهی از مسئولیت خویشتن، تعهد حرفه‌ای و تنظیم هیجانی دانشجویان دندانپزشکی اراک در ارتباط با بیماران موثر است.

روش پژوهش

انعطاف‌پذیری شناختی مارتینو ۷۵/۰ و پایابی پرسشنامه را به ترتیب ۸۴/۰ گزارش داده است. همچنین در پژوهش حاضر برای سنجش پایابی پرسشنامه پس از انجام یک مطالعات مقدماتی بر روی ۳۰ نفر از افراد جامعه آماری و تعیین واریانس سؤالات، از طریق ضریب آلفای کرونباخ مورد محاسبه و ضریب پایابی کلی پرسشنامه ۸۸/۰ بدست آمد.

پرسشنامه مسئولیت‌پذیری پرسشنامه مسئولیت‌پذیری سالکوسکیس^۳ و همکاران (۲۰۰۰) ساخته شده است(۳۳). و یک مقیاس خودگزارشی است که باورهای فرد را درباره مسئولیت‌پذیری می‌سنجد. این پرسشنامه دارای ۱۶ سوال بسته پاسخ با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (کاملاً مخالف نمره ۱، مخالف نمره ۲، نظری ندارم نمره ۳، موافق نمره ۴ و کاملاً موافق نمره ۵) می‌باشد. نمره بالاتر در این مقیاس بیانگر مسئولیت‌پذیری بیشتر است. کمترین و بیشترین نمره در این پرسشنامه به ترتیب ۱۶ و ۰/۸۰ می‌باشد. پرسشنامه بدون مولفه بوده و به منظور بررسی اعتقادات کلی در مورد مسئولیت‌پذیری، طراحی شده است. سالکوسکیس و همکاران (۲۰۰۰) روایی همگرایی آن را با مقیاس نگرش‌های مختلف بک و همکاران (۱۹۹۱) ۰/۶۶ و پایابی پرسشنامه را به ترتیب ۵۵/۰ گزارش داده است. همچنین در پژوهش حاضر برای سنجش پایابی پرسشنامه پس از انجام یک مطالعات مقدماتی بر روی ۳۰ نفر از افراد جامعه آماری و تعیین واریانس سؤالات، از طریق ضریب آلفای کرونباخ مورد محاسبه و ضریب پایابی کلی پرسشنامه ۰/۸۶ بدست آمد.

جهت اجرای پژوهش، پس از انتخاب نمونه مورد نظر و انجام پیش‌آزمون بر روی هر دو گروه برنامه درمانی راه حل محور طی ۱۱ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای (هر هفته ۲ جلسه) بر روی گروه آزمایش اجرا شد و بر روی گروه کنترل مداخله‌ای صورت نگرفت. پس از آن دو گروه مجدداً از طریق پرسشنامه پژوهش مذکور مورد پس آزمون قرار گرفتند. سپس داده‌های جمع‌آوری شده از طریق روش آماری تحلیل کواریانس

پرسشنامه تنظیم شناختی هیجان

پرسشنامه مدیریت هیجانی توسط کروس و جان^۱ (۲۰۰۳) تهیه شد(۲۲). این پرسشنامه دارای ۱۰ سوال به صورت بسته پاسخ با طیف هفت گزینه‌ای لیکرت (هر گزینه ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷) به آن‌ها تعلق می‌گیرد. این پرسشنامه دارای دو خرده مقیاس ارزیابی مجدد شناختی (سوالات ۱، ۲، ۳، ۵، ۷، ۱۰) و بازداری بیانگر (سوالات ۴، ۶، ۸، ۹) می‌باشد. کروس و جان (۲۰۰۳) روایی پرسشنامه را از طریق بازآزمایی ۶۴/۰ و پایابی پرسشنامه را از طریق الفای کرونباخ ۸۳/۰ گزارش دادند. شاهی (۱۳۹۴) نیز ضریب پایابی پرسشنامه را ۸۶/۰ گزارش نمود. همچنین در پژوهش حاضر نیز برای سنجش پایابی پرسشنامه، پس از انجام یک مطالعه مقدماتی و تعیین واریانس سؤالات، از طریق ضریب آلفای کرونباخ مورد محاسبه که ۸۴/۰ بدست آمد.

پرسشنامه انعطاف‌پذیری شناختی

پرسشنامه انعطاف‌پذیری شناختی توسط دنیس و وندروال^۲ (۲۰۱۰) ساخته شده است(۲۳). این پرسشنامه دارای ۲۰ سوال بسته پاسخ با طیف هفت گزینه‌ای لیکرت (کاملاً مخالف نمره ۱، مخالف نمره ۲، کمی مخالف نمره ۳، نظری ندارم ۴، کمی موافق نمره ۵، موافق نمره ۶ و کاملاً موافق نمره ۷) می‌باشد. نمره بالاتر در این مقیاس بیانگر انعطاف‌پذیری شناختی بیشتر است. کمترین و بیشترین نمره در این پرسشنامه به ترتیب ۲۰ و ۱۴ می‌باشد. این پرسشنامه برای سنجش نوعی از انعطاف‌پذیری شناختی که در موفقیت فرد برای چالش و جایگزینی افکار ناکارآمد با افکار کارآمدتر لازم است، به کار می‌رود. به عبارتی این پرسشنامه برای ارزیابی میزان پیشرفت فرد در کار بالینی و غیربالینی و برای ارزیابی میزان پیشرفت فرد در ایجاد تفکر انعطاف‌پذیر در درمان شناختی-رفتاری افسردگی و سایر بیماری‌های روانی به کار می‌رود. دنیس و وندروال (۲۰۱۰) روایی همگرایی آن با مقیاس

مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. فرمت جلسات درمانی به طور خلاصه در جدول(۱) دیده می‌شود.

جدول (۱) جلسات آموزش مهارت‌های ارتباطی

تعداد جلسات	شرح جلسات
جلسه اول	معارفه، برقراری ارتباط اولیه، اجرای پیش‌آزمون، آشنایی با اصول و اهداف جلسه، تعریف مهارت‌های ارتباطی، اهمیت مهارت‌های ارتباطی در روابط بین فردی، ارایه تکلیف(چند نمونه از تاثیر مهارت‌های ارتباطی در روابط بین فردی را یاداشت و برای جلسه بعد ارائه دهن)
جلسه دوم	بررسی تکالیف جلسه قبل با بحث و گفتگوی گروهی، استفاده از چرخه آگاهی در رشد مهارت‌های ارتباطی، بحث پیرامون مشکلات نداشتن مهارت‌های ارتباطی و اثر آن بر روی زندگی، ارایه تکلیف (تحلیلی بر نمونه-های واقعی از مشکلات نداشتن مهارت‌های ارتباطی و اثر آن بر آن موقعیت و شرایط)
جلسه سوم	بررسی تکالیف جلسه قبل با بحث و گفتگوی گروهی، آموزش مهارت‌های کلامی، تاثیر مهارت‌های کلامی بر زندگی شخصی، اجتماعی و شغلی، ارایه تکلیف (اجرای ۵ مورد از مهارت‌های کلامی بصورت واقعی و یادداشت آثار آن)
جلسه چهارم	بررسی تکالیف جلسه قبل با بحث و گفتگوی گروهی، آموزش مهارت‌های شنیدن(گوش دادن)، تاثیر مهارت‌های شنیدن(گوش دادن) بر زندگی شخصی، اجتماعی و شغلی، ارایه تکلیف(اجرای ۵ مورد از مهارت‌های شنیدن موثر در زندگی شخصی، اجتماعی و شغلی بصورت واقعی و یادداشت آثار آن)
جلسه پنجم	بررسی تکالیف جلسه قبل با بحث و گفتگوی گروهی، آموزش مهارت‌های گوش دادن اکتشافی، آموزش مهارت‌های گوش دادن فعال، آموزش مهارت‌های گوش دادن واکنشی(انگیزشی)، تاثیر مهارت‌های گوش دادن اکتشافی، گوش دادن فعال و واکنشی(انگیزشی)، بر زندگی شخصی، اجتماعی و شغلی، ارایه تکلیف (اجرای ۵ مورد از مهارت‌های گوش دادن اکتشافی، گوش دادن فعال و واکنشی (انگیزشی)، در زندگی شخصی، اجتماعی و شغلی بصورت واقعی و یادداشت آثار آن)
جلسه ششم	بررسی تکالیف جلسه قبل با بحث و گفتگوی گروهی، آموزش مهارت‌های توجه کردن کلامی در هنگام صحبت کردن طرف مقابل، تاثیر مهارت‌های توجه کردن کلامی در هنگام صحبت کردن طرف مقابل بر زندگی شخصی، اجتماعی و شغلی، ارایه تکلیف (اجرای ۵ مورد از مهارت‌های توجه کردن کلامی در زندگی شخصی، اجتماعی و شغلی بصورت واقعی و یادداشت آثار آن)
جلسه هفتم	بررسی تکالیف جلسه قبل با بحث و گفتگوی گروهی، آموزش مهارت‌های سخن گفتن موثر، تاثیر مهارت‌های سخن گفتن موثر بر زندگی شخصی، اجتماعی و شغلی، ارایه تکلیف (اجرای ۵ مورد از مهارت‌های سخن گفتن موثر در زندگی شخصی، اجتماعی و شغلی بصورت واقعی و یادداشت آثار آن)
جلسه هشتم	بررسی تکالیف جلسه قبل با بحث و گفتگوی گروهی، آموزش مهارت‌های غیر کلامی، تاثیر مهارت‌های غیر کلامی بر زندگی شخصی، اجتماعی و شغلی، ارایه تکلیف(اجرای ۵ مورد از مهارت‌های غیر کلامی در زندگی شخصی، اجتماعی و شغلی بصورت واقعی و یادداشت آثار آن)
جلسه نهم	بررسی تکالیف جلسه قبل با بحث و گفتگوی گروهی، آموزش مهارت‌های غیر کلامی حالات چهره و تماس چشمی، تاثیر مهارت‌های غیر کلامی حالات چهره و تماس چشمی چشمی بر زندگی شخصی، اجتماعی و شغلی،

	تعداد جلسات	شرح جلسات
ارایه تکلیف (اجرای ۵ مورد از مهارت‌های غیرکلامی حالات چهره و تماس چشمی در زندگی شخصی، اجتماعی و شغلی بصورت واقعی و یادداشت آثار آن)		
بررسی تکالیف جلسه قبل با بحث و گفتگوی گروهی، آموزش مهارت‌های غیرکلامی ژست‌ها، حالت‌ها، حرکات بدنی بر زندگی شخصی، اجتماعی و شغلی، ارایه تکلیف (اجرای ۵ مورد از مهارت‌های غیرکلامی ژست‌ها، حالت‌ها، حرکات بدنی در زندگی شخصی، اجتماعی و شغلی بصورت واقعی و یادداشت آثار آن)	جلسه دهم	
بررسی تکالیف جلسه قبل با بحث و گفتگوی گروهی، مرور کلی مطالب جلسات قبل، تشکر و قدردانی از همه شرکت کنندگان جهت حضور به موقع و مستمر و مشارکت فعال و سازنده در جلسات آموزشی، اجرای پس آزمون	جلسه یازدهم	

(منبع: پروتکل آموزشی اقتباس شده از همیلتون و پارکر، ۱۳۹۰؛ فرهنگی، ۱۳۹۳؛ وود، ۱۳۹۰؛ بولتن، ۱۳۹۰)

کواریانس چند متغیره و تحلیل کواریانس، و تحلیل واریانس با اندازه‌گیری مکرر استفاده شد.

یافته‌ها
در این قسمت به بررسی ویژگی‌های جمعیت شناختی دانشجویان گروه نمونه براساس جنسیت و سن پرداخته شده است.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در سطح توصیفی از شاخص‌های گرایش مرکزی و پراکندگی برای ارایه وضعیت متغیرهای مستقل و واپسیه پژوهش استفاده شد. در سطح استنباطی نیز از آزمون‌های بررسی پیش‌فرض‌ها (آزمون شاپیرویلک توزیع طبیعی نمرات در حجم نمونه، آزمون لوین فرض برابری واریانس‌ها و آزمون باکس فرض همگنی واریانس‌ها)، تحلیل

جدول (۲) توزیع فراوانی گروه آزمایش و کنترل براساس میزان جنسیت

جنسیت	آزمایش	کنترل		
	فراآنی	درصد	فراآنی	درصد
مذکر	۶	۵۰	۶	۵۰
مونث	۶	۵۰	۶	۵۰
سن				
۲۳-۱۹ سال	۷	۵۸/۳	۷	۵۸/۳
۲۸-۲۴ سال	۴	۳۳/۴	۳	۲۵
بیشتر از ۲۸ سال	۱	۸/۳	۲	۱۶/۷
مجموع	۱۲	۱۰۰	۱۲	۱۰۰

نرمال بودن توزیع نمونه آماری بوسیله آزمون شاپیرویلک در جدول ۳ مورد بررسی قرار گرفته است.

بر اساس نتایج تعداد دانشجویان مونث و مذکور گروه آزمایش و کنترل (۵۰ درصد) با هم برابر بودند. و بیشترین فراوانی مربوط به گروه سنی ۱۹-۲۳ سال می‌باشد. و در ابتدا فرض

جدول (۳) نتایج آزمون نتایج آزمون شاپیرویلک فرض نرمال بودن توزیع نمونه آماری بر اساس مقیاس انعطاف‌پذیری، آگاهی از مسئولیت خویشتن، تعهد حرفه‌ای، تنظیم هیجانی

متغیر	آماره	سطح معناداری
انعطاف‌پذیری	۱/۰۱	۰/۲۴
آگاهی از مسئولیت خویشتن	۰/۸۴	۰/۳۵
تعهد حرفه‌ای	۰/۶۶	۰/۵۷
تنظیم هیجانی	۰/۹۲	۰/۳۲

نشان نمی‌دهد. بنابراین با تایید برابری واریانس دو گروه امکان استفاده از تحلیل کواریانس برای تحلیل استنباطی داده‌ها فراهم شده است. و همچنین، F مشاهده شده برای آزمون لوین در سطح $\alpha = 0.05$ تفاوت معناداری را بین واریانس نمرات انعطاف‌پذیری، آگاهی از مسئولیت خویشتن، تعهد حرفه‌ای و تنظیم هیجانی دانشجویان نشان نمی‌دهد. بنابراین فرض صفر یعنی فرض همگنی واریانس‌ها پذیرفته می‌شود. با توجه به این که آماره F در سطح $\alpha = 0.05$ معنادار نبوده، عدم وجود تعامل بین اثر پیش آزمون و متغیر مستقل (آموزش مهارت‌های ارتباطی) را نشان می‌دهد. بنابراین، فرضیه همگنی شبیه‌های رگرسیون تأیید می‌شود.

همانطور که در جدول شماره ۳ مشاهده می‌شود، با توجه به اینکه آماره آزمون شاپیرویلک در نمرات انعطاف‌پذیری، آگاهی از مسئولیت خویشتن، تعهد حرفه‌ای، و تنظیم هیجانی معنادار نبوده بنابراین، با ضریب ۰/۹۵ اطمینان می‌توان فرض نرمال بودن توزیع نمونه آماری را پذیرفت.

در تحلیل استنباطی فرضیه اصلی پژوهش، ابتدا مفروضه‌های تحلیل کواریانس گزارش داده شده که طبق نتایج حاصل از مفروضه‌ها و استفاده از تحلیل کواریانس تخطی صورت نگرفته بنابراین محقق از روش آماری مذکور جهت پاسخگویی به فرضیه اصلی پژوهش استفاده می‌کند. مقدار F مشاهده شده برای آزمون باکس در سطح $\alpha = 0.05$ تفاوت معناداری را بین نمرات انعطاف‌پذیری، آگاهی از مسئولیت خویشتن، تعهد حرفه‌ای و تنظیم هیجانی دانشجویان

جدول (۴) نتایج تحلیل کواریانس چند متغیره برای مقایسه میانگین نمرات انعطاف‌پذیری، آگاهی از مسئولیت خویشتن، تعهد حرفه‌ای و تنظیم هیجانی دانشجویان در گروه آزمایش و کنترل در پس آزمون

آزمون	ارزش	مقدار F	Df فرضیه	Df خطأ	سطح معناداری	مجنور اتا
اثر پیلایی	۰/۵۸	۷/۲۸	۴	۲۱	۰/۰۰۱	۰/۵۸
لامبای ویلکز	۰/۴۲	۷/۲۸	۴	۲۱	۰/۰۰۱	۰/۵۸
اثر هتلینگ	۱/۳۹	۷/۲۸	۴	۲۱	۰/۰۰۱	۰/۵۸
آزمون بزرگترین ریشه‌وری	۱/۳۹	۷/۲۸	۴	۲۱	۰/۰۰۱	۰/۵۸

معنادار است. یعنی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر متغیرهای وابسته انعطاف‌پذیری، آگاهی از مسئولیت خویشن، تعهد حرفه‌ای و تنظیم هیجانی دانشجویان اثر دارد.

بر اساس نتایج F مشاهده شده در سطح $\alpha = 0/05$ رابطه‌ی میان ترکیب خطی متغیرهای وابسته (انعطاف‌پذیری، آگاهی از مسئولیت خویشن، تعهد حرفه‌ای و تنظیم هیجانی دانشجویان) با متغیر مستقل (آموزش مهارت‌های ارتباطی)

جدول (۵) نتایج تحلیل کواریانس چندمتغیره، تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر انعطاف‌پذیری، آگاهی از مسئولیت خویشن، تعهد حرفه‌ای و تنظیم هیجانی دانشجویان

متغیر	منابع تغییرات	مجموع	درجه	میانگین	سطح	اندازه	توان	آماری	معناداری	اثر(ضریب اتا)
انعطاف‌پذیری		۵۵/۶۶	۱	۵۵/۶۶	۴/۰۶	۰/۰۵	۰/۱۴	۰/۴۹	۰/۲۲	۰/۰۱
گروه	آگاهی از مسئولیت خویشن	۵۱/۴۵	۱	۵۱/۴۵	۶/۸۱	۰/۰۱	۰/۲۲	۰/۷۱	۰/۱۳	۰/۰۷
تعهد حرفه‌ای		۱۴/۰۴	۱	۱۴/۰۴	۳/۸۸	۰/۰۷	۰/۲۲	۰/۴۴	۰/۰۱	۰/۰۰۱
تنظیم هیجانی		۷۵/۷۴	۱	۷۵/۷۴	۱۳/۸۲	۰/۰۰۱	۰/۳۷	۰/۹۵	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱

هیجانی دانشجویان به ترتیب برابر با $۰/۱۴$ ، $۰/۲۲$ و $۰/۳۷$ در پس آزمون می‌باشد یعنی $۱۴ < ۲۲ < ۳۷$ در صد نمرات پس-آزمون در متغیر انعطاف‌پذیری، آگاهی از مسئولیت خویشن، و تنظیم هیجانی دانشجویان مربوط به عضویت گروهی (تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی) بوده است. این در حالی است که بین میانگین نمرات پس آزمون تعهد حرفه‌ای دانشجویان گروه آزمایش و کنترل ناشان می‌دهد.

بر اساس نتایج جدول بالا، F مشاهده شده در سطح $\alpha = 0/05$ تفاوت معناداری را بین میانگین نمرات پس-آزمون انعطاف‌پذیری، آگاهی از مسئولیت خویشن، و تنظیم هیجانی دانشجویان گروه آزمایش و کنترل نشان می‌دهد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت، آموزش مهارت‌های ارتباطی بر انعطاف‌پذیری، آگاهی از مسئولیت خویشن، و تنظیم هیجانی دانشجویان تاثیر داشته است. اندازه اثر در متغیر انعطاف‌پذیری، آگاهی از مسئولیت خویشن، و تنظیم

جدول (۶) نتایج تحلیل واریانس با اندازه‌گیری‌های مکرر اثر پایداری آموزش مهارت‌های ارتباطی بر متغیرهای انعطاف‌پذیری، آگاهی از مسئولیت خویشن، تعهد حرفه‌ای و تنظیم هیجانی دانشجویان

متغیر	منابع تغییرات	مجموع	درجه	میانگین	سطح	اندازه	آماری	معناداری	اثر
انعطاف‌پذیری		۵۳/۸۶	۲	۲۶/۹۳	۲/۵۱	۰/۰۱	۰/۲۴	۰/۲۰	۰/۰۳
گروه	آگاهی از مسئولیت خویشن	۴۲/۳۳	۲	۲۱/۱۶	۳/۵۹	۰/۰۳	۰/۲۰	۰/۰۳	۰/۰۳

تعهد حرفه‌ای	۱۳/۳۶	۲	۶/۶۸	۲/۲۸	۰/۰۸	۰/۱۳
تنظیم هیجانی	۵۲۵/۱۹	۲	۲۶۲/۵۹	۱۴/۸۵	۰/۰۰۱	۰/۳۹

افراش انعطاف پذیری و مهارت تنظیم هیجانات زنان، در پژوهش (۱۹)، تاثیر آموزش شناختی مبتنی بر مهارت‌های ارتباطی بر حرمت خود، انعطاف‌پذیری و تنظیم هیجان مثبت، در تحقیق (۲۷)، تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر مدیریت تنظیم هیجانی و انعطاف‌پذیری زنان مورد تایید قرار گرفت.

در تبیین یافته‌های پژوهش می‌توان گفت، آموزش مهارت‌های ارتباطی موجب شد تا دانشجویان به پیامدهای مثبت روانی و اجتماعی مانند رابطه موثر با دیگران و پذیرش از سوی همکاران و ارباب رجوع پی ببرند. همچنین، حالات و هیجان‌های دیگران را بهتر در ک خواهند کرد و در تنظیم عواطف خود مهارتی بیشتر به خروج می‌دهند. بر همین اساس، دانشجویان خود را به خوبی با محیط بیمارستانی و دانشگاهی تطبیق می‌دهند و از رفتار مفید و مؤثر در تطبیق با محیط فیزیکی و روانی به گونه‌ای که تنها با تغییرات محیطی همنگی نکرده و به پیروی ناهشیار از آن تبعیت نمی‌کند، بلکه خود نیز می‌توانند در محیط تأثیر گذاشته و آن را به گونه‌ای مناسب تغییر دهند. دانشجویان مکانیزم پاسخ اجتماعی منطقی را در خود ایجاد کنند تا بتوانند خود را متناسب با نیازهای موقعیتی و وضعیتی تغییر دهند.

در راستای فرضیه دوم پژوهش، یافته‌های بدست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌ها مبنی بر اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر انعطاف‌دانشجویان دندان پزشکی نشان داد که تفاوت معناداری بین میانگین نمرات پس آزمون آگاهی از مسئولیت خویشتن دانشجویان گروه آزمایش و کنترل وجود داشت. بنابراین می‌توان گفت، آموزش مهارت‌های ارتباطی بر توانایی انعطاف‌پذیری دانشجویان تاثیر داشته است. براساس نتایج مربوط به اندازه اثر ۲۵ درصد از نمرات پس آزمون در متغیر انعطاف‌پذیری دانشجویان تحت تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی ارتقا یافته است. بنابراین آموزش مهارت‌های ارتباطی بر انعطاف‌پذیری در راستای یافته‌های پژوهش (۱۷)، (۲۴)، (۲۵)، (۲۶)، (۱۸)، (۱۹)، (۲۷)، می‌باشد. در پژوهش (۱۷)، اثربخشی آموزش مهارت زندگی و ارتباطی بر انعطاف‌پذیری دختران نوجوان، در تحقیق (۲۴)، اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر انعطاف‌پذیری و بهزیستی ذهنی زنان شاغل، در مطالعه (۲۵)، رابطه مهارت‌های ارتباطی معلمان با انعطاف‌پذیری شناختی و رضایت شغلی، در تحقیق (۲۶)، تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی با رویکرد شناختی- رفتاری بر میزان سازگاری و انعطاف‌پذیری زناشویی زنان، در مطالعه (۱۸)، اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش علیم استرس و

بر اساس نتایج F مشاهده شده در سطح $\alpha = 0/05$ تفاوت معناداری را بین میانگین نمرات سه مرحله پیش آزمون، پس آزمون و آزمون پیگیری متغیرهای انعطاف‌پذیری، آگاهی از مسئولیت خویشتن، و تنظیم هیجانی دانشجویان مورد مطالعه نشان می‌دهد. بنابراین، با توجه به اینکه مقدارهای میانگین در آزمون پیگیری کمی بزرگتر از پس آزمون و نسبت به پیش آزمون معنادار بوده، می‌توان گفت پس از سه ماه آموزش مهارت‌های ارتباطی پایداری معناداری داشته است.

بحث و نتیجه گیری

یافته‌های بدست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌ها مبنی بر اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر انعطاف‌دانشجویان دندان پزشکی نشان داد که تفاوت معناداری بین میانگین نمرات پس آزمون انعطاف‌پذیری دانشجویان گروه آزمایش و کنترل وجود داشت. بنابراین می‌توان گفت، آموزش مهارت‌های ارتباطی بر توانایی انعطاف‌پذیری دانشجویان تاثیر داشته است. براساس نتایج مربوط به اندازه اثر ۲۵ درصد از نمرات پس آزمون در متغیر انعطاف‌پذیری دانشجویان تحت تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بود. یافته‌های پژوهش در مورد فرضیه اول پژوهش در مورد اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر انعطاف‌پذیری در راستای یافته‌های پژوهش (۱۷)، (۲۴)، (۲۵)، (۲۶)، (۱۸)، (۱۹)، (۲۷)، می‌باشد. در پژوهش (۱۷)، اثربخشی آموزش مهارت زندگی و ارتباطی بر انعطاف‌پذیری دختران نوجوان، در تحقیق (۲۴)، اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر انعطاف‌پذیری و بهزیستی ذهنی زنان شاغل، در مطالعه (۲۵)، رابطه مهارت‌های ارتباطی معلمان با انعطاف‌پذیری شناختی و رضایت شغلی، در تحقیق (۲۶)، تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی با رویکرد شناختی- رفتاری بر میزان سازگاری و انعطاف‌پذیری زناشویی زنان، در مطالعه (۱۸)، اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش علیم استرس و

حرفه‌ای دانشجویان تاثیر نداشت. در تبیین یافته‌های پژوهش می‌توان گفت، تعهد حرفه‌ای یک نوع نگرش است که فرد به انجام وظایف پیدا می‌کند و نیازمند قرار گرفتن فرد در سازمان و فعالیتی چندین ساله است تا بمرور این نگرش مثبت بینانه نسبت به شغل بوجود آید، در حالی که آموزش مهارت‌های ارتباطی، بیشتر پیرامون روابط انسانی موثر است، و چند جلسه آموزش نمی‌توان تغییر نگرش اساسی بوجود آورد. از سویی هنوز دانشجویان در معرض شغل و مسائل حرفه‌ای قرار نگرفته‌اند که نگرش کاملی نسبت به حرفه و شغل خود داشته باشند، بر همین اساس این آموش‌ها نمی‌تواند تاثیر چندانی بر نگرش آن‌ها بگذارد.

یافته‌های بدست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌ها در مورد فرضیه چهارم پژوهش، مبنی بر اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر مهارت تنظیم هیجانی دانشجویان دندان پزشکی نشان داد که تفاوت معناداری بین میانگین نمرات پس آزمون مهارت تنظیم هیجانی دانشجویان گروه آزمایش و کنترل وجود داشت. بنابراین می‌توان گفت، آموزش مهارت‌های ارتباطی بر مهارت تنظیم هیجانی دانشجویان تاثیر داشته است. براساس نتایج مربوط به اندازه اثر ۸۷ درصد از نمرات پس آزمون در متغیر مهارت تنظیم هیجانی دانشجویان تحت تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بود. یافته‌های پژوهش در مورد اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر تنظیم هیجانی در راستای یافته‌های پژوهش (۲۸)، (۲۹)، (۱۸)، (۱۹)، (۲۷)، (۳۰) می‌باشد. در پژوهش (۲۸)، اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر بهبود کیفیت زندگی و مدیریت هیجانی زنان متأهل، در تحقیق (۲۹)، اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی و تنش‌زدایی تدریجی بر کیفیت زندگی و بهزیستی هیجانی زنان نابارور، در مطالعه (۱۸)، اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش عالیم استرس و افزایش انعطاف پذیری و مهارت تنظیم هیجانات زنان، در پژوهش (۱۹)، اثربخشی آموزش شناختی مبتنی بر مهارت‌های ارتباطی بر حرمت خود، انعطاف پذیری و تنظیم هیجان مثبت، در تحقیق (۲۷)، تاثیر آموزش مهارت‌های

مهارت‌های ارتباطی بود. یافته‌های پژوهش در مورد اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر آگاهی از مسئولیت خویشن و مسئولت‌پذیری در راستای یافته‌های پژوهش (۱۱)، (۳۱)، (۳۲)، می‌باشد. در پژوهش (۱۱)، اثربخشی آموزش مهارت‌های اجتماعی- ارتباطی بر مسئولیت‌پذیری و سازگاری دانش آموزان، در پژوهش (۳۱)، رابطه بین مهارت‌های ارتباطی، مسئولیت‌پذیری و تنظیم هیجانی با سلامت روان در کارمندان و در مطالعه (۳۲)، اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی بر کاهش اضطراب اجتماعی و احساس مسئولیت‌پذیری، مورد تایید قرار گرفت. در تبیین یافته‌های پژوهش می‌توان گفت، در جلسات آموزش مهارت‌های ارتباطی پژوهشگر با استفاده از تکنیک «آموزش مهارت‌های سخن گفتن موثر و تاثیر آن بر زندگی شخصی» افکار دانشجویان را در موقعیت‌هایی از زندگی شغلی و خصوصی هدایت نموده که با رویدادهای زندگی نگرش مثبت تری داشته باشند. زیرا، استخراج لحظات بدون مشکل و رضایت‌بخش به دانشجویان اجازه داده تا رفتارهایی که منجر به شادی و نشاط بیشتر با کنترل و مدیریت هیجانات شده را در ک کنند و آرامش بیشتری را احساس کنند. همچنین در تبیینی دیگر می‌توان به محققان حوزه بهداشت روانی اشاره نمود که معتقدند تینیدگی تاثیری بسیار منفی بر وضعیت جسمی و روانشناختی افراد دارد و می‌تواند به دنبال خود مشکلاتی مانند تشدید اضطراب و مشکلات هیجانی و کاهش مدیریت و کنترل هیجانات را پدید آورد از این رو توانمندسازی افراد از طریق آموزش مهارت‌ها، منجمله آموزش مهارت‌های ارتباطی منجر به واقع بینی افراد در برابر استرس شده و مهارت‌های مدیریت آن‌ها را بهبود می‌بخشد. یافته‌های بدست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌ها در مورد فرضیه سوم، مبنی بر اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر تعهد حرفه‌ای دانشجویان دندان پزشکی نشان داد که تفاوت معناداری بین میانگین نمرات پس آزمون تعهد حرفه‌ای دانشجویان گروه آزمایش و کنترل وجود نداشت. بنابراین می‌توان گفت، آموزش مهارت‌های ارتباطی بر تعهد

دانشگاه آزاد اسلامی جوامع و دانشجویان سایر رشته‌ها، احتیاط لازم بایستی صورت گیرد. همچنین، به علت محدودیت زمانی، آزمون پیگیری نتایج پژوهش انجام نشد. از این‌رو پیشنهاد می‌شود این پژوهش بر روی دانشجویان دندان‌پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی انجام گیرد و همچنین پیشنهاد می‌شود این پژوهش بر روی دانشجویان سایر رشته‌های تحصیلی انجام گیرد و پیشنهاد می‌شود این پژوهش با انجام آزمون پیگیری مجددًا اجرا شود. همچنین، با توجه به نتایج این پژوهش، مراکز مشاوره بهزیستی و خصوصی می‌توانند برای بهبود بر مهارت انعطاف‌پذیری، مسئولیت‌پذیری و تنظیم هیجانی مراجعین برای مشاوره از روش آموزش مهارت‌های ارتباطی استفاده کنند.

تضاد منافع

در این پژوهش هیچگونه تعارض منافعی توسط نویسنده‌گان گزارش نشده است.

تشکر و قدردانی

مقاله حاضر برگرفته از رساله دوره دکترای عطیه حاتمی در دانشگاه آزاد واحد یاسوج می‌باشد. بدین وسیله از تمام دانشجویان دندان‌پزشکی دانشگاه دولتی علوم پزشکی اراک که همکاری کاملی جهت اجرای پژوهش داشتند، قدردانی به عمل می‌آید.

ارتباطی بر مدیریت تنظیم هیجانی و انعطاف پذیری زنان، در مطالعه (۳۰)، اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی مبتنی بر درمان رفتاری-شناختی بر اضطراب اجتماعی و تنظیم هیجانی نوجوانان، مورد تایید قرار گرفت. در تبیین یافته‌های پژوهش و با توجه به همسویی یافته‌های پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش‌های مذکور می‌توان گفت که آموزش مهارت‌های ارتباطی، موجب افزایش آگاهی دانشجویان نسبت به چگونگی برقرار روابط کلامی و غیرکلامی موثر و مفیده شده و همین فرآیند موجب می‌شود تا آنان در محیط‌های اجتماعی و در روابط با دیگران بدون تنفس و استرس عمل کنند و با آگاهی نسبت به زندگی اینجا و اکنون، عملکرد هیجانی بهتری را بروز خواهد داد. در مجموع، فنون و تکنیک‌های مهارت‌های ارتباطی در جلسات گروهی سبب گردید تا دانشجویان با آگاهی و کسب اطلاعات بیشتر، راه حل‌های مختلفی برای حل مشکلات بررسی و پردازش کنند و باعث کاهش محوریت ذهن فرد نسبت به الگوهای فکری تکراری و همچنین کاهش نشخوار فکری در مورد دیگران می‌گردد.

از جمله محدودیت‌های این پژوهش این است که تنها برای دانشجویان دندان‌پزشکی دانشگاه دولتی شهر اراک صورت گرفته است و در تعمیم نتایج آن به دانشجویان دندان‌پزشکی

References

1. Nourbakhsh Moghaddam, A. (2021). *Definition of Relationship and Its Types, Encyclopedia of Folk Psychology*, Faculty of Behavioral Sciences and Mental Health - Tehran Institute of Psychiatry [In Persian].
2. Merill, K. & Gimple, G. A. (2015). *Social skills of children and Adolescents: conceptualization, Assessment, and Treatment*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
3. Ruttermann, S., Sobotta, A., Hahn, P., Kiessling, C., & Hartl, A. (2017). Teaching and assessment of communication skills in undergraduate dental education—a survey in German speaking countries. European Journal of Dental Education, 21(3), 151-158.
4. Eveleigh, R. M., Muskens, E., van Ravesteijn, H., van Dijk, I., van Rijswijk, E., & Lucassen, P. (2012). An overview of 19 instruments assessing the doctor-patient relationship: different models or concepts are used. Journal of clinical epidemiology, 65(1), 10-15.
5. Jahanbakhshi, Z. (2011). A Survey of Patients' Satisfaction with Services and Job Performance of Nurses in Tehran Hospitals. Master Thesis of Iran University of Medical Sciences. [In Persian].
6. Zeing, M. (2015). Relation between job stress and burnout among nursing staff. Scientific Journal of Nursing & Midwifery Faculty; 19(2): 42-49.
7. Frenkel, M. & Cohen, L. (2014). Effective communication about the use of complementary and integrative medicine in cancer care. J Altern Complement Med;20(1):12-8.

8. Luthar, K. & Cicchetti, B. (2017). The contours of positive human health. *Psychological Inquiry*, 9(1): 1-28.
9. Masten, J. (2016). The role of perceived control, attributions, and meaning in members of infertile couple's well-being. *J Soc Clin Psychol*, 14:271- 296.
10. McAllister, L. & McKinnon, C.L. (2016). The structure of psychological well-being revisited. *J Pers Soc Psychol*; 69(4): 719-27.
11. Shariat Bagheri, M.M., and Nikparvar, F. (2019). The effect of social-communication skills training on [In Persian].
12. Allen, A., & Mintrom, M. (2010). Responsibility and School Governance, Educational Policy Originally Published Online.
13. Siraneh, Y., Ololo, S., Tsega, G., Yitbarek, K., Adamu, A., Erchafo, B & Woldie, M. (2018). Level and Factors Associated with Professional Commitment of Health Professionals Providing Institutional Delivery Services in Public Health Facilities, Southwest Ethiopia. *Ethiopian Journal of Health Sciences*, 28(4).
14. Daeal, T. (2017). Influence of self-efficacy on performance in a cognitive task. *Journal of Social Psychology*, 130(3), 353-363.
15. Yeh, K. H., Bedford, O., Wu, C. W., Wang, S. Y., & Yen, N. S. (2017). Suppression Benefits Boys in Taiwan: The Relation between Gender, Emotional Regulation Strategy, and Mental Health. *Frontiers in psychology*, 8(3), 135.
16. Rolston, A., & Lloyd-Richardson, E. (2017). What is emotion regulation and how do we do it? Cornell Research Program on Self-Injury and Recovery. [cit. 2017-22-09] Available at: <http://www.selfinjury.bctr.cornell.edu/perch/resources/what-is-emotion-regulationsinfo-brief>.
17. Khoshnevis, E., Saeedeh, Z., & Vazirkhanloo, H. (2017). The effect of life and communication skills training on adolescent girls' flexibility. Sixth Congress of the Iranian Psychological Association, Tehran, Iranian Psychological Association [In Persian].
18. Holahan, C.J., Moo, R.H. & Schaefer, J.A. (2018) Effect of communication skills training interaction processes on stress resistance and flexibility and emotional regulation Couples: Conceptualizing adaptive functioning. USA: John Wiley and Sons Inc; P. 24-43.
19. Elaine, B. J & Hollins, M. (2018). Exploration of a communication skills training on flexibility for student therapists that employs Compassionate Mind Training (CMT) to develop compassion for self and others and flexibility. *The Arts in Psychotherapy*, 22 (9), 5-13.
20. Marino, R., Ghanim, A., Morgan, M., & Barrow, S. (2017). Cultural competency and communication skills of dental students: clinical supervisors' perceptions. *European Journal of Dental Education*, 21(4), e101-e108.
21. Clikeman, P. M. and Henning, S. L. (2000) the socialization of undergraduate accounting students, *Issues in Accounting Education*, 15(1), 1-11.
22. Gross, J. J. (2002). Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology*, 39, 281-291.
23. Dennis, J.P. & Vander Wal, J.S. (2010). The cognitive flexibility inventory: Instrument development and estimates of reliability and validity, *Cogn Ther Res*; 34(3), 241-53.
24. Isa Nejad, Akbar. (2017). The effect of communication skills training on flexibility and mental well-being of working women. Proceedings of the Sixth Congress of Family Pathology, p.290 [In Persian].
25. Asadi, M., & Aladdin, E.A. (2018). The Relationship between Teachers' Communication Skills and Cognitive Flexibility and Job Satisfaction in Primary Schools in District 4 of Tehran, Annual Conference on Research in Humanities and Social Studies, Tehran, Institute of Management and Development of Culture and Art Research Institute, pp. 19-32 [In Persian].
26. Mohebkia, Razieh. (2012). the effect of communication skills training with cognitive-behavioral approaches on marital adjustment and flexibility of women. Master Thesis in Counseling, Shahid Beheshti University [In Persian].
27. Gilbert, P., & Procter, S. (2016). Skilled interpersonal communication for people with high shame and emotional regulation and self-responsibility. *Clinical Psychology and Psychotherapy*, 13, 335-379.

28. Fooladi, F, Ejehi, J, Gholam Ali Lavasani, M; Barzegar Kahnmoi, & S; Jalvani, R. (2013). The effectiveness of communication skills training on improving the quality of life and emotional management of married women. *Journal of Education and Evaluation*, Volume 6, Number 21, pp. 127-141 [In Persian].
29. Rafiei, M. (2013). The effectiveness of communication skills training and gradual stress relief on quality of life and emotional well-being of infertile women, M.Sc. Thesis in General Psychology, Payame Noor University, Tehran. [In Persian].
30. Dam-Baggen, R. & Kraaimaat, F. (2016). Group Social Skills Training or Cognitive Group Therapy as the Clinical Treatment of Choice for Generalized Social Phobia, *Journal of Anxiety Disorders*, 14(5), 437-451.
31. Hasirchaman, E. (2016). The Relationship between Communication Skills, Responsibility and Emotional Regulation with Mental Health in Bank Melli Employees, M.Sc. Thesis, University of Gilan [In Persian].
32. Herbert, J.D.; Gaudiano, B.A.; Rheingold, A.A. & Myers, V.H. (2015). Social Skills Training Augments the Effectiveness of Cognitive Behavioral Group Therapy for Social Anxiety Disorder and emotional regulation. *Behavior Therapy*, 36 (2), 125-138.
33. Salkovskis, P. M., Wroe, A. L., Gledhill, A., Morrison, N., Forrester, E., Richards, C., & Thorpe, S. (2000). Responsibility attitudes and interpretations are characteristic of obsessive compulsive disorder. *Behaviour research and therapy*, 38(4), 347-372.

Original Article

The effectiveness of communication skills training on flexibility, Awareness of self-responsibility, professional commitment and emotional regulation of Arak dental students in relation to patients

Received: 06/02/2021 - Accepted: 18/04/2021

Atieh Hatami¹
 Khosro Ramezani^{*2}
 Ali Reza Maredpour³

¹PhD. Student, Department of Psychology, Yasuj Branch, Islamic Azad University, Yasuj, Iran.

²Assistant Professor, Department of Psychology, Yasuj Branch, Islamic Azad University, Yasuj, Iran.

³Assistant Professor, Department of Psychology, Yasuj Branch, Islamic Azad University, Yasuj, Iran.

Email:
 kh.ramezani@gmail.com

Abstract

Introduction: Effective communication skills are one of the most important predictors of interpersonal mental health, the aim of this study was to investigate the effect of communication skills training on flexibility, self-awareness, professional commitment, and emotional regulation of Arak dental students in relation to patients.

Material and methods: The research method was quasi-experimental pre-test and post-test with the control group. The statistical population included all dental students of Arak State University of Medical Sciences in 2020 who were selected by available sampling method of 24 people and randomly divided into experimental (12 people) and control (12 people). Research tools include Dennis and Vanderwall (2010) 20-item Cognitive Flexibility Questionnaire, 16-item Responsibility Questionnaire by Salkowski et al. (2000), The Kleikman & Henning (2000) 15-item Professional Commitment Questionnaire and the Gross and John (2003) Emotional Management Questionnaire. Multivariate analysis of covariance and analysis of covariance were used to analyze the data. Statistical analysis of data was performed using SPSS-23 software.

Results: The results showed that there was a significant difference in level there were flexibility and mean self-responsibility and emotional adjustment scores of students in the experimental and control groups ($\alpha=0/05$). While there was no significant difference in the professional commitment variable

Conclusion: Therefore, it can be said, communication skills training had an effect on students' flexibility, self-awareness, and emotional regulation. However, there was no significant difference between the mean scores of post-test professional commitment of students in the experimental and control groups.

Key words: communication skills, emotional regulation, flexibility, self responsibility, dental students