

## بررسی میزان مهارت‌های ارتباطی و عوامل مرتبط با آن در مدرسین دانشکده دندانپزشکی دانشگاه شاهد از نظر دانشجویان در سال ۱۳۸۹

دکتر حسن سمیاری<sup>۱</sup>، سیما رسولی<sup>۲\*</sup>، مهندس ناصر ولایی<sup>۳</sup>، مریم مکبری نیا<sup>۴</sup>، دکتر محمدعلی همتی<sup>۴</sup>

<sup>۱</sup> دانشیار، بخش پیرو و معاون آموزشی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه شاهد

<sup>۲</sup> کارشناس مسئول واحد آموزش، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه شاهد

<sup>۳</sup> عضو هیئت علمی، مرکز تحقیقات تالاسمی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران

<sup>۴</sup> استادیار، گروه پروتز، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه شاهد

### چکیده

**سابقه و هدف:** بدون شک اگر تدریس را معادل مفهوم ارتباط نگیریم، دست کم باید ارتباط را شرط لازم تدریس در فرایند آموزش به حساب آوریم. هیچ گونه یادگیری یا تغییر در فرایند تدریس صورت نخواهد گرفت، مگر آنکه معلم (استاد) با فراگیرانش ارتباط موثر برقرار کند. این مطالعه به منظور بررسی میزان مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیرکلامی استادان دانشکده دندانپزشکی دانشگاه شاهد در سال ۱۳۸۸ انجام شد. **روش بررسی:** تحقیق به روش پیمایشی و مقطعی انجام گرفت. مهارت‌های ارتباطی در این تحقیق در دو حیطه مهارت‌های ارتباطی کلامی و مهارت‌های ارتباطی غیر کلامی انجام گرفت که مستقیماً از دانشجو در یک طیف لیکرت پنج گزینه (بسیار ضعیف، ضعیف، متوسط، خوب، بسیار خوب) ارزیابی شد. روایی آن قبلاً مورد تایید قرار گرفته است. به منظور پایایی پرسشنامه، در یک مطالعه آزمایشی که روی تعداد ۱۰ دانشجو به فاصله یک هفته با روش *test-Retest* انجام گرفت و پایایی پاسخها برابر ۰/۸۵ به دست آمد. شیوع عدم مهارت ارتباطی کلامی و غیر کلامی در نمونه‌ها تعیین شد و نقش عوامل مرتبط با آزمون کای دو و یا آزمون دقیق فیشر مورد قضاوت آماری قرار گرفت. **یافته‌ها:** تحقیق روی تعداد ۷۵۵ دانشجو انجام گرفت. ۳۷/۲ درصد دانشجویان مورد بررسی مرد و ۶۸/۲ درصد زن بودند. از نظر ۱۳/۶ درصد دانشجویان مهارت ارتباطی استادان خیلی خوب، در ۳۴/۳ درصد خوب، در ۴۵/۴ درصد متوسط و در ۶/۶ درصد ضعیف بود. از نظر ۴۸ درصد دانشجویان، استادان مهارت ارتباطی قابل قبول داشتند و در ۵۲ درصد این مهارت ضعیف بود. با توجه به این شیوع عدم مهارت در استادان، میزان واقعی عدم مهارت استادان از نظر دانشجویان از حداقل ۴۸/۴ تا ۵۵/۶ درصد برآورد شد. **نتیجه‌گیری:** به نظر می‌رسد که میزان مهارت‌های ارتباطی استادان دانشکده از نظر دانشجویان پایین و جای نگرانی دارد و اقدامات لازم برای کاهش آن توصیه می‌شود.

**واژگان کلیدی:** مهارت‌های ارتباطی کلامی، مهارت‌های ارتباطی غیر کلامی، ارتباطات بین فردی.

### مقدمه

آن را مترادف ارتباط می‌دانند در تعریف ارتباط می نویسد: ارتباط عبارتست از جست و جو برای یافتن به کلیه وسایل و امکانات موجود برای ترغیب و اقناع (Persuasion) دیگران (۱). بنابراین ارتباط عبارت است از فرایند انتقال و تبادل افکار، اندیشه‌ها، احساسات و عقاید دو نفر یا بیشتر با استفاده از

ارسطو فیلسوف یونانی شاید اولین دانشمندی باشد که ۲۳۰۰ سال پیش نخستین بار در زمینه ارتباط سخن گفت. او در کتاب مطالعه معانی بیان "ریطوریکا (Rehitorica)" که معمولاً

و اساتید مربوطه از واحد آموزش تهیه شد. مهارت‌های ارتباطی در این تحقیق در دوحیطه مهارت‌های ارتباطی کلامی و مهارت‌های ارتباطی غیر کلامی بررسی شد. مهارت‌های ارتباطی کلامی شامل ۷ شاخص معرفی استاد از خود، بیان مقررات کلاس و نحوه ارزشیابی، سرعت کلام، درک مطلب توسط دانشجو، بالا و پایین بردن صدا، بازخورد به دانشجو و صدای استاد و مهارت‌های ارتباطی غیر کلامی شامل ۱۱ شاخص خوش‌رویی، تواضع، اعتماد به نفس، علاقه به تدریس، قدم زدن، خونسردی، نگاه کردن، توجه به نکات جالب توجه، ظاهر استاد، توجه به دانشجو، کمک گرفتن از دست برای جا انداختن مطالب بود که مستقیماً از دانشجو در یک طیف لیکرت پنج گزینه‌ای (بسیار ضعیف، ضعیف، متوسط، خوب، بسیار خوب) ارزیابی شد. روایی (validity) این پرسش‌نامه قبلاً در طرحها و مقالات متعددی مورد تایید قرار گرفته بود (۴) و به منظور پایایی (reliability) پرسش‌نامه در یک مطالعه آزمایشی که روی تعداد ۱۰ دانشجو به فاصله یک هفته با روش test-retest انجام گرفت، پایایی پاسخ‌ها برابر ۰/۸۵ به دست آمد. عوامل مرتبط در دو مقوله: الف) عوامل مرتبط با استادان شامل: سن، جنس، مرتبه علمی، مدت اشتغال به تدریس، محل اخذ آخرین مدرک تحصیلی، شرکت در کارگاه‌های آموزش یادگیری و یاددهی، نام درس، ساعت ارائه درس و میزان استفاده از وسایل کمک آموزشی توسط استاد و ب) عوامل مرتبط با دانشجو شامل: سن، جنس، سهمیه ثبت نامی، میزان علاقه به رشته دندانپزشکی و میزان امید به آینده شغلی (بنا به اظهار دانشجو) بررسی شد. شیوع عدم مهارت ارتباطی کلامی و غیر کلامی در نمونه‌ها تعیین شد و نقش عوامل مرتبط با آزمون کای دو و یا آزمون دقیق فیشر مورد قضاوت آماری قرار گرفت.

### یافته‌ها

تحقیق روی تعداد ۷۵۵ دانشجو انجام گرفت. ۳۷/۲ درصد دانشجویان مورد بررسی مرد و ۶۸/۲ درصد زن بودند. ۴۰/۹ درصد دانشجویان سهمیه آزاد و ۵۹/۱ درصد سهمیه خانواده شهدا بودند.

توزیع دانشجویان بر حسب نظر آنها نسبت به مهارت ارتباطی استادان در جدول ۱ ارائه گردیده است و نشان می‌دهد که در ۱۳/۶ درصد دانشجویان مهارت ارتباطی استادان خیلی خوب، در ۳۴/۳ درصد خوب، در ۴۵/۴ درصد متوسط و در ۶/۶ درصد ضعیف گزارش شده است. با توجه به مقادیر به دست

علایم و نمادهای مناسب به منظور تحت تاثیر قرار دادن، کنترل و هدایت یکدیگر (۲).

یکی از انواع روش‌های ارتباطی عبارت است از روش ارتباطی کلامی و ارتباط غیر کلامی که موضوع اصلی مورد بررسی در این تحقیق می‌باشد.

وقتی در جریان یک ارتباط، پیام‌ها به صورت رمزهای کلامی انتقال یابند، آن ارتباط را "کلامی" گویند، مانند بحث و گفتگوی فرد با فرد یا گروهی دیگر. اما هرگاه پیام به صورت علایم یا رمزهای غیر کلامی (حرکات دست، چشم، رنگ، صدا و غیره) انتقال یابد، ارتباط را غیر کلامی گویند، مانند برقراری ارتباط راننده با علایم راهنمایی و رانندگی یا برقراری ارتباط با آژیر آمبولانس و زنگ مدرسه. ارتباط غیر کلامی در روند آموزش از اهمیت خاصی برخوردار است و می‌تواند مکمل ارتباط کلامی باشد (۲).

Birdwhistell (۱۹۷۰) در تصدیق نقش حساس فرایندهای غیر کلامی می‌گوید: "هر شخص عادی عملاً روزانه ۱۰ تا ۱۱ دقیقه صحبت می‌کند و هر جمله او به طور متوسط ۲/۵ ثانیه طول می‌کشد". او همچنین تخمین می‌زند که در یک برخورد دو نفره معمولی ۱/۳ معانی اجتماعی از طریق مولفه‌های کلامی و ۲/۳ مابقی از طریق کانال غیر کلامی منتقل می‌شوند. پس بخش اعظمی از اطلاعات از طریق کانال غیر کلامی ردو بدل می‌شود (۳).

یکی از نگرانی‌ها و دغدغه‌های نظام آموزشی و دانشگاه‌ها مسئله عدم مهارت ارتباط کلامی و غیر کلامی استادان است. از آنجا که در سرفصل‌های دروس دوره دندانپزشکی سرفصلی در ارتباط با مهارت‌های ارتباطی گنجانده نشده و با توجه به اهمیت موضوع و تاثیر آن در روند یادگیری دانشجویان و همچنین به دلیل ماهیت رشته دندانپزشکی که با سلامت افراد در ارتباط است بر آن شدید که در وهله اول میزان مهارت‌های ارتباطی اساتید دانشکده دندانپزشکی دانشگاه شاهد را از نظر دانشجویان در سال ۱۳۸۹ بررسی کنیم و در مرحله بعد نقش عوامل مرتبط با دانشجویان و اساتید را در میزان داشتن مهارت ارتباطی اساتید بررسی کنیم.

### مواد و روشها

تحقیق به روش پیمایشی و مقطعی انجام گرفت. پس از تصویب طرح و تمهیدات لازم برای اجرای آن، تحقیق به مرحله اجرا گذاشته شد. لیست به‌هنگام دانشجویان و اینکه در چه کلاس‌هایی ثبت نام کرده‌اند و نیز ساعات تشکیل کلاس‌ها

## بحث

در این تحقیق در ۱۳/۶ درصد دانشجویان مهارت ارتباطی استادان خیلی خوب، در ۳۴/۳ درصد خوب، در ۴۵/۴ درصد متوسط و در ۶/۶ درصد ضعیف گزارش شد. با توجه به مقادیر به دست آمده از نظر ۴۸ درصد دانشجویان، استادان مهارت ارتباطی قابل قبول داشتند و در ۵۲ درصد این مهارت ضعیف بود. در تحقیق کاملاً مشابه دیگری که توسط خانم مهرشادیان در سال ۱۳۸۵ انجام شد، یافته‌ها نشان داد که مهارت ارتباطی اعضاء هیئت علمی ۵۵/۴ درصد خیلی خوب، ۳۱/۸ درصد متوسط و ۱۲/۸ درصد ضعیف بود (۴) که به مراتب میزان مهارت ارتباطی اساتید بیشتر از تحقیق فعلی بود و این مقایسه کاملاً منطقی است. زیرا حیطه‌های مهارت ارتباطی، شاخص‌ها و نحوه سنجش آنها کاملاً مشابه بود. در تحقیق دیگری که توسط خانم شیرین ایران فر در سال ۱۳۷۹ انجام گرفت نتیجه گیری شد که از نظر دانشجویان ۶۰ درصد استادان دارای مهارت‌های ارتباطی مطلوب و ۴۰ درصد دارای مهارت‌های ارتباطی نامطلوب بودند. وضعیت مهارت‌های ارتباطی بیش از نیمی از اساتید دانشگاه مطلوب بود و به طور کلی مهارت‌های ارتباطی در ارزشیابی (عملکرد آموزشی) استادان نقش داشت (۵).

همچنین در تحقیق حاضر داشتن تخصص استاد، سابقه تدریس و محل اخذ مدرک تحصیلی نقشی در داشتن مهارت ارتباطی نداشت، ولی دانشجویان مهارت ارتباطی استادان مرد را بیشتر از زنان گزارش کردند. در نتایج تحقیق Hulya Yesil نیز گزارش شده است که بین مهارت‌های ارتباطی و متغیر مستقل جنس اختلاف معنی‌داری وجود دارد. همچنین همبستگی معنی‌داری بین مهارت‌های ارتباطی و دیدگاه‌های معلمان کاندید شده برای حرفه تدریس وجود دارد (۶). در مورد عوامل مرتبط با دانشجویان در این تحقیق، میزان علاقه به رشته تحصیلی، ارتباطی با گزارش عدم مهارت استادان نداشت. ولی دانشجویانی که امید به آینده شغلی کمتری داشتند، عدم مهارت ارتباطی بیشتری را اعلام کردند.

بین استفاده کم از وسایل کمک آموزشی توسط استاد و عدم مهارت ارتباطی رابطه مستقیمی وجود داشت. یافته‌های مربوط به تحقیق خانم مولود فرمهبینی فراهانی در سال ۱۳۸۵ نشان می‌دهد که آموزش مهارت‌های ارتباطی به پرستاران بر رضایت‌مندی بیماران تاثیر مثبت داشته است (۷).

آمده از نظر ۴۸ درصد دانشجویان، استادان مهارت ارتباطی قابل قبول داشتند و در ۵۲ درصد این مهارت ضعیف بود. با توجه به این شیوع عدم مهارت در استادان، میزان واقعی عدم مهارت استادان از نظر دانشجویان با فاصله اطمینان ۹۵ درصد از حداقل ۴۸/۴ تا ۵۵/۶ درصد برآورد شد.

**جدول ۱-** توزیع دانشجویان بر حسب نظر آنها نسبت به مهارت ارتباطی کلامی و غیرکلامی استادان دانشکده دندانپزشکی سال ۱۳۸۹

مهارت‌های ارتباطی	تعداد	درصد	درصد تجمعی
خیلی خوب	۱۰۳	۱۳/۶	۱۳/۶
خوب	۲۵۹	۳۴/۳	۴۸
متوسط	۳۴۳	۴۵/۴	۹۳/۴
ضعیف	۵۰	۶/۶	۱۰۰
جمع	۷۵۵	۱۰۰	-

توزیع دانشجویان بر حسب نظراتشان نسبت به مهارت ارتباطی استادان، به تفکیک عوامل مرتبط با استادان در جدول ۲ ارائه شده است و نشان می‌دهد که دانشجویانی که مهارت ارتباطی استادان را غیر قابل قبول گزارش کرده بودند، به نظرشان این عدم مهارت ارتباطی استادان با تخصص و اینکه در کدام دانشگاه تحصیل کرده‌اند، رابطه نداشته است. اما ۴۷ نفر (۲۲ درصد) دانشجویانی که عدم مهارت ارتباطی استادان را گزارش کردند، مرتبه علمی استاد را مری و دانشجویانی که مهارت ارتباطی استادان را خوب و قابل قبول گزارش کردند ۸/۳ درصد در مواجهه با رتبه مری بوده اند ( $p < 0/09$ ) و نیز استادانی که از نظر دانشجویان مهارت ارتباطی نداشتند، بیشتر در اعضای هیئت علمی زنان و استادان قدیمی بودند.

توزیع دانشجویان مورد بررسی بر حسب نظر آنها نسبت به مهارت ارتباطی استادان و به تفکیک عوامل مرتبط با دانشجویان در جدول ۳ ارائه شده است و نشان می‌دهد که دانشجویانی که عدم مهارت ارتباطی اساتید را اعلام کردند در مواجهه بیشتری با میزان علاقه آنها به رشته تحصیلی نبود. اما دانشجویان دختر عدم مهارت ارتباطی استادان را بیشتر از پسران، دانشجویان دارای سهمیه و همین‌طور دانشجویانی که امید به آینده شغلی خود را کم و استفاده از وسایل کمک آموزشی توسط استاد را کم گزارش کردند، عدم مهارت ارتباطی بیشتری را گزارش کردند.

جدول ۲- توزیع دانشجویان بر حسب نظر آنها نسبت به مهارت ارتباطی استادان به تفکیک عوامل مرتبط با استادان

عوامل مرتبط با ویژگیهای استادان	مهارت ارتباطی	قابل قبول (n=۳۶۲)	غیرقابل قبول (n=۳۹۳)	نتیجه آزمون	نسبت شانس (OR)
تخصص:	- داشته	۳۴۵ (۹۵/۳)	۳۶۸ (۹۳/۶)	P < ۰/۴	-
	-نداشته (عمومی)	۱۷ (۴/۷)	۲۵ (۶/۴)		
رتبه علمی استاد:	-استادیار و دانشیار	۳۳۲ (۹۱/۷)	۳۴۶ (۸۸)	P < ۰/۰۹	۲/۸
	-مربی	۳۰ (۸/۳)	۴۷ (۲۲)		
جنس استاد:	- مرد	۲۶۲ (۷۲/۴)	۲۵۱ (۶۳/۹)	P < ۰/۰۲۵	۱/۵
	-زن	۱۰۰ (۲۷/۶)	۱۴۲ (۳۶/۱)		
سابقه تدریس:	- ۱۰ سال و کمتر	۲۰۷ (۵۶/۲)	۲۰۴ (۵۱/۹)	P < ۰/۱۳	۱/۲
	-بیشتر از ۱۰ سال	۱۵۵ (۴۲/۸)	۱۸۹ (۴۸/۱)		
	محل اخذ مدرک: -شهرستان و خارج از کشور	۱۰۰ (۳۳/۷)	۱۱۵ (۲۹/۸)	P < ۰/۲	-
	-تهران و شهید بهشتی	۲۳۴ (۶۶/۳)	۲۷۸ (۷۰/۲)		
	شرکت در کارگاههای آموزشی:	۳۲۴ (۸۹/۵)	۳۴۶ (۸۸/۳)	P < ۰/۷	-
	-بله	۳۸ (۱۰/۵)	۴۶ (۱۱/۷)		
	-نه	۲۷۰ (۷۴/۶)	۲۵۸ (۶۵/۶)	P < ۰/۰۰۵	۱/۵
دروس:	-کلینیکی	۹۲ (۲۵/۴)	۱۳۵ (۳۴/۴)		
	-علوم پایه	۳۰۰ (۸۲/۹)	۳۱۴ (۷۹/۹)	P < ۰/۳	-
ساعت تشکیل کلاس:	-صبح	۶۲ (۱۷/۱)	۷۹ (۲۰/۱)		
	-بعدازظهر				

آشنا شوند (۱۲). همان طور که در دو تحقیق فوق به شیوه هایی برای برقراری ارتباط غیرکلامی اشاره شده است، در تحقیق حاضر نیز گزارش شده است بین استفاده کم از وسایل کمک آموزشی به عنوان یکی از راههای ایجاد ارتباط غیرکلامی و عدم مهارت ارتباطی اساتید رابطه مستقیم وجود دارد.

بنابراین بدون شک اگر تدریس را معادل مفهوم ارتباط نگیریم، دست کم باید ارتباط را شرط لازم تدریس در فرایند آموزش به حساب آوریم. هیچ گونه یادگیری یا تغییر در فرایند تدریس صورت نخواهد گرفت، مگر آنکه معلم با فراگیرانش ارتباط موثر برقرار کند. بنابراین لازم است که معلم در جریان تدریس، هدفش را مشخص نماید و دقیقاً معلوم کند که در صدد به دست آوردن چه نتیجه‌ای است، می‌خواهد فراگیرانش پس از برقراری ارتباط چه مسأله‌ای را بپذیرند (۲). در بررسی سوابق تحقیقات مربوط به موضوع این مطالعه چنین نتیجه گیری شد که تحقیقات، اکثراً در محیط‌های درمانی و بیمارستانی انجام شده و ارتباط پرستار با بیمار یا پزشک با بیمارمورد بررسی قرار گرفته است و در محیط‌های دانشگاهی مقالات کمتری در این زمینه یافت شد که شاید نشانگر این مطلب باشد که نسبت به اهمیت برقراری مهارت‌های ارتباطی در یادگیری در محیط‌های دانشگاهی توجه زیادی نشده است. با توجه به نتایج این تحقیق و تحقیقات مشابه از آنجا که

در تحقیق خانم شراره ضیغمی محمدی در سال ۱۳۸۸ نتیجه گیری شد که مهارت‌های ارتباطی مناسب سبب افزایش ارتباط بین پزشکان و پرستاران می‌شود، اما تأثیری بر افزایش مشارکت و همکاری پرستاران در تصمیم‌گیری‌های درمانی ندارد (۸). بر اساس یافته‌های حاصل از پژوهش آقای علی عمادزاده در سال ۱۳۸۳ مشخص گردید که ارتباط پزشک با بیمار جزء جدایی ناپذیر مراقبت پزشکی است و تأثیر مهم و چشمگیری بر رضایت بیماران و نتایج درمانی دارد (۹). مطالعات انجام شده توسط Lambert و همکاران نشان داد که شیوه‌های ارتباطی پزشکان با رضایتمندی بیماران رابطه دارد (۱۰). یافته‌های تحقیق Lauren حاکی از آن است که مهارت‌های ارتباطی غیر کلامی مانند انقباض مناسب صورت (FE= Adequate facial expression)، به هنگام صحبت با دست و صورت اشاره کردن (AG= Affirmative gestures) و محدود کردن حرکات و اشارات غیر مفید (UM= Unpurposive movements) تأثیر مثبت معنی‌داری در درک کیفیت مصاحبه در طی آزمون OSCE (Objective Structured Clinical Examination) دارد (۱۱). در مقاله Suzanne پیشنهاد شده است دانشجویان پرستاری به یک فرآیند ارتباط با بیمار، با استفاده از نقش بازی کردن، تکنیک‌های رفتاری/شناختی و اطلاعات آموزشی خاص در ارتباط با اینکه چطور موانع مراقبتی از بیمار را تفسیر کنند

جدول ۳- توزیع دانشجویان مورد بررسی بر حسب نظر آنان نسبت به مهارت ارتباطی استادان و به تفکیک عوامل مرتبط با دانشجویان

عوامل مرتبط با دانشجویان	مهارت ارتباطی	خوب (n=۳۶۲)	متوسط و ضعیف (n=۳۹۳)	نتیجه آزمون	نسبت شانس (OR)
جنس:	-مرد	۱۳۸ (۴۱/۲)	۱۲۱ (۳۳/۵)	P < ۰/۰۵	۱/۴
	-زن	۱۹۷ (۵۸/۸)	۲۴۰ (۶۶/۵)		
سهمیه:	-مناطق	۱۹۰ (۵۲/۵)	۵۹ (۲۳/۹)	P < ۰/۰۰۰۱	۳/۵
	-خانواده شهدا	۱۷۲ (۴۷/۵)	۱۸۸ (۷۶/۱)		
علاقه به رشته:	-خیلی زیاد و زیاد	۲۸۶ (۸۱/۷)	۳۰۳ (۷۷/۱)	P < ۰/۴	۱/۲۵
	-متوسط و کم	۷۴ (۱۸/۳)	۹۰ (۲۲/۹)		
امید به آینده شغلی:	-زیاد	۲۵۹ (۸۰/۲)	۲۶۳ (۶۶/۹)	P < ۰/۰۰۱	۲/۲
	-متوسط و کم	۶۴ (۱۹/۸)	۳۰ (۴۳/۱)		
استفاده از وسایل کمک آموزشی توسط استاد:-زیاد		۱۴۸ (۴۰/۹)	۶۲ (۱۵/۸)	P < ۰/۰۰۰۱	۳/۷
	-متوسط و کم	۲۱۴ (۵۹/۱)	۳۳۱ (۸۴/۲)		

پیشنهاد می‌شود ضمن اینکه اساتید نسبت به اهمیت و ضرورت فراگیری مهارت‌های ارتباطی توجیه شوند، کارگاه‌ها و کلاس‌های آشنایی در این زمینه توسط واحدهای مربوطه در دانشکده مثل معاونت آموزشی و دفتر توسعه آموزش برگزار شود.

برگزاری کلاسهای یادگیری مهارت‌های ارتباطی (کلامی و غیرکلامی) توسط متخصصین این رشته برای اساتید در فرآیند آموزش و یادگیری دانشجویان بسیار مفید می‌باشد، پیشنهاد می‌گردد واحدی با محتوای یادگیری نحوه برقراری ارتباط استاد با دانشجوی(و یا حتی دندانپزشک با بیمار) در سرفصل‌های رشته دندانپزشکی گنجانده شود. همچنین

## REFERENCES

- Mohsenian Rad M. Communicology an innovative definition and model for communication process. Tehran: Soroush Press; 1999. [In Persian]
- Shabani H. Instructional skills; methods and techniques of teaching. Tehran: Samt Publication; 2007. [In Persian]
- Dickson D, Hargie O, Saunders C, Editors. Social skills in interpersonal communication. 3rd ed. London: Routledge; 1994.
- Mehrshadian M, Valaie N, Abzan S, Ramezani G, Farhangi AA, Dadgaran M, Khajavikhan A, et al. Communication skills of dentist faculty members of Islamic Azad University based on a student survey and its relation with faculties evaluation by students. J Med Educ 2007;11:91-95.
- Iranfar Sh, Azizi F, Valaei N. The teachers communication skills and its relationship with teachers' evaluation at Kerman University of Medical Sciences. Behbood 2000; 4:1-8.
- Yesil H. The relationship between candidate teachers communication skills and their attitudes towards teaching profession [Dissertation]. Nicosia, Cyprus: Faculty of Education, Cyprus International University; 2011.
- Farmahini Farahani M, Kashaninia Z, Hosseini M. Impact of training communication skills to nurses on patients' satisfaction with nurse-patient relationship. Iranian Journal of Nursing Research 2007; 1: 47-54.
- Zeyghami Mohammadi SH, Haghghi S. The association between nurses communication skills and nurse-physician relationship and collaboration in Alborz hospital of Karaj in 2008. Medical Sciences Journal of Islamic Azad University 2009; 19: 121-27.
- Emadzade A, Yavari M, Ebrahimzade S, Ahmadian N. The effects of dental graduate students communication skills on patients satisfaction in Mashhad University of Medical Sciences in 2004. Journal of Mashhad Dental School 2004; 28:69-76.
- Lambert BL, Street RL, Cegala DJ, Smith DH, Kurtz S, Schofield T. Provider patient communication, patient-centered care and the mangle of practice. Health communication 1997; 9:27.
- Collins LG, Editor. Evaluating verbal and non-verbal communication skills in an ethnogeriatric OSCE. Philadelphia, USA: WB Saunders; 2010.

12. Rosenberg S, Editor. Therapeutic communication skills and student nurses in the clinical setting. New York: LaGuardia Community College, City University of New York; 2011.