

بررسی میزان توانمندی های ارتباطی اساتید مشاور دانشجویان مقاطع کاردانی و کارشناسی دانشگاه علوم پزشکی کرمان - ۱۳۸۹

رضا دهنویه^۱، محمودرضا دهقانی^۲، حسین ابراهیمی پور^۳، سمیه نوری حکمت^۴، محمدحسین مهرالحسنی^{۵*}، سمیه سرودی نسب^۶، فاطمه کریمدادی^۷

۱. دکترای تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، استادیار گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، مرکز تحقیقات مدل‌سازی در سلامت، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، ایران
۲. دکترای عمومی، فوق لیسانس آموزش پزشکی، مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، ایران
۳. دکترای تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، استادیار گروه بهداشت و مدیریت، مرکز تحقیقات علوم بهداشتی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، ایران
۴. دکترای تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، استادیار گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، مرکز تحقیقات مدیریت ارایه خدمات سلامت، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، ایران
۵. کارشناس مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، ایران

• دریافت مقاله: ۸۹/۱۲/۲ آخرین اصلاح مقاله: ۹۰/۳/۲۲ • پذیرش مقاله: ۹۰/۴/۲۰

زمینه و هدف: لازمه ارایه یک مشاوره مناسب و تأثیرگذار برخوردار از مهارت های ارتباطی لازم و استفاده از آن در حین فرایند مشاوره می باشد. هدف از انجام این پژوهش بررسی میزان برخوردار از اساتید مشاور دانشجویان مقطع کاردانی و کارشناسی دانشگاه علوم پزشکی کرمان از مهارت های ارتباطی بوده است.

روش کار: پژوهش حاضر مطالعه ای توصیفی بوده که به صورت مقطعی در نیمه اول سال ۱۳۸۹ انجام شده است. جامعه پژوهش شامل دانشجویان مقطع کاردانی و کارشناسی در چهار دانشکده (مدیریت و اطلاع رسانی، پیراپزشکی، بهداشت و پرستاری - مامایی) بود که ۳۷۹ نفر از بین آنها به روش نمونه گیری طبقه ای-تصادفی انتخاب شدند. در این مطالعه برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه ۱۷سؤالی پژوهشگر استفاده شد. سؤالات پرسشنامه با توجه به مهارت های مختلف ارتباطی اساتید مشاور طراحی گردید. سپس این پرسشنامه برای ۸ نفر از کارشناسان و اساتید موضوع ارسال و نقطه نظرات آن ها در سئوالات لحاظ گردید. همچنین روایی پرسشنامه از طریق روش آزمون-بازآزمون مورد تایید قرار گرفت. داده ها با استفاده از آمار توصیفی و تحلیلی و استفاده از شاخص های میانگین و انحراف معیار و آزمون های T و ANOVA تحلیل گردید.

یافته ها: نتایج این مطالعه نشان داد که میانگین امتیاز حیطة های توانمندی های ارتباطی اساتید مشاور شامل شفاهی و کتبی ارتباطی، پذیرا و ارایه دهنده بازخورد، درک دیگران، شنونده خوب بودن و توانایی تاثیر گذاری به ترتیب ۵۴/۶، ۵۰/۹۵، ۵۵/۶۲، ۵۷/۷۶، ۵۸/۳۵ و ۵۵/۴۹ درصد محاسبه گردید. **نتیجه گیری:** با توجه به اهمیت برقراری ارتباطات مناسب در موفقیت انجام یک مشاوره مناسب، می بایست در راستای تقویت این ارتباط در بین اساتید مشاور برنامه ریزی نمود. در این راستا توجه به اجزای مختلف آن نظیر پذیرا و ارایه بازخورد، مهارت های ارتباطی شفاهی و کتبی، توانایی درک دیگران، مهارت شنونده بودن و قدرت تاثیر گذاری در ارتباط ضروری به نظر می رسد.

کلید واژه ها: دانشجو، مهارت های ارتباطی، استاد مشاور

* نویسنده مسؤول: دانشکده مدیریت، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، ابتدای هفت باغ علوی، کرمان ایران

مقدمه

در جوامع امروزی تغییرات عمیق فرهنگی- اجتماعی روی داده است و به دنبال آن سبک و شیوه زندگی افراد نیز دستخوش تغییر قرار گرفته است. افراد جامعه برای کنار آمدن با این نوع تغییرات و سازگاری بیشتر با محیط اجتماعی لازم است به مجموعه‌ای از تواناییها و مهارتها مجهز باشند تا بتوانند با سرعت بیشتری با تغییرات بوجود آمده سازگار شوند و این در حالی است که همه افراد قادر به چنین کاری نیستند (۱). انسان در ابعاد و عرصه‌های مختلف زندگی (رشد و تکامل، تحصیل، اشتغال، ازدواج، سلامتی، زندگی اجتماعی) اغلب با موقعیت های متعارض، تنش زا و چالش برانگیزی مواجه می‌گردد که چنین موقعیت‌هایی در بیشتر اوقات خانواده، نزدیکان و عملکرد تحصیلی، شغلی و روابط اجتماعی فرد را در معرض خطر آسیب قرار می‌دهد. در چنین شرایطی یاری کارشناسانه می‌تواند به او کمک کند تا با شناخت بهتر و چندجانبه مسئله، شناسایی راه حل‌های گوناگون، اتخاذ تصمیم مناسب و بالاخره عمل، تعادل را بازیابد.

مشاوره می‌تواند به افراد و از جمله دانشجویان کمک کند تا در برابر شرایط ناخوشایند و تنش زا به نحو موثری عمل نمایند و سازگاری یابند. مشاوره به ارتقای دانش، انگیزه، و مهارت افراد در شناخت مسئله، و تصمیم گیری آگاهانه و داوطلبانه و اجرای برنامه مراقبتی یاری می‌رساند (۲). مشاوره و راهنمایی به مجموعه فعالیت‌هایی اطلاق می‌گردد که در آن فردی را در غلبه بر مشکلاتش یاری و به او می‌آموزند که خویشتن را بشناسد و روابط خود را با دیگران درک کند. دانشگاه‌ها مسئولیت خطیری در تربیت آموزش و پرورش دانشجویان دارند و برای رسیدن به این هدف، ارائه مشاوره از طریق اساتید به دانشجویان یک ضرورت است (۳).

به طور کلی هدف کلی آموزش و پرورش انتقال اطلاعات و معلومات بشری از یک نسل به نسل دیگر و ایجاد تغییرات مطلوب در رفتار فرد است. راهنمایی و مشاوره تحصیلی که

هدف آن کمک به پیشرفت تحصیلی است نقشی تسهیل کننده در تحقق هدف های آموزش و پرورش به عهده دارد (۴).

از جمله عوامل بسیار موثر بر موفقیت یک مشاوره توانایی مشاور در برقراری ارتباط مناسب با دانشجو است. اهمیت برقراری ارتباطات مناسب در بسیاری از فرایندهای زندگی بسیار حیاتی است. انسان موجودی اجتماعی خلق شده است و او را گریزی جز زندگی کردن با دیگران و برقراری ارتباط با آنها نیست (۵) بدون تردید می‌توان، حیات بشر را محصول یک رابطه اجتماعی تلقی کرد (۶) و بدین سبب است که زیستن در کنار هم‌نوعان می‌تواند، آرامش و راحتی ما را فراهم آورد (۷). اهمیت برقراری ارتباط موثر در فرایندی نظیر مشاوره دو چندان می‌باشد. مؤثر بودن فرد در کار مشاوره تابعی است از مهارت‌های میان فردی (روابط اجتماعی) و مهارت‌های تخصصی مربوط به هر رشته. اولی یعنی مهارت‌های میان فردی با توانایی فرد برای ایجاد ارتباط با دیگران سروکار دارد. بنابراین یک مشاور مؤثر مهارت‌های ایجاد ارتباط با مراجعان خود را دارد و آنها را راهنمایی می‌کند تا برای مشکلات خویش راه حل پیدا کنند (۸). یک مشاور به مهارت خوب گوش دادن و خوب منتقل کردن اطلاعات نیاز دارد. مشاور احتیاج دارد تا به گفتار دیگران دقیقاً گوش دهد تا از این رهگذر به احساسات و عواطف گویندگان پی ببرد (۹). در مشاوره ایجاد رابطه حسنه بین مراجع و مشاور ضرورت دارد و کاربرد مهارت‌های خاص از طرف مشاور از اهمیت خاصی برخوردار است (۱۰). ارتباط ضعیف می‌تواند یادگیری ساده‌ترین و قابل فهم‌ترین موضوعات را مشکل‌تر سازد (۱۱). با توجه به موارد بیان شده توانمندی مشاور در برقراری ارتباط مناسب با دانشجو به آگاهی از مهارت‌های برقراری ارتباط و نیز بکارگیری این مهارتها در طول فرایند مشاوره بستگی دارد. در این مطالعه سعی شده است تا میزان بهره‌مندی اساتید مشاور دانشجویان مقطع کارشناسی دانشگاه را از این مهارت‌ها تعیین گردد.

روش کار

به خود اختصاص دادند. در بین دانشکده ها، دانشکده پیراپزشکی بیشترین میانگین (۶۰/۶۷) و دانشکده بهداشت کمترین میانگین (۵۱/۶۶) را به خود اختصاص دادند جدول ۱ توزیع میانگین کل نمرات را در دانشکده های مختلف مورد مطالعه نشان می دهد.

جدول ۱: توزیع میانگین کل نمرات در دانشکده ها

دانشکده	میانگین (درصد)	انحراف معیار
مدیریت	۵۴/۳۶	۲/۳۴۵
پیراپزشکی	۶۰/۶۷	۲/۰۹۴
بهداشت	۵۱/۶۶	۲/۴۳۹
پرستاری و مامایی	۵۷/۱۵	۲/۱۵۸

در بین حیطه ها، حیطه تاثیرگذاری دارای بیشترین میانگین (۵۸/۳۵) و حیطه پذیرا و ارائه بازخورد دارای کمترین میانگین (۵۰/۹۵) می باشد. جدول ۲ توزیع میانگین حیطه های مختلف پنجگانه مهارت ارتباطی را نشان می دهد.

جدول ۲: توزیع میانگین حیطه های مختلف مهارت ارتباطی در بین

اساتید مورد مطالعه

متغیر ها	میانگین(درصد)	انحراف معیار
شفاهی و کتبی	۵۴/۶۱	۲۰/۹۷
پذیرا و ارائه بازخورد	۵۰/۹۵	۲۳/۱۵
درک دیگران	۵۵/۶۲	۲۶/۴۱
شنونده ی خوبی بودن	۵۷/۷۶	۲۹/۲۲
تاثیر گذاری	۵۸/۳۵	۲۸/۲۲
جمع	۵۵/۴۹	۲۲/۸۲

جدول ۳ توزیع میزان مهارت اساتید مشاور را در حیطه های مختلف در بین دانشکده های مختلف نشان می دهد.

پژوهش حاضر، پژوهشی توصیفی-تحلیلی است که در تابستان ۱۳۸۹ انجام گرفته است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه دانشجویان مقطع کاردانی و کارشناسی در دانشگاه علوم پزشکی کرمان بود. در این پژوهش با استفاده از روش quota از هر دانشکده ۲۵٪ از دانشجویان به صورت تصادفی انتخاب شده که این حجم نمونه در دانشکده های مدیریت، پیراپزشکی، بهداشت، پرستاری و مامایی به ترتیب ۲۰۱، ۷۵، ۱۰۰، ۱۲۴ نفر محاسبه گردید. در این مطالعه برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه ۱۷ سؤالی خودساخته ای استفاده شد. سؤالات پرسشنامه با توجه به مهارت های مختلف ارتباطی اساتید مشاور در حیطه های "شفاهی کتبی"، "پذیرا و ارائه دهنده بازخورد"، "درک دیگران"، "شنونده خوبی بودن" و "تاثیر گذاری" طراحی گردید. حیطه شفاهی و کتبی مهارت، به توانمندی در انتقال ایده ها و نظرات در قالب ارتباطات شفاهی و کتبی و توانمندی در استفاده از جملات و کلمات مناسب بصورت شفاهی و کتبی مربوط می شود. سپس این پرسشنامه برای ۸ نفر از کارشناسان و اساتید موضوع ارسال و نقطه نظرات آنها در سؤالات لحاظ گردید. همچنین روایی پرسشنامه از طریق روش آزمون-بازآزمون مورد تایید قرار گرفت ($r = .82$). در این پژوهش امتیازهای سؤالات پرسش نامه جمع بندی شده و داده ها با استفاده از آمار توصیفی و تحلیلی و استفاده از شاخص های میانگین و انحراف معیار و آزمون های T و ANOVA تحلیل گردید. برای تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS.V.16 استفاده گردید.

یافته ها

در پژوهش حاضر پرسشنامه ای حاوی ۱۷ سؤال در اختیار ۳۷۹ نفر از دانشجویان مقطع کاردانی و کارشناسی در دانشگاه علوم پزشکی کرمان قرار گرفت. ۱۹۰ نفر از پاسخ دهندگان مرد و ۱۸۹ نفر زن بودند که به ترتیب ۵۰/۱ و ۴۹/۹ درصد را

جدول ۳: توزیع میزان مهارت اساتید مشاور در حیطه های مختلف ارتباطی در بین دانشکده های مختلف

حیطه دانشکده	شفاهی و کتبی	پذیرا و ارائه دهنده بازخورد	درک دیگران	شنونده ی خوبی بودن	تأثیر گذاری
مدیریت	۵۴/۷۸	۵۱/۹۲	۵۵/۱۴	۵۵/۴۹	۵۴/۹۵
پیراپزشکی	۵۸/۳۶	۵۴/۷۲	۶۰/۵۶	۶۴/۹۶	۶۴/۱۳
بهداشت	۵۳/۸۰	۴۷	۴۹/۵۰	۵۳/۷۳	۵۳/۷۳
پرستاری و مامایی	۵۲/۹۹	۵۱/۴۴	۵۸/۵۹	۵۹/۵۸	۶۲/۶۶

در حیطه شنونده خوبی بودن در میان دانشکده های مختلف، دانشکده پیراپزشکی بیشترین میانگین (۶۴/۹۶) و دانشکده بهداشت کمترین میانگین (۵۳/۷۳) را به خود اختصاص دادند. در حیطه ی تأثیرگذاری نیز، دانشکده پیراپزشکی بیشترین میانگین (۶۴/۱۳) و دانشکده بهداشت کمترین میانگین (۵۳/۷۳) را بخود اختصاص دادند. جدول ۴، تحلیل همبستگی بین حیطه های مختلف مهارت ارتباطی را نشان می دهد.

با توجه به جدول فوق در حیطه شفاهی و کتبی در میان دانشکده های مختلف، دانشکده پیراپزشکی دارای بیشترین میانگین (۵۸/۳۶) بود. در حیطه پذیرا و ارائه دهنده بازخورد در میان دانشکده های مختلف، دانشکده پیراپزشکی دارای بیشترین میانگین (۵۴/۷۲) و دانشکده بهداشت دارای کمترین میانگین (۴۷/۰۰) بودند. در حیطه درک دیگران در میان دانشکده های مختلف، دانشکده پیراپزشکی بیشترین میانگین (۶۰/۵۶) و دانشکده بهداشت کمترین میانگین (۴۹/۵۰) را کسب نمودند.

جدول ۴: ضریب همبستگی بین حیطه های مختلف مهارت ارتباطی

حیطه ها	شفاهی و کتبی	پذیرا و ارائه بازخورد	درک دیگران	شنونده خوبی بودن	تأثیر گذاری
شفاهی و کتبی	۱	۰/۷۰	۰/۶۲	۰/۶۱	۰/۶۰
پذیرا و ارائه بازخورد	۰/۷۰	۱	۰/۷۷	۰/۷۲	۰/۷۰
درک دیگران	۰/۶۲	۰/۷۷	۱	۰/۷۶	۰/۷۲
شنونده خوبی بودن	۰/۶۱	۰/۷۲	۰/۷۶	۱	۰/۸۷
تأثیر گذاری	۰/۶۰	۰/۷۰	۰/۷۲	۰/۸۷	۱

دانشکده های مختلف نیز اختلاف معنی داری در زمینه نمره کل مهارت های ارتباطی اساتید مشاور وجود نداشت.

بحث و نتیجه گیری

نتایج این مطالعه نشان داد که مهارت های ۵ گانه ارتباطی در دانشکده های مورد مطالعه امتیاز میانگین کمتر از ۶۰ درصد را دار می باشند که این نشان دهنده لزوم توجه بیشتر به این حیطه ها در اساتید مذکور دارد. یکی از یافته های این پژوهش این بود که علی رغم اینکه نمره حیطه ی تأثیرگذاری نسبت به بقیه حیطه ها بیشتر بوده ولی در کل این حیطه نیاز به توجه

در تحلیل یافته ها برای مشخص کردن وجود ارتباط معنی دار بین گروه های مختلف سنی، جنسی، تحصیلات، وضعیت تأهل و دانشکده ها، نتایج زیر حاصل شد. بین هیچکدام از دانشکده ها در نمره کل حیطه های ارتباطی نسبت به یکدیگر تفاوت معنی داری وجود نداشت.

بین دو گروه جنسی اختلاف معنی داری وجود نداشت. همچنین بین دو گروه متفاوت از نظر وضعیت تأهل، اختلاف معنی داری وجود نداشت. در بین گروه های سنی اختلاف معنی داری وجود داشت ($P < 0/009$). در بین گروه های با میزان تحصیلات مختلف، اختلاف معنی داری وجود نداشت. در بین

بیشتر دارد. یکی از موارد مطرح شده در این حیطه ایجاد انگیزه توسط استاد مشاور در دانشجوی جهت دستیابی به اهداف مهم در زندگی بود. فرهادیان و همکاران نیز در مطالعه خود با عنوان بررسی نگرش اساتید نسبت به مهارت و نیاز آموزشی آنان در مورد روش های تدریس دروس عملی که در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان انجام شده بود، آشنایی با روش های ایجاد انگیزه در فراگیران را به عنوان نیاز آموزشی اعلام نمودند. در این پژوهش روش های آموزشی موثری در زمینه به کارگیری این مهارت با استفاده از روش هایی چون طرح سؤال برای برانگیختن تفکر فراگیران و مشارکت فعالانه ی فراگیران در فرآیند آموزشی پیشنهاد شده است (۱۲).

یکی دیگر از یافته های این پژوهش در حیطه تأثیرگذاری، وجود ضعف در احساس مسئولیت استاد مشاور نسبت به مشکلات درسی دانشجویان بود. هزاوه ئی و همکاران نیز در طی پژوهش خود با عنوان میزان رضایتمندی دانشجویان از ارائه مشاوره و راهنمایی تحصیلی در دانشگاه علوم پزشکی همدان در سال ۱۳۸۳ به این نتیجه رسیدند که از ۴۴۵ نفر دانشجوی مورد مطالعه، بیشترین موردی که دانشجویان مورد پژوهش در حین تحصیل برای آن به استاد راهنمای خود مراجعه نمودند ۶۸/۵٪ (۳۰۵ نفر) برای انتخاب واحد و تنها ۱۲/۸٪ (۵۷ نفر) برای مشکل تحصیلی بوده است و دانشجویان رضایت کمتری از استاد مشاورشان در رابطه با حس مسئولیت پذیری در برابر مشکلات درسی داشتند (۱۳).

یکی دیگر از آیتم هایی که در حیطه تأثیرگذاری نیاز به توجه داشت احساس مسئولیت استاد مشاور نسبت به مشکلات شخصی و خانوادگی دانشجوی بود. ادهمی و محمدعلیزاده نیز در مطالعه خود با عنوان نظرات دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کرمان در مورد عملکرد اساتید در زمینه مشاوره و راهنمایی تحصیلی به این نتیجه رسیدند که آیتم راهنمایی دانشجوی در مورد مشکلات شخصی نمره ۲/۵۲ از ۴ نمره را کسب نموده و در نهایت چنین نتیجه گیری کردند که به نظر می رسد گروه درگیر مشاوره با وظایف و جایگاه مشاوره

آشنایی لازم را ندارند و به وظایف خود بخوبی عمل نمی کنند (۱۴). یکی دیگر از یافته های پژوهش در توزیع میزان مهارت اساتید مشاور، شنونده ی خوبی بودن بود و یکی از سؤالات مربوط به این حیطه آیتم فرد قابل اطمینانی بوده و می توان به راحتی با او صحبت کرد. ادهمی و محمدعلیزاده نیز در مطالعه خود به آیتم صحبت استاد مشاور با دانشجوی نمره ۳/۱۰ را منظور کردند (۱۴).

بطور کلی می توان چنین نتیجه گیری نمود که با توجه به اهمیت برقراری ارتباطات مناسب در موفقیت انجام یک مشاوره مناسب می بایست در راستای تقویت این ارتباط در بین اساتید مشاور برنامه ریزی نمود. جهت تقویت این ارتباط توجه به اجزای مختلف آن نظیر پذیرا و ارایه بازخورد، مهارت های ارتباطی شفاهی و کتبی، توانایی درک دیگران، مهارت شنونده بودن و قدرت تأثیرگذاری در ارتباط ضروری به نظر می رسد.

در نهایت جهت بهبود وضعیت موجود، موارد زیر به عنوان پیشنهادات اجرایی گشته و توجه به آنها می تواند تا حدود زیادی مشکلات ارتباطی ایجاد شده در طی فرایند مشاوره را کاهش دهد.

۱. از طریق برگزاری کارگاه های آموزشی و توجیهی کاربردی و استفاده از اساتید متبحر و تشویق اساتید مشاور به شرکت در این کارگاه ها در ارتقای سطح مهارت های مختلف ارتباطی اساتید مشاور تلاش گردد.
۲. در فعالیت های ارزیابی عملکرد اساتید مشاور، مهارت های ارتباطی این اساتید نیز مدنظر قرار گیرد.
۳. تشویق و تجلیل از اساتید مشاوره که توانایی بهتری در برقراری ارتباط با دانشجو را دارند.
۴. استفاده از صندوق انتقادات و پیشنهادات در جهت نظرخواهی دانشجویان در زمینه مهارت های ارتباطی اساتید مشاورشان و انعکاس نظرات به اساتید جهت اصلاح نقاط ضعف

مشارکت صمیمانه خود امکان اجرای این پژوهش را فراهم آوردند صمیمانه تشکر و قدردانی می نمایند.

۵. بالا بردن حس مسئولیت و تعهد اجتماعی اساتید مشاور با افزایش انگیزش و بالا بردن رضایت شغلی در آن ها

سپاس گزاری

نویسندگان از دانشجویان عزیز و اعضای محترم گروه مدیریت خدمات بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی کرمان که با

References:

1. Alice A, James W. Inaction Psychology. Farjad M. Roshd. 2002. Available From: URL://www.ravanpajoh.com/index.php?option=com_content&task=view&id=882&Itemid=58 [In Persian].
2. Safi A. Principles of Consultation in Education. Tehran: Roshd, 1988.
3. Education Deputies of Medical Sciences Universities. Duties and Responsibilities of Supervisors. Mashhad. 1998. P24. [In Persian]
4. Hoseini SM. Consultation and History of Consultation in Iran. Tehran, Roshd. 2001; 17. [In Persian].
5. Mirkamali M. Behaviur and relationship in Organization and Management. Tehran: Ramin. 1998:1.[In Persian].
6. Ardabili Y. Principles of Consultation. Tehran: Besat. 2010. [In Persian]
7. Khodayari M. Consultation, Psychology Principles. Tehran: Yastaroon. 2001.[In Persian].
8. Shiling L. Consultation Theories and Consultation Views. Ariyan Kh. Tehran.
9. Grifis D. Human Relationships in Education Management. Bakhshi Kh. Tehran: Royat. 1994. [In Persian].
10. Shafiabadi A, Group Dynamic and Group Consultation. Tehran: Roshd. 2004:52. [In Persian].
11. Lorin A, Promotion of Teacher Efficiency. Raoof, A. Tehran : Abiz. 2001:75. [In Persian]
12. Farhadian F, and et al. Faculty Members' Attitude towards their Skills and Educational Needs in Teaching Practical Courses. Strides in Development of Medical Education. 2008;5(2):143-147. [In Persian].
13. Hazavei SM, and et al. Survey of Student Satisfaction from consultation in Hamedan University of Medical Sciences. Yazd University of Medical Sciences Journal. 2005;8(2):56-64. [In Persian].
14. Adhami A, Mohammad Alizadeh S. Educational Achievement in Medical Students Entered University between 1995 and 2003, Kerman University of Medical Sciences. Strides in Development of Medical Education. 2008;5(2):94- 101.[In Persian].

Communication Skills of Undergraduate Students' Advisors in Kerman University of Medical Sciences-2011

Reza Dehnavi¹, Mahmood Reza Dehghani², Hossein Ebrahimipoor³, Somayeh Noori Hekmat⁴, Mohamad Hossein Mehrolhasani^{4}, Somayeh Sorodi Nasab⁵, Fatemeh Karimdadi⁵*

1.Ph.D. in Health Care Management, Assistant Professor of Health Care Management Dept., Center of Health Modeling, Kerman University of Medical Sciences, Iran.

2.General Practitioner, M.Sc. in Medical Education, Education Development Center, Kerman University of Medical Sciences, Iran.

3.Ph.D. in Health Care Management, Assistant Professor of Health Care Management Dept., Health Sciences Research Center, Health School, Mashhad University of Medical Sciences.

4.Ph.D. in Health Care Management, Assistant Professor of Health Care Management Dept., Health Services Management Research Center, Kerman University of Medical Sciences, Iran.

5.B.Sc. in Health Care Management, Kerman University of Medical Sciences, Iran.

• Received: 21 Feb, 2011

• Received Corrected Version: 12 Jun, 2011

• Accepted: 11 Jul, 2011

Background & Objectives: A proper and effective consultation requires using efficient communication skills during the consultation process. The aim of this research was to determine communication skills of undergraduate students' advisors in Kerman University of Medical Sciences

Methods: This descriptive cross-sectional study was performed from March 2010 to August 2010. Study population included undergraduate students of four colleges of whom 379 students were selected by stratified sampling. A self-designed 17-item questionnaire was used to collect data. Questions were designed based on different communication skills of advisors and modified by getting the opinions of 8 experts in the field. Validity was approved by test-retest and data were analyzed by using descriptive and analytic statistics and through SPSS software.

Results: Mean scores of oral and written communication skills, providing feedback, understanding others, being a good listener and the ability to influence others were 54.6%, 50.95%, 55.62%, 57.76%, 58.35% and 55.49% respectively.

Conclusion: Considering the importance of communication skills in the success of an appropriate counseling, improving advisors' communication skills is essential and it is necessary to consider different aspects of communication skills such as oral and written communication skills, providing feedback, Understanding others, being a good listener and the ability to influence others.

Key Words: Student, Communication Skills, Advisor Faculty

*Correspondence: Management School, Kerman University of Medical Sciences, Haftbagh Blvd, Kerman, Iran.

• Tel: 0912-3405187

• Fax: 0341-3205221

• Email: rdehnavi@gmail.com