

تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی با رویکرد دینی بر اخلاق حرفه‌ای و اهمال‌کاری شغلی کارکنان علوم پزشکی سبزوار

مریم داورزنی^۱، علی محمد ناعمی^{۲*}

۱. کارشناسی‌ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، سبزوار، ایران
 ۲. استادیار، گروه علوم تربیتی، واحد سبزوار، دانشگاه آزاد اسلامی، سبزوار، ایران

چکیده

تاریخ دریافت: ۹۶/۰۵/۰۳
 تاریخ پذیرش: ۹۶/۰۹/۱۹

زمینه و هدف: مهارت‌های ارتباطی مجموعه‌ای از مهارت‌هاست که سبب برقراری تعامل مطلوب بین افراد و گروه‌ها در سازمان می‌شود و زمینه رشد اخلاق حرفه‌ای و کاهش اهمال‌کاری کارکنان را فراهم می‌سازد. بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی با رویکرد دینی بر اخلاق حرفه‌ای و اهمال‌کاری شغلی کارکنان انجام شد.

مواد و روش‌ها: این پژوهش تجربی از نوع پیش‌آزمون- پس‌آزمون با گروه کنترل بود. جامعه آماری پژوهش را تمامی کارکنان اداری دانشگاه علوم پزشکی سبزوار در سال ۱۳۹۵ تشکیل دادند که ۸۰ نفر از آن‌ها به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند و به صورت گمارش تصادفی در دو گروه آزمایش و کنترل (هر گروه ۴۰ نفر) جای گرفتند. گروه مداخله شش جلسه ۹۰ دقیقه‌ای آموزش مهارت‌های ارتباطی با رویکرد دینی را دریافت کرد. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد اخلاق حرفه‌ای و اهمال‌کاری استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS²² و از روش‌های آمار توصیفی و تحلیلی (کوواریانس) استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج تحلیل کوواریانس نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی با رویکرد دینی بر اخلاق حرفه‌ای ($p < 0/05, F = 5/123$) و اهمال‌کاری شغلی ($p < 0/05, F = 1/944$) تأثیر مثبت و معناداری داشته است.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی با رویکرد دینی موجب افزایش اخلاق حرفه‌ای و کاهش اهمال‌کاری کارکنان خواهد شد.

کلیدواژه‌ها:

اخلاق حرفه‌ای، اهمال‌کاری، مهارت‌های ارتباطی با رویکرد دینی.

مقدمه

وجود ارتباطات مؤثر و صحیح در سازمان، پیوسته یکی از عوامل موفقیت مدیریت محسوب می‌شود. به‌طور کلی، وظایف مدیریت از قبیل برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، هماهنگی و کنترل، بدون وجود نظام ارتباطی مؤثر در سازمان، تحقق‌پذیر نیست. به‌همین جهت، بیشتر وقت مدیران صرف ایجاد ارتباط و انتقال اطلاعات می‌شود. ارتباط، تاروپود سازمان را به هم پیوند

می‌دهد و موجب یکپارچگی و وحدت سازمانی می‌شود [۱]. ارتباط فرایند تبادل اطلاعات، افکار و احساسات از طریق رفتارهای کلامی و غیر کلامی است که بین افراد صورت می‌گیرد. این مهارت‌ها تسهیل‌کننده تعاملات بین فردی و فرایند ارتباط است [۲]. نارسایی مهارت‌های ارتباطی سبب احساس تنهایی، اضطراب اجتماعی، افسردگی، عزت نفس پایین و عدم موفقیت‌های شغلی و تحصیلی [۳] و بهبود روابط غیررسمی و مهارت‌آموزی سبب کاهش فرسودگی شغلی

* نویسنده مسئول: علی محمد ناعمی

نشانی: سبزوار، دانشگاه آزاد اسلامی، گروه علوم تربیتی

تلفن: ۰۹۱۵۵۷۱۶۴۹۵ - دورنگار:

رایانه: amnaemi@yahoo.com

شناسه ORCID: علی محمد ناعمی 0000-0002-0196-8852

مریم داورزنی 0000-0002-4812-1624

مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، دوره ۲۵، شماره ۲، خرداد و تیر ۱۳۹۷، ص ۱۴۳-۱۵۰

آدرس سایت: <http://jsums.medsab.ac.ir> رایانامه: journal@medsab.ac.ir

شاپای چاپی: ۱۶۰۶-۷۴۸۷

کارکنان می‌شود [۴].

برای رهایی از مشکلات در سازمان و موفقیت شغلی، کارکنان باید با مجموعه‌ای از مهارت‌های ارتباطی سالم و سازنده آشنا شوند. رسیدن به چنین هدفی مستلزم فراگیری مهارت‌های ارتباطی از راه الگوبرداری مناسب است.

دین مبین اسلام الگوها و آموزه‌های فراوانی از مهارت‌های ارتباطی را مطرح کرده است. بررسی سیره پیامبر اعظم (ص) و زندگی ائمه (ع) نشان می‌دهد که کنش‌ها، روش‌ها و ارزش‌های حاکم بر رفتار ارتباطی آن‌ها الگوی مناسبی از مهارت‌های ارتباطی را برای افراد و سازمان‌ها ارائه می‌کند. از نظر قرآن، یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر ارتباط شکیبایی است که می‌فرماید: «ای کسانی که ایمان آورده‌اید شکیبایی باشید و دیگران را به شکیبایی فراخوانید و رابطه خوب برقرار کنید و تقوا پیشه کنید، باشد که رستگار شوید» (سوره عمران: آیه ۲۰۰).

عامل دیگر احترام و مهرورزی است که می‌فرماید: «ای مردم پروا از پروردگارتان کنید، آن که شما را از یک تن آفرید و از آن دو، مردان و زنان بسیار پدید آورد و پروا کنید از آن خدایی که با سوگند به نام او از یکدیگر چیزی می‌خواهد و زنهار از خویشاوندان مبرید. خدا دانا و آگاه است» (سوره نسا: آیه ۱).

یکی دیگر از عوامل ارتباط مؤثر از نظر قرآن کریم، در نظر داشتن رضای خداوند در همه اوضاع و احوال است که می‌فرماید: «آمزش خواستن ابراهیم (ع) برای پدرش نبود، مگر به خاطر وعده‌ای که به او داده بود و چون برای او آشکار شد که پدرش دشمن خداست از او دوری جست؛ زیرا ابراهیم (ع) بسیار خداترس و بردبار بود» (سوره توبه: آیه ۱۱۴).

یکی از متغیرهای تأثیرگذار و مهم در هر سازمانی، رعایت اخلاق (ethic) است. البته، مفهوم اخلاق در زمینه‌های مختلف، متفاوت است. گاهی به معنای ارزش‌های اخلاقی و گاه به معنای محدودیت‌های قانونی در رفتار و درک استانداردهای اجتماعی به کار می‌رود [۵]. اخلاق حرفه‌ای فرایند تفکر عقلایی است که هدف آن محقق کردن حفظ و اشاعه ارزش‌های سازمان است [۶].

اخلاق کارکنان را می‌توان به دو بخش اخلاق حرفه‌ای و اخلاق انسانی-اسلامی تقسیم کرد. اخلاق حرفه‌ای مجموعه‌ای از اصول و استانداردهای سلوک بشری است که رفتار افراد و گروه‌ها را تعیین می‌کند. اخلاق انسانی-اسلامی مجموعه‌ای از رفتارها و ویژگی‌هایی است که کارمند به‌عنوان انسان مسلمان، باید انجام دهد و یا از آن اجتناب کند [۷].

در طول تاریخ، افراد متخصص خود را با هنجارهای اخلاقی حرفه‌ای کارشان تطبیق داده‌اند که این امر نشان‌دهنده احساس مسئولیت نسبت به کار و رعایت هنجارهاست [۸]. بی‌توجهی سازمان‌ها به اخلاق حرفه‌ای، ممکن است اقدامات آن‌ها را زیر سؤال ببرد. کارکنان سازمان‌ها ترجیح می‌دهند در سازمان‌های حرفه‌ای فعالیت کنند، زیرا اخلاق ناشی از حرفه‌ای بودن، باعث کاهش عوامل ناخوشایند در کارگروهی، نگرش مثبت نسبت به کار، افزایش رضایت شغلی و روابط مناسب بین کارکنان می‌شود [۹].

موفقیت هر سازمان ناشی از ایجاد و به‌کارگیری مدیریت اخلاق (ethic mmanagement) در آن سازمان است. اخلاق سازمانی اعتماد فرین است و ضعف در آن سبب بی‌اعتمادی و افزایش خسارت به سازمان می‌شود [۱۰].

نظری [۱۰] رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران، با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌های ورزشی را بررسی کرد. نتایج پژوهش نشان داد که بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. احمدی و همکاران [۱۱] در تحقیقی با عنوان «رابطه مهارت‌های ارتباطی و فرسودگی شغلی پرستاران ساری» به این نتیجه رسیدند که بین مهارت‌های ارتباطی و فرسودگی رابطه منفی و معناداری وجود دارد.

احمدی‌بنی و همکاران [۱۲] در پژوهش خود با عنوان «تأثیر آموزش گروهی مهارت‌های ارتباطی با رویکرد مذهبی بر میزان سازگاری اجتماعی دانشجویان دختر» دریافتند که آموزش گروهی مهارت‌های ارتباطی با رویکرد مذهبی بر میزان سازگاری اجتماعی دانشجویان تأثیر مثبت و معناداری دارد. احمدی [۱۳] در پژوهشی با عنوان «تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی با رویکرد دینی بر عزت نفس و سلامت روانی دانش‌آموزان پسر» اعلام کرد که این آموزش‌ها بر سلامت روان و عزت نفس تأثیر مثبت و معناداری دارد. ونگ و همکاران [۱۴] به این نتیجه رسیدند که هر چه تولید معنای شخصی و گرایش‌های معنوی افراد بیشتر باشد، پاسخ‌های بهتری به موقعیت استرس‌زا می‌دهند و با دیگران ارتباط بهتری برقرار می‌کنند.

یکی از مقوله‌های بسیار مهمی که در کنار اخلاق حرفه‌ای نقش بسیار مهمی در میزان کارایی و اثربخشی، همچنین سلامت جسمی و روانی افراد دارد، ولی متأسفانه در سازمان‌ها و مؤسسات، به‌ویژه سازمان‌ها و مؤسسات ایرانی توجه کافی بدان مبذول نشده است مقوله اهمال کاری است [۱۵]. اهمال کاری اغلب تأخیر در شروع یا تکمیل فعالیت تعیین شده،

علی‌رغم پیامدهای منفی به تأخیر انداختن انجام آن تعریف شده است [۱۶]. به بیان دیگر، اهمال‌کاری را به تأخیر انداختن داوطلبانه فعالیت‌های مهم تعیین‌شده و ضروری (یا شخصی) علی‌رغم اهمیت بیشتر پیامدهای مثبت نسبت به پیامدهای منفی آن می‌دانند [۱۷].

اهمال‌کاری در سراسر جهان مشاهده می‌شود و همه آن را رفتار نامطبوعی می‌دانند [۱۶]. اهمال‌کاران فعالیت‌هایی را که لذت فوری دارد، ترجیح می‌دهند و در نتیجه به فعالیت‌های بی‌فایده یا کمتر مهم می‌پردازند [۱۹]. اهمال‌کاری در سازمان سبب نارضایتی شغلی، خستگی، ناامیدی، ترک کار، غیبت از کار، مشکلات جسمی و روانی، عدم تحول، افت عملکرد و کارایی کارکنان آن می‌شود [۲۰]. تحقیقات نشان داده است که اهمال‌کاری با اضطراب و افسردگی ارتباط مثبت دارد [۲۱]. همچنین، اهمال‌کاری با سطوح بالاتری از اضطراب روانی مانند اختلال در عملکرد اجتماعی و روابط بین فردی [۲۱]، استرس [۲۲]، عزت‌نفس و خوددلسوزی پایین [۲۳، ۲۴] ارتباط دارد. علاوه بر این، ممکن است خلق منفی ناشی از اهمال‌کاری، این رفتارها را تشدید کند [۲۵] و سلامت روانی و عملکرد حرفه‌ای را به مخاطره می‌اندازد [۲۶].

با وجود منشور اخلاق سازمانی، در بسیاری از سازمان‌ها و مؤسسات از جمله دانشگاه‌ها که نهادی پایه‌ای و علمی در هر کشوری محسوب می‌شوند، نسبت به میزان رعایت اخلاق حرفه‌ای و کاهش اهمال‌کاری کارکنان جای بحث و تردید وجود دارد. نتایج پژوهش‌ها بیانگر این است که فقدان شایستگی‌ها و مهارت‌های اجتماعی در محیط کار یکی از مشکلات اساسی کارکنان است؛ مشکلی که سبب بروز مسائلی از قبیل ناآگاهی از چگونگی مواجهه با انتقادات سرپرستان، چگونگی خدمت‌رسانی به مشتریان، کاهش عملکرد، تبادل اطلاعات، مهارت‌ها و نگرش‌ها بین همکاران می‌شود [۲۷].

از آنجا که عملکرد سازمان‌ها از جمله دانشگاه‌ها بستگی به مهارت‌های ارتباطی، به‌ویژه با رویکرد دینی کارکنان، دارد و از سوی دیگر این مهارت‌ها بر رعایت اخلاق حرفه‌ای و کاهش اهمال‌کاری مؤثر است، پژوهش حاضر در صدد پاسخگویی به این سؤال است که آیا آموزش مهارت‌های ارتباطی با رویکرد دینی بر اخلاق حرفه‌ای و اهمال‌کاری شغلی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی سبزوار مؤثر است؟

روش پژوهش

این پژوهش تجربی از نوع پیش‌آزمون-پس‌آزمون با گروه کنترل است. جامعه آماری شامل تمامی کارکنان اداری دانشگاه علوم پزشکی سبزوار در سال ۱۳۹۵ به تعداد ۱۰۰ نفر

بود. تعداد ۸۰ نفر از کارکنان به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و بر اساس جدول مورگان انتخاب شد. به این منظور اسامی کارمندان بر حسب حروف الفبا مرتب و شماره‌گذاری شد. آنگاه به‌قید قرعه شماره‌های افراد منتخب برای نمونه مشخص شد. سپس افراد نمونه به روش گمارش تصادفی (همانند مرحله نخست) در دو گروه آزمایش (۴۰ نفر، ۱۷ مرد و ۲۳ زن) و کنترل (۴۰ نفر، ۱۹ مرد و ۲۱ زن) جای‌گرفتند. قبل از اجرای برنامه آموزشی، نخست از دو گروه پیش‌آزمون به‌عمل آمد. آنگاه گروه آزمایش برنامه مداخله‌ای تعیین‌شده را طی شش جلسه ۹۰ دقیقه‌ای (هر هفته یک جلسه) دریافت کردند و گروه کنترل هیچ مداخله‌ای دریافت نکرد. یک هفته پس از اتمام برنامه آموزشی از هر دو گروه پس‌آزمون به‌عمل آمد. جلسات به‌صورت هفتگی و گروهی (هر جلسه ۹۰ دقیقه) و بر اساس برنامه آموزشی کریمی و فیاض [۲۸] اجرا شد. مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیرکلامی این برنامه آموزشی با تأکید بر آموزه‌های قرآن کریم و سیره معصومان (ع) طراحی و تدوین شده است. خلاصه محتوای برنامه آموزشی مهارت‌های ارتباطی با رویکرد دینی به شرح زیر است:

جلسه نخست، معارفه و ارائه برنامه زمان‌بندی‌شده، تعداد جلسات و فاصله زمانی آن‌ها، آشنایی با موضوع و اهمیت آن؛ جلسه دوم، شفاف و قابل‌فهم بودن کلام و گزیده‌گویی، مهرورزی با کلمات محبت‌آمیز و سپاس‌گزاری از دیگران با رویکرد دینی؛

جلسه سوم، قطع‌نکردن سخن دیگران، پرهیز از دست‌زدادن و منت‌گذاشتن، اجتناب از تحقیر با رویکرد دینی؛ جلسه چهارم، پرهیز از عیب‌جویی، پذیرش عذر دیگران، برقراری تماس چشمی مناسب و پرهیز از رویگردانی با رویکرد دینی؛

جلسه پنجم، گوش‌دادن به‌سخن طرف مقابل، خوشرویی، نرم سخن‌گفتن و پرهیز از خشونت با رویکرد دینی؛ جلسه ششم، جمع‌بندی مباحث، تقدیر و تشکر از شرکت‌کنندگان به سبب همکاری در حسن اجرای جلسات.

در این پژوهش، به‌منظور جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه مشخصات دموگرافیکی و اخلاق حرفه‌ای و اهمال‌کاری استفاده شد. پرسشنامه دموگرافیکی اطلاعات مربوط به سن، جنس، نوع استخدام، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت را بررسی می‌کند.

پرسشنامه اخلاق حرفه‌ای. این پرسشنامه را کادوزیر [۲۹] به‌منظور اندازه‌گیری اخلاق حرفه‌ای تدوین کرد. این مقیاس ۱۶ سؤال و هشت مؤلفه دارد، شامل مسئولیت‌پذیری، صادق بودن، عدالت و انصاف، وفاداری، برتری‌جویی و

درصد زن بودند. ۱۳/۸ درصد در گروه سنی ۲۰ تا ۳۰ سال، ۴۵ درصد در گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال، ۳۳/۷ درصد در گروه ۴۰ تا ۵۰ سال، و ۷/۵ درصد در گروه سنی بیش از ۵۰ سال بودند. از میان پاسخ‌دهندگان ۱۳/۸ درصد کاردانی، ۴۵ درصد کارشناسی، ۳۵ درصد کارشناسی ارشد و بالاتر بودند. سایر نتایج توصیفی در جدول ۲ آمده است.

برای اطمینان از نرمال بودن توزیع متغیرهای پژوهش از آزمون کالموگروف-اسمیرنوف استفاده شد. نتایج حاصل از این آزمون برای اخلاق حرفه‌ای $F=0/949$ ($p>0/05$) و برای تاب‌آوری $F=0/978$ ($p>0/05$) به دست آمد که نشانگر نرمال بودن توزیع متغیرهای پژوهش بود.

در بررسی همگنی واریانس متغیرهای پژوهشی از آزمون برابری خطای واریانس‌های لوین استفاده شد. نتایج به دست آمده از این آزمون برای سلامت روان $F=0/344$ ($p>0/05$) و تاب‌آوری $F=3/097$ ($p>0/05$) نشانگر همگنی واریانس‌های دو گروه بود.

به منظور یکسانی رابطه متغیر وابسته و متغیر کمکی (نمره پیش‌آزمون) برای گروه‌های پژوهشی از رگرسیون استفاده شد. نتایج حاصل از اجرای آزمون برای اخلاق حرفه‌ای $F=1/717$ ($p>0/05$) و برای اهمال‌کاری $F=2/330$ ($p>0/05$) به دست آمد که حاکی از این بود که رابطه متغیر وابسته و پیش‌آزمون برای هر دو گروه یکسان بوده است.

به منظور بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباط با رویکرد دینی بر اخلاق حرفه‌ای و اهمال‌کاری از آزمون تحلیل کواریانس چند متغیری (MANCOVA) استفاده شد تا اثر پیش‌آزمون نیز کنترل شود.

رقابت‌طلبی، احترام به دیگران، هم‌دردی با دیگران و رعایت و احترام به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی. آزمودنی‌ها سؤال‌های پرسشنامه را در مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت از خیلی زیاد (نمره ۵)، زیاد (نمره ۴)، متوسط (نمره ۳)، کم (نمره ۲) تا خیلی کم (نمره ۱) پاسخ دادند. پایایی این مقیاس به روش آلفای کرونباخ در تحقیقات متعدد خارجی در دامنه از ۰/۸۳ تا ۰/۹۳ گزارش شده است [۳۰]. روایی این پرسشنامه بر اساس اطلاعات حاصل از رواسازی تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی تأیید شده است [۲۹]. پایایی آن را قاسم‌زاده و همکاران [۳۱] ۰/۸۰ گزارش کرده‌اند. ضریب آلفای کرونباخ این مقیاس در پژوهش حاضر ۰/۸۹ به دست آمد.

پرسشنامه اهمال‌کاری. این پرسشنامه را بدیع و همکاران [۳۲] طراحی کردند که شامل ۲۹ ماده است. هر ماده پنج گزینه دارد، از همیشه تا هرگز. این گزینه‌ها از ۱ تا ۵ نمره‌گذاری می‌شود. سازندگان این مقیاس، از طریق همبسته کردن هم‌زمان آن با مقیاس اهمال‌کاری تحصیلی سواری روایی آن را تأیید کردند ($p>0/001$ و $r=0/33$). پایایی مقیاس مذکور را سازندگان به روش تنصیف [۳۲] ۰/۸۲ و در این پژوهش به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۱ به دست آوردند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و تحلیل کواریانس چندمتغیری (مانوا) بر اساس مفروضه‌های آن با کمک نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ استفاده شد. سطح معناداری این آزمون‌ها ۰/۰۵ در نظر گرفته شده است.

یافته‌ها

یافته‌های پژوهش نشان داد که ۴۵ درصد افراد نمونه مرد و ۵۵

جدول ۱. میانگین و انحراف استاندارد نمره گروه‌ها در اخلاق حرفه‌ای و اهمال‌کاری

گروه	متغیر گروه	آزمون‌ها	میانگین	انحراف استاندارد	p
کنترل	اخلاق حرفه‌ای	پیش‌آزمون	۸۳/۲۸۱	۶/۴۱۶	۰/۱۸۲
		پس‌آزمون	۸۵/۴۶۸	۵/۷۳۰	
کنترل	اهمال‌کاری شغلی	پیش‌آزمون	۳۵/۲۴۱	۶/۲۹۲	۰/۵۵۳
		پس‌آزمون	۳۴/۳۹۶	۵/۰۸۷	
آزمایش	اخلاق حرفه‌ای	پیش‌آزمون	۸۴/۴۰۶	۶/۵۲۹	۰/۰۱۱
		پس‌آزمون	۸۷/۵۳۱	۴/۹۹۵	
آزمایش	اهمال‌کاری شغلی	پیش‌آزمون	۳۴/۵۶۰	۴/۶۰۱	۰/۰۱۱
		پس‌آزمون	۳۲/۳۴۳	۵/۵۹۹	

جدول ۲. نتایج تحلیل کواریانس چند متغیری تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی با رویکرد دینی بر اخلاق حرفه‌ای و اهمال‌کاری

نام آزمون	مقدار	F	درجه آزادی خطا	درجه آزادی	p
اثر پیلاپی	۰/۰۵۷	۴/۷۲	۷۸	۱	۰/۰۱
لامبدای ویلکز	۰/۹۴۳	۴/۷۲	۷۸	۱	۰/۰۱
اثر هاتلینگ	۰/۰۶۱	۴/۷۲	۷۸	۱	۰/۰۱
بزرگ‌ترین ریشه روی	۰/۰۶۱	۴/۷۲	۷۸	۱	۰/۰۱

جدول ۳. نتایج تحلیل کواریانس تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی با رویکرد دینی بر اخلاق حرفه‌ای و اهمال کاری

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	p	ضریب اتا	توان آماری
اخلاق حرفه‌ای	۲۵۴/۴۷۳	۲	۱۲۷/۲۳۶	۵/۱۲۳	۰/۰۰۸	۰/۴۹	۰/۸۱
اهمال کاری	۲۳۶/۹۶۴	۲	۱۱۸/۴۸۵	۱/۹۴۴	۰/۰۱۵	۰/۶۶	۰/۷۹

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی با رویکرد دینی بر اخلاق حرفه‌ای و اهمال کاری کارکنان دانشگاه علوم پزشکی سبزوار انجام گرفت. نتایج تحلیل کواریانس نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی با رویکرد دینی بر اخلاق حرفه‌ای کارکنان تأثیر مثبت و معناداری داشته است. این یافته با نتایج پژوهش‌های نظری [۱۰]، احمدی و همکاران [۱۱]، ونگ و همکاران [۱۴] و احمدی‌بنی و همکاران [۱۲] همسوست. در تبیین این نتیجه می‌توان گفت که افراد دارای اخلاق حرفه‌ای از ویژگی‌هایی چون مسئولیت‌پذیری، ترقی‌طلبی، صداقت، احترام به دیگران، پایبندی به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی، عدالت، همدردی با دیگران و وفاداری برخوردارند [۲۹]. چنین ویژگی‌هایی سازمان‌دهنده رفتار ارتباطی فرد با سازمان است و سبب قوام سازمان و ارتباط مناسب آن با محیط و سایر نهادهای اجتماعی می‌شود [۳۳].

علاوه بر این، اخلاق حرفه‌ای، تأثیر چشمگیری بر فعالیت‌ها و نتایج سازمان دارد، به‌گونه‌ای که بهره‌وری را افزایش می‌دهد، ارتباط‌ها را بهبود می‌بخشد و میزان خطر را کاهش می‌دهد، زیرا هنگامی که اخلاق حرفه‌ای در سازمان حاکم است، جریان اطلاعات به‌راحتی تسهیل و مدیر قبل از ایجاد حادثه، از آن مطلع می‌شود [۱۳]. همچنین، اخلاق رفتار ارتباطی درون‌شخصی و برون‌شخصی فرد در زندگی شخصی و شغلی را

یافته‌های پژوهش نشان داد که میانگین پس‌آزمون اخلاق حرفه‌ای در گروه آزمایش نسبت به پیش‌آزمون ۳/۱۲۵ نمره افزایش یافته است، در حالی که این افزایش در گروه کنترل ۲/۱۸۷ است. همچنین، میانگین پس‌آزمون اهمال کاری در گروه آزمایش ۲/۲۱۷ نمره کاهش یافت، ولی این کاهش در گروه کنترل ۰/۸۳۵ برآورد شد (جدول ۱).

یافته‌های حاصل از تحلیل کواریانس بیانگر این است که مقدار $F(۴/۷۲)$ در سطح $p < ۰/۰۱$ از لحاظ آماری معنادار است. نتایج جدول مذکور نشان می‌دهد که بین گروه‌های آزمایش و کنترل از لحاظ پس‌آزمون متغیرهای وابسته با کنترل پیش‌آزمون در سطح $p < ۰/۰۱$ تفاوت معناداری وجود دارد. بر این اساس می‌توان گفت که دست‌کم آموزش مهارت‌های ارتباطی با رویکرد دینی بر یکی از متغیرهای وابسته (اخلاق حرفه‌ای و اهمال کاری) تأثیر معناداری داشته است (جدول ۲).

نتایج تحلیل کواریانس (جدول ۳) نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی با رویکرد دینی بر متغیر اخلاق حرفه‌ای ($F=۵/۱۲۳$ و $p < ۰/۰۵$) و اهمال کاری کارکنان ($F=۱/۹۴۴$ و $p < ۰/۰۵$) تأثیر مثبت و معناداری داشته است و برنامه مداخله‌ای توانسته است ۴۹ درصد واریانس اخلاق حرفه‌ای و ۶۶ درصد واریانس اهمال کاری کارکنان را تبیین کند. به‌عبارت دیگر، برنامه مداخله‌ای انجام‌شده سبب افزایش اخلاق حرفه‌ای و کاهش اهمال کاری کارکنان شده است.

راهبردها و رویه‌های سازمانی بر اصول اخلاق حرفه‌ای تأکید بیشتری داشته باشد، کارکنان و مشتریان به رشد و ارتقای آن سازمان توجه بیشتری خواهند داشت [۳۴].

مطالعات اخیر نیز نشان داده است که آموزش مهارت‌های ارتباطی با رویکرد دینی سبب می‌شود تا روابط فرد با همکاران و مشتریان بهبود یابد و از محیط کار و با دیگران بودن لذت ببرد، وجدان کاری پیدا کند، مسئولیت‌پذیر شود و در جهت تحقق هدف‌های سازمان تلاش کند [۲۶]. به‌طور کلی، برنامه آموزشی مهارت‌های ارتباطی با رویکرد دینی، کارکنان را برای برخورد مؤثر با نیازها و چالش‌های زندگی روزمره، به‌ویژه در حوزه‌های اجتماعی و حرفه‌ای، توانمند می‌سازد. این برنامه موقعیت مناسبی را در کسب مهارت‌های ارتباطی و تعامل مطلوب با دیگران فراهم می‌کند، روابط بین فردی را بهبود می‌بخشد و فرد را به آینده امیدوارتر می‌سازد. در نتیجه به رشد اخلاق حرفه‌ای و کاهش اهمال کاری در کارکنان کمک می‌کند. این پژوهش همانند سایر پژوهش‌ها با محدودیت‌هایی از جمله نداشتن مرحله پیگیری، استفاده از پرسشنامه‌های خودگزارشی و انتخاب نمونه از بین کارکنان دانشگاه علوم پزشکی سبزوار همراه بود.

پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های آینده به پیامدهای این آموزش در درازمدت توجه شود، از روش‌های دیگری مانند مصاحبه و پرسشنامه استفاده شود و مطالعه روی جوامع دیگر انجام و نتایج آن با یافته‌های این پژوهش مقایسه شود.

تشکر و قدردانی

این مقاله حاصل پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی مریم داورزنی است. محققان بر خود لازم می‌دانند از تمامی کارکنان عزیز دانشگاه علوم پزشکی که در انجام این پژوهش همکاری صمیمانه‌ای داشته‌اند، قدردانی و تشکر کنند.

سازماندهی و منسجم می‌سازد و ارتباط سازمان را با محیط و نهادهای اجتماعی در سطوح ملی و جهانی محکم می‌سازد [۳۳].

آموزش مهارت‌های ارتباطی با رویکرد دینی سبب می‌شود تا مهارت‌های اجتماعی کارکنان بهبود یابد و آن‌ها را به برقراری روابط مثبت، افزایش مهارت‌های کلامی و غیرکلامی، همکاری و مشارکت در فعالیت‌های گروهی ترغیب کند. مهارت‌های ارتباطی با رویکرد دینی بافتی را در فضای سازمان ایجاد می‌کند که در آن افراد به ارزیابی و بازنگری روابط خود با دیگران می‌پردازند و با پذیرش نقش خود، به تقویت خودکنترلی و خودتنظیمی خویش می‌پردازند و با کنترل هیجانات منفی از انزوا خارج می‌شوند و با برقراری ارتباط مؤثر با همکاران و مشتریان احساس رضایت شغلی پیدا می‌کنند.

یافته دیگر پژوهش نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی با رویکرد دینی بر کاهش اهمال کاری کارکنان تأثیر مثبت و معناداری داشته است. این یافته با نتایج پژوهش‌های فرنی و همکاران [۲۱]، سیروئیس [۲۳]، فلت و همکاران [۲۴] و روزنتال و همکاران [۲۵] همخوانی دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که اهمال کاری بین نیت انجام کار و رفتار فاصله ایجاد می‌کند و سبب به تأخیر انداختن و جایگزین کردن تکالیف غیرضروری با فعالیت‌های ضروری می‌شود که فرد انجام فعالیت‌های خود را به آینده موکول می‌کند. این رفتارها، اغلب به رنج، اختلالات روانی، نارضایتی از زندگی و شغل می‌انجامد. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که اهمال کاری موجب افزایش استرس، افسردگی، مجادله روزمره [۲۲] و کاهش عزت‌نفس و خوددلسوزی می‌شود [۲۴]. از این‌رو، مهم‌ترین وظیفه هر مدیری شکل‌دهی و هدایت ارزش‌های اساسی اخلاق حرفه‌ای است؛ یعنی، سیاست‌های حاکم بر سازمان که در برگیرنده خط‌مشی‌های سازمان و قوانین و مقررات لازم‌الاجراست که اخلاقیات را در سازمان متأثر می‌سازد. هر قدر سازمان در

References

- Griffin R, Moorhead G. Organizational behavior. Translation by Alvani, M & Memarian, A. Tehran: Morvarid Publishing, 2016. [in Persian]
- Hargie Q, Dickson D. Skilled interpersonal communication. London: Routledge. 2004.
- Williams K, Zadiro L. On being ignored, excluded, and rejected. Leary (Ed), Interpersonal Rejection, Oxford: Oxford University Press. 2001: 92-125.
- Razavi SM, Ghorbani A, Kelate arabi H, Shegarf Nakhaie MR, Tabarraie T. Prevalence of job burnout and its relationship with workplace physical condition among staffs of Sabzevar University of Medical Sciences. Quarterly Journal of Sabzevar University of Medical Sciences. 2014; 20(5): 665-673. [in Persian]
- Oztürk S. The opinions of preschool teachers about ethical principles. Journal of Educational Sciences: Theory & Practice. 2010; 10: 394-396.
- Sarmadi MR, Shalbfaf A. Professional ethics in total quality management. Ethics in Science & Technology. 2007; 2(3-4): 99. [in Persian]
- Jolaei S, Bakhshandeh B, Moallemi H, et.al. Code of medical ethics in Iran. Journal of Medical Ethics and History. 2010; 3(2): 45-53. [in Persian]
- DOAJ: Ethical principles for the teaching profession. (2014). Retrieved May 3, 2016, from http://www.oaj.fi/cs/oaj/Ethical_principles_for_the_teaching_profession
- Taghizadeh H, Soltani Feseghandis GR. The effect of business ethics on the corporate social responsibility. Ethics in Science & Technology. 2011; 10(4): 94-104. [in Persian]
- Nazari R. The relationship between manager's communication skills with staff's job satisfaction and organizational commitment in sport organizations: structural equation modeling. Communication

- Management in Sports Media. 2015; 3(10): 53-60. [in Persian]
- [10]. Ahmadi A, Ahmadi M, Elvysi F, Ahmadi A, Ahmadi N. The relationship of occupational burnout and communication skills in nurses. J Mazandaran Univ Med Sci. 2013; 23(106): 130-139. [in Persian]
- [11]. Ahmadi Beni Z, Amini A, Mehrabi T, Sharifpour Latani A, Ghasemi R. The effect of group teaching communication skills with a religious approach on social adjustment in female students. IJPN. 2017; 4(6): 1-7. [in Persian]
- [12]. Ahmady M. The impact of religion _based communication skills on the improvement of self-esteem and mental health among students. ZUMS Journal. 2014; 22(90): 13-22.
- [13]. Weng Q, McElroy JC, Morrow PC, Liu R. The relationship between career growth & organizational commitment. Journal of Vocational Behaviors. 2010; 77: 391-400.
- [14]. Khosravi AA. Investigating the relationship between job satisfaction of employees and their negligence in the education of the Iranian Trade Development Organization. Journal of Leadership and Management. 2009; 3(2): 141-125. [in Persian]
- [15]. Steel P. The nature of procrastination: A meta- analytic and theoretical review of quintessential self- regulatory failure. Psychological Bulletin. 2007; 133(1): 65-94.
- [16]. Klingsieck KB. Procrastination: when good things don't come to those who wait. European Psychol. 2013; 18(1): 24.
- [17]. Mohsin FZ, Ayub N. The relationship between procrastination, delay of gratification and job satisfaction among high school teachers. Japanese Psycholo Res. 2014; 56: 157-179.
- [18]. Morelli G. The spiritual roots of procrastination. 2008; Retrieved on June 16, 2015, from <http://www.orthodoxytoday.org/articles/6/morelliprocrastination.php>.
- [19]. Sutton J. Avoid procrastinatin. Urges a ction nw, not Later. 2009.
- [20]. Fernie BA, Bharucha Z, Nikc'evic' AV, Spada MM. The unintentional procrastinationscale. Journal of Rational-Emotive & Cognitive-Behavior Therapy. 2016.
- [21]. Sirois FM, Tosti N. Lost in the moment? An investigation of procrastination, mindfulness, and well-being. Journal of Rational-Emotive & Cognitive-Behavior Therapy. 2012; 30(4): 237-248.
- [22]. Sirois FM. Procrastination and stress: Exploring the role of self-compassion. Self and Identity. 2014; 13: 128-145.
- [23]. Flett AL, Haghbin M, Pychvl TA. Procrastination and depression from a cognitive perspective: An exploration of the associations among procrastinatory automatic thoughts, rumination, and mindfulness. Journal of Rational-Emotive & Cognitive-Behavior Therapy. 2016. Advanced online publication. <http://dx.doi.org/1007/s10942-016-0235-1>.
- [24]. Rozental A, Forsell E, Svensson A, Andersson G, Carlbring P. Internet-based cognitive- behavior therapy for procrastination: A randomized controlled trial. Journal of Consulting and Clinical Psychology. 2015; 83: 808-824.
- [25]. Quant DM, Sánchez A. Procrastinación, procrastinación académica: Concepto e implicaciones. Revista Vanguardia Psicológica Clínica Teórica y Práctica. 2012; 3(1): 45-59.
- [26]. Cheung LCC, Tsang, HWH. Factor structure of essential social skills to be salespersons in retail market: implications for psychiatric rehabilitation. Behavior Therapy and Experimental Psychiatry. 2005; 200: 265-280.
- [27]. Karimi M, Favvaz, I. Interpersonal skills of the innocent's way. Journal of Islamic Education. 2010; 5(10): 7-28. [in Persian]
- [28]. Cadozier V. The moral profession: A study of moral development and professional ethics. 2012; Retrieved from proquest.com.
- [29]. Shahinmehr B. Structural modeling of relationship between professional ethics, social responsibility and organizational accountability: the perspective of employees in the power distribution company of Urmia. MA theses. Management Urmia: University of Urmia, 2013. [in Persian]
- [30]. Ghasemzadeh A, et al. The relation between professional ethics with social responsibility and individual accountability. Mediating Role of Serving Culture. 2014; 9(2). [in Persian]
- [31]. Momtehani B. The relationship between job alienation and procrastination in employees of Shahrood University of Medical Sciences. Master thesis, Islamic Azad University of Shahrood, 2015. [in Persian]
- [32]. Khosravi A. Investigating the relationship between job satisfaction of employees and their negligence in the education sector of the Iranian Trade Development Organization, Journal of Leadership and Management. 2009; 3(2): 141-125. [in Persian]
- Ansari M, Hosseini A, Rahmani Yushanloie H, Saifi Q. The effect of observing the professional ethics of employees on Loyalty of Bank customers. Journal of Ethics in Science and Technology. 2012; 7(3): 1-12. [in Persian]

The effect training of communication skills with a religious approach on professional ethics and procrastination in employees of Sabzevar University of Medical Sciences

Maryam Davarzani¹, Ali Mohammad naemi^{2*}

1. Master of Educational Management, University of Medical Sciences, Sabzevar, Iran.
2. Assistant professor. Department of Educational Sciences, Sabzevar Branch, Islamic Azad University, Sabzevar, Iran.

Abstract

Communication skills are a set of skills that can lead to optimal interaction between individuals and groups within the organization and professional ethics improvement and staff procrastination reduction. Accordingly, the present study was conducted with the aim of investigating the effect of communication skills training with religious approach to professional ethics and procrastination of employees.

This study is experimental and used pretest-posttest with control group. The statistical population of the study consisted of administrative staff of Sabzevar University of Medical Sciences in 2016 that 80 of them were selected by simple random sampling and randomly assigned to two experimental and control groups (each group had 40 individuals). The intervention group received six sessions of 90 minutes. They received communication skills with religious approach training. Standard questionnaires of professional ethics and procrastination were used to collect data. For analyzing data, SPSS 22 software and descriptive and inferential statistical methods (ANCOVA) were applied.

The results showed that communication skills training with religious approach had a positive and significant effect on the professional ethics ($F= 5.123, p<0.05$) and procrastination ($F= 1.944, p<0.05$).

The results of this study showed that training of communication skills with religious approach can increase professional ethics and decrease procrastination.

Received: 2017/12/10

Accepted: 2017/07/25

Keywords: communication skills with religious approach, procrastination, professional ethics..