

رابطه بین هوش اخلاقی و هوش فرهنگی با مهارت های ارتباطی در بین پزشکان

مهرداد شیرکوند^۱

^۱ دانشجوی دکتری حرفه ای، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران mehرداد_shirkavand@yahoo.com

چکیده

هدف از مطالعه حاضر بررسی رابطه بین هوش اخلاقی و هوش فرهنگی با مهارت های ارتباطی در بین پزشکان بود. این پژوهش از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه پزشکان دانشگاه های علوم پزشکی شهر تهران در سال ۱۳۹۶ بودند که از میان آنها تعداد ۱۰۰ نفر به روش نمونه گیری غیر تصادفی هدفمند انتخاب و پرسشنامه های هوش اخلاقی، هوش فرهنگی و مهارت های ارتباطی را تکمیل کردند. به منظور تحلیل داده های آزمون های میانگین و انحراف معیار، ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندمتغیره استفاده شد. یافته ها نشان داد که بین هوش اخلاقی و هوش فرهنگی با مهارت های ارتباطی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد و این روابط در سطح ۰/۰۱ معنی دار هستند. همچنین نتایج نشان داد که بین هوش فرهنگی فراشناختی و انگیزشی با مهارت های ارتباطی رابطه معنی داری وجود ندارد. در ادامه برای پیش بینی مهارت های ارتباطی بر اساس بین هوش اخلاقی و هوش فرهنگی با مهارت های ارتباطی از رگرسیون چندمتغیره استفاده شد که نتایج نشان داد مدل فوق ۶۸/۳ درصد تغییرات «مهارت های ارتباطی» بر اساس هوش اخلاقی و هوش فرهنگی تبیین می شود. نقش تبیین کننده هوش اخلاقی در مهارت های ارتباطی بین از نقش هوش فرهنگی است.

واژه های کلیدی

هوش اخلاقی، هوش فرهنگی، مهارت های ارتباطی، پزشکان.

مقدمه

بسیاری از صاحب نظران توانایی برقراری ارتباط بین فردی صحیح را از مهمترین ویژگی های کارکنان بهداشتی درمانی می دانند. داشتن مهارت های ارتباطی مناسب جهت ارائه خدمات و مراقبت از بیماران، یک نیاز ضروری است. این مقوله در مشاغل پزشکی به عنوان یک حرفه ای ارزش مدار و انسانی که ایفای نقش در آن از طریق ارتباط شکل می گیرد، بسیار مهمتر است؛ بدین معنا که اجرای صحیح مداخلات پزشکی و درمانی مستلزم برقراری ارتباط مناسب و صحیح میان پزشک و بیمار است. ارتباط با بیمار فرایندی است که در آن بیمار و پزشک به عنوان شرکت کننده تعامل دارند و هر یک سهم فعالی را در تبادل اطلاعات به عهده می گیرند. برقراری ارتباط

صحیح، اثرات مثبتی از جمله بهبود علایم حیاتی، کاهش درد و اضطراب، افزایش رضایتمندی، ارتقا پیامدهای درمانی و مشارکت بهتر در برنامه های درمانی بر بیماران دارد و از سوی دیگر، اختلال در ارتباط منجر به اشتباه در تشخیص، کاهش مشارکت بیمار در درمان و کاهش میزان ارائه اطلاعات از سوی بیماران می شود (عرشی ها، لایق، نوغانی، صدقی گوی آقاج و تقوی لاریجانی، ۱۳۹۵). مهارت های ارتباطی یکی از ابزارهایی است که افراد را برای ایجاد و حفظ روابط اجتماعی موجود و سازگاری با جامعه هدایت می کند (مارچوری، هنکین و هاوک، ۲۰۱۲). به عبارت دیگر، مهارت های ارتباطی مجموعه ای از شایستگی های اجتماعی هستند که افراد را قادر می سازند تا خودشان را با محیط اجتماعی سازگار نمایند. مهارت های ارتباطی، مهارت هایی هستند که به واسطه آنها افراد می توانند درگیر تعاملات بین فردی و فرایند ارتباط شوند؛ فرایندی که افراد در طی آن، اطلاعات، افکار و احساسهای خود را از طریق مبادله ی پیام های کلامی و غیرکلامی با یکدیگر در میان می گذارند. این مهارت ها مشتمل بر مهارت های فرعی یا خرده مهارت های مربوط به درک پیام های کلامی و غیرکلامی، نظم دهی به هیجان ها، گوش دادن، بینش نسبت به فرایند ارتباط، و قاطعیت در ارتباط است که اساس مهارت های ارتباطی را تشکیل می دهند و از چنان اهمیتی برخوردارند که غنی کننده مراقبت های پزشکی اند و در روند جمع آوری اطلاعات و آگاهی از مسائل بیمار موثر است. در بررسی عوامل تاثیرگذار بر مهارت های ارتباطی افراد می توان به جنبه های شناختی، اجتماعی و ویژگی های فردی و شخصیتی فرد توجه کرد (عرشی ها، لایق، نوغانی، صدقی گوی آقاج و تقوی لاریجانی، ۱۳۹۵).

از جمله عوامل فردی و شخصیتی هوش اخلاقی و فرهنگی افراد است. عوامل هیجانی از بعد نظری متضمن مهارت های عاطفی است که در برقراری ارتباط با دیگران و نیز کیفیت این روابط نقش دارد. یکی از مواردی که در این زمینه مفید است هوش اخلاقی است. هوش اخلاقی و ابعاد آن را پیش بینی کننده ی مهارت های ارتباطی می دانند و داشتن هوش اخلاقی بالا و ارزشها و باورهای درست اخلاقی به این باور منجر می شود که رشد فکری و شغلی مستلزم داشتن اخلاقی حرفه ای است (اسگندری، اسگندری، بیک زاد و کردیچه، ۱۳۹۱). هوش اخلاقی یکی از ابعاد هوش است و می تواند چارچوبی برای عملکرد صحیح انسان ها فراهم آورد و به عنوان