



## اثر بخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر افزایش خودکارآمدی دختران دبیرستانی در شهر تهران

partomed@gmail.com

صغری میرزایی کارشناسی ارشد مشاوره دانشگاه علامه طباطبایی

کیومرث فرح بخش استادیار مشاوره دانشگاه علامه طباطبایی

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی برافزایش میزان خودکارآمدی در دانش آموزان دختر می باشد. جامعه آماری این پژوهش، کلیه دانش آموزان دختر سال دوم دبیرستان های منطقه ۱۹ آموزش و پرورش شهر تهران و روش انجام این پژوهش نیمه آزمایشی با طرح پیش آزمون و پس آزمون با گروه کنترل است. برای سنجش میزان خودکارآمدی از پرسشنامه خودکارآمدی شرر، که توسط شرر و همکاران (۱۹۸۲) ساخته شده است، استفاده شد. جامعه در این پژوهش عبارت است از دانش آموزان دختر تهرانی که با توجه به مجوز آموزش و پرورش از بین دبیرستانی های منطقه ۱۹، دبیرستان دخترانه جمهوری اسلامی به صورت تصادفی انتخاب شد و سپس ۳۰ نفر از افرادی را که پایین ترین نمره را در مقیاس گرفته بودند، انتخاب شدند که به صورت تصادفی در دو گروه آزمایش و کنترل جایگزین شدند. پس از ۱۰ جلسه آموزش مهارت‌های ارتباطی در هر دو گروه پس آزمون انجام شد، سپس با استفاده از آزمون آماری T استودنت برای گروه های مستقل، فرضیه پژوهش مورد آزمون قرار گرفت و یافته ها نشان داد که بکارگیری آموزش مهارت‌های ارتباطی برافزایش میزان خودکارآمدی دانش آموزان موثر است.

کلید واژه ها: خودکارآمدی، مهارت‌های ارتباطی، دانش آموزان دبیرستانی

### مقدمه

مرا باور براین است که بهترین هدیه ای که می توانم بخواهم و آرزو کنم همانا دیده شدن، شنیده شدن، فهمیده شدن و حس شدن از سوی دیگران است و بالاترین هدیه ای که می توانم به دیگران بدهم دیدن، شنیدن، درک و پذیرش روح آنهاست و آنگاه ارتباط برقرار شده است

(ستیر، ۱۹۸۸، ترجمه: بیرشک، ۱۳۸۴). هر گاه دو انسان در جایی می زیسته اند، بین آنان روابط انسانی نیز وجود داشته است، این رفتار و روابط، تنها به روابط مطلوب و مثبت مربوط نمی شود، بلکه روابط غیر مطلوب، ناخواسته و منفی را نیز در بر می گیرد (میرکمالی، ۱۳۷۸). انسانها به ایجاد، توسعه و نگهداری روابط اجتماعی نیاز دارند بویژه از نوع نزدیک آن و نشان داده شده است که تنها وجود شخص دیگری مهیج و تحریک کننده است و بر روی رفتار ما تأثیر می گذارد، ما در محیط جمعی نسبت به زمانی که تنها هستیم متفاوت رفتار می کنیم، هنگامی که دیگران را ملاقات می کنیم روی صحنه هستیم و کارهایی را ارایه می دهیم که متفاوت از زمانی است که ما خارج از صحنه هستیم (هارجی و دیکسون، ۲۰۰۴). ارتباط انتقال معنی یا درک متقابل است و به عبارت دیگر دو شخص یا بیشتر اطلاعات را درباره یک موضوع مشخص به اشتراک می گذارند و آنها به توافق روی یک معنی می رسند با توجه به اینکه پیام یک عقیده، واقعیت، تصمیم یا برنامه عملی باشد، ارتباط یک فرایند دو طرفه از انتقال اطلاعات است (جیو، ۲۰۰۳).

دیویس در تعریف ارتباط می نویسد؛ ارتباط عبارت است از انتقال اطلاعات و آگاهی از یک شخص به شخص دیگر در واقع شیوه ای است برای دسترسی به دیگران از راه اندیشه، حقایق، افکار، احساسات و ارزشهاست، ارتباط یک پل میان مردم است تا از آن راه بتوانند آنچه را که می دانند و احساس می کنند با دیگران در میان گذارند (دیویس، ترجمه: طوسی، ۱۳۷۰). بارزترین ویژگی ارتباط همه گیر بودن آن است، ما هر لحظه و همه جا در حال برقراری ارتباط هستیم (دیکسون و دیگران، ۱۹۸۹ به نقل از عطرها، ۱۳۸۶). در حیطه روان شناختی، ارتباط یک نیاز اساسی است تا به وسیله آن دستورات زندگی، شغلی، اخبار و اطلاعات لازم، بازخوردهای تربیتی و کاری و... به نحوی مناسب و به موقع قابل فهم به همه افراد ارائه شود، و تنها در موقعی که اطلاعات و درک از طریق فرستنده و گیرنده مدنظر عبور می کند ارتباط رخ داده است (جیو و سانچز، ۲۰۰۹). پس هر ارتباطی مستلزم عناصر زیر است: الف. فرستنده یا منبع، ب. پیام یا نیاز، ج. رمزگذاری، د. انتقال پیام، و. رمزگشایی، ه. به کار بستن، یکی دیگر از ویژگی های اصلی ارتباط، وجود "پسخوراند" است که بدون آن نمی توان یک ارتباط را کامل تلقی کرد، ما در هر ارتباط و در هر لحظه، اعمال بعدیمان را بر اساس اطلاعات و پیامدهایی که در مورد عملکردمان به دست می آوریم، تنظیم می کنیم و در مورد لزوم یا عدم لزوم تغییر رفتارهای بعدیمان نیز به همین منوال تصمیم می گیریم (هارجی و دیگران، ۱۳۸۶). "پسخوراند" برای ارتباط ضروری است به خاطر اینکه به شرکت کنندگان در فرایند ارتباط اجازه می دهد مشخص کنند پیام ها همچنانکه آنها در نظر داشته اند منتقل و درک شده است (جیو و سانچز، ۲۰۰۹). اما مانع ارتباطی، عاملی است که معنای یک رویداد مهم را از آن می گیرد. موانع معنایی در میان همه مردم رواج دارند و بیش از آنچه که آنان تصور می کنند موجب دشواری ارتباط می شوند (بولتون، ترجمه: سهرابی، ۱۳۸۶). از نظر جیو و سانچز (۲۰۰۹) چهار مانع ارتباطی وجود دارد که عبارتند از:

- ۱- موانع شخصی (داخلی)، ۲- موانع فیزیکی یا محیطی (خارجی)، ۳- موانع فرایند، ۴- موانع معنایی. همچنین "ساتو" در کتاب خود اظهار می دارد که؛ در فرهنگ های مختلف یکی از عنوانهای رشد یافته و یکی از چیزهای که مرا بیشتر از بقیه مجذوب خود کرده است، این است که چگونه با وجود تفاوتها در بین فرهنگهای انسانها "مردم، مردم" هستند، بخصوص من شیفته این واقعیت هستم که حتی اگر دو نفر یک کلمه از زبان مشابه صحبت نکنند می توانند تا حدی با یکدیگر ارتباط برقرار کنند، این موضوع وقتی که ما با حیوانات ارتباط برقرار می کنیم در حالیکه زبان ما را نمی فهمند نیز آشکار است، از این تجربیات برای من آشکار شد که دو کانال برای برقرار کردن ارتباط وجود دارد: ۱- کانال کلامی، ۲- کانال غیر کلامی (ساتو، ۲۰۰۹). ارتباط کلامی دنیای انسان دنیای کلمات و معنی است و انسان برای بیان خویشتن و معنی بخشیدن به زندگی و فعالیتهاش از کلمات استفاده می کند (مستقیم، ۱۳۸۷). همچنین این کانال ارتباطی در اطلاعات ارتباطی درباره جهان خارج بسیار مفید است (ساتو، ۲۰۰۹).

رفتار غیر کلامی به ما کمک می کند که بفهمیم در موقعیتهای مختلف اجتماعی، چه کارهایی را باید انجام دهیم، هر موقعیت اجتماعی از ساده تا پیچیده، نظامهای رفتاری خاص خود را می طلبد، وقتی کسی از این الگو تخطی کند، در آن صحنه اجتماعی ایجاد اختلال کرده و معمولاً یا باید عذرخواهی کند یا دلیلی موجه برای رفتارش ارائه دهد (گافمن، ۱۹۶۳، به نقل از میرمحمدصادقی). بورگن (به نقل از برگر، ۲۰۰۵)، مولفه های ارتباط غیر کلامی را به ۷ نوع تقسیم می کند که عبارتند از: ۱. تماس بدنی ۲. زبان تن ۳. حالت وضعی ۴. تکان دادن سر ۵. نگاه کردن ۶. بیان چهره ای ۷. رفتار در فضا.

نظریه پردازان شناختی از جمله بندورا بر روی اینکه چطور افکار بر روی احساسات و رفتار تأثیر گذار است تأکید دارند (مکارتی، ۲۰۰۴). در نظام بندورا، منظور از باورهای خودکارآمدی، احساس شایستگی، کفایت و قابلیت کنار آمدن با زندگی است، راه دیگری که بندورا کارایی شخصی را شرح داد، بر حسب ادراک ما از درجه کنترلی که بر زندگیمان داریم بود (شولتز، ترجمه: سید محمدی، ۱۳۷۷).

<sup>۱</sup> - Hargie, O.

<sup>۲</sup> - Burgoon, M.

به اعتقاد شولتز ۱۹۹۰ افرادی که میزان حس خودکارآمدی آنها ضعیف است توانایی لازم را در اعمال هرگونه نفوذ و تأثیر بر رخدادهای و شرایطی که آنها را تحت تأثیر قرار می دهد، ندارد، جای شگفتی نیست که آنها اندوه و نگرانی زیاد داشته باشند و در نتیجه احتمال اینکه انتظارات کسب کرده و حس خودکارآمدیشان کاهش یابد، وجود دارد (به نقل از تگریان، ۱۳۸۷).

خودکارآمدی بالا منجر به سلامت روان می شود به این صورت که افراد دارای خودکارآمدی بالا در مواجهه با مشکل به جای اضطراب و ترس احساس آرامش را تجربه می کنند، قادرند با ناکامی و ناامیدی مقابله نمایند و از جرأت‌مندی، عزت نفس و اعتماد بنفس بالایی برخوردارند، اما برعکس ناکارآمدی ادراک شده می تواند منجر به احساسات و باورهای پوچی، اندوه و اضطراب گردد و زمانی که فرد خود را در رسیدن به انتظارات با ارزش ناکارآمد بداند، افسرده خواهد شد و وقتی خود را در کنار آمدن با محرکهای بالقوه تهدیدآمیز، ناتوان ببیند مضطرب خواهد شد (موریس، ۲۰۰۲). در مجموع دانش آموزشی که دارای باورهای خودکارآمدی بالا هستند احتمال بیشتری دارد که برای گذراندن دوره های سخت (به عنوان مثال؛ دوره های ریاضی پیشرفته) فراتر از دوره های آموزش خود را انتخاب کنند و ادامه دهند (فلورز، ۲۰۰۷). اکثر ما رابطه های پر تشویش و ناراحت کننده ای با دیگران داریم، در حالیکه می دانیم این روابط می تواند بهتر از اینها باشد، چیزی در درون ما است که می خواهد با مردم و مشکلاتی که ما را آزرده می کند، آشتی برقرار کند، برای ایجاد روابط مثبت باید نخست به خودمان بپردازیم، عقاید، باورها و تجربیات ما مستقیماً به افکاری که در ذهنمان داریم بستگی دارد، در نتیجه برای آنکه روابطمان را بهبود بخشیم ابتدا باید از ویژگیها، عقاید، تفکرات و باورهای خود، آگاهی و شناخت پیدا کنیم (سهرابی، ۱۳۸۶). باورهای خودکارآمدی یکی از ویژگی های شخصیتی یا نظام باور<sup>۴</sup> ما است که در برابر فشار روانی می تواند به عنوان یک عامل تعدیل کننده عمل کند، بندورا بر ادراک فرد بر کارآمدی شخصی به عنوان میانجی شناختی<sup>۵</sup> تأکید می کند که در حین انجام یک عمل بر روی آن به داوری در مورد قابلیت های خود می پردازد و این داوری از قابلیت ها بر تفکر، هیجان، عاطفه و رفتار اثر می گذارد (مجیدیان، ۱۳۸۴).

آموختن و به کارگیری مهارت های ارتباطی، بر احساس فرد از خود و دیگران، به اندازه ادراک دیگران از وی اثر می گذارد. مهارت های ارتباطی، بر ادراک فرد از کفایت خود، اعتماد به نفس و عزت نفس اثر دارد و بنابراین، نقش مهمی در سلامت روان دارد. (سلطانی، ۱۳۸۷). یکی از عواملی که ضرورت استفاده از مهارت های ارتباطی را توجیه می کند این است که این روش بر مبنای پیشگیری بوده و با توجه به اینکه برای نوجوانان روشهای آموزشی (به صورت گروهی) بیشتر می تواند مؤثر واقع شود و با توجه به این که آموزش و پرورش در مدرسه بر شیوه آموزش فعلی که بر تقویت حافظه و افزایش اطلاعات تأکید دارد و مبتنی بر نمره است، (که این شیوه برای پرورش دانش آموزان کارآمد، مؤثر نمی باشد و با توجه به اهمیت و ضرورت وجود افراد کارآمد در پیشرفت جامعه، تدوین برنامه های آموزشی تکمیلی در کنار برنامه های فعلی که بتواند خودکارآمدی دانش آموزان را افزایش دهد ضروری به نظر می رسد.

بنابراین در این پژوهش، با توجه به شواهد تجربی و تأثیرات آموزش مهارت های ارتباطی بر کاهش انواع مسائل رفتاری چون؛ مصرف الکل، مواد مخدر، اختلال سلوک و اضطراب و همچنین افزایش حرمت نفس و سازگاری اجتماعی تلاش شده است که اثر بخشی آموزش این مهارت ها را بر میزان خودکارآمدی دختران دبیرستانی مورد ارزیابی قرار داده و از این طریق بر ایجاد شایستگی های لازم جهت مقابله مؤثر و کارآمد با مسایل و مشکلات روزمره و ارتقای سطح بهداشت روانی و پیشگیری از ناتوانی های روانی و عاطفی این قشر از جامعه تأکید شود.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر، از نوع تحقیق نیمه تجربی با طرح پیش آزمون و پس آزمون بوده است.

جامعه آماری این پژوهش، کلیه دانش آموزان دختر مقطع دبیرستانی شهر تهران که در دبیرستانهای این شهر مشغول به تحصیل بوده اند می باشد که برای نمونه گیری از طریق آموزش و پرورش کل تهران برای منطقه نوزده مجوز انجام پژوهش صادر شد، که در مرحله اول از بین دبیرستانهای دخترانه منطقه نوزده آموزش و پرورش، دبیرستان جمهوری اسلامی به صورت تصادفی انتخاب شد. با اعلام فراخوان عمومی در بین کلاسهای پایه دوم دبیرستان جمهوری منطقه ۱۹ تهران انجام شد و از بین ۱۳۰ دانش آموز با اجرای پرسشنامه و نمره گذاری، ۳۰ نفر از افرادی را که نمره آنها پایین تر بود به عنوان نمونه پژوهشی انتخاب گردید و به طور تصادفی به دو گروه آزمایش و کنترل تقسیم شدند.

### ابزار پژوهش

<sup>۲</sup> -Flores, A.

<sup>۴</sup> - belief

<sup>۵</sup> - cog nitive

در این پژوهش برای جمع آوری داده هامقیاس خودکارآمدی مورد استفاده قرار گرفته است که در این مقیاس نمونه اصلی مورد مطالعه جهت ساخت آزمون شامل ۳۷۶ دانشجوی روانشناسی بود که می بایست به تکمیل مقیاس خودکارآمدی و شش اندازه شخصیتی می پرداختند، آزمودنی ها می بایست میزان موافقت خود را با هر یک از پرسشهای آزمون خودکارآمدی با تعیین یکی از گزینه ها مشخص می کردند، ماده های آزمون برای اندازه گیری انتظارات خودکارآمدی عمومی در مواردی مانند مهارتهای اجتماعی یا شایستگی حرفه ای نوشته شده است این موارد بر موضوعات زیر متمرکز هستند: گرایش به آغازگری رفتار، تمایل به تکمیل رفتار، پافشاری در انجام تکالیف در صورت ناکامی (باسچر و اسمیت، ۱۹۹۸، به نقل از مستقیم، ۱۳۸۷).

نسخه اصلی آزمون شامل ۳۶ ماده بوده که بر اساس تحلیلهای انجام شده فقط ماده هایی که بار ۰/۴۰ را در هر یک از عوامل اجتماعی و عمومی داشتند، حذف نشدند، بر این اساس ۱۳ ماده که دارای این ویژگی نبودند حذف و آزمون به ۲۳ ماده کاهش یافت، از این ۲۳ ماده، ۱۷ ماده خودکارآمدی عمومی را با میانگین ۵۷/۹۹ و انحراف معیار ۱۲/۰۸ می سنجد، ضریب پایایی از طریق آلفای کرونباخ برای خرده مقیاس خودکارآمدی عمومی ۰/۸۶ و برای خرده مقیاس خودکارآمدی اجتماعی ۰/۷۱ بدست آمد (فاضلی، ۱۳۸۶).

این پرسشنامه توسط چند تن از محققان ایرانی (مژدهی ۱۳۸۱، علی نیا ۱۳۸۴ و میر سمعی ۱۳۸۵) در پژوهش های مختلفی مورد استفاده قرار گرفته است، پرسشنامه خودکارآمدی شرایط خاصی را برای اجرا قایل نیست و در سنین مختلف محدودیت ندارد. پایایی مقیاس خودکارآمدی توسط براتی (۱۳۷۵) که مقیاس خودکارآمدی عمومی توسط وی ترجمه شده و مورد استفاده قرار گرفته است، جهت بررسی پایایی مقیاس خودکارآمدی از روش دو نیمه کردن استفاده کرده و ضریب پایایی آزمون را از طریق روش اسپیرمن-براون با طول برابر ۰/۷۶ و از روش دو نیمه کردن گانمن برابر ۰/۷۶ به دست آورد. آلفای کرونباخ یا همسانی کلی سوالات برابر ۰/۷۹ به دست آمد که رضایت بخش می باشد (فاضلی، ۱۳۸۶) و برای سنجش روایی مقیاس خودکارآمدی عمومی، امتیازات بدست آمده توسط آن با اندازه های چندین ویژگی همبسته شد که عبارتند از: کنترل درونی صلاحیت بین شخصی، نیرومندی من، حرمت خود، جرات ورزی، خصیصه های شخصیتی نرینه و همسازی هیجانی، همبستگی های به دست آمده بین نمرات مقیاس خودکارآمدی عمومی و دیگر اندازه های شخصیتی در جهت تایید روایی سازه ای مقیاس تهیه شده می باشد (علی نیا، ۱۳۸۲).

### فرایند اجرا

در این پژوهش پس از کسب مجوز از آموزش و پرورش، یک مدرسه از میان دبیرستان های دخترانه منطقه ۱۹ شهر تهران به شکل تصادفی انتخاب شد. ابتدا پیش آزمون (پرسشنامه خودکارآمدی شری) در مورد کلیه دانش آموزان سال دوم در هر سه رشته تحصیلی (ریاضی، انسانی، تجربی) اجرا گردید. سپس ۳۰ نفر از دانش آموزهایی که نمره بالاتری در این آزمون کسب نموده بودند انتخاب و به صورت تصادفی به دو گروه کنترل و آزمایش تقسیم شدند. روزهای برگزاری جلسات گروه آزمایش معین گردید و آزمودنیها به مدت ۱۰ جلسه در جلسات گروهی شرکت نمودند. محتوای جلسات و اهداف هر جلسه، به طور خلاصه شامل موارد زیر می شدند، جلسه اول: آشنایی با ارتباط، شرح مصادیق ارتباط، تبیین هدف ارتباط. جلسه دوم: پلها و موانع ارتباط، شرح عناصر مثبت و منفی در ارتباط، تبیین این عناصر در یک برنامه تلویزیونی، اسفاده از برگه توزیعی پلها و موانع بر سر راه ارتباط. جلسه سوم: انتخاب دقیق کلمات با ارائه راهنمایی درست و استفاده از برگه توزیعی جایگزینی پیامهای مثبت به جای پیامهای منفی. جلسه چهارم: زبان بدن، نوشتن صفاتی که بیانگر عواطف هستند از قبیل خشمگین، خوشحال، ناراحت. آشنایی با زبان بدن، تبیین تناقض بین زبان بدن و پیامهای کلامی. جلسه پنجم: خوب گوش دادن، تشکیل گروههای سه نفره و شماره گذاری آنها، انتخاب یک کارت راهنما برای شنونده که واکنش او را به سخنان گوینده تعیین می کند، درخواست از گویندگان به انتخاب شنوندگانی که خوب گوش می دادند و برعکس و توضیح پیامهای مثبت و منفی تاثیرگذار. جلسه ششم: قاطعیت در رفتار، شرح داستانی که حقوق یک نفر توسط دیگران پایمال می شود و درخواست از شرکت کنندگان به توضیح واکنششان در این موقعیت، طبقه بندی پاسخ دهندگان در سه گروه انفعالی، تهاجمی و قاطع. جلسه هفتم: بررسی میزان قاطعیت، یادآوری اهمیت قاطعیت در برقراری ارتباط، ارائه ۱۵ جمله که عملکرد نوجوانان را در سه وضعیت اکثر اوقات، برخی اوقات، و تقریبا هرگز نشان می دهد. جلسه هشتم: بیان نظر خود، ارائه سه پوستر که رفتارهای انفعالی، تهاجمی، و قاطع به مخاطبان و تمرین ابراز خواسته ها در گروههای دو نفره، ارائه یک کارت راهنما به افراد که در آن یک نفر باید رفتار قاطع داشته باشد. جلسه نهم: امتناع از آنچه که نمی خواهید، یادآوری دو روش برای بدست آوردن خواسته ها، درخواست آنچه می خواهید، رد کردن آنچه که نمی خواهیم، ارائه موقعیت فرضی از لزوم امتناع صحیح و بحث در مورد آن و امتناع از استفاده از زبان بدن. جلسه دهم: امتناع از آنچه که نمی خواهید، طبقه بندی شرکت کنندگان به گروههای ۴ یا ۵ نفره و درخواست از اعضا به انتخاب داستانهایی که نقش آنها را خوب توصیف می کنند و جمع بندی جلسات به کمک اعضا، تاکید بر انجام و تداوم تکالیف و به کارگیری آموخته ها، تعیین زمان اجرای پس آزمون و تقدی و تشکر از همکاری و حضور شرکت کنندگان.



| واریانس | انحراف استاندارد | میانگین | حداکثر نمره | حداقل نمره | فراوانی | شاخص<br>آزمون |
|---------|------------------|---------|-------------|------------|---------|---------------|
| ۳۱/۵۴۳  | ۵/۶۱۶            | ۵۳/۶۰   | ۶۸          | ۴۵         | ۱۵      | پیش آزمون     |
| ۱۸/۱۲۴  | ۴/۲۵۷            | ۴۹/۸۶۶  | ۶۰          | ۴۲         | ۱۵      | پس آزمون      |

لازم به یادآوری است که مسایل مطرح شده در هر جلسه، به صورت تکالیف اجرایی در قسمتهای بیان شده به شرکت کنندگان داده می شد و در جلسه بعد، بازخورد اجرا و یا عدم اجرا و علل مربوط در گروه مورد بررسی قرار می گرفت.

### یافته های پژوهش

#### جدول ۱. توزیع نمرات آزمودنی های گروه کنترل در مقیاس GSE

به منظور عینی تر کردن روابط بین متغیرهای موجود در این پژوهش به توصیف داده ها پرداخته می شود، که جدول ۱، شامل فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد، واریانس و نمودار تفاوت میانگین ها می باشد.

| واریانس | انحراف استاندارد | میانگین | حداکثر نمره | حداقل نمره | فراوانی | شاخص<br>آزمون |
|---------|------------------|---------|-------------|------------|---------|---------------|
| ۴۸/۸۱۰  | ۶/۹۸۶            | ۴۷/۳۳۳  | ۶۱          | ۳۷         | ۱۵      | پیش آزمون     |
| ۳۹/۵۵۲  | ۶/۲۸۵            | ۵۳/۴۶۶  | ۶۴          | ۴۵         | ۱۵      | پس آزمون      |

| اختلاف انحراف استاندارد | اختلاف میانگین | فراوانی | شاخص<br>گروه |
|-------------------------|----------------|---------|--------------|
| ۳/۱۵                    | -۳/۷۳          | ۳۰      | کنترل        |
| ۵/۲۷                    | ۶/۱۳           | ۳۰      | آزمایش       |

#### جدول ۲. توزیع نمرات آزمودنی های گروه آزمایش در مقیاس GSE

همانگونه که ملاحظه می شود در جدول ۱ و ۲ به بررسی توصیفی داده های پژوهشی پرداخته شده است، در این جداول میانگین و انحراف استاندارد گروه کنترل به ترتیب ۵۳/۶۰ و ۵/۶۱۶، ۴۹/۸۶۶ و ۴/۲۵۷ می باشد، که نشان می دهد نمرات آزمودنیها در پیش آزمون و پس آزمون پراکندگی داشته است و نیز میانگین و انحراف استاندارد گروه آزمایشی در پیش آزمون و پس آزمون به ترتیب ۴۷/۳۳۳ و ۶/۹۸۶، ۵۳/۴۶۶ و ۶/۲۵۸ می باشد که نشان می دهد میزان پراکندگی نسبت به گروه کنترل کمتر می باشد.

#### جدول ۳. مقایسه میانگین نمره اختلاف گروه کنترل و گروه آزمایش در مقیاس GSE

نتیجه مندرج در جدول ۳ نشان می دهد که میانگین نمرات اختلاف برای گروه کنترل (۳/۷۳-) با انحراف استاندارد (۳/۱۵) و میانگین نمرات اختلاف برای گروه آزمایش (۶/۱۳) با انحراف استاندارد (۵/۲۷) می باشد.

جدول ۴، نتایج آزمون آماری t-Test

| گروهها | تعداد | خطای انحراف استاندارد | تفاوت انحراف استاندارد | تفاوت میانگین | محاسبه t | درجه آزادی | سطح معناداری |
|--------|-------|-----------------------|------------------------|---------------|----------|------------|--------------|
| آزمایش | ۱۵    | ۱/۳۶                  | ۱/۵۸۶                  | ۹/۸۶۶         | ۶/۲۱۹    | ۲۸         | ۰/۰۵         |
| کنترل  | ۱۵    | ۰/۸۱۳                 |                        |               |          |            |              |

فرضیه پژوهش: آموزش مهارتهای ارتباطی برافزایش خودکارآمدی دختران دبیرستانی مؤثر است. به منظور مقایسه میانگین نمره اختلاف گروه کنترل و گروه آزمایش از آزمون t (برای مقایسه میانگین دو گروه مستقل) استفاده می شود. نتایج مندرج در جدول ۴، نشان می دهد که t مشاهده شده برابر با ۶/۲۱۹ می باشد و مقدار t بحرانی نیز در جدول توزیع t در سطح معناداری  $\alpha = 0/05$  و درجه آزادی ۲۸ برابر با ۱/۷۰۱ است. از آنجاییکه t مشاهده شده از t بحرانی در جدول بزرگتر است، لذا می توان نتیجه گرفت که بین میانگین نمره اختلاف گروه کنترل و آزمایش تفاوت معناداری وجود دارد، پس نتیجه می گیریم که فرضیه پژوهش در سطح  $\alpha = 0/05$  معنادار است، یعنی متغیر مستقل پژوهش (آموزش مهارتهای ارتباطی) بر متغیر وابسته (میزان خودکارآمدی) مؤثر بوده است و توانسته است آن را افزایش دهد.

### بحث و نتیجه گیری

هدف این پژوهش تعیین تأثیر مهارتهای ارتباطی برافزایش خودکارآمدی دختران دبیرستانی بود، در بررسی انجام شده می توان گفت: مهارتهای ارتباطی برافزایش خودکارآمدی تأثیر داشته است. نتایج به دست آمده در این تحقیق، با نتایج مطالعات سالی و کبیلینسکی (۲۰۰۷) مبنی بر تأثیر آموزش مهارتهای ارتباطی و مسایل رفتاری به کودکان شبانه روزی برافزایش کفایت اجتماعی و سلامت روان کودکان شبانه روزی و کودکان دارای خانه در سالهای پیش دبستانی پرداختند، نتایج تحقیق نشان داد که با آموزش مهارتهای ارتباطی کفایت اجتماعی و سلامت روان کودکان شبانه روزی افزایش یافت و بهتر توانستند با محیط خود ارتباط برقرار نمایند (در ابتدا کودکان شبانه روزی از مهارتهای ارتباطی پایین تری نسبت به کودکان خانه دار برخوردار بودند و مسایل رفتاری کودکان شبانه روزی نسبت به کودکان دارای خانه بیشتر بود). کالهن و همکاران (۲۰۰۲) مبنی بر تأثیر آموزش مهارتهای ارتباطی و تصمیم گیری برافزایش کفایت اجتماعی و کاهش بزهکاری نوجوانان به این نتیجه رسیدند که آموزش مهارتهای ارتباطی و تصمیم گیری موجب افزایش کفایت اجتماعی و کاهش بزهکاری نوجوانان شرکت کننده در آموزش در مقایسه با گروه کنترل گردید. کاتو (۲۰۰۳)، مبنی بر تأثیر آموزش مهارتهای ارتباطی برافزایش خودمدیریتی و مقابله ای، نشان داد که افراد شرکت کننده در برنامه در مقایسه با گروه کنترل، مهارتهای خود مدیریتی و مقابله ای (کاهش خشم و اضطراب و افسردگی)، بیشتری را نشان دادند و خود پنداره مثبت، جرات رزی و مهارتهای کلامی و غیر کلامی مثبت را گزارش کردند. اردشیرزاده (۱۳۸۵) مبنی بر تأثیر مهارتهای ارتباطی بر میزان رضایتمندی کارکنان سازمان صدا و سیما صورت گرفته نتایج بیان می دارد که بین مهارتهای ارتباطی کلامی، غیر کلامی، مهارتهای ارتباطی غیر کلامی بیشترین تأثیر را دارد.



مستقیم (۱۳۸۷) با عنوان تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان عزت نفس دختران ۱۳ تا ۱۵ ساله ساکن مراکز شبانه روزی بهزیستی می‌پردازد، این پژوهش بر روی ۳۰ نفر از دختران ساکن مراکز شبانه روزی انجام گرفت، که میانگین گروه آزمایشی یعنی گروهی که آموزش مهارت‌های ارتباطی را دیده اند بیشتر از میانگین نمرات گروه کنترل بوده است.

احمدیان یزدی (۱۳۸۲) در تحقیقی که با هدف تعیین میزان اثر بخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی میان فردی به کاردانهای بهداشت بر رضایتمندی مراجعان آنها در مراکز بهداشتی و درمانی شهری تحت پوشش مرکز شماره یک شهرستان مشهد انجام شد به این نتیجه دست یافت که آموزش مهارت‌های ارتباطی به کاردانهای بهداشت خانواده موجب افزایش معنی دار رضایتمندی مراجعین آنها گردیده است. که در مجموع بیانگر اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی می‌باشند، همسو دانست. از این رو، فرضیه پژوهش مبنی بر اثربخشی مهارت‌های ارتباطی بر افزایش میزان خودکارآمدی تایید می‌گردد. در تبیین این یافته می‌توان گفت: ارتباط از مولفه‌های اصلی زندگی اجتماعی است. مهارت برقراری ارتباط موثر یکی از مهمترین پیش بینی کننده‌های روابط بین فردی است، از آنجا که مهارت‌های ارتباطی به فرد کمک می‌کند تا به خود اطمینان داشته باشد، احساس کفایت شخصی را کسب کند و احترام دیگران را جلب نماید. پژوهش حاضر می‌تواند گامی در جهت آموزش مهارت‌های ارتباطی باشد که فرد را قادر می‌سازد تا دانش، ارزش‌ها و نگرش‌ها را به توانایی‌های بالفعل تبدیل کند مثل اینکه چه کاری باید بکند و چگونه آن را انجام دهد.

همانگونه که اشاره شد، مهارت‌های ارتباطی، توانایی‌هایی است که افراد را قادر می‌سازد انگیزه و رفتار سالم داشته باشند و فرصت و میدان انجام چنین رفتارهایی را نیز ایجاد می‌نماید. در مطالعه‌های گوناگون آموزش مهارت‌های ارتباطی، ضروری است تا عوامل روانی اجتماعی مانند: عزت نفس، خودپنداره، شبکه حمایت اجتماعی و استرس موثر بر رفتار کودکان و نوجوانان، مورد توجه قرار گیرند.

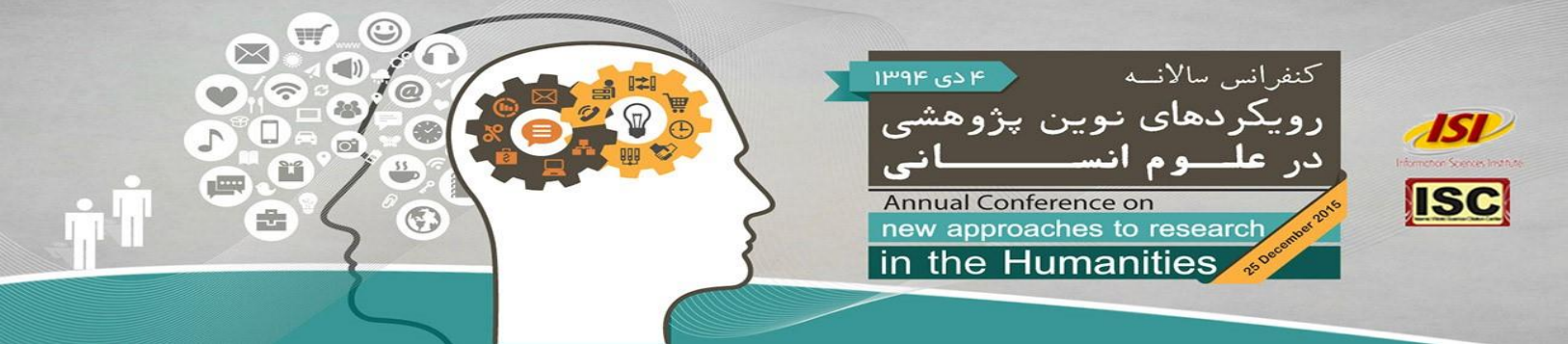
آنچه که نتیجه این پژوهش نشان می‌دهد می‌تواند روشنگر راه افرادی باشد که درصدد کمک به نوجوانان، در حل مشکلات مربوط به خودکارآمدی آنان هستند، زیرا برنامه مهارت‌های ارتباطی بر این اصل استوار است که کودکان و نوجوانان حق دارند توانمند شوند و نیاز دارند که بتوانند از خودشان و علاقتشان در برابر موقعیت‌های سخت زندگی دفاع کنند، مهارت‌های ارتباطی متعدد و متنوع هستند و برنامه آموزش مهارت‌های ارتباطی نیز نسبت به پیشگیری نگرشی کل گرایانه دارد و تنها یک مهارت مثلاً "نه" گفتن مورد توجه قرار نمی‌گیرد.

در این پژوهش سعی شد تا دختران نوجوان شیوه‌های صحیح برقراری ارتباط موثر (از جمله: گوش دادن موثر، قاطعیت در رفتار، توانایی بیان نظر خود و...) را بیاموزند و به این ترتیب این گروه از مهارت‌ها به مقبولیت اجتماعی‌شان کمک کرده و پایه‌های رفتار و روابط اجتماعی سالم را بنا می‌گذارد و نقش مهمی در معنادار ساختن زندگی افراد را دارد و بر ادراک افراد از کفایت خود، اعتماد به نفس و عزت نفس اثر دارد.

آموزش مهارت‌های ارتباطی، در برنامه‌های گوناگونی موثر و مفید بوده است: مثل برنامه‌های پیشگیری سوء مصرف مواد، بارداری نوجوانان، ارتقای هوش، پیشگیری از بی بندوباری جنسی، آموزش ارتقای اعتماد به نفس و عزت نفس، اهمیت و ارزش آموزش مهارت‌های ارتباطی با اهداف گوناگون پیشگیرانه و ارتقای سطح سلامت نشان داده شده است.

همچنین با توجه به اینکه پژوهش‌های روان شناختی در مورد اهمیت مهارت‌های ارتباطی موثر به این نتیجه رسیده اند که مهارت‌های ارتباطی موثر بر روی سلامت روان افراد تاثیر مستقیم دارد، به رشد شخص و هویت یابی افراد کمک می‌کند، سازگاری فرد را افزایش می‌دهد، کیفیت زندگی را افزایش می‌دهد، باعث مقابله سازنده با استرس می‌گردد و خودشکوفایی به همراه می‌آورد، بنابراین آموزش مهارت‌های ارتباطی می‌تواند موجب افزایش خودکارآمدی دختران نوجوان گردد. در این پژوهش، تعداد جلسه‌های آموزش مهارت‌های ارتباطی به دلیل عدم همکاری مسئولین مدرسه محدود بود و در نتیجه مطالب را در طی ۱۰ جلسه آموزشی به صورت فشرده ارائه نمودیم، همچنین مشکل بودن جمع آوری گروه آزمایش به دلیل برگزاری جلسه‌ها در خارج از ساعت مدرسه و همچنین تقارن جلسه‌های گروه با امتحانات نیم ترم دانش آموزان و به دلیل اینکه آزمودنی‌ها تنها با یک ابزار به صورت پرسشنامه مورد آزمون قرار گرفتند. ممکن است افزایش میزان خودکارآمدی ناشی از تاثیر پیش آزمون بر پس آزمون باشد، همچنین انتخاب تصادفی آزمودنی‌ها بدون در نظر گرفتن زمینه‌های خانوادگی در مورد میزان خودکارآمدی است، از این رو، در تعمیم نتایج باید احتیاط کرد.

بر اساس یافته‌های این پژوهش، پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آینده علاوه بر پایه تحصیلی میزان هوش و طبقه اجتماعی و جنسیت به عنوان عامل تعدیل کننده در نظر گرفته شود و با توجه به اینکه یک روش اندازه‌گیری به تنهایی نمی‌تواند گویای اطلاعات دقیق باشد، پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی علاوه بر آزمون از روش‌های دیگر سنجش همچون مصاحبه و مشاهده و ... استفاده شود. از آنجایی که خانواده نقش موثری در پرورش فرزندان خود ایفا می‌نماید، بنابراین پژوهشگرهای علاقه مند به تحقیق در زمینه خانواده بهتر است در صورت امکان آموزش به خانواده‌ها و فرزندان آنها را به طور همزمان ارائه دهند تا تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی خانواده‌ها بر میزان افزایش خودکارآمدی مورد ارزیابی قرار گیرد.



Archive of SID

#### منابع

- اردشیر زاده، مرجان (۱۳۸۴). نقش مهارت‌های ارتباطی مدیران سازمان صدا و سیما در میزان رضایتمندی کارکنان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد واحد علوم تحقیقات .
- بولتن، رابرت (۱۳۸۶). روان شناسی روابط انسانی. ترجمه: سهرابی، حمید رضا. تهران: انتشارات رشد.
- تگریان، زینب (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین سبک‌های شناختی یادگیری و خودکارآمدی و عزت نفس دانشجویان، دانشگاه علامه. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- سلطانی، احمد (۱۳۷۸). نقش مهارت‌های ارتباطی بر میزان تمایز یافتگی دانش آموزان دبیرستانی پسر. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.
- ستیر، ویرجینیا. آدم سازی در روان شناسی خانواده، ترجمه: بهروز بیرشک (۱۳۸۴). تهران: انتشارات رشد.
- شولتز، دوان و شولتز، سیدنی (۱۹۹۸). نظریه های شخصیت (چاپ سوم)، ترجمه: سید محمدی، یحیی (۱۳۷۷). تهران: نشر ویرایش.





علی نیا کروی، رستم (۱۳۷۷). بررسی رابطه خودکارآمدی و سلامت دانش آموزان پایه سوم مقطع متوسطه شهر بابل. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.

عطارها، نعیمه (۱۳۸۶). هنجاریابی آزمون مهارتهای ارتباطی و تعیین ویژگی های روان سنجی آن. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.

فاضلی، الهه (۱۳۸۶). بررسی تاثیر آموزش خودمتمایز سازی بر باورهای خودکارآمدی عمومی زنان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.

مستقیم، مریم (۱۳۸۷). اثربخشی آموزش مهارتهای ارتباطی بر عزت نفس دختران ۱۳-۱۵ سال ساکن در مراکز شبانه روزی بهزیستی تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.

مجیدیان، فرزاد (۱۳۸۴). بررسی رابطه بین باورهای خودکارآمدی و سخت رویی با استرس شغلی مدیران مقطع متوسطه شهر سنندج. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.

میر کمالی، محمد (۱۳۸۴). روابط انسانی در آموزشگاه. تهران: سیطرون

هارجی، اون و همکاران (بی تا). مهارتهای اجتماعی در ارتباطات میان فردی. ترجمه: فیروزبخت، مهرداد (۱۳۸۶). تهران: انتشارات رشد.

- Berger, C.R. (۲۰۰۵). interpersonal communications: Theoretical perspectives, future perspect's. *Journal of communication*, ۵۵, ۴۱۵-۴۴۷.
- Blood worth. M.R, Zhks.A.E, Wissberg,H.J.and Walberg, H.J.(۲۰۰۱).
- Bograd, Michele (۱۹۹۱). Feminist approaches for men in family therapy. *New York:Guilsord Press*.
- Flores, A. (۲۰۰۷). Attributional style, self-efficacy, and stress predictors of academic success and academic satisfaction in college students. *Doctor in Philosophy. Department of educational psychology the university of uton*.
- Guo, K.(۲۰۰۳). An assessment tool for developing health care managerial skill roles. *Journal of health care management*. ۴۸= ۳۶۷-۳۷۶.
- Guo, K. , Sanchez, Y.(۲۰۰۹). Effective communication in health care: Stategies to improve communication skills for managers. *The business review, Cambridge, vol. ۱۲. Num.Z*.
- Hargie,O & Dickson,D(۲۰۰۴). Skilled interpersonal communication. *London and New York*.
- Mccarthy, J.M.(۲۰۰۴). How do master football coaches develop team confidence? A study of strate gives and conceptualizations in the psychology of collective-efficacy. *Boston university school of education*.
- Muris,P.(۲۰۰۲). Relationship between self-efficacy and symptoms of anxiety disorder and depression in a norm adolescent sample- personality and individual defrences. ۳۲,۳۳۳۷- ۳۴۸.
- Sally,A.&Kobilinsky, C.(۲۰۰۷). Changes in the communication skills and behavior problems of homeless and housed children during the preschool year, university of Maryland- college park. *Vol( ۳)-pp ۳۲۱- ۳۲۸*.