آگاهی، نگرش و عملکرد استادان در خصوص مهارت‌های ارتباطی مؤثر در آموزش*

غلامرضا شریفی‌راد[1]، محسن رضائیان[2]، اکرم جزینی[3]، زینت السادات اعتمادی[3]

چکیده

مقدمه: ارتباطات یک بخش مهم از فرآیند آموزشی را تشکیل می‌دهد که هدف آن انتقال یا تبادل ایده‌ها و افکار می‌باشد و تأمین آن منوط به وجود مهارت‌های ارتباطی در بین استادان دانشگاه می‌باشد. هدف از این مطالعه بررسی آگاهی، نگرش و عملکرد استادان دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در خصوص مهارت‌های ارتباطی مؤثر در آموزش می‌باشد.

روش‌ها: این پژوهش یک مطالعه توصیفی– تحلیلی است که اطلاعات آن از طریق پرسشنامه‌های روا و پایای دانش (۸ سوال وحداکثر ۸ امتیاز)، نگرش (۳۱ سؤال وحداکثر ۱۵۵ امتیاز) و چک‌لیست مشاهده‌ای عملکرد مهارت‌های ارتباطی(۲۰ سؤال وحداکثر ۲۰ امتیاز) از کلیه استادان شاغل به تدریس در دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان درنیمسال دوم تحصیلی ۸۵-۸۴ جمع‌آوری گردید. تجزیه وتحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و با محاسبه شاخص‌های مرکزی انجام گردید.

یافته‌ها: میانگین نمره آگاهی افراد مورد مطالعه در خصوص مهارت‌های ارتباطی ۴/۱ از ۸ امتیاز، میانگین نمره نگرش آنان در این زمینه ۱۱۴/۴ از ۱۵۵ امتیاز و میانگین نمره عملکرد این افراد ۱۶/۳ از ۲۰ امتیاز بود.

نتیجه‌گیری: هر چند اطلاعات افراد شرکت‌کننده در این پژوهش در زمینه مهارت‌های ارتباطی کافی به نظر نمی‌رسد، اما این افراد در مورد مهارت‌های ارتباطی، نگرش مثبت و عملکرد نسبتاً قابل قبولی دارند.

واژه‌های کلیدی: آگاهی، نگرش، عملکرد، عضو هیئت علمی، مهارت‌های ارتباطی.

نوع مقاله: *تحقیقی*

دریافت مقاله: ۸۹/۲/۹ *پذیرش مقاله: ۸۹/۲/۱۷*

مقدمه

"ارتباط" به معنای رساندن، بخشیدن، انتقال دادن، آگاه ساختن، مکالمه و مراوده داشتن است (۱). دانشمندان با توجه به دیدگاه‌های خاص خود، تعریف خاصی از "ارتباط" ارائه داده‌اند؛ بعضی آن را فن انتقال اطلاعات و افکار و رفتارهای انسانی از یک شخص به شخص دیگر گفته‌اند (۲) و گروهی دیگر کلمه ارتباط را معرف تمام جریان‌هایی دانسته‌اند که به وسیله آن یک اندیشه می‌تواند اندیشه دیگری را تحت تأثیر قرار دهد (۳). دانشمندان علوم اجتماعی ارتباط را به معنای تعامل اجتماعی (Social interaction) به کار برده‌اند و آن را منشأ فرهنگ و عامل ارتقای انسانی قلمداد نموده و فقدانش را به معنای سکون نسبی در حساسیت انسانی و مانع هر نوع تعالی اجتماعی ذکر کرده اند (۴).

در فرآیند آموزشی، "ارتباط" عبارت است از برقراری رابطه بین دو فرد، دو موضوع، دو اندیشه یا بیشتر و به عبارت بهتر، تفاهم و اشتراک فکر و اندیشه بین معلم و فراگیر یا

* این مقاله حاصل پایان‌نامه دانشجویی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان می‌باشد.

۱- دانشیار، گروه آموزش بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.

۲- دانشیار، گروه پزشکی اجتماعی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان، رفسنجان، ایران. (نویسنده مسؤول)

Email: moeygmr2@yahoo.co.uk

۳- دانشجو، گروه آموزش بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.

[Downloaded from hsr.mui.ac.ir on 2026-11-07]

www.mui.ac.ir

فراگیران شامل تفاهم و اشتراک در سطح دانش، فرهنگ و ارزش‌های حاکم بر دو فردی که با هم ارتباط برقرار می‌کنند (۵). به طور ساده، ارتباط عبارت است از فرآیند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده، مشروط بر آن که محتوای مورد انتقال از فرستنده به گیرنده منتقل شود و بالعکس (۶). انسان ذاتاً در پی برقراری ارتباط با دیگران است، ما در محیط خانواده، محیط آموزشی و تحصیلی، گروه‌های بازی و دیگر مکان‌ها به برقراری ارتباط با دیگران اقدام می‌کنیم. ما از ارتباط برقرار کردن، برای متقاعد کردن یکدیگر استفاده می‌کنیم و از این طریق، اندیشه‌هایمان را به اشتراک می‌گذاریم (۷).

ارتباط بین فردی به عبارت ساده یعنی فرآیند تبادل اطلاعات، احساسات و عقاید، به وسیله پیام‌های کلامی و غیرکلامی افراد (۸). هر ارتباط بین فردی شامل کاربرد چهار مهارت اصلی سؤال کردن (Probing)، گوش کردن (Listening)، مشاهده کردن (Observing) و ارائه اطلاعات (Telling) می‌باشد (۹). یکی از ویژگی‌های اصلی برقرارکننده ارتباط برای یک ارتباط مؤثر، داشتن مهارت‌های ارتباطی مناسب است (۱۰). در هر الگوی ارتباطی، فرد یا افراد، مؤسسه یا گروهی به عنوان منبع یا فرستنده پیام برای برقراری ارتباط وجود دارد که وجودش برای برقراری ارتباط، بسیار لازم و ضروری است و می‌تواند نقش مهمی در مؤثر بودن ارتباط داشته باشد؛ این نقش در کلاس درس و فعالیت‌های آموزشی به عهده معلم خواهد بود (۵).

ارتباط مؤثر به مفهوم ادراک درست می‌باشد و بسیار مهم است که برقرارکننده‌ی ارتباط، ایده‌های خود را به گونه‌ای انتقال دهد که گیرنده، ماهیت و کلیت پیام را دریابد (۱۱). اگر تدریس را معادل مفهوم ارتباط نگیریم، دست کم باید ارتباط را شرط لازم تدریس در فرآیند آموزشی به حساب آوریم؛ بنابراین در فرآیند تدریس، تنها تجارب و دیدگاه‌های علمی معلم نیست که مؤثر واقع می‌شود. هیچ گونه یادگیری یا تغییری در فرآیند تدریس صورت نخواهد گرفت مگر این‌که معلم با فراگیرانش ارتباط مؤثر برقرار کند (۵). حتی در برخی از تحقیقات بیان گردیده که این مهارت‌های ارتباطی است که یک معلم را خوب یا بد جلوه می‌دهد (۱۲).

ویژگی‌های استادان دانشگاه در فعالیت‌های آموزشی فراگیران نقش مهمی دارد، مشهورترین پژوهش انجام شده در این مورد، مطالعات معروف به اثر دکتر فاکس یا"آموزش فریبنده" (Seduction education) است. در این مطالعه از یک بازیگر هالیوود خواسته شد تا با نام مستعار دکتر مایرون فاکس در نقش استاد مدعو به ایراد سخنرانی بپردازد، از او خواسته شد تا در سخنان خود از بیانات متناقض، لغات جعلی و مطالب نامربوط و غیرمنطقی استفاده کند، این مطلب همراه با حرکات نمایشی سر و دست، شوخی و لطیفه‌های ضمنی و اشارات بی‌معنی به موضوعات نامربوط ایراد شد، به طور خلاصه سخنرانی بسیار سرگرم کننده اما خالی از محتوا بود. در پایان سخنرانی، شنوندگان که مربیان با تجربه‌ای بودند، در یک پرسشنامه هشت سؤالی، سخنرانی دکتر فاکس را بسیار خوب و آموزنده ارزیابی کردند (۱۳).

در بیش از چند دهه‌ی گذشته، غیر مؤثر بودن ارتباطات و وجود نارسایی‌هایی در تدریس مهارت‌های ارتباطی پرستاران، موضوع قابل توجهی بوده است (۱۴). همچنین نقایصی در آموزش مهارت‌های ارتباطی و توانمندی ارتباطی در مراقبت افراد سالمند نیز شناسایی شده است (۱۵). مطالعه ایران‌فر وهمکاران نشان می‌دهد که مهارت‌های ارتباطی در عملکرد آموزشی استادان نقش دارد و آشنایی با مهارت‌های ضمن تدریس از جمله مهارت‌های ارتباطی برای استادان ضروری به نظرمی‌رسد (۱۶). نتایج تحقیق لیاقت‌دار و همکاران نشان داد که روش تدریس بحث گروهی بر افزایش پیشرفت تحصیلی و نیز مهارت‌های ارتباطی دانشجویان مؤثرتر از روش سخنرانی است (۱۷). خلدی و شیخانی به این نتیجه رسیده‌اند که بین نظر استادان و دانشجویان در مورد مهارت‌های تدریس اختلاف معنی‌داری وجود دارد و از نظر استادان اگر ارزشیابی توسط دانشجو به درستی اجرا شده و بازخورد آن به استاد داده شود، می‌تواند وسیله خوبی برای کمک به ارتقاء کیفیت آموزش باشد (۱۸). مطالعه سلطانی و همکاران نشان‌می‌دهد که با برگزاری

[Downloaded from hsr.mui.ac.ir on 2026-11-07]

www.mui.ac.ir

کارگاه آموزشی، میانگین امتیازات مهارت‌های آموزش، مهارت‌های ارتباطی، ایفای نقش، ارائه بازخورد، روابط با دانشجو، ارزیابی و خصوصیات حرفه‌ای دستیاران پزشکی افزایش می‌یابد (۱۹). توکل و همکاران در یک بررسی نشان داده‌اند که استادان دانشگاه از تسلط خوبی برخوردار هستند، خوش برخوردند و حرمت کلاس را رعایت می‌کنند ولی قدرت کلامی آنان کمی از حد مطلوب پایین‌تر است و در مورد فرصت دادن به دانشجویان جهت ابراز نظر و داشتن روابط صمیمانه با دانشجویان در وضعیت مطلوبی نیستند (۱۳).

اهمیت مهارت‌های ارتباطی در فرآیند آموزش و حساسیت مسأله آموزش در محیط دانشگاه، این ضرورت را به وجود می‌آورد که مهارت‌های ارتباطی در فضای دانشکده با نگاه دقیق‌تری مورد توجه قرار گیرد تا در جهت دستیابی به هدف اساسی ارتباطات یعنی تبادل ایده‌ها و افکار از طریق ارتباط مؤثر، گامی به جلو برداشته شود . لذا با توجه به اهمیت نقش مدرسان دانشگاه در فرآیند آموزش، در این مطالعه به بررسی آگاهی، نگرش و عملکرد استادان دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در خصوص مهارت‌های ارتباطی مؤثر در آموزش پرداخته شده است.

روش‌ها

این پژوهش یک مطالعه توصیفی- تحلیلی است که به صورت مقطعی در نیمسال دوم تحصیلی ۸۵-۱۳۸۴ در دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان انجام شد. افراد مورد مطالعه کلیه استادان دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بودند. معیار ورود به مطالعه اشتغال به تدریس در زمان مطالعه و اعلام موافقت کتبی تعیین گردید. طی مراحل اجرایی طرح، ۲۱ نفر در کلیه مراحل پژوهش همکاری داشتند و اطلاعات مربوط به این عده جمع‌آوری گردید.

ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه‌های دانش (شامل ۸ سؤال پنج گزینه‌ای و حداکثر ۸ امتیاز)، نگرش (مشتمل بر ۳۱ سؤال پنج گزینه‌ای و حداکثر ۱۵۵ امتیاز) و چک‌لیست مشاهده‌ای عملکرد مهارت‌های ارتباطی (مشتمل بر ۲۰ سؤال دو گزینه‌ای و حداکثر ۲۰ امتیاز) بود.

ابزارهای پژوهش با مطالعه منابع معتبر داخلی و خارجی تهیه و با همکاری متخصصان و با استفاده از نظر استادان صاحب‌نظر، اصلاحات لازم انجام شده و تأیید نهایی (روایی) صورت گرفت. اعتبار عملی (پایایی) ابزار گردآوری اطلاعات از طریق محاسبه ضریب آلفا کرونباخ محاسبه گردید ($\alpha = 0.75$). پرسشنامه‌های دانش و نگرش توسط استادان تکمیل گردید و چک‌لیست مشاهده‌ای عملکرد مهارت‌های ارتباطی با حضور در کلاس درس استادان تکمیل گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و با محاسبه شاخص‌های مرکزی انجام گردید.

یافته‌ها

یافته‌های حاصل از پژوهش در جداول ۱، ۲ و ۳ ارایه شده است. ۲۸/۶ درصد افراد شرکت‌کننده در این پژوهش، استادان گروه آمار و اپیدمیولوژی بودند و گروه‌های بهداشت محیط، خدمات بهداشتی درمانی، تغذیه و بهداشت حرفه‌ای به ترتیب ۳۳/۳، ۱۴/۳، ۱۴/۳ و ۹/۵ درصد از حجم نمونه را به خود اختصاص دادند.

میانگین سنی افراد مورد مطالعه ۴۶/۶ سال بود که ۷۱/۴ درصد آنان مذکر بودند. میانگین سابقه تدریس افراد مورد مطالعه ۱۶/۷ سال و متوسط تعداد واحدهای تدریسی آنان ۱۱/۲ بود. ۲۳/۸ درصد از افراد شرکت‌کننده در این پژوهش، سابقه شرکت در کارگاه‌های آموزشی مهارت‌های ارتباطی را داشتند.

یافته‌های این تحقیق، نشان می‌دهد که میانگین نمره آگاهی افراد مورد مطالعه در خصوص مهارت‌های ارتباطی ۴/۱ از ۸ امتیاز، میانگین نمره نگرش آنان در این زمینه ۱۱۴/۴ از ۱۵۵ امتیاز و میانگین نمره عملکرد این افراد ۱۶/۳ از ۲۰ می‌باشد. همچنین، به ترتیب ۶۶/۷، ۵۲/۴، و ۵۷/۱ درصد افراد شرکت‌کننده نمراتشان کمتر از میانگین نمره آگاهی، نگرش و عملکرد کل افراد بوده است.

[Downloaded from hsr.mui.ac.ir on 2026-11-07]

www.mui.ac.ir

جدول ۱: توزیع فراوانی نسبی وضعیت آگاهی استادان بر حسب ابعاد مهارت‌های ارتباطی

ابعاد مهارت‌های ارتباطی		عوامل مؤثر در تغییر رفتار	اهداف ارتباط	اجزای ارتباط	تعریف فیدبک	اهمیت گوش دادن فعال	تعریف گوش دادن فعال	اصول مهارت‌های بین فردی	روش‌های ارتباط بین فردی
آگاهی	دارد(درصد)	۵۲/۴	۵۲/۴	۷۶/۲	۳۳/۳	۶۱/۹	۷۶/۲	۴/۸	۵۷/۱
	ندارد(درصد)	۴۷/۶	۴۷/۶	۲۳/۸	۶۶/۷	۳۸/۱	۲۳/۸	۹۵/۲	۴۲/۹

جدول ۲: توزیع فراوانی نسبی وضعیت نگرش استادان بر حسب ابعاد مهارت‌های ارتباطی

مهارت‌های ارتباطی	کاملاً موافقم (درصد)	موافقم (درصد)	نظری ندارم (درصد)	مخالفم (درصد)	کاملاً مخالفم (درصد)
شناسایی احساسات خود	۳۳/۳	۶۱/۹	۰	۴/۸	۰
شناسایی احساسات دانشجویان	۹/۵	۶۶/۷	۱۴/۳	۹/۵	۰
توانایی بیان احساسات	۴/۸	۷۱/۴	۹/۵	۱۴/۳	۰
داشتن احساس خوب نسبت به خود	۳۸/۱	۳۸/۱	۱۴/۳	۹/۵	۰
پذیرش محدودیت‌ها با آرامش	۹/۵	۶۱/۹	۲۳/۸	۴/۸	۰
شناسایی و بیان احساسات منفی خود	۴/۸	۶۶/۶	۱۴/۳	۱۴/۳	۰
پذیرش فیدبک مثبت	۴/۸	۶۶/۷	۱۴/۳	۱۴/۳	۰
پذیرش فیدبک منفی	۴/۸	۳۸/۱	۳۳/۳	۲۳/۸	۰
دریافت پیام‌های غیر کلامی	۹/۵	۶۲	۱۹	۹/۵	۰
همانندسازی با احساسات دانشجویان	۰	۷۱/۴	۲۳/۸	۴/۸	۰
بیان واضح اهداف و نیات	۱۹	۵۷/۲	۱۹	۴/۸	۰
برقراری ارتباط مؤثر با پیام‌های ارسال شده	۱۹	۶۶/۷	۱۴/۳	۰	۰
آرامش در شرایط استرس	۹/۵	۴۷/۶	۴/۸	۳۸/۱	۰
ارسال فیدبک مثبت	۱۹	۷۱/۴	۴/۸	۴/۸	۰
ارسال فیدبک منفی	۴/۸	۵۲/۴	۱۹	۲۳/۸	۰
بیان احساسات بدون کلمات	۴/۸	۵۷/۲	۱۹	۱۹	۰
پذیرش دانشجویان همان‌گونه که هستند	۱۴/۳	۵۷/۲	۱۹	۹/۵	۰
توصیف رفتار بدون قضاوت در مورد آن	۴/۸	۶۱/۹	۱۴/۳	۱۹	۰
پذیرش نظرات دانشجویان	۱۴/۳	۶۶/۷	۹/۵	۹/۵	۰
برخورد بی‌تعصب نسبت به ارزش‌ها, نظریات، تجارب جدید	۱۹	۶۲	۹/۵	۹/۵	۰
عدم کسب مهارت‌های ارتباطی با افزایش تجربه تدریس	۱۴/۳	۲۳/۸	۱۴/۳	۴۷/۶	۰
اهمیت نظر دانشجویان در تدریس	۲۸/۶	۶۱/۸	۴/۸	۴/۸	۰
عدم پذیرش صحبت مقتدرانه	۹/۵	۳۳/۳	۱۴/۳	۳۸/۱	۴/۸
ایجاد جو صمیمی با دانشجویان	۱۹	۸۱	۰	۰	۰
عدم به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی در هنگام شلوغی کلاس	۴/۸	۹/۵	۹/۵	۶۱/۹	۱۴/۳
تأثیر اولین برخورد در ایجاد رابطه مناسب	۲۸/۶	۶۱/۸	۴/۸	۴/۸	۰
تأثیر همجنس بودن در ایجاد رابطه مناسب	۴/۸	۱۴/۳	۱۹	۵۲/۴	۹/۵
تاثیر وضعیت درسی دانشجو در ایجاد رابطه مناسب	۲۳/۸	۴۲/۹	۱۹	۱۴/۳	۰
تاثیر نحوه تدریس استاد در ایجاد رابطه مناسب	۳۳/۳	۵۷/۱	۴/۸	۴/۸	۰
تاثیر هم دانشکده‌ای بودن استاد و دانشجو در ایجاد رابطه مناسب	۴/۸	۲۳/۷	۲۸/۶	۳۸/۱	۴/۸

[Downloaded from hsr.mui.ac.ir on 2026-11-07]

www.mui.ac.ir

جدول ۳: توزیع فراوانی نسبی وضعیت عملکرد استادان بر حسب مهارت‌های ارتباطی

ابعاد مهارت‌های ارتباطی	بلی(درصد)	خیر(درصد)
شروع ارتباط با تماس چشمی	۸۵/۷	۱۴/۳
حفظ تماس چشمی در طول جلسه	۱۰۰	۰
دقت به توجه متقابل دانشجویان	۸۵/۷	۱۴/۳
استفاده از کلمات ساده برای بیان منظور خود	۹۵/۲	۴/۸
عدم استفاده از کلمات طرد کننده	۹۰/۵	۹/۵
گرم و دوستانه بودن تن صحبت	۹۵/۲	۴/۸
تکرار اطلاعات مهم	۶۶/۷	۳۳/۳
پرسیدن سؤال در مورد آنچه بیان می شود	۶۱/۹	۳۸/۱
فرصت دادن به دانشجویان برای پرسیدن	۹۵/۲	۴/۸
گوش دادن به صحبت دانشجویان	۹۰/۵	۹/۵
تشویق دانشجویان هنگام ابراز نظرات مثبت	۶۶/۷	۳۳/۳
انتقاد و پیشنهاد پذیری	۶۶/۷	۳۳/۳
استفاده از وسایل کمک آموزشی	۸۱	۱۹
استفاده از مثالهای کافی	۱۰۰	۰
شرکت دادن دانشجویان در بحث	۷۱/۴	۲۸/۶
وجود رابطه صمیمی	۹۰/۵	۹/۵
بازخورد از سوی دانشجویان	۸۵/۷	۱۴/۳
وضوح ابزار دیداری	۸۱	۱۹
شنیده شدن صدای استاد	۱۰۰	۰

بحث

عمده‌ترین و مهم‌ترین مهارت ضمن تدریس، برقراری رابطه بین معلم و دانشجو است؛ تحقیقات صورت گرفته در زمینه موقعیت پیام‌های ارتباطی نشان می‌دهد که فرستنده پیام نه تنها باید موضوع ارتباط را خوب بشناسد و اطلاعات کافی نسبت به آن داشته باشد، بلکه باید در مورد طرز ارائه آن نیز اطلاع کافی داشته باشد (۵). نتایج این پژوهش در مورد آگاهی در زمینه مهارت‌های ارتباطی، نشان می‌دهد که اگرچه اکثریت نمرات کسب شده در خصوص آگاهی از میانگین نمره آگاهی کل افراد، کمتر است اما خوشبختانه اکثر افراد مورد بررسی در مورد عوامل مؤثر در تغییر رفتار شامل مهارت‌های جسمانی، استدلالی، احساسی، شبکه‌های فردی و خانوادگی و ساختارهای اجتماعی (۹)، *اجزای ارتباط* که عبارتند از فرستنده، گیرنده، کانال، پیام و فیدبک (۶)، اهداف ارتباط از جمله آگاهی دادن، انگیزه دادن و قانع کردن و روش‌های ارتباط *بین فردی* شامل مشاوره، مکالمه و مصاحبه (۹) دارای آگاهی می‌باشند.

می‌دانیم که شنیدن (Hearing) عملی زیستی شامل دریافت پیام از طریق کانال‌های حسی است که تنها بخشی از فرآیند گوش دادن (Listening) می‌باشد و گوش دادن فرآیندی است شامل دریافت، درک، توجه، معناگذاری و پاسخگویی توسط شنونده به پیام ارائه شده (۲۰)؛ در این پژوهش مفهوم و اهمیت گوش دادن فعال به عنوان یکی از مهارت‌های اساسی در برقراری ارتباط مؤثر، مورد توجه قرارگرفت و اکثر افراد شرکت‌کننده در پژوهش نیز به درستی اظهار داشتند که در ارتباط بین فردی، گوش دادن فعالانه چیزی بیش از شنیدن ساده است و شامل مشاهده کردن و درک شنونده است که افراد را تشویق می‌کند آزادانه صحبت کنند و احساسات خود را بیان کنند.

[Downloaded from hsr.mui.ac.ir on 2026-11-07]

www.mui.ac.ir

نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که اکثر افراد شرکت‌کننده در این مطالعه، در خصوص تعریف فیدبک (واکنش یا پاسخی که در مورد اعمال یا افکار یک فرد به او داده می‌شود یا از او دریافت می‌شود) (۵) و اصول مهارت‌های بین فردی شامل سؤال کردن، گوش کردن، مشاهده کردن و ارائه اطلاعات، آگاهی کمتری دارند. در مطالعه محامد در خصوص مهارت‌های ارتباطی کارکنان بهداشت خانواده، درصد میانگین نمره آگاهی افراد مورد و شاهد قبل از مداخله آموزشی، بیش از درصد میانگین نمره آگاهی افراد در این پژوهش می‌باشد (۲۱). توجه به این نکته بسیار ضروری می‌باشد که درک مفاهیم تدریس شده بستگی به ارتباط مطلوب معلم با شاگرد دارد و کلید و عامل اصلی کنترل و هدایت رفتار فراگیران و نیروی مؤثر در برقراری ارتباط و سودمندی آن، معلم می‌باشد (۵). هر چند اطلاعات افراد از موضوعات تخصصی در سطح عالی باشد ولی برای انتقال مؤثر آن آگاهی در خصوص مهارت‌های ارتباطی لازم و ضروری است.

بررسی میانگین نمره نگرش افراد در مورد مهارت‌های ارتباطی نشان می‌دهد با وجود این که اکثر نمرات کسب شده کمتر از میانگین نمره نگرش کل افراد می‌باشد، اما درصد میانگین نمره نگرش افراد در مورد مهارت‌های ارتباطی بیشتر از درصد میانگین نمره نگرش کارکنان بهداشت خانواده (مورد و شاهد قبل از مداخله آموزشی) در مطالعه محامد می‌باشد (۲۱). در مجموع می‌توان گفت، هرچند اطلاعات استادان در خصوص مهارت‌های ارتباطی کافی به نظر نمی‌رسد اما آن‌ها در این مورد دارای نگرش مثبت هستند.

با این وجود حدود یک چهارم افراد شرکت‌کننده در این پژوهش اظهار داشته‌اند که نمی‌توانند بدون احساس ناراحتی و حالت تدافعی، فیدبک منفی را بپذیرند و در خصوص ارائه فیدبک نیز حدود یک چهارم افراد بیان کرده‌اند که نمی‌توانند در وقت مناسب فیدبک منفی دهند. از آنجا که در برقراری ارتباط مؤثر، فرستنده و گیرنده هر دو به یک اندازه سهم دارند و فراگرد ارتباط به ایجاد فهم مشترک می‌انجامد (۷) لازم است که در جریان ارتباط، فرستنده و گیرنده نسبت به بازخوردهای کلامی و غیرکلامی یکدیگر توجه و اهمیت کافی مبذول دارند. این بازخوردها باید در جهت تقویت ارتباط عمل کند (۲۰). در واقع ما با بازبینی واکنش‌های طرف مقابل، ارتباطات بعدی خود را بهبود می‌بخشیم (۲۱) و هنگامی می‌توانیم به ارتباط مناسبی اقدام کنیم که تصویری را که در ذهن مخاطب شکل می‌گیرد بفهمیم (۷) و این تصویر به وسیله بازخوردهای مخاطب آشکار می‌شود. بنابراین، ارائه و دریافت صحیح و مناسب فیدبک مثبت یا منفی در برقراری ارتباط مؤثر نقش مهمی دارد.

به گفته بیش از یک سوم افراد مورد مطالعه در شرایطی که میزان استرس زیاد است، آن‌ها نمی‌توانند آرامش خود را حفظ کنند. حفظ آرامش در شرایط ناآرام به کلیه افراد توصیه می‌شود و یک معلم با علم به این که پیام‌های غیرکلامی به شدت به پیام‌های کلامی بستگی داشته و می‌توانند تقویت کننده، تنظیم و تعدیل کننده، تأکید کننده، نقض کننده و یا جابجا کننده معنی کلماتی باشند که به کار می‌برد (۷)، لازم است توان خود را به عنوان یک فرستنده پیام مورد ارزیابی قرار داده (۵) و با حفظ آرامش، از بروز هر گونه هیجان درونی در رفتار و گفتار خویش جلوگیری کرده و به این طریق به حفظ جریان ارتباط کمک نماید.

در مورد صحبت مقتدرانه با دانشجو بیش از دوپنجم افراد شرکت‌کننده در این مطالعه معتقدند که این عمل، نتیجه بدتری به دنبال خواهد داشت؛ این عقیده به همین نسبت مخالف دارد. نظر گروه اول منصفانه‌تر به نظر می‌رسد زیرا یک توصیه مهم جهت ارتقاء مهارت‌های ارتباطی، کنار گذاشتن پیش‌داوری‌ها در مورد طرف مقابل است (۲۰). در واقع برای موفقیت ارائه مطلب، بایستی با توجه به نیازها و علایق مخاطب نسبت به ارائه پیام اقدام نمود (۷). چون پیام به خودی خود دارای هیچ‌گونه هدفی نیست، بلکه هدف پیام مستقیماً به شرایط فرستنده و گیرنده پیام بستگی دارد (۵). معلم با در نظر داشتن شرایط فراگیر می‌تواند محتوای مورد نظر را به نحو مناسب ارائه کند و در جریان ارتباط به نتیجه مطلوب برسد.

حدود نیمی از افراد مورد مطالعه نیز اعتقاد داشته‌اند که

[Downloaded from hsr.mui.ac.ir on 2026-11-07]

www.mui.ac.ir

مهارت‌های ارتباطی با افزایش تجربه تدریس، خود به خود کسب می‌شود. کلاس درس پر از تبادلات کلامی و غیرکلامی بین معلم و فراگیران و میان خود فراگیران است و در این تبادلات، توان یادگیری در دنیایی از اطلاعات رو به گسترش و تنوع فرهنگ‌ها، نیازمند برقراری ارتباط به شکل مطلوب است (۲۰). برقراری چنین ارتباطی نیازمند مهارت‌هایی است که ممکن است به توان بخشی از آن‌ها را از طریق تجربه کسب نمود، ولی تسلط کافی بر این مهارت‌ها قطعاً نیازمند بذل توجه ویژه نسبت به این موضوع، کسب اطلاعات از منابع مختلف و تمرین عملی این مهارت‌ها می‌باشد.

نتایج مطالعه همچنین نشان می‌دهد که میانگین نمره عملکرد افراد با توجه به حداکثر امتیاز ممکن، در مقایسه با آگاهی و نگرش در خصوص مهارت‌های ارتباطی، از وضعیت بهتری برخوردار است. به طوری که کمترین میانگین نمره عملکرد کسب شده، تقریباً ۷۵ درصد حداکثر نمره ممکن عملکرد می‌باشد (۷۴/۵درصد)؛ علاوه بر این درصد میانگین نمرات عملکرد اساتید در خصوص مهارت‌های ارتباطی بیش از نمرات عملکرد کارکنان بهداشت خانواده در مطالعه محامد می‌باشد (۲۱).

بر اساس نتایج تحقیق، اکثر اساتید نکات مهم و کلیدی را در کلاس درس تکرار می‌کنند و حدود یک چهارم آن‌ها به تکرار اطلاعات کلیدی نمی‌پردازند. از آن‌جایی که بیشترین اختلالاتی که در برقراری ارتباط به وجود می‌آید از سوء تفاهم در فهم معنی پیام‌های رد و بدل شده نشأت می‌گیرد (۷)؛ تکرار نکات مهم پیام‌ها، فرستنده را قادر می‌سازد که بار دیگر محتوای مورد نظر خویش را به طور واضح به مخاطب منتقل کند و از ایجاد سوءتفاهم در دریافت پیام‌ها پیشگیری نماید. بهترین وسیله برای آغاز و ادامه گفتگو، پرسیدن است. این عمل، دیگران را به راحت‌تر صحبت کردن دلگرم و تشویق می‌کند و در کشف و درک نظرات ودیدگاه‌های دیگران کمک می‌کند. پرسیدن سؤال، فرستنده را مطمئن می‌کند که مقصود او درست دریافت شده، همچنین وی می‌تواند پس از پرسیدن سؤال، بلافاصله فیدبک مخاطب را دریافت کند (۲۰). نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که خوشبختانه حدود دوسوم اساتید، در رابطه با آن چه بیان کرده‌اند از دانشجویان سؤال می‌پرسند؛ هر چند بیش از یک‌سوم آنان این کار را انجام نمی‌دهند.

یک جزء مهم محیط عاطفی که می‌تواند در میزان یادگیری فراگیران مؤثر باشد، رابطه معلم و شاگرد است؛ معلم همواره باید به عکس‌العمل و واکنش شاگردانش توجه داشته باشد (۵)، نکات مثبت و عوامل برانگیزنده را تقویت کرده و با کم رنگ کردن موانع ارتباط، به ارتباط مطلوب و مؤثر و آموزش موفق دست یابد.

اکثر اساتید شرکت‌کننده در این مطالعه، هنگام ابراز نظرات مثبت از سوی دانشجویان آن‌ها را تشویق می‌کنند. ارتباط کلامی حاصل از تحسین و تشویق، مملو از کلمات و جملاتی است که موجب انبساط خاطر فراگیران شده و در نتیجه کلاس را از یکنواختی کسل‌کننده‌ای که معمولاً بر کلاس‌ها غلبه دارد خارج می‌کند (۶)، با این حال یک‌چهارم اساتید برای این موضوع اهمیت کمتری قائلند. با نظرخواهی از دیگران، آنان را به بیان آن چه از دیدگاه خود شناخته و از نقطه وجودی خویش بر آن وقوف یافته‌اند تشویق می‌کنیم. همچنین برای ایجاد یادگیری به معنایی که ارسطو گفته است (انسان هر کاری را از راه انجام آن می‌آموزد)، درگیری فعال آموزش‌گیرنده با موضوع و جریان آموزش ضروری است.

یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد حدود سه‌چهارم اساتید دانشجویان را در بحث کلاس شرکت می‌دهند. تحقیقاتی که درباره آموزش به عمل آمده نیز نشان می‌دهد که معلوماتی که دانشجویان از راه شرکت در بحث و مباحثه گروهی به دست می‌آورند، بیشتر به خاطرشان می‌ماند تا مطالبی که در سخنرانی استاد می‌شنوند (۲۳). همچنین هرگاه آموزش گیرنده، تنها شنونده باشد و در موضوع درس به بحث و مذاکره نپردازد، یادگیری کندتر و نارساتر خواهد بود (۲۴).

بالاخره، نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که یک‌سوم اساتید انتقاد یا پیشنهادپذیر نمی‌باشند، از طرفی می‌دانیم که منظور از پذیرش عقاید این نیست که بدون چون و چرا عقاید فراگیران را بپذیریم بلکه منظور این است که به فراگیران

[Downloaded from hsr.mui.ac.ir on 2026-11-07]

www.mui.ac.ir

اجازه ابراز عقیده بدهیم؛ هر چند ممکن است اظهارنظر یا پیشنهاد فراگیر توسط معلم تکرار شده و مورد تعبیر و تفسیر قرار گیرد. پذیرش عقاید، باعث تشویق فراگیران به اظهارنظر و در نتیجه رشد نیروی تفکر در آن‌ها می‌شود (۶).

در خاتمه این‌گونه می‌توان نتیجه گرفت که هر چند اطلاعات افراد شرکت‌کننده در این پژوهش در زمینه مهارت‌های ارتباطی کافی به نظر نمی‌رسد، اما این افراد در مورد مهارت‌های ارتباطی، نگرش مثبت دارند و میانگین نمره عملکرد آنان با توجه به حداکثر امتیاز ممکن از وضعیت نسبتاً مطلوبی برخوردار است. بنابراین، با توجه به این نکته که تقریباً یک‌چهارم از افراد شرکت‌کننده در این پژوهش، سابقه شرکت در کارگاه‌های آموزشی مهارت‌های ارتباطی را ذکر نموده‌اند، برگزاری چنین کارگاه‌هایی برای جمعیت هدف توصیه می‌گردد.

References

1. Guralnik. Webster's New World Dictionary, Basic School Edition. 1st ed. HC, 1971.
2. Agee WK, Ault PH, Emery E. Introduction to Mass Communications. 12th ed. Allyn & Bacon, 1997.
3. Shannon CE, Weaver W. The mathematical theory of communication. 1949.
4. Saroukhani B. Sociology of Communication. Tehran: Etelaat, 1988.
5. Shabani H. Skills education. Tehran: Tehran University Press, Samt, 2004.
6. Ahadian M. Educational technology arrangements. 22th ed. Tehran: Boshra Publication, 2001.
7. Memarian O. Communication skills and non-governmental organizations. Tehran: Barge Zeytoun Publishing, 2004.
8. Brooks W, Brown WC, Brophy J. Teacher Praise: A Functional analysis: Review of educational Research. 1981: 51: 5-32. 1981.
9. Department of UNFPA country support. Skills Interpersonal communication. 1st ed. Tehran: Center for Education Information and Communication on Population and Family Planning, 1999.
10. Ramachandran L, Darmalingam T. Health education. Tehran: Tehran University, 1991.
11. Hatami H, Razavi M, Eftekhar H. Comprehensive public health. 1st ed. Tehran: Arjmand Publication, 2004.
12. Blatt SJ, Benz C. The Relationship of Communication Competency to Perceived Teacher Effectiveness. a 1993.
13. Tavakol M, Rahimi Mediseh M, Torabi S. Characteristics of teachers from the viewpoint of students. Research in Medical Sciences 1998; 3: 33-5.
14. Jarrett N, Payne S. A selective review of the literature on nurse-patient communication: has the patient's contribution been neglected? J Adv Nurs 1995; 22(1): 72-8.
15. Caris-Verhallen WM, Kerkstra A, Bensing JM. The role of communication in nursing care for elderly people: a review of the literature. J Adv Nurs 1997; 25(5): 915-33.
16. Iranfar Sh, Azizi F, Valaei N. Condition communication skills Kermanshah University of Medical Sciences faculty in their evaluation of students. Behboud Journal 2000; 4(2): 1-8.
17. Liyaghatdar MJ, Abedi MR, Jafari SB, Bahrami F. Comparison of the effect of teaching method Teaching methods Lecture and group discussion on academic achievement and communication skills of students. Journal of Research and Planning in Higher Education 2004; 10(3): 29-55.
18. Kholdi N, Sheykhani A. Comparison of teacher evaluation by students, faculty colleagues and medical Shahed. Research in Medical Sciences 1998; 3(1): 49-51.
19. Ajami A, Siabani S, Soltani Aranshahi SK. Determination of the Effect of Teaching Skills Workshop on the Quality of Residents' Teaching. Iran University of Medical Sciences 2004; 11(39): 49-58.
20. Berco R, Violen A, Violen D. Communication management. Tehran: Cultural Research Bureau, 2003.
21. Fariba M. The effect of interpersonal communication skills training model based on family health staff on improving weight BASNEF children 4 to 12 months of 2004 Gachsaran city, Thesis Master of Health Education, Health, Medical Sciences and Health Services, Isfahan. 2004.
22. Hargie O, Dickson D. Skilled Interpersonal Communication: Research, Theory and Practice. 4th ed. London: Routledge, 2004.
23. Paul R. An experimental study of the Effect of group discussion in the teaching of factual Content. Ph.D dissertation. North western University. 1951.
24. Brunner ED. An Overview of Adult Education Research chicage. U.S.A: Adult Education Association, 1959.

[Downloaded from hsr.mui.ac.ir on 2026-11-07]

www.mui.ac.ir

The knowledge, attitude & practice of the academic members towards effective communication skills in education*

Gholam Reza Sharifirad[1], Mohsen Rezaeian[2], Akram Jazini[3], Zinat Sadat Etemadi[3]

Abstract

Background: Communication is the most important parts of the educational process, which aims to transfer or exchange of ideas.It would be provided appropriately if the academic members had the communication skills .considering the important role of academic members in educational process, in this study the knowledge, attitude and performance of Isfahan Health School academic members towards effective communication skills was investigated.

Methods: In this descriptive– analytic study, all academic members of the School of Public Health in Isfahan University of Medical Scienceswere studied during the second academic semester of 2006-7.Data collected by a valid and reliable three-part questionnaire including; knowledge (8 questions and maximum 8 scores), attitude (31 questions and maximum 155 scores) and observational communication skills checklist (20 questions and maximum 20 scores. which the information was collected from Isfahan Health School academic members using knowledge (8 questions and maximum 8 scores) and attitude (31 questions and maximum 155 scores) reliable and valid questionnaires plus an. Obtained data were analyzed by calculating central indices applying SPSS software

Findings: Mean score of academic members' knowledge, attitude and performance in communication skills was 4.1 out of 8, 114.4 out of 155 and 16.3 out of 20, respectively.

Conclusion: Although the knowledge of the participants on communication skills was not enough but they seems to have a positive attitude and relatively acceptable performance in communication skills.

Key words: Knowledge, Attitude, Performance, Academic Members, Communication Skills

* This article derived from master thesis by Isfahan University of Medical Sciences.

1- Associate Professor, Department of Health Education, School of Health, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.
2- Associate Professor, Department of Social Medicine, School of Medicine, Rafsanjan University of Medical Sciences, Rafsanjan, Iran. (Corresponding Author)
Email: moeygmr2@yahoo.co.uk
3- Student, Department of Health Education, School of Health, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.

[Downloaded from hsr.mui.ac.ir on 2026-11-07]

www.mui.ac.ir