

## اثربخشی مهارت‌های ارتباطی بر استرس، تاب‌آوری و خودکارآمدی دانش‌آموزان دختر دوره دوم متوسطه شهر مشهد سولماز زادرحیمی<sup>۱</sup>

### چکیده

هدف پژوهش حاضر تعیین اثربخشی مهارت‌های ارتباطی بر استرس، تاب‌آوری و خودکارآمدی دانش‌آموزان دختر بود. این مطالعه نیمه‌تجربی با طرح پیش‌آزمون و پس‌آزمون با گروه کنترل بود. جامعه پژوهش دانش‌آموزان دختر دوره دوم متوسطه شهر مشهد در سال تحصیلی ۹۸-۱۳۹۷ بودند که از میان آنان ۴۰ نفر با روش نمونه‌گیری در دسترس به‌عنوان نمونه انتخاب و به صورت تصادفی در دو گروه مساوی جایگزین شدند. گروه آزمایش ۱۰ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای مهارت‌های ارتباطی را آموزش دید و گروه کنترل آموزشی دریافت نکرد. داده‌ها با استفاده پرسشنامه‌های استاندارد شده استرس کوهن و همکاران (۱۹۸۳)، تاب‌آوری کونور و دیویدسون (۲۰۰۳) و خودکارآمدی شرر و همکاران (۱۹۸۲) جمع‌آوری و با روش تحلیل کوواریانس چندمتغیری و به کمک نرم‌افزار SPSS-19 تحلیل شدند. نتایج نشان داد که گروه‌ها از نظر هر سه متغیر استرس، تاب‌آوری و خودکارآمدی تفاوت معناداری داشتند. یعنی آموزش مهارت‌های ارتباطی به طور معناداری باعث کاهش استرس و افزایش تاب‌آوری و خودکارآمدی دانش‌آموزان شد ( $P < 0/05$ ). در نتیجه مشاوران و درمانگران برای کاهش استرس و افزایش تاب‌آوری و خودکارآمدی دانش‌آموزان می‌توانند از روش مهارت‌های ارتباطی استفاده کنند.

**کلید واژه‌ها:** مهارت‌های ارتباطی، استرس، تاب‌آوری و خودکارآمدی.

دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۱۱/۱۷

پذیرش مقاله: ۱۳۹۸/۳/۱۰

---

۱- کارشناس ارشد روانشناسی بالینی، گروه روانشناسی، واحد بیرجند، دانشگاه آزاد اسلامی، بیرجند، ایران.  
solmaz.rahimi22@yahoo.com

### مقدمه

دانش‌آموزان بزرگ‌ترین سرمایه‌های انسانی هر جامعه به حساب می‌آیند. زیرا با بکارگیری علم و دانش و مهارت‌های آموخته‌شده می‌توانند گام‌های استواری در جهت رشد و تعالی جامعه بردارند، لذا یکی از اهداف مهم نظام‌های آموزشی، تربیت دانش‌آموزان است (تاجیکی و صفرپور دهکردی، ۱۳۹۷). یکی از ویژگی‌هایی که باعث افت عملکرد دانش‌آموزان و دانشجویان می‌شود، استرس<sup>۱</sup> است. استرس و تنش به مرور زمان باعث کاهش سلامت می‌گردد و بر عملکرد تحصیلی دانش‌آموزان تأثیر می‌گذارد (چیو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴). استرس وضعیتی روانشناختی است که طی آن فرد احساس بهزیستی جسمی و روانی خود را به صورت تهدیدآمیز ادراک می‌کند (کلاتزکین، بالداسارو و رشید<sup>۳</sup>، ۲۰۱۹). در وقوع استرس عامل‌های محیطی، زیستی و روانی با هم در تعامل هستند و استرس منعکس‌کننده ارزیابی کلی از اهمیت و سختی موقعیت‌ها و چالش‌های شخصی و محیطی است (اریسوریز، پاسچ و پری<sup>۴</sup>، ۲۰۱۶). اگر افراد در موقعیت‌ها استرس کمی ببینند، این استرس می‌تواند بر رفتارهای آنها اثر مثبت داشته باشد و باعث افزایش انگیزه و مقابله موفقیت‌آمیز آنها با موقعیت‌های چالش‌انگیز شود، در مقابل استرس زیاد به ترس، خشم، ناکامی و افسردگی منجر می‌شود (اشدون-فرانکز، کویاناگی، ونکامپفورت، اسمیت، فیرث و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۸).

یکی از ویژگی‌هایی که باعث ارتقای عملکرد دانش‌آموزان می‌شود، تاب‌آوری<sup>۶</sup> است (هوانگ و شین<sup>۷</sup>، ۲۰۱۸). تاب‌آوری فرایند یا توانایی انطباق دادن خود با ناکامی‌ها، مصیبت‌ها، تعارض‌های زندگی و رخداد‌های چالش‌انگیز و غلبه بر آنها است. پس افراد تاب‌آور هنگام مواجهه با شرایط ناگوار و موقعیت‌های استرس‌زا از خود رفتار انطباقی مثبت نشان می‌دهند (لی، وانگ، یین، لی و لی<sup>۸</sup>، ۲۰۱۸). تاب‌آوری صرفاً مقاومت منفعل در برابر آسیب‌ها و موقعیت‌های

1. stress

2. Chiu

3. Klatzkin, Baldassaro & Rashid

4. Errisuriz, Pasch & Perry

5. Ashdown-Franks, Koyanagi, Vancampfort, Smith, Firth & et al

6. resilience

7. Hwang & Shin

8. Li, Wang, Yin, Li & Li

تهدیدکننده نیست، بلکه افراد تاب‌آور مشارکت‌کننده فعال و سازنده محیط هستند (مانینو<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵). افراد تاب‌آور موقعیت‌های تنش‌زا را بررسی و با اتخاذ راه‌حل‌های منطقی بر آن موقعیت‌ها چیره می‌شوند و در چنین شرایطی احساس خشنودی، خودباوری و اعتماد به نفس می‌کنند (بکر، کاسول و اکلز<sup>۲</sup>، ۲۰۱۸).

یکی دیگر از ویژگی‌هایی که باعث ارتقای عملکرد دانش‌آموزان می‌شود، خودکارآمدی<sup>۳</sup> است (الیمو و ترکام<sup>۴</sup>، ۲۰۱۹). خودکارآمدی یکی از مفاهیم مهم نظریه شناختی اجتماعی بندورا<sup>۵</sup> است. در این نظریه فرایندهای شناختی در رفتار افراد نقش تعیین‌کننده‌ای دارند و فرایندهای شناختی معیوب موجب انتظارات و ادراکات نادرست فرد از کارآمدی خود می‌شود و این انتظارات و ادراکات می‌تواند موجب عدم توانایی مقابله مناسب با موقعیت‌های چالش‌انگیز شود (سزاکوسکا، هال، سیویتچ، وانگ و کورنر<sup>۶</sup>، ۲۰۱۷). خودکارآمدی یعنی قضاوت افراد در مورد توانایی‌هایشان برای سازماندهی و اجرای یک سلسله کارها جهت رسیدن به انواع عملکردهای تعیین‌شده (کویدیری<sup>۷</sup>، ۲۰۱۴). افراد تلاش می‌کنند تا بر رویدادهایی که زندگی آنان را تحت تأثیر قرار می‌دهند، کنترل داشته باشند و با اعمال نفوذ در موقعیت‌هایی که آنان می‌توانند مقداری کنترل داشته باشند، بهتر می‌توانند آینده مطلوب را تحقق ببخشند و از نتایج نامطلوب اجتناب نمایند. در مقابل ناتوانی در اعمال کنترل بر اموری که به صورت نامطلوب بر زندگی افراد تأثیر می‌گذارند بر میزان نگرانی، دل‌سردی و ناامیدی تأثیر می‌گذارند و آنها را افزایش می‌دهند (تالسما، شوز و نوریس<sup>۸</sup>، ۲۰۱۹).

رویکردها و راهکارهای آموزشی بسیاری برای بهبود ویژگی‌های روانشناختی از جمله استرس، تاب‌آوری و خودکارآمدی وجود دارد که یکی از روش‌های موثری برای این منظور مهارت‌های ارتباطی است (فوکیو، اگاوا و یاماگیشی<sup>۹</sup>، ۲۰۱۱). مهارت‌های ارتباطی زیرمجموعه

1. Mannino

2. Baker, Caswell & Eccles

3. self-efficacy

4. Elemen & Turkum

5. Bandura

6. Czajkowska, Hall, Sewitch, Wang & Korner

7. Kvedere

8. Talsma, Schuz & Norris

9. Fukui, Ogawa & Yamagishi

مهارت‌های زندگی است که برای افزایش توانایی روانی اجتماعی افراد آموزده داده می‌شوند و آنان را قادر می‌سازند که به طور مؤثر با رویدادهای زندگی مواجه شوند (باچمان، راسچلوب، هارندزا، کیم و شیرر<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷). مهارت‌های ارتباطی توانایی یک فرد برای برقراری ارتباط و همکاری با دیگران به صورت کلامی و غیرکلامی و همچنین توجه به احساس‌ها و عواطف دیگران است (خسروجاوید، اصلی‌پور، فیروزشاد و هدایت صفا، ۱۳۹۴). در تعریفی دیگر مهارت‌های ارتباطی به‌عنوان مجموعه‌ای از توانایی‌ها تعریف شده است که زمینه سازگاری و رفتار مثبت و مفید را فراهم می‌آورد و فرد را قادر می‌سازد تا رفتاری شایسته داشته باشد (ایتری، یاکوب و میسکال<sup>۲</sup>، ۲۰۱۷). آموزش مهارت‌های ارتباطی یعنی ایجاد و افزایش روابط بین فردی مناسب و مؤثر، انجام مسئولیت‌های اجتماعی، تصمیم‌گیری‌های صحیح و حل تعارض‌ها و کشمکش‌ها بدون توسل به اعمالی که به خود و دیگران صدمه بزند (مارتینز-آگات و هرناندو<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴). مهارت‌های ارتباطی شیوه‌های ضروری برای یک زندگی سالم و سازنده هستند که این مهارت‌ها سبب سازگاری افراد با دیگران و شکل‌گیری رفتارهای مثبت و مفید شوند و علاوه بر آن افراد را قادر می‌سازند بدون آسیب به خود و دیگران نقش مناسب خود را در جامعه به خوبی ایفا نمایند (بیل‌اند<sup>۴</sup>، ۲۰۱۷).

پژوهش‌هایی درباره اثربخشی مهارت‌های ارتباطی بر استرس، تاب‌آوری و خودکارآمدی انجام شده که در ادامه به مهم‌ترین آن‌ها اشاره می‌شود. برای مثال دانا، سلطانی و فتحی زادن (۱۳۹۷) ضمن پژوهشی با عنوان اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر تاب‌آوری و خودکارآمدی تمرینی ورزشکاران نوجوان به این نتیجه رسیدند که آموزش این شیوه باعث افزایش معنادار تاب‌آوری و خودکارآمدی نوجوانان شد. نتایج پژوهش پشت‌یافته و پاشا (۱۳۹۷) درباره اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر خودکارآمدی عمومی و ترس اجتماعی در پسران نوجوان با آسیب شنوایی حاکی از آن بود که مهارت‌های ارتباطی باعث افزایش خودکارآمدی عمومی و کاهش ترس اجتماعی پسران نوجوان شد. در پژوهشی دیگر پردار و رضاخانی (۱۳۹۶) ضمن بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر افزایش خودکارآمدی و

<sup>۱</sup> Bachmann, Roschlaub, Harendza, Keim & Scherer

<sup>۲</sup> Itri, Yacob & Mithqal

<sup>۳</sup> Martinez-Agut & Hernando

<sup>۴</sup> Bylund

امیدواری همسران جانبازان گزارش کردند که این شیوه مداخله باعث افزایش خودکارآمدی و امیدواری شد. منصوری، دهداری، سیدفاطمی، گوهری و برخوردار (۱۳۹۳) ضمن پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس درک‌شده مراقبین سالمندان مبتلا به آلزایمر مراجعه‌کننده به انجمن آلزایمر ایران در سال ۱۳۹۱ به این نتیجه رسیدند که آموزش مهارت‌های ارتباطی باعث کاهش معنادار استرس درک‌شده آنان شد. نتایج پژوهش سجادی (۱۳۹۳) درباره اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر افزایش تاب‌آوری و کاهش دلزدگی زناشویی و بهبود نگرش به عشق حاکی از آن بود که آموزش این شیوه باعث افزایش تاب‌آوری، کاهش دلزدگی زناشویی و بهبود نگرش به عشق در دانشجویان زن متأهل شد. در پژوهشی دیگر واقعی، میرزایی و کوشان (۱۳۸۹) ضمن بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان استرس ادراک‌شده در دانشجویان رشته پرستاری گزارش کردند که آموزش مهارت‌های ارتباطی باعث کاهش میزان استرس شد. همچنین اکورو، واشینگتون و توماس<sup>۱</sup> (۲۰۱۷) ضمن پژوهشی با عنوان اثر مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی بر اثربخشی سازمانی و خودکارآمدی اجتماعی به این نتیجه رسیدند که این شیوه آموزشی باعث افزایش اثربخشی سازمانی و خودکارآمدی شد. نتایج پژوهشی چانگ و هو<sup>۲</sup> (۲۰۱۷) درباره تأثیر کفایت ارتباطی بر خودکارآمدی در معلمان مقاطع ابتدایی حاکی از آن بود که کفایت ارتباطی باعث افزایش خودکارآمدی معلمان شد. در پژوهشی دیگر سیو و کوان<sup>۳</sup> (۲۰۱۶) ضمن بررسی تأثیر کفایت ارتباطی بین‌فردی و الگوهای ارتباطی خانواده بر تاب‌آوری تحصیلی گزارش کردند که کفایت ارتباطی بین‌فردی بر تاب‌آوری تأثیر مثبت و معنادار داشت. نورگارد، امینتورپ، اهم کیویک و کافوید<sup>۴</sup> (۲۰۱۲) ضمن پژوهشی با عنوان آموزش مهارت‌های ارتباطی بر افزایش خودکارآمدی مراقبان حرفه‌ای سلامت به این نتیجه رسیدند که این شیوه آموزشی باعث افزایش خودکارآمدی آنان شد. در پژوهشی دیگر هیروکاوا، یاگی و میاتا<sup>۵</sup> (۲۰۰۸) ضمن بررسی تأثیر مهارت‌های

---

1. Okoro, Washington & Thomas

2. Chang & Hu

3. Seo & Kwon

4. Norgaard, Ammentorp, Ohm Kyvik & Kofoed

5. Hirokawa, Yagi & Miyata

ارتباطی بر پاسخ‌های استرسی در گفتار انگلیسی و ژاپنی گزارش کردند که آموزش مهارت‌های ارتباطی باعث کاهش پاسخ‌های استرسی در هر دو زبان شد. دانش‌آموزان امروز، آینده‌سازان فردای جامعه هستند و ارتقای ویژگی‌های آنان اهمیت زیادی دارد. دانش‌آموزان دوره دوم متوسطه غالباً به دلیل اینکه خود را برای کنکور سراسری که رقابتی در سطح کل کشور است و آینده شغلی دانش‌آموزان تا حدود زیادی به آن بستگی دارد، دارای استرس زیادی هستند. استرس دانش‌آموزان خود باعث کاهش تاب‌آوری و خودکارآمدی آنان می‌شود. بنابراین باید به دنبال راهکارهایی برای بهبود ویژگی‌های آنان بود که یکی از روش‌های مؤثر در این زمینه مهارت‌های ارتباطی است. نکته حائز اهمیت دیگر اینکه درباره اثربخشی مهارت‌های ارتباطی بر استرس، تاب‌آوری و خودکارآمدی پژوهش‌های اندکی انجام شده است و بیشتر پژوهش‌های درباره اثربخشی مهارت‌های ارتباطی بر سلامت و کیفیت زندگی می‌باشد. در نتیجه هدف پژوهش حاضر تعیین اثربخشی مهارت‌های ارتباطی بر استرس، تاب‌آوری و خودکارآمدی دانش‌آموزان بود.

### فرضیه‌های تحقیق

- ۱- مهارت‌های ارتباطی بر کاهش استرس دانش‌آموزان تأثیر دارند.
- ۲- مهارت‌های ارتباطی بر افزایش تاب‌آوری دانش‌آموزان تأثیر دارند.
- ۳- مهارت‌های ارتباطی بر افزایش خودکارآمدی دانش‌آموزان تأثیر دارند.

### روش تحقیق

این مطالعه نیمه‌تجربی با طرح پیش‌آزمون و پس‌آزمون با گروه کنترل بود. جامعه پژوهش دانش‌آموزان دختر دوره دوم متوسطه شهر مشهد در سال تحصیلی ۹۸-۱۳۹۷ بودند که از میان آنان ۴۰ نفر با روش نمونه‌گیری در دسترس به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. ملاک‌های ورود به مطالعه شامل برخورداری از سلامت جسمی، عدم مردودی (تکرار پایه) در سال‌های گذشته، عدم مصرف داروهای روانپزشکی، عدم سابقه گذراندن دوره آموزش مهارت‌های ارتباطی و عدم رخداد‌های تنش‌زا مانند طلاق و مرگ نزدیکان در شش ماه گذشته و ملاک‌های خروج از مطالعه شامل غیبت دو جلسه و یا بیشتر از آن و عدم تکمیل پرسشنامه‌ها بود. روند اجرای پژوهش اینگونه بود که پس از هماهنگی با مسئولان اداره آموزش و پرورش شهر مشهد، اجازه پژوهش و همکاری با پژوهشگر گرفته شد و پس از تهیه لیست دانش‌آموزان، بر اساس

ملاک‌های ورود به مطالعه ۴۰ نفر انتخاب شدند و به صورت تصادفی به کمک قرعه‌کشی در دو گروه آزمایش و کنترل جایگزین شدند.

گروه آزمایش ۱۰ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای مهارت‌های ارتباطی را توسط یک متخصص روانشناسی دارای مدرک دوره مهارت‌های ارتباطی در یکی از مدارس شهر مشهد آموزش دید و گروه کنترل آموزشی دریافت نکرد. محتوای مداخله مهارت‌های ارتباطی توسط هارجی و دیکسون<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) طراحی و توسط احمدی، حاتمی، احدی و اسدزاده (۱۳۹۲) مورد استفاده و تأیید قرار گرفت که به تفکیک جلسات در جدول ۱ ارائه شد.

جدول ۱. محتوای مداخله مهارت‌های ارتباطی به تفکیک جلسات

جلسات	محتوی
اول	معارفه اعضای گروه، بیان اهداف و ضرورت یادگیری مهارت‌های ارتباطی، ایجاد انگیزه برای یادگیری و شرح روش کار جلسات بعد
دوم	آشنایی با انواع مدل‌های ارتباطی و مزایا و معایب هر یک
سوم	تشریح پل‌ها و موانع ارتباطی
چهارم	آموزش ارتباط غیر کلامی و تفسیر آن و بیان خصوصیات فیزیکی و عوامل محیطی در ارتباط غیر کلامی
پنجم	آموزش نحوه انتخاب دقیق کلمات و انعکاس محتوی و احساس
ششم	آشنایی با انواع گوش دادن و موانع گوش دادن و تسلط بر مهارت‌های گوش دادن حین رابطه
هفتم	آشنایی با انواع ابراز وجود و فواید و کارکردهای آن و قاطعیت در رفتار به همراه انعطاف‌پذیری
هشتم	آموزش مراحل شش‌گانه ابراز وجود و شیوه‌های بیان نظر خود
نهم	پرورش قدرت نه گفتن
دهم	جمع‌بندی، مرور و تمرین مهارت‌های جلسات قبل

برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد شده زیر استفاده شد:

پرسشنامه استرس<sup>۲</sup>: پرسشنامه استرس توسط کوهن، کامارک و مرملستین<sup>۳</sup> (۱۹۸۳) ساخته شد. ابزار مذکور دارای چندین فرم است که در پژوهش حاضر از فرم ۱۴ گوی‌های استفاده شد. این ابزار با استفاده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت از صفر تا چهار نمره گذاری می‌شود و نمره آن با مجموع نمره گویه‌ها محاسبه می‌شود، لذا دامنه نمرات بین ۰ تا ۵۶ است و نمره بالاتر حاکی از استرس بیشتر است. کوهن و همکاران (۱۹۸۳) روایی صوری، محتوایی و سازه ابزار را تأیید و

1. Hargie & Dickson

2. stress questionnaire

3. Cohen, Kamarck & Mermelstein

پایایی آن را با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶ گزارش کردند. در ایران اصغری، دهقانی، اصلانی و عباسی (۱۳۹۵) پایایی ابزار را با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۲ گزارش کردند.

پرسشنامه تاب‌آوری<sup>۱</sup>: پرسشنامه تاب‌آوری توسط کونور و دیویدسون<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) ساخته شد. ابزار مذکور دارای ۲۵ گویه است. این ابزار با استفاده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت از صفر تا چهار نمره گذاری می‌شود و نمره آن با مجموع نمره گویه‌ها محاسبه می‌شود، لذا دامنه نمرات بین ۰ تا ۱۰۰ است و نمره بالاتر حاکی از تاب‌آوری بیشتر است. کونور و دیویدسون (۲۰۰۳) روایی ابزار را با روش تحلیل عاملی تأیید و پایایی آن را با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۹ گزارش کردند. در ایران شفیغ‌زاده (۱۳۹۱) پایایی ابزار را با روش آلفای کرونباخ ۰/۹۱ گزارش کرد.

پرسشنامه خودکارآمدی<sup>۳</sup>: پرسشنامه خودکارآمدی توسط شرر، مادوکس، مرکاندانت، پرینتیک-دان، جاکویز و راجرز<sup>۴</sup> (۱۹۸۲) ساخته شد. ابزار مذکور دارای ۱۷ گویه است. این ابزار با استفاده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت از یک تا پنج نمره گذاری می‌شود و نمره آن با مجموع نمره گویه‌ها محاسبه می‌شود، لذا دامنه نمرات بین ۱۷ تا ۸۵ است و نمره بالاتر حاکی از خودکارآمدی بیشتر است. شرر و همکاران (۱۹۸۲) روایی همگرای ابزار را تأیید و پایایی آن را با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۶ گزارش کردند. در ایران عاشوری، معمری و سعیدی (۱۳۹۴) پایایی ابزار را با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۹ گزارش کردند.

در پژوهش حاضر پایایی پرسشنامه‌ها با روش آلفای کرونباخ برای استرس ۰/۸۱، تاب‌آوری ۰/۸۸ و خودکارآمدی ۰/۸۵ محاسبه شد. داده‌های حاصل از جمع‌آوری با پرسشنامه‌های مذکور با روش تحلیل کوواریانس چندمتغیری و به کمک نرم‌افزار SPSS-19 تحلیل شدند.

### یافته‌ها

در پژوهش حاضر ۴۰ دانش‌آموز دختر (هر گروه ۲۰ نفر) شرکت داشتند که در گروه آزمایش ۷ نفر در پایه دهم (۳۵ درصد)، ۹ نفر در پایه یازدهم (۴۵ درصد) و ۴ نفر در پایه دوازدهم (۲۰ درصد) و در گروه کنترل ۸ نفر در پایه دهم (۴۰ درصد)، ۹ نفر در پایه یازدهم (۴۵ درصد) و ۳ نفر در پایه دوازدهم (۱۵ درصد) مشغول به تحصیل بودند. میانگین و انحراف معیار پیش‌آزمون

<sup>۱</sup>. resilience questionnaire

<sup>۲</sup>. Connor & Davidson

<sup>۳</sup>. self-efficacy questionnaire

<sup>۴</sup>. Sherer, Maddux, Mercandante, Prentice-Dunn, Jacobs & Rogers



و پس‌آزمون استرس، تاب‌آوری و خودکارآمدی گروه‌های آزمایش و کنترل در جدول ۲ ارائه شد.

جدول ۲. میانگین و انحراف معیار پیش‌آزمون و پس‌آزمون استرس، تاب‌آوری و خودکارآمدی گروه‌ها

متغیرها/گروه‌ها	گروه آزمایش		گروه کنترل		پس‌آزمون		پس‌آزمون	
	پس‌آزمون	پس‌آزمون	پس‌آزمون	پس‌آزمون	SD	Mean	SD	Mean
استرس	۲۲/۲۸	۳/۴۱	۱۶/۸۲	۲/۲۹	۲۳/۱۷	۳/۳۹	۲۴/۱۱	۳/۴۰
تاب‌آوری	۵۶/۷۷	۵/۳۰	۶۷/۸۶	۷/۳۵	۵۵/۴۱	۵/۳۸	۵۶/۶۴	۵/۴۲
خودکارآمدی	۴۳/۳۶	۴/۷۵	۵۳/۷۴	۵/۲۲	۴۴/۳۹	۴/۷۸	۴۲/۷۳	۴/۶۵

نتایج آزمون تی مستقل نشان داد که گروه‌ها در مرحله پیش‌آزمون از نظر استرس، تاب‌آوری و خودکارآمدی تفاوت معناداری نداشتند ( $P > 0/05$ )، اما در مرحله پس‌آزمون از نظر هر سه متغیر تفاوت معناداری داشتند ( $P < 0/05$ ). بررسی پیش‌فرض‌های تحلیل کوواریانس چندمتغیری حاکی از آن بود که فرض نرمال بودن متغیرهای وابسته بر اساس آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، فرض برابری ماتریس‌های واریانس کوواریانس بر اساس آزمون M باکس و فرض برابری واریانس‌ها بر اساس آزمون لوین تأیید شدند ( $P > 0/05$ ). همچنین فرض همبستگی کافی بین متغیرهای وابسته بر اساس آزمون کرویت بارتلت تأیید شد ( $P < 0/05$ ). آزمون تحلیل کوواریانس چندمتغیری برای بررسی اثربخشی مهارت‌های ارتباطی بر استرس، تاب‌آوری و خودکارآمدی در جدول ۳ ارائه شد.

جدول ۳. آزمون تحلیل کوواریانس چندمتغیری برای بررسی اثربخشی مهارت‌های ارتباطی بر استرس، تاب‌آوری و خودکارآمدی

آزمون‌ها	مقدار	آماره F	معناداری	اندازه اثر	توان آماری
اثر پیلاپی	۰/۸۶	۱۵۴/۲۸	۰/۰۰۱	۰/۸۳	۰/۹۶
لامبدای ویلکز	۰/۳۱	۱۵۴/۲۸	۰/۰۰۱	۰/۸۳	۰/۹۶
اثر هاتلینگ	۱/۷۹	۱۵۴/۲۸	۰/۰۰۱	۰/۸۳	۰/۹۶
بزرگ‌ترین ریشه روی	۱/۷۹	۱۵۴/۲۸	۰/۰۰۱	۰/۸۳	۰/۹۶

نتایج نشان داد که مهارت‌های ارتباطی حداقل باعث بهبود معنادار یکی از متغیرهای استرس، تاب‌آوری و خودکارآمدی شد. با توجه به اندازه اثر می‌توان گفت که ۸۳ درصد از تغییرات متغیرهای وابسته ناشی از اثربخشی مهارت‌های ارتباطی است ( $P < 0/001$ ). آزمون تحلیل کوواریانس تک‌متغیری در متن تحلیل کوواریانس چندمتغیری برای بررسی اثربخشی مهارت‌های ارتباطی بر استرس، تاب‌آوری و خودکارآمدی در جدول ۴ ارائه شد.

جدول ۴. آزمون تحلیل کوواریانس تک متغیری در متن تحلیل کوواریانس چندمتغیری برای بررسی اثربخشی مهارت‌های ارتباطی بر استرس، تاب‌آوری و خودکارآمدی

متغیرها	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	آماره F	معناداری	اندازه اثر	توان آماری
استرس	۲۵۴/۱۹	۱	۲۵۴/۱۹	۹۱/۲۴	۰/۰۰۱	۰/۸۸	۰/۹۹
تاب‌آوری	۳۰۷/۴۶	۱	۳۰۷/۴۶	۸۳/۶۲	۰/۰۰۱	۰/۸۲	۰/۹۵
خودکارآمدی	۲۸۱/۳۳	۱	۲۸۱/۳۳	۸۵/۵۷	۰/۰۰۱	۰/۸۴	۰/۹۶

نتایج نشان داد که مهارت‌های ارتباطی باعث بهبود معنادار هر سه متغیر استرس، تاب‌آوری و خودکارآمدی شد. به عبارت دیگر این شیوه آموزشی به طور معناداری باعث کاهش استرس و افزایش تاب‌آوری و خودکارآمدی شد. با توجه به اندازه اثر می‌توان گفت که ۸۸ درصد از تغییرات استرس، ۸۲ درصد تغییرات تاب‌آوری و ۸۴ درصد تغییرات خودکارآمدی ناشی از اثربخشی مهارت‌های ارتباطی است ( $P < 0/001$ ).

### بحث و نتیجه‌گیری

دانش‌آموزان مهمترین و بزرگ‌ترین سرمایه‌های انسانی هر جامعه هستند و طراحی برنامه‌هایی برای بهبود ویژگی‌های آنان اهمیت خاصی دارد. زیرا آنان به زودی سکان هدایت جامعه را برعهده می‌گیرند و هر چقدر سالم‌تر و توانمندتر باشند بهتر می‌توانند این امر خطیر را انجام دهند. در نتیجه هدف پژوهش حاضر تعیین اثربخشی مهارت‌های ارتباطی بر استرس، تاب‌آوری و خودکارآمدی دانش‌آموزان بود.

نتایج نشان داد که مهارت‌های ارتباطی باعث کاهش معنادار استرس شد. این نتیجه با نتیجه پژوهش‌های منصوری و همکاران (۱۳۹۳)، واقعی و همکاران (۱۳۸۹) و هیروکاوا و همکاران (۲۰۰۸) همسو بود. برای مثال منصوری و همکاران (۱۳۹۳) ضمن پژوهشی به این نتیجه رسیدند که آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش استرس مؤثر بود. در پژوهشی دیگر هیروکاوا و همکاران (۲۰۰۸) گزارش کردند که آموزش مهارت‌های ارتباطی باعث کاهش پاسخ‌های استرسی شد. در تبیین این نتایج می‌توان گفت که آموزش مهارت‌های ارتباطی، نحوه ارتباط مؤثر را به افراد آموزش می‌دهد و این امر به بهبود تعاملات افراد کمک زیادی می‌کند. این روش با آموزش شیوه‌های کارآمد گوش دادن، صحبت کردن، ارائه پاسخ‌های غیرکلامی مؤثر و استفاده از تکنیک‌هایی برای افزایش خودآگاهی در خود و دیگران و کنترل هیجان کیفیت رابطه بین افراد ارتقا می‌یابد. همچنین راهکارهای رفتاری آموزش مهارت‌های ارتباطی پاسخ‌های

شناختی را برمی‌انگیزد که از طریق تأثیر خود بر رفتارهای تعاملی بعدی بر سلامت افراد تأثیر می‌گذارد. علاوه بر آن یادگیری مهارت حل مساله باعث ارائه راهکارهای مؤثر در هنگام وقوع مشکلات و در نتیجه افزایش میزان رضایت آنها از زندگی می‌شود و تسلط افراد بر مهارت‌های کنترل خشم نه تنها آنها را در مقابل چالش‌ها و موقعیت‌های نامطلوب مقاوم‌تر می‌کند، بلکه میزان توانایی آنها را برای رفع و حل مسائل و مشکلات افزایش می‌دهد. در نتیجه مهارت‌های ارتباطی از طریق فرایندهای توضیح داده شده می‌تواند باعث کاهش استرس شود.

همچنین نتایج نشان داد که مهارت‌های ارتباطی باعث افزایش معنادار تاب‌آوری شد. این نتیجه با نتیجه پژوهش‌های دانا و همکاران (۱۳۹۷)، سجادی (۱۳۹۳) و سیو و کوان (۲۰۱۶) همسو بود. برای مثال دانا و همکاران (۱۳۹۷) ضمن پژوهشی به این نتیجه رسیدند که آموزش مهارت‌های ارتباطی باعث افزایش تاب‌آوری نوجوانان شد. در پژوهشی دیگر سیو و کوان (۲۰۱۶) گزارش کردند که کفایت ارتباط بین فردی نقش موثری در افزایش تاب‌آوری داشت. در تبیین این نتایج می‌توان گفت که مهارت‌های ارتباطی به فرد کمک می‌کند تا احساسات منفی و تنش اجتماعی خود را کاهش دهد و به طور سازنده و موفقیت‌آمیز به حل مسائل و مشکلات بپردازد و باعث ایجاد و افزایش رفتارهای مثبت و سازنده و مانع بروز رفتارهای منفی و غیرسازنده می‌شود. همچنین مهارت‌های ارتباطی با هدف شناخت بیشتر افراد از یکدیگر، حل مشکلات، رسیدن به یک راه حل عملی مورد توافق و ایجاد جو مشارکتی میان افراد، آنان را متعهد می‌سازد تا مشکلات را به شکلی حل نمایند که نیاز نباشد یک نفر به خاطر دیگری از دست برود و نهایتاً باعث احساس رضایت و برابری می‌گردد. همچنین آموزش مهارت‌های ارتباطی با آموزش گام‌به‌گام روبرو شدن با مشکلات و چگونگی حل آنها به افراد یاد می‌دهد که هنگام مواجهه با مشکل به جای درگیری و اجتناب سعی نمایند با روش‌های سازنده به حل مسائل بپردازند. بنابراین عوامل ذکر شده در بالا باعث می‌شوند که آموزش مهارت‌های ارتباطی بتوانند به طور معناداری باعث افزایش میزان تاب‌آوری شوند.

علاوه بر آن نتایج نشان داد که مهارت‌های ارتباطی باعث افزایش معنادار خودکارآمدی شد. این نتیجه با نتیجه پژوهش‌های دانا و همکاران (۱۳۹۷)، پشت‌یافته و پاشا (۱۳۹۷)، پردار و رضاخانی (۱۳۹۶)، اکورو و همکاران (۲۰۱۷)، چانگ و هو (۲۰۱۷) و نورگارد و همکاران (۲۰۱۲) همسو بود. برای مثال پشت‌یافته و پاشا (۱۳۹۷) ضمن پژوهشی به این نتیجه رسیدند که آموزش

مهارت‌های ارتباطی باعث افزایش خودکارآمدی پسران نوجوان شد. در پژوهشی دیگر اکورو و همکاران (۲۰۱۷) گزارش کردند که مهارت‌های ارتباط بین‌فردی نقش موثری در افزایش خودکارآمدی داشت. در تبیین این نتایج می‌توان گفت که مهارت‌های ارتباطی به‌عنوان بخشی از مهارت‌های زندگی به افزایش ظرفیت‌های روانشناختی، قدرت سازگاری و مقابله با چالش‌ها و مشکلات زندگی، استفاده از راهبردهای صحیح مقابله با مسائل و مشکلات و در نهایت ارتقای بهداشت روانی و سلامت عمومی منجر می‌شود. این مهارت‌ها یعنی ایجاد روابط بین‌فردی مناسب و مؤثر، ایجاد مسئولیت‌های اجتماعی، انجام تصمیم‌گیری‌های صحیح، حل تعارض‌ها و کشمکش‌ها بدون توسل به اعمالی که به خود و دیگران صدمه زند. مهارت‌های زندگی به‌ویژه بخش مهارت‌های ارتباطی آن به‌عنوان توانایی‌ها، دانش‌ها، نگرش‌ها و رفتارهایی تعریف شده که هدف آن اصلاح و بهبود مهارت‌های درون‌فردی و بین‌فردی است که برای شادمانی و موفقیت یادگرفته می‌شوند تا فرد را قادر سازند با موقعیت‌های زندگی سازگار شود. از طریق رشد این مهارت‌ها افراد یاد می‌گیرند که به راحتی با دیگران زندگی کنند، احساس خود را با امنیت خاطر بیان کنند و زندگی را دوست داشته باشند. همچنین آموزش مهارت‌های ارتباطی به فرد می‌آموزد که چطور آغازکننده گفتگو باشد و آن را ادامه دهد، اشاره‌های اجتماعی را تفسیر کند، فعالانه به سخنان دیگران گوش فرا دهد، احساسات، افکار و عقاید شخصی خود را به راحتی ابراز نماید و احساسات دیگران را درک کند. در نتیجه مهارت‌های ارتباطی از طریق آنچه در بالا گفته شد، می‌تواند باعث افزایش خودکارآمدی شود.

بر اساس یافته‌های پژوهش می‌توان گفت در صورتی که بسترهای لازم برای اجرای مهارت‌های ارتباطی فراهم شود و افراد در این زمینه آموزش لازم را ببینند، این روش بتواند نتایج مفیدی در پی داشته باشد. چون روشی، ارزان، کم‌هزینه، کارآمد و کاربردی می‌باشد. مشاوران، روانشناسان بالینی و درمانگران می‌توانند برای ایجاد تغییرات لازم در متغیرهای روانشناختی به‌ویژه کاهش استرس و افزایش تاب‌آوری و خودکارآمدی از روش مهارت‌های ارتباطی بهره ببرند. پیشنهاد دیگر اینکه مسئولان مراکز و کلینیک‌های خدمات روانشناختی برای بهبود ویژگی‌های مختلف مراجعان و بیماران، مشاوران و درمانگران خود را ملزم به گذراندن دوره آموزشی مهارت‌های ارتباطی کنند. آخرین پیشنهاد اینکه برنامه‌ریزان و مسئولان مهارت‌های ارتباطی را به‌عنوان یکی از سرفصل‌های یکی از درس‌های دوران تحصیل درآورند. لازم به ذکر

است که هر چه این آموزش‌ها سریع‌تر و بادوام‌تر باشد، نتایج مفیدتر و موثرتری در پی خواهد داشت.

### منابع

- احمدی، محمدسعید؛ حاتمی، حمیدرضا؛ احدی، حسن و اسدزاده، حسن. (۱۳۹۲). تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر باورهای خودکارآمدی و پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان دختر. **مجله رهیافتی نو در مدیریت آموزشی**، ۴(۴)، ۱۱۶-۱۰۵.
- اصغری، فرهاد؛ دهقانی، یوسف؛ اصلانی، خالد و عباسی، مسلم. (۱۳۹۵). بررسی همبستگی بین منابع استرس، استرس ادراک‌شده و سبک‌های مقابله‌ای در دانش‌آموزان دبیرستانی. **مجله دانشگاه علوم پزشکی قم**، ۱۰(۵)، ۹۲-۸۴.
- پرداز، چیان و رضاخانی، سیمین دخت. (۱۳۹۶). اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر افزایش خودکارآمدی و امیدواری همسران جانبازان. **نشریه طب جانباز**، ۳۸، ۴۵-۴۱.
- پشت‌یافته، آسیه و پاشا، غلامرضا. (۱۳۹۷). اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر خودکارآمدی عمومی و ترس اجتماعی در پسران نوجوان با آسیب شنوایی. **مجله آموزش پرستاری**، ۷(۴)، ۳۱-۲۵.
- خسروجاوید، مهناز؛ اصلی‌پور، عادل؛ فیروزشاد، ماریا و هدایت صفا، راضیه. (۱۳۹۴). تأثیر آموزش مهارت‌های پیش از ازدواج بر مهارت‌های ارتباطی و حل مساله در دختران شاهد و اینثارگر. **فصلنامه طب جانباز**، ۷(۴)، ۱۹۶-۱۹۰.
- دانا، امیر؛ سلطانی، نرگس و فتحی زادن، اعظم. (۱۳۹۷). اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر تاب‌آوری و خودکارآمدی تمرینی ورزشکاران نوجوان. **فصلنامه مطالعات روانشناسی ورزشی**، ۷(۲۹)، ۲۰-۱.
- سجادی، فائزه. (۱۳۹۳). **اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر افزایش تاب‌آوری و کاهش دلزدگی زناشویی و بهبود نگرش به عشق**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه علم و فرهنگ تهران.
- شفیع‌زاده، رقیه. (۱۳۹۱). رابطه تاب‌آوری با پنج عامل بزرگ شخصیت. **مجله دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی**، ۱۳(۳)، ۱۰۲-۹۵.
- شهربانو، تاجیکی و صفرپور دهکردی، سپیده. (۱۳۹۷). تأثیر بازی‌های مجازی بر رفتار شهروندی، خودکنترلی و مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان دختر متوسطه دوم شهر شیراز. **فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی**، ۱۲(۳)، ۸۶-۷۱.
- عاشوری، جمال؛ معمری، زهرا و سعیدی، حسین. (۱۳۹۴). تأثیر آموزش مهارت‌های زندگی بر خودکارآمدی و عملکرد خانواده در زنان سرپرست خانوار، **فصلنامه مددکاری اجتماعی**، ۴(۳)، ۳۶-۲۸.

- منصوری، طاهره؛ دهداری، طاهره؛ سیدفاطمی، نعیمه؛ گوهری، محمودرضا و برخوردار، مهرداد. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس درک‌شده مراقبین سالمندان مبتلا به آلزایمر مراجعه‌کننده به انجمن آلزایمر ایران در سال ۱۳۹۱. **مجله علوم پزشکی رازی**، ۲۱(۱۲۱)، ۶۲-۵۲.
- واقعی، سعید؛ میرزایی، ام‌البنین و کوشان، محسن. (۱۳۸۹). تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان استرس ادراک‌شده در دانشجویان رشته پرستاری. **مجله دانشگاه علوم پزشکی سبزوار**، ۱۷(۲)، ۸۸-۹۵.
- Ashdown-Franks, G., Koyanagi, A., Vancampfort, D., Smith, L., Firth, J., & et al. (2018). Sedentary behavior and perceived stress among adults aged  $\geq 50$  years in six low- and middle-income countries. **Maturitas**, 116, 100-107.
- Bachmann, C., Roschlaub, S., Harendza, S., Keim, R., & Scherer, M. (2017). Medical students' communication skills in clinical education: results from a cohort study. **Patient Education and Counseling**, 100(10), 1874-1881.
- Baker, D. A., Caswell, H. L., & Eccles, F. J. R. (2018). Self-compassion and depression, anxiety, and resilience in adults with epilepsy. **Epilepsy Behavior**, 90, 154-161.
- Bylund, C. L. (2017). Taking the 'training' out of communication skills training. **Patient Education and Counseling**, 100(7), 1408-1409.
- Chang, C., & Hu, C. (2017). Effect of communication competence on self-efficacy in Kaohsiung elementary school directors: Emotional intelligence as a moderator variable. **Creative Education**, 8, 549-563.
- Chiu, S. (2014). The relationship between life stress and smartphone addiction on Taiwanese university student: A mediation model of learning self-efficacy and social self-efficacy. **Computers in Human Behavior**, 34, 49-57.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. **Journal of Health and Social Behavior**, 24(4), 385-96.
- Czajkowska, Z., Hall, N. C., Sewitch, M., Wang, B., & Korner, A. (2017). The role of patient education and physician support in self-efficacy for skin self-examination among patients with melanoma. **Patient Education and Counseling**, 100(8), 1505-1510.
- Elemo, A. S., & Turkum, A. S. (2019). The effects of psychoeducational intervention on the adjustment, coping self-efficacy and psychological distress levels of international students in Turkey. **International Journal of Intercultural Relations**, 70, 7-18.
- Errisuriz, V. L., Pasch, K. E., & Perry, C. L. (2016). Perceived stress and dietary choices: The moderating role of stress management. **Eating Behavior**, 22, 211-216.
- Fukui, S., Ogawa, K., & Yamagishi, A. (2011). Effectiveness of communication skills training of nurses on the quality of life and satisfaction with healthcare professionals among newly diagnosed cancer patients: a preliminary study. **Psycho-Oncology: Journal of Psychological, Social and Behavioral Dimensions of Cancer**, 20(12), 1285-1291.
- Hargie, O., S., & Dickson, D. (2004). **Skilled interpersonal communication: research, theory and practice**. New York: Routledge.
- Hirokawa, K., Yagi, A., & Miyata, Y. (2008). Effects of communication skills on

- stress responses while speaking Japanese and English. **Psychological Report**, 103(1), 3-10.
- Hwang, E., & Shin, S. (2018). Characteristics of nursing students with high levels of academic resilience: A cross-sectional study. **Nurse Education Today**, 71, 54-59.
- Itri, J. N., Yacob, S., & Mithqal, A. (2017). Teaching communication skills to radiology residents. **Current Problems in Diagnostic Radiology**, 46(5), 377-381.
- Klatzkin, R. R., Baldassaro, A., & Rashid, S. (2019). Physiological responses to acute stress and the drive to eat: The impact of perceived life stress. **Appetite**, 133, 393-399.
- Kvedere, L. (2014). Mathematics self-efficacy, self-concept and anxiety among 9th grade students in Latvia. **Procedia – Social and Behavioral Sciences**, 116, 2687-2690.
- Li, Y., Wang, K., Yin, Y., Li, Y., & Li, S. (2018). Relationships between family resilience, breast cancer survivors' individual resilience, and caregiver burden: A cross-sectional study. **International Journal of Nursing Study**, 88, 79-84.
- Martinez-Agut, M. P., & Hernando, C. R. (2014). Basic communication skills in professional insertion. intervention grade students of directors and management. **Social and Behavioral Sciences**, 139, 273-281.
- Mannino, J. E. (2015). Resilience and transitioning to adulthood among emerging adults with disabilities. **Journal of Pediatric Nursing**, 30(5), 131-145.
- Norgaard, B., Ammentorp, J., Ohm Kyvik, K., & Kofoed, P. E. (2012). Communication skills training increases self-efficacy of health care professionals. **Journal of Contain Educational Health Professional**, 32(2), 90-97.
- Okoro, E., Washington, M. C., & Thomas, O. (2017). The impact of interpersonal communication skills on organizational effectiveness and social self-efficacy: A synthesis. **International Journal of Language and Linguistics**, 4(3), 28-32.
- Seo, K., & Kwon, M. (2016). Study on the effects of interpersonal-communication competence and family communication patterns on academic resilience. **Indian Journal of Science and Technology**, 9(40), 1-7.
- Sherer, M., Maddux, J. E., Mercandante, B., Prentice-Dunn, S., Jacobs, B., & Rogers, R. W. (1982); The self-efficacy scale: Construction and validation. **Journal of Psychological Reports**, 51(2), 663-671.
- Talsma, K., Schuz, B., & Norris, K. (2019). Miscalibration of self-efficacy and academic performance: Self-efficacy  $\neq$  self-fulfilling prophecy. **Learning and Individual Differences**, 69, 182-195.