

## بررسی میزان کاربرد مهارت های ارتباطی اساتید ارتباطات

عبدالرضا شاه محمدی، استادیار گروه ارتباطات دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی (نویسنده و مسئول مکاتبات)  
abreza@gmail.com

### چکیده

از آنجا که مهارت های ارتباطی - رفتاری نقش مؤثری در ایجاد زیرساخت های مناسب برای توسعه انسانی یک جامعه در حال پیشرفت دارند، اساتید علوم ارتباطات الگوی مطلوبی برای بررسی این موضوع به نظر می آیند، که با توجه به آنچه نتیجه این پژوهش نشان خواهد داد، می توان وضعیت ارتباطی جامعه مورد نظر این تحقیق یعنی مهارت های ارتباطی اساتید و دانشجویان را سنجید و به اتخاذ راه کارهای عملی و برنامه های بلند مدت اساسی اقدام کرد. روش تحقیق در این پژوهش روش پیمایشی و ابزار اندازه گیری آن پرسشنامه محقق ساخته می باشد. جامعه آماری آن را اساتید و دانشجویان علوم ارتباطات اجتماعی تشکیل می دهند. حجم نمونه در تحقیق با جامعه آماری برابر بوده است بدین معنا که کلیه اساتید و دانشجویان هدف مورد سوال قرار گرفته اند.  
**واژگان کلیدی:** مهارت های ارتباطی، اساتید، رابطه، دانشجویان، داوری، همدلی، نفوذ، رهبری

### مقدمه

بسیار از صاحب نظران و اندیشمندان، دانشگاه را به عنوان نهادی برای آموزش انسان، که کارکرد مهمی در توسعه اجتماعی دارد، در نظر می گیرند. دانشگاه با آموزش تخصصی به افراد می تواند تأثیر مستقیم و غیر مستقیمی در توسعه اجتماعی، اقتصادی، علمی و ... آنان داشته باشد. اما شکل دیگری از آموزش نیز در کنار تدریس تخصصی دروس حاصل می شود و آن آموزش چگونگی زیستن و شکل گیری نگرش و دیدگاه در افراد مورد آموزش است. باید گفت که حضور دو نقش؛ استاد به عنوان آموزش دهنده و دانشجو به عنوان پذیرنده آموزش در دانشگاه قابل ملاحظه است. اما

در جریان انتقال داده‌های تخصصی، آموزش دومی نیز اتفاق می‌افتد. یعنی انتقال خواسته یا ناخواسته یک دیدگاه یا روش زندگی به شخص تعلیم‌پذیر. اگر نام این انتقال را آموزش ضمنی بگذاریم، شخص انتقال دهنده یعنی استاد در ابتدا باید مورد قبول شخص تعلیم‌پذیر واقع شود. این مقبولیت همان چیزی است که دانشجویان را در الگوبردازی از رفتار و حرکات استاد تشویق می‌کند. اما برای قانع کردن شخص تعلیم‌پذیر برای پذیرش این مقبولیت، استاد نیازمند ارائه رفتارها و حرکت‌هایی است که تصور قابل‌پذیرشی در ذهن طرف دیگر ارتباط ایجاد کند. در واقع اگر استاد را آغازگر انتقال پیام و دانشجو را به عنوان گیرنده تصور کنیم، ارتباط بین این دو شامل دامنه‌ای از پیام‌هایی است که در ذهن هر دو طرف معانی مثبت و خوبی را متصور می‌سازد. در واقع با فرستنده‌ای (استاد) مواجه هستیم که با شناخت معانی ذهنی طرف مقابل، پیامش را به گونه‌ای رمزگذاری می‌کند که بی‌شک درک معنی آن (رمزگشایی) برای گیرنده معنی خوبی را، متبادر می‌سازد. این توانایی فرستنده به میزان شناخت و دقت او در انجام حرکات، گفتار و رفتارش بستگی دارد. بنابر این، می‌توان گفت که میزان شناخت و دقت در انجام رفتارها، همان مهارت‌های ارتباطی است.

### روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر دسته‌بندی تحقیقات بر حسب نحوه گردآوری داده‌ها، از نوع توصیفی به روش همبستگی (توصیفی-همبستگی) به شمار می‌رود. در این تحقیق جامعه آماری شامل کلیه دانشجویان علوم ارتباطات اجتماعی دانشکده روانشناسی و علوم اجتماعی دانشگاه آزاد - واحد تهران مرکز می‌باشند. که تعداد این جامعه یکصد و چهل و نه می‌باشند، جامعه آماری و حجم نمونه در این تحقیق برابر می‌باشد. در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از پرسشنامه استفاده شد. (کلانتری، ۱۳۸۲: ۳۴)

### مهارت نحوه داوری

مهارت نحوه داوری را از دو دیدگاه نظری و عملیاتی، می‌توان مورد بررسی قرار داد. از دیدگاه نظری، داوری عملی است که در آن شخصی به نام داور با دانستن قواعد مربوط به یک جریان، خوب، بهتر و بهترین را از هم و از سایرین متمایز کرده و دیدگاه

شخصی خود را در این جریان، در حد امکان دخالت نمی دهد. مفهوم داوری هنگامی به بی تعادلی کشیده می شود که شکل پیش داوری به خود گیرد. (گرس، ۱۳۸۰: ۵۹) یعنی قضاوت در مورد واقعه ای که به خوبی شناخته نشده و یا به اتمام نرسیده باشد. این در حالی است که از دیدگاه عملیاتی، رفتارهای آگاهانه استاد که نظرات دانشجویان را به گونه ای در مقام قیاس با یکدیگر بگذارد، که آنها را به نتیجه گیری در مورد نظراتشان برساند، بدون برچسب زدن به آنها و پیش داوری گفته می شود. مصداق های مهارت داوری شامل "اغلب استاد آغاز کننده اظهار نظر است و به عنوان یک قاضی به قضاوت می پردازد."، "استاد ابتدا به دانشجویان فرصت اظهار نظر می دهد." و "استاد چندان توجهی به کنفرانس ندارد." این در حالی است که شاخص های مهارت داوری شامل "داوری سطحی"، "داوری مطلوب" و "عدم استفاده از مهارت داوری (بی تفاوت).".

### مهارت ایجاد همدلی

از دیدگاه نظری، همدلی یعنی احساس کسی را درک کردن، تجربه درونی قابل درک و در میان نهادن با دیگری برای مقطعی از وضعیت، توانایی ورود به ذهن دیگران و دیدن دنیا از نظرگاه آنها و در نتیجه احساس کردن آنچه دیگران احساس می کنند. همدلی نوع خاصی از ادراک است که به ما کمک می کند تا خود را با دیگران همساز کنیم و با حساسیت بیشتری ارتباط برقرار نماییم. (سوروین، ۱۳۸۱: ۱۲۶) این در حالی است که از دیدگاه عملیاتی یعنی کنشی کاملاً آگاهانه از سوی استاد که پیام درک شدن موقعیت دانشجویان را به آنها انتقال دهد و این انتقال پیام در بازخورد دانشجو محسوس باشد. (بولتون، ۱۳۸۴: ۴۳) باید گفت که مصداق استفاده از مهارت همدلی عبارت از "استاد اهمیتی نمی دهد و بدون پرداختن به موضوع امتحان به تدریس، می پردازد."، "استاد از آماده نبودن دانشجویان عصبانی می شود و . . ." و "استاد حالت عادی خود را حفظ می کند، درس جدید را آغاز می کند و . . ." باید گفت که شاخص های استفاده از مهارت همدلی عبارتند از: "ایجاد نسبی (همرنگی - عدم ابراز وجود)"، "عدم ایجاد (پرخاشگری و برچسب زدن)" و "ایجاد همدلی توأم با سایر مهارت های ارتباطی."

## مهارت نفوذ

از دیدگاه نظری، مهارت نفوذ یعنی "وادار کردن شخصی به انجام واکنش مورد نظر به صورت عمدی یا غیر عمدی"، و یا "تاثیر مستقیم یا غیر مستقیم رفتار شخصی بر شخص دیگر." در بطن معنای نفوذ به واژه دیگری نیز می‌رسیم به نام ترغیب که شکلی از نفوذ است که به صورت تعمدی انجام می‌شود. (لیتل جان، ۱۳۸۲: ۳۶) از دیدگاه عملیاتی مهارت نفوذ یعنی مجموعه رفتارهای عمدی یا غیر عمدی استاد که به انجام عمل مورد نظر او توسط دانشجو ختم می‌شود. ترساندن و استدلال از شیوه‌های نفوذ هستند. مصداق‌های مهارت نفوذ در اینجا عبارتند از: "اگر تا هفته دیگر کارتان را ارائه ندهید از نمره کلاسی خبری نیست و دیگر آن را تحویل نمی‌گیرم."، "ندادن کار کلاسی باعث خواهد شد، نمره پایان ترم کمی دور از انتظارتان شود، امیدوارم دلخوری پیش نیاید." و "تا جلسه بعد همه کارها روی میز من باشد." شاخص‌های مهارت نفوذ شامل ترساندن، استدلال و تحکم می‌باشند.

## مهارت ایجاد تساوی از طریق مجاورت کلامی

از دیدگاه نظری مهارت ایجاد تساوی از طریق مجاورت کلامی یعنی "حس داشتن ارزش‌های برابر و کسب احترام یکسان"، "تساوی خاصیتی ویژه است." باید گفت که هیچ‌گاه دو نفر از تمام وجوه با هم برابر نیستند. (فرهنگی، ۱۳۷۸: ۸) توجه به ایجاد تساوی در فراگرد ارتباط یعنی ارسال پیام‌ها و ابراز رفتارهایی که تأکید بر رفتار مشترک دو طرف دارد. به دنبال ایجاد حس تساوی، مجاورت و امنیت نیز تا حدی شکل می‌گیرد. در واقع باید گفت که مبنای برقراری ارتباط، انسان بودن آنهاست.

### مهارت ابراز وجود و صراحت لهجه

از دیدگاه نظری یعنی توانایی حفظ حقوق فردی در جریان ارتباطی با توجه به رعایت خواست دیگران. ابراز وجود مهارت صراحت لهجه را در درون خود دارد. (گیل، ۱۳۸۴: ۶۷) ناتوانی در صراحت لهجه یعنی عدم ارائه مشکلات میان فردی به شکل مسالمت‌آمیز به دیگران. در صورتی که از دیدگاه عملیاتی یعنی رفتارهایی که استاد از خود بروز می‌دهد و نشانگر احساس‌ها، گرایش‌ها و خواست‌های او - با توجه به نقشش - در عین درک و پذیرش شرایط دانشجویان می‌باشد.

مصادق های استفاده از ابراز وجود عبارتند از: "استاد از دانشجو عصبانی می شود و او را متهم به یک دنده بودن و نداشتن دانش کافی می کند." ، "استاد بحث را طولانی نمی کند و موافقت خود را اعلام می نماید." و "استاد نقاط ضعف و قوت دانشجو را متذکر می شود و از اینکه دیدگاه مخالف دارد، خشمگین نمی شود." شاخص های استفاده از ابراز وجود عبارتند از "پرخاشگرانه (تجاوزکارانه)"، "سازش کارانه" و "ابراز وجود و صراحت لهجه با انتقاد پذیری."

### مهارت جهت گیری و ژست ها (حالت بدن)

از دیدگاه نظری یعنی وضعیتی که بدن هنگام ایستادن، نشستن، دراز کشیدن یا راه رفتن دارد را حالت بدن گویند. حالت بدن به وضعیت کل بدن مربوط می شود. (کجباف، ۱۳۸۱: ۴۷) ولی جهت گیری بدن یعنی شیوه قرار گرفتن بدن ما در برابر یکدیگر. گفته می شود که جهت گیری یکی از جنبه های حالت بدن است و نشان می دهد افراد چقدر به هم توجه دارند. ژست ها از جمله اشکال جهت گیری است. از دیدگاه عملیاتی جهت گیری یعنی طرز قرار گرفتن و ادای حرکات استاد نسبت به دانشجویان. مصادق های حالت بدن و جهت گیری ژست ها عبارتند از: "راه رفتن زیاد که باعث کلافگی دانشجو می شود."، "در کلاس راه رفتن و نشستن کنار دانشجویان." و "بیشتر مدت کلاس روی صندلی نشستن و بسیار کم راه رفتن." شاخص های جهت گیری - ژست ها و حالت بدن عبارتند از: "عدم توجه استاد به حالت بدن (جهت گیری و ژست ها) و ایجاد اختلال در ارتباط."، "توجه استاد به حالت بدن (جهت گیری و ژست ها)" و "کم توجهی به حالت بدن بدون ایجاد اختلال در فراگرد ارتباط."

### مهارت رهبری

از دیدگاه نظری یعنی فرآیند تاثیرگذاری و جهت دهی به فعالیت ها و تلاش های یک گروه سازمان یافته به منظور تعیین اهداف گروه و رسیدن به آنها، رهبر نیازمند بهبود مهارت های رهبری خود می باشد، اما تنوع اعمالی که اعضا گروه برای انجام تکلیف و حفظ روابط گروه می تواند انجام دهد به اندازه ایست که تعیین مهارت های لازم برای هر وضعیت دشوار است. (میلر، ۱۳۸۰: ۴۸) از دیدگاه عملیاتی یعنی توانایی

استاد برای تشخیص نیازهای دانشجویان کلاس که در عین حفظ روابط اجتماعی با آنها و میان آنها به انجام تکالیف گروه نیز منجر شود. مصداق‌های شیوه رهبری عبارتند از: "اغلب اساتید شیوه تدریس خود را بر مبنای نیاز دانشجویان شکل می‌دهند"، "تأحدی به نیاز دانشجویان توجه دارند که عادت‌روزمه تدریسشان چندان تغییر نکند." و "استاد یک نحوه تدریس ثابت دارد و در همه کلاس‌ها همانطور است." شاخص‌های شیوه رهبری عبارتند از: "دموکرات - مشورتی"، "خیرخواه - مستبد" و "سلطه‌گر - مستبد."

### مهارت برقراری ارتباط چشمی

از دیدگاه نظری، باید گفت که چشم‌ها گویاترین بخش چهره هستند. چشم‌ها ما را قادر می‌سازند تا در مقابل سایر افراد واکنش نشان دهیم و با آنها ارتباط برقرار کنیم. در حقیقت نگاه دارای معنی است و به تلاقی نگاه‌های دو نفر با یکدیگر تماس چشمی می‌گویند. (هارجی، ۱۳۷۷: ۶۷) از دیدگاه عملیاتی یعنی نگاه استاد به دانشجویان که توانایی انتقال پیامی را داشته باشد و دانشجو با درک معنی آن به حالت و موقعیت استاد پی ببرد. مصداق‌های برقراری ارتباط چشمی عبارتند از: "از نگاه استاد می‌توان حالت او را فهمید، مثلاً وقتی عصبانی، راضی یا خسته است."، "نگاه استاد سرد است و از آن خوشم نمی‌آید." و "بیشتر اوقات نگاهش به جزوه ایست که برای دانشجویان می‌خواند." شاخص‌های تماس چشمی عبارتند از: "انتقال پیام و ادامه ارتباط"، "انتقال پیام بی تفاوتی و ناتوانی در حفظ ادامه ارتباط خوشایند." و "عدم استفاده و توجه به تماس چشمی."

عامل اجبار: در اینجا حضور و غیاب به عنوان عاملی برای حضور دانشجو، وجه اجباری دارد و نه تنها از آن استفاده ابزاری شده، بلکه دانشجو را در یک موقعیت تنبیهی قرار می‌دهد.

انگیزه شخصی: عاملی که به فضای کلاس و رفتار استاد مربوط نمی‌شود، بلکه به خواست درونی دانشجو شکل می‌گیرد. (پیتر، ۱۳۵۳: ۳۴)

فرضیه: میان تمایل دانشجو به شرکت در فعالیت کلاسی و به کارگیری مهارت نفوذ توسط استاد رابطه معنی‌داری وجود ندارد. ( $H_0$ )

بررسی میزان کاربرد مهارت های ارتباطی اساتید ارتباطات/

سال ششم / شماره دوازدهم / بهار ۱۳۹۰

ردیف	تمایل دانشجوی به شرکت در فعالیت کلاسی $y_1$	مهارت نفوذ $X_3$	$F_o$	$F_e$	$X^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$
۱	عدم تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	ترساندن	۱۶	۱۵/۲	۰/۰۴
۲	عدم تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	استدلال	۸	۸/۷	۰/۰۵
۳	عدم تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	تحکم	۶	۷/۴	۰/۲۶
۴	عدم تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	بی پاسخ	۲	۰/۷	۲/۴۲
۵	شرکت به دلیل عامل اجبار	ترساندن	۳۷	۳۸/۱	۰/۰۳
۶	شرکت به دلیل عامل اجبار	استدلال	۲۰	۲۱/۸	۰/۱۴
۷	شرکت به دلیل عامل اجبار	تحکم	۲۳	۱۸/۵	۱/۰۹
۸	شرکت به دلیل عامل اجبار	بی پاسخ	۰	۱/۶	۱/۶
۹	تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	ترساندن	۱۴	۱۲/۴	۰/۲
۱۰	تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	استدلال	۱۰	۷/۱	۱/۱۸
۱۱	تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	تحکم	۲	۶/۰	۲/۶۶
۱۲	تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	بی پاسخ	۰	۰/۵	۰/۵
۱۳	بدون پاسخ	ترساندن	۳	۳/۴	۰/۳۹
۱۴	بدون پاسخ	استدلال	۲	۲/۴	۰/۰۶
۱۵	بدون پاسخ	تحکم	۳	۲/۱	۰/۳۸
۱۶	بدون پاسخ	بی پاسخ	۱	۰/۲	۳/۲
جمع کل					۱۴/۲۵

با توجه به این امر که  $\chi^2$  دو بدست آمده معادل ۰/۰۸ با درجه آزادی ۹ می باشد، بنابراین می توان گفت که میان دو متغیر تمایل دانشجوی به شرکت در فعالیت کلاسی

و به کارگیری مهارت نفوذ توسط استاد رابطه‌ای وجود ندارد. ( $H_0$ ) و فرض استقلال دو متغیر پذیرفته شده می‌شود. زیرا سطح معنی‌داری از ۰/۰۵ بزرگتر است. فرضیه: میان تمایل دانشجویان به شرکت در فعالیت کلاسی و جهت‌گیری بدنی و ژست‌های استاد رابطه معنی‌داری وجود ندارد. ( $H_0$ )

$X^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$	$F_e$	$F_o$	حالت بدن (جهت‌گیری و ژست‌ها) $X_3$	تمایل دانشجو به شرکت در فعالیت کلاسی $y_1$	ردیف
۰/۱۳	۶/۱	۷	بی‌توجهی به حالت بدن	عدم تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۱
۱/۶	۳/۳	۱	توجه به حالت بدن	عدم تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۲
۰/۰۳	۲۱/۱	۲۲	توجه‌نسی به حالت بدن	عدم تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۳
۰/۱۶	۱/۵	۲	بدون پاسخ	عدم تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۴
۰	۱۵/۲	۱۵	بی‌توجهی به حالت بدن	شرکت به دلیل عامل اجبار	۵
۰/۵۹	۸/۲	۶	توجه به حالت بدن	شرکت به دلیل عامل اجبار	۶
۰/۳۳	۵۲/۸	۵۷	توجه نسبی به حالت بدن	شرکت به دلیل عامل اجبار	۷
۰/۸۵	۳/۸	۲	بدون پاسخ	شرکت به دلیل عامل اجبار	۸
۰/۸	۵	۳	بی‌توجهی به حالت بدن	تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۹
۴/۰۳	۲/۷	۶	توجه به حالت بدن	تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۱۰
۰/۵۹	۱۷/۲	۱۴	توجه‌نسی به حالت بدن	تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۱۱
۲/۷	۱/۲	۳	بدون پاسخ	تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۱۲
۰/۹۹	۱/۷	۳	بی‌توجهی به حالت بدن	بدون پاسخ	۱۳
۱/۳۴	۰/۹	۲	توجه به حالت بدن	بدون پاسخ	۱۴
۰/۶۱	۵/۹	۴	توجه نسبی به حالت بدن	بدون پاسخ	۱۵
۰/۴	۰/۴	۰	بدون پاسخ	بدون پاسخ	۱۶
۱۵	۱۴۷	۱۴۷			جمع کل



با توجه به این امر که خی دو بدست آمده معادل ۰/۰۹ با درجه آزادی ۹ می باشد بنابر این می توان گفت که سطح معنی داری از ۰/۵۰ بزرگترست، بنابراین فرض استقلال دو متغیر پذیرفته می شود. رابطه معنی دار میان دو متغیر وجود ندارد. (پذیرش  $H_0$ )

فرضیه: میان تمایل دانشجوی به شرکت در فعالیت کلاسی و شیوه رهبری استاد رابطه معنی داری وجود ندارد. ( $H_0$ )

$X^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$	$F_e$	$F_o$	رهبری شیوه $X_3$	تمایل دانشجو به شرکت در فعالیت کلاسی $y_1$	ردیف
۱/۳	۱/۳	۰	دموکرات - مشورتی	عدم تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۱
۰/۰۶	۵/۴	۶	خیرخواه - مستبد	عدم تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۲
۰/۰۲	۲۴/۲	۲۵	سلطه گر - مستبد	عدم تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۳
۰	۱/۱	۱	بدون پاسخ	عدم تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۴
۰/۵۱	۳/۳	۲	دموکرات - مشورتی	شرکت به دلیل عامل اجبار	۵
۰/۴۹	۱۳/۶	۱۱	خیرخواه - مستبد	شرکت به دلیل عامل اجبار	۶
۰/۳۵	۶۰/۴	۶۵	سلطه گر -	شرکت	۷

			مستبد	به دلیل عامل اجبار	
۰/۱۸	۲/۷	۲	بدون پاسخ	شرکت به دلیل عامل اجبار	۸
۷/۶۴	۱/۱	۴	دموکرات - مشورتی	تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۹
۲/۹۴	۴/۴	۸	خیرخواه - مستبد	تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۱۰
۲/۲۲	۱۹/۶	۱۳	سلطه‌گر - مستبد	تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۱۱
۰/۰۱	۰/۹	۱	بدون پاسخ	تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۱۲
۰/۰۴	۰/۴	۰	دموکرات - مشورتی	بدون پاسخ	۱۳
۱/۵	۱/۵	۰	خیرخواه - مستبد	بدون پاسخ	۱۴
۰/۲۱	۶/۸	۸	سلطه‌گر - مستبد	بدون پاسخ	۱۵
۱/۶۳	۰/۳	۱	بدون پاسخ	بدون پاسخ	۱۶
۱۹/۵۱	۱۴۷	۱۴۷			جمع کل

بر اساس  $\chi^2$  دو بدست آمده که معادل ۰/۰۱ می باشد و درجه آزادی ۹ می توان گفت که سطح معنی داری از ۰/۰۵ کوچکتر است. بنابراین با سطح اطمینان ۹۵ درصد فرض استقلال دو متغیر را یعنی ( $H_0$ ) را رد می کنیم. بنابراین میان دو متغیر رابطه معنی دار وجود دارد و ( ) پذیرفته می شود

فرضیه : میان تمایل دانشجویان به شرکت در فعالیت کلاسی و استفاده از استاد از تماس چشمی رابطه معنی داری وجود ندارد. ( $H_0$ )

بررسی میزان کاربرد مهارت های ارتباطی اساتید ارتباطات/

سال ششم / شماره دوازدهم / بهار ۱۳۹۰

$X^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$	$F_e$	$F_o$	ارتباط غیر کلامی $X_3$ (تماس چشمی)	تمایل دانشجو به شرکت در فعالیت کلاسی $y_1$	ردیف
۳/۳	۱۸/۹	۱۱	توانایی انتقال پیام	عدم تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۱
۰/۸۸	۴/۱	۶	بی تفاوتی	عدم تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۲
۶/۴۲	۲/۷	۱۴	عدم توجه به تماس چشمی	عدم تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۳
۰/۲۸	۱/۷	۱	بی پاسخ	عدم تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۴
۰/۶	۴۷/۳	۴۹	توانایی انتقال پیام	شرکت به دلیل عامل اجبار	۵
۰/۲۸	۱۰/۳	۱۲	بی تفاوتی	شرکت به دلیل عامل اجبار	۶
۰/۸۸	۱۸/۰	۱۴	عدم توجه به تماس چشمی	شرکت به دلیل عامل اجبار	۷
۰/۸	۴/۴	۵	بی پاسخ	شرکت به دلیل عامل اجبار	۸
۲/۰۳	۱۵/۴	۲۱	توانایی انتقال پیام	تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۹
۱/۶۹	۳/۴	۱	بی تفاوتی	تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۱۰

۲/۴۸	۵/۸	۲	عدم‌وجه‌به‌تماس‌چشمی	تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۱۱
۰/۲۷	۱/۴	۲	بی‌پاسخ	تمایل به شرکت به دلیل رفتار استاد	۱۲
۰/۰۹	۵/۳	۶	توانایی انتقال پیام	بدون پاسخ	۱۳
۱/۲	۱/۲	۰	بی‌تفاوتی	بدون پاسخ	۱۴
۰/۵	۲/۰	۳	عدم‌وجه‌به‌تماس‌چشمی	بدون پاسخ	۱۵
۰/۵	۰/۵	۰	بی‌پاسخ	بدون پاسخ	۱۶
۲۰/۹	۱۴۷	۱۴۷			جمع کل

بر اساس  $\chi^2$  دو بدست آمده که معادل  $0.01$  و درجه آزادی ۹ می باشد میتوان گفت که سطح معنی‌داری جدول از  $0.05$  کوچک‌تر است. بنابراین با سطح اطمینان ۹۵ درصد فرض استقلال دو متغیر را رد می‌کنیم و  $(H_1)$  را می‌پذیریم. بنابراین میان دو متغیر رابطه معنی‌دار وجود دارد. فرضیه: میان میزان اعتماد دانشجو به استاد و استفاده استاد از نفوذ رابطه معنی‌دار وجود ندارد.  $(H_0)$

$\chi^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$	$F_e$	$F_o$	مهارت نفوذ $X_1$	میزان اعتماد دانشجو به استاد $Y_2$	ردیف
۰/۰۸	۱۶/۲	۱۵	ترساندن	اعتماد دارد	۱
۰/۳۱	۹/۳	۱۱	استدلال	اعتماد دارد	۲

بررسی میزان کاربرد مهارت های ارتباطی اساتید ارتباطات /

سال ششم / شماره دوازدهم / بهار ۱۳۹۰

۰	۷/۹	۸	تحکم	اعتماد دارد	۳
۰/۷	۰/۷	۰	بدون پاسخ	اعتماد دارد	۴
۰/۳۲	۱۴/۸	۱۷	ترساندن	اعتماد نسبی دارد	۵
۰/۰۴	۸/۴	۹	استدلال	اعتماد نسبی دارد	۶
۰/۶۷	۷/۲	۵	تحکم	اعتماد نسبی دارد	۷
۰/۶	۰/۶	۰	بدون پاسخ	اعتماد نسبی دارد	۸
۰/۰۶	۳۷/۶	۳۶	ترساندن	اعتماد ندارد	۹
۰/۲۹	۲۱/۵	۱۹	استدلال	اعتماد ندارد	۱۰
۰/۳۹	۱۸/۳	۲۱	تحکم	اعتماد ندارد	۱۱
۱/۲۲	۱/۶	۳	بدون پاسخ	اعتماد ندارد	۱۲
۰/۲۵	۱/۴	۲	ترساندن	بدون پاسخ	۱۳
۰/۰۵	۰/۸	۱	استدلال	بدون پاسخ	۱۴

۰/۷	۰/۷	۰	تحکم	بدون پاسخ	۱۵
۰/۱	۰/۱	۰	بدون پاسخ	بدون پاسخ	۱۶
۵/۷۶	۱۴۷	۱۴۷			جمع کلی

با توجه به  $\chi^2$  دو بدست آمده که معادل ۰/۷۶ و درجه آزادی ۹ میتوان گفت که سطح معنی داری بزرگتر است از ۰/۰۵ فرضیه  $(H_0)$  یعنی عدم وجود رابطه میان دو متغیر را می پذیریم.

فرضیه: میان میزان اعتماد دانشجو به استاد و استفاده استاد از جهت گیری و ژست‌ها رابطه معنی دار وجود ندارد.  $(H_0)$

$\chi^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$	$F_e$	$F_o$	حالت بدن (جهت گیری و ژست‌ها) $X_9$	میزان اعتماد دانشجو به استاد $Y_4$	ردیف
۰/۰۳	۶/۵	۷	بی توجهی به حالت بدن	اعتماد دارد	۱
۰/۶۴	۳/۵	۵	توجه به حالت بدن	اعتماد دارد	۲
۱/۳۰	۲۲/۴	۱۷	توجه نسبی به حالت بدن	اعتماد دارد	۳
۷/۲۲	۱/۶	۵	بدون پاسخ	اعتماد دارد	۴
۰/۲۰	۵/۹	۷	بی توجهی به حالت بدن	اعتماد نسبی دارد	۵
۰/۲	۳/۲	۴	توجه به حالت بدن	اعتماد نسبی دارد	۶
۰/۰۱	۲۰/۵	۲۰	توجه نسبی به حالت بدن	اعتماد نسبی دارد	۷
۱/۵	۱/۵	۰	بدون پاسخ	اعتماد نسبی دارد	۸
۰/۲۶	۱۵	۱۳	بی توجهی به حالت بدن	اعتماد ندارد	۹
۱/۱۸	۸/۱	۵	توجه به حالت بدن	اعتماد ندارد	۱۰
۰/۹۱	۵۲/۱	۵۹	توجه نسبی به	اعتماد ندارد	۱۱

			حالت بدن		
۳/۸۵	۳/۸	۲	بدون پاسخ	اعتماد ندارد	۱۲
۳/۲۶	۰/۶	۱	بی توجهی به حالت بدن	بدون پاسخ	۱۳
۱/۶۳	۰/۳	۱	توجه به حالت بدن	بدون پاسخ	۱۴
۰/۵	۲	۱	توجه نسبی به حالت بدن	بدون پاسخ	۱۵
۰/۱	۰/۱	۰	بدون پاسخ	بدون پاسخ	۱۶
۱۶/۴۸	۱۴۷	۱۴۷			جمع کل

با توجه به  $\chi^2$  دو بدست آمده و درجه آزادی ۹ می توان گفت که میان این دو متغیر رابطه ای وجود ندارد و فرض  $H_0$  مبنی بر استقلال دو متغیر پذیرفته شده است. زیرا سطح معنی داری بزرگتر از ۰/۰۵ است.

فرضیه: میان میزان اعتماد دانشجو به استاد و استفاده استاد از جهت گیری و ژست ها رابطه معنی دار وجود ندارد. ( $H_0$ )

$\chi^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$	$F_e$	$F_o$	شبهه رهبری $X_9$	میزان اعتماد دانشجو به استاد $Y_7$	ردیف
۹/۲۵	۱/۴	۵	دموکرات - مشورتی	اعتماد دارد	۱
۰/۸۳	۵/۸	۸	خبرخواه - مستبد	اعتماد دارد	۲
۱/۷۴	۲۵/۷	۱۹	سلطه گر - مستبد	اعتماد دارد	۳
۰/۵۳	۱/۲	۲	بی پاسخ	اعتماد دارد	۴
۱/۳	۱/۳	۰	دموکرات - مشورتی	اعتماد نسبی دارد	۵
۱/۳۷	۵/۳	۸	خبرخواه - مستبد	اعتماد نسبی دارد	۶
۰/۰۸	۲۳/۴	۲۲	سلطه گر - مستبد	اعتماد نسبی دارد	۷
۰/۰۰	۱/۱	۱	بی پاسخ	اعتماد نسبی دارد	۸
۱/۵	۳/۲	۱	دموکرات	اعتماد ندارد	۹

			- مشورتی		
۳/۰۵	۱۳/۴	۷	خیرخواه - مستبد	اعتماد ندارد	۱۰
۰/۴۴	۵۹/۷	۶۹	سلطه‌گر - مستبد	اعتماد ندارد	۱۱
۰/۱۸	۲/۷	۲	بی‌پاسخ	اعتماد ندارد	۱۲
۰/۱	۰/۱	۰	دموکرات - مشورتی	بدون پاسخ	۱۳
۴/۵	۰/۵	۲	خیرخواه - مستبد	بدون پاسخ	۱۴
۰/۷۳	۲/۳	۱	سلطه‌گر - مستبد	بدون پاسخ	۱۵
۰/۱	۰/۱	۰	بی‌پاسخ	بدون پاسخ	۱۶
۲۶/۷۷	۱۴۷	۱۴۷			جمع کل

اعداد حاصل نشان می‌دهد سطح معنی‌داری نه تنها از ۰/۰۵ کوچک‌تر است بلکه از ۰/۰۱ نیز کمتر است. بنابراین فرض  $H_0$  مبنی بر استقلال دو متغیر از هم رد می‌شود و فرض  $H_1$  را با اطمینان ۹۹ درصد می‌پذیریم. بنابراین میان دو متغیر رابطه معنی‌دار وجود دارد.

فرضیه: میزان اعتماد دانشجویان به استاد و استفاده استاد از تماس چشمی رابطه معنی‌دار وجود ندارد. ( $H_0$ )

$X^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$	$F_e$	$F_o$	تماس چشمی - ارتباط غیرکلامی $X_9$	میزان اعتماد دانشجو به استاد $Y_4$	ردیف
۰/۷۵	۲۰/۱	۲۴	توانایی انتقال پیام	اعتماد دارد	۱
۰/۴۴	۴/۴	۳	بی‌تفاوتی	اعتماد دارد	۲
۰/۳۳	۷/۶	۶	عدم توجه به تماس چشمی	اعتماد دارد	۳
۰/۴۲	۱/۹	۱	بی‌پاسخ	اعتماد دارد	۴
۰	۱۸/۳	۱۸	توانایی انتقال پیام	اعتماد نسبی دارد	۵



بررسی میزان کاربرد مهارت های ارتباطی اساتید ارتباطات/

سال ششم / شماره دوازدهم / بهار ۱۳۹۰

۰	۴	۴	بی تفاوتی	اعتماد نسبی دارد	۶
۰/۱۴	۷	۶	عدم توجه به تماس چشمی	اعتماد نسبی دارد	۷
۰/۹۹	۱/۷	۳	بی پاسخ	اعتماد نسبی دارد	۸
۰/۳۰	۴۶/۸	۴۳	توانایی انتقال پیام	اعتماد ندارد	۹
۰/۳۱	۱۰/۲	۱۲	بی تفاوتی	اعتماد ندارد	۱۰
۰/۶۱	۱۷/۷	۲۱	عدم توجه به تماس چشمی	اعتماد ندارد	۱۱
۰/۳۹	۴/۳	۳	بی پاسخ	اعتماد ندارد	۱۲
۰/۰۲	۱/۸	۲	توانایی انتقال پیام	بدون پاسخ	۱۳
۰/۴	۰/۴	۰	بی تفاوتی	بدون پاسخ	۱۴
۰/۷	۰/۷	۳	عدم توجه به تماس چشمی	بدون پاسخ	۱۵
۰/۲	۰/۲	۱	بی پاسخ	بدون پاسخ	۱۶
۱۰/۰۶	۱۴۷	۱۴۷			جمع کل

سطح معنی داری به دست آمده از ۰/۰۵ بزرگ تر است. بنابراین فرض استقلال دو متغیر را می پذیریم. ( $H_0$ )

فرضیه: به دلیل حضور دانشجو در کلاس و استفاده استاد از مهارت نفوذ رابطه وجود ندارد. ( $H_0$ )

$X^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$	$F_e$	$F_o$	مهارت نفوذ $X_9$	دلیل حضور دانشجو به حضور در کلاس $y_3$	ردیف
۰/۰۱	۱۹/۵	۱۹	ترساندن	حضور به دلیل عامل اجبار	۱
۰/۲۸	۱۱/۲	۱۳	استدلال	حضور به دلیل عامل اجبار	۲
۰/۲۳	۹/۵	۸	تحکم	حضور به دلیل عامل اجبار	۳
۰/۰۵	۰/۸	۱	بی پاسخ	حضور به دلیل عامل اجبار	۴
۰/۲۱	۳۴/۳	۳۷	ترساندن	حضور به	۵

				دلیل انگیزه شخصی	
۰/۳۴	۱۹/۶	۱۷	استدلال	حضور به دلیل انگیزه شخصی	۶
۰/۰۰	۱۶/۷	۱۷	تحکم	حضور به دلیل انگیزه شخصی	۷
۰/۱۶	۱/۵	۱	بی پاسخ	حضور به دلیل انگیزه شخصی	۸
۰	۹	۹	ترساندن	حضور به دلیل رفتار استاد	۹
۰/۱۲	۵/۲	۶	استدلال	حضور به دلیل رفتار استاد	۱۰
۰/۰۳	۴/۴	۴	تحکم	حضور به دلیل رفتار استاد	۱۱
۰/۴	۰/۴	۰	بی پاسخ	حضور به دلیل رفتار استاد	۱۲
۰/۶۲	۷/۱	۵	ترساندن	بی پاسخ	۱۳
۰/۰۰	۴/۱	۴	استدلال	بی پاسخ	۱۴
۰/۶۴	۳/۵	۵	تحکم	بی پاسخ	۱۵
۱/۳۳	۳	۱	بی پاسخ	بی پاسخ	۱۶
۴/۷۴	۱۴۷	۱۴۷			جمع کل

سطح معنی داری از ۰/۰۵ بزرگ تر است، بنابراین فرض ( $H_0$ ) یعنی استقلال دو متغیر از هم پذیرفته می شود.

فرضیه: به دلیل حضور دانشجو در کلاس و جهت گیری بدنی و ژست های استاد رابطه وجود دارد. ( $H_0$ )  $Y_3 - X_6$

$X^2 = \sum \frac{(F_0 - F_e)^2}{F_e}$	$F_e$	$F_0$	حالت بدن (جهت گیری و ژست ها) $X_6$	دلیل حضور دانشجو به حضور در کلاس $Y_3$	ردیف
۰	۷/۸	۸	بی توجه به حالت بدن	حضور به دلیل عامل اجبار	۱

بررسی میزان کاربرد مهارت های ارتباطی اساتید ارتباطات/

سال ششم / شماره دوازدهم / بهار ۱۳۹۰

۰	۴/۲	۴	توجه لازم به حالت بدن	حضور به دلیل عامل اجبار	۲
۰/۰۲	۲۷/۱	۲۸	توجه سنی به حالت بدن	حضور به دلیل عامل اجبار	۳
۰/۵	۲/۰	۱	بدون پاسخ	حضور به دلیل عامل اجبار	۴
۰/۲۱	۱۳/۷	۱۲	بی توجه به حالت بدن	حضور به دلیل انگیزه شخصی	۵
۰/۲۳	۷/۳	۶	توجه لازم به حالت بدن	حضور به دلیل انگیزه شخصی	۶
۰/۲۵	۴۷/۵	۵۱	توجه سنی به حالت بدن	حضور به دلیل انگیزه شخصی	۷
۰/۰۴	۳/۴	۳	بدون پاسخ	حضور به دلیل انگیزه شخصی	۸
۰/۵۴	۳/۶	۵	بی توجه به حالت بدن	حضور به دلیل رفتار استاد	۹
۰/۶۳	۱/۹	۳	توجه لازم به حالت بدن	حضور به دلیل رفتار استاد	۱۰
۰/۵	۱۲/۵	۱۰	توجه سنی به حالت بدن	حضور به دلیل رفتار استاد	۱۱

۰/۰۱	۰/۹	۱	بدون پاسخ	حضور به دلیل رفتار استاد	۱۲
۰	۲/۹	۳	بی‌توجه به حالت بدن	بی‌پاسخ	۱۳
۰/۱۶	۱/۵	۲	توجه لازم به حالت بدن	بی‌پاسخ	۱۴
۰/۳۶	۹/۹	۸	توجه سنی به حالت بدن	بی‌پاسخ	۱۵
۲/۴۱	۰/۷	۲	بدون پاسخ	بی‌پاسخ	۱۶
۵/۷۴	۱۴۷	۱۴۷			جمع کل

فرض ( $H_0$ ) مبتنی بر عدم وجود رابطه میان دو متغیر تأیید می‌شود

فرضیه: به دلیل حضور دانشجو در کلاس و شیوه رهبری استاد رابطه وجود دارد. ( $H_0$ )

$X^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$	$F_e$	$F_o$	شیوه رهبری $X_9$	دلیل حضور دانشجو به حضور در کلاس $Y_3$	ردیف
۰/۰۵	۱/۷	۲	دموکرات - مشورتی	حضور به دلیل عامل اجبار	۱
۰	۷/۰	۷	خبرخواه - مستبد	حضور به دلیل عامل اجبار	۲
۰	۳۱	۳۱	سلطه‌گر - مستبد	حضور به دلیل عامل اجبار	۳
۰/۱۱	۱/۴	۱	بی‌پاسخ	حضور به دلیل عامل اجبار	۴
۰	۲/۹	۳	دموکرات - مشورتی	حضور به دلیل انگیزه شخصی	۵
۰/۸۳	۱۲/۲	۹	خبرخواه - مستبد	حضور به دلیل انگیزه شخصی	۶
۰/۳۸	۵۴/۴	۵۹	سلطه‌گر - مستبد	حضور به دلیل انگیزه شخصی	۷
۰/۸۱	۲/۴	۱	بی‌پاسخ	حضور به دلیل	۸

بررسی میزان کاربرد مهارت های ارتباطی اساتید ارتباطات/

سال ششم / شماره دوازدهم / بهار ۱۳۹۰

				انگیزه شخصی	
۰/۰۵	۰/۸	۱	دموکرات - مشورتی	حضور به دلیل رفتار استاد	۹
۲/۴۵	۳/۲	۶	خبر خواه - مستبد	حضور به دلیل رفتار استاد	۱۰
۱/۲۹	۱۴/۳	۱۰	سلطه گر - مستبد	حضور به دلیل رفتار استاد	۱۱
۳/۲۶	۰/۶	۲	بی پاسخ	حضور به دلیل رفتار استاد	۱۲
۰/۶	۰/۶	۰	دموکرات - مشورتی	بی پاسخ	۱۳
۰/۰۶	۲/۶	۳	خبر خواه - مستبد	بی پاسخ	۱۴
۰/۰۶	۱۱/۳	۱۱	سلطه گر - مستبد	بی پاسخ	۱۵
۰	۰/۵	۱	بی پاسخ	بی پاسخ	۱۶
۱۰/۰۴	۱۴۷	۱۴۷			جمع کل

بنابراین فرض اولیه ( $H_0$ ) تأیید می شود. یعنی میان دو متغیر رابطه وجود ندارد

فرضیه: به دلیل حضور دانشجو در کلاس و استفاده استاد از تماس چشمی رابطه وجود دارد. ( $H_0$ )

$\chi^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$	$F_e$	$F_o$	ارتباط غیر کلامی - تماس چشمی $X_9$	دلیل حضور دانشجو به حضور در کلاس $Y_3$	ردیف
۰/۲۱	۲۴/۳	۲۲	توانایی انتقال پیام	حضور به دلیل عامل اجبار	۱
۰/۰۱	۵/۳	۵	بی تفاوتی	حضور به دلیل عامل اجبار	۲
۰/۰۶	۹/۲	۱۰	عدم توجه به تماس چشمی	حضور به دلیل عامل اجبار	۳
۱/۴۷	۲/۲	۴	بی پاسخ	حضور به دلیل عامل اجبار	۴
۰	۴۲/۶	۴۲	توانایی انتقال پیام	حضور به دلیل انگیزه	۵

۰/۰۵	۹/۳	۱۰	بی تفاوتی	حضور به دلیل انگیزه شخصی	۶
۰/۰۳	۱۶/۲	۱۷	عدم توجه به تماس چشمی	حضور به دلیل انگیزه شخصی	۷
۰/۰۱	۳/۹	۳	بی پاسخ	حضور به دلیل انگیزه شخصی	۸
۰/۲۸	۱۱/۲	۱۳	توانایی انتقال پیام	حضور به دلیل رفتار استاد	۹
۰/۱	۲/۵	۲	بی تفاوتی	حضور به دلیل رفتار استاد	۱۰
۰/۳۹	۴/۳	۳	عدم توجه به تماس چشمی	حضور به دلیل رفتار استاد	۱۱
۰	۱	۱	بی پاسخ	حضور به دلیل رفتار استاد	۱۲
۰/۱۳	۸/۹	۱۰	توانایی انتقال پیام	بی پاسخ	۱۳
۰	۱/۹	۲	بی تفاوتی	بی پاسخ	۱۴
۰/۰۴	۳/۴	۳	عدم توجه به تماس چشمی	بی پاسخ	۱۵
۰/۸	۰/۸	۰	بی پاسخ	بی پاسخ	۱۶
۳/۷۵	۱۴۷	۱۴۷			جمع کل

سطح معنی‌داری با اختلاف زیادی از ۰/۰۵ بزرگ‌تر است، بنابراین فرض  $(H_0)$  مبنی بر عدم وجود رابطه معنی‌دار میان دو متغیر را می‌پذیریم.

### نتیجه‌گیری

همانطور که جداول فراوانی و درصدها نشان دادند اساتید غالباً از مهارت‌های ارتباطی در برقراری ارتباط با دانشجویان استفاده نمی‌کنند. باید گفت که توجه به بعد نرم‌افزاری (انسانی) توسعه زیرساخت مناسبی برای توسعه سخت‌افزاری، یعنی وجه فن‌آوری به نظر می‌رسد. اما برای آنکه بعد انسانی توسعه پایه مطمئنی برای بنای سایر

جنبه‌های توسعه یافتگی محسوب شود، نیازمند ملاتی به نام آموزش هستیم. از آنجا که مهارت ارتباطی در این تحقیق مورد نظر بود می‌توان آن را از اساسی‌ترین پایه‌های توسعه ظرفیت های انسانی در نظر گرفت. مهارت های ارتباطی، انسان‌هایی می‌سازد که به شخصیت انتقالی نزدیک می‌شوند و محور همه مسائل پیرامونشان خودشان نیستند. این مسئله به عنوان آغاز روند توسعه یافتگی مدنظر اندیشمندانی همچون "دانیل لرنر" است. اما مهارت ارتباطی نیز به عنوان یکی از عمده‌ترین مهارت‌های زندگی اجتماعی قابل آموزش و آموختن است. برای آموزش مهارت‌های ارتباطی کانال‌های متعددی وجود دارد، که بارزترین آنها شامل:

۱ - رسانه‌های جمعی به عنوان کانال فراگیری که توانایی الگوسازی دارد.

۲ - نهادهای آموزشی مانند مدارس و دانشگاهها

۳ - آموزش از طریق روابط میان فردی اعضای جامعه

آموزش به عنوان واسطه‌ای میان توسعه و ارتباطات انسانی در این تحقیق بر اساتید دانشگاه معطوف شد نگاه جزئی‌تر نسبت به اساتید علوم ارتباطات اجتماعی جلب شد. اما نتایج این تحقیق حاکی از آن است که اساتید اساساً به عنوان یک الگوساز برای دانشجویان مطرح نیستند. زیرا از آموخته‌های خود استفاده عملی نمی‌کنند، تا الگوپذیران آنها رفتار و مهارت های ارتباطی را از آنها بیاموزند، از آن رفتارها استفاده کرده و در نهایت توان انتقال آنها به دیگران را بیابند. این مطلب که اساتید علوم ارتباطات اجتماعی از لحاظ بهره‌گیری از مهارت‌های ارتباطی خود در برقراری ارتباط با دانشجویان در سطح کسانی هستند که این مهارت ها را به طور تخصصی نمی‌شناسند، کمی نگران کننده است. به نظر می‌آید مشکل ناآشنایی و عدم استفاده افراد از مهارت‌های ارتباطی را در نظام آموزشی جامعه، آموزش و پرورش و افراد مسئول تعلیم و تربیت، به ویژه در پیش‌دبستانی‌ها و مدارس ابتدایی باید جستجو کرد. برای این کار نیازمند سپاسگزاری با اولویت‌بندیهای مشخص و عملی هستیم تا نسلی را که در آینده پا به عرصه اجتماعی شدن خواهند گذاشت از بحران ناتوانی در ایجاد تعادل در ارتباطات انسانی نجات دهیم، تا حداقل آنها بیاموزند که همه چیز به خودخواهی و خود محوری شخصی‌شان ختم نمی‌شود و انسان هنگامی به تعادل می‌رسد که مفهوم حقیقی اجتماعی بودن را درک کند و بیاموزد که برای اجتماعی بودن نیازمند برقراری ارتباط است.

### منابع

- بولتون، رابرت، روانشناسی مهارت‌های ارتباطی، ترجمه دکتر منصور شاه ولی، دانشگاه شیراز ۱۳۸۴
- پیتر، فرنالد، کلیات روانشناسی علمی، ترجمه امیرهوشنگ مهریار، رضا شاپوریان، تهران، امیرکبیر ۱۳۵۳
- سوروین، ورنر، جیمز تالکارد، نظریه‌های ارتباطات، ترجمه دکتر علیرضا دهقان، تهران، انتشارات دانشگاه تهران ۱۳۸۱
- فرهنگ، علی اکبر، ارتباطات انسانی، تهران، انتشارات رسا، چاپ سوم ۱۳۷۸
- کجیاف، محمد باقر، رسول ربانی، روانشناسی رفتار ترس، انتشارات آوای نور ۱۳۸۱
- کلانتری، خلیل، پردازش و تحلیل داده‌ها در تحقیقات اجتماعی - اقتصادی، انتشارات شریف ۱۳۸۲
- گرس، هانس، سی رایت میلز، منش فرد و ساختار اجتماعی (روانشناسی نهادهای اجتماعی)، ترجمه اکبر افسری، انتشارات آگر، تهران ۱۳۸۰
- گیل، دیوید، برجیت آدفر، الفبای ارتباطات، ترجمه رامین کریمیان، مهران مهاجر، محمد نبوی، مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها، تهران ۱۳۸۴
- لیتل جان، استیفن، نظریه‌های ارتباطات انسانی، ترجمه دکتر سید مرتضی نوربخش، دکتر اکبر میرحسینی، انتشارات جنگل ۱۳۸۲
- میلر، جرال، ارتباط کلامی، ترجمه علی ذکاوتی فراگزلو، انتشارات سروش، چاپ دوم ۱۳۸۰
- هارچی، اون، کریستین ساندرز، دیوید دیکسون، مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی، ترجمه خشایار بیگی، مهرداد فیروز بخت، انتشارات رشد، تهران ۱۳۷۷