

## رابطه مهارت‌های ارتباطی اساتید دانشگاه با مهارت تدریس آنان از

### دیدگاه دانشجویان

زینب طاهری زاده<sup>۱</sup>، قربانعلی سلیمی<sup>۲</sup>، سعید صالحی زاده<sup>۳</sup>

#### چکیده

هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی اساتید و مهارت تدریس آنان از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان بود. روش انجام این پژوهش همبستگی و جامعه آماری آن را کلیه دانشجویان کارشناسی ارشد ورودی ۱۳۸۷ در سه دانشکده علوم انسانی، علوم کشاورزی، و علوم پایه (۳۳۰ نفر) و همچنین اساتید آنها در این سه دانشکده (۱۰۰ نفر) تشکیل داده بودند. در این پژوهش با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی چند مرحله‌ای تعداد ۱۸۶ نفر از دانشجویان و ۶۲ نفر از اساتید به عنوان نمونه انتخاب شدند. در این پژوهش به منظور گردآوری اطلاعات از پرسش‌نامه‌های مهارت‌های ارتباطی بارتون جی و عملکرد شغلی رابرت کوین و همکاران استفاده گردید که پایایی آن‌ها به ترتیب ۰/۹۱ و ۰/۹۳ محاسبه شد. روایی پرسش‌نامه‌ها روایی محتوایی بود که برای تعیین آن از کتب و مقالات معتبر استفاده گردید و با اساتید راهنما و مشاور و صاحب نظران علوم مدیریت و روانشناسی بحث و تبادل نظر شده بود. به منظور تحلیل داده‌های این پژوهش از آمار در دو سطح توصیفی (فراوانی، میانگین، درصد، انحراف معیار) و استنباطی (آزمون t تک متغیره، آزمون رتبه بندی فریدمن، و رگرسیون چند گانه و ضریب پیرسون) استفاده گردید. نتایج تحقیق نشان داد که بین مهارت‌های ارتباطی (کلامی، شنود و بازخورد) اساتید و مهارت تدریس آنان از دیدگاه دانشجویان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که تمامی هر سه مهارت ارتباطی اساتید، دارای توان پیش‌بینی معنادار برای مولفه مهارت تدریس آنان می‌باشند.

**کلید واژه‌ها:** مهارت تدریس، مهارت‌های ارتباطی، دانشجو

---

۱- کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان. z\_tzheri20@yahoo.com

۲- دانشیار گروه علوم تربیتی دانشگاه اصفهان و مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان

۳- کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان

saeed\_salehezadeh@yahoo.com

## مقدمه

امروزه ارتباطات یکی از مهمترین ابزار جوامع متمدن، و نیز مهمترین عامل توسعه و تعالی انسان به شمار می‌رود. همان‌طور که ارتباطات برای انسان متمدن حیاتی است برای انجام عملیات سازمان یا به عبارت بهتر برای شکل‌گیری و بقاء نظام آموزشی نیز حیاتی می‌باشد (علاقه بند، ۱۳۸۲). نظام‌های آموزشی بخصوص آموزش عالی و فعالیت‌های حاکم بر آن، با توجه به پیشرفت جوامع، همواره دستخوش تغییر و تحول بوده است و تحول آموزشی، خود، تحول اجتماعی، علوم و فن‌آوری است، زیرا در جوامع ساده نیازها ساده و روش ارضای نیازها نیز ساده است. در چنین جوامعی، دایره آموختنی‌ها گاهی آنچنان محدود است که اگر کسی ادعا کند: «هر آنچه آموختنی بود فراگرفتم»، حرفی به گزاف نگفته است. در دنیای امروز، با توجه به پیشرفت سریع علوم و فن‌آوری، نه می‌توان به تمام دانش موجود دست یافت و نه می‌توان هر شخصی را با هر خصوصیتی به کار آموزش و تدریس در دانشگاه‌ها گمارد. با پیچیده شدن جوامع، نیازهای فردی و اجتماعی نیز پیچیده می‌شوند. بدین سبب وظیفه و مسئولیت مدرسان و اساتید امروز در فرآیند آموزش و تدریس نسبت به گذشته سنگین‌تر و پیچیده‌تر شده است (شعبانی، ۱۳۸۰). در چند دهه گذشته ویژگی‌های اساتید دانشگاه و ارتباط آن با چگونگی عملکرد آنان در فرآیند آموزش نظر بسیاری از دانشمندان و پژوهشگران را به خود جلب کرده است. چرا که بخش اعظم یادگیری دانشجویان یا تأثیر گذاری آموزش را در آنچه در محیط یاد دهی - یادگیری، یعنی کلاس درس، به منصفه ظهور می‌رسد باید جستجو کرد. براین اساس باید حکم کنیم که یکی از مؤثرترین و کارساز ترین مؤلفه‌های نظام آموزشی عالی را اعضای هیئت علمی و اساتید دانشگاه تشکیل می‌دهد و عملکرد و سلوک حرفه ای آنان بیش از هر چیز در روش‌های تدریس‌شان متجلی خواهد شد (ذوالفقار و مهر محمدی، ۱۳۸۳، ص ۱۸). نظام آموزش عالی که یکی از نهادهای مهم اجتماعی است، در سطوح مختلف جامعه مسئولیت تعلیم و تربیت همه جانبه افراد را بر عهده دارد و موظف به انتقال فرهنگ، ارزش‌ها، پرورش اجتماعی سیاسی، تربیت نیروی متخصص، حفظ وحدت اجتماعی و رشد فردی است که این امر در نظام آموزشی در چار چوب ساختار رسمی صورت می‌گیرد. از این رو فعالیت و همکاری مؤثر در محیط آموزشی و اداری مستلزم وجود روابط انسانی توأم با اعتماد متقابل میان استاد و دانشجو می‌باشد. آگاهی و شناخت اساتید از اصول و روش‌های علمی می‌تواند آن‌ها را در

کار خود موفق و مؤید سازد. امروزه کار تدریس نیز همچون مشاغل دیگر به تخصص‌های دیگری نیاز دارد. استاد و معلم دهنده امروزه بدون آگاهی از دانش مدیریت و روش‌های برقراری ارتباط مؤثر و فنون تدریس هرگز قادر نخواهد بود وظیفه خطیر خود را به نحو شایسته انجام دهد. در این تحقیق سعی بر آن شده تا ارتباط بین مهارت‌های ارتباطی اساتید با مهارت تدریس آنان بررسی شود. تمام شواهد آشکارا حکایت از آن دارد که مهارت در ارتباطات گفتاری و نوشتاری نه تنها برای کسب شغل بلکه در عملکرد مؤثر در کار نیز حیاتی و دارای اهمیت بسیار است. از این رو می‌توان گفت که مهارت‌های فردی تاثیرات مهم و بسزایی در برقراری ارتباطات دارند و می‌گویند که اینها مهارت‌های اساسی ارتباطات هستند و اگر به درستی به کار گرفته نشوند می‌توان گفت که ارتباطات با مشکلات عدیده‌ای روبرو خواهد شد (بنسون، ۱۹۸۳)<sup>۱</sup>. به زعم محمد لو (۱۳۸۳)، یک استاد باید جهت برقراری ارتباط مؤثر با دانشجویانش قادر باشد مفاهیم ذهنی خود را به‌علاوه نمادهایی که برای دانشجویان آشنا و قابل درک باشد تبدیل کند و باید همواره به عکس‌العمل و واکنش دانشجویانش توجه ویژه داشته باشد و موانع ارتباط را بشناسد. او باید بداند که هر چه با عوامل و فرآیند ارتباط و مهارت‌های مربوطه آشنا باشد و تسلط بیشتری بر آن‌ها داشته باشد استاد موفق‌تری خواهد بود. از طرفی اگر فرآیند ارتباطات مؤثر را آن بدانیم که «فرستنده بتواند منظور خود را به گیرنده پیام برساند»، لذا آشنایی با این فرآیند و داشتن مهارت‌های ارتباطی را می‌توان لازمه عملکرد مطلوب یک استاد دانشگاه، به خصوص در زمینه تدریس دانست. فرهنگی (۱۳۸۲)، معتقد است در واقع موفقیت یک فرد بستگی فراوانی به مهارت‌های ارتباطی دارد و اگر مهارت‌های ارتباطی بیشتر از توانایی‌های فنی و عملی مورد توجه نباشد، کمتر از آن‌ها نیست. بنابراین یکی از مسائل اساسی در هر نظام آموزشی تعاملات و ارتباطات بین استاد و دانشجو می‌باشد. نوع برقراری ارتباطات در هر سازمان، به عوامل متعددی وابسته است. در میان تمام سازمان‌های صنعتی، تجاری و خدماتی و به‌طور کلی اجتماعی، نظام آموزشی در وضعی کاملاً متمایز و استثنایی قرار دارد. باید گفت که نظام آموزشی، یک سازمان به تمام معنی انسانی است و تمام ابعاد وجودی آن از انسان و با انسان و برای انسان‌هاست و به همین خاطر می‌توان گفت مهارت در روابط انسانی به میزان مهارت استاد در برقراری ارتباط با دانشجو بستگی دارد. چه بسا با

---

1. Bensuson

ضعف و سستی در برقراری این ارتباطات، تعاملات مناسب و سازنده بین استاد و دانشجو برقرار نشده و با وجود صرف هزینه‌های گزاف در نظام آموزشی، عملاً "بهره لازم را در بر نداشته باشد. مسئله بسیار مهم در اینجا آن است که با کشف ارتباط بین مهارت‌های ارتباطی و عملکرد شغلی اساتید، به خصوص نحوه و مهارت تدریس آن‌ها و پیش‌بینی‌های به عمل آمده با چنین یافته‌هایی، امید است بتوان در بهبود ارتباطات و افزایش عملکرد اساتید، به خصوص مهارت‌های شغلی آن‌ها، گام برداشت؛ که در این تحقیق به بررسی این رابطه پرداخته می‌شود.

ارتباطات و مهارت‌های ارتباطی ارتباطات در سال‌های اخیر به ویژه از سال (۱۹۵۰) در غرب مورد توجه علماء و دست‌اندرکاران رشته‌های مختلف علمی از روانشناسی، روانشناسی اجتماعی و جامعه‌شناسی گرفته تا دانشمندان مدیریت واقع شده است. هریک از پیش‌تازان این رشته‌ها برای خود دیدگاهی متفاوت از دیگران را دارند که آنان را بر آن می‌دارد تا به گونه متفاوتی به ارتباطات بنگرند. ارتباط به معنای تمام روش‌هایی است که بوسیله آن ذهنی بر ذهنی اثر می‌گذارد، اعم از اینکه این ارتباط بوسیله کلام، نوشتار، موسیقی، تصویر و یا هر وسیله دیگری انجام شود (محب علی، ۱۳۷۳). «ارتباط، تاروپود سازمان را به هم پیوند می‌دهد و موجب یکپارچگی و وحدت سازمانی می‌شود. به طور ساده ارتباطات در سازمان جریانی هستند که ضمن آن افراد می‌کوشند تا مفاهیم و مقاصد خود را از طریق پیام‌های عادی نمادی<sup>۱</sup> به یکدیگر انتقال دهند» (الوانی، ۱۳۸۸، ص ۱۷۴). پیرسون و نلسون<sup>۲</sup> ارتباطات را "فراگرد تفهیم و تفاهم و تسهیم معنی" در نظر گرفته‌اند (فرهنگی، ۱۳۷۳، ص ۸-۶). ارتباطات، فرگردی است که طی آن افراد از طریق انتقال علائم پیام، به ارسال و دریافت معنی مبادرت می‌کنند» (رضائیان، ۱۳۸۲، ص ۴۷۳). از دیدگاه میلر<sup>۳</sup> (۱۹۶۷) ارتباطات فرایندی است پویا که زیر بنای بقا، رشد و تحولات تمام سیستم‌های زنده در سازمان است. "ارتباطات، انتقال اطلاعات از فرستنده به دیگران است، به گونه‌ای که برای هر دو قابل فهم و واضح باشد. (کوئنتز، ۱۹۸۴، ص ۴۴). آن چه که در همه تعریف‌های فوق واضح است این است که ارتباط شامل حداقل دو نفر می‌باشد. یک نفر فرستنده و یک نفر گیرنده. مدیر در خلاء ارتباط برقرار نمی‌کند؛ بلکه ارتباط وی با عموم، دانش‌آموزان، معلمان و کارکنان دیگر می‌باشد. ارتباط

- 
1. Symbolic
  2. Pearson & Nelson
  3. Miller
  4. G. Moorhead / R. W. Griffin

باید معنی دار باشد. ارتباط برقرار نمی‌شود مگر اینکه گیرنده بتواند اطلاعات مبادله شده را بدرستی و بدقت تفسیر کند. برای موفقیت در اهداف آموزش لازم است که انسان‌ها از طریق ارتباط در جهت اهداف گام بردارند. بنابر این هر قدر پیام واضح‌تر باشد، احتمال پیشرفت اعمال مدیر معلم و دانش‌آموزان در جهات مفید بیشتر است. مدیر می‌خواهد که گیرنده‌هایی نظیر معلمان و دانش‌آموزان، نظر وی را فهمیده، پذیرفته و به آن عمل کنند. پس ارتباط در فرایند آموزش زمانی موفق و دقیق است که فرستنده و گیرنده پیام، درک خیلی مشابهی از محتوای آن داشته باشند. کاتزوکان (۱۹۶۹، به نقل از مرتضوی، ۱۳۷۰) می‌گویند «ارتباطات اصل ضرورت سازمان‌ها» است. مورهن و گریفین (۱۳۷۴)، هدف از برقراری ارتباط را مهم و موثر می‌دانند زیرا اولاً ارتباطات هماهنگ کننده بخشهای مختلف سازمان می‌باشند ثانیاً ارتباطات مشارکت در اطلاعات است. اطلاعات مربوط به اهداف سازمان که منظور و جهت مورد نظر سازمان را به افراد القاء می‌کند. ثالثاً ارتباطات هدایت کننده افراد برای انجام وظایف است. رابعاً ارتباطات از ضرورت‌های فرایند تصمیم‌گیری است. اطلاعات و مبادله آن برای ارزیابی راه‌حل‌ها، اجرای تصمیم‌ها، و کنترل و ارزیابی نتایج مورد نیاز می‌باشد. ارتباطات سازمانی چیزی ورای مجموعه ای از حقایق و ارقام است اشخاص در داخل سازمان مانند اشخاص در هر جای دیگر بیشتر نیازمند مبادله عاطفی مانند شادی، ناراحتی، ناخشنودی، اعتماد و ترس می‌باشند. اسکات و میچل<sup>۱</sup> (۱۹۷۶)، چهار هدف (تاثیرگذاری بر دیگران، بیان احساس و عواطف، ارائه، دریافت و مبادله اطلاعات، تقویت ساختار رسمی سازمان) را برای ارتباطات بیان نمودند. به بیانی دیگر، ارتباطات، به کارکنان تمام سطوح سازمان اجازه می‌دهد با یکدیگر تعامل داشته باشند. به اهداف مطلوب دست یابند، حمایت شده و از ساختار رسمی سازمان بهره مند گردند. «دبیرد»<sup>۲</sup> (۱۹۹۱، به نقل از منوچهری، ۱۳۷۹) در تحقیق خود به این نتیجه رسید که مهارت‌های فردی نقش مهم و زیادی در برقراری ارتباطات دارند و می‌گوید که این‌ها مهارت‌های اساسی ارتباطات هستند و اگر به درستی به کار گرفته نشوند می‌توان گفت که ارتباطات با مشکلات عدیده‌ای روبرو خواهد شد. مهارت‌های ارتباطی شخص فرستنده یا گیرنده پیام، در بهبود ارسال پیام تاثیر قاطع دارد. مهم‌ترین آنها یعنی کلامی، شنود، باز خورد هستند که در زیر آنها شرح داده می‌شوند.

---

2 Scott & Mitchell

3 Deberd

مهارت کلامی<sup>۱</sup>: ارائه پیام بر اعتبار سخنگو تاثیر می گذارد. یکی از جنبه های ارائه پیام، سلاست گفتار، تکرار نابجای کلمات، عدم سازماندهی درست کلمات، استفاده از کلمات نادرست و اشکال در تلفظ است. موارد فوق تاثیر چشمگیری بر باور کردن حرف های ما توسط شنوندگان دارند. ما کسانی را که اشکالات گفتاری دارند کم کفایت تر می دانیم. (بیگی و فیروز بخت، ۱۳۷۷). از دیدگاه گیج<sup>۲</sup> و دیگران (۱۹۶۸، به نقل از منوچهری، ۱۳۷۹) برخی از مردم در توضیحات خود با استفاده از اصطلاحات صحیح، مثال ها و سازماندهی مناسب و صحیح نظرات خود، به قلب موضوع می زنند ولی برخی دیگر همه چیز را با هم در می آمیزند، از اصطلاحاتی استفاده می کنند که مخاطب آن ها نمی تواند آن اصطلاحات را درک کند، تشابهات نامناسبی به کار می برند و مفاهیم و اصولی را به کار می بندند که طرف مقابل بدون درک موضوع مورد نظر آنان نمی تواند آن ها را بفهمد. مهارت کلامی - توضیح دادن و بیان پیام با کلام - یکی از مهم ترین و رایج ترین مهارت های اجتماعی می باشد. ارائه کلامی باید تا سر حد امکان سلیس باشد. گوش دادن به «اه» ها و «اوم» ها یا جمله های جویده، ناقص و بی هدف جز ناراحتی مخاطبان چیزی در پی نخواهد داشت. هیلر<sup>۳</sup> و دیگران (۱۹۶۹، به نقل از مرتضوی، ۱۳۷۰) متوجه شدند از طریق سلاست کلامی که آن را از طریق طول جملات می سنجیدند و وجود یا عدم وجود مکث هایی چون «اه» و «ام» و از این قبیل، می توان معلمانی که درسها را خوب بیان می کنند از معلمانی که درس را به خوبی بیان نمی کنند جدا ساخت. از نقطه نظر کنپر<sup>۴</sup> (۱۹۸۱) در آمیختن کلام و انتقال پیام با شوخی و مزاح می تواند موجبات اثر گذاری بیشتر کلام و گفتار گردد. اما هشدار می دهد که گاهی افراط در شوخی مانع درک صحیح پیام می شود.

مهارت شنود<sup>۵</sup>: ارتباطات دارای معادله ای است که نیمی از آن را گفتار موثر و نیمی دیگر را «شنونده موثر» تشکیل می دهد. اما متاسفانه اکثر کسانی که خواهان بهبود مهارت ارتباطی خود هستند بیشتر به مهارت های گفتاری توجه می کنند و مهارت های شنونده را نادیده می گیرد در حالی که عده ای از صاحب نظران مدیریت، شنونده موثر را زیربنای مهارت ارتباطی می دانند و اهمیت

---

1- Verbalskill  
2- Gage  
3- Hiller  
4- Knapper  
5- Listening skill

فوق العاده ای برای آن قائلند (حقیقی، ۱۳۷۶، به نقل از منوچهری، ۱۳۷۹). اعرابی و ایزدی (۱۳۸۴) معتقدند گوش دادن مهارتی است که ما هر روز از آن استفاده می‌کنیم. موفقیت شغلی، تحصیلی، و خوشحالی‌های افراد اغلب به مهارت آنان در خوب گوش دادن وابسته است. افراد برای برقراری ارتباط باید به یکدیگر علامت دهند (رمز گذاری) و از یکدیگر علامت بگیرند (رمز گشایی). لذا برای پاسخ دهی مناسب به دیگران باید به پیام‌های آن‌ها توجه کنیم و پاسخ‌های بعدی آن‌ها را نیز به این پیام‌ها مرتبط سازیم. گوش دادن یکی از مهارت‌های لازم برای متخصصان هم هست و داشتن اطلاعات و مهارت در خصوص تکنیک‌های گوش دادن، نقش مهمی در موفقیت افراد در تعاملات آنان با مخاطبان دارد. در واقع انسان پیش از صحبت کردن و خواندن و نوشتن، گوش دادن و پاسخ دهی به محیط خود را می‌آموزد. به این ترتیب گوش دادن یکی از مهارت‌های اصلی و شالوده سایر مهارت‌های ارتباطی است. (بیگی، فیروز بخت، ۱۳۷۷، ص ۲۱۶). گوش دادن، فقط در گوش‌های ما روی نمی‌دهد؛ بلکه فرآیندی ذهنی است که بین گوش و مغزمان اتفاق می‌افتد (میرزایی اهرنجانی، ۱۳۷۳، ص ۱۸۰). دقیق شنیدن عامل مهم در درک کردن دیگران است و در عین حال موانع، فیلترها و تفاوت‌های ارتباطی را فرو می‌پاشد. برای ایجاد و حفظ روابط خوب و مطلوب و جلوگیری از اختلاف نظرها، کشمکش‌ها و سوء تفاهم‌ها باید فن دقیق گوش دادن و شنیدن را آموخت و به کار بست. (آل یاسین، ۱۳۸۰، ص ۱۴۵). لذا می‌توان بیان داشت که، شنونده خوب حرف کسی را قطع نمی‌کند، مخصوصاً در جهت تصحیح اشتباهات یا ارائه نکات (ایرم شر<sup>۱</sup>، ۱۹۹۶).

مهارت باز خورد<sup>۲</sup>: نمی‌توان به خودی خود فرض کرد که شنوندگان توضیحات و پیام فرستنده را فهمیده‌اند. بنابراین باید کنترل نمود که آیا پیام ارسال شده از جانب فرستنده را درک کرده‌اند یا خیر. برای این کار باید از آن‌ها بازخورد دریافت نمود. (بیگی، فیروز بخت، ۱۳۷۷، ص ۲۱۰). در واقع مهارت بازخورد را می‌توان مقدار کوششی که فرد برای درک بهتر برخورد کلامی و غیر کلامی‌ای که در نظام ارتباطی وجود دارد دانست. وجود مهارت بازخورد باعث موفقیت فراگرد ارتباط گردیده و در اصل یک ارتباط دوجانبه‌ای را فراهم می‌کند که با کاهش دادن اختلاف اساسی بین اطلاعات یا پیام‌های دریافت شده و آنچه که مد نظر بوده است، فراگرد ارتباط را

1- Irmsher

2-Feedback Skill

اصلاح می کند (فرهنگی، ۱۳۸۲). موحد زاده (۱۳۷۶) در تحقیق خود به این نتیجه رسید که: توجه بیشتر به عواملی چون مهارت های فردی، روابط متقابل، کانال های ارتباطی، بازخورد، اعتبار منبع پیام باعث برقراری ارتباطات اثر بخش در سازمان خواهد شد. «گاتزو»<sup>۱</sup> و «ندلر»<sup>۲</sup> (۱۹۶۵)، به نقل از منوچهری، (۱۳۷۹) در پژوهشی که انجام داده اند دریافته اند که استفاده از بازخورد، با کاهش دادن امکان وجود اختلاف اساسی بین اطلاعات یا نظرات دریافت شده مورد نظر، فراگرد ارتباط را اصلاح می کند. معلمان از امتحانات به عنوان بازخورد استفاده می کنند. مدیران می توانند از تکرار پیام به گونه دیگر، از آزمایش درک گیرنده و از بررسی های دیگر، برای حصول اطمینان از اینکه پیام های دریافت شده همان پیام های مورد نظر بوده اند، استفاده کنترل مدیران می توانند از تکرار پیام به گونه دیگر، از آزمایش درک گیرنده و از بررسی های دیگر، برای حصول اطمینان از اینکه پیام های دریافت شده همان پیام های مورد نظر بوده اند، استفاده کنند. بنابراین فراگرد بازخورد دقت ارتباط را افزایش می دهد و اینکه ارتباط در عملکرد آموزش تاثیر مستقیم دارد لذا نقش باز خورد در افزایش ارتباط نقشی قابل توجه می باشد. عوامل بسیاری می توانند عملکرد استادان را تحت تاثیر قرار دهند اما عمده ترین این عوامل رامی توان در سه دسته اصلی که عبارتند از: ۱- مهارت تدریس و تسلط بر درس ۲- نظم و انضباط ۳- انعطاف پذیری و انطباق با محیط، استادان دسته بندی نمود. در این تحقیق عامل مهارت تدریس و تسلط بر درس بررسی می گردد.

مهارت تدریس و تسلط بر درس: تدریس از نظر لغوی به معنای درس دادن و درس گفتن است. اما از نظر اصطلاحی تعاریف متعددی دارد که جملگی یک نکته مشترک دارند و این نکته مشترک، فعالیت بودن تدریس است. آن هم فعالیتی عمدی که بر اساس اهدافی خاص انجام می گیرد. از آنجایی که فعالیت تدریس به قصد ایجاد شرایط مطلوبی است که یاد گیری را برای فراگیران آسان می کند، مستلزم آگاهی مدرس از وضعیت شناختی آنان است. تدریس یک فعل و انفعال دو جانبه بین مدرس و فراگیران است تا فراگیران را با محتوای درسی درگیر کند و با علاقه مندی و شور و شوق، مفاهیم جدید را از موضوعات ارائه شده، استنباط نمایند در سال های اخیر، برای شناخت راه های موثر تدریس، پژوهش های فراوانی به عمل آمده است و در بسیاری از موارد، مدرسان موفق با مدرسان ناموفق مقایسه شده اند حاصل این مقایسه ها مجموعه ای از ویژگی ها و

---

1. Guetz kow  
2. Nadler



مهارت‌ها بوده است که تصور می‌شده تاکید و آموزش آن‌ها، توفیق مدرسان را درنیل به اهداف مورد نظر به دنبال خواهد داشت. این پژوهش‌ها که به طریق مختلف به انجام رسیده اند، از نظر نوع نتایج با یکدیگر همخوانی دارند و بالاتفاق مجموعه شناخته شده ای از رفتارهای مدرس را عرضه کرده اند. طرح سوال‌های یادآوری، سازماندهی محتوا به گونه ای که میزان سردرگمی شاگردان به حداقل برسد، ارائه و تشریح از سوی مدرس، تدارک تمرین کافی تحت نظارت مدرس، ارائه بازخورد به شاگردان برای درک موضوع و آموزش به کل کلاس و... (مهرمحمدی، ۱۳۸۰). رفتارها یا کنش‌های بنیادی تدریس که ماحصل ترکیب دقیق نتایج پژوهش روزنشین و روزنیز (۱۹۸۷)<sup>۱</sup> است، عبارتند از: مرور و عرضه درس، تمرین هدایت شده، بازخورد و اصلاح، تمرین مستقل؛ به نظر روزنشین و استیونس «همه مدرسان از برخی از این رفتارها در پاره ای اوقات بهره می‌گیرند، اما موثرترین مدرسان تقریباً در همه اوقات و از اغلب آن‌ها استفاده می‌کنند» (ص ۳۷۷). به اعتقاد رثوفی (۱۳۷۷)، هراستاد، برای بالا بردن تدریس و یادگیری فراگیران، علاوه بر استفاده از طرح نظام یافته درس، لازم است از مهارت‌هایی که تحت عنوان مهارت‌های تدریس نامیده می‌شوند در تدریس کلاسی بهره گیرد. این فنون و مهارت‌ها از ابتدای یک تدریس کلاسی تا انتها آن به ترتیب عبارتند از ۱- مهارت آغاز ۲- مهارت شروع ۳- مهارت صدا ۴- مهارت ارتباط کلامی ۵- مهارت تشویق و تنبیه ۶- مهارت توضیح دادن ۷- مهارت پرسش ۸- مهارت اختتام ۹- مهارت ارزیابی انتهای کلاس ۱۰- مهارت تکلیف خارج کلاس. نظر به اینکه مدرسان دانشگاهی معمولاً از نظر دانش محتوای مرتبط با رشته خودشان قوی هستند، اما بسیاری از آن‌ها دانش محدودی درباره نظریه‌ها و الگوهای تدریس دارند. (هنسون<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳، ص ۳) اعتقاد والسی<sup>۳</sup> مدرسان زمانی از رشد حرفه‌ای اثر بخش بهره‌مند می‌شوند که توان‌مندی‌های فعلی خود را بشناسند و برای ارتقای اندوخته‌های خود و تفکر درباره روش‌های جدید به چالش وا داشته شوند. رشد حرفه ای متضمن فواید بسیاری برای مدرسان و دانشجویان و روابط فی مابین آن‌هاست. مدرسان با فعال شدن در رشد حرفه ای، به روز نگه داشتن محتوا، مهارت‌ها و رویه‌های مدیریت کلاس، روز آمد کردن مهارت‌های تدریس بر مبنای دانش جدید، ارتقای مهارت‌های حرفه ای و افزایش فرصت‌های

1- Rosenshine & Stevens

2- Hanson

3- Valesy

برقراری ارتباط با دیگران قادر خواهند بود از مزایای رشد حرفه ای بهره مند شوند و نظر مثبت دانشجویان را به خود جلب نمایند. (شعبانی ورکی، ۱۳۸۴) لذا می توان چنین بیان داشت که مدرس هر اندازه دارای رفتار انسانی مطلوبی باشد، ولی از نظر عملی ضعیف و ناتوان تلقی شود، مورد قبول شاگردان واقع نخواهد شد. شخصیت متعادل همراه با تسلط علمی تدریس او را از نظر شاگردانش با ارزش و اعتبار می سازد. اگر استاد از این امر غافل شود، در امر تدریس ناچار از تکرار مکررات خواهد بود. مطالعه دائم برای مدرس بیش از هر کس دیگری لازم و ضروری است شعبانی (۱۳۸۰). منوچهری (۱۳۷۹) در تحقیقش به نتایج زیر دست یافته است: الف - برقراری سیستم ارتباطی مناسب در مراکز آموزشی، اولین و مهم ترین اقدام هر مدیر آموزشگاه می باشد و نیز این که از مهم ترین ارکان مدیریت محسوب می شود. ب- برقراری سیستم ارتباطی مناسب موجب ایجاد انگیزه برای مشارکت در ارتباطات و تصمیم گیری صحیح تر می شود. د- استقرار ارتباط موثر نیاز به آن دارد که دبیران و مدیران با مهارت های فردی که استقرار ارتباط موثر را تسهیل می کنند، آشنا باشند. ایران فرو همکاران (۱۳۷۹) در تحقیق خود به این نتیجه رسید که از نظر دانشجویان ۶۰ درصد استادان دارای مهارت های ارتباطی مطلوب و ۴۰ درصد دارای مهارت های ارتباطی نامطلوب بودند. همچنین بین مهارت های ارتباطی استادان با نمرات ارزشیابی آنان از نظر دانشجویان ارتباط معناداری وجود دارد. جوادیان و همکاران (۱۳۸۱) در تحقیقشان به این نتیجه رسیدند که: ضریب همبستگی معنی داری بین نظرات دانشجویان و عوامل زیر وجود دارد. حضور بموقع اساتید در کلاس، رعایت تناسب مطالب با سطح علمی دانشجویان، اولویت تدریس مطالب ضروری تسلط بر موضوع درس. «هنکوک مارگرت.الن» (۱۹۹۲) پژوهشی را تحت عنوان «استراتژی های موثر ارتباطی مورد استفاده در زبان انگلیسی کالیفرنیا» انجام داده، با هدف تعیین استراتژی های موثر ارتباطی مورد استفاده در زبان انگلیسی لذا نتایج زیر را بدست آورده است:

۱- استراتژی های ارتباطی موثر در مدارس نمونه و غیر نمونه مشخص شدند. ۲- بین جنس و استفاده از استراتژی های ارتباطی رابطه مثبتی وجود داشت. ۳- بین فرهنگ بومی و استفاده از استراتژی های ارتباطی معنی داری وجود داشت.

در این تحقیق، سوالات زیر مطرح شده است:

### سوالات پژوهش

- ۱- وضعیت مهارت‌های ارتباطی و مهارت تدریس و تسلط بر درس اساتید چگونه است؟
- ۲- آیا بین مهارت ارتباطی اساتید با مهارت تدریس و تسلط بر درس آنان رابطه وجود دارد؟
- ۳- آیا بین مهارت کلامی اساتید با مهارت تدریس و تسلط بر درس آنان، رابطه وجود دارد؟
- ۴- آیا بین مهارت شنود اساتید با مهارت تدریس و تسلط بر درس آنان، رابطه وجود دارد؟
- ۵- آیا بین مهارت بازخورد اساتید با مهارت تدریس و تسلط بر درس آنان، رابطه وجود دارد؟
- ۶- آیا رابطه چندگانه بین مهارت‌های ارتباطی اساتید با مهارت تدریس و تسلط بر درس آنان وجود دارد؟ مدل آن چگونه است؟

### روش

پژوهش حاضر از منظر روش، همبستگی و از منظر هدف کاربردی است. جامعه آماری آن را کلیه دانشجویان کارشناسی ارشد ورودی ۱۳۸۷ در سه دانشکده علوم انسانی، علوم کشاورزی، و علوم پایه (۳۳۰ نفر) و همچنین اساتید آن‌ها در این سه دانشکده (۱۰۰ نفر) تشکیل داده بودند. در این پژوهش با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی چند مرحله‌ای تعداد ۱۸۶ نفر از دانشجویان و ۶۲ نفر از اساتید به عنوان نمونه انتخاب شدند. به منظور گردآوری اطلاعات از پرسش‌نامه‌های مهارت‌های ارتباطی بارتون جی و عملکرد شغلی رابرت کوین و همکاران با طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت استفاده گردید که پایایی آن‌ها به ترتیب ۰/۹۱ و ۰/۹۳ محاسبه شد. روایی پرسش‌نامه‌ها روایی محتوایی بود که برای تعیین آن از کتب و مقالات معتبر استفاده گردید و با اساتید راهنما و مشاور و صاحب نظران علوم مدیریت و روانشناسی بحث و تبادل نظر شده بود. به منظور تحلیل داده‌های این پژوهش از آمار در دو سطح توصیفی (فراوانی، میانگین، درصد، انحراف معیار) و استنباطی (آزمون t تک متغیره، آزمون رتبه بندی فریدمن، و رگرسیون چندگانه و ضریب پیرسون) استفاده گردید.

### یافته‌ها

- ۱- وضعیت مهارت‌های ارتباطی و مهارت تدریس و تسلط بر درس اساتید چگونه است؟ جهت تعیین وضعیت مهارت کلامی و نیز عملکرد شغلی اساتید از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده می‌کنیم. در آزمون مورد نظر فرض‌های  $H_0$  و  $H_1$  برای بررسی وضعیت میانگین نظرات جامعه با استفاده از نمونه گرفته شده؛ بصورت زیر بیان می‌شوند: (نمره ملاک ۳ است)

**جدول ۱. نتایج آزمون t جهت تعیین وضعیت میانگین مهارت‌های ارتباطی و مهارت تدریس و تسلط بر درس**

مؤلفه مربوطه	میانگین	انحراف معیار	آماره t	p- مقدار	اختلاف میانگین و مقدار آزمون	فاصله اطمینان ۹۵٪ اختلاف میانگین و مقدار آزمون	نتیجه وضعیت
					مقدار آزمون	کران پایین کران بالا	
مهارت کلامی	۴/۰۵	۰/۸۱	۱۷/۰	۰۰۰/۰	۰۵/۱	۹۳/۰ ۱۶/۱	رد. H. مساعد
مهارت شنود	۳/۱۰	۰/۹۶	۴۵/۱	۱۴۹/۰	۱۰/۰	۰۴/۰- ۲۴/۰	تأیید. H. نامساعد
مهارت بازخورد	۳/۳۸	۰/۸۶	۹۱/۵	۰۰۰/۰	۳۸/۰	۲۵/۰ ۵۰/۰	رد. H. مساعد
مهارت‌های ارتباطی	۳/۵۲	۰/۶۸	۳۱/۰	۰/۰۰۰	۰/۵۲	۰/۴۲ ۰/۶۱	رد. H. مساعد
مهارت تدریس و تسلط بر درس	۳/۵۱	۱/۰۲	۸۹/۶	۰۰۰/۰	۵۱/۰	۳۷/۰ ۶۶/۰	رد. H. مساعد

چنان که در جدول (۱) نشان داده شده است؛ تمرکز پاسخ‌ها در مهارت‌های کلامی و بازخورد و مولفه مهارت تدریس و تسلط بر درس، از عدد ۳ فاصله مشهودی دارد که نشان‌دهنده اختلاف میانگین نمونه و مقدار آزمون است. با توجه به مندرجات جدول نتایج، P- مقدار بدست آمده، کوچکتر از سطح خطای  $\alpha = ۰/۰۵$  می‌باشد؛ بنابراین فرض H. مبنی بر اینکه میانگین جامعه مساوی یا کوچکتر از عدد ۳ می‌باشد؛ در سطح ۵ درصد رد می‌شود و میانگین جامعه بطور معناداری از عدد ۳ بزرگتر است و می‌توان گفت: مهارت‌های کلامی و بازخورد و ارتباطی و مولفه مهارت تدریس و تسلط بر درس اساتید مساعد ارزیابی شده است. ولی P- مقدار بدست آمده برای مهارت شنود، بزرگتر از سطح خطای  $\alpha = ۰/۰۵$  می‌باشد؛ بنابراین فرض H. مبنی بر اینکه میانگین جامعه مساوی یا کوچکتر از عدد ۳ می‌باشد؛ در سطح ۵ درصد رد نمی‌شود و می‌توان گفت: مهارت شنود اساتید مساعد ارزیابی نشده است.

**جدول ۲. میانگین رتبه مؤلفه‌های مهارت ارتباطی و نتایج آزمون فریدمن**

رتبه	مؤلفه	میانگین رتبه	تعداد	درجه آزادی	مقدار آماره $\chi^2$	P- مقدار
۱	مهارت کلامی	۶۶/۲	۱۸۳	۲	۳۹/۱۳۲	۰۰۰/۰
۲	مهارت بازخورد	۷۸/۱				
۳	مهارت شنود	۵۶/۱				

با توجه به جدول (۲)،  $P$  - مقدار بدست آمده بسیار کوچک‌تر از سطح خطای  $\alpha = 0/05$  می‌باشد. پس فرض  $H_0$  مبنی بر برابری میانگین‌های متغیرها رد می‌شود یعنی تفاوت معنی‌داری بین میانگین‌های حداقل دو مؤلفه وجود دارد.

با توجه به رد فرض صفر مبنی بر برابری میانه تمامی متغیرها، جهت شناسایی اختلاف موجود بین متغیرها از آزمون‌های تکمیلی استفاده می‌کنیم

جدول ۳. نتایج آزمون‌های تکمیلی ویلکسون

مؤلفه‌های مورد آزمون	تعداد رتبه‌ها			مؤلفه ۲	مؤلفه ۱	P - مقدار
	بزرگتر	کوچکتر	هم‌رتبه			
مهارت کلامی	۱۴۸	۱۷	۱۸	مهارت شنود	۰۰۰/۰	
مهارت کلامی	۱۳۷	۲۸	۱۸	مهارت بازخورد	۰۰۰/۰	
مهارت شنود	۶۹	۹۹	۱۵	مهارت بازخورد	۰۰۰/۰	

چنان‌که در جدول (۳) نشان داده شده است، فرض برابری میانگین‌ها در مورد زوج متغیرهای مورد آزمون، در سطح خطای  $\alpha = 0/017$  رد می‌شود که با توجه به بیشتر یا کمتر بودن تعداد رتبه‌های بزرگتر نسبت به رتبه‌های کوچکتر می‌توان نسبت به بزرگتر یا کوچکتر بودن میانه متغیرها نسبت به هم تصمیم گرفت بنابراین با توجه به نتایج آزمون‌های تکمیلی می‌توان متغیرهای مورد بررسی را بدین صورت رتبه‌بندی نمود:

جدول ۴. رتبه‌بندی مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی

رتبه	متغیر
۱	مهارت کلامی
۲	مهارت بازخورد
۳	مهارت شنود

خلاصه نتایج بررسی سوالات دوم تا پنجم تحقیق در جدول ۵ آمده است.

جدول ۵. وضعیت ارتباط «مهارت‌های ارتباطی» و «مهارت تدریس و تسلط بر درس» اساتید

سوال	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	P- مقدار	نتیجه آزمون	وضعیت
۱	مهارت کلامی	مهارت تدریس	۰/۵۲۹	۰/۰۰۰	رد $H_0$	وجود رابطه مثبت و معنی‌دار
۲	مهارت شنود	مهارت تدریس	۰/۲۹۹	۰/۰۰۰	رد $H_0$	وجود رابطه مثبت و معنی‌دار
۳	مهارت بازخورد	مهارت تدریس	۰/۳۹۴	۰/۰۰۰	رد $H_0$	وجود رابطه مثبت و معنی‌دار
۴	مهارت‌های ارتباطی	مهارت تدریس	۰/۵۲۲	۰/۰۰۰	رد $H_0$	وجود رابطه مثبت و معنی‌دار

چنانکه در جدول (۵) نشان داده شده است؛ «مهارت تدریس و تسلط بر درس» با تمامی مهارت‌های ارتباطی اساتید همبسته می‌باشند و فرض صفر مبنی بر ناهمبسته بودن دو متغیر در تمام آزمون‌ها، رد شده است. ضریب همبستگی در تمامی موارد بیش از  $0/299$  می‌باشد که نشانگر رابطه قوی متغیر مستقل با متغیرهای وابسته می‌باشد. در بین مهارت‌های ارتباطی بیشترین همبستگی مربوط به ارتباط «مهارت‌های کلامی» و «مهارت تدریس و تسلط بر درس» با مقدار  $0/529$  است و ضعیف‌ترین ارتباط بدست آمده مربوط به ارتباط «مهارت شنود» و «مهارت تدریس و تسلط بر درس» با مقدار  $0/299$  می‌باشد.

#### ۶- آیا رابطه چند گانه بین مهارت‌های ارتباطی و مهارت تدریس و تسلط بر درس اساتید وجود دارد؟ مدل آن چگونه است؟

جدول شماره ۱۰، رگرسیون چند متغیره «مهارت‌های ارتباطی» و «مهارت تدریس و تسلط بر درس» را نشان می‌دهد:

**جدول ۶. وضعیت شاخص‌های همبستگی چندمتغیره**

ضریب همبستگی چند متغیره	ضریب تعیین شده	تعیین تعدیل تخمین	انحراف استاندارد
۵۶۳/۰	۳۱۷/۰	۳۰۵/۰	۸۳۴/۰

با توجه به جدول (۱۰)، ضریب همبستگی چند متغیره بدست آمده برابر  $0/563$  می‌باشد که نشان دهنده همبستگی قوی متغیرهای پیش‌بین و متغیر معیار است. با توجه به نتایج بدست آمده، میزان ضریب تعیین تعدیل شده برای مدل برابر  $0/305$  است و می‌توان گفت که  $30/5$  درصد از تغییرات متغیر معیار را می‌توان بوسیله رابطه خطی آن با متغیرهای پیش‌بین، تعیین نمود.

جدول ۷. جدول آنالیز واریانس مربوط به مدل برازش شده

عناوین	مجموع مجذورها	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی‌داری
رگرسیون	۸۲/۵۷	۳	۲۷/۱۹	۶۸/۲۷	۰۰۰/۰
باقیمانده	۶۳/۱۲۴	۱۷۹	۰/۰		
جمع	۴۵/۱۸۲	۱۸۲			

با توجه به جدول (۷)، چنانکه در جدول آنالیز واریانس مربوط به مدل دیده می‌شود،  $p$ -مقدار بدست آمده جهت آزمون بسیار کوچکتر از سطح خطای  $0/05$  می‌باشد بنابراین فرض  $H_0$  مبنی بر ناهمبسته بودن متغیر معیار «مهارت تدریس و تسلط بر درس» و متغیرهای پیش‌بین در جامعه رد می‌شود و می‌توان گفت که متغیر معیار و متغیرهای پیش‌بین همبسته می‌باشند.

جدول ۸. وضعیت ضرایب تأثیر مؤلفه‌های «مهارت‌های ارتباطی» وارد شده در مدل برازش شده

متغیرها	ضرایب تأثیر		ضرایب	
	ضریب	انحراف استاندارد	تأثیر استاندارد	آزمون ضرایب آماره $t$
مقدار ثابت	۴۰۷/۰	۳۴۸/۰		۱۷۰/۱
مهارت کلامی	۵۲۳/۰	۰۸۵/۰	۴۲۱/۰	۱۲۵/۶
مهارت شنود	۱۵۴/۰	۰۷۴/۰	۱۴۲/۰	۷۲۸/۲
مهارت بازخورد	۲۴۴/۰	۰۸۴/۰	۲۰۹/۰	۹۱۳/۲

با توجه به اطلاعات مندرج در جدول (۱۲)، در آزمون مربوط به ضرایب متغیرها: فرض  $H_0$  در مورد تمامی مؤلفه‌ها در سطح  $0/05$  رد شده است و با توجه به مؤلفه‌های وارد شده در مدل، معادله رگرسیون  $(X, Y, Z)$  بدست آمده به صورت زیر می‌باشد:

$$Y = 407/0 + X_1 523/0 + X_2 154/0 + X_3 244/0 \text{ «مهارت کلامی»}$$

$$\begin{cases} H_0: \beta = 0 \\ H_1: \beta \neq 0 \end{cases} \text{ بازخورد}$$

که متغیرهای موجود در آن به شرح زیر می‌باشد:

«مهارت تدریس و تسلط بر درس»:  $Y$

«مهارت کلامی»:  $X_1$

«مهارت شنود»:  $X_2$

«مهارت بازخورد»:  $X_3$

گرچه این معادله مقادیر متغیر وابسته را پیش‌بینی کرده است. اما ضریب‌ها برای درک اهمیت نسبی پیش‌بینی‌کننده‌ها قابل استفاده نیست. اگر متغیرهای وابسته و مستقل، استاندارد شده باشند و میانگین آنها صفر و انحراف معیار آنها یک باشد، این ضریبها قابل تفسیر خواهند بود. در جدول فوق در ستون ضرایب تأثیر استاندارد، این مقادیر درج شده است که براساس آن معادله رگرسیون  $(X, Y, Z)$  برای متغیرهای استاندارد شده به شرح زیر است:

$$\text{«مهارت بازخورد» } Z = 0/209Z + \text{«مهارت شنود» } 0/142Z + \text{«مهارت کلامی» } 0/421Z = \text{«مهارت تدریس و تسلط بر درس» } Z$$

با توجه به معادله فوق، میزان تأثیر متغیر «مهارت کلامی» بر «مهارت تدریس» بیش از دو متغیر دیگر می‌باشد. پس از آن متغیر «مهارت بازخورد» تأثیر بیشتری بر متغیر معیار دارد و کمترین تأثیر مربوط به مؤلفه «مهارت شنود» می‌باشد به طوری که تأثیر متغیر «مهارت کلامی» حدود ۳ برابر تأثیر متغیر «مهارت شنود» بر «مهارت تدریس» و ۲ برابر تأثیر متغیر «مهارت بازخورد» بر «مهارت تدریس» می‌باشد.

### بحث و نتیجه گیری

طبق جدول (۵)، نتایج پژوهش نشان داد که ضریب همبستگی بین مهارت‌های ارتباطی با مهارت تدریس اساتید در سطح  $P < 0/05$  دارای رابطه ای مثبت و معنادار است، بنابراین بین مهارت‌های ارتباطی اساتید با مهارت تدریس آن‌ها رابطه وجود دارد. استادانی دارای مهارت‌های ارتباطی قوی باشند، عملکرد مطلوبی در زمینه تدریس از خود بروز خواهند داد. نتایج این تحقیق با تحقیق ایرانفر (۱۳۷۹) و همچنین تحقیق دیبرد (۱۹۹۱، به نقل از منوچهری، ۱۳۷۹) همسو می‌باشد. ضریب همبستگی نشانگر رابطه ی قوی متغیر مستقل با متغیرهای وابسته است. از دیدگاه دانشجویان افزایش مهارت‌های ارتباطی با افزایش معناداری در عملکرد تدریس و تسلط بر درس آن‌ها توأم شده است. نتایج این تحقیق با تحقیق ایرانفر (۱۳۷۹) و همچنین تحقیق دیبرد (۱۹۹۱، به نقل از منوچهری، ۱۳۷۹) همسو می‌باشد زیرا ایران فر در تحقیق خود به این نتیجه رسید که از نظر دانشجویان ۶۰ درصد استادان دارای مهارت‌های ارتباطی مطلوب و ۳۹ درصد دارای مهارت‌های ارتباطی نامطلوب بودند. همچنین دیبرد در پژوهش خود نتیجه گرفت که مهارت‌های فردی نقش مهم و زیادی در برقراری ارتباطات دارند و اگر به درستی بکار گرفته نشوند می‌توان گفت که ارتباطات با مشکلات عدیده ای روبرو خواهد شد.



نتایج دیگر پژوهش نشان داد که ضریب همبستگی بین مهارت‌های کلامی با مهارت تدریس اساتید در سطح  $P < 0/05$  دارای رابطه ای مثبت و معنادار است. بنابراین بین مهارت کلامی اساتید با مهارت تدریس آنان رابطه وجود دارد. بنابراین از موارد کلام موثر تناسب محتوای پیام با ظرفیت اطلاعاتی شنودگان می‌باشد. دانشجویان از طریق میزان استفاده استاد از عبارت مبهم می‌توانند بادقت و صحت زیادی، به ارزیابی وضوح سخنان وی بپردازند. نتایج این تحقیق با تحقیق ایرانفر (۱۳۷۹) و همچنین تحقیق دیبرد (۱۹۹۱، به نقل از منوچهری، ۱۳۷۹) همسو می‌باشد. ضریب همبستگی نشانگر رابطه قوی متغیر مستقل با متغیرهای وابسته می‌باشد. از دیدگاه دانشجویان افزایش مهارت‌های کلامی اساتید افزایش معناداری در عملکرد تدریس و تسلط بر درس آنها توأم شده است. نتایج این تحقیق با تحقیق آقاجانی (۱۳۸۰) همسو می‌باشد زیرا آقاجانی در پژوهش خود به این نتیجه رسید که دانشجویان از میان عوامل مختلف ارتباطی اساتید، قدرت بیان و تسلط بر درس اساتید را از مهم‌ترین معیارهای یک استاد خوب دانسته‌اند. با توجه به اینکه ارائه پیام بر اعتبار سخنگو تاثیر می‌گذارد. یکی از جنبه‌های ارائه پیام، ساست گفتار، تکرار نابجای کلمات، عدم سازماندهی درست کلامات، استفاده از کلمات نادرست و اشکال در تلفظ است. موارد فوق تأثیر چشمگیری بر باور کردن حرف‌های ما توسط شنوندگان دارند. ما کسانی را که اشکالات گفتاری دارند کم کفایت تر می‌دانیم.

همچنین یافته‌ها نشان می‌دهد که مهارت شنود با مهارت تدریس بالاترین رابطه را دارا می‌باشد و به طبع اساتید دارای مهارت شنود بالا، توانایی بیشتری در امر تدریس و تسلط بر درس، نسبت به اساتید دیگر دارند. به نظر می‌رسد هر چه اساتید در برخورداری از مهارت شنود در وضعیت مناسبی باشند، عملکرد آنها در زمینه تدریس دروس بهتر خواهد بود. چرا که داشتن این مهارت به آنها این امکان را می‌دهد که در شنیدن سوالات و خواست‌های دانشجویان بهتر عمل نموده، مطالب مورد نیاز آنها را بیشتر مطرح نمایند. نتایج این تحقیق با تحقیق ایرانفر (۱۳۷۹) و همچنین تحقیق دیبرد (۱۹۹۱، به نقل از منوچهری، ۱۳۷۹) همسو می‌باشد. نتایج این پژوهش با پژوهش (ایمادا وهاکل، ۱۹۷۷، به نقل از میچل، ۱۳۷۶) هم سو می‌باشد که ایمادا وهاکل در تحقیق خود قدرت اثرات غیر کلامی را نشان دادند. نتایج نشان داد که علائم غیر کلامی حاکی از فوریت و سرعت در مصاحبه است و بیشتر از علائم کلامی مورد توجه قرار می‌گرفت. شاید بتوان گفت

مشکل ترین مهارت ارتباطی گوش کردن می باشد زیرا نحوه گوش کردن بر میزان موفقیت اساتید در برقراری ارتباط با دانشجو تأثیر می گذارد و این امکان را فراهم مینماید تا منظور همدیگر را بهتر و دقیق تر بفهمند.

نتایج دیگر پژوهش حاکی از این است که ضریب همبستگی بین مهارت بازخورد با مهارت تدریس در سطح  $P < 0/05$  دارای رابطه ای مثبت و معنی دار است. بنابراین بین مهارت بازخورد اساتید با مهارت تدریس رابطه وجود دارد. به نظر می رسد هر چه اساتید در برخورداری از مهارت بازخورد در وضعیت مناسبی باشند، عملکرد آنها در زمینه تدریس دروس بهتر خواهد بود. چرا که داشتن این مهارت به آنها این امکان را می دهد که در برقراری ارتباط دوجانبه با دانشجویان بهتر عمل نموده، کم و کاستی های خود را درک نموده، سعی در ارائه مطالب بهتر در جهت رفع نیاز آنها نمایند. نتایج این تحقیق با تحقیق ایرانفر (۱۳۷۹) و همچنین تحقیق دیرد (۱۹۹۱)، به نقل از منوچهری، (۱۳۷۹) همسو می باشد. ضریب همبستگی نشانگر رابطه ای متوسط بین متغیرهای مستقل با متغیرهای وابسته است نتیجه حاصل از این پژوهش با پژوهش «گاتز» و «ندلر» (۱۹۶۵)، به نقل از منوچهری، (۱۳۷۹) همسو می باشد، زیرا گاتز و ندلر در پژوهش خود دریافته اند که استفاده از بازخورد با کاهش دادن امکان وجود اختلاف اساسی بین اطلاعات یا نظرات دریافت شده مورد نظر، فراگرد ارتباط را اصلاح می کند. معلمان از امتحانات به عنوان بازخورد استفاده می کنند بنابراین فراگرد بازخورد دقت ارتباط را افزایش می دهد و اینکه ارتباط در عملکرد آموزش تأثیر مسقیم دارد لذا نقش بازخورد در افزایش ارتباط نقش قابل توجه می باشد. نتیجه حاصل با هیچکدام از تحقیقات داخلی خارجی همخوانی ندارد زیرا در تحقیقات پیشین چنین رابطه ای بررسی نشده است و این بررسی جدید است. با توجه به اینکه اساتید دریابند که دانشجویان درباره رفتارهای آنان چگونه می اندیشند و چگونه آنها را ارزیابی می کنند می توانند نظرات بازخوردی آنان را با نتایج ارزشیابی شخصی خود سنجیده و در جهت افزایش مهارت های ارتباطی، به خصوص مهارت بازخوردی خود تلاش کنند.

طبق نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون برای ترکیب خطی مهارت های ارتباطی (کلامی، شنود و بازخورد) اساتید با مهارت تدریس آنان از دیدگاه دانشجویان مشخص شده که ۳۰/۵ درصد واریانس عملکرد شغلی اساتید توسط متغیرهای پیش بین قابل تبیین می باشد. همچنین مشخص

شده که از میان متغیرهای مهارت‌های ارتباطی (کلامی، شنود و بازخورد) اساتید با مهارت تدریس آنان از دیدگاه دانشجویان به عنوان متغیرهای پیش بین با متغیرهای کلامی، شنود و بازخورد به ترتیب پیش بینی کننده مهارت تدریس از دیدگاه دانشجویان می‌باشند. و همچنین مشاهده می‌شود که میزان تأثیر متغیر «مهارت کلامی» بر «مهارت تدریس» بیش از دو متغیر دیگر می‌باشد. پس از آن متغیر «مهارت بازخورد» تأثیر بیشتری بر متغیر معیار دارد و کمترین تأثیر مربوط به مؤلفه «مهارت شنود» می‌باشد بطوری که تأثیر متغیر «مهارت کلامی» حدود ۳ برابر تأثیر متغیر «مهارت شنود» بر «مهارت تدریس» و ۲ برابر تأثیر متغیر «مهارت بازخورد» بر «مهارت تدریس» می‌باشد. بنابراین بین مهارت‌های ارتباطی و مهارت تدریس رابطه چندگانه وجود دارد. نتیجه حاصل با هیچ کدام از تحقیقات داخلی و خارجی همخوانی ندارد.

با توجه به نقش روز افزون اطلاعات در اداره سازمانهای مختلف، اهمیت ارتباطات مشخص می‌شود. سازمان زمانی موفق است که در آن افراد به خوبی با همدیگر ارتباط برقرار نموده و به شکل مؤثری در جهت رسیدن به هدف مشترک همکاری کنند و این هماهنگی و تلاش جز در برقراری یک نظام ارتباطی مناسب امکانپذیر نخواهد بود و این میسر نمی‌شود مگر با بکارگیری مهارت‌های مؤثر ارتباطی بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که:

- برقراری سیستم ارتباطی مناسب در مراکز آموزشی اولین و مهمترین اقدام هر مدرس در دانشگاه می‌باشد.

- نظر به اینکه از دیدگاه پاسخگویان مهمترین مهارت ارتباطی لازم اساتید مهارت کلامی است از رتبه بالایی برخوردار بود و این را می‌طلبند که اساتید در ارتباطات خود همواره آثار مثبتی داشته و در جهت افزایش این مهارت گام بردارند. و تأکید می‌شود که در هنگام جذب اعضای هیئت علمی در این خصوص سنجش لازم بعمل آمده و مورد توجه قرار گیرد.

- نظر به اینکه از دیدگاه پاسخگویان مهمترین عملکرد شغلی اساتید مهارت تدریس و تسلط بر درس در نظر گرفته شد بنابر این استاد باید تسلط علمی داشته باشد و مطالعه دائم برای مدرس بیش از هر چیز دیگری لازم و ضروری است.

- برقراری سیستم ارتباطی مناسب موجب ایجاد انگیزه برای مشارکت دانشجویان در کلاس درس می‌باشد.

- داشتن مهارت در برقراری ارتباطات مناسب یکی از مهمترین وظایف اساتید و نیز عامل بسیار مهمی در اثر بخشی کارهای آموزشی است.

### منابع

- آل یاسین، م (۱۳۸۰). **کلید طلایی ارتباطات**، تهران، انتشارات مون، چاپ هشتم.
- اعرابی، م، ایزدی (۱۳۸۴). **مدیریت ارتباطات**، تهران، دفتر پژوهش های فرهنگی، چاپ چهاردهم.
- الوانی م (۱۳۸۸). **مدیریت عمومی**. چاپ سی و ششم، تهران: نی.
- ایرانفر، ش، عزیزی، ف. (۱۳۷۹). وضعیت مهارت های ارتباطی استادان دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه و نقش آن در ارزشیابی دانشجویان از آنان، **مجله بهبود**، انتشارات علوم پزشکی کرمانشاه، شماره ۲.
- آقاجانی، س. (۱۳۸۰). مقایسه و بررسی نظرات اساتید و دانشجویان در مورد معیارهای یک استاد خوب دانشگاهی، **مجله طب و تزکیه**، شماره ۴۱.
- بیگی، خ، فیروز بخت، م (۱۳۷۷). **مهارت های اجتماعی در ارتباطات میان فردی**، تهران، انتشارات رشد، چاپ اول.
- ذوالفقار، مشکلات، مهرمحمدی، م. (۱۳۸۳). ارزیابی دانشجویان از کیفیت تدریس اعضا هیأت علمی رشته های علوم انسانی دانشگاه تهران، **مجله دانشور رفتار**، تهران، شماره ۶.
- رتوفی، م. (۱۳۷۷). **مدیریت رفتار کلاسی**، مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی، چاپ دوم.
- رضائیان ع. (۱۳۸۲). **مبانی سازمان و مدیریت**. چاپ پنجم، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها (سمت).
- شعبانی، ح. (۱۳۸۰). **مهارت های آموزشی و پرورشی روش ها و فنون تدریس**، تهران: انتشارات سمت، چاپ یازدهم
- شعبانی ورکی، ب. (۱۳۸۴). **بررسی کیفیت تدریس در دانشگاه**، دانشگاه فردوسی مشهد.
- علاقه بند، ع. (۱۳۸۲). مدیریت عمومی، تهران: انتشارات روان.
- فرهنگی، ع. ا. (۱۳۸۲). **ارتباطات انسانی**، تهران، مؤسسه فرهنگی رسا، چاپ هفتم، جلد اول
- فرهنگی، ع. ا. (۱۳۷۳). **حیات سازمان و ممیزی ارتباطات**، **مجله تدبیر**، شماره ۴۵.
- مرتضوی، ح. (۱۳۷۰). **بررسی ارتباطات رسمی سازمانی و ادارات آموزش و پرورش نواحی مختلف شهرهای اصفهان و مشهد**. پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، تهران، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.

میچل، ترنس آر. (۱۳۷۶). **مدیریت در سازمان‌ها**، ترجمه محمدحسین نظری نژاد، مشهد: انتشارات قدس رضوی

مورهد، گرینفین. (۱۳۷۴). **رفتار سازمانی**، ترجمه مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، تهران: انتشارات مروارید

مهرمحمدی، م. (۱۳۸۰). ماهیت تدریس و ابعاد زیباشناختی آن، **مجله مدرس**، دانشگاه تربیت مدرس، شماره ۳.

میرزایی اهرنجانی، ح. (۱۳۷۳). **مهارت و هنر خوب گوش کردن پاداش مدیریت**، انتشارات: تهران، شماره ۲۴.

موحدزاده، ب. (۱۳۷۶). **بررسی عوامل مهم در ایجاد ارتباطات سازمانی از دیدگاه مدیران و کارکنان ادارات آموزش و پرورش استان کهگیلویه و بویر احمد**، پایان نامه کارشناسی ارشد، اصفهان، دانشکده علوم تربیتی

محمملو، ا. (۱۳۸۳). **خصوصیات شخصیتی و توانایی‌های علمی و عملی مورد نیاز مدیران مدارس متوسطه، فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش**، دوره دهم اصفهان: پردژ.

منوچهری، م. (۱۳۷۹). **بررسی عوامل مؤثر در بهبود ارتباطات سازمانی از دیدگاه مدیران و دبیران مقطع متوسطه شهرستان اصفهان**. پایان نامه کارشناسی ارشد، اصفهان، مرکز آموزش مدیریت دولتی.

Bensson, E.S. (1983). *Human Resource Forecasting and Strategy Development*.

Hancock, M. (1992). *Education, Curriculum and Instruction Degree EDD*, university of the pacific.

Hanson, J. (2003). *Encourageing Lecturers to Engage with new Technologies in learning and Teaching in a Vocational university the Role of Recognition Reward*; Journal of Higher Education management and policy, Vol. 15, p.3.

Kanapper, C. (1981). *presenting and public speaking* in M. Argyle (ed), social skills and work, Methuen, London.

Irmsher, k. (1996). *Communication skills*, Eric digests. D. and Kahn, R. (1996). *The social psychology of organizations*, new yourk: jhn wiley and sone.

Koonts, Harold, (1984). *Principles of management* (New York: Mc Graw – Hill Book company).

Miller, j.G. (1967), *Communication and Communication systems, Homewood linis*, Richarel D. Irwin, Inc.

- Rosenchine, Barak and Robert stevens.(1987). *Teaching functions*, Ed. Marlinc. Wittrock Handbook of research on teaching, 3rded. Macmillan Inc.p.377.
- Scott WG، Mitchell TR.(1976). *”Organization Theory: A Structural and Behavioral Analysis .* .Homewood،TL:Richard D.Irwin.