

بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی با خودکارآمدی دانشجویان دانشگاه تعلیم و تربیت کابل

رابعه میرزایی^۱

خورشید احمد قراق^۲

محمد داوود سخنور^۳

چکیده

این تحقیق به هدف بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی با خودکارآمدی دانشجویان دانشگاه تعلیم و تربیت کابل انجام شد. تحقیق از نوع همبستگی است. جامعه آماری تحقیق را کلیه دانشجویان برحال دانشگاه تعلیم و تربیه کابل در سال تحصیلی ۱۴۰۱ تشکیل می‌دهد؛ نمونه آماری از محصلان دو پوهنحی (علوم تربیتی و مسلکی و زبان و ادبیات) انتخاب شدند. تعداد مجموعی آن‌ها ۱۳۰ نفر بودند و بر اساس فرمول کوکران تعداد ۱۰۰ تن از محصلین به شیوه خوشه‌ای چندمرحله‌ای برای جواب دادن به سوالات پرسشنامه‌ها برگزیده شدند. ابزار تحقیق دو نوع پرسشنامه بود؛ پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی که توسط کوپین دام تهیه شده است و دارای ۳۴ گویه می‌باشد و پرسشنامه خودکارآمدی شرر و همکاران که دارای ۱۷ ماده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از برنامه نرم افزار کمپیوتری (spss) انجام گردید. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که میان مهارت‌های ارتباطی و خودکارآمدی رابطه معنادار وجود دارد یعنی با کاهش مهارت‌های ارتباطی خودکارآمدی افراد نیز کاهش می‌یابد.

واژگان کلیدی: مهارت‌های ارتباطی، بازخورد، خودکارآمدی، دانشجویان.

۱. دانشجوی مقطع فوق لیسانس، رشته رهبری و مدیریت آموزشی، دانشگاه تعلیم و تربیه کابل، افغانستان.

۲. دانشجوی مقطع فوق لیسانس، رشته رهبری و مدیریت آموزشی، دانشگاه تعلیم و تربیه کابل، افغانستان.

۳. استاد فاکولته علوم تربیتی و مسلکی دانشگاه تعلیم و تربیه کابل، افغانستان.

مقدمه

ارتباط در یک اداره فرایند دوطرفه است که نیاز به تعامل سالم مدیر و کارکنان دارد. زمانی که مدیر ارتباط درست با زیردستان خود داشته باشد زیردستان نیز خودکار به بار آمده و مسئولیت‌های کاری و وظیفوی‌شان را به وجه احسن انجام می‌دهند و کارکنان توانمند به سازمان و خودشان نفع می‌رسانند، آن‌ها زندگی و کار خود را دارای هدف می‌دانند و در نهایت سبب بالا رفتن خودکارآمدی و نظم در سازمان می‌شود. اگر از مهارت‌های ارتباطی به‌طور مؤثر استفاده به عمل آید، خودکارآمدی به عنوان یک عامل انگیزشی سبب افزایش عملکرد و کاهش استرس می‌شود، خودکارآمدی به توان فرد در رویارویی با مشکلات پیش آمده کمک می‌نماید تا افراد زودتر به اهدافشان نائل گردد (علاقه‌بند، ۱۳۸۹، ص ۳۵).

سهولت هماهنگ کردن عملیات تا حد قابل توجهی به روابط مستقیم مدیران سازمان با واحدهای تابعه بستگی دارد، باید گفت همان‌طوری که اجزای یک ماشین خودبه‌خود کار نمی‌کنند و برای به حرکت در آمدن ماشین لازم است که اجزای آن با دقت و احتیاط لازم روی هم قرار گیرند و وظایف خود را در موقع مناسب به‌صورت منطقی انجام دهند. ایجاد هماهنگی و ارتباط مناسب میان وظایف افراد که عملیات گوناگون را انجام می‌دهند و برای جلوگیری از اختلاط مسودیت و ایجاد وحدت عمل به‌منظور تحقق اهداف یک سازمان لازم و ضروری است (قاضی، ۱۳۹۴، ص ۷۴).

مدارک و شواهد موجود نشان می‌دهد بین ارتباط مؤثر و میزان تولید یا بازدهی افراد رابطه مستقیم وجود دارد. اگر فرد بتواند با فرد دیگری رابطه مؤثری برقرار کند یا به تعبیر بندورا از خودکارآمدی شخصی برخوردار باشد معقول است انتظار داشته باشیم در سطوح بالاتر روابط اجتماعی نیز عملکردی موفق خواهد داشت. ادن و ذوک (۱۹۹۶) خودکارآمدی را تخمین کلی فرد از توانایی خود برای تأثیر گذاشتن به عملکردهای ضروری در دستیابی به شرایط بیان می‌کند.

از زمانی که بندورا روانشناس کانادایی در سال ۱۹۷۷ برای اولین بار مفهوم خودکارآمدی را مطرح ساخت، این سازه تحقیقات زیادی را در زمینه‌های مختلف

پزشکی، پرستاری و آموزش برانگیخته است. بندورا خودکارآمدی را یک عامل تعیین‌کننده مؤثر بر تلاش افراد و مقاومت آن‌ها در برابر هر فعالیتی دانسته و آن را به‌عنوان باورهای افراد به توانایی‌های خود در انجام وظایف به‌طور موفقیت‌آمیز تعریف کرده است.

بندورا معتقد است قضاوت افراد در مورد توانایی‌های خود (خودکارآمدی) تابع حالات جسمانی است که آن‌ها نیز به‌نوبه خود متأثر از حالات عاطفی شخص است. هیجانات منفی مانند، اضطراب، تنش و افسردگی سبب می‌شود که افراد در انجام وظایف توانایی‌های خود را دست‌کم بگیرند و این در واقع خودکارآمدی پایین است که باعث حالات روحی و روانی مانند خستگی، عصبانیت و درد و رنج در فرد می‌شود و منجر به نقصان کیفیت زندگی او می‌گردد (فاتحی، ۱۳۹۴، ص ۷ و ۳۸). پس می‌توان گفت ارتباط یکی از موارد اساسی در هر سازمان و اجتماع است که بدون ارتباط سازمان نمی‌تواند به حرکت خویش در جهت پویایی گام بردارد. این مهارت‌ها و توانایی‌ها دانشجویان را در شغل خودکارآمد می‌سازد، وجود همچون روابط به بهره‌وری سازمان ضروری است و تسلط بر آن‌ها به دانشجویان رضایت بیشتری می‌دهد.

با توجه به اینکه دانشجویان در فعالیتهای آموزشی نقش فعال و تعیین‌کننده‌ای دارد، اگر دانشجویان بتوانند ارتباط مؤثر برقرار کنند و هر یک شخصی کارآمد باشند بدون شک فعالیتهای آموزشی بهتر انجام خواهد شد و پیشرفت تعلیمی نیز مطلوب خواهد بود از طرفی دیگر خودکارآمدی اساتید و دانشجویان به بهبود روند آموزش منجر می‌گردد.

در این تحقیق به این سؤال اصلی پاسخ داده می‌شود که بین مهارت‌های ارتباطی و خودکارآمدی دانشجویان دانشگاه تعلیم و تربیه کابل چگونه ارتباطی وجود دارد؟

۱. پیشینه تحقیق

علیرضا بابالویی و مجتبی انصاری شهیدی، (۱۳۹۶)، در تحقیق خود تحت عنوان

اثر بخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی میان فردی بر خودکارآمدی کارکنان بانک به بررسی پرداخته‌اند و یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که مردم نیاز عمیقی به ارتباط دارند و هرچه در برقراری ارتباط ماهرتر باشند، زندگی‌شان رضایت‌بخش‌تر خواهد بود و در زندگی به راحتی می‌توانند با وضعیت‌های مختلف کنار بیایند. مهارت‌های تعاملی به انسان کمک می‌کند تا میان عواطف و نیازهای خود ارتباط برقرار کند و به اهداف میان فردی و اجتماعی دسترسی یابد، این مهارت‌ها از چنان اهمیتی برخوردارند که نارسایی آن‌ها می‌تواند با احساس تنهایی، اضطراب اجتماعی، افسردگی، حرمت نفس پایین و عدم موفقیت‌های تحصیلی همراه باشد و وجود آن می‌تواند به پرورش عزت نفس، شاد بودن و نگاه مثبت نسبت به جامعه و اطرافیان و خودکارآمد بودن در فعالیت‌ها بیانجامد.

فریبا فاتحی، (۱۳۹۴)، در تحقیق خودش تحت عنوان «رابطه مهارت‌های ارتباطی سرپرستان با خودکارآمدی پرستاران در بیمارستان‌های آموزشی» به بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی با خودکارآمدی در شهر سمنان ایران پرداخته است و یافته‌های حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که بین مهارت‌های ارتباطی سرپرستان با خودکارآمدی پرستاران در این مطالعه ارتباط معنی‌داری وجود داشته است. بنابراین شناسایی نقاط ضعف و قوت مهارت‌های ارتباطی سرپرستان می‌تواند زمینه‌های لازم را برای رفع موانع فردی و سازمانی ارتقای مهارت‌های ارتباطی در سرپرستان برطرف نماید و با افزایش مهارت‌های ارتباطی سرپرستان، باورهای خودکارآمدی پرستاران در انجام امور بالینی افزایش و باعث ایجاد انگیزه و جلوگیری از ترک یا جابه‌جایی بخش محل خدمت آن‌ها می‌گردد. تعیین و اجرای راهکارهای مناسب تارساندن مهارت‌های ارتباطی سرپرستان در طول دوره مدیریت به بالاترین میزان ممکن مفید و ضروری است.

خالق داد میرزایی، (۱۳۹۷)، تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه بین میزان خودکارآمدی مدیران با عملکرد سازمانی آنان به بررسی خودکارآمدی و عملکرد سازمانی در شهر کابل پرداخته است و نتیجه تحقیق خویش را چنین بیان می‌دارد:

نتایج تحلیل داده‌ها حاکی از رابطه مثبت خودکارآمدی مدیران و چهار مؤلفه آن (تجربیات موفق، تجربیات جانشین، ترغیب کلامی و حالات عاطفی و فیزیکی) نسبت به عملکرد سازمانی آنان و تأیید فرضیات تحقیق بود. همچنین یافته‌های تحقیق نشان داد که خودکارآمدی می‌تواند به افزایش عملکرد سازمانی منجر شود؛ یعنی هر چه خودکارآمدی مدیران اداره اراضی ولایت کابل بیشتر باشد، عملکرد سازمانی آنان نیز افزایش خواهد یافت.

۲. مبانی نظری پژوهش

تعریف ارتباط

در روند تدریس و یادگیری، ارتباط عبارت است از انتقال پیام از فرستنده (معلم) به گیرنده (فراگیر)، مشروط بر آنکه محتوای پیام مورد نظر فرستنده به گیرنده پیام منتقل شود و برعکس (حقیار، ۱۳۹۳، ص ۲۸۴).

میر سپاسی ارتباط را فرایندی پویا می‌داند که زیربنای بقا و رشد تحولات تمامی سازمان‌ها و سیستم‌های زنده محسوب می‌شود. به همین دلیل، وی ارتباطات را از وظایف و نقش‌های حیاتی انسان و سازمان می‌داند، زیرا به وسیله آن سازمان واحدهای داخلی خود را باهم مرتبط می‌سازد (سرمد، ۱۳۸۹، ص ۲۸-۲۹).

به طور کلی، ارتباطات یعنی آنکه فردی پیامی را به یک یا چند تن می‌فرستد که موجب می‌شود همه آن افراد مفهوم مشترکی از آن پیام را درک کنند (فیضی، ۱۳۹۲، ص ۳۱۶). با بسط این عبارت می‌توان گفت که ارتباطات، انتقال اطلاعات فرستنده به گیرنده است؛ به گونه‌ای که برای هر دو قابل فهم و واضح باشد (رضائیان، ۱۳۹۶، ص ۵۲۳).

اهمیت ارتباط

تحقیقات گویای این است که ۷۰٪ از مشکلات افراد ناشی از وجود ارتباط ضعیف است. ارتباط ضعیف اثرات منفی نظیر کاهش همکاری، بروز اشتباهات، کاهش کارایی، کاهش عزت نفس، ناامیدی، خصومت، فقدان خلاقیت و فقدان روحیه

اجتماعی و ده‌ها مورد دیگر را در پی دارد. به‌خصوص اگر چنین مواردی در روند کلاس و جریان یاددهی-یادگیری حاکم گردد عقب ماندن شدید، اتلاف وقت و هزینه و افت شدت آموزشی که غیر قابل جبران خواهد بود وجود نظام آموزشی را خواهد گرفت بنابراین باید در راستای کسب مهارت‌های ارتباطی تلاش نمود (قاسم، ۱۳۸۶، ص ۱۳۵).

ارتباطات فرایندی است که از طریق آن پیامی انتقال می‌یابد که در طرف آن فرستنده اطلاعات و در طرف دیگر گیرنده اطلاعات قرار دارد. ارتباطات اساساً یک فرایند ادراکی است. فرستنده، مفهوم موردنظر را رمزگذاری می‌کند تا پیامی را خلق کند. آنگاه گیرنده آن را رمزگشایی می‌کند تا مفهوم موردنظر را دریابد. بنابراین، ارتباطات اثربخش به قواعدی بستگی دارد که فرستنده و گیرنده در تبدیل مفاهیم به پیام استفاده می‌کنند (آهن و کوچه، ۱۴۹۶، ص ۴۵).

چون ارتباطات، به‌طور معمول به‌عنوان مهارتی مدیریتی به کار می‌رود و غالباً این مهارت نقشی اساسی در موقعیت مدیر بر عهده دارد، به همین جهت مدیران آینده باید چگونگی برقرار کردن ارتباطات را بیاموزند (فیضی، ۱۳۹۲، ص ۳۱۶). برای برقراری ارتباط حداقل دو انسان وجود داشته باشد تا موضوع خاص را به کمک ابزار یا وسایل ویژه‌ای به اطلاع یکدیگر برسانند (شهزاد، ۱۳۹۸، ص ۱۱).

از سال ۱۹۵۰ علم ارتباطات انسانی به جمع علوم انسانی پیوست و تغییرات و تحولات زیادی در عرصه مناسبات اجتماعی به وجود آورد. نتیجه یک تحقیق نشان داد که ۷۰ فی صد زمان بیداری افراد صرف ارتباطات می‌شود. رانکین معتقد است که ۴۲ فی صد از حجم ارتباطات را به شنیدن، ۳۲ فی صد به گفتن، ۱۵ فی صد به خواندن و ۱۱ فی صد در نوشتن سپری می‌کنیم (قایمی، ۱۳۷۸، ص ۲۴).

فرایند ارتباطات

ارتباطات، انتقال اطلاعات از فرستنده به گیرنده است، به‌گونه‌ای که برای هر دو قابل فهم و واضح باشد. در صورتی که یکی از عناصر (فرستنده، گیرنده یا پیام) موجود نباشد هیچ‌گونه ارتباطی برقرار نمی‌گردد. در یک تعریف جامع‌تر می‌توان گفت

که ارتباطات فراگردی است که طی آن افراد از طریق انتقال علائم پیام، به ارسال و دریافت معنی مبادرت می‌کنند (رضائیان، ۱۳۹۶، ص ۵۲۳). فرایند ارتباطات را می‌توان به‌طور ساده در الگویی که شامل سه جزء اصلی ارتباط یعنی فرستنده پیام، پیام و گیرنده پیام است نشان داد.

فرستنده پیام ← پیام ← گیرنده پیام

شکل شماره ۱ الگوی ساده فرایند ارتباطات (فاتحی، ۱۳۹۴، ص ۳۰)

تحلیل و توصیف فرایند ارتباطات به سه عنصر فرستنده، پیام و گیرنده ناکافی است. عناصر و عوامل دیگری نیز در امر ارتباط دخالت دارند که بر پیچیدگی آن می‌افزایند (علاقه‌بند، ۱۳۸۹، ص ۳۵) که عناصر و عوامل دیگر آن عبارت‌اند از: فرستنده پیام، کدگذاری، مفهوم ذهنی یا پیام، رسانه، گیرنده پیام (مقصد)، کدگشایی (دریافت و ثبت پیام)، عوامل مزاحم (عوامل ایجاد اختلال)، بازخورد و غیره عوامل.

راه‌های شناخته‌شده در ایجاد ارتباط

ارتباطات مبادله و درک اطلاعات است، خواه ارتباط کلامی یا غیرکلامی، خواه ارتباطات شفاهی یا کتبی. هر نوع ارتباطی موجب می‌شود که مدیران و سازمان بتوانند عملکرد خوب و مناسبی داشته باشند (فیضی، ۱۳۹۲، ص ۳۱۷). کانال، مجرا یا مسیری است که از طریق آن پیام انتقال می‌کند. بر اساس سه مفهوم ذیل، می‌توان کانال‌های ارتباطی را دسته‌بندی کرد:

۱. کانال‌های ارتباطی بر اساس رابطه؛
۲. کانال‌های ارتباطی بر اساس جهت جریان؛
۳. کانال‌های ارتباطی بر اساس روش استفاده.

ارتباطات بر اساس رابطه

سیستم ارتباطات رسمی: در سیستم‌های رسمی سازمان، فراگردهایی به کار گرفته می‌شوند که نحوه ارتباطات بین افراد را تعیین می‌کند.

شبکه‌های ارتباطات غیر رسمی: با توسعه روابط غیر رسمی در میان اعضای سازمان شبکه‌های ارتباطی خاصی شکل می‌گیرند که سیستم‌های غیر رسمی نامیده می‌شوند (رضائیان، ۱۳۹۶، ص ۵۳۳).

کانال‌های ارتباط بر اساس جهت جریان

ارتباطات عمودی: ارتباطات عمودی به دو صورت برقرار می‌شود: «از بالا به پایین» و «از پایین به بالا».

ارتباطات افقی: ارتباطات افقی معمولاً از طریق رویه‌ها و روش‌های انجام کار، در میان اعضای واحدها و گروه‌های کاری متعدد و اعضای بخش‌های متنوع صنفی و ستادی برقرار می‌شود.

ارتباطات مورب: بر نوعی رابطه در کنار ارتباطات افقی (بین هم‌ردیفان) و ارتباطات عمودی (بین مسئولان و کارکنان) دلالت دارد که در آن طرفین ارتباط، از دو سطح جداگانه و از دو حوزه کاری متفاوت، باهم به مبادله پیام می‌پردازند (رضائیان، ۱۳۹۶، ص ۵۲۸).

کانال‌های ارتباطی بر اساس روش استفاده

ارتباط گفتاری یا کلامی: ارتباط کلامی در بردارنده گفتار و محتوای کلام فرد هستند. این نوع ارتباط را می‌توان چنین تعریف کرد: انتقال افکار، احساسات، خواسته‌ها و آنچه در ذهن ما می‌گذرد به مخاطب یا مخاطبین خود و متقابلاً شنیدن افکار، احساسات آن‌ها (سرمدت، ۱۳۸۹، ص ۴۴). سخنرانی، بحث‌هایی که به صورت رسمی بین گروه انجام می‌شود و شایعه‌های غیر رسمی یا هوچی‌گری نمونه‌های شناخته شده‌ای از ارتباطات گفتاری هستند (رایینز، ۱۳۹۸، ص ۱۹۸).

ارتباط کتبی: در ارتباط کتبی ایده‌ها و اندیشه‌ها با استفاده از نوشتار منتقل می‌شوند. وسایل نوشتاری که مدیران به کار می‌برند تا با زیردستان و همکارانشان ارتباط برقرار کنند عبارت‌اند از یادداشت‌ها، گزارش‌ها، نامه‌ها، پست‌های الکترونیکی (ارسال پیام با شبکه کامپیوتری) و پست تصویری (که تصویر هر ارتباط کتبی به طور دقیق

منتقل می‌شود). (فیضی، ۱۳۹۲، ص ۳۱۹).

ارتباط غیر کلامی (کنش): برخی از پیام‌های مهم به صورت گفتاری یا نوشتاری ارسال نمی‌گردد. این را ارتباطات غیر کلامی و نه چندان روشن می‌نامند. هرگاه کسی پیامی به صورت گفتار به دیگری می‌دهد یک پیام هم به صورت غیر گفتاری می‌دهد (رابینز، ۱۳۹۸، ص ۲۰۰). برای نمونه دست دادن و لبخند زدن معنایی دارند. افزایش حقوق یا دیر به سر وعده آمدن نیز معنایی دارد (دیویس و استروم، ۱۳۷۷، ص ۵۸۰). ارتباط الکترونیکی: شیوه‌های سنتی مذاکره‌های رودر رو، ملاقات‌های گروهی، مکالمه‌های تلفنی و مکاتبات نوشتاری اکنون با بسیاری از شکل‌های ارتباط الکترونیکی تکمیل شده‌اند: مانند کامپیوتر، دستگاه‌های پست تصویری (که به دستگاه‌های فاکس مشهور شده‌اند)، پست الکترونیکی، کنفرانس تلفنی، نوارهای ویدیویی، شبکه‌های تلویزیونی خصوصی و سایر فنون پیشرفته. برای نمونه، ژاپن ارتباط از راه دور را به عنوان اساس راهبرد صنعتی برای قرن بیست و یکم اختصاص داده است (فیضی، ۱۳۹۲، ص ۳۱۹).

سبک‌های ارتباطات

سبک ارتباط قاطع: سبک قاطع که صادقانه و جدی است، ارتباط را بهبود می‌بخشد. شخص با این سبک نیازها؛ عقاید و احساسات خود را صادقانه و مستقیم بیان می‌کند و بدون نقض حقوق دیگران، به دفاع از حقوق خود می‌پردازد.

سبک ارتباط غیر قاطع: رفتار ارتباطی هنگامی غیر قاطع تلقی می‌شود که برقرارکننده ارتباط، پای مسئولیت‌های خویش نمی‌ایستد (پالستنی، ۱۲۹۴، ص ۴۸). سبک ارتباط پویا: در این سبک تمایل طرف ارتباطی یا فرستنده پیام بر این است که در فرایند ارتباطات اصل مطلب گفته شده و خیلی به درازا نکشد؛ یعنی در حداقل زمان ممکنه بهترین و اثربخش‌ترین نوع ارتباطات و تبادل اطلاعات را به وجود آورد (فاتحی، ۱۳۹۴، ص ۲۹).

سبک ارتباط ترغیبی: از سبک ترغیبی برای تغییر نگرش‌ها و افکار عمومی در مورد سازمان، استفاده می‌شود. این سبک در بسیاری از سازمان‌های تجاری، سیاسی و

مذهبی به کار گرفته می‌شود. (رضائیان، ۱۳۹۶، ص ۵۴۰).

سبک ارتباط پرخاشگرانه: در ارتباط پرخاشگرانه و ستیزه‌جویانه، شخص بدون احترام به حقوق دیگران، بیانگر دیدگاه و حقوق خویش است. رفتار پرخاشگرانه می‌کوشد که با سرزنش‌گر یا برتر جلوه کردن، بر دیگران تسلط و واپایش پیدا کند (پالستنی، ۱۲۹۴، ص ۴۸).

سبک ارتباط اجتناب: در حقیقت کسانی این سبک ارتباطی را برمی‌گزینند از تعامل با دیگران گریزانند و تمایلی به برقراری ارتباط ندارند. ایشان ترجیح می‌دهند که نه بر دیگران تأثیر بگذرانند و نه از آنان تأثیر بپذیرند. آن‌ها حتی حاضرند برای فرار از موضوع اصلی (ارتباط و تعامل با دیگران) به تاکتیک‌های انحرافی نیز دست بزنند (فاتحی، ۱۳۹۴، ص ۳۰).

خودکارآمدی

خودکارآمدی یعنی باورهای فرد نسبت به توانایی‌های خود در انجام وظایف و مسئولیت‌ها. (شکرانی، سلیمی و قمرانی، ۱۳۹۹). خودکارآمدی به باورها یا قضاوت‌های فرد به توانایی‌های خود در انجام وظایف، تکلیف و مسئولیت‌ها اشاره دارد. یا احساس خودکارآمدی افراد را قادر می‌سازد تا با استفاده از مهارت‌ها در برخورد با موانع، کارهای فوق‌العاده‌ای انجام دهند (عبداللهی، ۱۳۸۵، ص ۳۸-۳۹). فال و مک لئود (۲۰۰۱) معتقدند که باورهای خودکارآمدی میزان مقاومت و ایستادگی شخص را در برابر موانع تبیین می‌کنند و حاکی از این اعتقاد فرد هستند که وی قادر است در یک موقعیت به‌طور مؤثر عمل کند؛ یا برعکس، در انجام کارهای خود عملکرد ضعیفی داشته باشد (حسین‌چاری، مهرپور و کمالی، ۱۳۹۵، ص ۸۸). باورهای خودکارآمدی تعیین می‌کنند که افراد چگونه می‌اندیشند و رفتار می‌کنند، احساس خودکارآمدی بالا موفقیت انسان و رفاه شخصی را افزایش می‌دهد. افراد با خودکارآمدی بالا در مورد ظرفیت‌هایشان با کارهای سخت به‌عنوان چالش برخورد می‌کنند و بر آن‌ها تسلط می‌یابند و در مقابل افرادی که نسبت به ظرفیت‌های خود شک دارند، کارهای مشکل را به‌عنوان تهدید قلمداد می‌کنند، آن‌ها آرزوی کم و تعهد

پائین برای اهداف خود دارند (خوانساری، ۱۳۹۶، ص ۳).

برویر یوگستر (۲۰۰۶) در پژوهش خود نشان دادند افرادی که از خودکارآمدی بالایی بهره‌مندند، در مقایسه با کسانی که خودکارآمدی پایینی دارند از راهبردهای شناختی و خود نظم‌بخشی به میزان بیشتری استفاده می‌کنند (بیلاق، بوستانی، عالی پور و بیخچالی، ۱۳۹۱، ص ۸۵).

منابع خودکارآمدی

در نظریه شناختی اجتماعی بندورا، خودکارآمدی از چهار منبع اثر می‌پذیرد که عبارت‌اند از: تجربیات جانشینی که به وسیله مدل‌های اجتماعی فراهم از تجربیات شخصی می‌شود، ترغیب کلامی که توسط دیگران در خصوص توانائی‌هایش دریافت می‌کند و حالات زیست‌شناختی که به آگاهی فرد از حالات جسمی و هیجانی‌اش اشاره دارد. از این رو تحول خودکارآمدی از نوزادی آغاز و همراه با تجارب و اکتشافات مختلف، رشد و نمو می‌یابد و تجارب خانوادگی، همسالان، تحصیلی، زندگی نوجوانی و بزرگسالی موجبات باز ارزیابی و شکل‌گیری منابع مذکور را برای خودکارآمدی فراهم کنند (نیکنام و جوکار، ۱۳۹۴، ص ۲۸).

تجربه‌های موفق (عملکرد گذشته): تجارب موفقیت‌آمیز با عملکرد پیشین، مؤثرترین منبع ایجاد خودکارآمدی فرد است. انجام موفقیت‌آمیز یک کار، حس خودکارآمدی را تقویت می‌کند. از سوی دیگر، ناکامی در مواجهه با یک وظیفه با چالش می‌تواند به تضعیف حس خودکارآمدی منجر گردد.

یادگیری جانشینی (تجربه‌های جانشینی): افراد در ارزیابی خودکارآمدی خویش، تنها به موفقیت‌های قبلی خود متکی نیستند؛ بلکه تحت تأثیر تجربه‌های جانشینی از طریق الگوسازی یا سرمشق‌گیری هستند (شکرانی، سلیمی و قمرانی، ۱۳۹۹، ص ۹). یادگیری جانشینی زمانی بیشترین تأثیر را دارد که شباهت بین ما و الگوزیاد باشد (فاتحی، ۱۳۹۴، ص ۴۴).

ترغیب شفاهی: بهترین شیوه‌ای که رهبران می‌توانند از ترغیب شفاهی استفاده کنند اثر پیگمالیون است. اثر پیگمالیون نوعی پیش‌گویی خودکام بخش است که طبق آن

اعتقاد به اینکه چیزی درست است می‌تواند به درست شدن آن کمک کند. ترغیب ممکن است به درجه اعتبار رهبر ربط داشته باشد و روابط قبلی با کارکنان و نفوذ رهبر در سازمان (فاتحی، ۱۳۹۴، ص ۴۴).

حالت‌های عاطفی و فیزیولوژیک: باندورا (۱۹۹۷) می‌گوید که قضاوت افراد در مورد توانمندی‌های خود تابع حالات جسمانی است که آن‌ها به نوبه خود متأثر از حالات عاطفی و فیزیولوژیک شخصی هستند. برانگیختگی هیجانی به معنی دور کردن احساسات منفی، ترس، نگرانی و بداخلاقی و ایجاد احساسات مثبت مانند عشق، هیجان و سبقت جویی است. ادراک شخصی از حالات فیزیولوژیک خود مانند ترس، اضطراب، تنش و افسردگی سبب می‌شود که افراد در انجام وظایف، توانمندی‌های خود را دستکم بگیرند و انتظارات خودکارآمدی شخصی را پایین بیاورند (میرزایی، ۱۳۹۷، ص ۲۴).

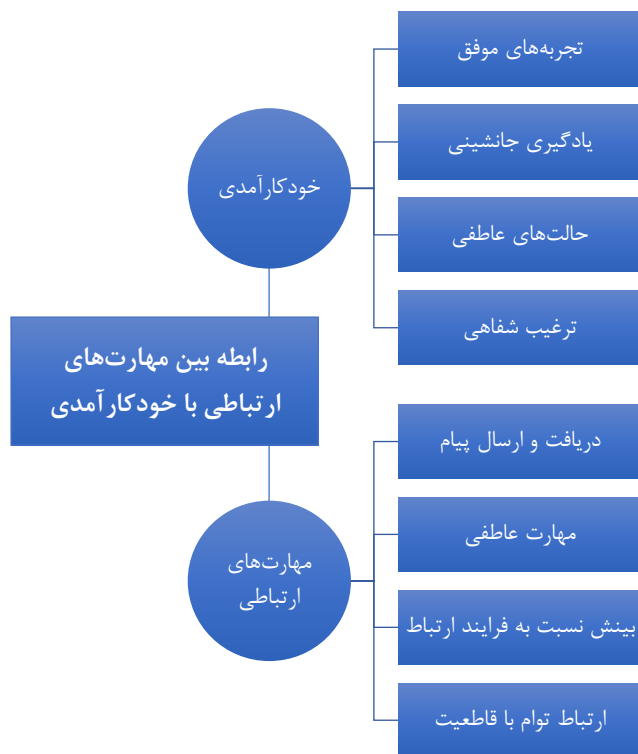
مؤلفه‌های خودکارآمدی

بر اساس نظریه بندورا (۱۹۹۷) باورهای خودکارآمدی دارای ۳ مؤلفه (بعد) است که عبارت‌اند از: سطح، عمومیت و نیرومندی.

الف - سطح: کارآمدی یک فرد در یک قلمرو ممکن است در حد کارهای ساده، متوسط و یا سخت گردد، اگر هیچ مانعی وجود نداشته باشد، انجام آن کار ساده بوده و هر کسی ممکن است احساس خودکارآمدی بالا در مورد انجام آن داشته باشد.

ب - عمومیت: افراد ممکن است در یک قلمرو و یا بخش کوچکی از آن خود را کارآمد بدانند، عمومیت خودکارآمدی از چند عامل تأثیر می‌پذیرد: شباهت فعالیت‌ها، حیطه بروز آن، کیفیت شرایط و خصوصیات اشخاصی که آن رفتار یا فعالیت به آن‌ها مربوط است.

ج - نیرومندی: باورهای خودکارآمدی ضعیف در اثر تجارب ناموفق به آسانی بی‌اعتبار می‌شوند اما کسانی که اعتقاد محکمی به قابلیت‌های خود دارند؛ در برابر موانع آن را حفظ می‌نمایند (فاتحی، ۱۳۹۴، ص ۴۲).



۴. روش‌شناسی تحقیق

تحقیق حاضر بر اساس هدف، کاربردی است. از لحاظ روش گردآوری داده‌ها، یک تحقیق همبستگی است و بر مبنای ماهیت داده‌ها از نوع کمی است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه محصلان دانشگاه تعلیم و تربیت کابل تشکیل می‌دهد. در این تحقیق رابطه بین مهارت‌های ارتباطی با خودکارآمدی دانشجویان دو دانشکده (دانشکده علوم تربیتی و مسلکی و زبان و ادبیات) مورد مطالعه قرار گرفته است. در این پژوهش برای جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسشنامه، پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی که توسط کویین دام تهیه شده است و دارای ۳۴ گویه است و پرسشنامه خودکارآمدی شرر و همکاران که دارای ۱۷ ماده است، استفاده گردیده است و سپس داده‌های تحقیق به منظور تجزیه و تحلیل وارد برنامه نرم‌افزار کمپیوتری (spss) گردیده است.

۵. یافته‌ها

این تحقیق به هدف دریافت رابطه بین مهارت‌های ارتباطی با خودکارآمدی دانشجویان دانشگاه تعلیم و تربیه انجام شد.

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که بر اساس متغیر جنسیت، بیشترین تعداد اشتراک کنندگان یعنی ۸۵/۷۵ درصد را مردان و ۲۴:۲۴ درصد را زنان تشکیل می‌دهد و برحسب متغیر سن بیشترین تعداد پاسخ‌دهندگان را افراد رده سنی ۱۸ تا ۲۰ سال که ۳۸/۴ درصد کل نمونه آماری را تشکیل می‌دهند و کمترین تعداد نمونه آماری در رده سنی بیشتر از ۲۵ سال قرار دارند که ۵ تن با درصد ۵/۱ می‌باشند، همچنان ۹ تن در این تحقیق که ۹/۱ درصد نمونه آماری تحقیق را تشکیل می‌دهند سن خود را بیان ننموده‌اند.

در بخش مهارت‌های ارتباطی که دارای پنج مؤلفه (توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی، مهارت‌های گوش دادن، بینش نسبت به فرآیند ارتباط و ارتباط توأم با قاطعیت) است، نشان‌دهنده آن است که میان توانایی در دریافت و ارسال پیام رابطه مثبت در سطح معنی داری $p=0/05$ ، وجود دارد، چون با کم شدن مهارت‌های ارتباطی خودکارآمدی افراد نیز کاهش می‌یابد. میان کنترل عاطفی و خودکارآمدی رابطه مثبت معنادار وجود دارد، چون $p=0/028$ و قیمت $(p<0/05)$ به دست آمده است، از طرف دیگر ضریب همبستگی مساوی به $(-0/193)$ است که میان مهارت گوش دادن با خودآمدی رابطه وجود ندارد، چون قیمت $P=0/419$ به دست آمده و بزرگ‌تر از $(0/05)$ است و ضریب همبستگی مساوی به $0/21$ است که میان بینش نسبت به فرآیند ارتباطی با خودآمدی رابطه وجود ندارد، چون قیمت $P=0/220$ به دست آمده و بزرگ‌تر از $(0/05)$ است و ضریب همبستگی $0/79$ است و میان مهارت ارتباط توأم با قاطعیت و خودکارآمدی افراد رابطه مثبت معنادار وجود دارد چون در این تحقیق دیده شده که با کم شدن خودکارآمدی افراد مهارت ارتباط توأم با قاطعیت نیز در افراد کاهش یافته است و سطح معنی داری آن $0/155$ است.

یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که میان مهارت‌های ارتباطی و خودکارآمدی

رابطه مثبت معنادار وجود دارد، یعنی با کاهش مهارت‌های ارتباطی خودکارآمدی افراد پائین می‌آید. یافته‌های این تحقیق با نتایج تحقیق جباری، درانی و رحیمی (۱۳۹۸)، بالوویی و انصاری شهیدی (۱۳۹۶) و فاتحی (۱۳۹۴) در این‌که میان مهارت‌های ارتباطی رابطه وجود دارد همسویی دارد. هم‌چنان با نتایج فاتحی که دریافت شده بود؛ بین مهارت‌های ارتباطی پرستاران و خودکارآمدی آنان رابطه معنی‌داری وجود دارد، یعنی افزایش مهارت‌های ارتباطی باعث بهبود وضع خودکارآمدی در کارکنان می‌گردد. مهارت‌های ارتباطی می‌توانند بر خودکارآمدی تأثیر بگذارند و باعث رشد آن گردند.

تحقیق حاضر بالای دانشجویان دوره لیسانس دانشگاه تعلیم و تربیه کابل صورت گرفته است و یافته‌های آن نیز مبین این نکته است که مهارت‌های ارتباطی می‌تواند با خودکارآمدی افراد رابطه مثبت معنادار داشته باشد، چون یافته این تحقیق نشان داد که کاهش مهارت‌های ارتباطی باعث کاهش خودکارآمدی در دانشجویان می‌گردد. با وجود آنکه این تحقیق در جامعه آماری متفاوت‌تری صورت گرفته است، ولی نشان می‌دهد که میان مهارت‌های ارتباطی و خودکارآمدی بدون در نظر داشت محل کار و تحصیلی رابطه وجود دارد.

نتیجه‌گیری

یافته‌های تحقیق نشان داد که بین مهارت‌های ارتباطی و خودکارآمدی رابطه مثبت معنادار وجود دارد. می‌توان گفت که رشد و آموزش مهارت‌های ارتباطی می‌تواند بر خودکارآمدی افراد تأثیر بگذارد. یافته‌های تحقیق حاضر نشان داد که دانشجویان دانشگاه تعلیم و تربیه کابل از مهارت‌های ارتباطی چندان خوبی برخوردار نیستند، با وجود آنکه با داشتن میانگین $62/464$ و انحراف استاندارد $9/127$ دارای خودکارآمدی سطح بلندی هستند، البته مهارت‌های ارتباطی دانشجویان دانشکده زبان و ادبیات نسبت به دانشجویان دانشکده علوم تربیتی و مسلکی در کل وضع بهتری داشت.

نمره کل مهارت‌های ارتباطی نشان می‌دهد که میان مهارت‌های ارتباطی و خودکارآمدی رابطه مثبت معنادار وجود دارد، یعنی کاهش مهارت‌های ارتباطی باعث پائین آمدن خودکارآمدی افراد می‌گردد؛ بنابراین می‌توان گفت که یافته‌های این تحقیق نشان‌دهنده آن است که میان مهارت‌های ارتباطی و خودکارآمدی رابطه مثبت معنادار وجود دارد و فرضیه تحقیق تأیید می‌گردد.

در کل می‌توان نتیجه گرفت که رابطه مثبت معنادار میان مهارت‌های ارتباطی و خودکارآمدی بین دانشجویان وجود دارد، پس بهتر است برای همه دانشجویان مهارت‌های ارتباطی آموزش داده شود تا سطح خودکارآمدی آنان نیز افزایش یابد و در نتیجه عملکرد تحصیلی بهتری خواهند داشت.

فهرست منابع و مآخذ

۱. آهن، فرج؛ رهنورد، کوچه؛ احمد، فتح، (۱۴۹۶)، تجزیه و تحلیل سیستم‌ها و کاربرد آن در مدیریت آموزشی، تهران: دانشگاه پیام نور.
۲. پالستی، رابرت، (۱۲۹۴)، رهبری آموزشی (رویکرد ده دقیقه‌ای)، ترجمه علی علاقه‌بند، تهران: ویرایش.
۳. حسینچاری، مسعود؛ مهرپور، آناهیتا؛ کمالی، فاطمه، (۱۳۹۵)، شاخص‌های روان‌سنجی مقیاس خودکارآمدی در تنظیم هیجانی، فصلنامه اندازه‌گیری تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی.
۴. حقیار، عبدالمنان، (۱۳۹۳)، روانشناسی تربیتی، کابل: سعید.
۵. خوانساری، زهرا، (۱۳۹۶)، اثربخشی کارگاه‌های خودکارآمدی با رویکرد مدرن (شناختی-اجتماعی) بر میزان باورهای خودکارآمدی عمومی دانشجویان دختر، کارگاه آموزشی مرکز اطلاعات علمی، کنفرانس بین‌المللی فرهنگ آسیب‌شناسی روانی و تربیت.
۶. دیویس، کیت، استروم، جان، نیو، (۱۳۷۷)، رفتار انسانی در کار (رفتار سازمانی)، ترجمه محمد طوسی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۷. رابینز، استیفن، پی، (۱۳۹۸)، مبانی رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و سید اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۸. رضائیان، علی، (۱۳۹۶)، مبانی سازمان و مدیریت، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
۹. سرمد، غلامعلی، (۱۳۸۹)، روابط انسانی در سازمان‌های آموزشی، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
۱۰. سرمست، بهرام، (۱۳۸۹)، مهارت‌های ارتباطی در سازمان، کار و جامعه.

۱۱. شکرانی، رضا؛ سلیمی، وحید؛ قمرانی، امیر، (۱۳۹۹)، بررسی تطبیقی خودکار آمدی از دید قرآن و روان‌شناسی، آموزه‌های قرآنی، دانشگاه علوم اسلامی رضوی.
۱۲. شهزاد، نصیح‌الله، (۱۳۹۸)، بررسی روابط انسانی در دوره ثانوی مکاتب حوزه پنجم شهر کابل، کابل.
۱۳. عبداللهی، بیژن، (۱۳۸۵)، نقش خودکارآمدی در توانمندسازی کارکنان، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، پرتال جامع علوم انسانی.
۱۴. علاقه‌بند، علی، (۱۳۸۹)، مقدمات مدیریت آموزشی، تهران: روان.
۱۵. فاتحی، فریبا، (۱۳۹۴)، رابطه مهارت‌های ارتباطی سرپرستان با خودکارآمدی پرستاران در بیمارستان‌های آموزشی، تهران: دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین.
۱۶. فیضی، طاهره، (۱۳۹۲)، مبانی سازمان و مدیریت، تهران: دانشگاه پیام نور.
۱۷. قاسم، حسن، ملکی، (۱۳۸۶)، تدریس در کودکان، تهران: آبیژ.
۱۸. قاضی، گل‌رحمان، (۱۳۹۴)، اداره و مدیریت، کابل: سعید.
۱۹. قایمی، علی، (۱۳۷۸)، کودک و خانواده نابسامان، تهران: سازمان انجمن اولیا و مربیان.
۲۰. میرزایی، خالق‌داد، (۱۳۹۷)، بررسی رابطه بین میزان خودکارآمدی مدیران با عملکرد سازمانی آنان، کابل: دانشگاه پیام نور.
۲۱. نیکنام، ندا، و جوکار، بهرام، (۱۳۹۴)، پیش‌بینی ابعاد خودکارآمدی، مجله‌ای مطالعات آموزش و یادگیری، ۲۵-۴۸.
۲۲. ییلاق، منیجه؛ شهنی، بوستانی؛ ف، علی‌پور؛ یخچالی، سیروس؛ علیرضا، حاجی، (۱۳۹۱)، خودکارآمدی و هدف‌های پیشرفت، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، پرتال جامع علوم انسانی.