

رابطه مهارت‌های ارتباطات انسانی با سطح یادگیری دانشجویان علمی کاربردی استان اردبیل

علی جعفری*^۱، سعید فرامرزیانی^۲، محمود ملک پور^۳

فناوری آموزش و یادگیری

سال دوم، شماره ۷، تابستان ۹۵، ص ۱۳۱ تا ۱۵۱

تاریخ دریافت: ۹۶/۰۸/۱۹

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۶/۳۱

چکیده

هدف از پژوهش حاضر تعیین رابطه مهارت‌های ارتباطات انسانی با سطح یادگیری دانشجویان علمی کاربردی شهر اردبیل بوده است. از لحاظ هدف پژوهش از نوع کاربردی، از لحاظ روش، توصیفی از نوع همبستگی و از لحاظ شیوه گردآوری اطلاعات پیمایشی بود. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل تمامی دانشجویان دانشگاه علمی کاربردی اردبیل در سال ۱۳۹۶ بود. که تعداد آن‌ها برابر ۷۰۰۰ نفر برآورد گردیده است. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد و حجم نمونه برابر ۳۶۴ نفر به دست آمد که با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای سهمیه‌ای انتخاب شدند. به منظور گردآوری داده‌های مورد نیاز از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. برای تحلیل فرضیات از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که بین مهارت‌های ارتباطات انسانی با سطح یادگیری دانشجویان رابطه مثبت معناداری وجود دارد. ضریب همبستگی بین دو متغیر ۰/۵۶ است. همچنین نتایج نشان داد که بین ابراز صحیح افکار و احساسات، مهارت خوب گوش دادن، میزان تمرکز و توجه به اساتید، ارتباط کلامی مناسب و مهارت بازخورد دهی با سطح یادگیری دانشجویان رابطه مثبت معناداری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: دانشجویان، علمی کاربردی اردبیل، مهارت‌های ارتباطات انسانی، یادگیری

۱. * استادیار، گروه علوم ارتباطات، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اردبیل، اردبیل، ایران.

Jafari.communication@gmail.com

۲. دکتری علوم ارتباطات، مدرس دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اردبیل، اردبیل، ایران. sffma@yahoo.com

۳. کارشناس ارشد، علوم ارتباطات اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اردبیل، اردبیل، ایران.

mahmud.malekpur@yahoo.com

مقدمه

بدون شك اهمیت یادگیری و رشد آدمی، بسی فراتر از چشم‌انداز اندیشه‌های اوست. از آنجایی که محیط زندگی آدمی همواره در معرض تغییر و تحول است، ولی برای غلبه بر این دگرگونی‌ها ناچار است یاد بگیرد. گفته شده است، انسان‌هایی که یادگیری را متوقف می‌کنند، زندگی را متوقف می‌کنند، این امر در سازمان‌ها نیز صادق است. یادگیری به فرایند ایجاد تغییرات در رفتار یا توان رفتاری که حاصل تجربه است، گفته می‌شود و نمی‌توان آن را به حالت‌های موقتی بدن نسبت داد (سیف، ۱۳۸۷).

امروزه موفقیت در محیط‌های رقابتی همچون دانشگاه، به یادگیری و انطباق نیازمند است، زیرا که علوم با سرعتی بسیار در حال گسترش و تحول است و سرعت پردازش و انتقال آن نیز به گونه‌ای تصاعدی افزایش یافته است، بنابراین افرادی که توان استفاده از این مزایا را داشته باشند، ضریب موفقیت خود را افزایش می‌دهند و برتری در عرصه موردنظر را از آن خود می‌کنند. ولی متأسفانه سیستم آموزش دولتی کشورمان هنوز نمی‌داند که چگونه چیزهایی را بیاموزد و کماکان ساختار سنتی خود را حفظ کرده است (مرادی، عبداللهیان و صفرپور، ۱۳۹۱). مهارت‌های ارتباطات انسانی از جمله متغیرهایی است که می‌تواند با سطح یادگیری در رابطه باشد. ارتباطات میان افراد به‌طور کاملاً مشخص، جزئی از حیات در تمام سطوح فعالیت‌های انسان است. این امر به‌خودی‌خود یکی از بزرگ‌ترین نیروهای فراگیر بشر است. همه ما در حال برقراری ارتباط یا حداقل در تلاش برای انجام آن هستیم. ارتباطات یک مهارت بسیار مهم است. از طریق ارتباطات است که سازمان‌ها روابط بین اشخاص را که برای انجام وظایف روزانه‌شان به نحو مطلوب ضرورت دارد، برقرار می‌کنند و حفظ می‌کنند. هیچ فردی نمی‌تواند کار خود را به‌خوبی، بدون ارتباطات خوب و «مهارت‌های ارتباطی» انجام دهد. این مهارت‌ها، توانایی برقرار ساختن ارتباطات خوب در وضعیت‌های رودررو، به‌وسیله تلفن، در شکل‌های مختلف صحبت با عموم، در نوشتن و وسایل الکترونیکی رایانه‌ای نیز توانایی انجام وظایف به نحو مطلوب در محیط‌های کاری متنوع را در برمی‌گیرد (سرمدت، ۱۳۸۹).

وجود سازمان، وابسته به ارتباطات است. برای ایجاد هماهنگی بین عناصر مادی و انسانی سازمان به صورت یک شبکه کارآمد و مؤثر، برقراری ارتباطات مطلوب ضروری است. ارتباطات برای هماهنگی فعالیت‌های گروهی، اجرای وظایف فردی و انجام وظایف مدیریتی لازم است. نقش ارتباطات در عملکرد سازمان بر هیچ کس پوشیده نیست (خدیوی، ۱۳۸۶). یادگیری چگونه فکر کردن یا یادگیری چگونه یاد گرفتن بایستی به عنوان یک اصل مهم در نظام‌های آموزشی درآید. بسیاری از دانشجویان زمانی که وارد دانشگاه می‌شوند در مورد مهارت‌های ضروری در دانشگاه که یکی از مهم‌ترین آن‌ها مهارت یادگیری است اطلاعات کمی دارند. مسئولان دانشگاه علمی کاربردی می‌توانند با به کار بردن مهارت‌های ارتباطی مناسب دانشجویان را قادر کنند تأثیر استفاده از مهارت‌ها را در دانشگاه علمی کاربردی ارزیابی کرده و نتایج حاصل را در سطوح یادگیری خود به کار گیرند، اندازه‌گیری و ارزیابی مهارت‌های ارتباطات انسانی و یادگیری دانشجویان دانشگاه علمی کاربردی می‌تواند در کمک به غربالگری و شناخت دانشجویانی که در معرض ارتباطات و یادگیری پایین هستند مورد مطالعه قرار گیرد.

دانشجویان دانشگاه‌های علمی کاربردی در مقایسه با دانشجویان سایر دانشگاه‌ها با توجه به شرایط سنی و ماهیت رشته‌های تحصیلی و شرایط تحصیل که اغلب در ساعات بعد از ظهر و پایان نوبت کاری‌شان است از عملکرد ذهنی نسبتاً پایینی برخوردارند به همین دلیل به نظر می‌رسد فراهم‌سازی شرایط مناسب جهت بهره‌گیری این قشر از حداکثر توان ذهنی می‌تواند در موفقیت تحصیلی آن‌ها مؤثر واقع شود. از جمله این شرایط، یادگیری مهارت‌های ارتباطی است چه با آموزش و یادگیری این مهارت‌ها قادر خواهند بود در جریان آموزشی از شرایط حاکم بر کلاس حداکثر بهره‌مندی را ببرند و با توان ارتباطی مناسب به ارتقای کیفیت یادگیری و به تبع آن موفقیت تحصیلی دست یابند. از این رو سؤال اساسی این پژوهش عبارت است از اینکه: چه رابطه‌ای بین مهارت‌های ارتباطی دانشجویان دانشگاه علمی کاربردی شهر اردبیل با سطح یادگیری آن‌ها وجود دارد؟ با توجه به پژوهش‌های پیشین و مبانی نظری فرضیه‌هایی به شرح ادامه ارائه گردید:

- بین مهارت‌های ارتباطات انسانی با سطح یادگیری دانشجویان رابطه معناداری وجود دارد.

- بین ابراز صحیح افکار و احساسات توسط دانشجویان علمی کاربردی در کلاس درس و سطح یادگیری آن‌ها رابطه معناداری وجود دارد.
 - بین مهارت خوب گوش دادن دانشجویان با سطح یادگیری مطالب درسی آن‌ها در کلاس درس رابطه مستقیمی وجود دارد.
 - بین کاربرد مفاهیم ناآشنا توسط دانشجو در ارتباط با اساتید و سطح یادگیری آن‌ها مطالب درسی آن‌ها رابطه معناداری وجود دارد.
 - بین میزان تمرکز و توجه دانشجویان به اساتید و سطح یادگیری آن‌ها در کلاس درس رابطه معناداری وجود دارد.
 - بین کاربرد درست زبان بدنی در کلاس توسط دانشجویان و سطح یادگیری آن‌ها رابطه مستقیمی وجود دارد.
 - بین ارتباط کلامی مناسب دانشجویان (کلمات و عبارات درست و احترام‌آمیز) در ارتباط با اساتید و سطح یادگیری آن‌ها رابطه معناداری وجود دارد.
 - بین مهارت بازخورد دهی (انعکاس احساس تأیید و تحسین و حمایت) مناسب دانشجویان نسبت به اساتید و سطح یادگیری آن‌ها رابطه مستقیمی وجود دارد.
- در پژوهشی که توسط مهربان (۱۳۸۹) تحت عنوان شناخت رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران و تعهد سازمانی دبیران مدارس متوسطه با تأکید بر دیدگاه دبیران شهر مشهد صورت گرفت، نتایج او نشان داد که بین مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های کلامی، مهارت‌های شنود و مهارت‌های بازخورد مدیران و تعهد سازمانی دبیران رابطه معناداری وجود دارد.
- مرادی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهش خود تحت عنوان بررسی نقش ظرفیت جذب دانش بر رابطه بین یادگیری از خطاهای سازمانی و نوآوری سازمانی نشان می‌دهند که افراد با توانایی و انگیزه بالا که یکی از عوامل مهم ظرفیت جذب کارکنان است، انتقال دانش در سازمان را تسهیل می‌کنند و نوآوری سازمانی را بهبود می‌بخشند.
- محمدی (۱۳۹۰) پژوهشی با عنوان ارتباط به‌کارگیری راهبردهای یادگیری و سطح مهارت فراگیران زبان انگلیسی به‌عنوان یک زبان خارجی انجام داد. یافته‌های پژوهش او نمایانگر وجود همبستگی میان به‌کارگیری راهبردهای یادگیری و سطح مهارت زبان

انگلیسی این دانشجویان است. علاوه بر این، تفاوت قابل ملاحظه‌ای بین دانشجویان دختر و پسر در به‌کارگیری راهبردهای یادگیری و سطح مهارت آن‌ها مشاهده نشده است. انارکی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان تأثیر خودگفتاری و دریافت بازخورد در افزایش سطح یادگیری مهارت‌های حرکتی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی رودهن به این نتیجه رسید که خودگفتاری و بازخورد در سطح ۹۵٪ اطمینان منجر به افزایش سطح یادگیری دانش شناختی شده، ولی این دو متغیر مستقل در سطح ۹۵٪ باهم تعاملی نشان ندادند. خودگفتاری و بازخورد در سطح ۹۵٪ اطمینان منجر به افزایش سطح یادگیری مهارت حرکتی شده، ولی تعامل خودگفتاری و بازخورد در سطح ۹۵٪ باهم تأثیری بر یادگیری مهارت حرکتی نداشتند. خودگفتاری و بازخورد در سطح ۹۵٪ اطمینان منجر به افزایش سطح یادگیری فنی (ترکیب خطی یادگیری دانش شناختی و یادگیری مهارت حرکتی) شده است. ولی تعامل این دو در سطح ۹۵٪ بر یادگیری فنی تأثیری نداشته است.

امینی، نجفی‌پور، ترکان و ابراهیمی‌نژاد (۱۳۸۹) در پژوهش خود با عنوان رابطه مهارت‌های ارتباطی با عملکرد آموزشی اساتید دانشگاه علوم پزشکی جهرم به این نتیجه رسید که مهارت‌های ارتباطی و عملکرد آموزشی یک استاد به‌طور مستقیم با هم ارتباط دارند. بر اساس نظرات دانشجویان ۷۸ درصد از اساتید دارای مهارت‌های ارتباطی مطلوب و ۲۲ درصد از اساتید دارای مهارت‌های ارتباطی نامطلوب می‌باشند. از نظر دانشجویان عملکرد آموزشی ۸۳/۳ درصد از اساتید مطلوب و ۱۶/۷ درصد نامطلوب بود، ضریب همبستگی بین مهارت‌های ارتباطی اساتید با نمره ارزشیابی آنان ۰/۰۸۴ بود.

شاه‌غیبی، پولادی، رشایی مژده و فرهادی فر (۱۳۸۴) در پژوهش خود با عنوان بررسی تأثیر استانداردسازی شیوه آموزشی و ارزیابی در ارتقا سطح یادگیری مهارت‌های بالینی ویژه بخش زنان در دانشجویان دوره کارآموزی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی به این نتیجه رسید که تأثیر آموزش به روش استاندارد و مرحله‌بندی شده در حد قابل قبولی می‌تواند در افزایش سطح یادگیری مهارت‌های بالینی مؤثر باشد. بنابراین می‌توان بر این مطلب تأکید نمود که تأکید و توجه کافی در آموزش عملی مهارت‌ها به همراه توضیح مرحله‌ای و بیان اهمیت هر یک از ریز اقدامات انجام آن‌ها به صورت تئوری، می‌تواند به‌طور قابل توجهی میزان یادگیری

مهارت‌ها را ارتقا دهد. با درک اهمیت یادگیری مؤثر مهارت‌های بالینی برای یک پزشک، می‌توان منظور کردن این مطلب در برنامه آموزشی را در حد یک ضرورت بیان نمود.

احمدیان یزدی (۱۳۸۷) در پژوهش خود با عنوان بررسی میزان تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطات میان فردی به کاردان‌های بهداشت خانواده بر رضایتمندی مراجعین آن‌ها در مراکز بهداشتی درمانی به این نتیجه رسید که آموزش مهارت‌های ارتباطات میان فردی به پرسنل بهداشتی بر رضایتمندی مراجعین تأثیر مثبت داشته است. بنابراین، پیشنهاد می‌شود برای افزایش رضایتمندی مراجعان و به دنبال آن ارتقای نتایج مفید بهداشتی، دوره‌های آموزشی مهارت‌های ارتباطات فردی برای ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی درمانی برگزار گردد.

در پژوهشی دیگر تحت عنوان بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی فراهم‌کنندگان خدمات درمانی با رضایت مشتریان (بیماران) توسط دبراروتر و همکاران در بیمارستان‌های مختلف سه کشور هندوراس، ترینیداد توباگو و مصر انجام شد. نتایج نشان داده است که آموزش مهارت‌های ارتباطی موجب مرادوات غیررسمی بیشتری بین کادر درمانی شده و در نهایت موجب اقداماتی شد که منجر به ارتقاء اثربخشی ارتباطات گردید. به‌علاوه نتایج به‌دست‌آمده نشان‌دهنده این است که میزان رضایت بیماران، رابطه معناداری با مرادوی آنان با کادر درمانی آموزش دیده دارد (نقل از هنزایی‌زاده، ۱۳۸۹: ۴۷).

بر اساس مطالعه کامادنا^۱ (۲۰۱۰) در تعیین رابطه بین مهارت‌های ارتباطی با میزان موفقیت استاد در تدریس، اعتقاد دارد که توان برقراری ارتباط خوب، از یک استاد، استاد نمونه و خوب می‌کند (نقل از امینی و همکاران، ۱۳۸۹). در مطالعه‌ای که توسط ورلی^۲ (۲۰۰۶) انجام شد، نتایج نشان داد که بیشتر اساتیدی که در زمینه تدریس جایزه برده بودند، روش ارتباط با دانشجویان و مدیریت کلاس را خوب بلد بودند (نقل از امینی و همکاران، ۱۳۸۹). لیتک^۳ (۲۰۱۱) در مطالعه خود نشان داد که مهارت‌های ارتباطی و عملکرد آموزشی یک استاد به‌طور مستقیم با هم ارتباط دارند (نقل از امینی و همکاران، ۱۳۸۹). در پژوهش‌های انجام‌شده

1. Comadena, M.
2. Worley, R.
3. Litke, T.

تأثیر مهارت‌های ارتباطی بر متغیرهای متفاوت بررسی شده است و یا تأثیر عوامل مختلفی بر سطح یادگیری مورد مطالعه قرار گرفته است، اما تفاوت پژوهش حاضر با پژوهش‌های قبلی در این است که در پژوهش‌های قبلی، تأثیر مهارت‌های ارتباطی بر سطح یادگیری بررسی نشده است.

واضع نظریه یادگیری معنادار کلامی، آزوبل^۱ روان‌شناس آمریکایی است. طبق این نظریه، یک مطلب هنگامی معنادار است که قابل ارتباط دادن با مطالبی باشد که از پیش در ساخت شناختی یادگیرنده وجود دارد. به همین قیاس، یادگیری معنادار از راه ایجاد ارتباط بین مطالب تازه و مطالب قبلاً آموخته شده، به وجود می‌آید. هنگام یادگیری مطلب تازه به صورت معنادار، آن مطلب جذب ساخت شناختی یادگیرنده می‌شود، این جذب شدن مطالب در ساخت شناختی، شمول نام دارد. در روش آموزشی آزوبل، پیش‌سازمان‌دهنده‌ها، نقش اصلی را بر عهده دارند. پیش‌سازمان‌دهنده، مجموعه‌ای از مفاهیم مربوط به مطلب یادگیری است و هدف آن در جلب توجه یادگیرنده به مفاهیم عمده مطلب مورد یادگیری است. روابط میان مطالب را برجسته می‌کند و مطالب جدید را به آنچه قبلاً کسب شده، ربط می‌دهد (سیف، ۱۳۸۷).

این نظریه در اصل تأییدی است بر فرضیه‌های ما که مهارت‌های ارتباطی بر سطح یادگیری دانشجویان تأثیر دارد. در اصل پیش‌سازمان‌دهنده، مجموعه‌ای از مفاهیم مربوط به مطلب یادگیری است و هدف آن در جلب توجه یادگیرنده به مفاهیم عمده مطلب مورد یادگیری است. روابط میان مطالب را برجسته می‌کند و مطالب جدید را به آنچه قبلاً کسب شده، ربط می‌دهد.

نظریه‌های رفتاری یادگیری. این نظریه‌ها، یادگیری را ایجاد و تقویت رابطه و پیوند بین محرک و پاسخ در سیستم عصبی انسان می‌دانند. از نظر صاحب‌نظران این رویکرد در فرآیند یادگیری، ابتدا وضع یا حالتی در یادگیرنده اثر می‌کند، سپس او را وادار به فعالیت می‌کند

و بین آن وضع یا حالت و پاسخ ارائه شده، ارتباط برقرار می شود و عمل یادگیری انجام می پذیرد (شعبانی، ۱۳۸۳).

در پژوهش حاضر نیز فرض بر این است که با تقویت مهارت های ارتباطی کلامی و غیر کلامی در بین دانشجویان، سطح یادگیری آن ها بهبود می یابد.

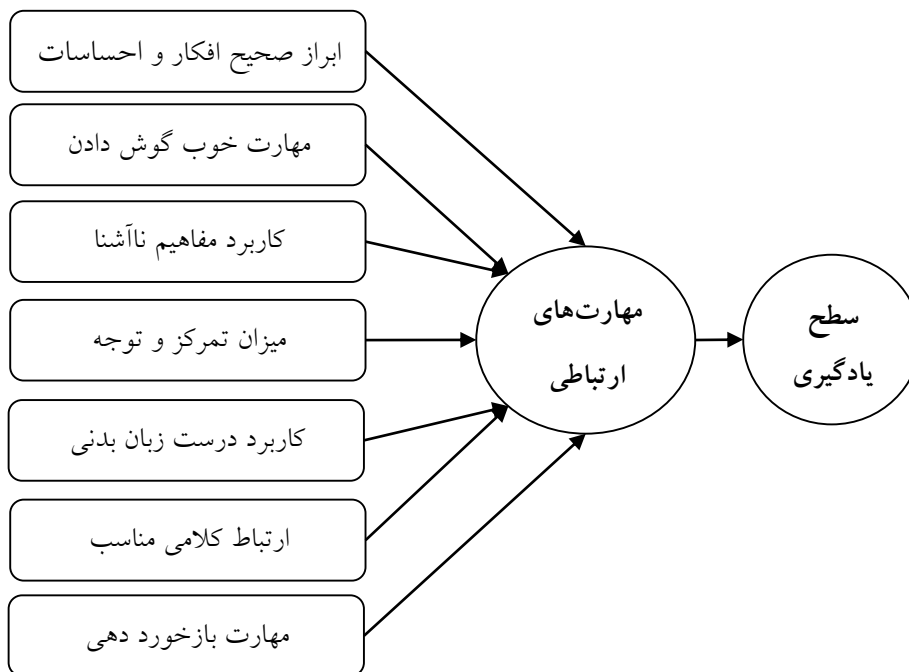
نظریه تعادل. بیشتر نویسندگان، امتیاز پیشتازی در تدوین نظریه هماهنگی را به هایدر^۱ می دهند. کرچ^۲ و دیگران تعادل مورد نظر هایدر را به نبود رابطه متناقض میان عناصر یک نظام شناختی تعبیر کرده اند. آن ها معتقدند که هنگامی در نظام شناختی تعادل وجود دارد که عناصر آن نظام با هم رابطه متناقض نداشته باشند. رابطه غیر متناقض آن است که هر عنصری با عناصر دیگر نظام شناختی جور و هماهنگ باشد.

الگوی هایدر معطوف به دو فرد و یک موضوع است. در این الگو زمانی حالت تعادل به وجود می آید که سه رابطه از سه جهت مثبت و یا اینکه دو رابطه منفی و یک رابطه مثبت باشد. تمام ترکیب های دیگر نامتعادل هستند. فرض هایدر این است که حالت تعادل پایدار است و در برابر تأثیرات بیرونی مقاومت می کند. در عوض حالت نامتعادل ناپایدار است و موجب تنش روان شناختی و در نتیجه تغییر وضعیت به سوی تعادل می شود (سورین و تانکار، ۱۹۹۱، ترجمه علیرضا دهقان، ۱۳۸۱).

در ادامه به مدل مفهومی پرداخته شده است:

متغیر مستقل: مهارت های ارتباطات انسانی (مقیاس اندازه گیری فاصله ای)
متغیر وابسته: سطح یادگیری (مقیاس اندازه گیری فاصله ای)

1. Heider, F.
2. Kirch, D.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش (منبع: یافته‌های پژوهشگران)

روش

ازلحاظ هدف پژوهش از نوع کاربردی، ازلحاظ روش، توصیفی از نوع همبستگی است و ازلحاظ شیوه گردآوری اطلاعات پیمایشی و ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه است. جامعه آماری پژوهش حاضر را تمامی دانشجویان دانشگاه علمی کاربردی تشکیل می‌دهند که تعداد آن‌ها برابر ۷۰۰۰ نفر است. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد و حجم نمونه برابر ۳۶۴ نفر به دست آمد که با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای سهمیه‌ای انتخاب شدند. دلیل انتخاب روش نمونه‌گیری طبقه‌ای سهمیه‌ای این است که دانشگاه علمی و کاربردی در سطح استان اردبیل مراکز متعدد با تعداد دانشجویان متفاوتی دارد. برای افزایش اعتبار پایان‌نامه به نسبت دانشجویان هر دانشگاه، دانشجو انتخاب شد. با توجه به اینکه نسبت نمونه آماری به جامعه آماری (۳۶۴ به ۷۰۰۰) برابر ۵/۲ درصد است، بنابراین از هر مرکز ۵/۲ درصد از دانشجویان انتخاب شدند.

جدول ۱. جامعه آماری و نمونه آماری پژوهش

نمونه آماری	جامعه آماری	نام مرکز
۲۱	۴۱۰	مرکز آموزش علمی - کاربردی تعاون اردبیل
۲۷	۵۲۰	مرکز آموزش علمی - کاربردی خانه کارگر اردبیل
۶	۱۲۰	مرکز آموزش علمی - کاربردی صنایع دستی اردبیل
۲۰	۳۷۵	مرکز آموزش علمی - کاربردی سازمان مدیریت صنعتی
۱۹	۳۷۰	مرکز آموزش علمی - کاربردی ذوب آهن اردبیل
۱۷	۳۲۰	مرکز آموزش علمی - کاربردی فرهنگ و هنر واحد ۱ اردبیل
۲۷	۵۲۰	مرکز آموزش علمی - کاربردی خبر اردبیل
۱۸	۳۵۰	مرکز آموزش علمی - کاربردی جهاد کشاورزی اردبیل
۱۲	۲۳۰	مرکز آموزش علمی - کاربردی دانش پژوهان ایران سوله اردبیل
۲۰	۳۹۵	مرکز آموزش علمی - کاربردی سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های اردبیل
۲۱	۴۰۳	مرکز آموزش علمی - کاربردی جهاد دانشگاهی اردبیل
۲۰	۳۸۸	مرکز آموزش علمی - کاربردی فنی و حرفه‌ای اردبیل
۲۲	۴۱۰	مرکز آموزش علمی - کاربردی هلال احمر اردبیل
۲۰	۳۸۰	مرکز آموزش علمی - کاربردی جهاد کشاورزی مغان
۲۶	۵۰۱	مرکز آموزش علمی - کاربردی خانه کارگر پارس آباد
۲۹	۵۵۰	مرکز آموزش علمی - کاربردی پارس آباد (۱)
۲۳	۴۴۰	مرکز آموزش علمی - کاربردی گرمی
۱۶	۳۱۸	مرکز آموزش علمی - کاربردی خلخال

جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز پژوهش، به صورت میدانی و با مراجعه به دانشجویان دانشگاه علمی کاربردی اردبیل انجام گرفت. برای دستیابی به داده‌های مورد نظر به منظور گردآوری داده‌های مورد نیاز از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. جهت سنجش روایی پرسشنامه از اعتبار صوری استفاده شده است، به این نحو که پرسشنامه‌ها در اختیار اساتید قرار گرفته و نظرات آن‌ها در مورد اینکه آیا پرسشنامه‌ها ابزار خوبی برای سنجش متغیرها هستند خواسته شد که مورد تأیید آنان بود. برای تعیین همگرایی میان سازه‌های پژوهش از آزمون‌های پایایی استفاده می‌شود. برای این کار از شناخته شده‌ترین شاخص برآورد پایایی

یعنی آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار همه آن‌ها بالاتر از ۰/۷ است. نتایج حاصل از ضریب آلفای کرونباخ به شرح زیر به دست آمده است:

جدول ۲. ضریب پایایی سؤالات مربوط به هر متغیر

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ
مهارت‌های ارتباطی	۰/۸۴
خوب گوش دادن	۰/۷۹
کاربرد مفاهیم ناآشنا	۰/۷۸
تمرکز و توجه	۰/۸۶
کاربرد درست زبان بدنی	۰/۹۰
ارتباط کلامی مناسب	۰/۷۲
دادن بازخورد مناسب	۰/۸۸
سطح یادگیری	۰/۷۵

یافته‌ها

طبق نتایج به دست آمده از پژوهش ۶۷/۳ درصد پاسخگویان مرد هستند و ۳۲/۷ درصد نیز زن هستند. بنابراین می‌توان گفت که بیشترین فراوانی جنسیت مربوط به مردان است. در مورد توزیع سنی، نتایج نشان می‌دهد که ۵/۲ درصد پاسخگویان با کمترین فراوانی زیر ۲۰ سال سن دارند و ۳۲/۴ درصد با بیشترین فراوانی ۲۶ تا ۳۰ سال هستند. میزان تحصیلات پاسخگویان نتایج نشان می‌دهد که ۵۷/۱ درصد پاسخگویان در مقطع کاردانی و ۴۲/۹ درصد در مقطع کارشناسی تحصیل می‌کنند.

وضعیت متغیرهای مورد مطالعه نشان می‌دهد که میانگین ابراز صحیح افکار و احساسات ۳/۶۵، مهارت خوب گوش دادن ۳/۲۲، کاربرد مفاهیم ناآشنا ۳/۳۷، میزان تمرکز و توجه ۳/۴۴، کاربرد درست زبان بدنی ۳/۳۱، ارتباط کلامی مناسب ۳/۲۹، مهارت بازخورد دهی ۳/۷۹ و مهارت‌های ارتباطات انسانی ۳/۴۴ است؛ بنابراین می‌توان گفت که از بین ابعاد مهارت‌های ارتباطات انسانی، مهارت بازخورد دهی بیشترین و مهارت خوب گوش دادن کمترین میانگین را به خود اختصاص داده است. می‌توان گفت که سطح یادگیری دانشجویان

در وضعیت مطلوب (بالتر از حد متوسط = ۳) قرار دارد. در ادامه نتایج تحلیل فرضیه‌ها بیان شده است:

فرضیه اصلی: بین مهارت‌های ارتباطات انسانی با سطح یادگیری دانشجویان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۳. نتایج ضریب همبستگی پیرسون جهت تعیین رابطه همبستگی بین مهارت‌های ارتباطات انسانی با سطح یادگیری دانشجویان

متغیر وابسته	آماره‌ها	متغیر مستقل
سطح یادگیری دانشجویان	ضریب همبستگی پیرسون	مهارت‌های ارتباطات انسانی
۰/۵۶۳	سطح معناداری	تعداد نمونه
۰/۰۰۱	۳۶۴	

طبق نتایج جدول ۳ و با توجه به اینکه سطح معناداری خطای آزمون برای سطح اطمینان ۰/۹۹ کمتر از ۰/۰۱ است، بنابراین می‌توان گفت که فرضیه اصلی تأیید می‌شود و بین مهارت‌های ارتباطات انسانی با سطح یادگیری دانشجویان رابطه مثبت معناداری وجود دارد. ضریب همبستگی بین دو متغیر ۰/۵۶ است.

فرضیه اول: بین ابراز صحیح افکار و احساسات با سطح یادگیری دانشجویان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۴. نتایج ضریب همبستگی پیرسون جهت تعیین رابطه همبستگی بین ابراز صحیح افکار و احساسات با سطح یادگیری دانشجویان

متغیر وابسته	آماره‌ها	متغیر مستقل
سطح یادگیری دانشجویان	ضریب همبستگی پیرسون	ابراز صحیح افکار و احساسات
۰/۵۸۴**	سطح معناداری	تعداد نمونه
۰/۰۰۱	۳۶۴	

طبق نتایج جدول ۴ و با توجه به اینکه سطح معناداری خطای آزمون برای سطح اطمینان ۰/۹۹ کمتر از ۰/۰۱ است، بنابراین می‌توان گفت که فرضیه اول تأیید می‌شود و بین ابراز صحیح افکار و احساسات با سطح یادگیری دانشجویان رابطه مثبت معناداری وجود دارد. ضریب همبستگی بین دو متغیر ۰/۵۸ است.

فرضیه دوم: بین مهارت خوب گوش دادن با سطح یادگیری دانشجویان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۵. نتایج ضریب همبستگی پیرسون جهت تعیین رابطه همبستگی بین مهارت خوب گوش دادن

با سطح یادگیری دانشجویان

متغیر وابسته	آماره‌ها	متغیر مستقل
سطح یادگیری دانشجویان	ضریب همبستگی پیرسون	
۰/۳۹۲	سطح معناداری	مهارت خوب گوش دادن
۰/۰۰۱	تعداد نمونه	
۳۶۴		

طبق نتایج جدول ۵ و با توجه به اینکه سطح معناداری خطای آزمون برای سطح اطمینان ۰/۹۹ کمتر از ۰/۰۱ است، بنابراین می‌توان گفت که فرضیه دوم تأیید می‌شود و بین مهارت خوب گوش دادن با سطح یادگیری دانشجویان رابطه مثبت معناداری وجود دارد. ضریب همبستگی بین دو متغیر ۰/۳۹ است.

فرضیه سوم: بین کاربرد مفاهیم ناآشنا با سطح یادگیری دانشجویان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۶. نتایج ضریب همبستگی پیرسون جهت تعیین رابطه همبستگی بین کاربرد مفاهیم ناآشنا با

سطح یادگیری دانشجویان

متغیر وابسته	آماره‌ها	متغیر مستقل
سطح یادگیری دانشجویان	ضریب همبستگی پیرسون	
۰/۰۹۸	سطح معناداری	کاربرد مفاهیم ناآشنا
۰/۰۶۲	تعداد نمونه	
۳۶۴		

طبق نتایج جدول ۶ و با توجه به اینکه سطح معناداری خطای آزمون برای سطح اطمینان ۰/۹۵ بیشتر از ۰/۰۵ است، بنابراین می توان گفت که فرضیه سوم تأیید نمی شود و بین کاربرد مفاهیم نا آشنا با سطح یادگیری دانشجویان رابطه معناداری وجود ندارد.

فرضیه چهارم: بین میزان تمرکز و توجه به اساتید با سطح یادگیری دانشجویان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۷. نتایج ضریب همبستگی پیرسون جهت تعیین رابطه همبستگی بین میزان تمرکز و توجه به اساتید با سطح یادگیری دانشجویان

متغیر وابسته	آماره‌ها	متغیر مستقل
سطح یادگیری دانشجویان	ضریب همبستگی پیرسون	میزان تمرکز و توجه به اساتید
۰/۷۷۰ ^{**}	سطح معناداری	تعداد نمونه
۰/۰۰۱		
۳۶۴		

طبق نتایج جدول ۷ و با توجه به اینکه سطح معناداری خطای آزمون برای سطح اطمینان ۰/۹۹ کمتر از ۰/۰۱ است، بنابراین می توان گفت که فرضیه چهارم تأیید می شود و بین میزان تمرکز و توجه به اساتید با سطح یادگیری دانشجویان رابطه مثبت معناداری وجود دارد.

ضریب همبستگی بین دو متغیر ۰/۷۷ است.

فرضیه پنجم: بین کاربرد درست زبان بدنی با سطح یادگیری دانشجویان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۸. نتایج ضریب همبستگی پیرسون جهت تعیین رابطه همبستگی بین کاربرد درست زبان بدنی با سطح یادگیری دانشجویان

متغیر وابسته	آماره‌ها	متغیر مستقل
سطح یادگیری دانشجویان	ضریب همبستگی پیرسون	کاربرد درست زبان بدنی
۰/۱۰۳	سطح معناداری	تعداد نمونه
۰/۰۵۱		
۳۶۴		

رابطه مهارت‌های ارتباطات انسانی با سطح یادگیری دانشجویان ...

طبق نتایج جدول ۸ و با توجه به اینکه سطح معناداری خطای آزمون برای سطح اطمینان ۰/۹۵ بیشتر از ۰/۰۵ است، بنابراین می‌توان گفت که فرضیه پنجم تأیید نمی‌شود و بین کاربرد درست زبان بدنی با سطح یادگیری دانشجویان رابطه معناداری وجود ندارد. فرضیه ششم: بین ارتباط کلامی مناسب با سطح یادگیری دانشجویان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۹. نتایج ضریب همبستگی پیرسون جهت تعیین رابطه همبستگی بین ارتباط کلامی مناسب با سطح یادگیری دانشجویان

متغیر وابسته	آماره‌ها	متغیر مستقل
سطح یادگیری دانشجویان	ضریب همبستگی پیرسون	ارتباط کلامی مناسب
۰/۲۵۸	سطح معناداری	تعداد نمونه
۰/۰۰۱		
۳۶۴		

طبق نتایج جدول ۹ و با توجه به اینکه سطح معناداری خطای آزمون برای سطح اطمینان ۰/۹۹ کمتر از ۰/۰۱ است، بنابراین می‌توان گفت که فرضیه ششم تأیید می‌شود و بین ارتباط کلامی مناسب با سطح یادگیری دانشجویان رابطه مثبت معناداری وجود دارد. ضریب همبستگی بین دو متغیر ۰/۲۵ است.

فرضیه هفتم: بین مهارت بازخورد دهی با سطح یادگیری دانشجویان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۱۰. نتایج ضریب همبستگی پیرسون جهت تعیین رابطه همبستگی بین مهارت بازخورد دهی با سطح یادگیری دانشجویان

متغیر وابسته	آماره‌ها	متغیر مستقل
سطح یادگیری دانشجویان	ضریب همبستگی پیرسون	مهارت بازخورد دهی
۰/۳۵۶	سطح معناداری	تعداد نمونه
۰/۰۰۱		
۳۶۴		

طبق نتایج جدول ۱۰ و با توجه به اینکه سطح معناداری خطای آزمون برای سطح اطمینان ۰/۹۹ کمتر از ۰/۰۱ است، بنابراین می‌توان گفت که فرضیه هفتم تأیید می‌شود و بین مهارت

بازخورد دهی با سطح یادگیری دانشجویان رابطه مثبت معناداری وجود دارد. ضریب همبستگی بین دو متغیر ۰/۳۵ است.

بحث و نتیجه گیری

طبق نتایج پژوهش، فرضیه اصلی تأیید می‌شود و بین مهارت‌های ارتباطات انسانی با سطح یادگیری دانشجویان رابطه مثبت معناداری وجود دارد. ضریب همبستگی بین دو متغیر ۰/۵۶ است. مهارت‌های ارتباطات انسانی بتواند به ایجاد و توسعه سطح یادگیری که دانشجویان را در رسیدن به اهدافشان کمک می‌کند رابطه داشته باشد. برای دانشجویی که در محیطی متغیر و بدون قطعیت به رقابت می‌پردازد، مهارت‌های ارتباطی برای رشد، موفقیت و افزایش سطح یادگیری عاملی حیاتی به شمار می‌رود. عملکرد مناسب مهارت‌های ارتباطات در یادگیری می‌تواند پایه اصلی ارتقای هر پیشرفتی باشد؛ بنابراین مطالعه بر روی انگیزه‌ها و عوامل ایجادکننده مهارت‌های ارتباطی مناسب از اهمیت خاصی برخوردار است.

بدون شک همه پیشرفت‌های شگفت‌انگیز دنیای کنونی زاده یادگیری انسان است. دوام و بقای انسان در جهان، امروزه از طریق ایجاد و کشف راه‌های جدید آموزش و یادگیری میسر است. به همین دلیل در مراکز آموزشی بیشتر از سایر سازمان‌ها نیازمند محک زدن عادت‌ها و رویه‌های گذشته‌ایم تا بتوانیم راه‌های جدید ایجاد یادگیری را بیابیم. یادگیری نه فقط در حیطه شناختی بلکه در حیطه‌های عاطفی و روانی - حرکتی نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در تبیین فرضیه اصلی پژوهش می‌توان گفت که هر چه میزان مهارت‌های ارتباطات انسانی در بین دانشجویان افزایش یابد، میزان یادگیری آن‌ها نیز افزایش می‌یابد.

نتایج پژوهش با یافته‌های پژوهش انارکی (۱۳۹۱) همخوانی دارد. نتایج پژوهش او نشان می‌دهد که خودگفتاری و بازخورد در سطح ۹۵٪ اطمینان منجر به افزایش سطح یادگیری دانش شناختی شده، ولی این دو متغیر مستقل در سطح ۹۵٪ باهم تعاملی نشان ندادند.

طبق نتایج پژوهش، فرضیه اول تأیید می‌شود و بین ابراز صحیح افکار و احساسات با سطح یادگیری دانشجویان رابطه مثبت معناداری وجود دارد. ضریب همبستگی بین دو متغیر ۰/۵۸ است. طبق نظریه یادگیری معنادار کلامی، یک مطلب هنگامی معنادار است که قابل

ارتباط دادن با مطالبی باشد که از پیش در ساخت شناختی یادگیرنده وجود دارد. به همین قیاس، یادگیری معنادار از راه ایجاد ارتباط بین مطالب تازه و مطالب قبلاً آموخته شده، به وجود می‌آید. هنگام یادگیری مطلب تازه به صورت معنادار، آن مطلب جذب ساخت شناختی یادگیرنده می‌شود، این جذب شدن مطالب در ساخت شناختی شمول نام دارد. در تبیین فرضیه اول پژوهش می‌توان گفت که هر چه میزان ابراز صحیح افکار و احساسات در بین دانشجویان افزایش یابد، میزان یادگیری آن‌ها نیز افزایش می‌یابد. نتایج پژوهش با یافته‌های پژوهش لیتک (۲۰۱۱ نقل از امینی و همکاران، ۱۳۸۴) همخوانی دارد. نتایج پژوهش او نشان می‌دهد که مهارت‌های ارتباطی و عملکرد آموزشی یک استاد به طور مستقیم با هم ارتباط دارند.

طبق نتایج پژوهش، فرضیه دوم تأیید می‌شود و بین مهارت خوب گوش دادن با سطح یادگیری دانشجویان رابطه مثبت معناداری وجود دارد. ضریب همبستگی بین دو متغیر ۰/۳۹ است. طبق نظریه یادگیری رفتاری، یادگیری را ایجاد و تقویت رابطه و پیوند بین محرک و پاسخ در سیستم عصبی انسان می‌دانند. از نظر صاحب نظران این رویکرد، در فرآیند یادگیری، ابتدا وضع یا حالتی در یادگیرنده اثر می‌کند، سپس او را وادار به فعالیت می‌کند و بین آن وضع یا حالت و پاسخ ارائه شده، ارتباط برقرار می‌شود و عمل یادگیری انجام می‌پذیرد. در پژوهش حاضر نیز فرض بر این است که با تقویت مهارت‌های خوب گوش دادن در بین دانشجویان، سطح یادگیری آن‌ها بهبود می‌یابد. در تبیین فرضیه دوم پژوهش می‌توان گفت که هر چه میزان مهارت خوب گوش دادن در بین دانشجویان افزایش یابد، میزان یادگیری آن‌ها نیز افزایش می‌یابد. نتایج پژوهش با یافته‌های پژوهش در مطالعه‌ای که توسط ورلی (۲۰۰۶) همخوانی دارد. نتایج پژوهش ایشان نشان می‌دهد که بیشتر اساتیدی که در زمینه تدریس جایزه برده بودند، روش ارتباط با دانشجویان و مدیریت کلاس را خوب بلد بودند. طبق نتایج پژوهش، فرضیه سوم تأیید نمی‌شود و بین کاربرد مفاهیم ناآشنا با سطح یادگیری دانشجویان رابطه معناداری وجود ندارد.

طبق نتایج پژوهش، فرضیه چهارم تأیید می‌شود و بین میزان تمرکز و توجه به اساتید با سطح یادگیری دانشجویان رابطه مثبت معناداری وجود دارد. ضریب همبستگی بین دو متغیر

۰/۷۷ است. در تبیین فرضیه چهارم پژوهش می‌توان گفت که هر چه میزان تمرکز و توجه در بین دانشجویان افزایش یابد، میزان یادگیری آن‌ها نیز افزایش می‌یابد. نتایج پژوهش با یافته‌های پژوهش مرادی و همکاران (۱۳۹۱) همخوانی دارد. نتایج پژوهش ایشان نشان می‌دهد که افراد با توانایی و انگیزه بالا که یکی از عوامل مهم ظرفیت جذب کارکنان است، انتقال دانش در سازمان را تسهیل می‌کنند و نوآوری سازمانی را بهبود می‌بخشند. طبق نتایج پژوهش، فرضیه پنجم تأیید نمی‌شود و بین کاربرد درست زبان بدنی با سطح یادگیری دانشجویان رابطه معناداری وجود ندارد.

طبق نتایج پژوهش، فرضیه ششم تأیید می‌شود و بین ارتباط کلامی مناسب با سطح یادگیری دانشجویان رابطه مثبت معناداری وجود دارد. ضریب همبستگی بین دو متغیر ۰/۲۵ است. نظریه یادگیری کلامی، در اصل تأییدی است بر فرضیه‌های ما که مهارت‌های ارتباطی بر سطح یادگیری دانشجویان تأثیر دارد. در اصل پیش‌سازمان‌دهنده، مجموعه‌ای از مفاهیم مربوط به مطلب یادگیری است و هدف آن در جلب توجه یادگیرنده به مفاهیم عمده‌ی مطلب مورد یادگیری است. روابط میان مطالب را برجسته می‌کند و مطالب جدید را به آنچه قبلاً کسب شده، ربط می‌دهد. در تبیین فرضیه ششم پژوهش می‌توان گفت که هر چه میزان ارتباط کلامی مناسب در بین دانشجویان افزایش یابد، میزان یادگیری آن‌ها نیز افزایش می‌یابد. نتایج پژوهش با یافته‌های پژوهش بر اساس مطالعه کامادانا (۲۰۱۰) همخوانی دارد. نتایج پژوهش ایشان نشان می‌دهد که در توان برقراری ارتباط خوب، از یک استاد، استاد نمونه و خوب می‌کند.

طبق نتایج پژوهش، فرضیه هفتم تأیید می‌شود و بین مهارت بازخورد دهی با سطح یادگیری دانشجویان رابطه مثبت معناداری وجود دارد. ضریب همبستگی بین دو متغیر ۰/۳۵ است. عمومی‌ترین نظریه از میان تمام نظریه‌های هماهنگی و نظریه‌ای که گسترده‌ترین داده‌های تجربی را به وجود آورده است نظریه ناهماهنگی شناختی لئون فستینگر است. نظریه‌هایی که تاکنون بررسی شد به مسئله عدم توافق با دیگران شامل فرد یا منبع اطلاعاتی می‌پرداخت، اما این نظریه درباره عدم توافق با خود است. فستینگر معتقد است که تعارض میان دو عنصر شناختی در درون فرد، اساس تغییر نگرش را تشکیل می‌دهد. دو عنصر شناختی

زمانی ناهماهنگی پیدا می‌کنند که تأیید یکی موجب نفی دیگری می‌شود. این حالت زمانی پیش می‌آید که فرد باورهای متضاد یا حتی نگرش و رفتار مخالف هم داشته باشد. به عقیده فستینگر کسی که می‌داند دو عنصر شناختی ناهماهنگ دارد حالت تنش ناخوشایندی احساس می‌کند. تعارض درونی در واقع با افزایش ناخوشایند برانگیختگی فیزیولوژیک بدن تجلی می‌کند. هر اندازه شناخت‌های موردنظر مهم و انحراف آن‌ها از یکدیگر بیشتر باشد، ناهماهنگی به همان اندازه بزرگ‌تر خواهد بود. در تبیین فرضیه هفتم پژوهش می‌توان گفت که هر چه میزان مهارت بازخورددهی در بین دانشجویان افزایش یابد، میزان یادگیری آن‌ها نیز افزایش می‌یابد.

نتایج پژوهش با یافته‌های پژوهش محمدی (۱۳۹۰) همخوانی دارد. نتایج پژوهش آن‌ها نمایانگر وجود همبستگی میان به‌کارگیری راهبردهای یادگیری و سطح مهارت زبان انگلیسی این دانشجویان است. علاوه بر این، تفاوت قابل ملاحظه‌ای بین دانشجویان دختر و پسر در به‌کارگیری راهبردهای یادگیری و سطح مهارت آن‌ها مشاهده نشده است. همچنین نتایج پژوهش با یافته‌های پژوهش امینی و همکاران (۱۳۸۹) همخوانی دارد. نتایج پژوهش ایشان نشان می‌دهد که مهارت‌های ارتباطی و عملکرد آموزشی یک استاد به‌طور مستقیم با هم ارتباط دارند. از نظر دانشجویان عملکرد آموزشی ۸۳/۳ درصد از اساتید مطلوب و ۱۶/۷ درصد نامطلوب بود. با توجه به نتایج پژوهش پیشنهادهایی به شرح ذیل ارائه می‌گردد:

- دانشجویان تلاش کنند تا وقتی استاد سر کلاس تدریس می‌کند، صحبت‌های او را با سر یا با کلام تأیید کنند.
- دانشجویان تمام تلاش خود را به کار برند تا به سؤالات استاد جواب صحیح دهند.
- قبل از حضور در کلاس، خود را برای پاسخ به سؤالات استاد آماده می‌کنند.
- دانشجویان برای استفاده بیشتر از توضیحات اساتید، به‌موقع سر کلاس حاضر شوند.
- دانشجویان تلاش کنند تا درس‌های استاد را به هم‌کلاسی‌هایشان انتقال دهند.
- دانشجویان از دروس ارائه‌شده توسط استاد نت‌برداری کنند.
- تمرکز کافی برای تحویل گرفتن دروس را انجام دهند.
- دانشجویان سعی کنند تا در بحث‌های کلاسی شرکت کنند.

- دانشجویان به پاسخ‌های اشتباه هم‌کلاسی‌های خود واکنش مناسب نشان دهند.
- دانشجویان تلاش کنند تا با مطالعه کتاب‌های غیردرسی اطلاعات خود را افزایش دهند.
- دانشجویان تمام توجه خود را در کلاس به بیانات استاد معطوف نمایند.
- دانشجویان در حین توضیحات استاد، با او مشارکت کنند و حرف‌های او را تکمیل کنند.

منابع

- احمدیان یزدی، ن.، غفرانی پور، ف. ا.؛ عمادزاده، ع. و کاظم‌نژاد، ا. (۱۳۸۳). بررسی میزان تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطات میان فردی به کاردان‌های بهداشت خانواده بر رضایتمندی مراجعین آن‌ها در مراکز بهداشتی درمان. *مجله علوم پزشکی مدرس*، ۷(۳)، ۱۱-۲۲.
- امینی، م.، نجفی پور، ص.، ترکان، ن. و ابراهیمی‌نژاد، ف. (۱۳۸۹). رابطه مهارت‌های ارتباطی با عملکرد آموزشی اساتید دانشگاه علوم پزشکی جهرم، *مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی بابل*، ۱۲(۵)، ۱۰۰-۱۰۵.
- انارکی، م.، ذوالفقاری زعفرانی، ر. و حیدریگی، ج. (۱۳۹۱). تأثیر خودگفتاری و دریافت بازخورد در افزایش سطح یادگیری مهارت‌های حرکتی دانشجویان رشته مکانیک دانشگاه آزاد اسلامی رودهن. *فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی*، ۴(۲)، ۱۴۵-۱۵۹.
- خدیوی، ا. (۱۳۸۶). *درآمدی بر رفتار سازمانی در سازمان‌های هزاره سوم*. تبریز: شایسته.
- هنزایی‌زاده، ز. (۱۳۸۹). *ارتباط جو سازمانی و مهارت‌های ارتباطی مدیران سازمان تربیت‌بدنی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات*.
- سرمست، ب. (۱۳۸۹). *مهارت‌های ارتباطی در سازمان. ماهنامه کار و جامعه*، ۱۲۴، ۳۷-۴۷.
- سورین، و. و تانکارد، ج. (۱۹۹۱). *نظریه‌های ارتباطات*. ترجمه علیرضا دهقان. (۱۳۸۱). تهران: دانشگاه تهران.
- سیف، ع. (۱۳۸۷). *روان‌شناسی پرورشی نوین (روان‌شناسی یادگیری و آموزش)*. تهران: دوران.

شاه‌غیبی، ش.، پولادی، آ.، رضایی مزده، ب. و فرهادی فر، ف. (۱۳۸۴). بررسی تأثیر استانداردسازی شیوه آموزشی و ارزیابی در ارتقا سطح یادگیری مهارت‌های بالینی ویژه بخش زنان در دانشجویان. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی* (ویژه‌نامه هفتمین همایش کشوری آموزش پزشکی)، ۵(۱۴).

شعبانی، ح. (۱۳۸۳). *مهارت‌های آموزشی و پرورشی*، تهران: سمت.
محمدی، م. (۱۳۹۰). ارتباط به کارگیری راهبردهای یادگیری و سطح مهارت فراگیران زبان انگلیسی به‌عنوان یک زبان خارجی. *فصلنامه اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی*، ۴(۳)، ۱۱۵-۱۰۳.

مرادی، م.، عبداللهیان، ف. و صفر دوست، ع. (۱۳۹۱). بررسی نقش ظرفیت جذب دانش بر رابطه بین یادگیری از خطاهای سازمانی و نوآوری سازمانی. *فصلنامه مطالعات بهبود و مدیریت تحول*، ۲۲(۶۹)، ۱۲۱-۱۴۹.

مهربان، ح. (۱۳۸۹). *شناخت رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران و تعهد سازمانی دبیران مدارس متوسطه با تأکید بر دیدگاه دبیران شهر مشهد*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده علوم تربیتی دانشگاه فردوسی مشهد.