

فصلنامه علمی - پژوهشی روانشناسی دانشگاه تبریز

سال سوم شماره ۱۰ تابستان ۱۳۸۷

### **اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر شیوه‌های حل مسئله دانش‌آموزان**

دکتر جلیل باباپور خیرالدین - استادیار گروه روانشناسی دانشگاه تبریز

پژوهش حاضر، به بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی ( به عنوان بخشی از مهارت‌های زندگی) بر شیوه‌های حل مسئله دانش‌آموزان پرداخته است. در این تحقیق که از نوع نیمه آزمایشی است تعداد ۶۰ نفر به‌طور تصادفی از بین آنهایی که مشکل روانشناختی داشتند و به واحد مشاوره مراجعه کرده بودند برگزیده شدند و سپس به‌طور جای‌دهی تصادفی ۳۰ نفر به‌عنوان گروه آزمایشی و ۳۰ نفر به‌عنوان گروه کنترل انتخاب شده و مورد بررسی قرار گرفتند. در این مطالعه برای بررسی شیوه‌های حل مسئله از آزمون حل مسئله کسیدی و لانگ استفاده شد و داده‌ها براساس تحلیل کوواریانس یکراهه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج به‌دست آمده حاکی از تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر شیوه‌های حل مسئله بود ( $p < 0/001$ ).

واژگان کلیدی: مهارت‌های زندگی، مهارت‌های ارتباطی، شیوه‌های حل مسئله، دانش‌آموز.

افراد در برخورد با مشکلات در هر سطحی از پیچیدگی و اهمیت که باشد، با یکدیگر تفاوت‌هایی دارند اما اغلب افراد برای مقابله با این مشکلات از روش‌ها و فنون خاصی بهره می‌برند. حل مسأله یک راهبرد مقابله‌ای مهمی است که می‌تواند فرد را قادر سازد تا موقعیت‌های مشکل‌آفرین زندگی روزمره و تأثیر هیجانی آنها را به خوبی مهار کند و از این طریق تنیدگی روانشناختی را کاهش دهد، به حداقل برساند و یا از آن پیشگیری نماید (دزوریلا، شیدی<sup>۲</sup>، ۱۹۹۲). بنابر این حل مسأله روشی است که افراد می‌توانند برای برخورد با چالش‌های زندگی از آن استفاده نمایند. حل مسأله مستلزم راهبردهای هدفمند و ویژه‌ای است که فرد به وسیله آن مشکلات را تعریف می‌کند، تصمیم به اتخاذ راه حل می‌گیرد، راهبردهای حل مسأله را انجام داده و بر آن نظارت می‌کند (الیوت<sup>۳</sup> و همکاران، ۱۹۹۵). حل مسأله در برگیرنده حوزه‌های عاطفی، شناختی و رفتاری است. هیجان‌ها و جریان‌های عاطفی اغلب اولین نشانه وجود مسأله هستند. شناخت در جریان شناسایی مسأله و طرح‌ریزی راه‌حل‌های احتمالی و پیامدهای آنها و برنامه‌ریزی برای اجرای بهترین راه‌حل مورد استفاده قرار می‌گیرد و سرانجام برای تکمیل این سیر تسلسلی باید از مهارت‌های رفتاری استفاده شود. اگرچه این فرایند تا حدی پیچیده است اما می‌تواند به نحو موفقیت‌آمیزی آموزش داده شود و متأثر از برخی روش‌ها و مهارت‌ها گردد. برای نمونه، هاوکینز<sup>۴</sup> و همکاران (۱۹۹۹)، نقل از رینولدز<sup>۵</sup> و همکاران، (۲۰۰۳) معتقدند مهارت‌های حل مسأله را می‌توان به‌عنوان مداخلات مدرسه محور<sup>۶</sup> در نظر گرفت که دانش‌آموزان، معلمان و خانواده را تحت پوشش قرار می‌دهد. آنها عقیده دارند از این طریق می‌توان دانش‌آموزان را به مدرسه علاقمند کرد، مهارت‌های اجتماعی را به آنها آموزش داد، مهارت‌های مدیریت خانواده را به والدین آموخت و دانش‌آموزان را در برابر برخی رفتارها و مشکلات خطرناک مانند رفتارهای بزهکارانه، روابط نامشروع، افت تحصیلی، مردودی و گرایش به مصرف الکل

---

1- D'zurilla  
3- Elliot  
5- Reynolds

2- Sheedy  
4- Hawkins  
6- School-based intervention

و مواد مقاوم ساخت.

پژوهش‌ها حاکی است افرادی که در رویارویی با مسائل و مشکلات، فاقد توانایی‌های لازم و اساسی هستند آسیب‌پذیر بوده و مشکلات جسمی، روانشناختی و اجتماعی متعددی را تجربه می‌کنند. بسیاری از مشکلات بهداشتی، اختلالات روانی و مسائل عاطفی ریشه‌های روانی-اجتماعی دارند و بنابراین ارتقای مهارت‌های مقابله‌ای و توانایی‌های روانی-اجتماعی در بهبود و افزایش سلامت آنها مؤثر است.

یکی از عوامل آسیب‌زا، فقدان توانایی‌های ارتباطی لازم و اساسی در مواجهه با مسائل و مشکلات زندگی روزمره است. بسیاری از افراد در رویارویی با مسائل زندگی فاقد توانایی‌های لازم و اساسی هستند و همین امر آنها را در مواجهه با مسائل و مشکلات زندگی روزمره آسیب‌پذیر کرده است. مشکلاتی مانند افسردگی، اضطراب، تنهایی، طرد شدگی، کمرویی، خشم، و تعارض در روابط بین فردی از جمله مشکلاتی هستند که بسیاری از افراد جامعه با آن دست به گریبان بوده و به نوعی این قبیل مشکلات ریشه بسیاری از آسیب‌های اجتماعی نیز محسوب می‌شوند. عقیده بر این است که ارتقای مهارت‌های ارتباطی در بهبود و سلامت روانشناختی افراد مؤثر است. این توانایی‌ها فرد را برای مقابله مؤثر با موقعیت‌ها یاری می‌کند و شخص را قادر می‌سازد در رابطه با سایر افراد جامعه، فرهنگ و محیط خود به گونه مثبت و سازگارانه عمل کند و سلامتی، به ویژه سلامت روانشناختی خود را تأمین نماید (اسپنسر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). اگر چه شروع تحقیقات منظم درباره مهارت‌های ارتباطی را به دهه ۱۹۷۰ نسبت می‌دهند اما در سال‌های اخیر این مهارت‌ها بیشتر مورد توجه بوده و برای آموزش آنها اقدامات مختلفی صورت گرفته است. آموزش این مهارت‌ها ابتدا بیشتر در حوزه تغییر رفتار و درمان بیماری‌های مزمن همچون اسکیزوفرنی صورت می‌گرفت اما در طی دو دهه گذشته پیشرفت‌های قابل توجهی در آن صورت گرفته است به طوری

---

1- Spencer

که در مقام مقایسه آن را در افزایش کارکردهای اجتماعی، کیفیت زندگی و سلامت روانشناختی و همچنین در کاهش علائم بیماری‌های روانشناختی مختلف کارآمدتر از درمان‌های داروئی گزارش کرده‌اند (استریکر<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۳).

نتایج بررسی‌های مختلف نشان می‌دهد که سبک‌های مقابله‌ای و حل مسأله افراد در برابر مشکلات و مسائل زندگی متفاوت است. برخی افراد هنگام مواجهه با مشکلات می‌کوشند با ارزیابی درست و منطقی موقعیت و با استفاده از راهبردهای مؤثر با موقعیت مقابله کنند اما عده‌ای دیگر در مواجهه با مشکلات به جای مقابله سازگارانه، سعی می‌کنند به روش‌های مختلف مانند کنارگیری، افسردگی، پناه بردن به الکل و مواد مخدر و ... از رویارویی با مشکلات اجتناب کنند. پژوهشگران با بررسی راهبردهای مقابله‌ای افراد موفق و ناموفق نشان داده‌اند افرادی که به‌طور موفقیت‌آمیز با مشکلات مقابله می‌کنند و از شیوه‌های مناسب حل مسأله استفاده می‌نمایند افرادی هستند که خود را به مجموعه‌ای از مهارت‌ها از جمله مهارت‌های ارتباطی مجهز کرده‌اند. این مهارت‌ها توانائی‌هایی هستند که موجب رفتارهای مثبت و سازگارانه شده و برای احساس موفقیت، توانمندی و شادکامی در زندگی روزمره مورد نیاز باشند. بنابر این در سال‌های اخیر آموزش این قبیل مهارت‌ها برای آماده نمودن افراد برای مقابله با مشکلات و ایجاد رفتارهای مثبت و در نتیجه دستیابی به زندگی موفقیت‌آمیز مورد توجه روانشناسان و دست‌اندرکاران نظام‌های آموزشی قرار گرفته است (ادیب، فردانش، ۱۳۸۲). مهارت‌های ارتباطی که جزو مهارت‌های زندگی است از جمله مواردی است که باعث افزایش و بهبود مهارت حل مسأله شده و باعث کاهش تضادها و تعارض‌های بین فردی و در نهایت موجب ارتقاء سلامتی می‌گردد. این مهارت در کنترل اعتیاد و کاهش مصرف مواد، مؤثر گزارش شده است (جارویس<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۵؛ کیمس<sup>۳</sup>، ۱۹۹۷).

آموزش انواع مهارت‌های زندگی از جمله مهارت‌های ارتباطی در برنامه‌های گوناگون

---

1- Stricker  
3- Kims

2- Jarvis

مانند پیشگیری از رفتارهای جنسی پرخطر، پیشگیری از خودکشی، پیشگیری از مصرف الکل و کاهش مصرف الکل مؤثر بوده است (پورشریفی و همکاران، ۱۳۸۵). در این راستا الینوود<sup>۱</sup> و راسکین<sup>۲</sup> (۱۹۹۳)، نقل از استیکر و همکاران، ۲۰۰۳) در طی تحقیقی به این نتیجه رسیدند که آموزش مهارت‌های ارتباطی در کاهش اضطراب اجتماعی، افزایش مهارت‌های حل مسأله، افزایش اعتماد به نفس و بهبود بخشیدن تعامل‌های اجتماعی دانش‌آموزان مؤثر بوده است.

آنچه مسلم است اینکه انسان‌ها برای مقابله با استرس‌ها و کشمکش‌های زندگی و نهایتاً حفظ سلامت روانی خود به کارکردهایی نیاز دارند که آنان را در کسب این توانایی‌ها تجهیز نماید (کرمانی، ۱۳۸۱). به عبارت دیگر چگونگی رویارویی با مسائل زندگی و ایجاد زمینه مناسب برای رشد افراد و افزایش ظرفیت روانشناختی و توانایی‌های روانی- اجتماعی آنان و نیز پرورش انسان‌های متعهد به آرمان‌ها و ارزش‌های اجتماعی، برنامه‌ریزی و الزام‌های خاصی را می‌طلبد. اما طبق بررسی‌های به عمل آمده، توانایی‌ها و مهارت‌های عملی و سازشی بسیاری از افراد برای حل مؤثر مسائل زندگی فردی و اجتماعی کفایت نمی‌کند. در این راستا آموزش مهارت‌های زندگی بویژه مهارت‌های ارتباطی به دلیل آماده‌سازی افراد برای غلبه بر تنش‌ها و مشکلات و ایجاد زمینه سازگاری و نیز تأثیر آن بر بهبود زندگی فردی و اجتماعی مورد تأکید متخصصان امر قرار گرفته است.

این مهارت‌ها بر قابلیت‌های عملی و موفقیت تأکید دارند و از تحلیل نیازها و خواسته‌های اجتماعی و الزام‌های روزمره و عادی زندگی استخراج می‌شوند و بر کیفیت زندگی، سلامت و شیوه‌های حل مسائل افراد تأثیر بسزایی دارند (رینولدز و همکاران، ۲۰۰۳).

1- Ellinwood

2- Raskin

تحقیقات کارتلج<sup>۱</sup> (۱۳۷۲) نشان می‌دهد بسیاری از افرادی که دچار عوارض روانی همچون اضطراب، افسردگی و اختلالات شخصیت هستند از نظر مهارت‌های ارتباطی بی‌کفایت به نظر می‌رسند و آموزش مهارت‌های ارتباطی به این افراد سبب بهبود وضعیت آنها می‌گردد. باپ توجه به مباحث فوق هدف پژوهش حاضر این است که مشخص کند آموزش مهارت‌های ارتباطی چه تأثیری بر شیوه‌های حل مسأله سازنده و غیرسازنده دانش‌آموزان می‌گذارد و آیا تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر دوره‌های تحصیلی راهنمایی و متوسطه متفاوت است؟

## روش

### طرح تحقیق

این پژوهش در مقوله مطالعات نیمه آزمایشی قرار می‌گیرد و نوع طرح، پیش‌آزمون-پس‌آزمون با گروه کنترل است. در این تحقیق نخست بر روی آزمودنی‌های هر دو گروه آزمایش و کنترل مقیاس شیوه‌های حل مسأله اجرا شد و سپس عمل آزمایشی که همان آموزش مهارت‌های ارتباطی (آموزش حل مسأله، شیوه صحیح حل تعارض بین فردی، و جرأت‌آموزی) است به مدت یک ماه و جمعاً ۱۲ جلسه بر روی گروه آزمایش اجرا گردید. بعد از اتمام دوره آموزش، آزمون مذکور مجدداً بر روی هر دو گروه اجرا شده و نتایج به دست آمده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این پژوهش را دانش‌آموزان دختر پایه سوم مقطع راهنمایی و پایه سوم مقطع دبیرستان شهر تبریز تشکیل می‌دهد که به علت مشکلات روانشناختی به مشاورین مدارس مراجعه کرده و براساس نظر مشاورین دارای انواع مشکلات رفتاری و روانشناختی بودند. از بین آنها به طور تصادفی ۶۰ نفر (۳۰ نفر از هر مقطع تحصیلی)

---

1- Kartlege

2-

انتخاب شدند و سپس به طور جای‌دهی تصادفی در قالب دو گروه مورد بررسی قرار گرفتند.

### ابزار گردآوری اطلاعات

در این پژوهش علاوه بر پرسشنامه جمعیت‌شناختی که در برگرفته مشخصات و اطلاعات فردی آزمودنی می‌باشد از مقیاس شیوه‌های حل مسئله کسیدی<sup>۱</sup> و لانگ<sup>۲</sup> (۱۹۹۶؛ نقل از باباپور خیرالدین و همکاران، ۱۳۸۲) استفاده شد. این مقیاس دارای ۲۴ سؤال می‌باشد که ۶ عامل را می‌سنجد. هر کدام از عوامل در بر گیرنده ۴ ماده آزمون است. این عوامل عبارتند از: درماندگی (بیانگر بی‌یاوری فرد در موقعیت‌های مسئله‌زا)؛ مهارگری حل مسئله (منعکس‌کننده بعد مهارگری بیرونی-درونی در موقعیت‌های مسئله‌زا)؛ خلاقیت (نشان‌دهنده برنامه‌ریزی و در نظر گرفتن راه‌حل‌های متنوع بر حسب موقعیت مسئله‌زا)؛ اعتماد در حل مسئله (بیانگر اعتقاد فرد در توانایی حل مشکلات)؛ سبک اجتناب (مبیین تمایل جهت رد شدن از کنار مشکلات به جای مقابله با آنها)؛ سبک روی‌آورد (نشان‌دهنده نگرش مثبت نسبت به مشکلات و تمایل به مقابله رو در رو با آنها).

از بین شیوه‌های حل مسئله، سبک‌های خلاقیت، اعتماد در حل مسئله، و روی‌آورد به عنوان شیوه‌های حل مسئله سازنده و سبک‌های درماندگی، مهارگری حل مسئله، و اجتناب به‌عنوان شیوه‌های حل مسئله غیرسازنده در نظر گرفته می‌شوند.

این آزمون در مطالعات مختلف از میزان اعتبار قابل قبولی برخوردار بوده است (برای مثال ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷۷ در مطالعه باباپور خیرالدین و همکاران، ۱۳۸۲). در تحقیق حاضر نیز آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷۴ به‌دست آمد.

### نتایج

به منظور بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر شیوه‌های حل مسئله ضمن بکارگیری

---

1- Cassidy

2- Lang

◀ اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر ...

◀ دکتر جلیل باباپور خیرالدین

آماره‌های توصیفی، از روش تحلیل کوواریانس یکراهه استفاده شد.

جدول (۱) آماره‌های توصیفی آزمودنی‌ها در پیش‌آزمون و پس‌آزمون شیوه‌های حل مسأله

پس آزمون				پیش آزمون				
حداکثر	حداقل	انحراف معیار	میانگین	حداکثر	حداقل	انحراف معیار	میانگین	
۸	۰	۱/۸۴	۳/۵	۸	۰	۱/۹۱	۴/۸۵	درماندگی
۸	۰	۱/۹۹	۳/۷۵	۸	۰	۲/۲۳	۵/۱۸	مهارگری
۸	۰	۲/۱۹	۵/۰۲	۸	۰	۲/۱۹	۳/۷	خلاقیت
۸	۰	۱/۹۹	۳/۳۱	۸	۰	۱/۸۷	۱/۹۸	اعتماد
۶	۰	۱/۵	۲/۶۷	۸	۰	۲/۰۶	۳/۸۳	اجتناب
۸	۱	۱/۵۸	۵/۴۸	۸	۱	۱/۶۷	۴/۸۷	روی آورد
۲۳	۵	۴/۵۲	۱۳/۸۲	۲۰	۴	۴/۰۷	۱۰/۵۵	سازنده
۱۸	۱	۳/۹۶	۹/۹۲	۲۳	۵	۵/۰۲	۱۳/۸۷	غیر سازنده

مشاهده جدول شماره ۱ نشان می‌دهد که نمرات مقیاس‌های درماندگی، مهارگری، اجتناب (شیوه‌های حل مسأله غیرسازنده) در پس‌آزمون کاهش یافته است در حالیکه نمرات مقیاس‌های خلاقیت، اعتماد و روی آورد (شیوه‌های حل مسأله سازنده) افزایش نشان می‌دهد. در ادامه برای مشخص کردن تأثیر متغیر مستقل (آموزش مهارت‌های ارتباطی) بر متغیر وابسته (شیوه‌های حل مسأله) از روش تحلیل کوواریانس یکراهه استفاده شد (جدول ۲ و ۳).

جدول (۲) نتایج تحلیل کوواریانس یکراهه بر روی میانگین‌های نمرات پیش‌آزمون و پس‌آزمون گروه‌های آزمایش و کنترل در متغیر شیوه حل مسأله سازنده

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری	مجذور اتا
پیش‌آزمون	۵۱۴/۳۴	۱	۵۱۴/۳۴	۴۲/۰۹	۰/۰۰۰	۰/۴۲
گروه	۵۰۱/۴۷	۱	۵۰۱/۴۷	۴۱/۰۴	۰/۰۰۰	۰/۴۰
خطا	۶۹۶/۵	۵۷	۱۲/۲۲			



- فصلنامه علمی - پژوهشی روانشناسی دانشگاه تبریز  
 سال سوم شماره ۱۰، تابستان ۱۳۸۷

نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد تفاوت نمره‌های پیش‌آزمون-پس‌آزمون دو گروه برای متغیر شیوه حل مسأله سازنده ( $F=42/09$ ،  $p<0/001$ ،  $\eta^2=0/42$ ) معنی دار و میانگین نمره‌های گروه آزمایش در متغیر شیوه حل مسأله سازنده ( $F=40/00$ ) معنی دار است. نیز به طور معنی‌داری بیش از گروه کنترل است. ( $F=41/04$ ،  $p<0/001$ )

جدول (۳) نتایج تحلیل کوواریانس یکراهه بر روی میانگین‌های نمرات پیش‌آزمون و پس‌آزمون گروه‌های آزمایش و کنترل در متغیر شیوه حل مسأله غیرسازنده

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری	مجذور اتا
پیش‌آزمون	۴۳۵/۳۷	۱	۴۳۵/۳۷	۵۵/۳۹	۰/۰۰۰	۰/۴۹
گروه	۴۳۴/۹۱	۱	۴۳۴/۹۱	۵۵/۳۳	۰/۰۰۰	۰/۴۸
خطا	۴۴۷/۸۰	۵۷	۷/۸۶			

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد تفاوت نمره‌های پیش‌آزمون-پس‌آزمون دو گروه برای متغیر شیوه حل مسأله غیرسازنده ( $F=55/39$ ،  $p<0/001$ ،  $\eta^2=0/49$ ) معنی دار و میانگین نمره‌های گروه آزمایش در متغیر شیوه حل مسأله غیرسازنده ( $F=48/00$ ) معنی دار است. نیز به طور معنی‌داری متفاوت است. برای نشان دادن اینکه آموزش مهارت‌های ارتباطی بر دوره راهنمایی و متوسطه تأثیر متفاوتی دارد یا نه یا به عبارت دیگر برای نشان دادن اینکه دو گروه دانش‌آموزان راهنمایی و دبیرستان پس از اعمال متغیر مستقل (آموزش مهارت‌های ارتباطی) نمرات متفاوتی در متغیر وابسته (شیوه حل مسأله سازنده و غیرسازنده) بدست آوردند یا نه، از روش تحلیل کوواریانس یکراهه استفاده شد (جدول ۴ و ۵).

جدول (۴) نتایج تحلیل کوواریانس یکراهه برای بررسی تأثیر مقطع تحصیلی بر اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر شیوه حل مسأله سازنده

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری	مجذورات
مقطع تحصیلی	۱۹/۱۳	۱	۱۹/۱۳	۱/۵۱	۰/۳۷	۰/۰۳
خطا	۱۲/۶۳	۱	۱۲/۶۳			

همان طور که مشاهده می‌شود نتایج بدست آمده حاکی از معنی‌دار نبودن تفاوت بین دو گروه است ( $p > 0/05$ ). این بدان معنی است که آموزش مهارت‌های ارتباطی بر شیوه‌های حل مسأله سازنده بر دو گروه (راهنمایی و متوسطه) تأثیر متفاوتی نمی‌گذارد.

جدول (۵) نتایج تحلیل کوواریانس یکراهه برای بررسی تأثیر مقطع تحصیلی بر اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر شیوه حل مسأله سازنده

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری	مجذورات
مقطع تحصیلی	۲۱/۱۸	۱	۲۱/۱۸	۱/۹۰	۰/۳۱	۰/۰۴
خطا	۱۱/۲۷	۱	۱۱/۲۷			

نتایج جدول ۵ نیز حاکی از معنی‌دار نبودن تفاوت بین دو گروه است ( $p > 0/05$ ). به عبارت دیگر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر شیوه‌های حل مسأله غیرسازنده بر دو گروه (راهنمایی و متوسطه) تأثیر متفاوتی نمی‌گذارد. بنابراین آموزش چنین مهارت‌هایی صرف‌نظر از مقطع تحصیلی می‌تواند بطور کلی بر نوجوانان دانش‌آموز اثربخش باشد.

### بحث و تفسیر

تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش حاضر در خصوص اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر شیوه‌های حل مسأله دانش‌آموزان دختر مقطع راهنمایی و متوسطه

نشان‌دهنده تأثیر معنی‌دار آن می‌باشد؛ بدین صورت که در اثر آموزش این مهارت‌ها شیوه‌های حل مسأله سازنده آنها افزایش و شیوه‌های حل مسأله غیرسازنده آنها کاهش یافته است. نتیجه به دست آمده از این تحقیق با نتایج تحقیق‌های اربلی<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۴)، پیتمن<sup>۲</sup> (۱۹۹۷)، چانگ<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۰۷)، ویلیورن<sup>۴</sup> و اسمیت<sup>۵</sup> (۲۰۰۵)، الینوود و راسکین (۱۹۹۳)، نقل از استیکر و همکاران، (۲۰۰۳) همسو می‌باشد. در زمینه تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر شیوه‌های حل مسأله با در نظر گرفتن مقاطع تحصیلی، تحقیق مشابهی یافت نشد.

آموزش مهارت‌های ارتباطی بویژه برای دانش‌آموزان در سال‌های اخیر بیش از گذشته مورد توجه قرار گرفته است. به نظر می‌رسد چنین توجهی به خاطر فقدان برخی مهارت‌های اساسی دانش‌آموزان در طی تحصیل و پس از فراغت از تحصیل می‌باشد. تحقیقات نشان می‌دهد که افراد فاقد مهارت‌های ارتباطی (و به‌طور کلی مهارت‌های زندگی) مناسب، در موقعیت‌های مختلف دچار مشکل می‌شوند. مشکلات چنین افرادی عمدتاً به دو حیطه مربوط می‌شود: راهبردهای کنترل بیرونی<sup>۶</sup> و راهبردهای حل مسأله<sup>۷</sup>. چنانچه این افراد به طور صحیح و به‌مقدار مطلوب تحت آموزش مهارت‌های ارتباطی یا سایر مهارت‌های زندگی قرار بگیرند در این دو نوع مشکل بهبودی چشمگیری خواهند داشت (اربلی و همکاران، ۲۰۰۴).

مهارت‌های ارتباطی به عنوان بخشی از مهارت‌های زندگی به افزایش ظرفیت‌های روانشناختی، قدرت سازگاری و مقابله با چالش‌ها و مشکلات زندگی، استفاده از راهبردهای صحیح مقابله با مسائل و مشکلات و در نهایت ارتقای بهداشت روانی منجر می‌شود. این مهارت‌ها یعنی ایجاد روابط بین فردی مناسب و مؤثر، ایجاد مسئولیت‌های اجتماعی، انجام تصمیم‌گیری‌های صحیح، حل تعارض‌ها و کشمکش‌ها بدون توسل به

---

1- O'reilly  
3- Chang  
5- Smith  
7- Problem solving strategies

2- Pitman  
4- Wilburn  
6- External control strategies

اعمالی که به خود یا دیگران صدمه زند (Carr کار<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴). مهارت‌های زندگی و ارتباطی به عنوان توانایی‌ها، دانش‌ها، نگرش‌ها و رفتارهایی تعریف شده است که برای شادمانی و موفقیت یاد گرفته می‌شوند تا فرد را قادر سازند با موقعیت‌های زندگی سازگار شود. از طریق رشد این مهارت‌ها افراد یاد می‌گیرند که به راحتی با دیگران زندگی کنند، احساس خود را با امنیت خاطر بیان کنند و زندگی را دوست داشته باشند. چنین مهارت‌هایی سبب کاهش افسردگی، اضطراب، حساسیت‌های بین فردی و انواع رفتارهای آسیب‌زا می‌گردد (پیتمن، ۱۹۹۷).

تأثیر آموزش مهارت‌های زندگی بویژه مهارت‌های ارتباطی برافزایش شیوه‌های مناسب و کاهش شیوه‌های نامناسب حل مسأله نوجوانان در بسیاری از پژوهش‌ها به تأیید رسیده است. چانگ و همکاران (۲۰۰۷) عقیده دارند مهارت‌های ارتباطی سبب افزایش سبک حل مسأله تأملی<sup>۱</sup> و کاهش سبک‌های حل مسأله واکنشی<sup>۲</sup> و سرکوبگرانه<sup>۳</sup> می‌شود و سرانجام منجر به جلوگیری از بروز برخی مشکلات روانی و رفتاری مانند اضطراب، افسردگی و سایر علائم روانشناختی می‌گردد. آنها معتقدند سبک تأملی یک بعد شناختی-عاطفی مرتبط با تلاش‌های منظم برای مقابله با مشکلات است. سبک واکنشی نشان‌دهنده بعد شناختی-رفتاری-عاطفی است که برخی تلاش‌های تکانشی و حواس‌پرت‌کننده را در برمی‌گیرد و مانع حل مسأله مؤثر می‌شود. سبک سرکوبگرانه نیز بعد شناختی-رفتاری-عاطفی را در برمی‌گیرد که به واسطه تلاش فرد برای انکار مشکلات یا اجتناب از آنها، مانع پیشرفت فرد در حل مسائل می‌شود.

ویلیبورن و اسمیت (۲۰۰۵) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که آموزش مهارت‌های ارتباطی به نوجوانان باعث بهبود حل مسأله، افزایش اعتماد به نفس، احساس رضایتمندی از زندگی، کاهش استرس و افکار خودکشی در بین آنها شده

---

1- Reflective  
3- Suppressive

2- Reactive

است. الینوود و راسکین (۱۹۹۳)، نقل از استیکر و همکاران، (۲۰۰۳) نیز معتقدند آموزش مهارت‌های ارتباطی در کاهش اضطراب اجتماعی، افزایش مهارت‌های حل مسأله، افزایش اعتماد به نفس و بهبود بخشیدن تعامل‌های اجتماعی دانش‌آموزان مؤثر بوده است.

جارویس و همکاران (۲۰۰۵)، ضمن توصیف آموزش مهارت‌های ارتباطی معتقدند این مهارت‌ها به فرد می‌آموزد که چطور آغازکننده گفتگو باشد و آن را ادامه دهد؛ اشاره‌های اجتماعی را تفسیر کند؛ فعالانه به سخنان دیگران گوش فرا دهد؛ احساسات، افکار و عقاید شخصی خود را به راحتی ابراز نماید و احساسات دیگران را نیز درک کند. به نظر این محققان اهمیت مهارت‌های ارتباطی در این است که به فرد کمک می‌کند احساسات منفی و تنش اجتماعی را کاهش دهد و به‌طور سازنده و موفقیت‌آمیز به حل مسائل بپردازد. در نهایت، این امر باعث ایجاد رفتارهای مثبت و سازنده و مانع از بروز رفتارهای منفی و غیرسازنده می‌شود.

در پژوهش دیگر (حسینیان و بنی‌اسدی، ۱۳۸۴) نیز معلوم شده است افرادی که از آموزش مهارت‌های زندگی برخوردار بوده‌اند دارای عقاید و افکار منطقی‌تری هستند، در عملی‌سازی قابلیت‌های خود بسیار مصمم‌اند و در مواجهه با رویدادهای زندگی مقاومت بیشتری از خود نشان می‌دهند.

این تحقیق همانند سایر تحقیق‌ها دارای برخی محدودیت‌ها بود که از جمله می‌توان به نوع پرسشنامه مورد استفاده در بین دانش‌آموزان و در نظر گرفتن آزمودنی‌های دختر مراجعه‌کننده به مراکز مشاوره مدارس اشاره کرد که این قبیل موارد، تعمیم‌پذیری نتایج را با مشکل مواجه می‌کند.

یافته‌های به‌دست آمده نشان می‌دهد آموزش مهارت‌های ارتباطی در دوره‌های راهنمایی و دبیرستان می‌تواند به بهبود روش‌های حل مسأله و ارتقای سلامت

◀ اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر ...

◀ دکتر جلیل باباپور خیرالدین

---

روانشناختی دانش‌آموزان (بویژه آنهایی که دارای برخی مشکلات می‌باشند) کمک نماید  
بنابر این، جا دارد چنین دوره‌هایی در مدارس راهنمایی و دبیرستان گنجانده شود.

تاریخ دریافت نسخه اولیه مقاله : ۸۷/۰۱/۲۷

تاریخ دریافت نسخه نهایی مقاله: ۸۷/۰۳/۰۵

تاریخ پذیرش مقاله: ۸۷/۰۳/۲۲

## References

## منابع

- ادیب، یوسف، فردانش، هاشم (۱۳۸۲). مهارت‌های زندگی مورد نیاز دانش‌آموزان مقطع راهنمایی. *مجله دانشور*، سال دهم، شماره ۳.
- باباپور خیرالدین، جلیل؛ رسول‌زاده طباطبائی، سید کاظم؛ ازه‌ای، جواد؛ فتحی آشتیانی، علی. (۱۳۸۲). بررسی رابطه بین شیوه‌های حل مسئله و سلامت روانشناختی دانشجویان. *مجله روانشناسی*، سال هفتم، شماره ۱، ۱۸-۳.
- پورشریفی، حمید؛ بهرامی احسان، هادی؛ طایفه تبریزی، رقیه (۱۳۸۵). بررسی اثربخشی آموزش کوتاه‌مدت مهارت‌های زندگی. *دو فصلنامه روانشناسی معاصر*، شماره ۱، ۴۷-۴۰.
- حسینیان، سیمین؛ بنی‌اسدی، علی (۱۳۸۴). بررسی رابطه آموزش مهارت‌های زندگی و نگرش نسبت به زندگی در بین دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان. *چکیده مقالات اولین کنگره سراسری پژوهش‌های روانشناسی بالینی در ایران: تهران*.
- کارتلج، جی، میلبرن، جی، اف (۱۳۷۲). آموزش مهارت‌های اجتماعی به کودکان. ترجمه محمد حسین نظری نژاد، مشهد، انتشارات آستان قدس.
- کرمانی، میرجواد (۱۳۸۱). بررسی عوامل مؤثر در پایین بودن سطح مهارت‌های زندگی دانش‌آموزان ابتدایی استان آذربایجان شرقی. *مجله چکیده نامه پژوهشی*، سال اول، شماره ۱.
- Carr, A. (2004). *Positive Psychology: The Science of Happiness and Human Strengths* (1<sup>st</sup> edition). New York: Brunner-Routledge.
- Chang, E.C.; Sanna, L.J.; Riley, M.M.; Thornburg, M.A.; Zumberg, K.M.; Edwards, M.C. (2007). Relations between Problem Solving Styles, and Psychological Adjustment in Young Adults: Is Stress A Mediating Variable? *Personality and Individual Differences*, 42(1), 135-144.

- D'zurilla, T.J. ; Sheedy, C. F. (1992). The Relations between Social Problem Solving Ability and Subsequent Level of Academic Competence in College Students. *Cognitive Therapy and Research*, 16(5), 589-599.
- Elliot, T.R.; Shervin, E.; Harkins, W.; (1995). Self Appraised Problem Solving Ability, Affective States and Psychological distress. *Journal of Counseling Psychology*, 42(1), 105-115.
- Kims, A. (1997). Life skills training: Reinforcing resistance to drugs and alcohol through teen role models, *Network*, 12(4), 78-91.
- Jarvis, T.J.; Tebbutt, J.; Mattick, R.P.; Shand, F. (2005). *Treatment Approaches for Alcohol and Drug Dependence*. John Wiley & Sons, LTD.
- Pitman, K. (1997). *Promoting Youth Development Academy for Educational Development*. Washington.
- Reynolds, W.M.; Miller, G.E.; Weiner, I.B. (2003). *Handbook of Psychology, Vol. 7: Educational Psychology*. John Wiley & Sons, LTD.
- Spencer, N.J. (2006). Social Equalization in Youth: Evidence from A Cross-sectional British Survey. *The European Journal of Public Health*, 16(4), 368-375.
- O'Reilly, M.F.; Lancioni, G.E.; Sigafos, J.; O'Donoghue, D.; Lacey, C.; and Edrisinha, C. (2004). Teaching Social Skills to Adults with Intellectual Disabilities: A Comparison of External Control and Problem-solving Interventions. *Research in Developmental Disabilities*, 25(5), 399-412.
- Sticker, G.; Widiger, T.A.; Weiner, I.B. (2003). *Handbook of Psychology, Vol. 8: Clinical Psychology*. John Wiley & Sons, LTD.
- Wilburn, V.R.; Smith, D. E. (2005). Stress, Self Esteem, and Suicidal Ideation in Llate Adolescents. *Adolecence*, 40, 33-45.