فصلنامه ایده های نوین روانشناسی
دوره۱۷، شماره ۲۱، تابستان ۱۴۰۲

اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر خودکارآمدی و تنیدگی شغلی معلمان زن مدارس ابتدایی

مونا فلاح‌دار[۱] محمد رئوف فتاحی[۲]

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر خودکارآمدی و تنیدگی شغلی معلمان زن مدارس ابتدایی انجام شد. روش پژوهش نیمه آزمایشی با دو گروه آزمایش و کنترل می‌باشد و جامعه آماری پژوهش کلیه معلمان مدارس منطقه ۲ شهر تهران در سال ۱۴۰۰-۱۴۰۱، را شامل می‌شد. با توجه به روش پژوهش با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای ۵ مدرسه در منطقه ۲ تعیین و سپس با همین روش ۲ مدرسه انتخاب شد سپس جهت غربالگری اولیه با استفاده از روش نمونه‌گیری به‌صورت داوطلبی از بین معلمانی که شرایط ورود به پژوهش را دارند انتخاب و بین آن‌ها پرسشنامه خودکارآمدی و تنیدگی شغلی اجرا شد و افرادی که نمره بالایی در تنیدگی شغلی و نمره پایینی در خودکارآمدی بدست آوردند انتخاب و سپس با روش نمونه‌گیری تصادفی ۳۰ نفر از آن‌ها گزینش و سپس در ۲ گروه ۱۵ نفری تقسیم شدند. گردآوری داده‌ها توسط پرسشنامه‌های خودکارآمدی شغلی ریگز و نایت (۱۹۹۴) و تنیدگی شغلی استاینمتز (۲۰۰۳) انجام شد و مداخله توسط پروتکل آموزش مهارت ارتباطی انجام شد. همچنین از روش آماری تحلیل کواریانس چند متغیره (مانکوا) و تک متغیره (آنکوا) جهت تحلیل داده‌ها استفاده شد، نتایج حاکی از آن بود که در مجموع تفاوت معنادار بین نمره کل و خرده مقیاس‌های دو پرشسنامه خودکارآمدی و تنیدگی شغلی در پیش‌آزمون و پس‌آزمون در دوگروه آزمایش و کنترل در معلمان زن مدارس ابتدایی وجود داشت.

واژه‌های کلیدی: آموزش مهارت‌های ارتباطی، خودکارآمدی و تنیدگی شغلی

۱- کارشناسی ارشد، مشاوره گرایش شغلی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب، تهران، ایران (نویسنده مسئول)
Mfallahdar07@gmail.com
۲- استادیار، دکتری تخصصی مشاوره، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب، تهران، ایران

[Downloaded from jnip.ir on 2026-11-23]

مقدمه

امروزه مدارس بیش از پیش نیازمند نیروی انسانی پر تلاش و متعهد هستند و تحقق اهداف آموزش و پرورش را بیش از هر چیز دیگر باید در گرو تلاش و همت معلمان دانست (حسنی، مصطفی نژاد، مصطفی نژاد، و شهودی، ۱۳۹۶) . بدون شک نیروی انسانی، به ویژه معلمان از مهم‌ترین عناصر سازنده محیط‌های آموزشی و مهم‌ترین عامل برای ایجاد موقعیت مطلوب در تحقق هدف‌های آموزشی می باشند (برهانی، دهقانی و صمدی،۱۳۹۸). معلمان حلقه ارتباطی نظام آموزش و دانش‌آموزان می باشند و به بار نشستن برنامه های آموزشی تدوین شده در سیستم آموزش تا حد قابل توجهی مرهون خودکارآمدی[1]معلمان است (براری و جمشیدی، ۱۳۹۷). معلمانی که دارای حس خودکارآمدی بالاتری هستند بهتر می‌توانند خود را با شاگردان هماهنگ کنند و به نیازهای ویژه شاگردان بهتر پاسخ می‌دهند (حسنی و همکاران،۱۳۹۶). بنابراین یکی از مؤلفه‌هایی که امروزه در مدارس بسیار مورد توجه می‌باشد خودکارآمدی معلمان است. بندورا[2]خودکارآمدی را به عنوان باور فرد در مورد توانایی‌های خود برای رسیدن به اهداف خاص در وظایف خود تعریف می‌کند. خودکارآمدی نشان‌دهنده باور مثبت در مورد توانایی‌های خود در دستیابی به موفقیت در کارهای چالش‌برانگیز است (براری و جمشیدی، ۱۳۹۷).یعنی اشاره به یک باور عمومی در مورد صلاحیت برای به سرانجام رساندن وظایف دارد (زو، چن، ریکو لام و لیو[3]، ۲۰۱۹). باورهای خودکارآمدی پیش بینی ساده رفتار نیست، این باور پایه‌ای برای انگیزش، بهزیستی و دستاوردهای فردی در همه حیطه‌های زندگی است (براری و جمشیدی، ۱۳۹۷). سیاری از حالات عاطفی ما متأثر از باورهای خود کارآمدی ماست. خود کارآمدی عمومی با خوش‌بینی، حرمت خود، مهار درونی و انگیزه پیشرفت همبستگی مثبت دارد. افرادی که خود کارآمدی بالایی دارند بهتر با تغییرات زندگی سازگاری پیدا می‌کنند (ترک لادانی،۱۳۹۸). یکی از متغییرهایی که ممکن است با خودکارآمدی پایین خود را بروز دهد تنیدگی شغلی[4]است. تنیدگی شایع‌ترین، فراگیرترین و مخرب‌ترین نیروی موجود در جامعه امروزی ماست. بدین جهت بخش مهمی از زندگی که استرس فراوانی را برای انسان‌ها ایجاد می‌کند «شغل »آن‌هاست. تنیدگی شغلی امروزه به مسئله شایعه و پرهزینه در محیط‌های کاری تبدیل شده است و تعداد کمی از افراد هستند که با آن روبرو نشده‌اند. تنش ناشی از شغل استرسی است که فرد معینی بر سر شغل معین دستخوش آن می‌شود و از کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فرد شاغل به وجود می آید نشانه‌های استرس شغلی عبارت است: نشانه‌های روانی و جسمانی و رفتاری(عطارها، شمسی و اکبری ترکستانی، ۱۳۹۸). در این شرایط فرد به دنبال استفاده از استراتژی‌هایی است که بتواند تنش شغلی خود را برطرف نماید و به خودکارآمدی دست پیدا کند یکی از این راهکارها آموزش مهارت ارتباطی است. مهارت‌های ارتباطی[5]به آن دسته از مهارت‌هایی گفته می شود که به واسطه آن‌ها افراد می توانند درگیر تعامل‌های بین فردی و فرایند ارتباط شوند. مهارت‌های ارتباطی به مناسبات متقابل افراد و نحوه، چگونگی و کیفیت برقراری ارتباط بین انسان‌ها اشاره دارد (کلی[6]،۲۰۱۹). به عبارتی مهارت‌های ارتباطی که به آن مهارت‌های اجتماعی نیز می‌گویند، شامل: توانایی‌ها، دانایی‌ها و آگاهی‌های اجتماعی افراد است. این مهارت‌ها به شخص کمک می‌کند تا با دیگران به شکلی ارتباط برقرار کرده که بتواند از حقوق خویش دفاع کند، وظایف خود را به شکل مناسب و منطقی انجام دهد، در رابطه با دیگران دچار کشمکش و درگیری نشود، مردم گریز یا مردم‌ستیز نباشد بلکه با دیگران روابطی دوستانه، آزادانه و صمیمانه داشته باشد (استوری، هارت، استاسون و ماهونی[7]، ۲۰۱۹). لذا مهارت‌های ارتباطی باعث انجام رفتارهای هدفمند و همراه با رضایت و موفقیت می‌شود. مهارت‌های ارتباطی دربرگیرنده مجموعه‌ای از گفتارها و رفتارهای آشکار و نهان و نیز ارتباط‌های کلامی و غیرکلامی است (کلی ،۲۰۱۹). بر این اساس در ادامه به بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر خودکارآمدی و تنیدگی

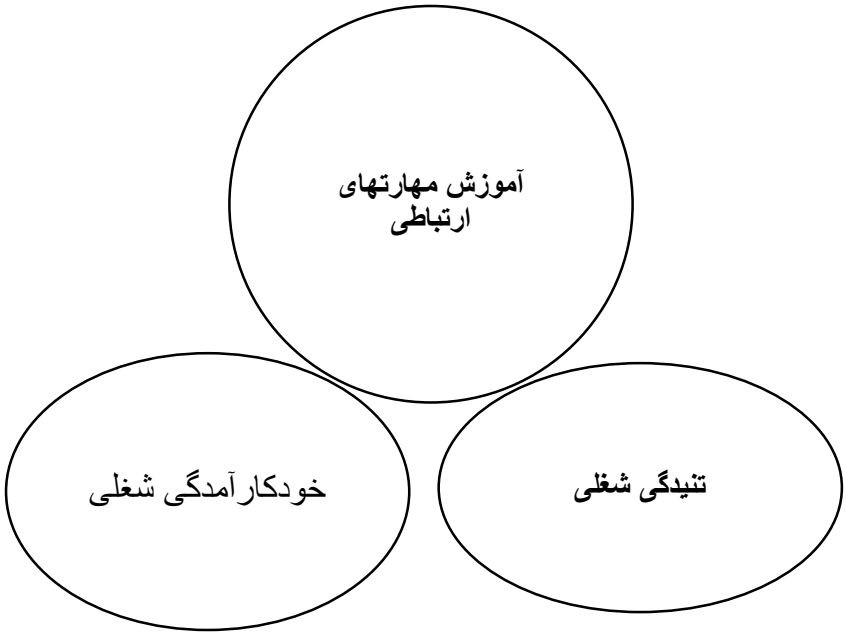
[1] efficacy
[2] Bandara
[3] Zou, H. Chen, X. Rico Lam, LW. Liu,
[4] Job stress
[5] Communication skills
[6] Clay
[7] Story, A. P; Hart, W. J; Stasson, F. M; Mahoney

[Downloaded from jnip.ir on 2026-11-23]

شغلی معلمان زن مدارس ابتدایی در زنان پرداخته شد. خسروی و جهانگیری(۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان تأثیر آموزش مهارت‌های اجتماعی بر خودکارآمدی دانشجو معلمان دانشگاه فرهنگیان دریافتند که آموزش مهارت‌های اجتماعی در بهبود و افزایش خودکارآمدی دانشجومعلمان تأثیر معناداری دارد. نتایج مطالعات مربوط به پیگیریِ یک ماه بعد از پس آزمون نیز بر تثبیت و پایداری این تأثیر دلالت دارد. باوزین، سپهوندی و غضنفری (۱۳۹۷). در پژوهشی با عنوان اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر خودکارآمدی تحصیلی و ترس اجتماعی در دختران نوجوان افسرده دریافتند که در مرحله پس آزمون بین میانگین های خودکارآمدی تحصیلی و ترس اجتماعی گروه های کنترل و مداخله تفاوت معناداری وجود داشت. به عبارت دیگر آموزش مهارت‌های ارتباطی باعث افزایش خودکارآمدی تحصیلی و کاهش ترس اجتماعی در دختران نوجوان افسرده شده است (P < ۰/۰۰۱). نتیجه گیری: با توجه به تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر خودکارآمدی تحصیلی و ترس اجتماعی توصیه می‌شود مشاوران، درمانگران و روانشناسان بالینی از روش مذکور برای افزایش خودکارآمدی تحصیلی و کاهش ترس اجتماعی در نوجوانان افسرده استفاده کنند.پشت یافته و پاشا، (۱۳۹۷). در پژوهشی تحت عنوان اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر خودکارآمدی عمومی و ترس اجتماعی در پسران نوجوان با آسیب شنوایی دریافتند که در مرحله پس آزمون بین میانگین‌های خودکارآمدی عمومی و ترس اجتماعی گروه های مداخله و کنترل تفاوت معناداری وجود داشت. به عبارت دیگر آموزش مهارت‌های ارتباطی باعث افزایش خودکارآمدی عمومی و کاهش ترس اجتماعی در پسران نوجوان با آسیب شنوایی گردید (P۰/۰۰۱>). نتیجه گیری با توجه به تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر خودکارآمدی عمومی و ترس اجتماعی توصیه می‌شود مشاوران، درمانگران و روانشناسان بالینی از روش مذکور برای افزایش خودکارآمدی عمومی و کاهش ترس اجتماعی در نوجوانان ناشنوا استفاده کنند.صادقی(۱۳۹۴). در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه حمایت خانواده، خودکارآمدی مسیر شغلی و عزت نفس با خودکارآمدی تصمیم‌گیری مسیر شغلی دانش‌آموزان دریافتند که مسیرهای مستقیم حمایت خانواده و خودکارآمدی بر خودکارآمدی تصمیم‌گیری مسیر شغلی دانش‌آموزان مثبت و معنی‌دار است. اثر غیرمستقیم حمایت خانواده و خودکارآمدی از طریق عزت نفس مثبت و معنی‌دار به دست آمد. با توجه به اهمیت خودکارآمدی تصمیم‌گیری مسیر شغلی دانش‌آموزان اول دبیرستان در تعیین مسیر تحصیلی در پایه‌های بعدی، بایستی به عوامل تاثیرگذار بر آن از جمله متغیرهای مورد بررسی در این پژوهش توجه نمو ایروزکان[1](۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان تأثیر مهارت‌های ارتباطی و بین فردی بر مهارت‌های حل مسئله و خودکارآمدی اجتماعی دریافت که مهارت‌های ارتباطی و بین فردی بر مهارت‌های حل مسئله و خودکارآمدی بر تمامی مولفه‌های مؤثر است. پنناک و دیگران[2](۲۰۲۱) در پژوهش با عنوان فرسودگی شغلی در میان فیزیوتراپیست‌های فعال شاغل در بیمارستان‌های بالینی در طول همه‌گیری COVID- ۱۹ در جنوب شرقی لهستان به این نتیجه رسیدند که فیزیوتراپ‌ها میزان فرسودگی شغلی بالایی را در هر سه حوزه نشان می‌دهد.

[1]- Erozkan
[2]- Pniank

[Downloaded from jnip.ir on 2026-11-23]



مدل پیشفرض تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی در خودکارآمدی و تنیدگی شغلی

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر،به لحاظ روش گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های نیمه‌آزمایشی با طرح پیش آزمون،پس آزمون با گروه کنترل می‌باشد. در این طرح یک گروه آزمایش و یک گروه گواه وجود دارند. جامعه مورد بررسی در این پژوهش تمام معلمان زن مدارس منطقه ۲ شهر تهران در سال ۱۴۰۰-۱۴۰۱ هست. با توجه به جامعه آماری جهت تعیین حجم نمونه ا ابتدا از طریق نمونه‌گیری خوشه‌ای ۵ مدرسه در منطقه ۲ تعیین و سپس با همین روش ۲ مدرسه انتخاب شد سپس جهت غربالگری اولیه با استفاده از روش نمونه‌گیری به‌صورت داوطلبی از بین معلمانی که شرایط ورود به پژوهش را دارند انتخاب و بین آنها پرسشنامه خودکارآمدی و تنیدگی شغلی اجرا شد و افرادی که نمره بالایی در تنیدگی شغلی و نمره پایینی در خودکارآمدی بدست آوردند انتخاب و سپس با روش نمونه‌گیری تصادفی ۳۰ نفر از آن‌ها گزینش و سپس در ۲ گروه ۱۵ نفری (یک گروه آزمایش و یک گروه کنترل) گمارده شدند و آموزش مهارت ارتباطی بر گروه آزمایش اجرا گردید و بر روی گروه کنترل هیچ مداخله‌ای انجام نگرفت. بر اساس ملاک‌های ورود و خروج (ملاک‌های ورود شامل: ۱) افراد با دامنه سنی ۲۵ سال به بالا۲) افرادی که مشکل حاد روانپزشکی که موجب اختلال در فرایند مداخله می‌شود نداشته باشند.۳) افرادی که بیماری جسمی یا اختلال حسی‌ای که موجب اختلال در فرایند مداخله می‌شود نداشته باشند. ملاک‌های خروج شامل:۱) بروز بیماری طبی یا روانپزشکی مداخله‌کننده در روند پژوهش.۲) عدم همکاری شرکت‌کننده و غیبت بیش از ۲ جلسه.

ابزار پژوهش

پرسشنامه خودکارآمدی شغلی. این پرسشنامه توسط ریگز و نایت (۱۹۹۴)ساخته شده که دارای ۳۱ ماده و در چهار گروه ماده برای سنجش باورهای خودکارآمدی فردی (۱۱ ماده)، انتظار پیامدهای فردی (۸ ماده)، باورهای کارآمدی جمعی (۷ ماده) و انتظار پیامدهای جمعی (۶ ماده) هست. هر ماده دارای یک پاسخ پنج درجه‌ای از کاملا مخالف تا کاملا موافق هست. نمره‌گذاری این آزمون به‌صورت ۵،۴،۳،۲،۱ هست و حداقل و حداکثر نمره هر فرد در این آزمون به ترتیب ۳۱ و ۱۵۵ هست. پایایی پرسشنامه توسط ریگز و نایت (۱۹۹۴) بین ۰/۸۵ تا ۰/ ۸۸گزارش شده است. این ابزار برای اولین بار در ایران توسط ساعی و نعامی (۱۳۸۸) ترجمه و

[1] . Riggs , M. L & Knight , P. A.

[Downloaded from jnip.ir on 2026-11-23]

اعتباریابی شده است و در پژوهش نجاراصل (۱۳۸۹) از روش تحلیل عاملی تأییدی برای تعیین اعتبار پرسشنامه استفاده گردید که شاخص‌های برازندگی تطبیقی و شاخص مجذورات خطای تقریب برابر با ۷۱,۱ و ۹۱,۱ بدست آمد. در پژوهش مرعشیان، نادری، حیدری، عنایتی و عسگری(۱۳۹۲) ضرایب پایایی این پرسشنامه به دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف محاسبه شد که به ترتیب ضرایب ۰/۵۳ و ۰/۵۷ بدست آمد. همچنین ضریب آلفای کرونباخ در این پژوهش ۰/۷۸ می‌باشد.

پرسشنامه تنیدگی شغلی استاینمتز. پرسشنامه تنیدگی شغلی استاینمتز (۱۹۷۷) تهیه شده است و شامل ۳۶ عبارت در مورد موقعیت‌های تنش‌زای محیط کاری می‌باشد. ترجمه این پرسشنامه در کتاب استرس روانی (عطار ، ۱۳۷۴) آمده است. مقیاس پاسخگویی پرسشنامه سه درجه‌ای است از کاملا صحیح تا ناصحیح. این پرسشنامه را عطار در سال ۱۳۷۴ در ایران ترجمه کرده و موقعیت‌های فشارزای محیط کار و فشار وارد بر فرد در رابطه با ماهیت کار، دیگران و سرپرستان را سنجش می‌کند. نمره‌گذاری پرسشنامه استرس شغلی براساس طیف لیکرت است و سه درجه را دربر می‌گیرد روایی این پرسشنامه در پژوهش هاشم زاده، اورنگی و بهره‌دار(۱۳۷۹) قابل قبول گزارش شده و پایایی به روش دونیمه سازی و بازآزمایی به ترتیب برابر با ۶۹٪ و ۷۲٪ گزارش شده است. همچنین ضریب آلفای کرونباخ در این پژوهش ۰/۸۲ می‌باشد.

روش اجرا. برای جمع‌آوری داده های مربوط به فرضیه‌های تحقیق در زمینه آزمون فرضیه‌ها از روش میدانی و کتابخانه‌ای استفاده شد.روش کار به این گونه است که ابتدا به مطالعات کتابخانه‌ای پرداخته شد که به بررسی مبانی نظری و جمع‌آوری پیشینه کافی، با استفاده از کتاب‌ها و مقالات، مجلات انتخاب گردید و در گام دوم با توجه به روش میدانی به تعیین نمونه آماری پرداخته شد، در نهایت در حیطه‌ی عملیاتی با توجه به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده در دو مرحله دو گروه ۱۵ نفری از معلمان انتخاب شدند. در ابتدا توضیحات مقدماتی در خصوص هدف طرح، تعداد جلسات و محتوای آموزش (مهارت‌های ارتباطی)، نحوه‌ی همکاری و تکمیل پرسشنامه‌ها به مشارکت‌کنندگان به طور ساده داده شده و پس از کسب رضایت نامه آگاهانه از جانب مشارکت‌کنندگان در خصوص اجرا پژوهش ، پیش‌آزمون با دو پرسشنامه خودکارآمدی شغلی ریگز و نایت و تنیدگی شغلی استاینمتز از هر دو گروه در جلسه نخست دریافت گردید، جلسات به‌صورت گروهی به‌صورت یک جلسه در هفته، ۹۰ دقیقه‌ای طی ۷جلسه انجام شدو پس از به اتمام رسیدن تمامی جلسات بر روی گروه آزمایش، پس‌آزمون در هر دو گروه آزمایش و کنترل اجرا شد، همچنین در این مدت به گروه کنترل هیچ گونه آموزشی داده نشده است، در انتها پس از جمع آوری اطلاعات داده‌های خام با توجه به نرم افزار۲۶- spss تجزیه و تحلیل و در نهایت فرضیات مورد بررسی قرار گرفت.

یافته‌ها

در این بخش به ارائه یافته‌های پژوهش در دو بخش توصیفی(میانگین، انحراف استاندارد، کجی و کشیدگی) و استنباطی (تحلیل کوواریانس چند متغیره و تک متغیره)پرداخته شد. مشارکت‌کنندگان در گروه سنی ۲۵-۳۵سال در گروه آزمایش۳۳/۳درصد و در گروه کنترل ۳۳/۳ درصد، در گروه سنی ۳۶-۴۵سال در گروه آزمایش و در گروه کنترل۴۰درصد ، در گروه سنی ۴۶ سال و بالاتردر گروه آزمایش و در گروه کنترل۲۶/۷ درصد می‌باشند. مشارکت‌کنندگان با تحصیلات فوق دیپلم در گروه آزمایش و درگروه کنترل ۲۶/۷ درصد، با تحصیلات لیسانس در گروه آزمایش ۴۰ درصدو در گروه کنترل۳۳/۳درصد، با تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر در گروه آزمایش ۳۳/۳ درصد و در گروه کنترل۴۰درصد، می‌باشند. مشارکت کنندگان با سابقه خدمت ۵ سال و کمتر در گروه آزمایش ۲۰درصد و در گروه کنترل هم ۲۰ درصد ، با سابقه خدمت ۶ تا ۱۰ سال در گروه آزمایش و در گروه کنترل۲۶/۷ درصد، با سابقه خدمت ۱۱ تا ۱۵ سال در گروه آزمایش ۳۳/۳ درصد و در گروه کنترل ۲۶/۷ درصد و با سابقه خدمت بیشتر از ۱۵ سال در گروه آزمایش ۲۰ درصد و در گروه کنترل۲۶/۷ درصد می‌باشند.

[Downloaded from jnip.ir on 2026-11-23]

جدول ۱-توصیف آماری داده‌های مربوط به متغیرهای مهارت‌های ارتباطی و خودکارآمدی

متغیر	گروه	پیش آزمون				پس آزمون			
		میانگین	انحراف معیار	حداکثر	حداقل	میانگین	انحراف معیار	حداکثر	حداقل
خودکارآمدی	آزمایش	۹۸/۹۳	۶/۸۸۱	۱۰۶	۸۹	۱۰۰/۱۳	۶/۸۱۲	۱۰۸	۹۰
	کنترل	۹۹/۷۳	۴/۵۱۱	۱۰۶	۹۱	۹۹/۴۷	۴/۳۴۰	۱۰۶	۹۱
باورهای	آزمایش	۳۳/۴۰	۱/۶۸۲	۳۶	۳۱	۳۴/۵۳	۱/۵۵۲	۳۷	۳۲
خودکارآمدی فردی	کنترل	۳۳/۸۰	۱/۳۲۰	۳۵	۳۱	۳۳/۸۷	۱/۴۵۷	۳۱	۱۵
انتظار پیامدهای	آزمایش	۲۳	۳/۴۲۳	۲۸	۱۷	۲۴/۱۳	۳/۳۱۴	۲۹	۱۹
فردی	کنترل	۲۳/۶۷	۲/۶۹۰	۲۸	۱۹	۲۳/۸۷	۲/۷۲۲	۲۸	۱۹
باورهای	آزمایش	۲۰/۴۰	۳/۳۷۶	۲۶	۱۵	۲۱/۱۳	۳/۱۳۷	۲۶	۱۶
خودکارآمدی جمعی	کنترل	۲۰/۲۷	۲/۷۱۲	۲۵	۱۶	۲۰/۲۷	۲/۶۵۸	۲۵	۱۷
انتظار پیامدهای	آزمایش	۲۰/۸۰	۲/۸۵۹	۲۶	۱۶	۲۱/۸۷	۲/۶۶۹	۲۶	۱۷
جمعی	کنترل	۲۰	۲/۶۷۳	۲۵	۱۶	۲۰/۱۳	۲/۸۰۰	۲۵	۱۶

در جدول۱- شاخص‌های توصیفی مرتبط با نمرات متغیرخودکارآمدیو خرده مقیاس‌های آن درگروه آزمایش و کنترل در پیش‌آزمون و پس‌آزمون نمایش داده شده است. در مرحله پیش آزمون در گروه آزمایش متغیرخودکارآمدیدارای میانگین ۹۸/۹۳، و انحراف معیار ۶/۸۸۱و در پس آزمون گروه آزمایش خودکارآمدی دارای میانگین ۱۰۰/۱۳ ، و انحراف معیار ۶/۸۱۲ می‌باشد.شاخص‌های توصیفی مرتبط با نمرات متغیرخودکارآمدیو خرده مقیاس‌های آن درگروه آزمایش و کنترل در پیش‌آزمون و پس‌آزمون در گروه کنترل هم در جدول فوق نشان داده شده است که در مرحله پیش آزمون در گروه کنترل متغیرخودکارآمدیدارای میانگین ۹۹/۷۳ ، و انحراف معیار ۴/۵۱۱ و در پس آزمون گروه کنترل متغیرخودکارآمدی دارای میانگین ۹۹/۴۷ ، و انحراف معیار ۴/۳۴۰ می‌باشد.

جدول ۲-نتایج تحلیل کواریانس متغیر خودکارآمدی شغلی

منبع	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
مدل رایج	۱/۷۲۵	۱	۱/۷۲۵	۲/۰۵۸	۰/۰۰۰۱
گروه*پیش‌آزمون	۰/۶۵۱	۱	۰/۶۵۱	۰/۷۷۶	۰/۰۰۰۱
خطا	۲۱/۸۰۳	۲۶	۰/۸۳۹		
کل	۲۹۹۷۱۸/۰۰۰	۳۰			

با توجه به جدول ۲ برای بررسی همگنی شیب رگرسیون، تعامل متغیر مستقل با متغیرهای هم پراش، موردبررسی، قرار گرفتند. صحت تحلیل کوواریانس در این فرض استوار است که میان شیب هر رگرسیون متغیر وابسته در دو گروه تفاوت معناداری وجود نداشته باشد. در تحلیل کوواریانس نمره‌های باقیمانده متغیر وابسته مورد تجزیه تحلیل قرار می‌گیرد با توجه به جدول بالا، سطوح معنی‌داری (sig)، تعامل متغیر مستقل (گروه)، با متغیر هم پراش (**خودکارآمدی شغلی** و پیش‌آزمون)، از ۰/۰۵ بیشتر است و معنی‌دار نیست. بنابراین با اطمینان، می‌توانیم بگوییم شرط همگنی شیب خط رگرسیون، برای انجام تحلیل کوواریانس برقرار است.

جدول ۳- نتایج تحلیل کواریانس متغیر آموزش مهارت‌های ارتباطی

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	DF	میانگین مجذرات	F	سطح معناداری	اندازه اثر
پیش آزمون	۹۰/۰۹۲	۱	۹۰/۰۹۲	۱۰/۴۹۸	۰/۵۶۱	۰/۴۱۳
گروه	۵/۱۸۹	۱	۵/۱۸۹	۱۶/۹۹۸	۰/۰۰۰۱	۰/۳۸۶
خطا	۸/۲۴۱	۲۷	۰/۳۰۵			
کل	۱۶۶۰۳۵/۰۰۰	۳۰				

[Downloaded from jnip.ir on 2026-11-23]

با توجه به جدول ۳ و میزان F و سطح معناداری در جدول فوق که کمتر۰/۰۵ می‌باشد،فرض صفر رد می‌شود. یعنی اختلاف معناداری بین میانگین نمرات تنیدگی شغلی در دو گروه آزمایش و کنترل وجود دارد .همچنین با بررسی جدول آمار توصیفی و مقایسه مقدار میانگین نمرات مرتبط با تنیدگی شغلی در دو گروه مشاهده می‌شود که آموزش مهارت‌های ارتباطی بر تنیدگی شغلی معلمان ابتدایی را کاهش می‌دهد ،و با تاکید بر میزان اندازه اثر می‌توان نتیجه گرفت که آموزش مهارت‌های ارتباطی بر تنیدگی شغلی معلمان ابتدایی تاثیرگذاشته است که این میزان برابر با ۰/۳۸۶می باشد و سبب بهبود و کاهش تنیدگی شغلی شده است.

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به گسترده بودن عوامل، در این تحقیق به دو عامل مهارتهای ارتباطی و خودکارآمدی معلمان مورد بررسی قرار گرفتند و نتایج حاصل نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی بر تمامی متغیرهای وابسته تأثیرگذار بوده است و بیشترین تأثیر آن بر متغیر خودکارآمدی شغلی بوده است. این یافته بایافته‌های طهرانی زاده (۱۴۰۱) خ: میرصفیان ، کلاته سیفری و افشاری (۱۳۹۹) خسروی و جهانگیری(۱۳۹۸)، ایروزکان (۲۰۲۲) که نتایج آنها نیز همانند مطالعه حاضر در راستای تایید فرضیه پژوهش بوده است همسو و همخوان می‌باشد. در نتیجه امروزه ما در دنیایی زندگی می‌کنیم که ناگزیر به ارتباط و برخورد با دیگران هستیم مسلم است که هیچ کس بدون کمک و ارتباط با دیگران قادر نیست نیاز های معمول خود را برطرف سازد. ارتباط بین فردی تنها یک جنبه از زندگی روزانه ما محدود نمی‌شود هر بار با کسی روبرو می شویم درواقع ارتباط اجتماعی میان ما برقرار می‌گردد هرچه این ارتباط و مؤثر تر انجام دهیم موفقیت ما بیشتر خواهد شد. لذا ارتباط‌هایی که در محیط کار به وجود می آیند ارکان روابط میان افراد را تشکیل می‌دهند. نقش روابط بین فردی در حمایت اجتماعی معمولاً آشکار می‌گردد. برخورداری از حمایت اجتماعی کافی مانند، سپری در میان گیرنده فرد را، از آثار منفی استرس و تنش‌های کاری محافظت می‌کند. درواقع افرادی که از نظر احساس خودکارآمدی قوی هستند، معتقدند که به طور مؤثر از عهدهٔ رویدادهای زندگی خود بر می‌آیند، در کوشش های خود ثابت قدم اند، در انجام دادن تکالیف خود پشتکار دارند و عملکرد آن‌ها در سطح بالایی است. لذا، ادراک افراد از کارآمدی خود به عنوان میانجیِ شناختیِ عمل انسان است و این ادراک بر تفکر و عمل انسان تأثیر می‌گذارد. لذا در معلمان بالا بودن خودکارآمدی باعث عملکرد بهتر در محیط آموزشی می‌گردد و با داشتن مهارت ارتباطی بالا فرد می تواند تنش‌ها و استرس‌های محیطی خود را کاهش دهد و به شکل مطلوب‌تری عمل نماید.

نتیجه دیگری که از تحقیق حاضر به دست آمد حاکی از تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر تنیدگی شغلی معلمان ابتدایی است و سبب بهبود و کاهش تنیدگی شغلی شده است. این یافته با یافته‌های طهرانی زاده (۱۴۰۱)، منظمی تبار و صادقی (۱۳۹۸)که نتایج آنها نیز همانند مطالعه حاضر در راستای تایید فرضیه پژوهش بوده است همسو وهمخوان می باشد.هر اندازه این ارتباط مؤثر بیشتر شود معلمان ممکن است کمتر دچار تنیدگی شود. درواقع هر اندازه که معلم محیط خود را درک کند شناسایی کند و بتواند به نیازهای خود پاسخ دهد بهتر می‌تواند تنیدگی شغلی خود را کاهش دهند. بازخورد درست در ارتباط به عنوان عنصر مهمی مطرح است که در فرستنده پیام را از موقعیت فرایند ارتباط آگاه می نماید. مهارت بازخورد کمک می‌کند که پیام‌ها و احساسات متعلق به آن به درستی انتقال پیدا کند و از تعارضات احتمالی بعدی و سؤالات برای تعامل بیشتر تفاهم ها جلوگیری نماید ارتباط کلامی نیز یکی از ابزارهای سازگاری بشر برای کنترل و درک محیط خویش و تأثیر در آن می باشد و در کنار این دادن بازخورد به تبریزی که دریافت کننده آن بپذیرد و به طور سازنده به کاربرد یک هنر است که باعث ایجاد ارتباط سالم و سازنده در بین معلمان شده و از تنیدگی معلمان جلوگیری می‌کند.

منابع

براری، رضا و جمشیدی، الله. (۱۳۹۷). نقش میانجی خودکارآمدی معلمان در رابطه بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی معلمان زن مدارس ابتدایی. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی؛ ۶(۴):۲۷۷-۱۴۴.

[Downloaded from jnip.ir on 2026-11-23]

ترک لادانی، فاطمه(۱۳۹۸) . تأثیر خودکارآمدی بر موفقیت افراد در زندگی. *فصلنامهٔ آموزشی، تحلیلی و اطلاع رسانی، دوره ششم، شمارهٔ ۱ ،صص ۰-۷ .*

پیمان، نوشین، عزتی رستگار ،خدیجه(۱۳۹۵). تأثیر برنامه آموزشی بر مبنای خودکارآمدی بر مدیریت تنش شغلی پرستاران، فصلنامه علمی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند.۹(۱): ۹-۱.

حسنی، محمد. مصطفی نژاد، هلاله. مصطفی نژاد، چیمن و شهودی، مریم. (۱۳۹۶) . تأثیر تجربه و عوامل سازمانی بر تعهد حرفه ای معلمان: آزمون نقش میانجی خودکارآمدی معلم و هویت سازمانی. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی؛۶(۴):۱۷۷-۲۰۰.

طهرانی زاده(۱۴۰۱). *تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش استرس با متغیر میانجی خودکارآمدی*. پایان نامه دانشگاه پیام نور استان البرز، مرکز پیام نور کرج.

عبداللهی، بیژن. (۱۳۹۵). نقش خودکارآمدی در توانمندسازی کارکنان .*مجله تدبیر. ۴۰، ۳۵-۱۶۸.*

عطارها، مهتاب؛ شمسی، محسن و اکبری ترکستانی، نعیمه. (۱۳۹۸). مهارت‌های ارتباطی اعضای هی ت علمی دانشگاه علوم پزشکی اراک در فرایند آموزش مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، ۱۲(۹ ،)۱۳۹۱ ،صفحات ۶۸۵-۶۷۶

موعودی، محمد امین (۱۳۹۲). *رابطه بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی از دیدگاه مدیران آموزشی مدارس سه مقطع دخترانه ناحیه ۱ شیراز*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.

منظمی تبار، جواد و صادقی، اکبر (۱۳۹۸). اثربخشی آموزش عملی مهارت‌های ارتباطی در کنترل استرس افسران پلیس راهور. مطالعات مدیریت ترافیک, -(۵۳), ۸۰-۵۷.

Appelbaum, S. H. Hare, A. (2018). Self-efficacy as a mediator of goal setting and performance, some human resource applications. *Journal of managerial psychology (11)(3),33–47.*

Sharour AL. Effect of communication skills training program on nurses-cancer patient communication (2019) Nursing and Health. Volume 4 Issue 1 | PDF 144 | Pages 4

Gardner, W. L & et al., (2016), Can you see the real me? A self-based model of authentic leader and follower development, The Leadership Quarterly, Authentic *Leadership Development, Volume 16, Issue 3 , PP 343–372.*

Jackson, S. E., (2016), Does job control, control job stress?', in S. L.Sauter, J. J. Hurrell, and C. L. Cooper (eds), Job Control and Worker Health, Chischester, UK: Wiley, pp. 25□53.

Jamal, M. (2019). Job stress, Job performance, and Organizational Commitment in a multinational company. An Empirical study in two countries. International Journal of Business and Social Sciences, 2 (2): 20–29.

Kurbanoglu, S. S, Akkoyunlu, B. & Umay, A (2016). Developing the information literacy self-efficacy scale. Journal of Documentation .(62)(6),730–743.

Rhoades, L & et al, (2017), Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support, Journal of Applied Psychology, Volume 86, PP. 825–836.

Ruotsalainen, Jani H.; Verbeek, Jos H.; Mariné, Albert; Serra, Consol (2015). "Preventing occupational stress in healthcare workers". The Cochrane Database of Systematic Reviews, (4):1–23.

Stoltz, E. (2016). Employability attributes and adaptability as predictors of staff satisfaction with retention factors. Unpublished masters Dissertation University of South Africa Pretoria, South Africa.

Tiwari, A., & Balani S., (2017). The Effect of Intervention Program to Reduction of Stress. IOSR Journal of Humanities and Social Science, (9): 27–30.

[Downloaded from jnip.ir on 2026-11-23]

Zou, H. Chen, X. Rico Lam, LW. Liu, X. (2015). Psychological capital and conflict management in the entrepreneur–venture capitalist relationship in China: The entrepreneur perspective. *International Small Business Journal; 1–22.*

[Downloaded from jnip.ir on 2026-11-23]

The Effectiveness of Communication Skills Training on Self-Efficacy and Job Stress of Female Primary School Teachers

Mona Falahdar[1], Mohammad Rauf Fatahi[2]

Abstract

This research was conducted with the aim of investigating the effectiveness of communication skills training on the self-efficacy and job stress of elementary teachers. The research method is semi-experimental with two experimental and control groups, and the statistical population of the research included all the teachers of schools in district 2 of Tehran in the year1400–1401 According to the research method, 2 schools in region 2 were determined using the cluster sampling method, and then 2 schools were selected using the same method, then for the initial screening, using the voluntary sampling method, among the teachers who met the conditions for entering the research. are selected and a questionnaire of self-efficacy and job stress was implemented among them and people who got a high score in job stress and a low score in self-efficacy were selected and then 30 people were selected by random sampling and then they were divided into 2 groups of 15 people .Data collection was done by Riggs and Knight's job self-efficacy questionnaires (1994) and Steinmetz's job stress questionnaires (2003) and the intervention was done by communication skills training protocol. Also, the statistical method of multivariate covariance analysis (MANCOVA) was used to analyze the data, the results indicated that there was a significant difference between the total score and the subscales of the two self-efficacy and job stress questionnaires in the pre-test and post-test in the two experimental groups. And there was control in primary teachers.

Keywords: Communication Skills Training, Self-Efficacy and Job Stress.

1 Master's degree, career counseling, Islamic Azad University, South Tehran branch, Tehran, Iran (corresponding author)

2 Assistant Professor, PhD in Counseling, Islamic Azad University, South Tehran Branch, Tehran, Iran

[Downloaded from jnip.ir on 2026-11-23]