

مروری بر اثربخشی مهارت‌های ارتباطی در روانشناسی

رضا محمدی^۱، رضا کریمی^۲، حامد غفاری^۳

۱. دانش‌آموخته روانشناسی تربیتی، گروه روانشناسی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران. (نویسنده مسئول).

۲. دانش‌آموخته مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوی، خوی، ایران.

۳. دانش‌آموخته روانشناسی تربیتی، گروه روانشناسی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران.

فصلنامه راهبردهای نو در روان‌شناسی و علوم تربیتی، دوره هفتم، شماره بیست و ششم، تابستان ۱۴۰۴، صفحات ۲۷-۳۲

چکیده

مهارت‌های ارتباطی، عاملی حیاتی در تقویت روابط بین فردی، افزایش موفقیت حرفه‌ای، تصمیم‌گیری بهتر و افزایش اعتمادبه‌نفس هستند. این مهارت‌ها به افراد کمک می‌کنند تا نیازها و دیدگاه‌های خود را به‌طور مؤثر بیان کنند، ضمناً در محیط کار نیز قابلیت توانمندی در کار گروهی را تقویت می‌کنند. در نهایت، این مهارت‌ها می‌توانند به بهبود چشمگیر کیفیت زندگی منجر شوند. در این مطالعه مهارت‌های ارتباطی در روانشناسی و تحقیقات انجام‌گرفته در این زمینه اشاره خواهد شد.

واژه‌های کلیدی: مهارت‌های ارتباطی، درمان، راهبرد.

فصلنامه راهبردهای نو در روان‌شناسی و علوم تربیتی، دوره هفتم، شماره بیست و ششم، تابستان ۱۴۰۴

مقدمه

با توجه به خصوصیات اجتماعی بشر، استفاده از مهارت های ارتباطی امری اجتناب ناپذیر است. این مهارت ها به دو بخش کلی یعنی مهارت های بیانی و مهارت های غیربیانی تقسیم بندی می شوند. با پیشرفت در این مهارت ها، فرد به سطح بالاتری از ارتباطات اجتماعی، کاری و آموزشی خود دست می یابد که این موضوع به پیشرفت گام به گام او در زندگی کمک خواهد کرد (چو و همکاران، ۲۰۲۰). مهارت های ارتباطی، به دلیل غیرذاتی بودن و فقدان وابستگی به عوامل ژنتیکی، قابل آموختن و تقویت هستند. با این حال، استفاده نامناسب از این مهارت ها ممکن است روابط فردی را تحت تأثیر قرار دهد و به آن آسیب برساند؛ بنابراین، شناخت دقیق مهارت های ارتباطی، درک انواع آن ها و فهم اهمیت آن ها از اهمیت بالایی برخوردار است (ماتور و همکاران؛ رایش و همکاران، ۲۰۲۲).

لازم به ذکر است که در برخی موارد، مشکلات ارتباطی ممکن است به عدم اعتماد به نفس یا مسائل ناشی از دوران کودکی مرتبط باشد. در چنین شرایطی، مشورت با یک متخصص روانشناسی می تواند کمک قابل توجهی به فرد برای رفع این مشکلات بکند (علیپور و همکاران، ۲۰۲۰). در این مقاله، قصد داریم تا اهمیت مهارت های ارتباطی و انواع مختلف آن ها را مورد بررسی قرار دهیم. مهارت های ارتباطی، به عنوان توانایی هایی که فرد برای برقراری ارتباط با دیگران دارد، در تمام زمینه های زندگی مورد نیاز هستند. در روانشناسی، مهارت های ارتباطی به عنوان یکی از مهم ترین عواملی که روابط انسانی را تحت تأثیر قرار می دهند، شناخته می شوند. بررسی اثربخشی مهارت های ارتباطی در روانشناسی، به عنوان یکی از مباحث مهم در حوزه روانشناسی، در این مقاله مورد بررسی قرار می گیرد.

مفهوم مهارت های ارتباطی

مهارت های ارتباطی، به عنوان توانایی هایی که فرد برای برقراری ارتباط با دیگران دارد، شامل مجموعه ای از توانایی هایی هستند که فرد در طول زندگی خود از طریق برقراری ارتباط با دیگران به دست می آورد. این مهارت ها شامل توانایی هایی مانند شنیدن فعال، تعامل مؤثر، صحبت کردن مؤثر، ارتباط بین فردی و گروهی و ... هستند (علیپور و همکاران، ۲۰۲۰؛ مونتینو، ۲۰۲۱).

مهارت های ارتباطی در روانشناسی

در حوزه روانشناسی، مهارت های ارتباطی به عنوان یکی از مهم ترین عواملی که روابط انسانی را تحت تأثیر قرار می دهند، شناخته می شوند. بر اساس تحقیقات، مهارت های ارتباطی می توانند بهبود عملکرد شخصیتی، احساس رضایتمندی، افزایش رضایت شغلی، ارتقاء روابط اجتماعی و ارتقاء سطح اعتماد به نفس فردی کمک کنند. به عبارتی مهارت های ارتباطی در روانشناسی یکی از مباحث حیاتی و مهم هستند (علیپور و همکاران، ۲۰۲۰؛ محبوب و هادینا، ۲۰۲۱). این مهارت ها به فرد کمک می کنند تا بتواند افکار، احساسات و نیازهای خود را به طور کارآمد بیان کند و همچنین اطلاعات و نگرش های دیگران را درک کند (بهزادی و همکاران، ۲۰۲۰؛ سالومون و همکاران، ۲۰۱۹). علاوه بر این، مهارت های ارتباطی می توانند در کاهش تعارضات اجتماعی و بهبود روابط بین فردی کمک کنند.

در جدول ۱ پیشینه تحقیق اهمیت و کاربرد مهارت های ارتباطی در روانشناسی آمده است.

جدول ۱. پیشینه تحقیق اهمیت و کاربرد مهارت های ارتباطی در روانشناسی

عنوان تحقیق	یافته	منبع
بررسی نقش ذهن آگاهی در رابطه بین مهارت های ارتباطی با توانایی های شناختی، حل مسئله و آسایش روان شناختی در مادران دانش آموزان مبتلا به اختلال طیف اتیسم شهر تهران	مهارت های ارتباطی هم به طور مستقیم و هم به طور غیرمستقیم و به واسطه ذهن آگاهی با توانایی های شناختی، حل مسئله و آسایش روان شناختی مادران دارای دانش آموز مبتلا به اختلال طیف اتیسم رابطه مثبت و معنی دار دارد.	مشهدی و ذوقی (۱۴۰۰)
بررسی اثربخشی آموزش برنامه ارتباط بدون خشونت بر تعامل مادر و کودک در مادران کودکان کم توان ذهنی	آموزش برنامه ارتباطی بدون خشونت، تعامل مادر و کودک را در مادران کودکان مبتلا به کم توان ذهنی بهبود می بخشد. بنابراین ارائه آموزش برنامه های ارتباطی بدون خشونت برای این مادران از اهمیت ویژه ای برخوردار است.	(رضایی و همکاران، ۲۰۱۹)
آموزش مهارت های ارتباطی برای خودکارآمدی متخصصان سلامت: مروری نظام مند	آموزش مهارت های ارتباطی می تواند عملکرد و خودکارآمدی متخصصان سلامت را بهبود بخشد. برنامه هایی که به موضوعات مفهومی نزدیک می شوند و فضای یادگیری تجربی را ارتقا می دهند، می توانند در آموزش مهارت های ارتباطی برای متخصصان مؤثر باشند.	(ماتا و همکاران، ۲۰۲۱)
مداخلات آموزشی برای دانشجویان پرستاری برای توسعه مهارت های ارتباطی با بیماران: یک مرور سیستماتیک	این مرور سیستماتیک شواهد اولیه ای از اثربخشی مداخلات مورد استفاده برای آموزش دانشجویان پرستاری در ارتباط بیمار محور ارائه می دهد. اگرچه تمام مداخلات نتایج قابل توجهی در مهارت های ارتباطی به دست آوردند، اما هنوز مشخص نشده است که کدام روش مؤثرتر است.	(کوئیز-پورتاس و همکاران، ۲۰۲۰)
اثربخشی مداخلات آموزشی بر مهارت های ارتباطی پرستاران: مروری نظام مند	از ۷۸۱۱ مقاله شناسایی شده، هفت کار آزمایی معیارهای واجد شرایط بودن را داشتند. کیفیت متوسط بود. برنامه های آموزشی از نظر مدت زمان، ساختار، مکان و استفاده از ابزار اندازه گیری نتیجه به طور قابل توجهی متفاوت بودند. پنج کار آزمایی بر روی ارتباط با بیماران سرطانی با استفاده از بیماران شبیه سازی شده متمرکز شدند. همه کارآزمایی ها حداقل یک پیشرفت آماری معنی دار را برای مهارت های ارتباطی پرستاران پیدا کردند.	(کر و همکاران، ۲۰۲۰)
برنامه های آموزشی در زمینه مهارت های ارتباطی برای بهبود خودکارآمدی پرسنل بهداشتی	این بررسی سیستماتیک باید شواهدی را برای آموزش مهارت های ارتباطی مؤثر برای متخصصان بهداشت به منظور هدایت استراتژی های جدید برای مراقبت با کیفیت ارائه دهد.	(دی سوزا ماتا و همکاران، ۲۰۱۹)
تأثیر الگوی یادگیری کوتاه مدت بر خودکارآمدی و مهارت های ارتباطی داوطلبان معلم علوم	بر اساس نتایج پژوهش، بین میانگین نمرات خودکارآمدی داوطلبان تدریس علوم در پیش آزمون و پس آزمون تفاوت معناداری وجود نداشت. بین میانگین نمرات داوطلبان معلم علوم در پیش آزمون و پس آزمون خودکارآمدی تدریس علوم، به نفع پس آزمون تفاوت معناداری وجود داشت.	(آفکان و کورل، ۲۰۱۹)

ارتباطات بین فردی

مهارت های ارتباطی در ارتباطات بین فردی می تواند تأثیر بسزایی داشته باشد. بر اساس بررسی ها، فردی که در برقراری ارتباط با دیگران مهارت های بالاتری دارد، در ارتباط با دیگران موفق تر است و سبب بهبود ارتباطات خودش با دیگران می شود. همچنین، فردی که مهارت های ارتباطی بالا دارد، توانایی بهبود تفاهم و قابلیت همکاری با دیگران را دارد. بهبود مهارت های ارتباطی در ارتباطات بین فردی، می تواند تأثیرات مثبتی بر روی روابط شخصی، اجتماعی، حرفه ای و ... داشته باشد (ما و لین، ۲۰۲۲؛ سراج و همکاران، ۲۰۲۰).

ارتباطات گروهی

مهارت های ارتباطی در ارتباطات گروهی نیز به عنوان مهم ترین عوامل موفقیت در تعاملات گروهی شناخته می شوند. تحقیقات نشان داده اند که گروه هایی که اعضای آنها مهارت های ارتباطی بالاتری دارند، در اجرای وظایف گروهی موفق تر بوده و بهترین نتایج را کسب می کنند؛ بنابراین، بهبود مهارت های ارتباطی در ارتباطات گروهی، می تواند باعث بهبود تعاملات درون گروهی، افزایش همکاری و بهبود کارایی گروهی شود (ما و لین، ۲۰۲۲؛ سراج و همکاران، ۲۰۲۰).

اثربخشی مهارت های ارتباطی در زندگی فردی و اجتماعی بسیار مهم است و سبب بهبود کیفیت زندگی فردی و اجتماعی می شود. در ادامه به برخی از اثرات مثبت مهارت های ارتباطی در زندگی فردی و اجتماعی پرداخته شده است (سراج و همکاران، ۲۰۲۰).

بهبود روابط شخصی

مهارت های ارتباطی، می توانند به بهبود روابط شخصی کمک کنند. فردی که مهارت های ارتباطی بالاتری دارد، بهتر می تواند با افراد مختلفی که در زندگی شخصی خود با آنها روبرو می شود، ارتباط برقرار کند. این مهارت ها شامل توانایی هایی مانند شنیدن فعال، تعامل مؤثر، صحبت کردن مؤثر و قابل فهم و ارتباط بین فردی و گروهی می شود. توانایی برقراری ارتباط مؤثر با دیگران،

می تواند باعث بهبود روابط شخصی و افزایش احساس تعلق به خانواده و دوستان شود (چن و همکاران، ۲۰۲۱؛ مونتسینوس و همکاران، ۲۰۲۱).

بهبود رضایت شغلی

مهارت های ارتباطی می توانند به بهبود رضایت شغلی کمک کنند. فردی که مهارت های ارتباطی بالاتری دارد، می تواند بهتر با همکاران و مدیرانش ارتباط برقرار کند و برای حل مشکلات و اجرای پروژه ها بهتر همکاری کند. در نتیجه، فردی که مهارت های ارتباطی بالاتری دارد، بهبود رضایت شغلی بیشتری نیز خواهد داشت (مونتسینوس و همکاران، ۲۰۲۱).

بهبود روابط اجتماعی

مهارت های ارتباطی، می توانند به بهبود روابط اجتماعی کمک کنند. فردی که مهارت های ارتباطی بالاتری دارد، می تواند با افراد مختلفی که در محیط های اجتماعی با آن ها روبه رو می شود، ارتباط برقرار کند و به کسب دوستان جدید کمک کند. همچنین، مهارت های ارتباطی می توانند به تعاملات روزمره فرد با دیگران کمک کنند و باعث بهبود رضایت شخصی و روابط اجتماعی شود (محمودی اشکفتکی و همکاران، ۲۰۲۰؛ مونتسینوس و همکاران، ۲۰۲۱).

بهبود سطح اعتماد به نفس

مهارت های ارتباطی، می توانند به بهبود سطح اعتماد به نفس کمک کنند. فردی که مهارت های ارتباطی بالاتری دارد، بهتر می تواند با دیگران ارتباط برقرار کند و در مواجهه با مسائل و چالش های اجتماعی و شخصی، بهتر می تواند با آن ها مقابله کند. این بهبود در سطح اعتماد به نفس، می تواند باعث افزایش اعتماد به نفس و اطمینان از خود در شرایط مختلف شود (علیپور و همکاران، ۲۰۲۰؛ کر و همکاران، ۲۰۲۰؛ ما و لین، ۲۰۲۲).

بهبود مهارت های رهبری

مهارت های ارتباطی، می توانند به بهبود مهارت های رهبری کمک کنند. فردی که مهارت های ارتباطی بالاتری دارد، بهتر می تواند با افراد مختلف در محیط کار و اجتماعی ارتباط برقرار کند و بهتر می تواند به عنوان رهبر در مواجهه با چالش ها و مشکلات، بهترین تصمیمات را بگیرد. در نتیجه، مهارت های ارتباطی می توانند بهبود مهارت های رهبری و توانایی های اجرایی فرد را افزایش دهند. در کل، مهارت های ارتباطی می توانند به بهبود کیفیت زندگی فردی و اجتماعی کمک کنند و سبب افزایش پیشرفت و موفقیت در محیط های کاری، اجتماعی و خانوادگی شوند (چو و همکاران، ۲۰۲۰؛ ما و لین، ۲۰۲۲؛ مونتسینوس و همکاران، ۲۰۲۱).

نتیجه گیری

با توجه به بررسی های انجام شده، مهارت های ارتباطی در روانشناسی، به عنوان یکی از مهم ترین عوامل برای بهبود روابط انسانی، تأثیرات مثبتی را بر روی شخصیت، رضایت شغلی، روابط اجتماعی و سطح اعتماد به نفس فردی دارند. بهبود مهارت های ارتباطی در ارتباطات بین فردی و گروهی، می تواند باعث بهبود تفاهم، حل مسائل و بهبود کارایی درون گروهی شود. در نتیجه، بهبود مهارت های ارتباطی در روانشناسی، به عنوان یکی از عوامل اساسی برای بهبود روابط انسانی، بسیار مهم و ضروری است.

منابع

مشهدی غلامعلی، ف، ذوقی، ل. (۱۴۰۰). نقش ذهن آگاهی در رابطه بین مهارت های ارتباطی با توانایی های شناختی، حل مسئله و آسایش روان شناختی در مادران دانش آموزان مبتلابه اختلال طیف اوتیسم شهر تهران. روانشناسی افراد استثنایی، ۱۱(۴۴)، ۱۱۳-۱۴۰.

- Afacan, Ö., & Gürel, İ. (2019). The Effect of Quantum Learning Model on Science Teacher Candidates' Self-Efficacy and Communication Skills. *Journal of Education and Training Studies*, 7(4), 86-95 .
- Alipour, Z., Kazemi, A., Kheirabadi, G., & Eslami, A.-A. (2020). Marital communication skills training to promote marital satisfaction and psychological health during pregnancy: a couple focused approach. *Reproductive health*, 17, 1-8 .
- Behzadi, S., Koochakzadeh, R. S., & Sedaghat, S. (2020). The model of organizational culture with psychological well-being with mediating of communication skills. *Iranian journal of educational sociology*, 3(4), 161-169 .
- Chen, H., Liu, C., Cao, X., Hong, B., Huang, D.-H., Liu, C.-Y., & Chiou, W.-K. (2021). Effects of loving-kindness meditation on doctors' mindfulness, empathy, and communication skills. *International journal of environmental research and public health*, 18(8), 4033 .
- Chew, S. L., Neufeld, G., Hamill, S., Taylor, A., & Macias III, S. (2020). Assessing goal 4 communication skills for psychology across audience, purpose, and context. *Teaching of Psychology*, 47(4), 296-304 .
- de Sousa Mata, A. N., de Azevedo, K. P. M., Braga, L. P., de Medeiros, G. C. B. S., de Oliveira Segundo, V. H., Bezerra, I. N. M., Pimenta, I. D. S. F., Nicolás, I. M., & Piuvezam, G. (2019). Training programs in communication skills to improve self-efficacy for health personnel: protocol for a systematic review and meta-analysis. *Medicine*, 98, 33.
- Gutierrez-Puertas, L., Marquez-Hernandez, V. V., Gutierrez-Puertas, V., Granados-Gamez, G., & Aguilera-Manrique, G. (2020). Educational interventions for nursing students to develop communication skills with patients: a systematic review. *International journal of environmental research and public health*, 17(7), 2241.
- Kerr, D., Ostaszkiwicz, J., Dunning, T., & Martin, P. (2020). The effectiveness of training interventions on nurses' communication skills: a systematic review. *Nurse education today*, 89, 104405 .
- Ma, J., & Lin, B. (2022). The Impact of College Students' Social Anxiety on Interpersonal Communication Skills: A Moderated Mediation Model. *Scientific and Social Research*, 4(6), 101-108 .
- Mahbub, I. S. P., & Hadina, H. (2021). A SYSTEMATIC OVERVIEW OF ISSUES FOR DEVELOPING EFL LEARNERS' ORAL ENGLISH COMMUNICATION SKILLS. *Journal of Language and Education*, 7(1 (25)), 229-240 .
- Mahmoudi Eshkaftki, F., Ghazanfari, A., & Solati, S. (2020). Effectiveness of social and communication skills training using cognitive-behavioral approach on psychological well-being and happiness of female students with martyred and veteran parents in Shahrekord, Iran, governmental universities. *Iranian Journal of War and Public Health*, 12(2), 85-91 .
- Mata, Á. N. d. S., de Azevedo, K. P. M., Braga, L. P., de Medeiros, G. C. B. S., de Oliveira Segundo, V. H., Bezerra, I. N. M., Pimenta, I. D. S. F., Nicolás, I. M., & Piuvezam, G. (2021). Training in communication skills for self-efficacy of health professionals: a systematic review. *Human Resources for Health*, 19(1), 1-9 .
- Mathur, N., Agarwal, N., Saxena, R., & Batra, J. Communication Skills: A Psychological Contrivance for Professionals and Students .
- Montesinos, F., Páez, M., McCracken, L. M., Rodríguez-Rey, R., Núñez, S., González, C., Díaz-Meco, R., & Hernando, A. (2021). Communication skills in the context of psychological flexibility: training is associated with changes in responses to chronic pain in physiotherapy students in Spain. *British Journal of Pain*, 15(1), 54-63 .
- Munteanu, V.-B. (2021). Communication Skills in Psychology. *New Trends in Psychology*, 3, 1-10 .
- Reich, C. M., LaCaille, L. J., Axford, K. E., & Slaughter, N. R. (2022). Empathic communication skills across applied undergraduate psychology courses: A replication study. *Teaching of Psychology*, 49(1), 49-56 .
- Rezaei, Z., Behpajooh, A., & Ghobari-Bonab, B. (2019). The effectiveness of nonviolent communication program training on mother-child interaction in mothers of children with intellectual disability. *Archives of Rehabilitation*, 20(1), 40-51 .

- Salomone ,E., Settanni, M., Ferrara, F., & Salandin, A. (2019). The interplay of communication skills, emotional and behavioural problems and parental psychological distress. *Journal of autism and developmental disorders*, 49, 4365-4374 .
- Seraj, P. I., Habil, H & ,Hasan, K. (2020). Investigating EFL learners' readiness of using smartphone and problems for learning oral English communication skills at tertiary level in an EFL context .

فصلنامه راهبردهای نو در روان شناسی و علوم تربیتی