

فصلنامه روستا و توسعه، سال ۲۰، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۶، صفحات ۱۲۳-۱۴۳

## بررسی شیوه‌های ارتباطات انسانی در بهبود عملکرد آموزشگران ترویجی از دیدگاه سربازان سازندگی وزارت جهاد کشاورزی

فاطمه کاظمی میانرودی، سیدمهدی میردامادی، لاله مرشدی، و عبدالله موموندی\*

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۱۰/۳۱ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۲/۴

### چکیده

هدف کلی تحقیق حاضر بررسی شیوه‌های ارتباطات انسانی در بهبود عملکرد آموزشگران ترویجی از دیدگاه سربازان سازندگی وزارت جهاد کشاورزی بود. جامعه آماری تحقیق ۲۲۲ نفر از سربازان سازندگی این وزارتخانه بودند که به طریق سرشماری و با ابزار پرسشنامه مورد مطالعه قرار گرفتند. تحقیق حاضر به لحاظ ماهیت، کمی و به لحاظ هدف، کاربردی بود و به روش توصیفی انجام شد. یافته‌ها نشان داد که بین متغیرهای ارتباطات شنیداری و شفاهی (کلامی)، ارتباطات غیرشفاهی (غیرکلامی)، ارتباطات نوشتاری، مدل‌های ارتباطی، میزان آشنایی با فرایند ارتباطات و میزان اهمیت

---

\* به ترتیب، نویسنده مسئول، دانش‌آموخته دکتری ترویج و آموزش کشاورزی و عضو باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ساری، ایران (f\_kazemi\_87@yahoo.com)؛ دانشیار ترویج و آموزش کشاورزی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران؛ دانش‌آموخته دکتری ترویج و آموزش کشاورزی و عضو باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران؛ و دانش‌آموخته دکتری ترویج و آموزش کشاورزی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران.

فرایند ارتباطات و متغیر بهبود عملکرد آموزشگران ترویجی رابطه مثبت و معنی‌دار در سطح ۹۹ درصد وجود دارد؛ و همچنین، نتایج تجزیه و تحلیل رگرسیون نشان داد که حدود ۴۱ درصد از واریانس متغیر وابسته بهبود عملکرد آموزشگران ترویجی توسط متغیرهای ارتباطات شنیداری و شفاهی و ارتباطات غیرشفاهی تبیین می‌شود.

**کلیدواژه‌ها: ارتباطات، ارتباطات انسانی، عملکرد آموزشگران، سربازان سازندگی، وزارت جهاد کشاورزی.**

\*\*\*

#### مقدمه

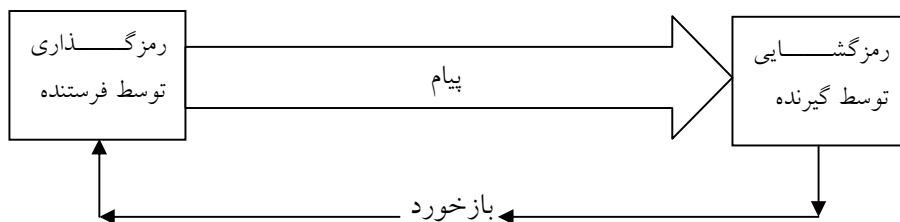
در طول چند دهه گذشته، ترویج کشاورزی از نظر اهداف، ساختار و کارکرد دچار تحولات زیادی شده است. در حالی که سال‌ها یکی از اهداف اساسی ترویج انتقال فناوری‌های نوین به جامعه روستاییان و کشاورزان بوده است، امروزه، هدف‌هایی جدید نظیر توانمندسازی سازمان‌دهی نیروها و تشکل‌های محلی نیز بدان اضافه شده‌اند. به هر حال، ترویج هر کدام از این اهداف را دنبال کند، همچنان ماهیت فعالیت‌های آن آموزشی و ارتباطی است. ارتباطات<sup>(۱)</sup> جوهره فعالیت‌های ترویجی است، به گونه‌ای که بانک جهانی ترویج را فرایند «توانمندسازی از طریق ارتباطات» معرفی می‌کند (شعبانعلی فمی، ۱۳۸۳).

اگرچه تعاریف بسیاری از ارتباطات وجود دارد، اما در اینجا تنها به برخی از آنها اشاره می‌شود:

- ارتباطات فرایند ارسال اطلاعات و فهم مشترک از یک فرد به دیگری بوده و کلمه ارتباطات از لغت کومونیز<sup>(۲)</sup> به معنی «مشترک» گرفته شده است. این فرایند تنها در صورتی ارتباط به حساب می‌آید که منجر به فهم مشترک از تبادل اطلاعات شود (Lunenburg, 2010).
- ارتباطات به مثابه یک نیروی حیاتی از هر نظام تعاملات انسانی است که بدون آن، هیچ فعالیت مداوم و معنی‌داری نمی‌تواند روی دهد (Ochieng and Price, 2010).

- ارتباطات عبارت است از کلیه روش‌ها و شیوه‌هایی که از طریق آنها، ذهن می‌تواند بر دیگران تأثیرگذار باشد. ارتباطات را می‌توان به‌مثابه فرایندی تعریف کرد که در آن، یک فرد (برقرارکننده ارتباط) معمولاً نمادهای کلامی را به منظور اصلاح و تغییر رفتار افراد دیگر انتقال می‌دهد (Chauhan, 2007)؛ به دیگر سخن، منظور از ارتباطات برقراری یک نظام دوسویه مبادله معلومات و اطلاعات برای تفهیم و تفاهم، و یا ایجاد یک محیط مناسب آموزشی برای تعلیم و تعلم یک یا چند موضوع بین آموزشگر و یک یا چند نفر به عنوان آموزشگیر و یا ارباب رجوع است. در فرایند برقراری یک نظام ارتباطی دوسویه، وقوع فعل و انفعال‌هایی مورد انتظار است. در یک نظام ارتباطی، هر کدام از طرفین به هر طریق پیامی را از طرف مقابل دریافت می‌کند، آن را با سوابق ذهنی و نیازهای جاری و آتی خود مقایسه و مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهد و در نتیجه، نوعی عکس‌العمل از خود نشان می‌دهد (شهبازی، ۱۳۷۲). ارتباطات انسانی به‌نوعی معرف تعاملات انسانی است، بدین معنی که ساختارمند، شناخته‌شده و در سطح وسیع، پذیرفتنی است و پیوسته انجام می‌شود و برای افراد و اجتماع بسیار مهم و پویاست؛ و به‌ویژه، تفسیر ارتباطات انسانی به‌صورت کمی ما را قادر به درک بهتر تعاملات میان ویژگی‌های انسانی، فردی و اجتماعی مختلف می‌سازد و همچنین، امکان طراحی و اصلاحات بیشتر و هدفمند را فراهم می‌آورد (Stepanic, 2004).

ارتباطات اساس زندگی انسان است، و بشر نظام‌هایی پیچیده را برای تبادل اطلاعات انتخاب می‌کند که توسعه حروف الفبا از حدود ۳۴۰۰ سال قبل توسط فینیقی‌ها، اختراع ماشین چاپ توسط گوتنبرگ در سال ۱۴۲۵، کشف امواج رادیویی در سال ۱۸۹۹ توسط مارکونی، اختراع تلفن در سال ۱۸۷۵ توسط بل، یا ایجاد شبکه کانال صوتی به منظور راه‌اندازی تلویزیون در اواسط دهه ۱۹۴۰ توسط پارکر، و اختراع رایانه در سال ۱۹۴۰ توسط استیبت نمونه‌هایی از این راه‌های تبادل اطلاعات به‌شمار می‌روند؛ و در حال حاضر نیز شاهراهی فوق‌العاده به نام اینترنت برای تبادل اطلاعات وجود دارد (Santucci, 2005).



منبع: Lunenburg, 2010

### شکل ۱- فرایند ارتباطات

فرتهایم (Fretheim, 2008) ارتباطات را هم یک وظیفه و هم یک چالش می‌داند. به باور او، ارتباطات از این رو یک وظیفه است که از طریق تلاش‌ها برای دستیابی بدان تأثیر می‌پذیرد. این وظیفه با تأثیرپذیری از جهانی شدن، ارتباطات بین‌فرهنگی، فرهنگ و به‌ویژه تفاوت‌های فرهنگی دچار مشکل می‌شود و علی‌رغم اینکه اشتراکات فرهنگی می‌تواند باعث تسهیل در برقراری ارتباطات شود، اما این ارتباط میان مردمان دارای زمینه‌های فرهنگی متفاوت یک چالش بزرگ محسوب می‌شود. از این رو، ارتباطات نشان‌دهنده یک چالش و کاری پیچیده است. مارکوویک و آکسمان (Markovic and Axmann, 2007) بر این باورند که «ارتباطات زیربنای هر چیزی است»؛ و در این راستا، اضافه می‌کنند که همه کارهای گروهی با یک پایه مشترک به وجود می‌آیند و این پایه ارتباطات است. بدون داشتن دانش درباره نحوه برقراری ارتباطات توسط خودمان، غیرممکن است که ارتباطات دیگران را تجزیه و تحلیل کنیم و در نتیجه، برقراری یک پل ارتباطی بین عقاید خود و دیگران کاری مشکل است. اگر بتوان یک برقرارکننده ارتباط قوی و خوب باشد، به جای مشاجره، می‌توان با دیگران، در مورد مشکلات مباحثه کرد. کروبلی (۱۳۸۸)، به نقل از میلر<sup>(۳)</sup>، هدف ارتباطات کلامی را ایجاد زمینه برای مبادله آزاد اندیشه‌ها می‌داند و بیان می‌دارد که در

زندگی انسان، هیچ رفتاری به اندازه ارتباطات کلامی وسعت و تأثیر ندارد و هیچ پدیده ارتباطی تا این حد با زندگی انسان عجین نیست. او همچنین تأثیر زبان را بر پیشرفت و توسعه تأثیری اساسی می‌داند و اضافه می‌کند که اگرچه رایانه‌ها به مراتب دقیق‌تر از زبان هستند، ولی فاقد انعطاف‌پذیری زبان‌اند و در نتیجه، زبان است که برای نظام‌های پیچیده فرهنگی ما مبنا ایجاد می‌کند. ویجایبهیناندانا و همکاران (Vijaybhindana et al., 2007) بیان کردند که در ارتباطات، به موضوعات غیرشفاهی (غیرکلامی) فرازبانی یا پیرازبانی<sup>(۴)</sup> گفته می‌شود. صداها اساس فرازبان به‌شمار می‌روند. فرازبان شامل لحن صدا، قدرت یا تأکید، زیر و بمی صدا، آهنگ، حجم، سکوت یا مکث در جملات، سرعت ارسال، بلندی و آرامی صداست. فرازبانی را می‌توان به چهار قسمت تقسیم کرد:

- ۱- کیفیت صدا: زیر و بمی صدا، طنین، میزان صدا و آهنگ؛
- ۲- ویژگی‌های صدا: صدای خنده بلند، سرفه کردن، صاف کردن سینه، و افسوس خوردن (آه کشیدن)؛
- ۳- توصیف‌کننده صدا: منسوب به تغییر حجم و زیر و بمی صدا؛ و
- ۴- تفکیک صدا: صدای سکوت مانند مکث‌ها.

پژوهش دمیر (Demir, 2011) با عنوان «استفاده از ارتباطات غیرشفاهی در سیاست» بیان می‌دارد که ارتباطات غیرشفاهی به‌مثابه جنبه اساسی و بنیادی ارتباطات و به معنی «کدهای نمادین غیرکلامی اعمال‌شده در روابط زندگی روزمره» است و عمدتاً به‌صورت ناآگاهانه و مداوم استفاده می‌شود. در تحقیقات نشان داده شده است که ۳۸ درصد از ارتباطات از کدهای صوتی، ۵۵ درصد زبان بدن و هفت درصد از واژگان تشکیل شده است. صدا، لهجه، سکوت، گوش دادن، رنگ‌ها، وضعیت بدن، زاویه، لمس کردن، رایحه داشتن، استفاده از اشیاء، سبک راه رفتن و مانند اینها ارتباطات غیرشفاهی را پوشش می‌دهند، که با کلمات نمی‌توان بیان کرد. دوپریز (Du Preez, 2012) بیان می‌کند گوش دادن

فعال از طریق فرازبانی تضمین می‌شود، که به شناسایی و شکل‌گیری دوباره چارچوب و تکرار توسط طرفین کمک می‌کند و تضمین می‌کند که پیام به صورت مؤثر انتقال داده شده است. علاوه بر این، برای گوش دادن فعال، ارتباطات از راه‌های غیرکلامی و سکوت حمایت می‌شود. زبان بدن در بسیاری اشکال شناسایی شده است، از لباس افراد تا بینش و حرکات افراد. مهارت تفسیر زبان بدن می‌تواند غریزی (شهودی) باشد و یا اینکه فراگرفته شده باشد. با این حال، واسطه یا همان کسی که قادر به تسلط بر این مهارت است، قادر به تنظیم روش مناسب نیز خواهد بود. همانند پیام‌های کلامی، از زبان بدن نیز باید به‌گونه‌ای مناسب و با حس و حال مثبت استفاده کرد؛ به خاطر داشته باشید که زبان بدن در بین فرهنگ‌های مختلف متفاوت است. پهلوان‌نژاد (۱۳۸۶)، در پژوهشی با عنوان «ارتباطات غیرکلامی و نشانه‌شناسی حرکات بدنی»، بیان می‌دارد که حرکات بدنی نقشی به‌سزا در برقراری ارتباط دارند و حتی جنبه‌هایی از این حرکات می‌توانند در برقراری ارتباط، نقشی اساسی‌تر از مهارت‌های کلامی ایفا کنند. در این تحقیق حرکات سر، ابروان، چشم، اشارات دهان و لب‌ها، و اشارات دست مورد بررسی قرار گرفت که در این میان، حرکات متفاوت دست بیشترین معنی و مفهوم را دارد و به نظر می‌رسد که میزان کاربرد این اندام در فرایند ارتباط بالاست. بر پایه نتایج مطالعه اسکوهی و همکاران (۱۳۹۳)، مهارت‌های ارتباطی (مهارت گوش دادن مؤثر، مهارت نوشتاری و مهارت ارتباط شفاهی) با عملکرد آموزشی-پژوهشی رابطه مثبت و معنی‌دار دارند. به گفته شیری و همکاران (۱۳۹۰)؛ به نقل از فروزش و همکاران، (۱۳۸۲)، نظرات سربازان سازندگی در خصوص میزان قابل فهم و کاربردی بودن محتوای آموزشی و تناسب آن با رشته و نیازهای شغلی سربازان با اثربخشی دوره آموزشی رابطه معنی‌دار دارد.

طرح سربازان سازندگی از ۱۳۷۹ تاکنون، با اهدافی چون گسترش شبکه ترویجی از طریق جذب مشمولان متخصص و بومی، ترویج فرهنگ تولید، بهره‌برداری اصولی از

منابع و ذخایر موجود در حوزه وظایف جهاد کشاورزی و زمینه‌سازی برای تأمین و تربیت نیروی انسانی مستعد در ایران به اجرا در آمده است (رحمانی اندبیلی، ۱۳۹۱). با توجه به کمبود کارکنان متخصص و محدودیت قانونی در استخدام دولتی، هدف از اجرای طرح سربازان سازندگی در قالب یکی از طرح‌های مطرح در وزارت جهاد کشاورزی استفاده بهینه از نیروهای جوان متخصص و افزایش بهره‌وری در تولید کیفی و کمی محصولات کشاورزی است. همچنین، هدف از انجام آموزش‌های تخصصی ویژه سربازان سازندگی پس از طی دوره نظام وظیفه و پیش از آغاز به کار در مراکز جهاد کشاورزی انطباق دقیق‌تر فرد با ویژگی‌های شغلی و هماهنگی وی با نیازهای سازمانی است (ابراهیم‌نژاد مغانلو و همکاران، ۱۳۹۳).

در قالب این طرح، سربازان دانش‌آموخته دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی در رشته‌های کشاورزی و منابع طبیعی پس از گذراندن آموزش نظامی در سپاه پاسداران و آموزش تخصصی ملی در وزارت جهاد کشاورزی به صورت شبانه‌روزی در قالب آموزش قبل از اعزام به مناطق روستایی، در این مناطق استقرار می‌یابند و به فعالیت‌های آموزشی و مشارکتی برای تولیدکنندگان و بهره‌برداران بخش کشاورزی و توسعه روستایی در زیربخش‌های کشاورزی و منابع طبیعی می‌پردازند.

امروزه، اکثر سازمان‌ها دوره‌های آموزشی متعددی را در مراکز آموزش خود و یا مراکز آموزش موجود در داخل یا خارج از کشور برای توسعه کارکنان خود برگزار می‌کنند و اجرای هر دوره متضمن سرمایه‌گذاری هنگفت و صرف زمان برای نیروی انسانی فعال است. از این‌رو، آگاهی از میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی و بازدهی آنها بسیار حائز اهمیت است (پورصادق، ۱۳۸۰). با توجه به آنچه گفته شد، پژوهش حاضر به بررسی شیوه‌های ارتباطات انسانی در بهبود عملکرد آموزشگران ترویجی از دیدگاه سربازان

سازندگی وزارت جهاد کشاورزی می‌پردازد تا از این رهگذر، عملکرد آموزشگران ارتقا یافته، دوره‌های آموزشی هر چه پربارتر و مثمرتر برگزار شود.

در این راستا، اهداف اختصاصی زیر تدوین شده است:

- بررسی بهبود عملکرد آموزشگران ترویجی؛
- بررسی ویژگی‌های فردی سربازان سازندگی وزارت جهاد کشاورزی؛
- بررسی شیوه‌های ارتباطات شنیداری و شفاهی، شیوه‌های ارتباطات غیرشفاهی، شیوه‌های ارتباطات نوشتاری و مدل‌های مختلف ارتباطی در بهبود عملکرد آموزشگران ترویجی؛ و
- اولویت‌بندی موانع ارتباطی در کاهش عملکرد آموزشگران ترویجی.

### مواد و روش‌ها

از آنجا که هدف تحقیق بررسی شیوه‌های ارتباطات انسانی در بهبود عملکرد آموزشگران از دیدگاه سربازان سازندگی است، با توجه به مسئله و اهداف، تحقیق حاضر به لحاظ ماهیت، کمی و به لحاظ هدف، کاربردی بوده و به روش توصیفی انجام شده است. مکان جمع-آوری اطلاعات استان‌های مازندران و لرستان است، بدین صورت که سربازان سازندگی از نقاط مختلف کشور در کلاس آموزشی دوره هفتاد و سوم که در دو استان یادشده برگزار شد، شرکت کردند. تحقیق حاضر در سال‌های ۹۲-۱۳۹۱ صورت گرفته است. جامعه آماری تحقیق شامل ۲۲۲ نفر از سربازان سازندگی وزارت جهاد کشاورزی بوده که به طریق سرشماری مطالعه شده است (در پژوهش حاضر، منظور از سربازان سازندگی، آن دسته از سربازانی است که در دوره هفتاد و سوم آموزشی شرکت کرده‌اند). به منظور بررسی روایی<sup>(۵)</sup> ابزار تحقیق، پرسشنامه طراحی شده در اختیار اساتید و صاحب‌نظران قرار گرفت و پس از انجام اصلاحات لازم، اعتبار پرسشنامه تأیید شد. برای سنجش پایایی<sup>(۶)</sup> ابزار تحقیق



نیز تعداد سی پرسشنامه تکمیل و ضریب آلفای کرنباخ ۰/۸۵ به دست آمده، که حاکی از پایایی مناسب پرسشنامه است. متغیرهای مستقل تحقیق عبارت‌اند از: ویژگی‌های فردی، ارتباطات شنیداری و شفاهی، ارتباطات غیرشفاهی، ارتباطات نوشتاری، مدل‌های ارتباطی، و موانع ارتباطی. متغیر وابسته نیز بهبود عملکرد آموزشگران ترویج از دیدگاه سربازان سازندگی وزارت جهاد کشاورزی بوده و گویه‌های مربوط به بهبود عملکرد آموزشگران در قالب طیف لیکرت پنج‌مقوله‌ای (خیلی کم تا خیلی زیاد) مطرح شده است. در آمار توصیفی، از جداول توزیع فراوانی و آماره‌های میانگین، میانه، نما، و انحراف معیار و در آمار استنباطی نیز از ضرایب همبستگی اتا، اسپیرمن، پیرسون و رگرسیون به روش گام‌به‌گام<sup>(۷)</sup> بهره گرفته شد. همچنین، برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری‌شده، از نرم‌افزار SPSSv16 استفاده شد.

## نتایج و بحث

### ویژگی‌های فردی سربازان سازندگی وزارت جهاد کشاورزی

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که میانگین سنی پاسخ‌گویان حدود ۲۴ سال و بیشترین و کمترین سن به ترتیب ۲۸ سال و ۲۱ سال است. سطح تحصیلات اکثر سربازان (۱۶۶ نفر برابر با ۷۴/۸ درصد) در مقطع لیسانس و رشته تحصیلی اکثر آنها به ترتیب زراعت (۱۸/۹ درصد)، علوم دامی (۱۲/۶ درصد) و باغبانی (۱۰/۴ درصد) است. بیشترین شمار پاسخ‌گویان (بسیست نفر برابر با ۸۹ درصد) از استان‌های فارس و کرمانشاه و همچنین، از استان‌های گیلان و کرمان (هفده نفر برابر با ۷/۷ درصد) بوده‌اند. میزان آشنایی اکثر پاسخ‌دهندگان (نود نفر برابر با ۴۰/۵ درصد) با فرایند ارتباطات در حد متوسط و ۸۵ نفر (۳۸/۳ درصد) در حد زیاد بوده و همچنین، به اعتقاد ۱۱۰ نفر (۴۹/۵ درصد) فرایند ارتباطات دارای اهمیت بسیار زیاد و ۸۹ نفر (۴۰/۱ درصد) دارای اهمیت زیاد است.

### نقش عوامل و رهیافت‌های آموزشی در بهبود عملکرد آموزشگران ترویجی

به منظور اطلاع از نقش عوامل و رهیافت‌های آموزشی در بهبود عملکرد آموزشگران، از آماره میانگین برای اولویت‌بندی استفاده شد. جدول ۱ نشان می‌دهد که گویه‌های میزان مهارت عملی و تجربی آموزشگر، توانایی آموزشگر در برقراری ارتباط مناسب با فراگیران و سطح سواد آموزشگر به ترتیب با میانگین‌های ۴/۱۰، ۴/۰۲ و ۴ بالاترین اولویت را دارند.

جدول ۱- اولویت‌بندی عوامل و رهیافت‌های آموزشی در بهبود عملکرد آموزشگران

اولویت	عوامل و رهیافت‌های آموزشی	میانگین	انحراف معیار
۱	میزان مهارت عملی و تجربی آموزشگر	۴/۱۰	۰/۸۹
۲	توانایی آموزشگر در برقراری ارتباط مناسب با فراگیران	۴/۰۲	۰/۹۷
۳	سطح سواد آموزشگر	۴/۰۰	۰/۹۹
۴	توانایی آموزشگر در به‌کارگیری مناسب و به‌موقع شیوه‌های ارتباطی	۳/۹۹	۰/۹۱
۵	جلب رضایت فراگیران توسط آموزشگر	۳/۹۸	۱/۰۱
۶	به‌کارگیری مناسب و به‌موقع وسایل کمک‌آموزشی	۳/۹۳	۱/۰۱
۷	انتخاب محتوای آموزشی مناسب توسط آموزشگر	۳/۸۹	۰/۹۴
۸	دادن مشوق‌ها و انگیزه‌های لازم از طرف مؤسسات آموزشی به آموزشگران	۳/۸۶	۱/۰۶
۹	علاقه‌مندی آموزشگر به انجام وظیفه در قالب مأمور ترویج و اجرای برنامه‌های آموزشی	۳/۸۵	۱/۰۵
۱۰	کمک به مردم در دستیابی به دانش و مهارت‌هایی که برای بهبود وضعیت و جامعه نیاز دارند	۳/۸۴	۰/۹۲
۱۱	نحوه تبادل اطلاعات میان آموزشگر و فراگیر	۳/۸۰	۰/۹۳
۱۲	به‌کارگیری رهیافت یادگیری تجربی (که در آن، علاوه بر دانش و مهارت‌های کسب‌شده در مدرسه، از تجارب عملی فراگیران نیز استفاده می‌شود)	۳/۷۹	۰/۸۹
۱۳	توانایی آموزشگر در ایجاد حس نیاز به یادگیری در فراگیران	۳/۷۸	۰/۹۶
۱۴	دخالت دادن آموزشگر در فرایند طراحی، اجرا و ارزشیابی دوره‌های آموزشی از طرف مؤسسه آموزشی	۳/۷۷	۱/۰۹
۱۵	مشارکت دادن فراگیران در فرایند طراحی، اجرا و ارزشیابی موضوعات آموزشی	۳/۷۶	۰/۹۴
۱۶	استفاده از رهیافت‌های مشارکتی (FFS, PRA, PTD, ...)	۳/۷۵	۱/۰۸
۱۷	کمک به افراد برای تصمیم‌گیری آگاهانه و ارتقای کیفیت زندگی	۳/۷۴	۰/۹۶
۱۸	داشتن اشتراکات فرهنگی	۳/۷۱	۰/۹۵
۱۹	میزان بهره‌گیری از ایده‌ها و نظریات رهبران محلی	۳/۶۶	۰/۹۹
۲۰	به‌کارگیری رهیافت‌های آموزشی سنتی «بالا به پایین» (که در آن، دوره‌های آموزشی طراحی و توسط آموزشگر به اجرا گذاشته می‌شود)	۳/۱۷	۰/۹۹
۲۱	استفاده از رهیافت آموزش از راه دور (E-Learning)	۲/۸۰	۱/۰۶

خیلی کم = ۱، کم = ۲، متوسط = ۳، زیاد = ۴، خیلی زیاد = ۵  
منبع: یافته‌های تحقیق

به منظور بررسی نقش عوامل و رهیافت‌های آموزشی در بهبود عملکرد آموزشگران، گویه‌هایی که برای سنجش استفاده شده با هم محاسبه<sup>(۸)</sup> و متغیر به دست آمده کدبندی مجدد<sup>(۹)</sup> شد. با توجه بدین گویه‌ها و بر اساس طیف پنج‌گویه‌ای لیکرت، حداقل و حداکثر امتیاز برای هر پاسخ‌گو به ترتیب  $21 \times 1 = 21$  و  $21 \times 5 = 105$  بوده و از این رو، طبق کدبندی مجدد، امتیاز وضعیت‌های خیلی کم (۲۱-۳۷)، کم (۳۸-۵۵)، متوسط (۵۶-۷۳)، زیاد (۷۴-۹۱) و خیلی زیاد (۹۲-۱۰۹) به دست آمده است. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که اکثر پاسخ‌گویان (۶۱/۴ درصد) نقش عوامل و رهیافت‌های آموزشی را در بهبود عملکرد آموزشگران ترویجی در حد زیاد می‌دانند (جدول ۲).

#### جدول ۲- نقش عوامل و رهیافت‌های آموزشی در بهبود عملکرد آموزشگران ترویجی از

دیدگاه سربازان سازندگی (n=۲۲۲)

نقش عوامل و رهیافت‌ها	فراوانی (نفر)	درصد	درصد معتبر	درصد تجمعی
خیلی کم (۲۱-۳۷)	۲	۰/۹	۱/۱	۱/۱
کم (۳۸-۵۵)	۴	۱/۸	۲/۱	۳/۲
متوسط (۵۶-۷۳)	۴۵	۲۰/۳	۲۳/۸	۲۷/۰
زیاد (۷۴-۹۱)	۱۱۶	۵۲/۳	۶۱/۴	۸۸/۴
خیلی زیاد (۹۲-۱۰۹)	۲۲	۹/۹	۱۱/۶	۱۰۰/۰
بدون پاسخ	۳۳	۱۴/۹	۱۰۰/۰	
جمع	۲۲۲	۱۰۰/۰		

نما: زیاد، میانه: زیاد

منبع: یافته‌های تحقیق

#### نقش عوامل ارتباطات شنیداری و شفاهی در بهبود عملکرد آموزشگران ترویجی

نتایج جدول ۳ حاکی از آن است که در میان عوامل ارتباطات شنیداری و شفاهی، گویه‌های گوش دادن مؤثر، ملاقات انفرادی و مکالمه رودررو یا چهره به چهره، تأثیر ارتباطات کلامی در زندگی انسان، و استفاده از گویش، زبان و یا لهجه مشترک در بهبود عملکرد آموزشگران اولویت‌های اول را به خود اختصاص داده‌اند.

### جدول ۳- اولویت بندی عوامل ارتباطات شنیداری و شفاهی در بهبود عملکرد آموزشگران ترویجی

اولویت	عوامل ارتباطات شنیداری و شفاهی	میانگین	انحراف معیار
۱	گوش دادن مؤثر	۴/۲۴	۰/۸۴
۲	ملاقات انفرادی و مکالمه رودررو (چهره به چهره)	۴/۰۶	۱/۰۰
۳	تأثیر ارتباطات کلامی در زندگی انسان	۴/۰۴	۰/۸۸
۴	استفاده از گویش، زبان و لهجه مشترک	۴/۰۰	۱/۱۶
۵	رعایت قواعد صحیح سخن گفتن	۳/۹۹	۰/۹۱
۶	استفاده از وسایل سمعی و بصری (رادیو، تلویزیون، ویدئو، ماهواره، اینترنت و ...)	۳/۷۸	۰/۹۸
۷	بهره گیری از انواع مباحثه ها (بحث کنترل شده، ارشادی، توفان اندیشه، بحث گروهی، پرسش و پاسخ)	۳/۵۲	۱/۰۹
۸	ایراد سخنرانی	۳/۴۷	۱/۱۶
۹	تماس تلفنی	۳/۰۷	۱/۰۵
۱۰	رسانه های سنتی مانند (قصه گویی، آوازخوانی، نمایش عروسکی، نقالی و ...)	۲/۷۰	۱/۲۵

خیلی کم = ۱، کم = ۲، متوسط = ۳، زیاد = ۴، خیلی زیاد = ۵

منبع: یافته های تحقیق

### نقش عوامل ارتباطات غیرشفاهی در بهبود عملکرد آموزشگران ترویجی

بر اساس اولویت بندی عوامل ارتباطات غیرشفاهی در جدول ۴، گویه های حالات چهره و کیفیت صدا و بالا و پایین بودن آن با میانگین های ۳/۹۹ و ۳/۹۴ در عوامل ارتباطات غیرشفاهی دو اولویت اول و دوم را به خود اختصاص داده اند.

### نقش عوامل نوشتاری در بهبود عملکرد آموزشگران ترویجی

یافته های جدول ۵ حاکی از آن است که در میان عوامل ارتباطات نوشتاری، گویه های کامپیوتر، اینترنت و پاورپوینت، ارسال پیام های کوتاه از طریق تلفن همراه و بروشورها و اعلامیه های محلی به ترتیب با میانگین های ۳/۷۰، ۳/۵۵ و ۳/۴۹ سه اولویت مناسب از دیدگاه اکثر پاسخ دهندگان به شمار می روند.

**جدول ۴- اولویت‌بندی عوامل ارتباطات غیرشفاهی در بهبود عملکرد آموزشگران ترویجی**

اولویت	عوامل ارتباطات غیرشفاهی	میانگین	انحراف معیار
۱	حالات چهره (لبخند زدن، عصبانی بودن، راحت بودن و ...)	۳/۹۹	۱/۰۲
۲	کیفیت صدا و بالا و پایین بودن آن (حالت و لحن)	۳/۹۴	۰/۹۲
۳	استفاده مؤثر از سکوت به موقع	۳/۸۷	۰/۹۴
۴	زبان بدن می‌تواند بر توانایی آموزشگر برای مذاکره، مدیریت تغییر، اعتمادسازی و افزایش مشارکت اثر بگذارد	۳/۸۱	۰/۹۹
۵	طرز قرار گرفتن و وضعیت بدن (ژست‌ها، قیافه‌ها و حالت بدن)	۳/۷۸	۰/۹۸
۶	نحوه پوشش، آراستگی ظاهری و استفاده از لباس فرم متحدالشکل	۳/۷۲	۱/۰۹
۷	استفاده از حرکات دست و سر و چشم (تکان دادن سر و دست‌ها، بالا انداختن شانه‌ها، برقراری ارتباط چشمی، حرکت ابروها و ...)	۳/۶۶	۱/۰۱
۸	اشارات غیرشفاهی باعث کاهش فاصله روانی و افزایش رضایت و خویشاوندی میان متعاملان می‌شود	۳/۶۴	۰/۹۲
۹	رعایت فاصله فیزیکی مناسب	۳/۶۲	۱/۰۰

خیلی کم = ۱، کم = ۲، متوسط = ۳، زیاد = ۴، خیلی زیاد = ۵

منبع: یافته‌های تحقیق

**جدول ۵- اولویت‌بندی عوامل ارتباطات نوشتاری در بهبود عملکرد آموزشگران ترویجی**

اولویت	عوامل ارتباطات نوشتاری	میانگین	انحراف معیار
۱	استفاده از کامپیوتر، اینترنت و پاورپوینت	۳/۷۰	۱/۲۴
۲	ارسال پیام‌های کوتاه از طریق تلفن همراه	۳/۵۵	۱/۱۴
۳	استفاده از بروشورها و اعلامیه‌های محلی	۳/۴۹	۰/۹۶
۴	استفاده از خبرنامه‌ها و جراید محلی	۳/۳۶	۰/۹۹
۵	استفاده از تابلو اعلانات و آگهی	۳/۳۰	۰/۹۹
۶	استفاده از پوستر	۳/۲۸	۰/۹۴
۷	استفاده از نشریات آموزشی و ترویجی	۳/۲۷	۱/۰۲
۸	استفاده از وسایل کمک‌آموزشی مانند (تخته سیاه، نمودارها و ...)	۳/۲۶	۰/۹۸
۹	استفاده از نشریه‌ها و مجلات تخصصی	۳/۲۱	۱/۱۸
۱۰	استفاده از کتاب	۳/۰۳	۱/۱۶

خیلی کم = ۱، کم = ۲، متوسط = ۳، زیاد = ۴، خیلی زیاد = ۵

منبع: یافته‌های تحقیق

### نقش مدل‌های برقراری ارتباطات در بهبود عملکرد آموزشگران ترویجی

نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که از میان سه مدل برقراری ارتباطات به ترتیب مدل تبادلی، تعاملی و خطی اولویت دارند.

#### جدول ۶- اولویت‌بندی مدل‌های برقراری ارتباطات در بهبود عملکرد آموزشگران ترویجی

اولویت	مدل‌های برقراری ارتباطات	میانگین	انحراف معیار
۱	مدل تبادلی (در این مدل، طرف‌های ارتباط کار برقراری ارتباط را به‌طور همزمان و به عنوان فرستنده و گیرنده انجام می‌دهند)	۳/۹۸	۱/۰۲
۲	مدل تعاملی (این مدل شامل تمامی مفاهیم مربوط به مدل خطی است و مفهوم بازخورد را بدان می‌افزاید).	۳/۵۵	۱/۱۴
۳	مدل خطی (در این مدل، فرستنده، پیام را از طریق یک کانال مشخص برای گیرنده ارسال و گیرنده نیز آن را دریافت می‌کند؛ در این مدل، بازخورد وجود ندارد)	۳/۴۹	۰/۹۶

خیلی کم = ۱، کم = ۲، متوسط = ۳، زیاد = ۴، خیلی زیاد = ۵

منبع: یافته‌های تحقیق

### موانع ارتباطی در کاهش میزان عملکرد آموزشگران ترویجی

بر پایه یافته‌های به‌دست آمده در جدول ۷، موانع روان‌شناسانه، فرایندی، معنایی و فیزیکی به ترتیب دارای اولویت هستند.

#### جدول ۷- اولویت‌بندی موانع ارتباطی در کاهش میزان عملکرد آموزشگران ترویجی

اولویت	موانع ارتباطی	میانگین	انحراف معیار
۱	موانع روان‌شناسانه (مانند: ادراکات، ارزش‌ها، تعصبات، نیازها و انتظارات متفاوت نزد افراد و گروه‌های مختلف)	۳/۸۲	۱/۰۱
۲	موانع فرایندی (ضعف فرستنده، کدگذاری اشتباه، پیام‌های نامناسب، پارازیت‌ها، کدبرداری اشتباه، ضعف گیرنده و بازخوردهای غیرشفاف)	۳/۷۴	۱/۰۵
۳	موانع معنایی (استفاده از عباراتی که دارای معانی متفاوت برای افراد مختلف باشند، مانند افزایش بهره‌وری، کارایی، و امتیازات ویژه)	۳/۶۳	۰/۹۴
۴	موانع فیزیکی (تماس‌های تلفنی بی‌موقع، ملاقات‌های غیرمنتظره، فاصله مکانی و ...)	۳/۶۰	۰/۹۸

خیلی کم = ۱، کم = ۲، متوسط = ۳، زیاد = ۴، خیلی زیاد = ۵

منبع: یافته‌های تحقیق

نتایج جدول ۸ نشان می‌دهد که متغیرهای ارتباطات شنیداری و شفاهی، ارتباطات غیرشفاهی، ارتباطات نوشتاری، مدل‌های ارتباطی، میزان آشنایی با فرایند ارتباطات و میزان اهمیت فرایند ارتباطات با متغیر بهبود عملکرد آموزشگران ترویجی رابطه مثبت و معنی‌دار در سطح ۹۹ درصد دارند. بنابراین، با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت که هرچه این ویژگی‌ها بیشتر تقویت شوند و بیشتر مورد استفاده قرار گیرند، بر کارایی و بهبود عملکرد آموزشگران افزوده می‌شود.

**جدول ۸- ضرایب همبستگی متغیرها و بهبود عملکرد آموزشگران ترویجی از دیدگاه سربازان سازندگی**

متغیرها	ضریب همبستگی	r	p
ارتباطات شنیداری و شفاهی	پرسون	۰/۶۵۹**	۰/۰۰۰
ارتباطات غیر شفاهی	پرسون	۰/۴۵۰**	۰/۰۰۰
ارتباطات نوشتاری	پرسون	۰/۲۷۸**	۰/۰۰۰
مدل‌های ارتباطی	پرسون	۰/۲۵۶**	۰/۰۰۰
سن	پرسون	۰/۰۲۲	۰/۷۶۰
سطح تحصیلات	اسپیرمن	-۰/۰۳۴	۰/۶۴۵
رشته تحصیلی	اتا	۰/۵۱۸	۰/۸۷۴
وضعیت تأهل	اتا	۰/۴۳۸	۰/۸۵۰
میزان آشنایی با فرایند ارتباطات	اسپیرمن	۰/۴۲۵**	۰/۰۰۱
میزان اهمیت فرایند ارتباطات	اسپیرمن	۰/۲۵۸**	۰/۰۰۰

\*\* معنی‌داری در سطح ۹۹ درصد \* معنی‌داری در سطح ۹۵ درصد

منبع: یافته‌های تحقیق

به‌منظور تبیین واریانس بهبود عملکرد آموزشگران ترویجی (متغیر وابسته)، کلیه متغیرهای معنی‌دار در جدول ۸ وارد تحلیل رگرسیونی گام‌به‌گام شدند؛ نتایج تحلیل در جداول ۹ و ۱۰ آمده است.

**جدول ۹- مراحل مختلف ورود متغیرهای مستقل در تحلیل رگرسیونی**

مرحله	متغیر مستقل	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2Ad</sup>	Std
۱	ارتباطات شنیداری و شفاهی	۰/۶۳۵	۰/۴۰۳	۰/۳۹۹	۸/۸۱۴
۲	ارتباطات غیرشفاهی	۰/۶۵۱	۰/۴۲۴	۰/۴۱۵	۸/۶۹۴

منبع: یافته‌های تحقیق

جدول ۱۰- ضرایب متغیرهای وارد شده در معادله رگرسیون

گام	متغیر مستقل	B	بتا	T	سطح معنی داری
۱	ارتباطات شنیداری و شفاهی	۱/۰۲۲	۰/۵۴۹	۷/۲۹۹	۰/۰۰۰
۲	ارتباطات غیرشفاهی	۰/۳۴۴	۰/۱۶۶	۲/۲۱۲	۰/۰۲۹
	ضریب ثابت	۲۷/۲۵۳	-	۵/۳۰۳	۰/۰۰۰

منبع: یافته‌های تحقیق

بر پایه یافته‌های جدول ۹، دو متغیر ارتباطات شنیداری و شفاهی و ارتباطات غیرشفاهی وارد معادله رگرسیون شدند و نتایج نشان می‌دهد که در میان متغیرهای مستقل، این دو بیشترین تأثیر را داشتند و با توجه به مقدار ضریب تعیین تعدیل شده ( $R^{2Ad}$ )، بیش از ۴۱ درصد از واریانس متغیر وابسته بهبود عملکرد آموزشگران توسط این دو متغیر تبیین می‌شود. نتایج یادشده بدین نکته اشاره دارند که هرچند، مهارت در برقراری ارتباط شنیداری و شفاهی (کلامی) حائز اهمیت و لازم است، اما کافی نیست و روان‌شناسان اجتماعی بر این باورند که رفتارهای غیرشفاهی (غیرکلامی) درصد بزرگی از ارتباطات بین‌فردی روزانه ما را تشکیل می‌دهند. نتایج رگرسیون در پژوهش حاضر نیز حاکی از اهمیت غیرقابل انکار ارتباطات کلامی و غیرکلامی در برقراری ارتباط به‌ویژه در حیطه آموزش است و بهبود عملکرد آموزشگران و در پی آن، ارتقای کیفیت آموزشی را سبب می‌شود. با توجه به نتایج اولویت‌بندی ارتباطات شنیداری و شفاهی، گویه‌های گوش دادن مؤثر، ملاقات انفرادی و مکالمه رودررو یا چهره به چهره، تأثیر ارتباطات کلامی در زندگی انسان و استفاده از گویش، زبان و یا لهجه مشترک بالاترین اولویت‌ها را به خود اختصاص داده‌اند، که با نتایج پژوهش‌های دمیر (Demir, 2011)، دوپریز (Du Preez, 2012) و اسکوهی و همکاران (۱۳۹۳) همسوست. همچنین، بر پایه نتایج اولویت‌بندی ارتباطات غیرشفاهی، گویه‌های حالات چهره (لبخند



زدن، عصبانی بودن، راحت بودن و ...)، کیفیت صدا و بالا و پایین بودن آن، استفاده مؤثر از سکوت و زبان بدن از نظر پاسخ‌دهندگان بالاترین اولویت‌ها به‌شمار می‌روند، که با نتایج پژوهش‌های ورشوچی (۱۳۸۶)، پهلوان‌نژاد (۱۳۸۶)، دمیر (Demir, 2011) و ویجایبهیناندانا و همکاران (Vijaybhinandana et al., 2007) همخوانی دارد.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

موفقیت هر فرد بستگی به مهارت‌های ارتباطی او دارد و اگر اهمیت این مهارت‌ها بیشتر از توانایی‌های فنی و علمی نباشد، کمتر از آنها نیست. بنابراین، یکی از مسائل اساسی در هر نظام آموزشی تعامل‌ها و ارتباطات است. چه‌بسا با ضعف در برقراری این ارتباطات، تعامل‌های میان آموزشگر و فراگیر برقرار نشده و با وجود صرف هزینه‌های گزاف، در عمل، عملکرد مورد انتظار را دربرنداشته باشد (اسکوهی و همکاران، ۱۳۹۳). ارتباطات به‌گونه‌ای گسترده «تسهیم تجارب» نیز معنی شده است؛ به دیگر سخن، هر انسانی تجارب خود را از طریق ارتباطات با دیگران در میان می‌گذارد (فرهنگی، ۱۳۷۳). از آنجا که پیش‌شرط هر نوع آموزش مؤثر و در نتیجه، لازمه رشد یک اجتماع برقراری ارتباط مؤثر است، تا زمانی که ارتباط میان آموزشگر و فراگیران به‌صورت مؤثر صورت نپذیرد، انتقال تجربه‌ای نخواهیم داشت و حتی اگر افراد قادر به درک وضعیت و تطبیق رفتار و منابع برای رسیدن به وضعیت مطلوب باشند، به برقراری ارتباط مؤثر نیاز دارند و در صورتی که این برقراری ارتباط انجام نپذیرد، کل فرایند از تأثیرات مورد نظر برخوردار نخواهد شد.

ارتباط کلامی (شفاهی) و ارتباط غیرکلامی (غیرشفاهی) از مهم‌ترین روش‌های ارتباطی به‌شمار می‌روند؛ و بر پایه نتایج رگرسیون در تحقیق حاضر، حدود ۴۱ درصد از واریانس «بهبود عملکرد آموزشگران ترویجی» توسط دو متغیر ارتباطات شنیداری و شفاهی و ارتباطات غیرشفاهی تبیین شده است. از این‌رو، می‌توان گفت که با افزایش مهارت‌های

مربوط به ارتباطات شفاهی و غیرشفاهی آموزشگران، عملکرد آنها نیز بهبود می‌یابد. از آنجا که در محیط‌های دانشگاهی، مقالات نسبتاً کمی در این زمینه وجود دارد، می‌توان چنین برداشت کرد که نسبت به اهمیت مهارت‌های ارتباطی در یادگیری در محیط‌های آموزشی توجه زیادی نشده است. با توجه به نتایج تحقیق حاضر و تحقیقات مشابه، از آنجا که برگزاری کلاس‌های یادگیری مهارت‌های ارتباطی (کلامی و غیرکلامی) توسط متخصصان این رشته برای آموزشگران در رشته‌های مختلف در فرایند آموزش و یادگیری افراد بسیار مفید است، پیشنهاد می‌شود که:

- در وهله اول، تقویت مهارت‌های ارتباطی به منظور بهبود و ارتقای عملکرد آموزشگران به صورت برنامه‌ریزی شده در قالب واحد درسی و یا دوره آموزشی با محتوای یادگیری نحوه برقراری ارتباط آموزشگران (استاد) با مخاطبان، به صورت هدفمند، در بازه زمانی پیش از خدمت و یا در قالب آموزش‌های ضمن خدمت در دستور کار مسئولان ذی‌ربط قرار گیرد؛
- ضمن توجه آموزشگران نسبت به اهمیت و ضرورت فراگیری مهارت‌های ارتباطی، کارگاه‌ها و کلاس‌های آشنایی در این زمینه از سوی واحدهای مربوط مانند معاونت آموزشی و دفتر توسعه آموزش برگزار شود؛
- با توجه به گویه‌های مربوط به ارتباطات شنیداری و شفاهی، آموزشگران سعی کنند با دقت هرچه تمام‌تر به نظرات و پیشنهادهای فراگیران درباره سرفصل‌های تدریس، نحوه ارائه و مانند اینها گوش و توجه کنند و از روش‌های مشارکتی بهره جویند؛ همچنین، از ملاقات‌های انفرادی در شرایط مناسب استفاده شود، چرا که فراگیران احساس نزدیکی بیشتری با آموزشگر می‌کنند و این حس بدانها القا می‌شود که برای آموزشگر مهم هستند و به عنوان عنصری کلیدی برای افزایش انگیزه یادگیری فراگیر و بهبود عملکرد آموزشگر محسوب می‌شود؛

○ سرانجام، با توجه به گویه‌های مربوط به ارتباطات غیرشفاهی مانند حالات چهره، کیفیت صدا و بالا و پایین بودن آن، استفاده مؤثر از سکوت و زبان بدن، لازم است برای دستیابی به حداکثر عملکرد، آموزشگران در شرایط مختلف خونسردی و آرامش خود را حفظ کنند و حالات منفی را بروز ندهند؛ همچنین، با توجه به اهمیت زبان بدن، سعی در شناخت هرچه بیشتر این علم داشته باشند تا بتوانند از زبان بدن بیشتر بهره جویند و به القا و انتقال احساسات مثبت پردازند.

#### یادداشت‌ها

1. communication
2. communis
3. Miller
4. para-language
5. validity
6. reliability
7. stepwise
8. compute
9. recode

#### منابع

- ابراهیم‌نژاد مغانلو، م.؛ سلیمان‌پور، م. ر.؛ و احمدی، س. (۱۳۹۳)، «عوامل مؤثر بر گرایش دانش‌آموختگان رشته‌های کشاورزی به خدمت در مراکز جهاد کشاورزی به عنوان سربازان سازندگی». *روستا و توسعه*، سال ۱۷، شماره ۴، صص ۱۱۱-۱۳۳.
- اسکوهی، ف.؛ موحد محمدی، س. ح.؛ و رضوانفر، ا. (۱۳۹۳)، «رابطه مهارت‌های ارتباطی با عملکرد آموزشی- پژوهشی اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی ساری». *پژوهش مدیریت آموزش کشاورزی*، شماره ۳۰، صص ۸۹-۹۹.
- پورصادق، ن. (۱۳۸۰)، «رویکردهای ارزشیابی اثربخشی آموزش». *تدبیر*، سال ۷، شماره ۱۶۰، صص ۳۲-۳۹.

- پهلوان نژاد، م. ر. (۱۳۸۶)، «ارتباطات غیرکلامی و نشانه‌شناسی حرکات بدنی». *مجله انجمن زبان‌شناسی ایران*، سال ۳، شماره ۲ (پیاپی ۶).
- رحمانی اندبیلی، ص. (۱۳۹۱)، «ارزیابی طرح سربازان سازندگی از دیدگاه بهره‌برداران». *روستا و توسعه*، شماره ۵۹، صص ۱۳۱-۱۵۰.
- شعبانعلی فمی، ح. (۱۳۸۳)، *اصول ترویج و آموزش کشاورزی*. تهران: دانشگاه پیام نور.
- شهبازی، ا. (۱۳۷۲)، *توسعه و ترویج روستایی*. تهران: دانشگاه تهران.
- شیری، ش.؛ بیژنی، م.؛ و چهارسوقی امین، ح. (۱۳۹۰)، «ارزشیابی اثربخشی طرح محوری گندم از دیدگاه کارشناسان ناظر استان ایلام». *پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی*، سال ۴، شماره ۲ (پیاپی ۱۴).
- فرهنگی، ع. ا. (۱۳۷۳)، *مبانی ارتباطات انسانی*. تهران: مؤسسه تهران تایمز.
- کروبی، م. (۱۳۸۸)، «بررسی نقش ارتباطات انسانی در توسعه صنعت جهانگردی». *علوم مدیریت ایران*، سال ۴، شماره ۱۳، صص ۱۰۱-۱۳۰.

Chauhan, J. (2007), "Agricultural extension education communication in agriculture". Available on:

[http://nsdl.niscair.res.in/bitstream/123456789/517/1/PDF Communication in Agriculture.pdf](http://nsdl.niscair.res.in/bitstream/123456789/517/1/PDF%20Communication%20in%20Agriculture.pdf).

Demir, M. (2011), "Using nonverbal communication in politics". *Canadian Social Science*, 7(5): 1-14.

Du Preez, O. (2012), "Competence levels of alternate dispute resolution facilitators in the construction industry in South Africa". Available on: <http://etd.uovs.ac.za/ETDdb//theses/available/etd.../DuPreezO.pdf>.

Fretheim, K. (2008), "Empire and ethics towards a normative theory of intercultural communication". *Intercultural Communication*. Available on: <http://immi.se/intercultural>.

Lunenburg, F. C. (2010), "Communication: the process, barriers and improving effectiveness". *Schooling*, 1(1). Also, available on: <http://www.slideshare.net/Will1945/lunenburg-fred-c-communication-schooling-v1-n1-2010-10050261>.

- Markovic, J. and Axmann, M. (2007), "International and communication skills in vocational education teacher training". Available on: [www.vetserbia.edu.rs/.../3.%20Interpersonal%20and%20Communication%20Skills.pdf](http://www.vetserbia.edu.rs/.../3.%20Interpersonal%20and%20Communication%20Skills.pdf).
- Ochieng, E.G. and Price, A. D. F. (2010), "Managing cross-cultural communication in multicultural construction project teams: the case of Kenya and UK". *International Journal of Project Management, Science Direct*, 28: 449-460. Also, available on: [http://humanities.ufs.ac.za/dl/userfiles/Documents/00001/929\\_eng.pdf](http://humanities.ufs.ac.za/dl/userfiles/Documents/00001/929_eng.pdf).
- Santucci, F. M. (2005), "Strategic communication for rural development". Available on: <http://siteresources.worldbank.org/.../Resources/strategiccommrural/final.pdf>.
- Stepanic, J. (2004), "Human communication as mediating the units of parameterized environment". *Interdisciplinary Description of Complex System*, 2(1): 61-64. Also, available on: [www.indecs.eu/2004/indecs2004-pp61-69.pdf](http://www.indecs.eu/2004/indecs2004-pp61-69.pdf).
- Vijaybhinandana, B.; Sallaja, A.; and Lakshmana, A. (2007), "Extension methodologies for transfer of agricultural technology". Study material. Available on: [www.angrau.ac.in/media/1644/AEXT292.pdf](http://www.angrau.ac.in/media/1644/AEXT292.pdf).