

راهکارهایی جهت توسعه و تقویت مهارت‌های ارتباطی بین دانش‌آموزان

زهرا موحدیان*۱ و محمدعلی قادری مقدم ۲

۱دکتری روانشناسی تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران. (نویسنده مسئول)

۲کارشناسی ارشد برنامه ریزی درسی، مدرس دانشگاه فرهنگیان یزد

Email: Drzmovahedian@yahoo.com

چکیده

این تحقیق باهدف بررسی توسعه و تقویت مهارت‌های ارتباطی میان دانش‌آموزان انجام گرفت. داشتن مهارت‌های ارتباطی بخش مهمی از لوازم ضروری برای ایفای مناسب نقش‌های مختلف اجتماعی است. برخی از دانش‌آموزان آنقدر از مهارت‌های ارتباطی برخوردارند و آن را به شیوه‌های مؤثر به کار می‌گیرند که شخصیتشان همه را به خود جذب می‌کند و برخی نیز به جهت فقدان یا ضعف مهارت‌های ارتباطی مؤثر موجب گریز افراد می‌شوند. یادگیری مهارت‌های ارتباطی می‌تواند عملکرد معلمان، دانش‌آموزان و دست‌اندرکاران امر تعلیم و تربیت را ارتقاء دهد. آموزش بدون ایجاد ارتباط معنایی نخواهد داشت و معلمان در همان آغاز کار متوجه می‌شوند که یکی از اولین و مهم‌ترین مسائل، نحوه برقراری ارتباط با دانش‌آموز است و وجود مهارت‌های ارتباطی زیاد در آموزگاران، آنان را در دستیابی هدف یاری می‌کند. بیشتر یادگیری‌ها و آموزش‌های کلاسی از طریق تعامل انجام می‌شود. معلم با شاگردان متعدد ارتباطاتی دارد یا دانش‌آموزان با معلم یا دانش‌آموزان دیگر ارتباطی برقرار می‌کنند. تعامل در کلاس نه فقط در خدمت دستیابی به اهداف آموزشی است، بلکه به‌عنوان مکانیزمی عمل می‌کند که از طریق آن، معلم و شاگردان اهداف شخصی و اجتماعی خود را تشخیص می‌دهند؛ تعامل نوع اصلی فعالیت در کلاس است و بخش عمده وقت کلاس در تعامل صرف می‌شود. در این پژوهش، پرسشنامه سنجش مهارت ارتباطی بارتون، جی. ای. (۱۹۹۰) استفاده شد. روایی محتوایی و سازه پرسشنامه مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های، کلموگروف اسمیرنوف و T همبسته استفاده شد. نتایج نشان داد، نمره میزان مهارت دانش‌آموزان در پیش‌آزمون ۱۳/۸۰ بود که در پس‌آزمون به ۱۸/۳۰ افزایش یافته است و این افزایش از نظر آماری نیز معنادار می‌باشد ($p=0/007$).

واژگان کلیدی: مهارت‌های ارتباطی، توسعه و تقویت، اهداف آموزشی

مقدمه

برقراری ارتباط اولین ضرورت یک زندگی اجتماعی است. عده‌ای انسان را حیوان اجتماعی می‌دانند بنابراین شاید یکی از مهم‌ترین برتری‌های انسان بر سایر جانداران، تنوع و گستره وسیع ارتباطاتی است که می‌تواند ایجاد کند. یک ارتباط مؤثر وسیله مناسبی برای انتقال اطلاعات بین افراد، نشان دادن احساسات به دیگران و تصحیح سوء تفاهمات می‌باشد. پیش‌شرط هر نوع آموزش مؤثر، ارتباط مؤثر است که لازمه رشد یک اجتماع است. یک ارتباط ناموثر باعث ایجاد سوء تفاهمات، نارضایتی و احساس تنهایی در افراد خانواده و جامعه می‌شود. در طول زمان اعتماد به نفس فرد را مختل می‌کند و احساس درماندگی و در نتیجه آسیب‌های روانی و اجتماعی ایجاد می‌نماید. ارتباط ناموثر توانایی فرد برای مقابله با مشکلات زندگی را کاهش می‌دهد (گراند^۱، ۲۰۱۱). در واقع، ارتباط، یکی از قدیمی‌ترین و درعین‌حال عالی‌ترین دستاوردهای بشر بوده است ارتباط در گذشته و برای انسان اولیه، علاوه بر کارکردهایی که برای حفظ حیات و یاری گرفتن از دیگران داشته، زمینه‌ساز فعالیت‌های اجتماعی و سرآغازی برای زندگی اجتماعی نیز بوده است. اما در عصر حاضر اهمیت برقراری ارتباط به حدی است که انسان، پیوسته در جهت ابداع و ساخت انواع وسایل، ابزارها، روش‌ها و شیوه‌های کارآمدتر بین جمعی و فردی کوشیده است. ارتباط، اساساً میان دو یا چند نفر اتفاق می‌افتد و همه، در طول روز با افراد مختلف ارتباط برقرار می‌سازند. "محدود کردن ارتباط به دو نفر درست نیست، چراکه می‌توان همزمان ارتباط یک نفر با چند نفر، یا ارتباط گروه با گروه را نیز در نظر مجسم کرد، که یک نمونه بارز آن، تدریس معلم است (قربانی، ۱۳۹۴). باید اذعان نمود که در فرایند تحول، روابط کودک با افراد مهم زندگی که اغلب والدین می‌باشند، اهمیت زیادی دارد. هر کودک از یک‌سو تحت تأثیر ویژگی‌های منحصر به فرد زیستی خود به تعامل با محیط و انسان‌ها می‌پردازد و از سوی دیگر والدین نیز سبک تعاملی خاص خود را دارند که تحت تأثیر فرهنگ خانواده و جامعه است. لذا سرنوشت تحول روان‌شناختی کودک در فرآیند تعاملات اجتماعی شکل می‌گیرد و کودک در شرایط مناسب، قابلیت‌های پایه‌ای انسانی و در نتیجه مهارت‌های ارتباطی، مبادله و تفکر را فرامی‌گیرد. بر اساس گزارش سازمان بهداشت جهانی، پیش‌بینی می‌شود که پس از سال ۲۰۰۱، کمتر کسی قادر خواهد بود بدون کسب مهارت‌های اجتماعی و ابراز وجود، زندگی رضایت بخشی داشته باشد. تأثیر آموزش این مهارت‌ها بر موفقیت در زندگی، از طریق دستکاری ظرفیت روانی- اجتماعی افراد امکان پذیر است، بنابراین، آموزش این مهارت‌ها، ظرفیت روانی- اجتماعی افراد را بالا برده و آن‌ها را قادر می‌سازد تا با اندیشه و تحلیل موقعیت، به رفتاری سازگارانه و همراه با تحمل روی آورند (منگرولکار^۲ و همکاران، ۲۰۰۱).

بیان مسئله

انسان موجودی اجتماعی است که نیازمند برقراری ارتباط با دیگران است. بسیاری از نیازهای متعالی انسان و شکوفا شدن استعدادها و خلاقیت‌هایش، فقط از طریق تعامل بین فردی و ارتباطات اجتماعی می‌تواند ارضاء شود و به فعل درآید. به همین دلیل انسان همواره سعی می‌کند تا مهارت‌هایی جهت تسهیل ارتباط خود با دیگران کسب کند و بدین وسیله به تکامل شخصی خود بیفزاید. قاطعیت و ابراز وجود نیز از جمله مهارت‌های اجتماعی است که در روابط بین فردی نقش گسترده‌ای داشته و رفتارهایی از قبیل استقلال، اعتماد به نفس و خودآگاهی را در فرد تقویت می‌کند که خود در پیشبرد سلامت روان انسان تأثیر به‌سزایی دارد (بشارتی پاور، ۱۳۸۹).

شاید بتوان گفت که ارتباط یکی از قدیمی‌ترین و درعین‌حال عالی‌ترین دستاوردهای بشر بوده است. ارتباط در گذشته و برای انسان اولیه، علاوه بر کارکردهایی که در جهت حفظ حیات و یاری گرفتن از دیگران داشته، زمینه‌ساز فعالیت‌های اجتماعی و سرآغازی بر زندگی اجتماعی نیز بوده است. در هر حال هیچ نوع ارتباطی جز به دلیل نیاز احساسی شدید انسان برای برقراری تعامل اجتماعی به

1. Grand

2- Mangrulkar

وقوع نمی‌پدید. انسان برای برقراری رابطه با دیگران روش‌های مختلفی را پروراند است. که رشد و تکامل زبان و شیوه‌های غیرکلامی مانند حالت چهره، حالت کلی بدن یا وضعیت اندام‌ها و حرکات بیانگر و... را شامل می‌شود. هر یک از این شیوه‌ها می‌تواند بخشی از اطلاعات و احساسات موردنظر فرد در حال صحبت، یا گوینده، را به فرد دیگر، یا شنونده، انتقال دهد (بولتن، ۱۹۹۴، ترجمه سهرابی، ۱۳۸۴). دانش آموزان از طریق برقراری ارتباط صمیمانه قادر خواهند بود که احساسات و عواطف خود را به اعضای خانواده، دوستان و نزدیکان خود ابراز نموده و به تقویت ارتباط عاطفی خود با آن‌ها کمک نمایند. در این صورت است که در مسائل و مشکلات پیش آمده، هیچ‌گاه احساس تنهایی و عجز نکرده بلکه با کمک و یاری خواستن به‌موقع از دیگران موفق خواهد شد که با مسائل و مشکلات پیش آمده، به بهترین نحو ممکن برخورد نموده و راه‌حل‌های جدیدی را کشف نمایند. بدیهی است که برقراری ارتباط صمیمانه با دیگران از طریق حرف زدن حاصل نمی‌شود، بلکه با خوب گوش دادن، احترام گذاشتن، مشارکت کردن، ابراز وجود و... این ارتباط میسر خواهد شد. از آنجایی که امروزه برقراری ارتباط صمیمی بین دو یا چند نفر، نیازمند آگاهی از فنون و روش‌هاست، روابط درون فردی و بین فردی جزء و یکی از مهارت‌های مهم زندگی محسوب می‌شود. (رازقی و همکاران، ۱۳۹۰).

بنابراین، دانش آموزان نمی‌توانند، بدون استفاده از مهارت‌های ارتباطی تصمیمات مهم زندگی را بگیرند و مشکلات خود را درست تحلیل نمایند. با استفاده از آموزش مهارت‌های لازم می‌توان حس کنترل درونی را فعال نموده و حالت خودکارآمدی و عزت‌نفس را در دانش آموزان تقویت نمود. با آموزش همین مهارت و در نتیجه افزایش سطح عزت‌نفس و کاهش تأثیرات منفی استرس‌های روزمره، می‌توان به سلامت روان دانش‌آموز کمک کرد (اسکوچیل^۳، ۲۰۱۴). در واقع، مهارت‌های ارتباطی یکی از ملزومات موردنیاز برای منبع و گیرنده پیام در یک فرآیند ارتباطی می‌باشد که به انجام تعامل اجتماعی ماهرانه و موفق کمک می‌کند. مهارت‌های ارتباطی به‌عنوان راهکاری که باعث ارتقای توانمندی‌های افراد در انجام امور زندگی فردی، خانوادگی، شغلی و اجتماعی می‌شود، در بسیاری از کشورها مورد توجه قرار گرفته است و دوره‌های آموزشی فراوانی در همه سطوح در زمینه ارتباط و مهارت‌های ارتباطی برگزار می‌شود. مهارت‌های ارتباطی استعدادی است که باعث بروز رفتارهایی می‌شود که به‌صورت مثبت یا منفی تقویت می‌شوند و نه رفتارهایی که مورد تنبیه واقع یا از سوی دیگران خاموش می‌شوند. این مهارت‌ها می‌توانند در روابط آدمی با دیگران به نتایج مثبت و موفقیت آمیز منجر شوند (سیف، ۱۳۹۵). بررسی‌ها نشان داده است که مهارت‌های ارتباطی با متغیرهایی همچون ادراک برابری و مساوات در ارتباطات، ابراز عشق و صمیمیت، نزدیکی و وابستگی، حل منطقی و عقلانی تعارضات و کنش‌های موجود در گفت‌وگوها، تعهد و اطمینان به یکدیگر، همکاری و وقت‌گذرانی برای یکدیگر، داشتن انتقادات واقعی و بالاخره انعطاف‌پذیری تعریف می‌شود (احمدی، ۱۳۹۳). بنابراین، ارتباط و داشتن مهارت‌های ارتباطی نیاز ذاتی و اساسی برای هر انسانی است و عامل رشد و توسعه دانش آموزان و افراد دیگر می‌باشد و به‌نوعی پیشرفت هر کشوری، در هر زمینه‌ای داشتن دیپلماسی قوی است و هر کس باید به نوعی طریقه ارتباط برقرار کردن و نفوذ در دیگران را چه از طریق کلامی و چه از طریق غیرکلامی، برای رسیدن به اهدافش فراگیرد. پس، توانایی برقراری ارتباط صحیح، یکی از مهارت‌های اساسی زندگی اجتماعی می‌باشد و اهمیت آن در زندگی به حدی است که برخی صاحب‌نظران، اساس تمامی رشد انسانی، آسیب‌های فردی و پیشرفت‌های بشری را در فرایند ارتباط و مهارت‌های ارتباطی دانسته‌اند. چراکه افراد باید مهارت ارتباط برقرار کردن با هر شخصی را دارا باشند و لازمه ارتباط مؤثر، آگاه بودن به هدف فرستنده، پیام، محتوای پیام و کانال ارتباطی مؤثر است تا فرد بتواند بازخورد مناسب را بدهد، که اگر پیام به‌درستی فهم نشود و بازخورد داده نشود، به دین معنی است که ارتباط به‌خوبی برقرار نشده است (نعمتی و همکاران، ۱۳۹۲).

متأسفانه امروزه دانش آموزان به‌خوبی و راحتی نمی‌توانند با دیگران ارتباط برقرار کنند و در زمینه کسب مهارت‌های ارتباطی آموزش‌های لازم را ندیده‌اند لذا نمی‌توانند خواسته‌های خود را بیان کنند و آنچه را که دوست دارند و خواهان آن هستند، بدست

³. Schogiel

آوردند. لذا این امر ما را به آن واداشت تا به بررسی این مسئله بپردازیم که چگونه می‌توانم مهارت‌های ارتباطی را بین دانش آموزان تقویت نماییم؟

توصیف وضع موجود

اینجانب زهرا موحدیان، دانش‌آموخته‌ی مقطع دکتری می‌باشم. به لطف خدای متعال در پنجمین آزمون استخدامی آموزش و پرورش که در خرداد ماه ۱۳۹۷ برگزار شد، به عنوان آموزگار ابتدایی جذب آموزش و پرورش شهرستان میبد شدم. از ۲۰ آبان ماه جهت گذراندن یک دوره‌ی مهارت آموزی خودم را به دانشگاه فرهنگیان استان یزد معرفی کردم. یکی از واحدهایی که در چارت تحصیلی برای مهارت‌آموزان در نظر گرفته شده، درس آموزش پژوهی می‌باشد. بنابراین کلیه‌ی مهارت‌آموزان باید به مدت ۱۳ جلسه جهت گذراندن درس کارورزی در یک مدرسه حضور پیدا کنند و از تجربیات معلمان و کادر آموزشی مدرسه تجربیات لازم را کسب کنند. مدرسه‌ای که من در آن حضور دارم دبستان پسرانه شهدای کوچه بیوک است. در اوایل سال تحصیلی که وارد کلاس می‌شدم. به غیر از چند نفر از دانش‌آموزان، بقیه آن‌ها به غیر از سلام کردن و برپا شدن حرفی با من نمی‌زدند و اگر جایی از درس را هم نمی‌فهمیدند جرأت و مهارت این را نداشتند که به معلم بگویند این بحث از درس را به‌خوبی درک نکرده‌ایم، و یا حتی زمانی را هم که از آن‌ها می‌پرسیدم یا جواب نمی‌دادند یا به‌خوبی نمی‌توانستند ارتباط برقرار کنند. به همین دلیل تعدادی از آن‌ها همیشه گوشه‌گیر و ساکت بودند و فاقد هرگونه مهارت ارتباطی بودند. چراکه مهارت‌های ارتباطی به‌منزله آن دسته از مهارت‌هایی است که افراد طی آن، اطلاعات، افکار و احساسات خود را از طریق مبادله کلامی و غیر کلامی با یکدیگر در میان می‌گذارند اما چنین دانش‌آموزانی فاقد این ویژگی‌ها بودند. و این امر من را خیلی نگران و ناراحت می‌کرد. به همین دلیل خواستم دانش‌آموزان را از این مسلک گزینی و گوشه‌گیری در بیاورم و آن‌ها را به سمت اهداف مطلوب آموزشی و یادگیری سوق دهم. با این چنین دانش‌آموزانی بیشتر وقت می‌گذراندم و صحبت می‌کردم بلکه مهارت‌های ارتباطی را در آن‌ها پیدا و شکوفا سازم. چراکه، عدم توانایی در برقراری ارتباط مؤثر با سایرین در موقعیت‌های اجتماعی و از جمله مدرسه سبب به وجود آمدن مشکلات با همکلاسی‌ها و معلمان می‌گردد و این مشکلات بین فردی در نهایت در فرایند سازگاری ایجاد اختلال می‌نماید و نمی‌گذارد یادگیری به‌درستی ایجاد شود.

گردآوری اطلاعات و پیشینه پژوهش

در پژوهش حاضر از روش کتابخانه‌ای همراه با مصاحبه در زمینه مفهوم مورد بررسی با متخصصان، والدین و معلمان با تجربه در این زمینه بهره گرفته شده است. روش کتابخانه‌ای در تمام تحقیقات علمی مورد استفاده قرار می‌گیرد و در بعضی از آن‌ها موضوع تحقیق از نظر روش، از آغاز تا انتها متکی بر یافته‌های تحقیق کتابخانه‌ای است. در تحقیقاتی که ماهیت کتابخانه‌ای ندارند نیز محققان ناگزیر از کاربرد روش کتابخانه‌ای در تحقیق خود هستند. در این گروه تحقیقات، محقق باید ادبیات و سوابق مسئله و موضوع تحقیق را مطالعه کند. در نتیجه، باید از روش کتابخانه‌ای استفاده کند و نتایج مطالعات خود را در ابزار مناسب شامل فیش، جدول و فرم ثبت و نگهداری و در پایان به طبقه‌بندی و بهره‌برداری از آن‌ها اقدام کند.

مبانی نظری

مفهوم ارتباط

ارتباط عبارت است از فرایند ارسال و دریافت پیام با توجه به این تعریف: هر ارتباطی مستلزم حضور دو یا چند واحد اجتماعی است؛ یعنی ارتباط می‌تواند بین دو یا چند نفر، یک نفر و یک رسانه و... صورت گیرد. هدف اصلی از برقراری ارتباط، انتقال پیام است. این پیام می‌تواند به‌صورت کالمی و غیر کالمی منتقل شود. در واقع یک پیام را می‌توان به‌صورت آشکار یا ضمنی منتقل کرد. هرگونه اشکالی در انتقال پیام می‌تواند باعث اختلال در ارتباط گردد. برای مثال ممکن است پیام به‌صورت کامل منتقل نگردد یا اینکه یک نفر پیامی را ارسال کند ولی فرد مقابل مفهوم دیگری را دریافت نماید یا حتی کسی پیامی را بفرستد ولی دیگری هیچ پیامی را دریافت نکند. از این موارد معمولاً به‌عنوان سوء تفاهم یاد می‌نمایند. یک ارتباط مؤثر، ارتباطی است که راه را بر سوء تفاهم

احتمالی ببندد. البته ارتباط نبایستی به عنوان انتقال یک طرفه اطلاعات از فرد مطلع به فرد غیر مطلع تلقی شود. بلکه فراتر از آن به عنوان تقسیم اطلاعات بین دو فرد هم سطح در نظر گرفته می‌شود. ارتباطات بایستی به عنوان نوعی مشارکت با در نظر گرفتن و درک پیشینه، نگرش و علایق هر دو طرف تلقی گردد. تعریف جامع‌تری از ارتباط عبارت است از: فرایند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده مشروط بر آنکه محتوای مورد انتقال پیام از فرستنده به گیرنده منتقل شود و یا بالعکس (سلطانی، ۱۳۹۵).

با نگاهی به تحولات تاریخی در آستانه قرن بیست و یکم می‌توان نتیجه گرفت که تفکر انسان تا چه حد به ارتباطات از زبان به عنوان نخستین وسیله ارتباطی گرفته تا ابزارهای پیچیده انتقال، مدیون است. اگر ارتباطات وجود نداشت تفکر هم وجود نمی‌داشت. انسان در آغاز به مدد این ارتباطات توانست پدیده‌ها و قوانین و اشیاء را نام‌گذاری کند و از این طریق مفاهیمی را بیان و مفاهیم دیگر را نفی و در مجموعه بیندیشد که با پیچیدگی جوامع و ارتباطی متناسب با آن‌ها اطلاعات و مهارت‌ها را تا منزلگاه‌های دور و به آسانی به دیگران منتقل سازد و از اطلاعات دیگران بهره گیرد و به توانایی‌های امروزه شاهد آن هستیم دست یابد. ارتباط، سراسر زندگی انسان را در بر گرفته است. انسان به کمک ارتباط، زنده می‌ماند، رشد و تکامل می‌یابد و سعادت و خوشبختی وی تا حد زیادی به چگونگی رابطه‌ی او با دیگران بستگی دارد. ارتباط بزرگترین پدیده برای حل و فصل بسیاری از مشکلات مردمی و اجتماعی و مهم‌ترین راه نفوذ بر افکار و احساسات دیگران و ایجاد انگیزه و تغییر در نگرش آنان است. تقریباً عموم مردم در قالبی از روابط زندگی می‌کنند. در روابط، مردم ریشه‌های راحتی، پیوستگی و شادی را پیدا می‌کنند، هر چند که روابط منبع تعهد، مسئولیت نیز می‌باشد. ارتباط، یک ابزار دگرگونی است. به کارگیری این ابزار نیازمند مهارت است. داشتن این مهارت کارآیی را افزایش و به روند تصمیم‌گیری کمک می‌کند. ارتباط بین انسان‌ها بزرگترین دستاورد بشر به شمار می‌رود. ارتباطات رابطه‌ها را تداوم می‌بخشد و هر کسی در گفتگو با دیگران کامل می‌شود. در ارتباط با دیگران است که فرد خویشتن خود را می‌شناسد و خود را بهتر درک می‌کند (جونس، ۲۰۰۶). لذا، 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 و مشکلاتی مانند افسردگی، اضطراب، تنهایی، طردشدگی، کمرویی، خشم، و تعارض در روابط بین فردی از جمله مشکلاتی هستند که بسیاری از افراد جامعه با آن دست به گریبان بوده و به‌نوعی 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 گونه‌ی مثبت و سازگارانه عمل کند و سلامتی، به ویژه سلامت روانشناختی خود را تأمین نماید (اسپنسر، ۲۰۱۶).

انواع ارتباط

سه نوع ارتباط وجود دارد: درون فردی و بین فردی

- ۱- ارتباط درون فردی: ارتباط در سطح درون فردی در خود فرد رخ می‌دهد و از تماس نزدیک با درون فرد تشکیل می‌شود. در سطح درون فردی معمولاً شخص به‌صورت غیرکلامی ارتباط برقرار می‌کند. این نوع ارتباط شامل فعالیت‌هایی مثل پرورش افکار، تصمیم‌گیری، خودنگری و می‌شود.
- ۲- ارتباط بین فردی: ارتباط بین دو نفر یا بیشتر است و هر دو جزء کلامی و غیرکلامی را داراست. پیام‌های کلامی و غیرکلامی به‌طور همزمان فرستاده می‌شوند. بعضی از آن‌ها دریافت و برخی دریافت نمی‌شوند. به عبارت دیگر، به ارتباط بین دو یا چند نفر ارتباط بین فردی گفته می‌شود و شامل فعالیت‌هایی مثل، مصاحبه، مشاوره، تهیه نوشته یا مقاله را شامل می‌شود.

4. Jones

5. Spencer

۳- ارتباط عمومی (جمعی): در این ارتباط پیام برای جمعی از مخاطبین ارسال می‌شود. این نوع ارتباط ممکن است مستقیم یا غیرمستقیم (رادیو، تلویزیون، مجله و ...) باشد (ترکمان زاده، ۱۳۹۴).

فرایند ارتباطات

ارتباط خواه کلامی، غیرکلامی و یا نوشتاری باشد از فرایند یکسانی تبعیت می‌کند. این فرایند را می‌توان شامل اجزایی دانست. فرستنده مفاهیم ذهنی خود را که اندیشه و تفکر اوست جهت انتقال به گیرنده بایستی به مفاهیم عینی تبدیل نماید که این کار از طریق به رمز درآوردن مفاهیم صورت می‌گیرد، سپس مفاهیم عینی شده را با استفاده از روش‌های برقراری ارتباط (کلامی، غیرکلامی و نوشتاری) برای گیرنده ارسال می‌کند، گیرنده جهت درک مفاهیم عینی ارسالی بایستی ابتدا آن را از رمز خارج نموده و به مفاهیم ذهنی قابل فهم برای خود تبدیل نماید. در این فرایند هر قدر مفهوم ایجاد شده در ذهن گیرنده به مفهوم ذهنی فرستنده نزدیک‌تر باشد می‌گوییم ارتباطات موفق‌تر و مؤثرتر بوده است (تقی نیا، ۱۳۹۵). در زیر به شرح مختصری از اجزا ارتباطات پرداخته می‌شود.

- **فرستنده:** فرستنده یا منبع اطلاعات آغازگر جریان ارتباطی هستند. فرستنده مفهوم ذهنی خود را به صورت پیامی درمی‌آورد و آن را انتقال می‌دهند. نکته مهم آن است که پیام باید طوری انتخاب شود که معنی مشترکی برای فرستنده و گیرنده داشته باشد.

- **پیام:** شکل عینی شده مفاهیم ذهنی فرستنده را پیام گویند. کلماتی که افراد بیان می‌کنند یا می‌نویسند یا تصویری که نقاشی می‌کنند و یا حرکاتی که به اجزای بدن خود می‌دهند همگی نوعی پیام است. پیام‌ها را می‌توان به دو طبقه کلی کلامی و غیرکلامی تقسیم نمود.

- **کانال:** شیوه و روشی است که پیام به واسطه آن ارسال می‌گردد و شامل رسمی و غیررسمی می‌باشد.

- **گیرنده پیام:** گیرنده یا مقصد ارتباط فردی است که پیام را دریافت نموده و از آن استنباطی حاصل می‌کند. در واقع گیرنده شخصی است که فرستنده تلاش می‌کند اطلاعات را با او مبادله کند. گیرنده پیام به منظور درک پیام بایستی پیام دریافتی را که توسط فرستنده به رمز درآمده، از رمز خارج نموده و آن را از قالب عینی به صورت ذهنی درآورد. حال اگر مفهوم ذهنی ایجاد شده توسط گیرنده با مفهوم ذهنی فرستنده یکی نباشد ارتباط ناقص صورت گرفته است که عواملی در این امر دخیل می‌باشند که به عنوان موانع ارتباطی نامیده می‌شوند.

- **بازخورد:** بازخورد در فرایند ارتباطات عبارت است از برگشت نتیجه پیام به فرستنده به طوری که فرستنده از وضعیت ارسال پیام و نحوه دریافت و درک آن آگاه گردد. در بازخورد گیرنده پیام؛ به صورت فرستنده‌ای درمی‌آید که پاسخ پیام را مطابق فرایند ارتباطات برای فرستنده اصلی ارسال می‌کند. فرایند ارتباطات بدون وجود بازخور کامل نخواهد بود. فرایند ارتباطی فاقد بازخور، در واقع نوعی ارتباط یک‌جانبه و یک‌طرفه است که در آن فرستنده پیام به ارسال پیام اقدام نموده و توجه ای به پاسخ یا انعکاس آن ندارد (الوانی، ۱۳۹۷).

ویژگی‌های فرایند ارتباط

- ویژگی اول ارتباط این است که ارتباط یک تبادلی است، نظریه پردازان قدیمی همچون شنون و یور ارتباط را فرایندی خطی می‌دانستند که طی آن منبع پیام را فرمول‌بندی کرده و به گیرنده منتقل می‌کند، اما اکنون نظر بر این است که ارتباط ماهیتی پویا و متغیر دارد و ارتباط برقرارکنندگان در یک سیستم دوسویه بر یکدیگر تأثیر می‌گذارند.

- ویژگی دوم ارتباط اجتناب‌ناپذیر بودن آن است، زیرا انسان‌ها پیوسته با خود و دیگران در تماس هستند و نسبت به سخنان و اعمال یکدیگر واکنش نشان می‌دهند. بنابراین، چرخه‌ای از کنش و واکنش‌ها، مبنا و اساس فعالیت‌های ارتباطی انسان‌ها قرار می‌گیرد.

- ویژگی دیگر ارتباط، هدفمند بودن آن است. طرفین ارتباط اهدافی داشته و می‌خواهند از ارتباط خود نتیجه‌ی مطلوب بگیرند. همین هدفمندی است که نیروی محرکه ارتباط را افزایش داده و تبادل موردنظر را جهت‌داری می‌کند.

- ویژگی چهارم ارتباط، چندانبعدی بودن آن است. به این معنی که فرایند ارتباط در دو سطح مجزا ولی مرتبط روی می‌دهد. سطح اول مربوط به محتواست و با موضوع اصلی مرتبط است اما جنبه‌ی دیگر که کمتر مشهود است، این است که تعامل کنندگان با انتخاب کلمات و نحوه‌ی بیان، لهجه‌ها، سرعت گفتار و در کل رفتارهای غیرکلامی به ارائه خود می‌پردازند.

- آخرین ویژگی که برای ارتباط می‌توان ذکر نمود، برگشت‌ناپذیر بودن آن است. به بیان ساده وقتی که چیزی بیان شود، دیگر قابل پس گرفتن نیست، البته منظور این نیست که نمی‌توان پیامدهای شخصی و رابطه این عمل را اصلاح کرد، ولی در برقراری ارتباط باید به پیامی که ارسال می‌شود توجه داشت (پرویزی، ۱۳۹۱ به نقل از ترکمان زاده، ۱۳۹۴). در حقیقت، با به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی در کلاس درس، معلمان می‌توانند ضمن برقراری ارتباط مؤثر با دانش‌آموزان و فراهم نمودن محیط کلاسی مطلوب، مطالب درسی را با یک تعامل مناسب و با همکاری و مشارکت دانش‌آموزان در فرایند یاددهی- یادگیری، آموزش دهند و نتایج مطلوبی فراتر از یادگیری از جمله تأمین بهداشت روان و شادکامی کسب کنند. به‌طورکلی، ویژگی‌های یک ارتباط موفق را می‌توان به شرح زیر بیان کرد: توانایی بیان روشن افکار خود، توانایی بیان روشن نیازهای خود، درک موقعیت فرد مقابل در پاسخگویی به نیازهای ابراز شده، حساسیت در تشخیص افکار دیگران، حساسیت در تشخیص احساسات دیگران، حساسیت در تشخیص نیازهای فرد مقابل، توانایی گفتگو و انتخاب واژگان گفتاری در جهت حل اختلافات و ارائه راه‌حل‌های سازنده، مخالفت کردن بدون برجای گذاشتن احساس موردحمله واقع‌شده در طرف مقابل. با به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی در کلاس درس، معلمان می‌توانند ضمن برقراری ارتباط مؤثر با دانش‌آموزان و فراهم نمودن محیط کلاسی مطلوب، مطالب درسی را با یک تعامل مناسب و با همکاری و مشارکت دانش‌آموزان در فرایند یاددهی- یادگیری، آموزش دهند و نتایج مطلوبی فراتر از یادگیری از جمله تأمین بهداشت روان و شادکامی کسب کنند (جان توبل و دونل، ۲۰۱۳).

موانع ارتباطی

برخی موانع ارتباطی عبارتند از:

انتقاد: ارزیابی منفی از فرد دیگر و اعمال و نگرش‌های وی

نام گذاری: خوار و خفیف کردن و یا دادن یک نام کلیشه‌ای به شخص دیگر

دستور دادن: داشتن حالت امر و نهی و از بالا به پایین سخن گفتن و به دور از حالت صمیمیت

تهدید: تلاش برای کنترل اعمال و رفتار طرف مقابل از طریق هشدار در مورد پیامدهای منفی آنچه برایش تدارک دیده شده است.

اخلاقی ساختن: بیان اینکه طرف دیگر چه کاری را "باید" انجام دهد؛ موعظه کردن او

پرسش‌های زیاد و مناسب: سوال‌های بسته پاسخ که با کلمات کوتاه و مختصر به آنها پاسخ داده می‌شود

نصیحت کردن: نشان دادن راه حل مشکل فرد دیگر به او

منحرف سازی: کنار زدن مشکل فرد مقابل از طریق ایجاد حواس پرتی

بحث منطقی: تلاش برای متقاعد کردن فرد با توسل به حقایق یا منطق و معمولاً بدون در نظر گرفتن عامل هیجانی مربوط

اطمینان آفرینی: تلاش برای متوقف کردن هیجان‌های منفی فرد دیگر (بولتن، ۱۳۸۴).

تعریف مهارت‌های ارتباطی

مهارت‌های ارتباطی به منزله آن دسته از مهارت‌هایی هستند که به واسطه آن افراد می‌توانند درگیر تعامل‌های بین فردی و فرایند ارتباط شوند؛ یعنی فرایندی که افراد در طی آن، اطلاعات، افکار و احساس‌های خود را از طریق مبادله کلامی و غیرکلامی با

6. Jane Tobbell & O'Donnell

یکدیگر در میان می‌گذارند. مهارت‌های ارتباطی در زندگی انسان بسیار مهم هستند. هیچیک از توانمندی‌های بالقوه انسان، جز در سایه روابط بین فردی رشد نمی‌کند. فراگیری روابط بین فردی صحیح، اهمیت بسزایی در ایجاد سلامت روانی، رشد شخصیت، هویت‌یابی، افزایش بهره‌وری شغلی و افزایش مسئولیت‌پذیری در میان دانش‌آموزان دارد. دانش‌آموزانی که از مهارت‌های ارتباطی ضعیف‌تری برخوردارند کمتر از سوی اطرافیان خود پذیرفته می‌شوند و با مشکلات کوتاه‌مدت و بلندمدت زیادی روبه‌رو هستند (باوزین و همکاران، ۱۳۹۷). لذا، منظور از مهارت‌های ارتباطی، فرایندهای خاصی است که فرد را قادر می‌سازد به صورتی "شایسته" رفتار کند. در حقیقت، اجتماعی شدن هر فرد، دستاورد مهارت‌های ارتباطی اوست که قبلاً آموخته است. مهارت‌های ارتباطی را می‌توان مشتمل بر مهارت‌های فرعی (یا خرده مهارت‌های آن) متفاوتی دانست. توانایی گوش دادن فعالانه به عنوان یک مهارت اساسی در روابط بین فردی مورد توجه قرار گرفته است.

درواقع، مهارت‌های ارتباطی به منزله آن دسته از مهارت‌هایی هستند که به واسطه آن‌ها افراد می‌توانند درگیر تعامل‌های بین فردی و فرایند ارتباط شوند، یعنی فرایندی که افراد در طی آن، اطلاعات، افکار و احساس‌های خود را از راه مبادله کلامی و غیرکلامی با یکدیگر در میان می‌گذارند. این مهارت‌ها از چنان اهمیتی برخوردارند که نارسایی آن‌ها با احساس تنهایی، اضطراب و افسردگی و عدم موفقیت تحصیلی و شغلی همراه می‌باشد (احمدی و همکاران، ۱۳۹۲). بنابراین، مهارت‌های ارتباطی مبادله عواطف متناسب، علائق مشترک و استفاده از تعاملات مثبت است و با ارائه شیوه‌های ضروری برای زندگی سالم و سازنده، دربردارنده مجموعه‌ای از توانایی‌هایی است که سبب سازگاری افراد با دیگران و شکل‌گیری رفتارهای مثبت و مفید می‌شود و آنان را در ایفای نقش مناسب در جامعه بدون آسیب رساندن به خود یا دیگران یاری می‌رساند. برخی مطالعات حاکی از آن است که داشتن سطح پایین مهارت‌های ارتباطی یکی از مهم‌ترین عواملی است که با بروز مشکل در روابط ارتباط دارد و منجر به ناسازگاری فرد با اطرافیان و محیط زندگی می‌شود (بریمانی و همکاران، ۱۳۹۷). مهارت ارتباطی به فرایند برقراری ارتباط میان حداقل دو نفر مربوط است و به مجموعه رفتارهایی اطلاق می‌شود که به انسان کمک می‌کنند تا میان عواطف و نیازهای خود ارتباط برقرار کند و به اهداف میان فردی و اجتماعی دست یابد (یاری، ۱۳۸۷ به نقل از درانی و صابری، ۱۳۹۰).

در حقیقت، مهارت‌های ارتباطی مهارت‌هایی هستند که به فرد کمک می‌کنند تا تعارضات بین فردی را حل کنند و پایه‌های رفتار و روابط اجتماعی سالم را بنا گذارند. مهارت‌های ارتباطی، یعنی برخورداری از دانش و توانایی زندگی یا کار و تحصیل در یک مکان بر مبنای قوانین ویژه به‌وسیله برقراری رابطه صمیمی در نتیجه رفع نیازهای طبیعی و رسیدن به تعامل اجتماعی است که شامل مهارت‌های کلامی و غیرکلامی، مهارت‌های برقراری ارتباط، مهارت‌های ارتباط با غریبه‌ها، مهارت‌های برقراری دوستی، مهارت‌های ارتباط با جنس مخالف و مهارت‌های گسترش تعاملات اجتماعی است (ویسیت، ۲۰۱۰).

افرادی که از لحاظ ارتباطی مؤثر هستند، دارای ویژگی هستند که آن‌ها را از افراد دارای ضعف ارتباطی متمایز می‌سازد. از جمله:

- توانایی دانستن آنچه که می‌خواهند و ظرفیت انجام دادن و ایجاد آن .
- کنترل فردی و تفکر قبل از انجام عمل
- اتکای شخصی و توانایی اتخاذ مسئولیت برای زندگی خود و فعالیت‌هایشان
- صبور و شکیبیا بودن
- توانایی حفظ روابط صمیمی و ایجاد ارتباطات مثبت با دیگران
- سخاوت و بخشیدن و برای دیگران بودن
- حس توازن و تعادل در رابطه با استرس
- استقامت، پشتکار و پایداری
- تواضع و توانایی پذیرش اشتباهات فردی (سیف، ۱۳۹۵).

خصوصیات مهارت‌های ارتباطی

- ارتباط فرایند است: منظور این نیست که برای رسیدن به یک ارتباط مؤثر حتماً بایستی یک سری گام‌های خاص برداشته شود. بلکه منظور این است که هر معنی که در ارتباط از پیام، برداشت می‌شود؛ بستگی به موقعیتی دارد که آن پیام ابراز می‌شود. بدین معنی که قبل از شروع به صحبت چه اتفاقی افتاده است و بعد از آن چه اتفاقی خواهد افتاد.
- ارتباط سازشی است: به این معنی که برای ایجاد ارتباط مناسب نیاز است که نوع ارتباط، متناسب با محیط ارتباطی تغییر پیدا کند.
- ارتباط کلی‌نگر است: برای تفسیر و فهم یک ارتباط بایستی فرستنده و گیرنده و مهم‌تر از آن، آنچه که بین آن‌ها اتفاق می‌افتد در نظر گرفته شود (سواپین و گال^۸، ۲۰۱۴).

مؤلفه‌های مهارت ارتباطی

مهارت ارتباطی شامل پنج مهارت فرعی گوش دادن، کنترل عاطفی، توانایی دریافت و ارسال پیام و بینش نسبت به فرآیند ارتباط توأم با قاطعیت می‌باشد. در ادامه هر کدام به اختصار توضیح داده می‌شود.

۱- گوش دادن: عبارت است از مشارکت فعال در یک گفت‌وگوشنود، و هدف از آن تأمین این منظور است که گوش دهنده به آنچه گفته می‌شود، گوش دهد نه اینکه حدس بزند. گوش سپردن بیشتر به معنی فهمیدن است نه فقط شنیدن واژه‌ها. موضوع گوش دادن در سه مجموعه از مهارت‌ها مورد بررسی قرار می‌گیرد که عبارت‌اند از: الف) مهارت‌های توجه: که از طریق حالت درگیر بودن، تماس چشمی، حرکت بدنی مناسب و اطمینان از مزاحم نبودن محیط و عوامل محیطی نشان داده می‌شود و مشخص می‌کند که شنونده از نظر روانی در برابر گوینده حاضر است. ب) مهارت‌های پیگیری: از قبیل استفاده از تشویق‌های کلامی کوتاه، مطرح کردن سؤال‌های باز و سکوت همراه با توجه، شنونده را قادر می‌سازد که بر ارتباط گوینده متمرکز شود. ج) مهارت‌های انعکاسی: شنونده خوب به شکل انعکاسی نسبت به گفته‌های گوینده پاسخ می‌دهد. او با زبان خود، احساس، محتوا و مضمون بیان‌شده را بازگو می‌کند و در این کار، درک و پذیرش خود را از محتوای کلام گوینده انتقال می‌دهد (قربانی، ۱۳۹۴).

۲- کنترل عواطف

این مقوله ناظر به توان ابراز احساسات و کنترل آن و نیز کنار آمدن با عواطف دیگران در خلال ارتباط است.

۳- توانایی دریافت و ارسال پیام

این مقوله توانایی دریافت و ارسال پیام واضح ارتباطی را شامل می‌گردد و نبود نقص و اختلال در دریافت‌کننده و ارسال‌کننده که به فرایند پیام رسانی و ارتباط آسیب می‌رساند، را مورد توجه قرار می‌دهد.

۴- بینش نسبت به آینده

این مقوله ناظر به کشف معنای حقیقی پیام‌های غیرکلامی و کلامی در ارتباط بوده و در واقع توانایی فهم دیگران است (قربانی، ۱۳۹۴).

پیشینه پژوهش

زارع المشیری و صابر (۱۳۹۶) در تحقیقی به‌عنوان «پیش‌بینی مهارت‌های ارتباطی بر اساس جو روانی - اجتماعی کلاس و اضطراب اجتماعی در دانش‌آموزان دوره متوسطه» به این نتیجه رسیدند که جو روانی - اجتماعی کلاس درس و اضطراب اجتماعی می‌تواند مهارت‌های ارتباطی را پیش‌بینی کند. از بین ابعاد اضطراب اجتماعی ترس از ارزیابی منفی و اندوه در موقعیت‌های عمومی، مهارت‌های ارتباطی را در دانش‌آموزان مقطع متوسطه پیش‌بینی می‌کند.

8 . Swain & Gale

چهاردولی (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «رابطه‌ی سبک‌های دلبستگی و مهارت‌های ارتباطی با احساس تنهایی در دانش آموزان» به این نتیجه رسید که بین سبک‌های دلبستگی و مهارت‌های ارتباطی و رابطه مثبت و معنادار و بین احساس تنهایی و مهارت‌های ارتباطی رابطه منفی وجود دارد.

اشرفی و منجری (۱۳۹۲) در پژوهشی نشان داده‌اند که آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش پرخاشگری دانش آموزان دختر دوره متوسطه در پس‌آزمون مؤثر بوده است. نتایج درباره زیر مقیاس‌های پرخاشگری نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی در ابعاد خشم و عصبیت، تهاجم و توهین و لجاجت و کینه توزی نیز مؤثر بوده است

سلطانی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهش خود نشان داده‌اند که آموزش مهارت‌های ارتباطی به افزایش خود متمایزسازی نوجوانان دبیرستانی منجر شده است و ابزار مناسبی برای افزایش خود متمایزسازی در نوجوانان است.

طاهری زاده و همکارانش (۱۳۹۰) پژوهشی جهت بررسی رابطه مهارت ارتباطی اساتید دانشگاه بامهارت تدریس آنان از دیدگاه دانشجویان با گروه نمونه‌ای شامل ۳۳۰ دانشجو و ۱۰۰ تن از اساتید به انجام رساندند. یافته‌های تحقیق نشان داد که از دیدگاه دانشجویان بین این دو متغیر رابطه مثبت معنی‌دار وجود دارد. همچنین تمامی هر سه مؤلفه مهارت ارتباطی (کلامی، شنودی و بازخورد) اساتید، دارای توان پیش‌بینی معنادار برای مهارت تدریس آنان می‌باشد.

فرلیچ و شچمن ۹ (۲۰۱۰) در تحقیق خود نشان دادند که بسیاری از دانش آموزان دارای مهارت‌های ارتباطی و ناتوانی یادگیری مشکلاتی در سازگاری عاطفی و تحصیلی دارند که اغلب در مدرسه نادیده گرفته می‌شود که لازم است راهکارهایی برای افزایش سازگاری تحصیلی دانش آموزان به کار گرفته شود.

براگارد^{۱۰} (۲۰۱۰) در یک پژوهش کنترل‌شده طولی که بر روی ۹۶ دانشجوی پزشکی انجام شد، به این نتیجه رسید که آموزش مهارت‌های ارتباطی و مدیریت هیجانی به‌طور معناداری خودکارآمدی دانشجویان را افزایش و استرس ارتباطی آن‌ها را کاهش داد. لوپز و دوبایس ۱۱ (۲۰۰۵) در تحقیق خود نشان دادند که دانش آموزان توانمند در برقراری روابط دوستانه با همسالان، بیشتر از سایرین به مدرسه علاقمند بوده و دارای عملکرد و سازگاری تحصیلی بهتری هستند. درواقع توانایی برقراری روابط دوستانه با دیگران، علاقمندی به مدرسه و تحصیل و انجام تکالیف به موقع مدرسه و داشتن مهارت‌های ارتباطی کافی می‌تواند باعث افزایش سازگاری در دانش‌آموزان شوند.

تجزیه و تحلیل و تفسیر داده‌ها

بررسی فرض نرمال بودن

جهت نشان دادن این موضوع که متغیرهای مورد مطالعه شرایط نرمال بودن توزیع را دارند از آزمون کلموگروف اسمیرنوف استفاده شد که نتایج نشان از نرمال بودن توزیع دارد. در این آزمون فرض صفر مبنی بر نرمال بودن توزیع دارد. در صورتی که سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ باشد نشان از نرمال نبودن متغیرهای مورد مطالعه دارد.

جدول ۱: نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای پرسشنامه پژوهش

نتیجه آزمون	Sig (سطح معنی‌داری)	Kolmogorov- Smirnov Z	شاخص‌ها متغیر
متغیر نرمال است	۰/۴۷۳	۸۶۲/۰	میزان مهارت ارتباطی دانش آموزان

⁹ . Freilich & Shechtman

¹⁰ . Bragard

¹¹ . Lopez & Dubois

مطابق جدول ۱، در پژوهش حاضر از طریق اجرای آزمون کولموگروف - اسمیرنوف، نرمال بودن داده‌ها مورد تأیید قرار گرفت. بنابراین از آزمون پارامتریک استفاده شد.

در پژوهش حاضر ابتدا نمره میزان مهارت ارتباطی ۳۰ دانش‌آموز از طریق پرسشنامه به دست آمد. سپس پس از اجرای راه‌حل‌ها بر روی آنان انجام گرفت و در پس‌آزمون نمره میزان مهارت ارتباطی دانش‌آموزان این گروه مجدداً ثبت شد. در مرحله بعد با استفاده از تحلیل t زوجی نمره پس‌آزمون با پیش‌آزمون مقایسه شد تا مشخص گردد که آیا تغییری در میزان مهارت ارتباطی دانش‌آموزان ایجاد شده است یا خیر (جدول ۲).

جدول ۲: آزمون t زوجی برای بررسی تفاوت پیش‌آزمون و پس‌آزمون میزان مهارت ارتباطی در دانش‌آموزان

متغیر	مرحله	میانگین	انحراف استاندارد	t	p-value
میزان مهارت ارتباطی در دانش‌آموزان	پیش‌آزمون	۱۳/۸۰	۳/۴۰	۴/۵۴	۰/۰۰۷
	پس‌آزمون	۱۸/۳۰	۳/۳۰		

همان‌گونه که در جدول بالا مشاهده می‌گردد نمره میزان مهارت ارتباطی در دانش‌آموزان در پیش‌آزمون ۱۳/۸۰ بود که در پس‌آزمون به ۱۸/۳۰ افزایش یافته است و این افزایش از نظر آماری نیز معنادار می‌باشد ($p=0/007$).

ارائه راه‌حل پیشنهادی

- در نظر گرفتن برنامه‌ای مدون برای آموزش مهارت‌های ارتباطی به صورت کارگاه‌های آموزشی و همچنین، تدوین کتاب‌های متعددی در این زمینه برای مقاطع مختلف تحصیلی، توسط آموزش و پرورش.
- فراهم آوردن بستر مناسب توسط معلمان و مسئولان امر تعلیم و تربیت با الگوسازی مناسب در زمینه شیوه‌ی به‌کارگیری ارتباط مؤثر.
- شناسایی دانش‌آموزان دچار مشکل در برقراری ارتباط و روابط اجتماعی.
- الگوسازی مهارت‌های ارتباطی اجتماع پسند.
- فراهم‌سازی فرصت‌هایی برای کارگروهی - مشارکتی.
- پیش‌بینی موقعیت‌های مشکل‌آفرین و بحث در مورد راه‌حل‌های مشکل.
- توجه و وقت گذاشتن بیشتر با دانش‌آموزان و آگاه شدن از مشکلات درونی و بیرونی آن‌ها.
- تشویق دانش‌آموزان به بحث کردن و ایجاد فضای شاد در کلاس.
- ایجاد حس اعتماد متقابل (رفتاری بهنجار برای ایجاد محیطی مناسب برای یادگیری مطلوب).
- گشاده‌رویی و خوش‌رویی (برخوردی دلگرم‌کننده و آرامش‌بخش) که سبب جرأت ورزی دانش‌آموز می‌شود.
- توجه به نقش مهمی که معلم در ترغیب تعاملات اجتماعی میان دانش‌آموزان با نیازهای ویژه و همسالان‌شان ایفا می‌کند.
- فراهم کردن فرصت‌هایی برای دانش‌آموزان با نیازهای ویژه تا در همه فعالیت‌های گروهی داخل و خارج از کلاس شرکت کنند.

چگونگی اجرای تغییر پیشنهادی و نظارت بر راه‌حل جدید

- فراهم‌سازی فرصت‌هایی برای کارگروهی - مشارکتی.
- واداشتن دانش‌آموزان به شرکت در فعالیت‌های کلاسی و غیر کلاسی.
- ایجاد کردن فضایی مناسب از جانب معلم برای بیان راحت و بدون استرس ایده‌ها از طرف دانش‌آموزان.
- شناسایی دانش‌آموزان خجالتی و کمرو و ریشه‌یابی دلیل چنین رفتارهایی.
- صحبت کردن و وقت‌گذرانی بیشتر با دانش‌آموزانی که فاقد مهارت ارتباطی مناسب هستند.
- دادن مسئولیت به دانش‌آموزان فاقد مهارت ارتباطی مناسب و دانش‌آموزان کمرو.

- فراهم‌سازی زمینه‌ای توسط معلمان برای ابراز وجود و خودی نشان دادن دانش آموزان.

ارائه اطلاعات (شواهد ۲)

هدف از هر تحقیق دستیابی به اطلاعات در مورد این تغییرات است. یافتن پاسخ و راه‌حل برای مسئله انتخاب‌شده در هر تحقیق، مستلزم دست یافتن به داده‌هایی است که از طریق آن‌ها بتوان فرضیه‌هایی را که به‌عنوان پاسخ‌های احتمالی و موقتی برای حل مسئله، تحقیق مطرح شده‌اند را آزمون کرد. ازدانش‌آموزان پس از اجرای راه‌حل‌ها دوباره پس‌آزمون گرفته شد و نتایج حاکی از تأثیر راه‌حل‌ها بر مهارت‌های ارتباطی دانش آموزان بود.

ارزشیابی و اعتباربخشی

در این مرحله پس‌ازاینکه اطلاعات لازم درباره‌ی چگونگی اجرا و نتایج آن جمع‌آوری شد و با توجه به نظر معلمان، مدیر و معاونین مدرسه و سایر معلمان تلاش کردم مشکل را تا آنجا که توانستیم برطرف کنیم و از آنان خواهش کردم درباره‌ی کار من و نتایج آن نظراتی را ارائه نمایند و نظرات آنان مثبت و موفقیت‌آمیز بود.

تجدیدنظر و گزارش نهایی

با توجه به این‌که بخش قابل‌توجهی از جمعیت کشورمان را دانش آموزان تشکیل می‌دهند و آن‌ها از حساس‌ترین قشرهای جامعه‌اند که در آینده همه چرخ‌های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و اداری آن را بر عهده خواهند گرفت، لذا ضرورت دارد که آن‌ها از مهارت‌های زندگی مانند مهارت‌های ارتباطی برخوردار باشند تا از قدرت ابراز وجود کافی بهره‌مند گردند و بحران هویت خود را با موفقیت پشت سر بگذارند. از همین رو با آموزش مهارت‌های ارتباطی مختلف توانسته‌ایم تا بر روی ویژگی‌های منفی این افراد تأثیر گذاشته و موجب کاهش بحران و آشفتگی در هویت دانش آموزان شویم. در بین این مهارت‌ها، مهارت‌های گوش کردن، پاسخ قاطع اما انعطاف‌پذیر، و تغییر نگرش و دید منفی نسبت به جامعه، خانواده و خود به نظر می‌رسد بیشتر موجب این شود که بر ابراز وجود و بحران هویت دانش آموزان در دوره‌ی نوجوانی تأثیر گذاشته باشد. تمامی این آموزش‌ها و تکنیک‌های ارتباطی برای یک دانش‌آموز ضروری است.

پیشنهادات

- ۱- تدوین و تدارک برنامه‌های متنوع و پیوسته‌ای، جهت آموزش مهارت‌های ارتباطی صحیح و مؤثر، برای تمام مقاطع سنی و اقشار مختلف اجتماع توسط رسانه‌ها به‌خصوص صداوسیما.
- ۲- تدوین برنامه‌ای مدون برای آموزش مهارت‌های ارتباطی به‌صورت کارگاه‌های آموزشی
- ۳- بازبینی در کتاب‌های درسی به‌گونه‌ای که مهارت‌های ارتباطی را آموزش دهند (مثلاً کتاب مطالعات اجتماعی).
- ۴- بردن دانش آموزان به فضاهای خارج از مدرسه برای ارتباط بیشتر با محیط پیرامون خود.
- ۵- فراهم آوردن زمینه‌های برای بروز عواطف و احساسات دانش آموزان.

منابع

- احمدی، سعید؛ حاتمی، حمیدرضا؛ احدی، حسن؛ اسد زاده، حسن (۱۳۹۲). تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر باورهای خودکارآمدی و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان دختر. فصلنامه علمی- پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال چهارم، شماره ۴، زمستان ۹۳، پیاپی ۱۶.
- احمدی، محمد سعید (۱۳۹۳). اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر خودتنظیمی یادگیری دانش آموزان پسر مقطع متوسطه شهر زنجان. دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، ۱۵ (۵۵)، ۱۱۳-۱۲۰.
- اشرفی، مهناز؛ و منجزی، فرزانه (۱۳۹۲). اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان پرخاشگری دانش آموزان دختر دوره متوسطه. پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری، ۳ (۱)، ۹۱-۸۱.

- باوزین، فاطمه؛ سپهوندی، محمدعلی؛ غضنفری، فیروزه (۱۳۹۷). اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر مسئولیت‌پذیری اجتماعی دختران نوجوان افسرده. نشریه آموزش پرستاری. دوره ۷، شماره ۱.
- بریمانی، صاحبه؛ اسدی، جوانشیر؛ خواجهوند، افسانه (۱۳۹۷). اثربخشی بازی‌درمانی بر سازگاری اجتماعی و مهارت‌های ارتباطی کودکان ناشنوا. فصلنامه توان‌بخشی، پاییز ۱۳۹۷، دوره ۱۹، شماره ۲.
- بشارتی پور، معصومه. (۱۳۸۹). رابطه انسجام و انعطاف‌پذیری خانواده با ابراز وجود در دانش‌آموزان سال اول دبیرستان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد مرودشت.
- بولتن، ر. (۱۳۸۴). روانشناسی روابط انسانی (مهارت‌های مردمی). ترجمه حمیدرضا سهرابی. تهران: انتشارات رشد.
- بولتون، رابرت (۱۳۸۴). روانشناسی روابط انسانی (مهارت‌های مردمی)، ترجمه: سهرابی، حمیدرضا و حیات روشنایی، تهران رشد.
- ترکمان زاده، محمدصادق (۱۳۹۴). اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر ابراز وجود و بحران هویت دانش‌آموزان پسر دبیرستانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد.
- چهاردولی، الهام (۱۳۹۳). رابطه‌ی سبک‌های دلبستگی و مهارت‌های ارتباطی با احساس تنهایی در دانش‌آموزان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد.
- درانی، کمال؛ صابری، قاسم (۱۳۹۰). رویکرد جامعه‌شناختی به مهارت‌های ارتباطی معلمان روستایی در منطقه ارسق؛ فصلنامه توسعه روستایی، دوره سوم، شماره ۱.
- رازقی، علیرضا و حسین چاری، مسعود (۱۳۹۰). رابطه وضعیت‌های هویت و مهارت‌های ارتباطی در دانش‌آموزان دبیرستانی عشایری و شهری. مجله پژوهش در نظام‌های آموزشی.
- زارع المشیری، مریم؛ صابر، سوسن (۱۳۹۶). پیش‌بینی مهارت‌های ارتباطی بر اساس جو روانی اجتماعی کلاس و اضطراب اجتماعی در دانش‌آموزان دوره متوسطه. مجله سلامت اجتماعی. دوره ۴، شماره ۲، بهار ۱۳۹۶، صفحات ۱۲۷ تا ۱۳.
- سلطانی، عباس (۱۳۹۵). تأثیر مهارت‌های ارتباطی مدیران بر رضایت شغلی کارکنان (مورد مطالعه: بازرسی کل ناجا). پایان‌نامه کارشناسی ارشد.
- سلطانی، مجتبی؛ امیرجان، ساره؛ یونسی، سید جلال؛ ازخوش، منوچهر؛ و عسگری، علی (۱۳۹۱). اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر سطح خودمتمایزسازی پسران نوجوان. فصلنامه علمی- پژوهشی رفاه اجتماعی، ۱۲ (۴۴) ۶۹-۹۲.
- سیف، علی‌اکبر (۱۳۹۵). روانشناسی پرورشی. انتشارات دوران
- طاهری زاده، زینب؛ سلیمی، قربان علی؛ صالحی زاده، سعید (۱۳۹۰). رابطه مهارت‌های ارتباطی اساتید دانشگاه با مهارت تدریس آنان از دیدگاه دانشجویان، رهبری و مدیریت آموزشی، سال پنجم، شماره ۱۶.
- قربانی، سکینه (۱۳۹۴). رابطه بین ویژگی شخصیتی معلمان و ادراک دانش‌آموزان از مهارت ارتباطی آن‌ها با شادکامی دانش‌آموزان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد
- نعمتی، محمد؛ کرمی پور، مجتبی؛ محمدی چمناری، حسین (۱۳۹۲). رابطه مهارت‌های ارتباطی و مهارت‌های کارآفرینی در میان دانش‌جویان دانشگاه علامه طباطبایی و خوارزمی.
- الوانی، سید مهدی (۱۳۹۷). مدیریت عمومی. تهران: نشر نی.

Bragard, I. (2012). Efficacy of a communication and stress management training on medical residents' self-efficacy, stress to communicate and burnout. *Journal of Health Psychology*, 15(7), 1075-1281.

- Freilich, R., & Shechtman, Z. (2010). The contribution of art therapy to the social, emotional, and academic Adjustment of children with learning disabilities. *The Arts in Psychotherapy*, 37(4), 97-105.
- Grand. L. C. (2011). *Marriage and family presentation guide*, UK: John.
- Jane Tobbell. J., O'Donnell. V. L. (2013). The formation of interpersonal and learning relationships in the transition from primary to secondary school: Students, teachers and school context. *International Journal of Educational Research*, 59 ,11-23.
- Jones, R. N, (2226). *Human relationship skills coaching and self-coaching*. New York: Rutledge.
- Lopez, C., & Dubois, D. L. (2005). Peer victimization and rejection: Investigation of an integrative model of effects on emotional, behavioral, and academic adjustment in early adolescence. *Journal of Clinical Child and Adolescent Psychology*, 34, 25-36.
- Mangrulkar, L., Whitman, C. V., & Posner, M. (2001). *Life skills' approach to child and adolescent healthy human development*. Washington DC: Pan American Health organization.
- Schogiel, D. R. (2212). Empowerment education for individuals with serious mental illness. *Journal social nursing mental health services*, 376.
- Spencer, N.J.(2016). Social Equalization in Youth: Evidence from A Cross- Sectional British Survey. *The European Journal of Public Health*. 16(4); PP: 368-375
- Swain, N., & Gale, C. (2014). A communication skills intervention for community healthcare workers: Perceived patient aggression is reduced. *International journal of nursing studies*.
- Weist, M. D. (2212). Themes toward advancing school mental health. Presentation to the Department of Population Health, Johns Hopkins School of Public Health, Baltimore.

Strategies for developing and strengthening communication skills among students

Zahra Movahedian

Ph.D. of Educational Psychology, islamic azad university, isfahan (khorasgan) branch,
isfahan,iran

Email: Drzmovahedian@yahoo.com

Abstract

This research was conducted to determine the development and strengthening of communication skills among students. Having communication skills is an important part of the necessary equipment for the proper functioning of various social roles. Some students have so much communication skills and use it in an effective way that attracts everyone, and some also cause people to escape because of the lack or weakness of effective communication skills. Learning communication skills can enhance the performance of teachers, students, and practitioners in education. Education will not be meaningless, and teachers will notice at the very beginning that one of the first and most important issues is the way of communicating with the student, and the presence of many communication skills in teachers helps them achieve the goal. . Most classroom learning and learning is done through interaction. Teachers have contacts with multiple students or students connect with teachers or other students. Class interaction not only serves the achievement of educational goals but also serves as a mechanism through which teachers and students identify their personal and social goals; interaction is the main type of activity in the class, and the major part of the class time is engaged in interaction Gets In this research, Barton's Communication Skill Assessment Questionnaire, Jay. E (1990) was used. The content validity and structure of the questionnaire were reviewed and verified. The data were analyzed using Kolmogorov-Smirnov tests and T-correlation tests. The results showed that the skill score of the students in the pretest was 13/80, which increased to 18/30 in the post-test, and this increase is statistically significant ($007./0 = p$).

Keywords: communication skills, development and reinforcement, educational goals