

# جاذبه یا دافعه؟ انتخاب با ماست

## مهارت‌های ارتباطی معلمان



محمد خلیلی شله‌بران

فوق لیسانس علوم اجتماعی دبیرستان علامه طباطبایی، شهرستان اهر

### چکیده

هدف کلی این پژوهش بررسی میزان آشنایی معلمان با مهارت‌های ارتباطی و راهکارهای افزایش آن است. در این بررسی، روش تحقیق، توصیفی و تحلیلی و جامعه آماری شامل کلیه معلمان شاغل در شهرستان اهر در سال تحصیلی ۹۴-۹۳ بوده است. نمونه آماری ۲۵۰ نفر بوده که به روش احتمالی طبقه‌ای انتخاب شده‌اند. برای سنجش میزان آشنایی با مهارت‌های ارتباطی معلمان از پرسش‌نامه مؤسسه کوئین دام با ضریب پایایی ۰/۸۷۲ استفاده شده است. براساس نتایج تحلیل عاملی، میزان آشنایی معلمان با مهارت‌های ارتباطی در چهار بعد مهارت کلامی و غیرکلامی، گوش دادن و باز خورد دادن بررسی شده است. در مجموع، این چهار عامل با ۳۴ گویه توانسته است ۵۰/۸۳۷ درصد واریانس کل متغیر مهارت‌های ارتباطی را بیان نماید.

یافته‌های استنباطی این بررسی نشان می‌دهد که از لحاظ آماری، تفاوت معناداری بین مهارت‌های کلامی معلمان دوره‌های مختلف تحصیلی وجود دارد. اختلاف میانگین مهارت کلامی دوره ابتدایی با دوره راهنمایی برابر با ۱/۰۸۲ و با معلمان دوره متوسطه برابر با ۱/۴۹۱ می‌باشد که با احتمال بیش از ۰/۹۵ این اختلاف معنادار است. در حالی که اختلاف میانگین مهارت‌های کلامی معلمان دوره راهنمایی با متوسطه از نظر آماری معنادار نیست. در مجموع می‌توان گفت مهارت کلامی معلمان دوره ابتدایی بیشتر از معلمان دوره‌های راهنمایی و متوسطه بوده است.

در مقایسه میزان مهارت‌های غیرکلامی معلمان سه دوره تحصیلی معلوم شد که میانگین مهارت غیرکلامی معلمان دوره ابتدایی بیشتر از معلمان دوره‌های راهنمایی و متوسطه است. میانگین مهارت ارتباط غیرکلامی معلمان دوره ابتدایی برابر با ۱۷/۶۸ (از حداکثر ۲۰) بود. در حالی که میانگین مهارت ارتباطی معلمان دوره‌های راهنمایی و متوسطه به ترتیب برابر با ۱۶/۶۲ و ۱۶/۴۸ بود. هر چند مهارت ارتباط کلامی معلمان همه دوره‌های تحصیلی در سطح بالا قرار دارد. اما میانگین مهارت ارتباط غیرکلامی آن‌ها از حداکثر مطلوب فاصله دارد و بین مهارت ارتباط غیرکلامی معلمان دوره‌های مختلف تحصیلی اختلاف معناداری مشاهده می‌شود. در مجموع در میان متغیرهای مورد مطالعه، هفت متغیر مستقل در این پژوهش شامل مثبت‌نگری، تحسین و تمجید، شنود مؤثر، همدلی، خطای شناختی، انعطاف‌پذیری و گروه‌گرایی توانسته‌اند ۰/۶۰۶ تغییرات مهارت‌های ارتباطی معلمان را تبیین نمایند.

کلیدواژه‌ها: ارتباط، مهارت کلامی، مهارت غیرکلامی، معلمان

## مقدمه

با وجود آنکه ارتباط بین فردی از بزرگ‌ترین پیشرفت‌های بشر به‌شمار می‌آید، اما همه افراد معمولاً قادر به برقراری یک ارتباط خوب و مؤثر نیستند (بولتن، ۱۹۹۴). درک و توانایی به‌کارگیری ارتباطات، از مهم‌ترین مهارت‌هایی است که افراد به‌ویژه معلمان باید بیاموزند. زیرا ارتباط مناسب در موفقیت افراد در محل کار و اجتماع بسیار مؤثر است. توان برقراری ارتباط مؤثر، غالباً میزان شایستگی و احتمال موفقیت فرد را نشان می‌دهد. بنابراین از آنجا که معلمان دائماً با دیگران و دانش‌آموزان در ارتباط هستند باید از روابط اجتماعی قوی و از انعطاف‌پذیری بسیار بالایی برخوردار باشند چرا که با افراد گوناگون با سوابق و پیشینه‌های متنوع و آداب‌ورسوم متفاوت در ارتباط‌اند.

## بیان مسئله

معلمانی که از مهارت‌های ارتباطی ضعیفی برخوردارند کمتر از سوی اطرافیان خود پذیرفته می‌شوند و با مشکلات کوتاه‌مدت و بلندمدت زیادی روبه‌رو می‌شوند (نوری قاسم‌آبادی، ۱۳۷۷: ۲). این مشکلات کدام‌اند و چگونه می‌توان با آن‌ها مقابله کرد؟ معلمان چگونه با دانش‌آموزان و همکاران ارتباط برقرار کنند؟ باید مجهز به چه مهارت‌های ارتباطی باشند؟ منظور از مهارت‌های ارتباطی معلمان چیست؟ آیا حدود اختیارات معلم در کلاس و مهارت‌های ارتباطی وی با دانش‌آموزان تعریف شده است؟ تا چه اندازه معلمان با وظایف خود در حوزه مهارت‌های ارتباطی آشنایی دارند؟ چه عواملی در افزایش مهارت‌های ارتباطی معلمان مؤثر است؟ چگونه می‌توان آن را بهبود بخشید؟ این‌ها پرسش‌های اساسی در مطالعه مهارت‌های ارتباطی معلمان است و این پژوهش قصد دارد به آن‌ها پاسخ گوید.

متأسفانه بسیار دیده شده است که بر خورد یا رابطه نامناسب یک معلم سبب تحقیر دانش‌آموز و درس‌گریزی او می‌شود. همین‌طور ناتوانی در برقراری ارتباط صحیح موجب ایجاد سوءتفاهم، نارضایتی، شکوه و گلایه، احساس تنهایی، کاهش اعتمادبه‌نفس و احساس درماندگی، آسیب‌پذیری و کاهش توانایی در مقابله با مشکلات، انزوا و طرد، استرس و فشار روانی، احساس خشم و تعارض، ناکامی در ارضای نیازها، کاهش شور و اشتیاق دانش‌آموزان، گسترش خصومت و شکست، افزایش دانش‌آموزان افسرده و غمگین، کاهش خلاقیت، تضعیف روحیه فعالیت گروهی، عدم حضور به‌موقع دانش‌آموزان در کلاس و... می‌شود.

یافته‌های پژوهش‌ها بیانگر آن است که در برقراری ارتباط بین معلم و دانش‌آموز، متغیرهایی چون فن بیان و رعایت مهارت‌های تدریس، اخلاق معلم، سطح علمی، توانایی همدلی و درک متقابل، کمک به حل مشکلات، ایجاد انگیزه برای یادگیری و تجربه معلم نقش مؤثری داشته است، در حالی که سن و جنس و نوع درس نقش مؤثر کمتری داشته است (قدمی و همکاران، ۱۳۸۶: ۱۵۰).

توانایی‌های معلم که توسعه روابط انسانی صحیح با دانش‌آموزان را ممکن می‌کند و نیز ظرفیت او برای ایجاد کلاسی دموکراتیک و موافق، خصوصیت‌های مهمی برای تدریس کارآمد هستند (مویجس و رینلدز، ۲۰۰۵) فقط با صحبت کردن نمی‌توان با دیگران ارتباط مؤثر برقرار

## یافته‌های پژوهش‌ها بیانگر آن است که

در برقراری ارتباط بین معلم و دانش‌آموز، متغیرهایی چون فن بیان و رعایت مهارت‌های تدریس، اخلاق معلم، سطح علمی، توانایی همدلی و درک متقابل، کمک به حل مشکلات، ایجاد انگیزه برای یادگیری و تجربه معلم نقش مؤثری داشته است، در حالی که سن و جنس و نوع درس نقش مؤثر کمتری داشته است

نمود. به‌عنوان مثال، در مدیریت کلاس سکوت راحت‌ترین مهارت برای استفاده است، در حالی که از همه کمتر مورد استفاده قرار می‌گیرد (کنت و بن، ۱۹۹۹، ۴۳۶).

در یک جمع‌بندی کلی می‌توان گفت معلمان کارآمد معلمانی هستند که علاوه بر انتقال مفاهیم درسی، مهارت‌های ارتباطی را نیز به‌صورت عمیق به دانش‌آموزان خود یاد دهند و خودشان هم در کلاس و محیط مدرسه در ارتباط با همکاران از مهارت‌ها و ابزارهای گسترده ارتباطی استفاده کنند. ضمن آنکه این معلمان بر احساسات خود مسلط‌اند و افکار واقع‌گرایانه‌ای دارند. البته اگر چه معلمان کارآمد از نظر ظاهر و شخصیت فردی با هم متفاوت‌اند اما عقاید واقع‌گرایانه مشترکی دارند. آن‌ها می‌دانند که نمی‌شود رفتار دانش‌آموزان را صرفاً کنترل کرد. بنابراین به جای این کار، با استفاده از چند روش به‌دنبال تأثیر گذاشتن روی روابط آن‌ها هستند. آن‌ها همچنین می‌دانند زمانی که نمی‌توانند روی رفتار و روابط دانش‌آموزان تأثیر بگذارند، باید روی رفتارهایی که انتخاب می‌کنند مدیریت کنند و آن‌ها را به سوی انتخاب روابط و رفتارهای بهتر هدایت کنند (میرکمالی، ۱۳۷۹).

## اهمیت و ضرورت مسئله

با توجه به اهمیت ارتباط در حرفه معلمی لازم است معلمان مهارت کافی در این زمینه کسب نمایند و علاوه بر فراگیری اطلاعات لازم در زمینه علم و فن ارتباطات و نکات قابل توجه در برقراری ارتباط، زمینه‌های لازم را برای ایجاد مهارت عملی در خود فراهم کنند؛ همچنین با تبدیل روش‌های آموزشی از روش‌های سخنرانی و معلم-محور به روش‌های مشارکت‌جویانه و فراگیر-محور، فرصت لازم را برای کسب مهارت عملی در اختیار دانش‌آموز قرار دهند.

هدف کلی این پژوهش عبارت است از:

الف. شناخت میزان آشنایی معلمان با مهارت‌های ارتباطی؛ (اعم از کلامی و غیرکلامی).

ب. تعیین عوامل مؤثر در ارتقای مهارت‌های ارتباطی معلمان.

## ادبیات و پیشینه پژوهش

الف. تحقیقات خارجی و داخلی

وایلز، لوی، برکلمنز (۱۹۹۰) به ترتیب در کشورهای هلند، امریکا و استرالیا نشان داده‌اند که مهارت‌های ارتباطی معلم در خلق و ایجاد فضای مثبت برای یادگیری بسیار مؤثر است (بازرگان و صادقی، ۱۳۸۰: ۱۰).

## معلمان مؤثر و کارا افرادی هستند که می‌توانند در لحظه‌های بحرانی خونسردی خود را حفظ کنند و بدون اتخاذ موضعی تدافعی یا سلطه جویانه به حرف‌های دانش‌آموزان گوش دهند و از برخوردهایی که در آن مسئله برد و باخت مطرح است بپرهیزند و به جای پس‌روی، سرزنش، آزار و اذیت و دیگر واکنش‌های افراطی، موضع حل مسئله را برگزینند

اطمینان از درک مطلب، استنباط خود را به‌طور خلاصه به‌گونه‌ای منتقل می‌سازد (امین چهارسوقی، ۱۳۸۱).

دو رویکرد عمده در مطالعه ارتباط وجود دارد: ۱. رویکرد فرایند یا انتقال؛ که ارتباط را انتقال پیام‌ها می‌داند. این رویکرد، به این می‌پردازد که فرستندگان و گیرندگان، چگونه رمزگذاری و رمزگشایی می‌کنند و انتقال دهندگان، مجراها و رسانه‌های ارتباطی را چگونه به کار می‌گیرند. مکتب فرایند، ارتباط را روندی می‌داند که شخص از راه آن بر رفتار یا ذهنیت دیگری اثر می‌گذارد. اگر اثر، از آن چه مورد نظر بوده متفاوت یا کمتر باشد، این مکتب، مایل است در چارچوب شکست حرف بزند و در روند کار به مراحل توجه کند تا دریابد شکست در کجا رخ داده است. رویکرد نظری انتقال، پیام را انتقال دهنده فرایند ارتباطی می‌بیند. از این نظر پیام چیزی است که فرستنده همه مقاصد خود را در آن قرار می‌دهد (یعنی فرستنده پیام اهمیت زیادی برای اینکه پیام چیست، چه چیزی از آن باید برداشت شود و... قائل است. پیام فرستنده می‌تواند آشکار یا پنهان، آگاهانه یا ناآگاهانه باشد). این دیدگاه مایل به علوم اجتماعی، به خصوص روان‌شناسی اجتماعی و جامعه‌شناسی است و دل‌مشغولی‌اش عمل ارتباط است (فیسک، ۱۳۸۶: ۱۰ و ۱۱).

۲. رویکرد نشانه‌شناسی یا مبادله معنا؛ دیدگاه نشانه‌شناسی، ارتباط اعم از ارتباطات کلامی و غیرکلامی را تولید و تبادل معنا می‌داند. از این نظر، پیام چیزی است که فرستنده همه مقاصد خود را در آن قرار می‌دهد. مطالعه ارتباطی برای این رویکرد، مطالعه متن و فرهنگ و روش اصلی آن، نشانه‌شناسی است. این دیدگاه به مطالعه آثار ارتباط پرداخته و بر زبان‌شناسی و موضوعات هنری تکیه می‌کند.

در مجموع مهارت‌های ارتباطی را به دو دسته مهارت‌های کلامی و غیرکلامی دسته‌بندی کرده‌اند: مجموع روابطی که از طریق کلام حاصل می‌شود ارتباط کلامی شناخته می‌شود. جذاب بودن محتوای کلام، تهدیدآمیز نبودن آن، شورانگیز بودن و قابل فهم بودن ارتباط کلامی را موفق می‌سازد. شنیدن و گفتن، خواندن و نوشتن مهارت‌های مهم ارتباط کلامی هستند. همیلتون انواع مهارت‌های ارتباط کلامی را به شرح زیر توضیح داده است (همیلتون، ۱۳۸۶):

الف. مهارت ارتباط گفتاری: سخن گفتن فن یا هنری است که آدمی به‌وسیله آن بر دیگران تأثیر می‌گذارد. دیگران را ترغیب و اقناع می‌کند و همواره در مراودات اجتماعی کاربرد دارد. گفتن در بین مهارت‌های ارتباط کلامی بیشترین کاربرد را دارد و برای برقراری ارتباط مهم تلقی می‌شود. اجزای ارتباط کلامی (گفتاری) عبارت‌اند از: ۱. محتوی کلام

کوگان در پژوهش خود نتیجه گرفت معلمانی که صمیمی هستند و سبک مدیریت رابطه‌مدار دارند بیشتر موجب پیشرفت تحصیلی فراگیران می‌شوند (نادری، ۱۳۷۶: ۷۸).

خسروی (۱۳۸۲) در بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی دبیران و پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان مدارس متوسطه دخترانه شهرستان نیشابور در سال تحصیلی (۸۲ - ۸۱) نتیجه گرفته است که میان مهارت‌های ارتباطی، کلامی، شنودی و بازخوردی معلمان و پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان رابطه معناداری وجود دارد.

سلیمی (۱۳۸۹) در مطالعه تأثیر رفتار معلم بر نظم‌پذیری دانش‌آموزان در مدرسه فرضیه‌های زیر را مورد آزمون قرار داده است: ۱. میان ارتباط دوستانه معلم با رعایت انضباط در دانش‌آموزان رابطه مثبت معنادار وجود دارد؛ ۲. میان میزان احترام گذاشتن معلمان به دانش‌آموزان با نظم‌پذیری ارتباطی مثبت و معنادار وجود دارد؛ ۳. میان تلاش معلمان در تفهیم مطالب آموزشی به دانش‌آموزان و نظم‌پذیری ارتباطی مثبت و معنادار وجود دارد. ۴. میان میزان الگوی نظم‌پذیر بودن در معلمان با نظم‌پذیری از طرف دانش‌آموزان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد. نتایج تحقیق نشان داده است که رابطه دوستانه و صمیمی معلمان با دانش‌آموزان، نمونه برتر بودن معلمان برای دانش‌آموزان، تلاش در خور معلمان به منظور تفهیم مطالب آموزشی، احترام گذاشتن به دانش‌آموزان، و نیز موفقیت خانوادگی دانش‌آموزان موجب افزایش میزان نظم‌پذیری آنان می‌گردد.

تلخابی علی‌شاه و همکاران (۱۳۸۹) در بررسی مهارت‌های ارتباطی در رفتار کلاسی معلمان و رابطه آن با درصد قبولی دانش‌آموزان دبیرستان‌های شهر تهران، از روش تحقیق پیمایشی استفاده کرده و براساس مهارت‌های ارتباطی برگرفته از ویژگی‌های اثربخشی ارتباطات میان‌فردی (گشودگی، همدلی، حمایتگری، مثبت‌گرایی و تساوی)، نشان داده‌اند که بین نظر معلمان و دانش‌آموزان در مورد استفاده معلمان از مهارت‌های ارتباطی تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین معلمان زن نسبت به معلمان مرد در استفاده از مهارت‌های ارتباطی به نحو بهتری عمل می‌کنند و درصد قبولی دخترها نسبت به پسرها بالاتر است. همچنین بین استفاده معلمان از مهارت‌های ارتباطی و درصد قبولی دانش‌آموزان همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد.

محمدی (۱۳۸۸) در بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی معلمان با پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان مدارس ابتدایی، با استفاده از پرسش‌نامه مهارت‌های ارتباطی محقق ساخته براساس الگوی دام و لیری، متشکل از ۵۱ سؤال و ۶ مؤلفه دریافت و ارسال پیام، تنظیم عواطف، گوش دادن، قاطعیت ارتباطی، احترام نامشروط، و بینش تحقیقی انجام داده است. یافته‌های او حاکی از این است که بین مهارت‌های ارتباطی معلمان با پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بین معلمان زن و مرد از نظر مهارت‌های ارتباطی تفاوت معناداری مشاهده نشده است.

### ب. چارچوب نظری پژوهش

مهارت‌های ارتباطی شامل مهارت‌های متنوعی هستند؛ از جمله توانایی گوش سپردن فعال و مشارکت جدی در یک گفت‌و‌شوند، که گوینده را در انتقال منظور و پیام‌های یاری می‌کند و طی آن برای



«ارتباط غیرکلامی» می‌گویند (شعبانی، ۱۳۷۱). گاهی اوقات یک ایما، یک اشاره، یک لبخند، یک اخم و یا هر نوع حرکت دیگری از اعضای بدن می‌تواند پیام‌دهنده باشد. این مطلب بیانگر این است که هیچ نوع بحث ارتباطی، بدون ارتباط غیرگفتاری کامل نخواهد بود. ارتباطات غیرگفتاری شامل حرکت اعضای بدن، تغییر آهنگ صدا، تغییر قیافه و فاصله بین پیام‌دهنده و پیام‌گیرنده می‌شود. آگاهی از ارتباط غیرکلامی، برای معلمان به چند دلیل اهمیت دارد. معلم برای انجام بهتر وظایف، باید با دانش‌آموزان ارتباط مؤثری داشته باشد. اگر اشاره‌های غیرکلامی دانش‌آموزان از سوی معلم به خوبی تفسیر شود، می‌تواند به آن‌ها پاسخی مناسب بدهد. طرز تلقی، نگرش و احساسات دانش‌آموزان از طریق ارتباط غیرکلامی ارسال می‌شود. به بعضی از نیازهای فردی مانند رشد، قدرشناسی، موفقیت و تشویق، باید در کلاس پاسخ داده شود که لازمه این کار، شناخت و درک این نیازها از سوی معلمان و از طریق ارتباط غیرکلامی است. اگر دانش‌آموزان و معلمان درک درستی از اشاره‌های غیرکلامی داشته باشند، مدرسه، شانس موفقیت بیشتری دارد.

ری بردویستل یکی از پیشگامان رشته ارتباطات غیرکلامی معتقد است که بیشتر ارتباطات مردم از طریق ژست‌ها، حالات بدن، حالات و نوع روابط رخ می‌دهد. او می‌گوید ارتباطات انسان شامل ۶۵ درصد حرکت و ۳۵ درصد کلمه می‌باشد.

### روش تحقیق

در مطالعه حاضر روش تحقیق ما، از نوع توصیفی و تحلیلی بوده است. چون در این پژوهش مداخله یا دستکاری آزمایشی صورت نگرفته، طرح پژوهشی در زمره طرح‌های توصیفی، و از آنجا که متغیرها و عوامل مؤثر بر افزایش مهارت‌های ارتباطی معلمان تحلیل می‌شود از نوع تحلیلی است. از حیث هدف، نیز در زمره پژوهش‌های کاربردی است.

جامعه آماری در این پژوهش شامل کلیه معلمان مرد و زن مدارس ابتدایی، راهنمایی و متوسطه شهرستان اهر در سال تحصیلی ۹۴-۹۳ و بالغ بر ۱۲۲۰ نفر معلم بوده است. نمونه آماری نیز ۲۵۰ نفر بوده که به روش نمونه‌گیری احتمالی از نوع طبقه‌بندی انتخاب شده است.

ابزار اندازه‌گیری مهارت ارتباطی در این پژوهش شامل پرسش‌نامه کوئین دام بوده است. پایایی پرسش‌نامه موسسه کوئین دام توسط چاری و فداکار (۱۳۸۴) با استفاده از آلفای کرونباخ ۶۹ درصد گزارش شده است که این مقدار برای آزمودنی‌های دانشجو ۷۱ و برای دانش‌آموزان دبیرستانی برابر با ۶۶ درصد بوده است (حسین چاری و فداکار ۱۳۸۴): ۲۳-۲۱. همچنین یوسفی (۱۳۸۵) در پژوهشی اعتبار کلی مقیاس مذکور را با استفاده از آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۱ و با استفاده از روش دو نیمه‌سازی برابر با ۰/۷۷ گزارش کرده است (یوسفی، ۱۳۸۵).

در تحقیق هاشمی مطلق و مظفری (۱۳۸۹) تحت عنوان مقایسه مهارت‌های ارتباطی و کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی فعال و غیرفعال حرکتی دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان آذربایجان شرقی ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹۱ گزارش کرده‌اند.

در این بررسی، ضریب آلفا برای کل پرسش‌نامه، ۰/۸۷۲ است که

تازگی، هیجان‌انگیز بودن، مثبت یا منفی بودن - توجه به زمینه‌های فرهنگی. ۲. عناصر فرازبانی شامل تن صدا (شدت بلندی و کوتاهی که منعکس‌کننده عکس‌العمل درونی و حالت‌گوینده، تقویت پیام‌های بینایی و... است). ریتم (یکنواخت نبودن - داشتن زیر و بم)، آهنگ صدا (داشتن احساس و هیجان - دلنشین و آرام‌بخش بودن)، لحن کلام (دوستانه، ملایم، صمیمانه، تهدیدآمیز، خشن، امری، سؤالی، درخواستی و مؤدبانه و...)، ترتیب بیان مطالب (زمان‌بندی، نظم، رعایت نوبت، سرعت گفتار، مکث، کشیدن، جمع‌بندی)، حالت بیان مطالب: لهجه، تکیه کلام، تناسب با درک و دریافت شنونده، ملاحظات موقعیتی و...

ب. مهارت ارتباط شنود: ما در ارتباطات خود گاهی به‌عنوان گیرنده و گاهی به‌عنوان فرستنده عمل می‌کنیم. گیرندگی غالباً در قالب گوش دادن و فرستندگی در قالب سخن گفتن نمود می‌یابد. آنچه ما در ارتباط به‌عنوان پیام ارسال می‌کنیم تابعی است از آنچه دریافت کرده‌ایم. اگر دریافت ما به‌عنوان گیرنده مخدوش و صرفاً تحت‌تأثیر ذهنیت و تمایلات درونی مان باشد طبیعی است که کارکرد ما به‌عنوان فرستنده نیز مخدوش خواهد شد. سرچشمه بسیاری از مشکلات روزمره، توجه نکردن یا نداشتن به سخنان دیگران است. چرا که بسیاری اوقات بدون اینکه بدانیم دیگری درباره چه چیزی سخن می‌گوید فکر می‌کنیم همه چیز را می‌دانیم.

اگر پیام‌ها به‌صورت علایم بارم‌های غیرکلامی انتقال یابد، آن را



نشان‌دهنده پایایی در حد بالای این پرسش‌نامه می‌باشد.

## خوش‌بینی و مثبت‌نگری، در یک ارتباط میان فردی، متکی بر احترام مثبت برای خویشتن است. فردی که احساس ناخوشایندی نسبت به خود دارد بی‌تردید این احساس را به نحوی در جریان ارتباطات به دیگران منتقل می‌کند و در آنان نیز این احساس ناخوشایند و منفی را شکل می‌دهد

معلمان زن و مرد از مهارت‌های ارتباطی تفاوت معناداری وجود دارد. با مشاهده میانگین‌ها معلوم گردید که میانگین نمره‌های مهارت‌های ارتباطی معلمان زن بالاتر از میانگین نمره‌ها در گروه معلمان مرد است. به عبارت دیگر معلمان زن بیشتر از معلمان مرد با انواع مهارت‌های ارتباطی آشنا هستند و در استفاده از این مهارت‌ها به نحو بهتری عمل می‌کنند. این یافته مغایر با یافته محمدی (۱۳۸۸) است. نتیجه تحقیق محمدی (۱۳۸۸) این بود که بین معلمان زن و مرد از نظر مهارت‌های ارتباطی تفاوت معناداری وجود ندارد. تفاوت معنادار مهارت‌های ارتباطی زن و مرد در این پژوهش، مشابه یافته‌ها در پژوهش‌های دیگر است: مولایی و همکاران (۱۳۸۸) در بررسی مهارت‌های ارتباطی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی اردبیل به این نتیجه رسیدند که مهارت ارتباطی مطلوب در دانشجویان دختر بیشتر از پسر است و این ارتباط از نظر آماری معنادار است. تلخایی علیشاه و همکاران (۱۳۸۹) نیز به این نتیجه رسیدند که معلمان زن مهارت ارتباطی قوی‌تری نسبت به معلمان مرد دارند و نیز وان‌پتگم و همکاران (۲۰۰۶) دریافتند که معلمان مرد رفتار غیررضایتمند و غیر مطمئن بیشتری در مقایسه با معلمان زن از خود نشان می‌دهند. از نظر شاهورانی و همکاران (۱۳۸۸) معلمان ریاضی زن نسبت به معلمان ریاضی مرد در استفاده از ویژگی‌های اثربخشی ارتباطات میان فردی به نحو بهتری عمل می‌کنند.

طبق یافته این پژوهش معلوم گردید که با افزایش تحصیلات، استفاده از ارتباط کلامی بیشتر از غیرکلامی می‌گردد؛ و نیز با افزایش سابقه و تجربیات آموزشی مهارت‌های ارتباطی معلمان نیز افزایش می‌یابد. این یافته مشابه پژوهش‌های محمدی (۱۳۸۸)، تلخایی (۱۳۸۹)، همتی پاک مسلک (۱۳۸۳) و ریچادسون (۱۹۸۵) است که نشان دادند ارتقای سطح تحصیلات و سابقه تدریس در مهارت‌های ارتباطی و در

## یافته‌ها و نتایج

یافته‌های این بررسی نشان می‌دهد که میانگین مهارت‌های ارتباطی معلمان در شهرستان اهر در سطح «خیلی خوب» است این یافته با نتایج تحقیقات صابری و درانی (۱۳۸۷) تقریباً همخوانی دارد. آن‌ها نیز دریافتند که آموزگاران روستایی، میزان مهارت‌های ارتباطی خود را زیاد دانسته‌اند. ولی دانش‌آموزان مهارت‌های ارتباطی آموزگاران خود را در حد متوسط و کمتر از آن دانسته‌اند. در واقع، آموزگاران، برعکس دانش‌آموزان، تصویر مثبت‌تری از مهارت‌های ارتباطی و ارتباطات میان فردی خود در کلاس درس دارند. مهارت کلامی یکی از ابعاد مهارت‌های ارتباطی است که معلمان منطقه در سطح خیلی بالا از آن برخوردارند. این یافته با یافته‌های گورتون (۱۳۷۳) رابینز (۱۳۷۸) و رضاییان (۱۳۷۲) همسویی دارد. گورتون در تحقیق خود نشان داد که مهارت‌های صحبت کردن، گوش دادن و سؤال کردن از جمله مشخصات دبیران مؤثر است. همچنین رابینز نیز دریافت که عواملی چون تحریف پیام و ابهام در پیام، موجب تضعیف اعتماد (تقویت پدیده عدم اعتماد) می‌شود؛ از این رو بر عملکرد دبیران اثری منفی خواهد گذاشت.

میانگین آشنایی معلمان با مهارت‌های غیرکلامی در حد بالا (۱۷/۰۴) از حد اکثر (۲۰) و میانگین نمره اکثر گویه‌ها بالاتر از ۳ می‌باشد و در عمل در حد بالا مؤلفه‌های آن را در کلاس تدریس و در ارتباط با دانش‌آموزان به کار می‌گیرند. با حرکات چهره و تماس چشمی و اشارات و حرکات دست‌ها به ترسیم و توصیف محتوای پیام‌ها کمک می‌کنند. این یافته با تحقیقات فرهنگی (۱۳۷۴) همسویی و مطابقت دارد. از یافته‌های این پژوهش این نتیجه حاصل شد که بین استفاده



نتیجه در بهبود کیفیت تدریس مؤثر است.

تأیید همبستگی مستقیم بین همدلی و مهارت‌های ارتباطی همسو با نتایج تحقیقات زارعی متین و یوسف‌زاده (۱۳۸۹) است. آنان نیز دریافته‌اند که قوی‌ترین رابطه بین همدلی مدیران و مهارت‌های ارتباطی آنان وجود دارد. اغلب مازمانی که بایکدیگر ارتباط برقرار می‌کنیم همواره افکار، آرزوها، تمایلات، نگرانی‌ها و ترس‌های خود را آشکار می‌سازیم. تأیید رابطه بین انعطاف‌پذیری و مهارت‌های اجتماعی همسو با یافته‌های صیامی (۱۳۷۹) است. وی به این نتیجه رسیده است که هر معلم اثربخش باید فردی بشاش، خوش‌اخلاق، عاطفی، برخوردار از سلامت روانی و انطباق‌پذیر باشد.

به‌طور دقیق‌تر، معلمان مؤثر و کارا افرادی هستند که می‌توانند در لحظه‌های بحرانی خونسردی خود را حفظ کنند و بدون اتخاذ موضعی تدافعی یا سلطه‌جویانه به حرف‌های دانش‌آموزان گوش دهند و از برخوردی‌هایی که در آن مسئله برد و باخت مطرح است بپرهیزند و به جای پس‌روی، سرزنش، آزار و اذیت و دیگر واکنش‌های افراطی، موضوع حل مسئله را برگزینند.

همبستگی مثبت بین خوش‌بینی و مثبت‌نگری با مهارت‌های ارتباطی همسو با یافته‌های حسن‌زاده (۱۳۸۹) است. هر چه خودارزیابی فرد بالاتر باشد به‌گونه‌ای مثبت با دیگران رابطه برقرار می‌کند و اهدافی را برمی‌گزیند که منافع دیگران را بیشتر در نظر می‌گیرد. همچنین خوش‌بینی و مثبت‌نگری، در یک ارتباط میان‌فردی، متکی بر احترام مثبت برای خویشتن است. فردی که احساس ناخوشایندی نسبت به خود دارد بی‌تردید این احساس را به نحوی در جریان ارتباطات به دیگران منتقل می‌کند و در آنان نیز این احساس ناخوشایند و منفی را شکل می‌دهد (فرهنگی، ۱۱۹: ۱۳۸۲). تأیید تأثیر قدرشناسی و تحسین و تمجید بر مهارت‌های ارتباطی یکی دیگر از یافته‌ها در این پژوهش است. این یافته همسو و منطبق با نظریه بولتون (۱۳۸۱) و مک‌کی، دیویس و فانینگ (۱۳۸۲) می‌باشد. مطابق نظر آن‌ها ارتباط کلامی حاصل از تحسین و تشویق مملو از کلمات و جملاتی است که موجب انبساط فراگیران شده و در نتیجه کلاس را از یکنواختی کسل‌کننده‌ای که معمولاً بر کلاس‌ها غلبه دارد خارج می‌کند. یک معلم خوب قادر است کار تشویق را تنها با ابراز یک کلمه نظیر آفرین و یا عبارات کوتاهی نظیر کار شما بسیار خوب است و یا کارتان را ادامه دهید و نظایر آن انجام دهد. از یافته‌های دیگر در این بررسی این بود که خطای شناختی، مهارت ارتباطی را کاهش می‌دهد. اکثر مادر ارتباط با دیگران در چارچوب افکار خود و احساسات از پیش تعیین‌شده و کلیشه‌ای خود رفتار می‌کنیم. در بسیاری از این افکار، تصویر صحیحی از واقعیت‌ها وجود ندارد. طبق یافته‌های این پژوهش، گروه‌گرایی تأثیر مثبتی بر ارتقای مهارت‌های ارتباطی معلمان دارد. معلمان در درون اجتماع و گروه مدرسه و کلاس و محیط اجتماعی زندگی می‌کنند و لاجرم مهارت‌های ارتباطی را در زندگی گروهی کسب می‌کنند. احساس نیاز به معاشرت صمیمانه و همدلی و همراهی با دیگران، علاوه بر اینکه یکی از جلوه‌های زندگی اجتماعی به‌شمار می‌رود، لازمه کسب مهارت‌های ارتباطی نیز هست. هیچ معلمی با قطع پیوندهای دوستانه

و گوشه‌گیری، مهارت‌های ارتباطی کسب نمی‌کند. لازمه معاشرت با دانش‌آموزان و دیگران، شناخت روحیات و خلقیات آن‌هاست.

### پیشنهادها

طبق نتایج این پژوهش کمبود مهارت‌های ارتباطی در ارائه‌دهندگان خدمات آموزشی و پرورشی به‌ویژه معلمان، از آموزش‌های ناکافی نشئت گرفته و در عین حال، نتیجه عدم درک اهمیت نقش محوری مهارت‌های ارتباطی با گیرندگان خدمات به‌ویژه دانش‌آموزان است. طراحی و برگزاری دوره‌های آموزشی مناسب جهت توسعه مهارت‌های ارتباطی معلمان، یک گام مهم در این راستا محسوب می‌شود.

طبق یافته‌های این پژوهش از ویژگی‌های مهارت‌های ارتباط کلامی رسایی و بلیغ بودن آن است. به این معنا که معلم باید با عباراتی روشن و شفاف و به دور از هرگونه پیچیدگی و ابهام کلام خود را به مخاطبان و دانش‌آموزان برساند، چه آنکه هدف از سخن گفتن با دانش‌آموز (مخاطب) رساندن خواسته متکلم است و این مهم وقتی تحقق می‌پذیرد که معلم بدون ابهام تکلم کند.

بهبود در قدرت بیان از لوازم ارتقای مهارت‌های ارتباطی است؛ از این جهت لازم است معلمان سعی کنند همواره آرام، سنجیده، مثبت و بدون پر خاش و مجادله، با تفکر و لطیف و نغز با دانش‌آموزان و همکاران و سایرین صحبت کنند.

معلمان عزیز می‌توانند از زبان غیرکلامی در تدریس استفاده کنند و از این طریق، بدون کلام، ارتباط خوبی با کلاس ایجاد کنند. واقعیت این است که آدم، حتی وقتی آدم هیچ نمی‌گوید، حرف‌های زیادی می‌زند. بدن ما دائم در حال فرستادن اطلاعاتی است از آنچه که فکر و احساس می‌کنیم. نگاه، ایما و اشاره، حرکات و انقباض عضلانی بدن همه این‌ها مجموعاً اطلاعات زیادی را به مخاطب منتقل می‌کنند.

علائم ارسال شده بیشتر از کلام مخاطب را تحت تأثیر قرار می‌دهند. زبان بدن یا زبان غیرکلامی وسیله‌ای قوی است که اگر معلمان آن را آگاهانه مورد استفاده قرار دهند می‌توانند رابطه مؤثرتری با دانش‌آموزان خود برقرار کنند. معلمان فقط برای انتقال دانش جلوی کلاس نمی‌ایستند، بلکه به‌عنوان یک انسان باید نشان دهند که چگونه می‌خواهند این دانش را منتقل کنند. آن‌ها در موفقیت دانش‌آموزان نقش تعیین‌کننده دارند، آن‌هایی که در ایجاد ارتباط غیرکلامی تبحر دارند در انتقال دانش خود هم موفق‌ترند، زیرا درس آن‌ها برای دانش‌آموزان قابل فهم‌تر است. این معلمان با زبان غیرکلامی توجه دانش‌آموزان را برای فهم مطالب بیشتر جلب می‌کنند و در شنونده انگیزه به‌وجود می‌آورند و حتی دانش‌آموزان بی‌حوصله را هم به وجد می‌آورند.

در ارزشیابی‌های آموزشی در مدارس و جشنواره‌های الگوهای برتر تدریس، امتیاز جداگانه برای مهارت‌های ارتباطی اعم از کلامی (فصاحت و بلاغت و روشنی و وضوح بیان و...) و غیرکلامی (حرکات دست و اندام و تغییر چهره و شیوه نگاه و...) لحاظ گردد.

معلمان محترم سعی کنند به دانش‌آموزان یاد دهند که هنگام سخن گفتن از زبان بدن نیز، مانند تغییر در حالت صورت، حرکات بدن، حالت دست‌ها و... استفاده کنند. هنگام صحبت بین آنچه می‌گویند و

## رفتار همدلانه معلمان دلالت بر علاقه صمیمی آن‌ها نسبت به دانش‌آموزان دارد. این علاقه با سؤالاتی درباره آنچه آن‌ها انجام می‌دهند و تجربیات آن‌ها شروع می‌شود. لذا ادامه سؤالاتی مانند او اکنون چه احساسی دارد؟ چه چیزی او را خوشحال، غمگین، ناراحت، عصبانی، یا مغرور می‌کند؟ نشانه قوت مهارت همدلی برای معلمان خواهد بود

حرکت‌های بدن، هماهنگی وجود داشته باشد.

در روابط اجتماعی در کلاس درس و مدرسه گاهی تعارض اتفاق می‌افتد و اجتناب از آن خیلی سخت است، لیکن مدیریت و کنترل هیجان‌ها برای ارتقای مهارت ارتباطی جنبه حیاتی دارد. تعارض‌ها در کلاس و مدرسه نباید منجر به این شود که معلمان دچار خشم و عصبانیت شوند، زیرا خشم مانع درک درست معانی خواهد شد، پس در حین گوش دادن باید تلاش کنیم سکوت نماییم و با توجه به بیان و احساس دانش‌آموز موجب کنترل خشم در خود شویم.

طبق یافته‌های این تحقیق اظهار همدلی عاملی برای نشان دادن مهارت ارتباطی است. اگر معلمان بتوانند احساساتشان را بهتر درک کنند و آن‌ها را با دیگران در میان بگذارند، برایشان آسان‌تر خواهد بود که احساسات دیگران را بهتر درک کنند.

معلمان دلالت بر علاقه صمیمی آن‌ها نسبت به دانش‌آموزان دارد. این علاقه با سؤالاتی درباره آنچه آن‌ها انجام می‌دهند و تجربیات آن‌ها شروع می‌شود. لذا ادامه سؤالاتی مانند او اکنون چه احساسی دارد؟ ناراحت، عصبانی، مهارت همدلی برای معلمان خواهد بود. از مهارت‌های ایجاد ارتباط کلامی مؤثر، یکی هم رعایت ادب و حفظ احترام مخاطب است. بی‌احترامی و

حرمت‌شکنی حتی در صدا زدن و یا هرگونه نگاه کردن حالتی روانی در مخاطب به‌وجود می‌آورد که سخنان گوینده را نمی‌پذیرد بلکه آتش خشم و تنفر از گوینده را در درون وی شعله‌ور می‌سازد. از این جهت رعایت ادب و احترام مخاطب، حتی در مواردی که مخاطب پای بندی به آن ندارد، ضرورت می‌یابد. زیرا از مهارت‌های ارتباط کلامی مؤثر رعایت ادب و احترام به‌خصوص نسبت به کوچک‌ترهاست. از این‌روست که گفته می‌شود از مهارت‌های لازم در ارتباط کلامی مؤثر رعایت ادب و حفظ احترام مخاطب است.

### منابع

۱. امیر تیموری، محمدحسن (۱۳۸۰): رسانه‌های آموزشی، شناسایی، انتخاب، تولید و کاربرد، چاپ دوم، شیراز، نشر ساسان.
۲. امین چهارسوقی، ح (۱۳۸۱): بررسی مهارت گوش دادن مؤثر در سازمان، تدبیر ماهنامه علمی-آموزشی در زمینه مدیریت.
۳. بازرگان، زهرا و صادقی، ناهید (۱۳۸۰): بررسی رفتار میان‌فردی معلمان با دانش‌آموزان مدارس راهنمایی دخترانه تهران، روان‌شناسی و علوم تربیتی، شماره ۲ سال سی و یکم.
۴. بولتون، رابرت؛ روان‌شناسی روابط انسانی، مترجمان: حمیدرضا سهرابی، افسانه حیات روشنایی (۱۳۸۱)، نشر رشد تهران.
۵. تلخابی علیشاه، علیرضا (۱۳۸۹): بررسی مهارت‌های ارتباطی در رفتار کلاسی معلمان و رابطه آن با درصد قبولی دانش‌آموزان دبیرستان‌های شهر تهران، فصل‌نامه اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی، سال پنجم شماره سوم.
۶. دانش‌پژوه، زهرا (۱۳۸۲): ارزشیابی مهارت‌های حرفه‌ای (تدریس) معلمان دوره راهنمایی (علوم و ریاضی)، مؤسسه پژوهشی و برنامه‌ریزی درسی و نوآوری‌های آموزشی، سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی.
۷. فوتانانا، د (۹۹۵۱): روان‌شناسی در خدمت معلمان. تعاملات اجتماعی. ترجمه: دکتر صغری ابراهیمی قوام، ۱۳۸۱ ناشر مؤسسه فرهنگی منادی تربیت.
۸. فیسک، جان (۱۳۸۶): درآمدی بر مطالعات ارتباطی، برگردان: مهدی غبرایی، تهران، دفتر مطالعات و توسعه رسانه‌ها.
۹. کریمی، مرضیه و ایران‌دوخت، فیاض (۱۳۸۹): بررسی مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی در سیره معصومان (ع)، فصلنامه تربیت اسلامی، س ۵، ش ۱۰.
۱۰. محسنیان‌راد، مهدی (۱۳۸۵): ارتباط‌شناسی، تهران: سروش، چاپ هفتم.
۱۱. محمدی، عصمت (۱۳۸۸): بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی معلمان با پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان مدارس ابتدایی شهر کرج، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.
۱۲. میرکمالی، سیدمحمد (۱۳۷۹): روابط انسانی در آموزشگاه، نشر سیطرون.
۱۳. نادری، نادر (۱۳۷۶): بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریتی معلمان با پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان پسر در دبیرستان‌های استان کرمانشاه، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.
۱۴. نوری قاسم‌آبادی، ربابه (۱۳۷۷): ارتباطات و پیوندهای اجتماعی ضامن سلامت فرد و جامعه، نشریه کار و کارگر.
۱۵. هارجی، اون و دیگران (۱۳۷۷): مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان‌فردی، خاشایار بیگی و مهرداد فیروزبخت، تهران، انتشارات رشد.
۱۶. همپلتون، ج، پارکرک (۱۳۸۶): مهارت‌های ارتباطی، ترجمه: ج اسحاقی و م مودت، نشر دیدار نو.
17. Cirillo, Michelle. and Herbel- Eisenmann, Beth. (2006). Teacher Communication Behavior in the Mathematics Classroom. Paper presented at the annual meeting of the North American Chapter of the International Group for the Psychology of Mathematics Education, TBA, Merida, Yucatan, Mexico Online.
18. Fisk, John (1990) Introduction to communication studies. 2nd. ed. London: Routledge.
19. Van Petegem, K., Creemers, B. P. M, Rosseel, Y., & Aelterman, A. (2006). Relationship between teacher characteristics, interpersonal teacher behavior and teacher well-being. Journal of Classroom Interaction, 40, 34- 43.
20. Wallace, Gay Ray (1994). dicipline that motivates. Journr of instructional psychology, vol. 21 (4).