فصلنامه پژوهش های مدیریت در جهان اسلام
شماره مجوز: ۸۵۴۹۵ شماره استاندارد بین المللی: ۶۰۹۴-۲۶۷۶ شماره هفتم (تابستان ۱۴۰۰)

بررسی فاکتورها و علل افت تحصیلی دانش آموزان و نظریات مختلف در راستای مهارت های ارتباطی معلمان با دانش آموز

(تاریخ ارسال ۱۳۹۹/۱۰/۲۵ تاریخ پذیرش ۱۴۰۰/۰۲/۲۰)

لیلی صفاریان گیلان

چکیده

ورود به مدرسه نقطه آغازی برای حرکت مداوم در مسیر آموزش است اما در بین راه عواملی موجب کند شدن حرکت دانش آموزان در مسیر تحصیل یا ترک تحصیل آنها می شود.این مسئله هر سال مقدار زیادی از منابع مالی انسانی را به هدر می دهد و آثار مخرب و جبران ناپذیر در حیات فردی و اجتماعی فرد بر جای می گذارد. آموزش و پرورش به عنوان پایه هر توسعه و مخصوصاً آموزش و تربیت نیروی انسانی از جایگاه والایی برخوردار است و اولین مساله ای که معمولاً در خصوص نیروی انسانی ذهن هر انسانی را به خود مشغول می کند، بحث «مهارت های ارتباطی» است. ضرورت بررسی این موضوع به قدری اهمیت دارد که مقدمه ی هر نوع آموزش و پرورش خلاق بر پایه ی همین روابط استوار است و آموزش بدون ایجاد رابطه معنایی نخواهد داشت.معلمان در همان آغاز کار خود پی می برند که نحوه ی ارتباط با دانش آموزان بسیار اهمیت دارد.دانش آموز قبل از آن که معلم را به عنوان یک متخصص و صاحب نظر قلمداد کند به میزان مهارت و توانایی معلم در برقراری یک ارتباط مطلوب اهمیت می دهد. در این راستا باید توجه داشت افزایش مهارتهای ارتباطی معلمان منجر به کاهش افت تحصیلی دانش آموزان خواهد شد و یک رابطه معکوس بین آنها وجود دارد. در بین مؤلفه های مهارتهای ارتباطی، مهارت قاطعیت معلمان بیشترین تأثیر و کنترل عواطف کمترین تأثیر را در کاهش افت تحصیلی دارد.

واژگان کلیدی: مهارت های ارتباطی، افت تحصیلی، قاطعیت، بینش، گوش دادن، دریافت و ارسال پیام، کنترل عواطف

بخش اول: کلیات

افت تحصیلی، کاهش عملکرد تحصیلی یا درسی دانش آموزان از سطح رضایت بخش به سطح نامطلوب است. انواع افت را می توان به دو دسته کمی و کیفی تقسیم کرد: افت کمّی عبارت است از درصدی از دانش آموزان یک دوره ی آموزشی که به سبب مردود شدن یا ترک تحصیل نتوانسته اند آن دوره را با موفّقیّت بگذرانند. افت کیفی عبارت است از نارسایی در رسیدن به اهداف تعیین شده ویا عدم تحقق، بخشی از این هدفها (نریمانی،۱۳۷۱). علل و عوامل متعددی باعث ایجاد افت تحصیلی یا اتلاف در نظام آموزش و پرورش می گردند. عوامل افت تحصیلی را می‌توان در سه دسته کلی فردی، اجتماعی و خانوادگی، آموزشگاهی مورد بررسی قرارداد : ۱) عوامل فردی: شامل هوش، توجه و دقت، انگیزه، هیجانات و آشفتگی های عاطفی و نارسائی های جسمی. ۲) عوامل اجتماعی وخانواد گی: شامل روابط خانواد گی، فقر مالی و اقتصاد ی، فقر فرهنگی والد ین، فقد ان والد ین یا والد . ۳) عوامل آموزشگاهی مدرسه: شامل شیوه تدریس معلم، برنامه درسی مدرسه، پیش داوری معلم، شرایط فیزیکی کلاس، ارزیابی های نادرست معلمان از عملکرد دانش آموزان، کمبود معلم مجرب، آموزش دیده و علاقه مند به تدریس و تحت پوشش قرار نگرفتن دانش آموزان واجب التعلیم.و دارای قسمتهای زیر است :

۱)روابط مبتنی بر محبت، احترام و اعتماد متقابل میان معلم و دانش‌آموز هم موجب می‌شود تا دانش‌آموز به معلم وابسته نشود و هم‌انگیزه تحصیلی او را افزایش دهد. (اجتناب از تنبیه شدید و مکرر، اجتناب از شوخی، پرهیز از پیش‌داوریهای غیرمنصفانه، ثبات داشتن و بخشنده بودن، اجتناب از روابط وابستگی‌زا)

۲)عدم امکانات مطلوب تحصیلی و تسهیلات مطلوب یکی دیگر از عوامل مؤثر در افت تحصیلی است. کمبود معلمان مجرب، باسواد و توانا در انتقال مطالب و موضوع‌های درسی به دانش‌آموزان به خصوص در مقاطع تحصیلی راهنمایی و دبیرستان، وجود ضعف در روش‌های تدریس و تکیه بر محفوظات، تراکم جمعیت کلاس، فشردگی برنامه‌های درسی،

کمبود کتاب درسی و کمک آموزشی، دایر نبودن رشته تحصیلی مورد علاقه دانش‌آموزان در مدرسه، نارسایی در سرویس بهداشتی، دوری فوق‌العاده مدرسه از محل سکونت دانش‌آموزان، سختی رفت و آمد و... از عوامل قابل توجه در ایجاد افت تحصیلی است.

۳) ارزشیابی، نوع آزمون‌ها و محتوای پرسش‌های امتحانی یکی از مسائل مهم در میزان افت تحصیلی است. اغلب سؤالات امتحانی که بر محفوظات و یادآوری مفاهیم استوارند تا بر هدف‌های رفتاری که کتاب درسی به خاطر آن تهیه شده است. اینگونه سؤالات فرآیندهای عالی ذهن مانند درک و فهم، به کار بستن، تجزیه و تحلیل، ترکیب و ارزشیابی را مورد سنجش قرار نمی‌دهد.

۴) مهارت معلمان ، معلمانی که در نظر دانش‌آموزان سخت‌گیرتر و متوقع‌تر هستند، معلمانی که توانایی برقراری سریع نظم را در کلاس دارا هستند، معلمانی که به طور منظم از کار خود ارزیابی می‌کنند، معلمانی که به دانش‌آموز کمک می‌کند تا به اهمیت مطالب پی ببرد و بتواند بین مطالب فرعی و اصلی تمییز دهد در حرفه معلمی موفق‌تر و دانش‌آموز آنها از پیشرفت تحصیلی بهتری برخوردارند.

تحقیقات بی‌شمار نشان داده است که بسیاری از مشکلات اخلاقی و اجتماعی نوجوانان ما حاکی از جذاب نبودن محیط مدارس و کشمکش‌های دانش‌آموزان با معلمان و افت تحصیلی آنان بوده است. لذا وجود مدیریت کارآمد معلمان و ایجاد شرایط لازم برای تسهیل در امر یادگیری در کلاس درس که مطابق‌نیازها و ویژگی‌های فراگیران باشد، لازمه‌ی جامعه‌ی امروزی و راه‌گشایی بسیاری ازمشکلات نوجوانان می‌باشد. بنابراین اگر معلم در این سیستم با نگرش صحیح و طراحی آموزشی و مدیریت‌کارآمد اقدام کند، نتیجه‌ی این فرآیند به‌نحو مطلوب خواهد بود. مهمترین مهارتی که یک معلم بدان نیاز دارد و در واقع این مهارت پیش نیاز یا پایه سایر مهارتهای روان شناختی دیگر می باشد مهارت «ایجادارتباط» است، به عبارتی مهارت ایجاد روابط انسانی مؤثرو مناسب با دانش آموزان است.زیرا ایجاد ارتباط تنها وسیله دریافت اطلاعات از دانش آموزان است.همچنین این امر معلم را در راه

رسیدن به هدف های تدریس یاری می دهد و شرایط مناسب را جهت تسهیل یادگیری دانش آموزان فراهم می کند.ایجاد ارتباط صحیح یکی از مهمترین مهارت های حرفه ی معلمی محسوب می شود و به همین جهت لازم است که معلم بیش از هر مهارت دیگری آن را پرورش دهد(کوثری،۱۳۸۹: ۵). مهارت های ارتباطی به رفتارهایی اطلاق می شود که به فرد کمک میکند عواطف و نیازهای خود را به درستی بیان کند و به اهداف بین فردی دست یابد (نیکدل،۱۳۸۹: ۴). داشتن مهارت های ارتباط که جزئی از مهارتهای معلمان می باشد بخش مهمی از لوازم ضروری برای ایفای مناسب نقش های مختلف اجتماعی از جمله نقش معلمی است. بعضی از معلمان آن قدر از مهارت‌های ارتباطی برخوردارند و به شیوه‌ای مؤثر به کارمی‌گیرند که شخصیتشان همانند یک آهن‌ربا همه را به خود جذب می‌کند و برخی نیز به جهت فقدان یا ضعف مهارت های ارتباطی مؤثرموجب «دیگران گریزی» می شوند.متاسفانه بسیار دیده شده که برخورد و رابطه نامناسب یک معلم سبب تحقیر یک دانش‌آموز و درس‌گریزی او می‌شود. (امینی، ۱۳۷۷: ۳۷) به طور خلاصه ازجمله علل و عوامل آموزشگاهی می توان به موارد زیر اشاره کرد:

تراکم برنامه های درسی، عدم برنامه ریزی تحصیلی مناسب، عدم وجود مهارت کافی معلمان(مانند مهارت ارتباطی) و عدم ارتباط بین معلمان ودانش آموزان، عدم انطباق هدف و محتوی آموزشی با علایق دانش‌آموزان، نامناسب بودن روشهای آموزشی ، ارزیابی های نادرست از عملکرد دانش‌آموزان ، کمبود فضاهای آموزشی،حفظ طوطی وار مطالب جزیی و کم اهمیت (سجادی، ۱۳۷۳)

عوامل مؤثر بر افت تحصیلی را بر دو قسمت کلی عوامل داخلی و عوامل خارجی نیز تقسیم می شود.

عوامل داخلی عواملی هستند که عمدتاً مربوط به خود سازمان آموزش و پرورش می‌باشد و از دورن سازمان سرچشمه می‌گیرد مانند نا متناسب بودن هدفها و محتوای برنامه با

نیازهای، استعدادها و علایق فراگیران،نامناسب بودن روشهای برنامه‌ها و امکانات آموزش و پرورش با محتوای برنامه‌ها، نامتناسب بودن فضای آموزشی مدرسه و کلاس و...

عوامل خارجی عواملی هستند که مربوط به خود نظام آموزش و پرورش نمی‌شوند. بلکه خارج از نظام آموزش و پرورش بر کار این سازمان تاثیر می‌گذارند و باعث افت تحصیلی دانش آموزان می‌شوند. (معیری، ۱۳۷۰ : ۲۵). از جمله عوامل خارجی نظام آموزشی مؤثر بر افت تحصیلی دانش آموزان فقر و محرومیت اقتصادی، نامناسب بودن مکان زندگی، نامناسب بودن امکانت بهداشتی، کار کودکان، شرایط و عوامل فرهنگی و اجتماعی، تفاوت زبان و فرهنگ بومی با زبان و فرهنگ عمومی جامعه، نگرش اجتماعی محلی و خانواده نسبت به تربیت کودکان از نظر جنسیت آنان، شرایط و عوامل خانوادگی می باشد. محرومیت های محلی و جغرافیایی و توزیع نامناسب امکانات آموزشی و نیز نارسائیهای جسمی و بیماریها ممکن است سبب پیدایش ناراحتیهای جسمی خاص در دانش آموزان شده به طوریکه در برنامه های تحصیلی کودک مزاحمت ایجاد کرده و در نهایت به افت تحصیلی منجر شود . (معیری، ۱۳۷۰: ۳۱-۲۷).

بخش دوم: مقوله آموزش و یادگیری و افت تحصیلی

آموزش و پرورش یکی از قدیمی‌ترین نهادهای اجتماعی است که از بدو تشکیل زندگی گروهی انسان و در پاسخ به نیاز انسانها در روابط متقابل به شکل ابتدایی خود وجود داشته‌است. آموزش و پرورش رسمی از اوایل قرن حاضر به صورت یک نظام فراگیر، ابتدا جوامع پیشرفته و متعاقب آن سراسر جوامع در حال پیشرفت را فرا گرفته است و امروز جامعه‌ای نیست که این نظام نقشی در تحول و پیشرفت آن نداشته باشد. از بین بردن بی‌سوادی، بی‌کاری، محرومیت و بسیاری از مشکلات و نارسائی‌های دیگر اجتماعی را باید در کارکرد مدرسه جستجو کرد. مدرسه مکانی است که در آن بهتر از هر جای دیگر میراث فرهنگی هر قوم می‌تواند منتقل شود و استعدادهای بالقوه دانش‌آموزان پرورش یابد و آنان را برای شرکت فعال در جامعه آماده سازد. همچنین مدرسه با پرورش رفتارها و توانائیهایی

که مردم برای شرکت در تغییرات و رویارویی با آنها بدان نیاز دارند، راه را برای تجدید حیات اجتماعی هموارتر می‌کند. عدم موفقیت نظامهای آموزش در انجام این رسالت در بسیاری از مواقع به صورت افت یا شکست تحصیلی بروز می‌کند که شامل کیفیت ضعیف یادگیری دانش‌آموزان، تکرار پایه و ترک تحصیل است. افت تحصیلی در کشور ما از پدیده‌های مهم سازمان آموزش و پرورش است که به صورت یک مسأله‌ای مهم درآمده که نظر غالب جامعه‌شناسان و روانشناسان و مربیان تربیتی را به خود جلب کرده است. پدیده‌ای که هرساله مقادیر قابل توجهی از منابع و سرمایه‌های انسانی و اقتصادی جامعه را تلف نموده و آثار مخرب و ناگواری را نیز در حیات فردی، خانوادگی و اجتماعی افراد مردود به جای می‌گذارد. باید به مسأله افت تحصیلی اندیشید، زیرا خسارت ناشی از این پدیده که باعث پژمردگی حیات و سرخوردگی یک انسان و داغ شکستی که برای یک عمر بر روان فرد نقش بسته، با تکرار یک سال یا بیشتر، بهبود نمی‌یابد. بیشتر یادگیری ها و آموزش های کلاسی از طریق تعامل انجام می شود.معلم با یک شاگرد یا شاگردان متعدد ارتباطی دارد یا دانش آموزان ارتباطاتی با معلم یا دانش آموزان دیگر برقرار می کنند.تعامل در کلاس نه فقط در خدمت دستیابی به اهداف آموزشی است، بلکه به عنوان مکانیزمی عمل می کند که از طریق آن، معلم و شاگردان اهداف شخصی و اجتماعی خود را تشخیص می دهند.تعامل نوع اصلی فعالیت در کلاس است و بخش عمده وقت کلاس در تعامل صرف می شود (گتزلز[1]،۱۳۷۵: ۲۲۲).محیط مشوق و حمایت کننده در مدرسه، کلاس هایی که در آن احترام متقابل میان معلم و دانش آموزان برقرار و روابطی مبتنی بر همکاری و مشارکت میان دانش آموزان وجود داشته باشد، نه تنها رضایت و شادمانی دانش آموزان را تأمین می کند، بلکه براساس یافته های فیشر[2] و همکاران (۱۹۹۵) بین رفتار میان فردی معلم، پیشرفت تحصیلی و نگرش دانش آموزان به درس رابطه معنی داری ایجاد می شود (بازرگانی،۱۳۸۰: ۱۱۹).در دوران تحصیل، اکثر دانش آموزان تحت تأثیر معلمانی قرار می گیرند که در ابعاد مختلف زندگی آنها، به ویژه در نگرش شان به درس، مدرسه و در پیشرفت تحصیلی در سال های بعد مؤثر هستند.در واقع، بیشتر معلمان مذکور، توانسته اند ارتباط خوبی با دانش آموزان برقرار کنند و عوامل انسانی را بنیان کار خود قرار داده اند

(درانی،۱۳۹۰: ۹۴). تدریس را نباید وسیله ای برای انتقال دانش از ذهن معلم یا محتوای کتاب به ذهن دانش آموز تلقی کرد. بلکه مراد از تدریس، فراهم کردن شرایط مناسبی است که دانش آموز تحت آن شرایط به یادگیری بپردازد و روش آموختن اکتشاف و تفکر علمی را فرا گیرد. معلمان به جای انباشتن ذهن شاگردان از اطلاعات و دانش هایی که همواره در حال تغییر و تحولند باید به دانش‌آموزان چگونه آموختن را بیاموزند. (شریفی، ۱۳۶۹) تدریس از نظر لغوی به معنای درس دادن و درس گفتن است.اما از نظر اصطلاحی تعاریف متعددی دارد که جملگی یک نکته مشترک دارند و این نکته مشترک، فعالیت بودن تدریس است.از آن جایی که فعالیت تدریس به قصد ایجاد شرایط مطلوبی است که یادگیری را برای فراگیر آسان می کند، مستلزم آگاهی مدرس از وضعیت شناختی آنان است.رفتارها یا کنش های بنیادی تدریس عبارتند از: مرور و عرضه درس، تمرین هدایت شده، بازخورد و اصلاح، تمرین مستقل، بنظر آنان همه مدرسان از برخی از این رفتارها در پاره ای اوقات بهره می گیرند، اما مؤثرترین مدرسان تقریبا در همه اوقات و از اغلب آنها استفاده می کنند روشهای تدریس یکی از عناصر جدایی ناپذیر نظام آموزش و پرورش است که باید در بررسی و مطالعهٔ افت کمی و کیفی تحصیلی مورد توجه قرار گیرد. (طاهری زاده،۱۳۹۰: ۱۰۳).

بخش سوم: نظریه های افت تحصیلی

در تبیین پدیده افت تحصیلی چندین نظریه وجود دارد.کارکردگرایی از رهیافتهای عمده در جامعه شناسی است که گاهی اوقات تحت عنوان نظریه تعادل، وفاق و کارکردگرایی ساختاری از آن یاد می شود.

بند اول: نظریه ی کارکردگرایی

بر اساس نظریه کارکردگرایی، یک کل مرکب از اجزائی است که آن را به وجود می آورند و در بقای آن سهیم هستند، اگر چه هم اجزا و هم کل ممکن است دچار تغییر و دگرگونی شوند.بدین ترتیب کارکردگرایی می کوشد تا ماهیت در هم بافته یک نظام اجتماعی را در

کلیت آن درک نماید (اسکیدمور،۱۳۷۲). فرض اصلی این نظریه این است که جامعه و نهادهای موجود در آن مثل آموزش و پرورش، اجزاء به هم پیوسته ای هستند که هر یک نقش مهم و ضروری در حفظ بقای کل جامعه ایفا می کنند.در این رهیافت کارکرد جامعه شباهت زیادی به کارکرد بیولوژیک بدن آدمی دارد.بدین ترتیب که هر یک از اعضاء برای بقای بدن فعالیت می کنند و هر عضوی نقش مهمی در کل نظام بدن ایفا می کند.همانطور که وجود قلب یا مغز برای بقای آدمی ضروری است، وجود اموزش و پرورش نیز برای بقای جامعه، ضرورت دارد.در چهارچوب سطح کلان جامعه شناسی آموزش و پرورش، این شیوه نظریه پردازی به تحلیل اثرات ساختار آموزشی بر کل جامعه می پردازد (شارع پور،۱۳۸۷ :۲۰).کلاس درس بر حسب کارکردآن برای مدرسه، تبیین می شود و مدرسه بر حسب کارکردش برای نظام آموزشی و نظام آموزشی بر حسب کارکرد خود برای جامعه (رابینسون،۱۳۸۱).از دیدگاه کارکردی، کلاس درس عامل اجتماعی شدن می باشد .بدین معنا که کلاس درس عاملی است که از طریق آن شخصیت افراد به گونه ای تربیت می شود که بتواند برای ایفای نقشهای بزرگسالی آمادگی داشته باشد (دماین،۱۹۸۱).

بند دوم: نظریه ی تضاد

بر مبنای نظریه تضاد، نظام های اجتماعی به دو گروه داراها یا سلطه گر و ندارها یا سلطه بر تقسیم می شوند که دائماً در حال ستیزه و تنش هستند.ثروتمندان از قدرت، ثروت، کالاها، امتیاز و نفوذ و کنترل جامعه برخوردارند و فقرا در مقابل در کسب سهمی از ثروت و قدرت جامعه بطور دائم با گروه ثروتمند در حال مبارزه هستند و این تهدیدی است برای ثبات اجتماعی موجود. از این دیدگاه تعلیم و تربیت به ویژه آموزش و پرورش رسمی، وسیله ای است در دست قشرها و طبقات خاص جامعه برای تحکیم هنجارها و ارزشهای مورد نظر و دوام خود در جامعه.دیدگاه تضاد، آموزش و پرورش همگانی را به منزله نوعی ابزار جامعه سرمایه داری تلقی می کنند که راهیابی به سطوح عالی آمو زش و پرورش را از طریق کارکرد گزینش و تخصیص و اغواء و فریب مردم، کنترل می کند.کسانی که بر نظام آموزشی

تسلط دارند، از طریق آن افراد جامعه را در جهت تحقق مقاصد خویش تربیت می کنند (قلی- زاده،۱۳۷۷: ۵۵-۵۴).

بند سوم: نظریه بازتولید

به اعتقاد نظریه پردازان بازتولید، آموزش و پرورش در واقع نابرابری های قدرت، درآمد و پایگاه اجتماعی را بازتولید می کند؛ ارزشها، قواعد و نهادهای جامعه همگی بازتاب منافع گروههای مسلط و طبقه حاکمند و آموزش و پرورش نیز از این امر مستثنی نیست. بر اساس نظریه بازتولید، مدرسه به گونه ای سازماندهی شده که امتیازات و مزای ا را فقط شامل حال افرادی می سازد که متعلق به خاستگاههای بالای جامعه هستند (شارع پور،۱۳۸۷: ۶۸). به اعتقاد نظریه پردازان این دیدگاه با وجود اینکه توسعه آموزش و پرورش همگانی، بی سوادی را عملاً حذف کرده، و تعلیم و تربیت دسترسی به یادگیری تجربیاتی را که ذاتاً باعث شکوفایی شخص می شوند، فراهم آورده؛ اما نظام مدرسه، احساس بی قدرتی را که بسیاری از افراد در جای دیگر تجربه می کنند، بازتولید می کند.بدین ترتیب به اعتقاد آنها نظام آموزشی یکی از عناصر اساسی در بازتولید ساختار طبقاتی حاکم در جامعه است (شارع پور،۱۳۸۷: ۷۳).

بخش چهارم: ارتباطات انسانی و مهارت ارتباطی معلمان

از آنجایی که بیشتر یادگیری ها و آموزش های کلاسی از طریق تعامل صورت میگیرد و معلم با یک شاگرد یا شاگردان متعدد ارتباطاتی رد و بدل میکند یا دانش آموزان ارتباطاتی با معلم یا دانش آموزان دیگر رد و بدل می کنند بر این اساس تعامل در کلاس نه فقط در خدمت رسیدن به هدفهای آموزشی است، بلکه به عنوان مکانیزمی عمل می کند که از طریق آن معلم و شاگردان هدفهای شخصی و اجتماعی خود را تشخیص می دهند.تعامل نوع اصلی فعالیت در کلاس است و بخش عمده وقت کلاس در تعامل صرف می شود(گتزلز، ۲۲:۱۳۷۵). وجود روابط انسانی تسهیل گر سازمان آموزشی در رسیدن به اهداف خود است. اما وجود روابط انسانی مطلوب نیازمند مهارت های ارتباطی می باشد که تسهیل گر تأثیر

ارتباط بین افراد است (محسنیان راد،۱۳۸۰).مهارت های ارتباطی به رفتارهایی اطلاق می شود که به فرد کمک میکند عواطف و نیازهای خود را به درستی بیان کند و به اهداف بین فردی دست یابد (نیکدل،۱۳۸۷: ۴). «ارتباط مکانیسمی است که روابط انسانی بر اساس و به وسیله آن بوجود می‌آید و تمام مظاهر فکری و وسایل انتقال و حفظ آنها در مکان و زمان بر پایه آن توسعه پیدا کند.ارتباط، حالات چهره، رفتارها، حرکات، طنین صدا، کلمات، نوشته‌ها، چاپ، راه آهن، تلگراف، تلفن و تمام وسایلی که اخیراً در راه غلبه بر مکان و زمان ساخته شده‌اند؛ همه را در بر می‌گیرد.» (معتمدنژاد،۱۳۸۵: ۲۷-۲۵). پیرسون و نلسون[۱] ارتباطات را «فراگرد تفهیم و تفاهم و تسهیم معنی در نظر گرفته اند.(فرهنگی، ۱۳۷۲: ۶-۸). ارتباطات فرایندی است پویا که زیر بنای بقا، رشد و تحولات تمام سیستم های زنده در سازمان است.ارتباطات، انتقال اطلاعات از فرستنده به دیگران است، به گونه ای که برای هر دو قابل فهم و واضح باشد (کونتز،۱۹۸۴: ۴۴).لوندبرگ[۲]، شارگ[۳] و لارسن[۴] ارتباط را عبارت از انتقال معانی یا پیام از طریق نمادهایی چند می دانند.به نظر این سه دانشمند، زمانی که انسان ها از طریق نمادهایی چند به تأثیر بر یکدیگر می پردازند، در ارتباط با یکدیگر قرار گرفته اند (ساروخانی،۱۳۷۸: ۱۹-۲۰).بنابراین ارتباط عبارت است از فرایند انتقال و تبادل افکار، اندیشه ها، احساسات و عقاید دو نفر یا بیشتر با استفاده از علایم و نمادهای مناسب به منظور تحت تاثیر قرار دادن، کنترل و هدایت یکدیگر (شعبانی،۱۳۹۰).فراگردی است که طی آن افراد از طریق انتقال علایم پیام، به ارسال و دریافت معنی مبادرت می کنند» (رضاییان،۱۳۸۲: ۴۷۳). به عبارت دیگرارتباط فرآیند ارسال پیام از جانب فرستنده و دریافت و فهم آن از جانب گیرنده است و زمانی که پیام ارسالی توسط گیرنده دریافت شد و وی منظور واقعی پیام را درک نمود ارتباط برقرار شده است (سید عباس زاده، ۱۳۸۰: ۵). به

---

[۱] .Pearson & nelson

[۲].Lund berg

[۳].Charg

[۴].Larsen

منظور برقراری ارتباط مطلوب با دانش آموزان و ایجاد تغییر و تحول در آنان به طور مختصر به چند نمونه از روشهای ارتباطی اشاره می کنیم:

اگر ارتباطی با طرح و برنامه‌ریزی قبلی و حساب شده باشد، آن را ارتباط ارادی می‌گویند و اگر بدون طرح و برنامه‌ریزی قبلی صورت گرفته باشد، آن را ارتباط ارادی می‌گویند و اگر بدون طرح و برنامه‌ریزی قبلی صورت گرفته باشد، آن را ارتباط غیرارادی می‌نامند؛ مثلاً معلمی که قبل از رفتن به کلاس برای انتقال مفاهیم علمی خود، دانش پایه و علاقه شاگردان را در نظر می‌گیرد و برای تدریس خود طرح درس تهیه می‌کند، روش ارتباط ارادی را اتخاذ کرده است.در تمام موارد لازم نیست که برقراری ارتباط با اراده و تصمیم قبلی گیرنده و فرستندهٔ پیام همراه باشد.ممکن است فرستندهٔ پیامی به مناسبتی را اعلام کند و این مطلب یا پیام در فرد دیگری که مورد نظر فرستنده نیست تأثیر بگذارد و عمل یا احساس مشخصی را بوجود آورد.تعامل احساسی‌ای را که در کلاس صورت می‌گیرد، شاید بتوان از نوع ارتباط‌های غیرارادی در هنگام تدریس دانست.(شعبانی،۱۳۹۰ :۱۱۱) منظور از ارتباط رسمی آن دسته از انواع روش‌های ارتباطی است که در سطحی وسیع و در محیط‌هایی رسمی صورت می‌گیرد.ارتباط جمعی و ارتباطی که در سازمان‌ها و نظام‌های اداری و آموزشی جهت ابلاغ آیین‌نامه‌ها و مقررات با زیردستان برقرار می‌گردد، ارتباط رسمی نامیده می‌شود. ارتباط غیررسمی به آن نوع ارتباطی گفته می‌شود که بین دو نفر یا دو گروه بطور عادی و غیررسمی اتفاق می‌افتد.این‌گونه ارتباط معمولاً صمیمانه‌تر و عمیق‌تر از ارتباط رسمی است و بیشتر خاص گروه‌هایی است که با هم ارتباط نزدیک و چهره به چهره دارند. (شعبانی،۱۳۹۰ :۱۱۲-۱۱۱) وقتی در جریان یک ارتباط، پیام‌ها به صورت رمزهای کلامی انتقال یابند، آن ارتباط را کلامی گویند؛ مانند بحث و گفتگوی فرد با فرد یا گروهی دیگر و یا تعریف و توضیح شفاهی یک مطلب در کلاس درس؛ اما هرگاه پیام به صورت علایم یا رمزهای غیرکلامی (حرکات دست، چشم، رنگ، صدا و غیره) انتقال یابد، ارتباط آن غیرکلامی گویند؛ مانند برقراری ارتباط راننده با علایم راهنمایی و رانندگی یا برقراری ارتباط با آژیر آمبولانس و زنگ مدرسه.ارتباط غیرکلامی در روند آموزش از اهمیت

خاصی برخوردار است و می‌تواند مکمل ارتباط کلامی باشد؛ مثلاً حرکات سر، دست و ابرو، نگاه معلم یا بطور کلی، حالات چهره او می‌تواند مفاهیمی را به فراگیر منتقل کند یا او را در فهم مطالب یاری دهد.بدین دلیل، شاخه‌ای از دانش امروز بشر با عنوان حرکت‌شناسی، فعالیت اصلی خود را به ارتباط های غیرکلامی اختصاص داده است. ارتباطات غیرکلامی عبارت است ازکلیه پیام هایی که افراد علاوه برخود کلام، آنها را نیز مبادله می کنند.طرز قرارگرفتن، راه رفتن، ایستادن، حرکات چهره وچشم ها، لحن صدا، طرز لباس پوشیدن، جملگی نشانه های ارتباطات غیرکلامی هستند.بنابر این توجه به کلیه موارد فوق می تواند درنحوه ارتباط با مشتری وجذب وی مؤثر واقع شود.مشتری در بدو ورود به محل کارشما با دیدن نشانه های غیرکلامی درمورد شخصیت شما قضاوت می کند.لذا باید تلاش نماییم تا شخصیت مثبتی برذهن مشتری ازخود به جای گذاریم تا درمورد شما قضاوت خوبی داشته باشند. (شعبانی،۱۳۹۰ : ۱۱۳) ارتباط مستقیم ارتباطی است که بدون واسطه بین شخص فرستنده و گیرنده ی پیام ایجاد می‌شود.چون در این‌گونه ارتباط پیام مستقیماً بین دو فرد مبادله می‌شود، معمولاً فرستنده و گیرنده ی پیام می‌توانند نقش خود را به نوبت تغییر دهند؛ اما ارتباط غیرمستقیم یا باواسطه - برخلاف ارتباط مستقیم - چهره به چهره نیست و جنبه ی شخصی ندارد؛ زیرا معمولاً در چنین ارتباطی، فرستنده و گیرنده ی پیام یکدیگر را نمی‌شناسند؛ مانند مؤلف و خوانندگان یک کتاب.بین انواع ارتباط، ارتباط مستقیم صمیمانه‌ترین و کامل‌ترین نوع ارتباط است، ولی از نظر تعداد افراد زیر پوشش و همچنین از لحاظ وسعت زمانی و مکانی محدود است. (شعبانی،۱۳۹۰ :۱۱۲) ارتباط فردی یا خصوصی ارتباطی است که معمولاً بین دو یا چند نفر به وقوع می‌پیوندد و بیشتر حالت مستقیم و شخصی دارد.ارتباط جمعی ارتباطی است که بین یک نفر با یک گروه یا گروهی با گروه کثیری برقرار می‌شود که ممکن است مستقیم یا غیرمستقیم باشد؛ مانند سخنرانی در سالن‌های پرجمعیت یا ارتباطی که از طریق مطبوعات و سایر وسایل ارتباط جمعی، مانند رادیو و تلویزیون، با گروه‌های وسیع انسانی ایجاد می‌شود.این دو نوع ارتباط از نظر کمیت و کیفیت کار و نحوه ی اثر با یکدیگر متفاوتند. (شعبانی،۱۳۹۰ :۱۱۲) وقتی انتقال پیام از فرستنده شروع و به گیرنده ختم شود و گیرنده نسبت به مفاهیم پیام واکنشی به

فرستنده نشان ندهد، ارتباط را یکطرفه یا یک‌جانبه گویند؛ مانند ارتباط از طریق تلویزیون و روزنامه.ارتباط دوطرفه یا دوجانبه ارتباطی است که پیوسته نقش فرستنده و گیرنده در جریان ارتباط عوض می‌شود و فعالیت‌های ارتباطی بعدی بر اساس واکنش گیرنده و فرستنده ی پیام تعیین می‌شود؛ مانند ارتباط مستقیم معلم و شاگرد در کلاس درس.ارتباط دوطرفه معمولاً مؤثرتر از ارتباط یکطرفه است. (شعبانی،۱۳۹۰ :۱۱۲)

تعاریف مهارتهای ارتباطی به صورت زیر آمده است :

تعاریف متفاوتی درباره روابط انسانی و مهارت های انسانی بیان شده است، از جمله «مهارت های انسانی عبارت است از توانایی کار با افراد، مهارت انسانی ، تلاش مشترک است، کارگروهی است، مهارت های انسانی عبارت است از ایجاد محیطی که افراد در آن برای اظهار عقاید خوداحساس امنیت و آزادی داشته باشند». یکی از مهارت های اساسی در بین معلمان مهارت های ارتباطی می باشد.معلمان باید از مهارت های ارتباط عمومی بالا و مناسبی برخوردار باشند.مهارت های ارتباطی در موفقیت و دستیابی به اهداف، بسیار مهم گزارش شده اند و وجود آنها می تواند احساس رضایت را در مخاطب به وجود آورد.این موضوع در مطالعات پژوهشگران دیگر نیز گزارش شده است که مهارت های ارتباطی می تواند در زندگی شخصی و سازمانی یک عامل موفقیت و رسیدن به اهداف باشد و افراد و سازمان هایی که از این مهارت ها برخوردارند، به موفقیت های بیشتر و بالاتری دست یافته اند. ارتباط ماهرانه عبارت است از رابطه برقرارکردن با دیگران به شکلی کارآمد و مناسب.کارآمدبودن به معنای دست یافتن به اهدافی است که با برقراری تعامل مورد نظر، درصدد دست یافتن به آنها هستیم.اهداف، ممکن است تشریح یک ایده، ترغیب یک شخص، پافشاری بر یک نظر، آرام کردن یک شخص و...باشد.مهارت مستلزم مناسب بودن نیز میباشند.ارتباطی ماهرانه است که با شرایط و افراد منطبق باشد؛ برای مثال در مصاحبه شغلی نباید همانطوری صحبت کرد که در یک مهمانی با دوستان خود صحبت میکنیم (اشرفی ریزی،۱۳۹۱: ۸۰).توانایی فرد در برقراری ارتباط با دیگران در جهت برآورده نمودن نیازها، خواسته ها، حق و حقوق یا تعهدات آنها به شیوه ای که قابل قبول بدون این که به

نیازها، خواسته ها، حق و حقوق یا تعهدات دیگران صدمه وارد آورد (کوثری،۱۳۸۹: ۶). مهارتهای ارتباطی به منزله آن دسته از مهارتهایی است که به واسطه آنها افراد می توانند درگیر تعاملهای بین فردی و فرآیند ارتباط شوند.یعنی فرآیندی که افراد در طی آن ، اطلاعات، افکار و احساسهای خود را از طریق مبادله پیامهای کلامی و غیر کلامی با یکدیگر در میان می گذارند (جعفرپور،۱۳۸۸). مهارتهای ارتباطی به رفتارهایی اطلاق می شود که به فرد کمک می کند عواطف و نیازهای خود را به درستی بیان کند و به اهداف بین فردی دست یابد (نیکدل،۱۳۸۷: ۴). مهارتهای ارتباطی به شیوه و عملی منجر می شود که پیامدهای خوبی را در فرایند برقراری ارتباط به همراه دارد (نیکدل،۱۳۸۷: ۳). هارجی، مهارتهای ارتباطی را به منزله آن دسته از مهارتهایی میداند 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 طریق مبادله پیامهای کلامی و غیرکلامی با یکدیگر در میان میگذارند(هارجی، ۱۳۸۴). صرف نظر از اهمیّت کلّی مهارت های ارتباطی در دنیای امروز، برخی حرفه ها هستند که با دیگران بیشتر سر و کار دارند و از این روی سبک برقراری ارتباط در چنین حرفه هایی ارتباط مستقیمی با کارایی و بهره وری فرد در خود آن شغل دارد.با وجود این، در این حرفه ها به مهارت های ارتباطی به عنوان یک فن ضروری آموزشی نگریسته نمی شود(مرتضوی، ۱۳۸۳: ۱۲۶). براساس نظریه فرهنگی (۱۳۸۲)، پنج ویژگی گشودگی، همدلی، حمایت گری، مثبت گرایی و تساوی باعث اثر بخشی ارتباطات می شود.با توجه به این ویژگی ها، معلمان برای برقراری ارتباطای مطلوب و اثر بخش با دانش آموزان می توانند از مهارتهای ارتباطی مختلفی استفاده کنند که برخی از آنها به شرح زیر می باشند:

ایجاد روابط مثبت دوستانه با دانش آموزان: اولین هدف معلم، باید برقرار کردن رابطه ای مطلوب، دوستانه و حمایت کننده با دانش آموزان باشد.چنین هدفی با تعاملی که معلم با دانش آموزان دارد، تأمین می گردد.گزارش شده است که، دانش آموزانی که احساس می

کردند معلمان آن ها را دوست دارند، یادگیری بیشتر و رفتار کلاسی پربارتری داشتند (تلخابی،۱۳۸۹: ۳۰).

پرهیز از تنبیه شدید و مکرر: معلمانی که خواهان روابط موفقیت آمیز با دانش آموزان خود هستند، یعنی رابطه ای که انگیزش تحصیلی آنان را افزایش دهد، نباید برای آموزش رفتار نامناسب، بر تنبیه متکی باشند.معلمانی که می توانند در لحظاتی بحرانی آرامش خود را حفظ کنند، قادر خواهند بود به نحوی با چنین موفقیت هایی کنار آیند که بر روابط شان با دانش آموزان آسیب جدی وارد نشود (تلخابی،۱۳۸۹: ۳۱).

پرهیز از شوخی: بسیاری از معلمان، در برخورد با دانش آموزان بدرفتار از عبارات تسخرآمیز استفاده می کنند.اما خواه شوخی ها برای آرزدن و کنترل کردن آن ها باشد و خواه ظاهری محبت آمیز داشته باشد، دانش آموزان احساس تهدید می کند (همان).بنابراین برای برقراری روابط مطلوب معلم و دانش آموزان با شوخی های زیاد معلم حاصل نمی شود.

ابراز علاقه و توجه به دانش آموزان: یکی از راه های نشان دادن علاقه و توجه واقعی به دانش آموزان، شرکت در برنامه های فوق تحصیلی آنها ست.برای مثال معلمان با شرکت ر بازی های دانش آموزان به آنها نشان می دهد مه از بودن در جمع آنها لذت می برند.معلمانی که به جزئیات توجه دارند و مثلاً از مرتب بودن لباس دانش آموزان تعریف می کنند، موجب می شوند که دانش آموز فکر کند برای معلم خود اهمیت دارد.دانش آموزانباید احساس کنند که بدون ارتابط با توانایی های تحصیلی و سوابق انظباطی خود هم، از نظر معلمان افرادی ارزشمند به حساب می آیند و برای آنها مهم هستند.

آرامش داشتن و ثبات عاطفی: معلمانی که مزاجی آرام و با ثبات دارند، برای توسعه ی روابط خود با دانش آموزان کارهای زیادی انجام می دهند.دانش آموزان به معلمانی نیاز دارند که رفتاری با ثبات و قابل پیش بینی داشته باشند.رفتار معلمی که یک روز حالتی دوستانه و یاری کننده دارد و روز دیگر خشک و غیردوستانه است، سبب می شود که دانش

آموزان در مراجعه به او برای دریافت کمک، تردید داشته باشند.به عبارت دیگر دانش آموزان نباید شاهد بی ثباتی رفتار معلمان خود باشند (فرخی آزادی،۱۳۸۴)

گوش دادن فعال به دانش آموزان:گوش دادن فعال معلم به دانش آموزان باعث می شود که آن ها احساس خوبی نسبت به خود و همچنین نسبت به معلمشان داشته باشند، چون معلم شان برای احساسات و عقاید آن ها احترام و ارزش قائل شده است.دانش آموزان احساس می کنند که دارای ارزش بیشتری هستند و برای خود نیز ارزش بیشتری قائل می شوند.آن ها این احساسات را دوست دارند، بنابراین کسانی را که موجب این احساس شده و به انها کمک کرده اند، دوست خواهند داشت.با گذشت زمان رابطه ی آن ها با معلمان، براساس توجه و احترام مشترک خواهد بود (زندی،۱۳۸۲).

احترام قائل شدن به دانش آموزان: احترام متقابل بین معلم و شاگرد شرط اصلی حسن رابطه ی آن هست.احساس احترام به معلم بسیار مطلوب است ولی وحشت از او نه.چاشنی احترام، محبت است و چاشنی وحشت، تنفر.در احترام جذبه ی متقابل وجود دارد و در وحشت حالت دفع و گریز.بسیاری از متخصصان علوم تربیتی معتقدند که احترام قائل شدن برای همه ی فراگیران در کلاس یک اصل است.به واقع کلاسی که میدان مجادله و کشمکش های غیراصولی و غیر علمی بین معلم و دانش آموز باشد، نامطلوب ترین محیط را برای یادگیری فراهم می آورد (علم الهدایی,۱۳۸۱: ۱۰۲).

همدلی با دانش آموزان و درک آنها: همدلی با دانش آموزانو درک آنها به معنی ایجاد محیطی در کلاس است که در ان یادگیری صورت می پذیرد.تحقیقات نشان دده است که زمانی که معلمان همدلی و توجه بیشتری را به دانش آموزان ابراز می کردند، دانش آموزان با مدرسه، معلمان و هم کلاسی هایشان بهتر سازگار می شدند (تلخابی،۱۳۸۳: ۳۲).

تشویق دانش آموزان به ابراز عقیده: در حالی که عوامل متفاوتی در بهبود انضباط و روابط خوب بین معلم و دانش آموزان دخالت دارند، اما هیچ یک، از جو کلاسی که در آن دانش آموزان برای ابراز عقاید و نظرات خود آزادی دارند و تشویق می شوند، مؤثر نیست؛ به

خصوص اگر آن ها احساس کنند که عقاید و دیدگاه- شان از طرف معلمان درک می شود و به آنها با دیده ی احترام می نگرند (زندی،۱۳۸۲).

ایجاد حس اعتماد متقابل: معلم می تواند نقشی جدی در چگونگی رفتار کلاس داشته باشد و رفتار هنجار خود از جمله، ایجاد حس اعتماد متقابل بین خود و شاگردان، محیطی مناسب برای یادگیری مطلوب فراهم آورد (علم الهدایی،۱۳۸۱: ۱۰۳).اعتماد متقابل بین دانش آموزان و معلمان اشکال زیادی به خود می گیرد و به هر دو مورد پیشینه های فردی و فرهنگی و علاقه وابسته است (تلخابی، ۱۳۸۹: ۳۲).

گشاده رویی و خوشرویی: خوشرویی و بشاش بودن معلم در کلاس درس، گویای این واقعیت است که او برای ذانش آموزان، حرمت و اعتبار قائل است و نوع برخوردن باعث دلگرمی و آرامش روحی دانش آموزان می شود.لذا اگر در یادگیری یا حل مسأله با مشکلی مواجه شوند، جرأت پرسیدن را خواهند داشت.

بخش پنجم: بررسی و تحلیل نظریه های ارتباطات انسانی

بند اول: نظریه انفجار زبان

بر طبق این نظریه، مهارت های ارتباطی خود را از کودکی به دست می آوریم.اگر از شما بخواهند نام شخصی که بیشترین تأثیر را در توانایی ارتباطی شما داشته است، نام ببرید چه پاسخی می دهید؟ شما احتمالاً یکی از اعضای بسیار نزدیک خانواده را نام می برید (مثلاً مادر).برخی اوقات نیز، به جای مادرافراد دیگری از اعضای خانواده هستند که با کودک ارتباط مستقیم زبانی دارند.افراد بزرگسالی که پایه زبانی آنها ضعیف استف غالباً همان بچه هایی هستند که با آنها به اندازه کافی و به شکل صحیح حرف نزده اند یا برای آنها کتابی نخوانده اند.دامنه فراگیری کودک هر چه قدر محدود باشد، به تدریج و به سرعت گسترش می یابد تا الگوهای ارتباطی بسیاری از مردم فرا گیرد.محله ای که کودک در آن زندگی می کند و مدرسه ای که در آن درس می خواند، همه بر مهارت وی در برقراری ارتباط تأثیر می

گذارند. همچنان که رسانه ها نیز بر توانایی های کودک تأثیر می گذارند (برکو،۱۳۷۸: ۱۰۵).

بند دوم: نظریه تقلید از دیگران

براساس نظریه یادگیری اجتماعی، بسیاری از روش های ارتباطی ما، در زمان خردسالی از طریق الگوبرداری یا تقلید شکل گرفته است.والدین عموماً اولین و بهترین الگوی ما هستند.شاید هر یک از ما، کودکانی را در خانواده یا اطراف خود داشته باشیم که بیش از شش بهار از عمرشان نگذشته باشد، اما رفتار یک فرد چهل ساله را از خود نشان می دهند.آنها با تقلید بسیاری از حرکات چهره و رفتار انسان های چهل ساله و نیز به کارگیری لغات، اصطلاحات و سخن گفتن به شیوه ی افراد چهل ساله، خود را به این سن رسانده اند.آنها با اقتباس از شیوه ی راه رفتن چهل ساله و حتی غذا خوردن آنها، دیگر کودک شش ساله به نظر نمی رسند، بلکه زن یا مرد چهل ساله ای هستند که هنوز ار نظر جسمی و قد، به میزان لازم رشد نکرده اند.با این حال، به ندرت کودکی پیدا می شود که فقط از یک بزرگتر تقلید کند و کاملا شبیه او باشد.به تدریج با رشد کودکان، الگوهای فراوانی در دسترش شان خواهخد بود که از هر کدام، بخشی را می پذیرند. خواهران و برادران، بستگان، دوستان، همسایگان و معلمان بهترین منابع تقلید هستند (فرهنگی، ۱۳۸۶: ۷۷). مدیران و معلمین می توانند با رفتار و کردار خود، الگویی نمونه باشند.دانش آموزان بیشتر در تجربه و روابط مدرسه ای خود، شیفته و تحت تأثیر شخصیت و رفتار یکی از معلمان یا اساتید خود قرار می گیرند و یکی از معلمین خود را به عنوان الگویی برای زندگی آتی خود انتخاب می کنند.رابطه خوب یا بد، آثار مطلوب یا سوئی را در روابط دانش آموزان، در زندگی حال و آینده آنها دارد.مدیران و معلمان باید در قالب رفتارهای عادی روزانه خود، چنان رفتارهایی داشته باشند که دانش آموزان تحت تأثیر قرار بگیرند و آن را به عنوان الگوی زندگی خود برگزینند (میرکمالی،۱۳۷۸: ۱۷۰). نظریه تقلید توسط گابریل تارد فرانسوی مطرح شد.در نظر او که افراد چگونه تحت تاثیر رفتار کسانی قرار می گیرند که در زندگی روزمره با آنها تماس دارند .تارد معتقد است که عصر ما، عصر انبوه خلق نیست بلکه

عصر همگان یا همگان ها است.همگان دارای خصوصیات عمده ای است که بیشتر ناظر بر وجود یک اجتماع معنوی و فکری و نه جمعپیوسته از نظر فیزیکی می باشد.این جمع بر اساس کنش ها و واکنش های دور در جمع پراکنده و با عقلانیت همگان شکل می گیرد و بیشتر به جوامع صنعتی اختصاص دارد.همگان جمعی نامجاور است، یعنی برای شکل گیری این گروه ضرورتی به حضور و تماس اعضاء نیست، بلکه روابط میان افراد مضمونی معنوی دارد.در جامعه صنعتی به علت تراکم جمعیت، تمایز نقش ها، سازمانی بودن روابط و اهمیت یافتن جمع، تجمعات جدید به صورت وسیع تر و توده وار شکل می گیرد.نقش مطبوعات(رسانه های جمعی) در پیدایش این ویژگی ها و ساختن افکار عمومی مشهود است.تارد معتقد است که کلام بالدار روزنامه ها از مرزهایی می گذرد که در گذشته صدای مشهورترین سخنوران از آن نمی- گذشت (زارعیان،۱۳۸۲: ۱۰۲-۱۰۱).نظریه تقلید از دیگران بر این مسأله تاکید دارد که ما تحت تاثیر پیام دیگران به ویژه افرادی قرار داریم که از موقعیت ممتازی برخوردار هستند.این افراد یا چهره های شاخص و محبوب اجتماعی مانند سیاستمداران، قهرمانان ورزشی و ستارگان سینما هستند یا کسانی مانند رییس، معلم و والدین می باشند که به نحوی بر ما کنترل دارند. اگر شما در مورد وضعیت فعلی خود فکر کنید و زبان، باورها، ارزش ها و دیدگاه های امروز خود را نسبت به پنج سال پیش مقایسه کنید، احتمالا تفاوت های زیادی خواهید یافت.این تفاوت ها ناشی از آن است که تحت تاثیر دیگران قرار گرفته اید. هیچ کس غیر از خود شما نمی تواند شما را تغییر دهد؛ اما افراد دیگری که در زندگی شما نقش مهمی دارند، می توانند با پیوند دادن شما به مفاهیم جدید در شما تغییراتی ایجاد کنند و شما را برای ایجاد تغییراتی که مورد پذیرش اتان، یاری دهند(آذری، ۱۳۸۴: ۵۶)

بند سوم: نظریه نیاز و ارتباطات مؤثر

تعدادی از نظریه پردازان علم ارتباطات معتقدند که نیازهای اساسی درونی، مبنای ارتباطات هستند.آن چه که فکر می کنیم، انچه که به زبان می آوریم، کار خاصی که انجام می دهیم و نحوه ی عکس العمل دیگران (برکو،۱۳۷۸: ۶۰).این نظریه توضیح می دهد که چرا به

شیوه ای ارتباط برقرار می کینیم که از ادراک ما از فرایند ارتباط فراتر است.براساس این نظریه، نیازهای اساسی تعیین کننده ی رفتار انسان عبارتند از: نیاز به سلامت، نیاز به لذت جویی، نیاز به امنیت و قلمرو خواهی.میزان نیاز هر فرد به هر یک از نیازهای مذکور با نیازهای فرد دیگر متفاوت است.نیازهای اساسی فرد، بدون تردید اثر زیادی بر ارتباط درونی وی دارد (همان،۵۴-۵۰).در نظریه نیاز فرض می شود که گروه برای دست یابی به اهداف خود، به انجام برخی اعمال یا ایفای برخی نقش ها نیاز دارد.رهبر کسی است که مهارت و توانایی لازم را برای تشخیص نیازهای گروه دارد و بهترین کسی است که این نیازها را برآورده می کند(فیروز بخت،۱۳۸۴: ۳۳۸).

بند چهارم: نظریه تعادل

این نظریه مبین آن است که هر گاه نظام های رفتاری از تعادل خارج شوند، فشارهای پدید می آیند تا این تعادل را برقرار کنند.در نظریه تعادل، ثبات درونی افکار و اندیشه های هر یک از طرفین برقراری ارتباط تعیین کننده است، یعنی بیشتر با نیاز به تنظیم افکار، باورها، نگرشها و رفتارها سروکار دارد.به موجب نظریه تعادل، تفاوت ارزشها و نگرشها باعث عدم محبوبیت و حتی خصومت افراد با یکدیگر می شود.زیرا هر کس احساس می کند دیگری ثبات ذهنی او را بر هم خواهد زد.البته این نظریه بدان معنی نیست که هر کس ممکن است از شخص دیگری که با او بحث می کند، متنفر شود، بلکه بدین معنی است که تا زمانی از بحث ها استقبال می شود که تعادل ذهنی انسان را برهم نزند.بنابراین می توان گفت که طبق این نظریه «هرکس به ثبات ذهنی ناشی از شناختها و نگرش های خود، و نیز به ثبات و تعادل اجتماعی ناشی از همپایی و هماهنگی با واقعیات، به ویژه در مورد کسانی که با او رابطه دارند، نیاز دارد» (سرمد،۱۳۷۸: ۱۴۵).

بند پنجم: نظریه عزت نفس

برخلاف نظریه تعادل که بر اهمیت ثبات درونی افراد از لحاظ روانی تاکید می کند، در نظریه عزت نفس وجود این ویژگی در نزد افراد و تقویت آن به منزله ی عاملی مهم،

دستاوردی است که بسیار فراتر از میل به تعادل شناخت در زندگی افراد تأثیر دارد.از جمله مفروضات اصلی نظربه عزت نفس، این ست که افراد به کسانی جلب می شوند که برایشان بازخورد مطلوب فراهم کنند.برعکس، هرکس از شخص یا گروهی رفتار تحقیرآمیز دید، از او روی بر می تابد، زیرا تحقیر شدن نکته ی مقابل عزت نفس است».جونز از طرفداران نظریه عزت نفس است، به اعتقاد وی هرگاه کسی از عزت نفس کمی برخوردار باشد، ولی بارهامورد تشویق و تمجید قرار گیرد، یر عزت نفس وی افزوده خواهد شد.همچنین طبق بررسی های وی، حتی اگر شخص با عزت نفس ضعیف، همت نوشتن این ضعف را روی کاغذ پیدا کند، احتمال بهبود عزت نفس وی بیشتر میشود (سرمد،۱۳۷۸: ۱۰۵).

بند ششم: نظریه مراجع ـ محوری کارل راجرز

راجرز از روان شناسان انسان گرا است. او مکتب روان شناسی را به تعلیم و تربیت پیوند داده است (درانی،۱۳۹۰: ۹۲) و بنیان گذار مراجع ـ محوری است.دو عنصر از عناصر آموزش ـ یادگیری برای انسان گراها اساسی است، آن ها عبارتند از رابطه ی شاگرد ـ معلم و فضای کلاس (کریمی ،۱۳۸۱: ۱۳۴).وضعیت کلاس، محصول روابط جمعی شاگرد ـ معلم است که در طول زمان شکل می گیرد.کلاس های انسان گرایانه، محیطی امن و سالم هستند که در آن ها دانش آموزان باور دارند که می توانند یاد بگیرند و از آن ها نیز چنین انتظار می رود.معیارها دشوار، ولی قابل دسترس هستند.هر فردی با ارزش تلقی می شود، زیرا ذاتاً انسانی ارزشمند است.شواهد تجربی قانع کننده ای وجود دارد که نقش فضای کلاس را در یادگیری و انگیزس تائید می کند (درانی،۱۳۹۰: ۹۲).راجرز بر ویژگی های انسانی معلم ها تأکید داشت و معتقد بود تدریس به شرایط خاصی برای موفق بودن نیاز دارد.گرمی و همدلی نه تنها از مهمترین عواملند،؛ بلکه عواملی هستند که بیش از همه مورد بررسی قرار گرفته اند (کریمی،۱۳۸۱: ۱۴۲).وی نخست به مفهوم سازی درباره سبکی از برقراری ارتباط در جلسات روان درمانی پرداخت که آن را شریط لازم و کافی ایجاد تغییر در افراد دانست.بعدها این سبک از ارتباط، از انحصار جلسات درمانی خارج شد و در آموزش و پرورش، سیاست، سازمانها و به طور کلی، ارتباط میان انسان ها کاربرد

یافت.مفهوم سازی های راجرز در ایم زمینه در موقعیت های ارتباطی بین معلم و دانش آموز، مدیران و کارکنان، روان درمانگر و مراجع و گروه های رویارویی بین فرهنگی آزمایش و اثربخشی آن تایید شده است و بر همین اساس، نام این نظریه از مراجع محوری به شخص ـ محوری تغییر یافت (قربانی،۱۳۸۴: ۸۸).بنابراین با توجه به اهمیت روابط انسانی مطلوب در هزاره ی سوم، تاکید روانشناسان انسانگرا و در رأس آن، کارل راجرز به وجود وضعیت مناسب و روابط انسانی مطلوب در کلاس درس در بین معلم و شاگرد و نیز علاقه محقق به این مباحث و نظریات مکتب روانشناسی انسان گرا در این زمینه، محقق تصمیم گرفت که از مفاهیم و نظریه های مذبور در کار خود بهره گیرد.

بند هفتم: ارتباطات انسانی و فرآیند یاددهی ـ یادگیری

موضوع ارتباط در امور آموزشی مانند تدریس، اندرز، تغییر رفتار و هدایت افراد بسیار اهمیت دارد.شاید مؤثر ترین بخش تعلیم و تربیت نفوذ مدیر یا معلم بر شاگرد باشد.تا زمانی که دانش آموز تحت تأثیر شخصیت مدیر و معلم قرار نگیرد، نمی توان از وی توقع داشت که عقاید و افکار وی را با علاقه بپذیرد و در او تغییر به وجود آید.در واقع، تدریس خوب، تربیت درست و مؤثر، موقعی انجام می شود که شاگرد مجذوب معلم، مربی و مدیر خود شده باشد.این جذب و دلبستگی به طور تنگاتنگی با روش و مهارت های برقراری ارتباط همبستگی دارد (میرکمالی،۱۳۸۰: ۸۶). ارتباطات میان فردی مؤثر معلمان با دانش آموزان، می تواند محرک نیرومندی برای دانش آموز باشد و به خودپنداری مثبت آنها کمک کند و موجب موفقیت تحصیلی شان شود (درانی،۱۳۹۰: ۴).برقراری ارتباط صحیح، یکی از مهمترین مهارت های حرفه معلمی محسوب می شود و به همین دلیل لازم است که معلم بیش از هر مهارت دیگری آن را پرورش دهد (خلخالی،۱۳۶۱: ۹۸).

نتیجه گیری

تعلیم و تربیت کودکان و نوجوانان از اهمیت شایانی برخوردار است چرا که نهایتاً بر پیشرفت و توسعه هر جامعه ای تأثیر می گذارد . متأسفانه عوامل زیادی بر جریان آموزش

تأثیر می گذارد و موجبات افت تحصیلی را فراهم می کند . شناخت این عوامل می تواند به برنامه ریزی در زمینه کاهش این معضل کمک نماید . بخشی از این افت ناشی از مشکلات موجود در نظام آموزشی است .آموزش و پرورش باید در تعیین اهداف مناسب آموزشی تجدید نظر کند و با توجه به تغییر شرایط اجتماعی و شناخت صحیح گروه هدف خود یعنی دانش آموزان ، زمینه های جامعه پذیری شان را فراهم نماید . زیرا هدف تعلیم و تربیت باید آماده کردن افراد برای زندگی بهتر باشد ، متأسفانه در نظام آموزشی موجود کشورمان ، تأکید بر عدم افت تحصیلی است تا یادگیری در معنای واقعی کلمه . نظام آموزشی باید زمینه لازم را برای تفکر خلاق فراهم کند و پاسخگوی نیاز افراد باشد . وضعیت موجود موجب افت انگیزه و سرخوردگی دانش آموزان می گردد زیرا به جای اینکه ذهن آنها را وادار به اندیشه و خلاقیت نماید آن را تبدیل به صندوقچه محفوظات کرده است . این امر از اهمیت فوق العاده ای برخوردار است چرا که وزارت آموزش و پرورش از متولیان تعلیم و تربیت نسل جدید است و اگر در ساختار ، محتوای دروس و تعریف اهداف و محصولات آموزشی تجدید نظر نکند باید منتظر عواقب شومی باشیم . یکی دیگر از عوامل مؤثر بر افت تحصیلی ومردودی عوامل خانوادگی است . مطالعات نشان داده اند که کودکان با خانواده های فقیر ، تحصیلات و درآمد پایین ، کودکانی که در خانواده آنها مشاجرات زیاد است ، بیشتر احتمال دارد مردودی را تجربه نمایند . از عوامل دیگری که با افت تحصیل رابطه دارند، سطح موفقیت شغلی والدین ، نبودن پدر و مادر در خانه و وسائل کمک آموزشی در خانه را می توان نام برد . می توان با تقویت رابطه مدرسه و خانواده از طریق آموزشهای عملی و تشکیل گروههای خاص مثل گروههای همیار ، تأثیر سوء عوامل خانوادگی هر چند اندک را به حداقل رساند . انجمن اولیاء و مربیان می تواند در جهت این هدف گام جدی تری بردارد . در زمینه عوامل فردی مؤثر بر افت تحصیلی می توان با توجه به استعدادهای بالقوه فرد از طریق آموزش های مناسب در جهت رفع آشفتگیهای عاطفی ، هیجانی ، مشکلات رفتاری و به منظور تقویت انگیزه دانش آموزان برنامه ریزی کرد . اگر بطور جدی در جهت کاهش افت تحصیلی و نهایتاً مردودی و ترک تحصیل اقدام شود منابع جامعه خصوصاً مابع انسانی ، این گنجینه های ملی به هدر خواهد رفت . بنا براین باید گفت

آموزش و پرورش نیازمند تحول است . در نظام آموزشی باید تجدید نظر کرد و با بررسی کارشناسانه ، زمینه لازم را برای رسیدن به اهداف مناسب آموزشی و آماده کردن افراد برای زندگی و تأمین آینده فراهم نمود . درجهت پیشبرد این اهداف، آموزش و پرورش می تواند دیگر نهادها و سازمانها را با خود همراه کند.

منابع و مآخذ

آذری، غلامرضا (۱۳۸۴) ، مقدمه ای براصول و مبانی ارتباطات(انسانی ـ جمعی)، تهران: اداره کل آموزش سازمان صدا وسیمای جمهوری اسلامی ایران.

اسپالدینگ، چریل ال، (۱۳۷۹)، «رابطه ی معلم و دانش آموزان»، مترجم:محمدرضا نایینیان، ماهنامه رشد معلم.

اسکیدمور، ویلیام، (۱۳۷۲)، تفکر نظری در جامعه شناسی، ترجمه علی محمد حاضری، سعید سبزیان، احمد رجب زاده، محمد مقدس و علی هاشمی گیلانی، تهران: نشر سفیر.

بارزگان، زهرا. (۱۳۷۹)، «نگاهی دیگر به مساله افت تحصیلی و شیوه های موثر مقابله با آن در برخی از کشورهای صنعتی»، فصلنامه روان شناسی و علوم تربیتی پیوند، شماره ۴۱-۲۵۵:۲۹.

بازرگان،زهرا و صادقی،ناهید(۱۳۸۰). "بررسی نحوه ارتباطات معلم با دانش آموزان در کلاس". مجله روان شناسی و علوم تربیتی. (۲)۳۱،

برکو، ری. ام؛ آندرو دی و لوین؛ دارلین آر. (۱۳۷۸)، مدیریت ارتباطات، ترجمه سید محمد اعرابی و داوود ایزدی، چاپ اول، انتشارات دفتر پژوهش های فرهنگی.

بیابانگرد، اسماعیل. (۱۳۷۵)، «عوامل موثر در افت تحصیلی دانش آموزان»، نشریه تربیت، شماره ۱۰۸:۶- ۱۰.

ترابی، م. و دیگران،(۱۳۸۸). «بررسی رابطه بین مهارت های ارتباطی مدیران و کارایی آن ها از دیدگاه مدیران مدارس متوسطه ی شهر شیراز». مجله علوم تربیتی دانشگاه شهیدچمران اهواز؛ دوره پنجم، ۱۶(۲):۵۹-۷۸.

تلخابی علیشاه، علی رضا؛ عباسی، رسول؛ لشکری، کبری؛ تلخابی علیشاه، غلامرضا. (۱۳۸۹)، «بررسی مهارتهای ارتباطی در رفتار کلاسی معلمان و رابطه ی آن با درصد قبولی

دانش آموزان دبیرستان های شهر تهران»،فصلنامه اندیشه های نوین علوم تربیتی، سال پنجم، شماره ی سوم:۲۵-۴۳.

جعفرپور، زینب. (۱۳۸۸)، «بررسی رابطه مهارتهای ارتباطی و کمال گرایی با سازگاری تحصیلی دانشجویان دختر دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه الزهراء و علامه»، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهرا، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، استاد راهنما، زندی پور.

خلخالی، مرتضی؛ یغما، عادل؛ هرمزی، محمود. (۱۳۶۱)، فن معلمی (فنون و مهارت های تدریس)، انتشارات دفتر تحقیقات و برنامه ریزی درسی و تألیف.

درانی، کمال؛ صابری، قاسم. (۱۳۹۰)، «رویکرد جامعه شناسی به مهارتهای ارتباطی معلمان روستایی در منطقه ارشق»، توسعه روستایی، دوره سوم، شماره۸۵:۱-۱۰۶.

داریاپور، زهرا (۱۳۷۰)، «بررسی عوامل موثر در افت تحصیلی دانش آموزان دوره راهنمایی (دختران) پایه سوم منطقه ۱۶ آموزش و پرورش تهران»، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته جامعه شناسی، تهران: دانشگاه تربیت مدرس.

سهرابی، ابوالفضل؛، جندقی، غلامرضا. (۱۳۸۴)، «بررسی عوامل اجتماعی مرتبط با افت تحصیلی دانش آموزان متوسط با تعیین سهم عوامل»، فصلنامه فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره ۸:۱۴۷-۱۸۰

سورین، و. تانکارد، ج. (۱۳۸۱) نظریه های ارتباطات، ترجمه علیرضا دهقان، تهران:دانشگاه تهران، چاپ اول.

سید عباس‌زاده، میرمحمد. (۱۳۸۵)، کلیات مدیریت آموزشی، چاپ دوم، انتشارات دانشگاه ارومیه،.

شارع پور، محمود، (۱۳۸۷)، جامعه شناسی آموزش و پرورش، تهران : سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت).

شاهورانی، احمد؛ تلخابی علیشاه، غلامرضا؛ تلخابی علیشاه، علیرضا. (۱۳۸۸)، «بررسی رابطه ی ویژگی های ارتباطات اثر بخش معلم ـ دانش آموز با یادگیری ریاضی»، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد واحد گرمسار، سال سوم، شماره۳:۵۱-۶۷.

شعبانی، حسن. (۱۳۹۰)، مهارتهای آموزشی و پرورشی روش ها و فنون تدریس، چاپ بیست و چهارم، تهران:انتشارات سمت.

صابری، قاسم. (۱۳۸۷)، «بررسی رابطه مهارتهای ارتباطی آموزشیاران با پیشرفت تحصیلی سواد آموزان دوره پنجم بزرگسالان شهر تهران در سال تحصیلی ۸۷-۱۳۸۶»، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روانشناسی و علون تربیتی دانشگاه تهران.

مرتضوی، سعید؛ مهربان، حمید. (۱۳۸۳)، «بررسی رابطه ی بین مهارتهای ارتباطی مدیران و تعهد سازمانی دبیران»، فصلنامه پژوهشنامه ی علوم انسانی و اجتماعی، سال چهارم، شماره شانزدهم:۱۲۳-۱۴۴.

معتمدنژاد، کاظم. (۱۳۸۵)، وسایل ارتباط جمعی، چاپ پنجم تهران، انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی.

ملکی، حسن ۱۳۷۹- برنامه ریزی درسی- مشهد: انتشارات پیام اندیشه

ویندال، سون ویندال. (۱۳۷۶)، کاربرد نظریه‌های ارتباطات(نظریه‌ها و مکاتب ارتباطات)، مترجم:علیرضا دهقان و ناصر ضرونچی، تهران، مرکز تحقیقات رسانه‌ها.