



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد گرمسار

دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

**پایان نامه تحصیلی جهت دریافت درجه ی کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی**

عنوان:

**پیش بینی افت تحصیلی دانش آموزان دوره اول متوسطه شهرستان ورامین بر اساس میزان مهارتهای ارتباطی معلمان آنها در سال تحصیلی 94-1393**

استاد راهنما:

**آقای دکتر صادق نصری**

استاد مشاور:

**آقای دکتر نادر سلیمانی**

پژوهشگر:

**علیرضا تاجیک**

**زمستان 1393**

**تقدیر و تشکر:**

سپاس بی پایان خدای یکتا را که توان تحصیل و کسب فیض از محضر اساتید محترم را بر من ارزانی داشت.

سپاس از همه اساتیدی که آموخته های تحصیلم مدیون آنهاست به ویژه مدیریت محترم گروه ارشد مدیریت آموزشی آقای دکتر حمید شفیع زاده و همچنین استاد راهنمای ارجمند جناب آقای دکتر صادق نصری که در تمامی مراحل پژوهش با نکته سنجی های دقیق و حوصله ی فراوان، مرا یاری نمودند و از هیچ راهنمایی و همکاری دریغ نورزیدند.

همچنین از استاد مشاور بزرگوارم جناب آقای دکتر نادر سلیمانی که با ابراز نظرات حکیمانه خود یاریگر و راهگشای نگارش این اثر بوده اند کمال تشکر را دارم.

**تقدیم به**

پدرم که عالمانه به من آموخت تا چگونه در عرصه زندگی، ایستادگی را تجربه نمایم.

مادرم، دریای بی کران فداکاری و عشق که وجودم برایش همه رنج بود و وجودش برایم همه مهر.

 همسرم، اسطوره زندگیم، پناه خستگیم و امید بودنم.

**چکیده**

تحقیق حاضر با هدف" پیش بینی افت تحصیلی دانش آموزان دوره اول متوسطه شهرستان ورامین بر اساس مهارتهای ارتباطی معلمان آنها در سال تحصیلی94-1393" انجام شده است. متغیر پیش بین(مستقل) مهارت های ارتباطی معلمان مشتمل بر مهارتهای قاطعیت ، بینش ، گوش دادن ، دریافت و ارسال پیام ، کنترل عواطف بوده و متغییر ملاک (وابسته) افت تحصیلی دانش آموزان بوده است. جامعه آماری تحقیق، دانش- آموزان دوره اول متوسطه شهرستان ورامین ( 7010 نفر ) و نمونه آماری 364 نفر (177 نفر دختر و 187 نفر پسر ) بود که به روش نمونه گیری خوشه ای انتخاب شدند. روش تحقیق توصیفی - همبستگی بوده است. ابزار سنجش شامل پرسشنامه مهارتهای ارتباطی معلمان و کارنامه تحصیلی دانش آموزان بود. روایی محتویات پرسشنامه توسط اساتید و صاحبنظران علوم تربیتی مورد ارزیابی قرارگرفت و پس از رفع ایرادها، پرسش­نامه نهایی تهیه و تکمیل شد. پایایی محتویات پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ گویه­های مربوط به متغیر مهارتهای ارتباطی معلمان تایید شد، مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای مهارتهای ارتباطی معلمان 79/0محاسبه گردید. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از روش­های آماری توصیفی(فراوانی،درصد،میانگین، انحراف معیار) و آماراستنباطی استفاده ­شده است.برای بررسی فرضیه­ها از آزمون رگرسیون چند متغیره استفاده شد.

بر اساس نتایج آزمون رگرسیون مشخص شد که بین مهارتهای ارتباطی معلمان با افت تحصیلی با ضریب همبستگی120/0- و سطح معناداری 021/0 رابطه معناداری وجود دارد. ضریب تبیین برابر با 0114/0 است که نشان می­دهد متغیر مهارتهای ارتباطی معلمان می­توانند با 4/1 درصد واریانس میزان افت تحصیلی دانش- آموزان را تبیین می کند.

به عبارت دیگر 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 دانش آموزان دارد.

**واژگان کلیدی :**

مهارت هاي ارتباطی، افت تحصيلي، قاطعیت، بینش، گوش دادن، دریافت و ارسال پیام، کنترل عواطف

فهرست مطالب

**عنوان**.................................................................................................................................................................................**صفحه**

**فصل اول (کلیات پژوهش)**.......................................................................................................................................................**1**

1-1-مقدمه..................................................................................................................................................................................2

1-2-بیان مسأله...........................................................................................................................................................................7

1-3-اهمیت و ضرورت تحقیق.................................................................................................................................................10

1-4-اهداف تحقیق....................................................................................................................................................................13

1-5-فرضیه های تحقیق............................................................................................................................................................13

1-6-تعریف نظری و عملیاتی متغیرها........................................................................................................................................14

1-6-1-افت تحصیلی.................................................................................................................................................................14

1-6-2-مهارت ارتباطی..............................................................................................................................................................15

**فصل دوم (مبانی نظری و پیشینه تحقیقاتی**).............................................................................................................................**16**

ادبیات پژوهش............................................................................................................................................................................17

2-1-بخش اول-مقوله آموزش و یادگیری و افت تحصیلی........................................................................................................17

2-1-1-نظریه های افت تحصیلی..............................................................................................................................................20

2-1-1-1-نظریه کارکردگرایی...................................................................................................................................................20

2-1-1-2-نظریه تضاد...............................................................................................................................................................21

2-1-1-3-نظریه باز تولید.........................................................................................................................................................21

2-2-بخش دوم-ارتباطات انسانی و مهارت ارتباطی معلمان.....................................................................................................22

2-3-نظریه های ارتباط انسانی...................................................................................................................................................39

2-3-1-نظریه انفجار زبان..........................................................................................................................................................39

2-3-2-نظریه تقلید از دیگران...................................................................................................................................................40

2-3-3-نظریه نیاز و ارتباطات مؤثر...........................................................................................................................................42

2-3-4-نظریه تعادل...................................................................................................................................................................42

2-3-5-نظریه عزت نفس...........................................................................................................................................................43

2-3-6-نظریه مراجع-محوری کارل راجز ................................................................................................................................43

2-3-7-ارتباطات انسانی و فرآیند یاددهی-یادگیری..................................................................................................................44

2-4-بخش سوم- پیشینه تحقیق.................................................................................................................................................45

2-4-1-پیشینه داخلی.................................................................................................................................................................46

2-4-2-پیشینه خارجی...............................................................................................................................................................49

2-5-چارچوب نظری................................................................................................................................................................50

**عنوان**.................................................................................................................................................................................**صفحه**

2-6-جمع بندی و نتیجه گیری..................................................................................................................................................52

2-7-مدل مفهومی پژوهش.........................................................................................................................................................54

**فصل سوم (روش پژوهش)**......................................................................................................................................................**.55**

3-1-روش پژوهش بر اساس هدف...........................................................................................................................................56

3-2-روش پژوهش بر اساس گردآوری داده ها.........................................................................................................................56

3-3-جامعه آماری......................................................................................................................................................................56

3-4-حجم نمونه........................................................................................................................................................................57

3-5-روش نمونه گیری..............................................................................................................................................................57

3-6-ابزار سنجش.......................................................................................................................................................................58

3-7-عملیاتی کردن متغیرهای تحقیق.........................................................................................................................................59

3-7-1-ویژگیهای اجتماعی – جمعیت شناختی........................................................................................................................59

3-7-2-متغیر مستقل : مهارتهای ارتباطی ..................................................................................................................................59

3-8-روایی و پایایی ابزار سنجش..............................................................................................................................................60

3-9-روش تجزیه و تحلیل داده ها............................................................................................................................................61

**فصل چهارم ( تجزیه و تحلیل داده ها )**..................................................................................................................................**62**

4-1-توصیف متغیرهای زمینه ای...............................................................................................................................................63

4-1-1-توزیع فراوانی پاسخ گویان بر حسب جنسیت...............................................................................................................63

4-1-2- توزیع فراوانی پاسخ گویان بر حسب سن....................................................................................................................64

4-1-3- توزیع فراوانی پاسخ گویان بر حسب سطح تحصیلات پدر.........................................................................................65

4-1-4- توزیع فراوانی پاسخ گویان بر حسب سطح تحصیلات مادر........................................................................................66

4-1-5- توزیع فراوانی پاسخ گویان بر حسب وضعیت شغلی پدر............................................................................................67

4-1-6- توزیع فراوانی پاسخ گویان بر حسب وضعیت شغلی مادر..........................................................................................67

4-1-7- توزیع فراوانی پاسخ گویان بر حسب نوع مدرسه .......................................................................................................68

4-1-8- توزیع فراوانی پاسخ گویان بر حسب وضعیت اقتصادی – اجتماعی..........................................................................69

4-1-9- توزیع فراوانی پاسخ گویان بر حسب محل سکونت....................................................................................................69

4-2-توصیف متغیرهای مستقل..................................................................................................................................................70

4-2-1-متغیر مستقل : مهارتهای ارتباطی...................................................................................................................................71

4-2-1-1- توزیع فراوانی پاسخ گویان بر حسب قاطعیت معلمان............................................................................................71

4-2-1-2- توزیع فراوانی پاسخ گویان بر حسب بینش معلمان................................................................................................71

4-2-1-3- توزیع فراوانی پاسخ گویان بر حسب گوش دادن معلمان.......................................................................................72

4-2-1-4- توزیع فراوانی پاسخ گویان بر حسب دریافت و ارسال پیام معلمان.......................................................................73

**عنوان**.................................................................................................................................................................................**صفحه**

4-2-1-5- توزیع فراوانی پاسخ گویان بر حسب کنترل عواطف معلمان..................................................................................73

4-2-1-6- توزیع فراوانی پاسخ گویان بر حسب مهارتهای ارتباطی.........................................................................................74

4-3- آزمون فرضیه اصلی..........................................................................................................................................................74

4-3-1-رگرسیون برای پیش بینی افت تحصیلی دانش آموزان بر اساس مهارتهای ارتباطی معلمان.........................................75

4-4-آزمون فرضیه های فرعی...................................................................................................................................................76

4-4-1- رگرسیون برای پیش بینی افت تحصیلی دانش آموزان بر اساس خرده مهارت قاطعیت معلمان.................................76

4-4-2- رگرسیون برای پیش بینی افت تحصیلی دانش آموزان بر اساس خرده مهارت بینش معلمان.....................................76

4-4-3- رگرسیون برای پیش بینی افت تحصیلی دانش آموزان بر اساس خرده مهارت توانایی گوش دادن معلمان...............77

4-4-4- رگرسیون برای پیش بینی افت تحصیلی دانش آموزان بر اساس خرده مهارت کنترل عواطف معلمان.......................78

4-4-5- رگرسیون برای پیش بینی افت تحصیلی دانش آموزان بر اساس خرده مهارت دریافت و ارسال پیام معلمان.............78

**فصل پنجم (بحث و نتیجه گیری )** ....................................................................................................................................... **80**

5-1-خلاصه نتایج......................................................................................................................................................................81

5-1-1-یافته های توصیفی.........................................................................................................................................................81

5-1-2-یافته های استنباطی........................................................................................................................................................82

5-2-نتیجه گیری........................................................................................................................................................................86

5-3-محدودیتهای تحقیق...........................................................................................................................................................88

5-3-1-محدودیتهای علمی........................................................................................................................................................88

5-3-2-محدودیتهای اجرایی......................................................................................................................................................88

5-4-پیشنهادات..........................................................................................................................................................................89

منابع............................................................................................................................................................................................91

پیوست ها...................................................................................................................................................................................98

**فهرست نمودارها عنوان.......................................................................................................................................................................صفحه**

نمودار4-1- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب جنسیت.........................................................................................................63

نمودار 4-2- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن..............................................................................................................64

نمودار 4-3- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سطح تحصیلات پدر...................................................................................65

نمودار 4-4- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سطح تحصیلات مادر..................................................................................66

نمودار 4-5- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب شغل پدر.....................................................................................................67

نمودار 4-6- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب شغل مادر....................................................................................................68

نمودار4-7- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب نوع مدرسه.....................................................................................................68

نمودار4-8- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب وضعیت ا جتماعی ـ اقتصادی.......................................................................69

نمودار4-9- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب محل سکونت................................................................................................70

**فهرست جداول**

**عنوان.......................................................................................................................................................................صفحه**

جدول3- 1- گویه ها و سؤالات مربوط به ویژگی­های اجتماعی- جمعیت­شناختی..................................................................59

جدول3- 2- گویه ها و سؤالات مربوط به متغیر مهارت های ارتباطی.....................................................................................59

جدول 3-3- جدول مربوط به ضریب آلفای کرونباخ برای مفاهیم اصلی تحقیق......................................................................61

جدول 4-1- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب جنسیت .......................................................................................................63

جدول 4-2- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب سن...............................................................................................................64

جدول 4-3- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب سطح تحصیلات پدر...................................................................................65

جدول 4-4- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب سطح تحصیلات مادر....................................................................................66

جدول 4-5- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب وضعیت شغلی پدر.......................................................................................67

جدول 4-6- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب شغل مادر......................................................................................................67

جدول 4-7- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب نوع مدرسه....................................................................................................68

جدول 4-8- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب وضعیت اقتصادی ـ اجتماعی ......................................................................69

جدول 4-9- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب محل سکونت................................................................................................69

جدول 4-10-توزيع فراواني پاسخ­گويان برحسب قاطعیت معلمان..........................................................................................71

جدول 4-11-توزيع فراواني پاسخ­گويان برحسب بینش معلمان..............................................................................................71

جدول 4-12- توزيع فراواني پاسخ­گويان برحسب گوش دادن معلمان.....................................................................................72

جدول 4-13- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب دریافت و ارسال پیام معلمان....................................................................73

جدول 4-14-توزيع فراواني پاسخ­گويان برحسب کنترل عواطف معلمان...............................................................................73

جدول 4-15- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب مهارتهای ارتباطی.....................................................................................74

جدول 4-16- رگرسیون برای پیش بینی افت تحصیلی دانش آموزان با مهارت های ارتباطی معلمان.....................................75

جدول 4-17- رگرسیون براي پیش بینی افت تحصیلی با خرده مهارت قاطعیت معلمان.........................................................76

جدول 4-18- رگرسیون براي پیش بینی افت تحصیلی با خرده مهارت بینش معلمان.............................................................76

جدول 4-19- رگرسیون براي پیش بینی افت تحصیلی با خرده مهارت توانایی گوش دادن به معلمان...................................77

جدول 4-20- رگرسیون براي پیش بینی افت تحصیلی با خرده مهارت کنترل عواطف...........................................................78

جدول 4-21- رگرسیون براي پیش بینی افت تحصیلی با خرده مهارت توانایی دریافت و ارسال پیام....................................78

فصل اول

کلیات پژوهش

# 

# مقدمه

در دنیای پیچیده امروز، هر کشور و ملتی با هر دیدگاه و اعتقادی و با هر نظام سیاسی و اجتماعی به مسائل آموزش عالی توجه خاص دارد. این امر از یک سو اهمیت تعلیم و تربیت و از سوی دیگر نیازمندی زندگی انسان را به این مسئله نشان می دهد. امروزه آنچه به عنوان تمدن و فرهنگ افتخار آمیز انسانی از آن یاد می- شود دستاورد و دانشی است که بر اساس نظام آموزشی بنیان یافته است. در این میان افت تحصیلی یک پدیده رایج و مهم در مراکز آموزشی است زیرا هر ساله از این طریق تعداد زیادی از منابع و استعدادهای بالقوه انسانی تلف شده و آثار شوم و ناگواری در زندگی فردی، خانوادگی و اجتماعی برجای می گذارد.

در مورد افت تحصیلی تعابیر و تعاریف متفاوتی ارائه شده که وجه مشترک همه آنها، ناتوانی و شکست در انجام و اتمام موفقیت آمیز دوره تحصیلات رسمی است.(ملکی، 1379 :11 )

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. از آنجا که افت یا پیشرفت تحصیلی با نظام آموزشی ، فرهنگی ، اجتماعی و خانوادگی جامعه  ارتباط تنگاتنگی دارد ، بررسی آن مستلزم دقت نظر و ارزیابی دقیق می باشد. (سلسبیلی،1384 :28).

شکست یا افت تحصیلی چیزی را اندازه گیری می کند که بر گروهی از دانش آموزان در یک دوره از زمان اتفاق می افتد و مشخص می کند که چه تعداد از کسانی که کلاس معینی را شروع کرده بودند دچار افت شده اند.این نرخ نشان دهنده نسبت دانش آموزانی است که مدرسه را قبل از اتمام سال تحصیلی و بدون تمام کردن برنامه دبیرستان ترک می کنند، اعم از اینکه سال بعد برگردند یا خیر. (سهرابی1384 : 150).

افت تحصیلی، کاهش عملکرد تحصیلی یا درسی دانش آموزان از سطح رضایت بخش به سطح نامطلوب است (بیابانگرد،1375: 6).

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،1371).

علل و عوامل متعددی باعث ایجاد افت تحصیلی یا اتلاف در نظام آموزش و پرورش می گردند. ( سجادي‌، 1373)

عوامل افت تحصيلي را مي‌توان در سه دسته كلي فردي، اجتماعي و خانوادگي، آموزشگاهي مورد بررسي 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 . **3) 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 :

1)روابط مبتني بر محبت، احترام و اعتماد متقابل ميان معلم و دانش‌آموز هم موجب مي‌شود تا دانش‌آموز به معلم وابسته نشود و هم‌انگيزه تحصيلي او را افزايش دهد. (اجتناب از تنبيه شديد و مكرر، اجتناب از شوخي، پرهيز از پيش‌داوريهاي غيرمنصفانه، ثبات داشتن و بخشنده بودن، اجتناب از روابط وابستگي‌زا)‌

2)عدم امكانات مطلوب تحصيلي و تسهيلات مطلوب يكي ديگر از عوامل مؤثر در افت تحصيلي است.  
كمبود معلمان مجرب، باسواد و توانا در انتقال مطالب و موضوع‌هاي درسي به دانش‌آموزان به خصوص در مقاطع تحصيلي راهنمايي و دبيرستان، وجود ضعف در روش‌هاي تدريس و تكيه بر محفوظات، تراكم جمعيت كلاس، فشردگي برنامه‌هاي درسي، كمبود كتاب درسي و كمك آموزشي، داير نبودن رشته تحصيلي مورد علاقه دانش‌آموزان در مدرسه، نارسايي در سرويس بهداشتي، دوري فوق‌العاده مدرسه از محل سكونت دانش‌آموزان، سختي رفت و آمد و... از عوامل قابل توجه در ايجاد افت تحصيلي است. ‌

3) ارزشيابي، نوع آزمون‌ها و محتواي پرسش‌هاي امتحاني يكي از مسائل مهم در ميزان افت تحصيلي است. اغلب سؤالات امتحاني كه بر محفوظات و يادآوري مفاهيم استوارند تا بر هدف‌هاي رفتاري كه كتاب درسي به خاطر آن تهيه شده است. اينگونه سؤالات فرآيندهاي عالي ذهن مانند درك و فهم، به كار بستن، تجزيه و تحليل، تركيب و ارزشيابي را مورد سنجش قرار نمي‌دهد.

4) مهارت معلمان ، معلماني كه در نظر دانش‌آموزان سخت‌گيرتر و متوقع‌تر هستند، معلماني كه توانايي برقراري سريع نظم را در كلاس دارا هستند،‌ معلماني كه به طور منظم از كار خود ارزيابي مي‌كنند، معلماني كه به دانش‌آموز كمك مي‌كند تا به اهميت مطالب پي ببرد و بتواند بين مطالب فرعي و اصلي تمييز دهد در حرفه معلمي موفق‌تر و دانش‌آموز آنها از پيشرفت تحصيلي بهتري برخوردارند.

تحقيقات‌ بي‌شمار نشان‌ داده‌ است‌ كه‌ بسياري‌ از مشكلات‌ اخلاقي‌ و اجتماعي ‌نوجوانان‌ ما حاكي‌ از جذاب نبودن‌ محيط مدارس‌ و كشمكش‌هاي‌ ‌دانش‌آموزان‌ با معلمان‌ و افت‌ تحصيلي‌ آنان‌ بوده‌ است‌. لذا وجود مديريت‌ كارآمد معلمان‌ و ايجاد شرايط لازم‌ براي‌ تسهيل‌ در امر يادگيري‌ در كلاس‌ درس‌ كه‌ مطابق‌نيازها و ويژگي‌هاي‌ فراگيران‌ باشد، لازمه‌ي‌ جامعه‌ي‌ امروزي‌ و راه‌گشايي‌ بسياري‌ ازمشكلات‌ نوجوانان‌ مي‌باشد. بنابراين‌ اگر معلم‌ در اين‌ سيستم‌ با نگرش‌ صحيح‌ و طراحي‌ آموزشي‌ و مديريت‌كارآمد اقدام‌ كند، نتيجه‌ي‌ اين‌ فرآيند به‌نحو مطلوب‌ خواهد بود.

مهمترين مهارتي كه يك معلم بدان نياز دارد و در واقع اين مهارت پيش نياز يا پايه ساير مهارتهاي روان شناختي ديگر مي باشد مهارت «ايجادارتباط» 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،1389: 5).

مهارت هاي ارتباطی به رفتارهایی اطلاق می شود که به فرد کمک میکند عواطف و نیازهاي خود را به درستی بیان کند و به اهداف بین فردي دست یابد (نیکدل،1389: 4).

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، 1377: 37)

به طور خلاصه ازجمله علل و عوامل آموزشگاهي مي توان به موارد زیر اشاره کرد:   
تراكم برنامه هاي درسي، عدم برنامه ريزي تحصيلي مناسب، عدم وجود مهارت کافی معلمان(مانند مهارت ارتباطی) و عدم ارتباط بين معلمان ودانش آموزان، عدم انطباق هدف و محتوي آموزشي با علايق دانش‌آموزان، نامناسب بودن روشهاي آموزشي ، ارزيابي هاي نادرست از عملكرد دانش‌آموزان ، کمبود فضاهاي آموزشي،حفظ طوطي وار مطالب جزيي و كم اهميت ( سجادي‌، 1373)

عوامل مؤثر بر افت تحصيلي را بر دو قسمت کلی عوامل داخلی و عوامل خارجی نیز تقسيم می شود.

عوامل داخلي عواملي هستند كه عمدتاً مربوط به خود سازمان آموزش و پرورش مي‌باشد و از دورن سازمان سرچشمه مي‌گيرد مانند نا متناسب بودن هدفها و محتواي برنامه با نيازهاي، استعدادها و علايق فراگيران،‌نامناسب بودن روشهاي برنامه‌ها و امكانات آموزش و پرورش با محتواي برنامه‌ها، نامتناسب بودن فضاي آموزشي مدرسه و كلاس و...

# عوامل خارجي عواملي هستند كه مربوط به خود نظام آموزش و پرورش نمي‌شوند. بلكه خارج از نظام آموزش و پرورش بر كار اين سازمان تاثير مي‌گذارند و باعث افت تحصيلي دانش آموزان مي‌شوند.

(معيري، 1370 : 25).

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 .

(معيري، 1370: 31-27).

**1-2- بیان مسأله :**

چگونگی کیفیت رابطه ی معلم و دانش آموز تا حدی زیادی روی یادگیری او تأثیر می گذارد . در برقراری ارتباط با دانش آموزان در کلاس، معلم با موانع و عوامل زیادی روبروست. آگاهی و تسلط معلم بر این موارد و مهارت های ارتباطی در جهت تحقق اهداف آموزشی امری اجتناب نا پذیر است.معلمي هنري است ظريف و حساس  كه با  كمترين  لغزش و خطا خسارت جبران ناپذيري بر شخصيت فراگير وارد شده و قطعاً هرگونه رفتار صحيح و سنجيده موجب آينده اي درخشان براي دانش آموز مي شود. (بهرنگي، 1374 : 292).

تلخابی علیشاه و همکاران (1389)، در پژوهشی به «بررسی مهارتهای ارتباطی در رفتار کلاسی معلمان و رابطه ی آن با درصد قبولی دانش آموزان دبیرستان های شهر تهران» پرداخته است.هدف کلی از این پژوهش بررسی چگونگی استفاده معلمان از مهارتهای ارتباطی در برخورد با دانش آموزان و رابطه ی آن با درصد قبولی دانش آموزان می باشد. یافته های پژوهش نشان داد که بین نظر معلمان و دانش آموزان در مورد استفاده ی معلمان از مهارتهای ارتباطی تفاوت معنی داری وجود دارد.همچنین معلمان زن نسبت به معلمان مرد در استفاده از مهارتهای ارتباطی به نحو بهتری عمل می کنند و درصد قبولی دخترها نسبت به پسرها بالاتر است.همچنین بین استفاده ی معلمان از مهارتهای ارتباطی و درصد قبولی دانش آموزان همبستگی مثبت و معنی داری وجود دارد.

پژوهش نیکدل «بررسی رابطه بین مهارتهای ارتباطی معلمان با وضعیت تحصیلی دانش آموزان مدارس ابتدایی منطقه 18 تهران سال تحصیلی 90-89»، دارای شش مؤلفه دریافت و ارسال پیام، تنظیم عواطف، گوش دادن، قاطعیت ارتباطی، احترام نامشروط و بینش در ارتباط می باشد. یافته ها حاکی از آن است که بین مهارتهای ارتباطی معلمان با وضعیت تحصیلی دانش آموزان رابطه ی مثبت و معنی داری وجود دارد.بین میانگین نمرات مهارت های ارتباطی معلمان زن و مهارتهای ارتباطی معلمان مرد تفاوت معنی داری مشاهده می شود.به طوری که میانگین نمرات معلمان زن نسبت به معلمان مرد بالاتر است.در نتیجه می توان گفت جنسیت بر مهارتهای ارتباطی معلمان مؤثر است.در بین مؤلفه های مهارتهای ارتباطی، بینش ارتباط معلمان بیشترین تأثیر را در وضعیت تحصیلی دانش آموزان دارد.به طوری که 15 درصد از تغییرات در وضعیت تحصیلی دانش آموزان مربوط به بینش نسبت به فرایند ارتباط معلمان است.

سيريلو و هربل ايزنمن1 (2006) پژوهشي با عنوان «رفتار ارتباطي معلم در كلاس درس رياضي» انجام داده اند.هدف آنها از اين پژوهش، بررسي فهم و درك دانش آموزان از پنج دسته از رفتار ارتباطي معلمان رياضي در كلاس مي باشد كه عبارتند از:  بازخواست، تشويق و تحسين، حمايت غير كلامي، درك كردن و دوستانه بودن، كنترل كردن. يافته هاي پژوهش نشان داده است كه ميان فهم و درك دانش آموزان پسر و دختر از رفتار ارتباطي معلمان رياضي در كلاس، تفاوت معنادار وجود دارد كه اغلب، تفاوتها در متغير حمايت غير كلامي ميباشد.

ساکی(1373 ) در پژوهشی تحت عنوان بررسي نگرش معلمان نسبت به موقعيت آموزشي (روابط معلم- شاگردي) و ميزان موفقيت آنان از نظر دانش‌آموزان و مديران نتيجه مي‌گيرد كه:

1) نگرش معلمان با روابط معلم و شاگردي در كلاس و همچنين با نحوه عملكرد آنان در محيط آموزشگاه و در رابطه با همكاران و مسئولان و نمودهاي رفتاري كه دال بر علاقمندي به امر تدريس است، همبستگي معنادار نشان مي‌دهد.

2)ميان نگرش معلمان نسبت به دانش‌آموزان با ارزشيابي دانش‌آموزان و مديران از ميزان كارآيي آنان رابطه معنادار وجود دارد.

1. Cirillo & Herbel-Eisenmann

3)معلماني كه زن هستند و يا در دوره ابتدايي تدريس مي‌كنند در مقايسه با معلمان مرد، آنهايي كه در دوره راهنمايي تدريس مي‌كنند، نسبت به دانش‌آموزان از نگرش مثبت‌تري برخوردارند. 4)علاوه بر ارتباط نگرش معلمان با عملكرد آنان در محيط آموزشگاه، ميان نگرش آنان نسبت به دانش‌آموزان با ارزشيابي دانش‌آموزان و مديران از ميزان كارآيي آنان نيز رابطه معنادار مشاهده گرديده است.

سلسبیلی و قاسمی(1384)، در پژوهشی به بررسی«عوامل مؤثر بر افت تحصیلی،نگاهی دوباره به عوامل درونی و بیرونی» پرداخته اند.در این پژوهش، مسئله ترک تحصیل با توجه به شرایط مختلف اجتماعی، جمعیتی، خانوادگی، آموزشگاهی و چارچوب نظامهای آموزشی کشورهای گوناگون ازدیدگاههای متفاوت مورد بحث و بررسی قرار گرفته است.این پژوهش به بررسی روند پدیدار شدن مفهوم افت تحصیلی، شناسایی دقیق عوامل مؤثربر افت و تأثیر دو دسته عوامل بیرونی و درونی آموزش و پرورش می پردازد. توجه به متأثر بودن افت تحصیلی از عوامل گوناگون و لزوم توجه هماهنگ و یکپارچه به مجموعه ای از فعالیتهای اثر گذار برای مقابله با افت تحصیلی، توجه به تقدم تأثیر گذاری عوامل فرهنگی- اجتماعی و اقتصادی بر افت تحصیلی، وجود محیطهای فقیر، محرومیت های فرهنگی اجتماعی، بی سوادی والدین و

بستر اقتصادی اجتماعی نامناسب از نتایج مهم این پژوهش است.

تسلط معلم بر درس ، روش تدريس و ارتباط او با دانش آموزان، از عوامل مهم پيشرفت يا افت تحصيلي دانش آموزان است .معلم بايد همواره بكوشد تا از راه مطالعه و تحقيق، بر دانش و مهارتهاي حرفه اي خود بيفزايد. و بايد سعي كند تا از آخرين يافته هاي علمي درباره مسائل تعليم و تربيت و رشته تخصصي خود آگاهي بدست آورد.يك معلم خوب بايد محقق و پژوهشگر باشد و لازمه اين كار علاقه مندي به مطالعه داشتن تفكر علمي است .او بايد بر اساس واقعيتها درباره امور قضاوت كند و نه بر اساس تعصب و پيشداوريهاي شخصي معلمي كه داراي طرز تفكر علمي است همين شيوه انديشمندان را ضمن تدريس و در برخورد با موقعيتهاي آموزشي به دانش آموزان انتقال دهد وبه این ترتيب آنان را براي رسيدن به هدفهاي مهم تعليم و تربيت يعني تفكر علمي و استفاده از آن در برخورد با مسائل آماده كند .

از جمع بندي كليه تحقيقات انجام شده چنين بر مي آيد كه عواملي از قبيل خانواده،مدرسه ، روابط معلم با دانش آموز ، عدم توجه معلمين به تفاوتهاي فردي، وضعيت اقتصادي خانواده ، تغذيه و خود دانش آموز در امر افت تحصيلي دانش آموزان موثر است.

در پژوهش حاضر به بررسی رابطه مهارتهای ارتباطی معلمان با افت تحصیلی دانش آموزان پرداخته شده است. مهارتهای ارتباطی معلمان انتخابی تحقیق دارای پنج مؤلفه دریافت و ارسال پیام، تنظیم عواطف، گوش دادن، قاطعیت ارتباطی و بینش در ارتباط می باشد.

**1-3- اهمیت و ضرورت تحقیق :**

آموزش و پرورش به عنوان پایه ی 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.بنابراین مهمترين مهارتي كه يك معلم بدان نياز دارد و در واقع اين مهارت پيش نياز يا پايه ساير مهارتهاي روان شناختي ديگر مي باشد مهارت «ايجادارتباط» 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،1389: 5).

در ايران شكست تحصيلي زياد و پر حجم است و از همان سال اول ابتدايي گريبانگير برخي از دانش آموزان مي‌شود. تحليل‌هاي آماري نشان مي‌دهد كه اين پديده درايران نيز همانند ساير جوامع گزينشي است و همه طبقات اجتماعي به يك نسبت با آن مواجه نيستند. اين امر در مناطق محروم و روستايي و در ميان حاشيه نشينان شهرها بسيار عميق‌تر است. براي مثال، آمار افت تحصيلي در سه منطقه تهران (مناطق 3، 12 و 19) نشان مي دهد كه دانش آموزان منطقه 19 كه بيشتر ساكنان حاشيه نشين تهران را در خود جاي داده است در حد وسيعتري در معرض اين پديده قرار دارند. معمولاً مشاهده مي‌شود كه ميزان ترك تحصيل كرده‌ها و افرادي كه مردود مي‌شوند در مقاطع تحصيلي راهنمايي و متوسطه در پسران بيشتر از دختران است و يكي از دلايل مهم آن مي‌توان اين باشد كه دختران اوقات فراغت خود را بيشتر در خانه مي‌گذرانند و فرصت و امكان سرگرمي در بيرون از منزل را كمتر از پسران دارند و بيشتر مطالعه مي‌كنند. (بازرگان، 1379: 87)

از آنجا كه نظام آموزش و پرورش يكي از سازمانها و نهادهاي  پرهزينه كشور است و نيز به دليل ارزش حياتي آن در تربيت نيروي انساني ماهرومتخصص جامعه وبطور كلي اعتلاي فرهنگي و اقتصادي كشوري بررسي افت تحصيلي و روشهاي مقابله با آن مي تواند از به هدر رفتن سرمايه هاي مادي و معنوي مردم و مسئولان پيشگيري كند و به كارآيي هرچه بيشتر افراد جامعه بينجامد.

خسارتهاي ناشي از افت تحصيلي در ايران از سه جنبه مي‌تواند مورد بررسي قرار می گيرد . می توان با فراهم کردن زمینه های لازم از طرف آموزش و پرورش ، افت تحصیلی را کاهش داد.

الف) هزينه هاي تحميل شده بر دولت شامل:

- اتلاف هزينه جاري اداره موسسات آموزشي توسط دولت

- اتلاف سرمايه‌گذاريهاي ثابت براي احداث و تجهيز فضاهاي آموزشي و پرورشي

ب) هزينه‌هاي تحميل شده بر خانواده شامل :

- اتلاف هزينه‌هاي مستقيم آموزشي مانند تامين نوشت‌افزار و ساير وسايل تحصيل،‌پرداخت شهريه، حق ثبت نام و كمكهاي اتفاقي به مدارس

- اتلاف هزينه حمل و نقل و ارتباطات براي رفت و آمد دانش‌آموز به مدرسه

ج) خسارتهاي وارده به دانش‌آموز شكست خورده شامل:

هزينه‌ فرصت از دست رفته بر اثر ديرتر راه يافتن به مقاطع بالاتر تحصیلی یا بازاركار

افت تحصیلی در ایران، بویژه  در مناطق محروم رقم قابل توجهی را تشکیل می دهد و هر سال این پدیده، به صورت مردودی و ترک تحصیل، مقدار و تعداد زیادی از منابع و استعدادهای بالقوه انسانی و مالی جامعه را تلف می کند و آثار ناگواری در زندگی فردی و اجتماعی افراد، برجای می گذارد، بدین لحاظ ضرورت دارد که، در برنامه ریزی آموزشی به این مسأله توجه مبذول گردد و راه های مقابله یا کاهش آن، مورد بررسی قرار گیرد.

مشاهده افت وخیز ها در عملکرد تحصیلی دانش آموزان ، ما را به بررسی آن فرا می خواند . از آنجا که نظام آموزش وپرورش یکی از سازمان ها و نهادهای پر هزینه کشور است و نیز به دلیل ارزش حیاتی آن در تأمین و تربیت نیروی انسانی ماهر ومتخصص جامعه و بطور کلی اعتلای فرهنگی و اقتصادی کشور ، بررسی دلایل افت تحصیلی و روش های مقابله با آن ، می تواند از به هدر رفتن سرمایه های مادی  ومعنوی مردم و مسئولان پیشگیری کند و به کارایی هر چه بیشتر افراد جامعه بینجامد.

# 1-4-اهداف تحقیق

# 1-4-1- هدف کلی

* پیش بینی افت تحصيلي دانش آموزان بر اساس مهارت هاي ارتباطی معلمان

# 1-4-2- اهداف فرعی

* پیش بینی افت تحصيلي دانش آموزان بر اساس مهارت قاطعیت معلمان
* پیش بینی افت تحصيلي دانش آموزان بر اساس مهارت بینش معلمان
* پیش بینی افت تحصيلي دانش آموزان بر اساس مهارت توانایی گوش دادن معلمان
* پیش بینی افت تحصيلي دانش آموزان بر اساس مهارت توانایی دریافت و ارسال پیام معلمان
* پیش بینی افت تحصيلي دانش آموزان بر اساس مهارت کنترل عواطف معلمان

# 1-5- فرضیه های تحقیق

# 1-5-1- فرضیه اصلی

* مهارت های ارتباطی معلمان می تواند افت تحصیلی دانش آموزان را پیش بینی کند.

# 1-5-2- فرضیه های فرعی

* مهارت قاطعیت معلمان می تواند افت تحصیلی دانش آموزان را پیش بینی کند.
* مهارت بینش معلمان می تواند افت تحصیلی دانش آموزان را پیش بینی کند.
* مهارت توانایی گوش دادن معلمان می تواند افت تحصیلی دانش آموزان را پیش بینی کند.
* مهارت توانایی دریافت و ارسال پیام معلمان می تواند افت تحصیلی دانش آموزان را پیش بینی کند.
* مهارت کنترل عواطف معلمان می تواند افت تحصیلی دانش آموزان را پیش بینی کند.

**1-6- تعریف نظری و عملیاتی متغیرها**

# 1-6-1- افت تحصیلی

**تعریف نظری:**

افت تحصیلی عبارت است از وقوع ترک تحصیل زود رس و تکرار واحدهای درسی و پایه تحصیلی و پایین بودن معدل و نمرات دانش آموزان در طول دوره تحصیلی خود در نظام آموزش و پرورش یک کشور (مؤذن،1377).

منظور از افت تحصیلی کاهش عملکرد تحصیلی ودرسی دانش آموز از سطحی رضایت بخش به سطحی نا مطلوب است.توجه به این تعریف نشان میدهد که مقایسه و سنجش سطح عملکرد تحصیلی قبلی و فعلی دانش آموز بهترین شاخص افت تحصیلی است.به عبارتی زمانی می توان از افت تحصیلی صحبت کرد که فاصله قابل توجّهی بین توان واستعداد بالقوه وتوان بالفعل فرد در فعالیّت درسی و پیشرفت تحصیلی مشهود باشد (افروز،1375).

**تعریف عملیاتی:**

به منظور سنجش افت تحصیلی دانش آموزان در تحقیق از کارنامه دانش آموزان و از میانگین نمره های زیر دوازده دانش آموزان استفاده شده است.

# 1-6-2- مهارت ارتباطی

**تعریف نظری:**

مهارت های ارتباطی به منزله آن دسته از مهارت هایی است که به واسطه آنها افراد می توانند درگیر تعامل هاي بین فردي و فرآیند ارتباط شوند.یعنی فرآیندي که افراد در طی آن، اطلاعات، افکار و احساسهاي خود را از طریق مبادله پیام هاي کلامی و غیر کلامی با یکدیگر در میان می گذارند(جعفرپور،1388)

هارجی، مهارت های ارتباطی را به منزله آن دسته از مهارتهایی میداند که به واسطه آنها افراد میتوانند درگیر تعامل های بین فردی و فرایند ارتباط شوند، یعنی فرایندی که افراد در طی آن، اطلاعات، افکار، و احساس های خود را از طریق مبادله پیامهای کلامی و غیرکلامی با یکدیگر در میان میگذارند )هارجی، 1384).

**تعریف عملیاتی:**

به منظور سنجش نفش مهارتهای ارتباطی معلمان در افت تحصیلی دانش آموزان در تحقیق حاضر از پرسشنامه مهارتهای ارتباطی استفاده شده است.

فصل دوم

مبانی نظری و

پیشینه تحقیقاتی

# ادبیات پژوهش

این فصل متشکل از سه بخش می باشد. بخش اول به مقوله آموزش و یادگیری و افت تحصیلی اختصاص داده شده است.در بخش دوم به ارتباطات انسانی و مهارت ارتباطی معلمان پرداخته شده است. سرانجام در بخش سوم با مروری بر تحقیقات انجام شده در منابع داخلی و خارجی پیرامون مبحث تحقیق، نتایج آنان از نظر خواهد گذشت.

**2-1-بخش اول- مقوله آموزش و یادگیری و افت تحصیلی**

آموزش و پرورش يكي از قديمي‌ترين نهادهاي اجتماعي است كه از بدو تشكيل زندگي گروهي انسان و در پاسخ به نياز انسانها در روابط متقابل به شكل ابتدايي خود وجود داشته‌است. آموزش و پرورش رسمي از اوايل قرن حاضر به صورت يك نظام فراگير، ابتدا جوامع پيشرفته و متعاقب آن سراسر جوامع در حال پيشرفت را فرا گرفته است و امروز جامعه‌اي نيست كه اين نظام نقشي در تحول و پيشرفت آن نداشته باشد. (فومني، 1382، 13)

از بين بردن بي‌سوادي، بي‌كاري، محروميت و بسياري از مشكلات و نارسائي‌هاي ديگر اجتماعي را بايد در كاركرد مدرسه جستجو كرد. مدرسه مكاني است كه در آن بهتر از هر جاي ديگر ميراث فرهنگي هر قوم مي‌‌تواند منتقل شود و استعدادهاي بالقوه دانش‌آموزان پرورش يابد و آنان را براي شركت فعال در جامعه آماده سازد. همچنين مدرسه با پرورش رفتارها و توانائيهايي كه مردم براي شركت در تغييرات و رويارويي با آنها بدان نياز دارند، راه را براي تجديد حيات اجتماعي هموارتر مي‌كند. عدم موفقيت نظامهاي آموزش در انجام اين رسالت در بسياري از مواقع به صورت افت يا شكست تحصيلي بروز مي‌كند كه شامل كيفيت ضعيف يادگيري دانش‌آموزان، تكرار پايه و ترك تحصيل است. افت تحصيلي در كشور ما از پديده‌هاي مهم سازمان آموزش و پرورش است كه به صورت يك مسأله‌اي مهم درآمده كه نظر غالب جامعه‌شناسان و روانشناسان و مربيان تربيتي را به خود جلب كرده است. پديده‌اي كه هرساله مقادير قابل توجهي از منابع و سرمايه‌هاي انساني و اقتصادي جامعه را تلف نموده و آثار مخرب و ناگواري را نيز در حيات فردي، خانوادگي و اجتماعي افراد مردود به جاي مي‌گذارد. بايد به مسأله افت تحصيلي انديشيد، زيرا خسارت ناشي از اين پديده كه باعث پژمردگي حيات و سرخوردگي يك انسان و داغ شكستي كه براي يك عمر بر روان فرد نقش بسته، با تكرار يك سال يا بيشتر، بهبود نمي‌‌يابد.

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 (گتزلز1،1375: 222).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 فیشر2 و همکاران (1995) بین رفتار میان فردی معلم، پیشرفت تحصیلی و نگرش دانش آموزان به درس رابطه معنی داری ایجاد می شود (بازرگانی،1380: 119).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

1. Jacob Warren Getzels

Fisher.2

مذکور، توانسته اند ارتباط خوبی با دانش آموزان برقرار کنند و عوامل انسانی را بنیان کار خود قرار داده اند (درانی،1390: 94).

تدريس را نبايد وسيله اي براي انتقال دانش از ذهن معلم يا محتواي كتاب به ذهن دانش آموز تلقي كرد. بلكه مراد از تدريس، فراهم كردن شرايط مناسبي است كه دانش آموز تحت آن شرايط به يادگيري بپردازد و روش آموختن اكتشاف و تفكر علمي را فرا گيرد. معلمان به جاي انباشتن ذهن شاگردان از اطلاعات و دانش هايي كه همواره در حال تغيير و تحولند بايد به دانش‌آموزان چگونه آموختن را بياموزند. (شريفي، 1369) 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 روشهاي تدريس يكي از عناصر جدايي ناپذير نظام آموزش و پرورش است كه بايد در بررسي و مطالعة افت كمي و كيفي تحصيلي مورد توجه قرار گيرد. (طاهری زاده،1390: 103).

افت تحصيلي به مجموع سالهاي تحصيلي كه به وسيله تكرار كنندگان پايه و ترك تحصيل كنندگان تلف مي‌شود، گفته مي‌شود از دو جزء تكرار پايه و ترك تحصيل، تكرار پايه زيان آورتر است، زيرا تكرار كنندگان پايه، مدت طولاني‌تري در مدرسه باقي مي‌مانند و اين سبب تلف شدن سرمايه مي گردد. (دارياپور، 70-1369: 23)

# 2-1-1- نظریه های افت تحصیلی

در تبيين پديده افت تحصيلي چندين نظريه وجود دارد.كاركردگرايي از رهيافتهاي عمده در جامعه شناسي است كه گاهي اوقات تحت عنوان نظريه تعادل، وفاق و كاركردگرايي ساختاري از آن ياد مي شود.

# 2-1-1-1- نظریه ی کارکردگرایی

بر اساس نظريه كاركردگرايي، يك كل مركب از اجزائي است كه آن را به وجود مي آورند و در بقاي آن سهيم هستند، اگر چه هم اجزا و هم كل ممكن است دچار تغيير و دگرگوني شوند.بدين ترتيب كاركردگرايي مي كوشد تا ماهيت در هم بافته يك نظام اجتماعي را در كليت آن درك نمايد (اسکیدمور،1372).

فرض اصلي اين نظريه اين است كه جامعه و نهادهاي موجود در آن مثل آموزش و پرورش، اجزاء به هم پيوسته اي هستند كه هر يك نقش مهم و ضروري در حفظ بقاي كل جامعه ايفا مي كنند.در اين رهيافت كاركرد جامعه شباهت زيادي به كاركرد بيولوژيك بدن آدمي دارد.بدين ترتيب كه هر يك از اعضاء براي بقاي بدن فعاليت مي كنند و هر عضوي نقش مهمي در كل نظام بدن ايفا مي كند.همانطور كه وجود قلب يا مغز براي بقاي آدمي ضروري است، وجود اموزش و پرورش نيز براي بقاي جامعه، ضرورت دارد.در چهارچوب سطح كلان جامعه شناسي آموزش و پرورش، اين شيوه نظريه پردازي به تحليل اثرات ساختار آموزشي بر كل جامعه مي پردازد (شارع پور،1387 :20).كلاس درس بر حسب كاركردآن براي مدرسه، تبيين مي شود و مدرسه بر حسب كاركردش براي نظام آموزشي و نظام آموزشي بر حسب كاركرد خود براي جامعه (رابینسون،1381).از ديدگاه كاركردي، كلاس درس عامل اجتماعي شدن مي باشد .بدين معنا كه كلاس درس عاملي است كه از طريق آن شخصيت افراد به گونه اي تربيت مي شود كه بتواند براي ايفاي نقشهاي بزرگسالي آمادگي داشته باشد (دماین،1981).

# 2-1-1-2- نظریه ی تضاد

بر مبناي نظريه تضاد، نظام هاي اجتماعي به دو گروه داراها يا سلطه گر و ندارها يا سلطه بر تقسيم مي شوند كه دائماً در حال ستيزه و تنش هستند.ثروتمندان از قدرت، ثروت، كالاها، امتياز و نفوذ و كنترل جامعه برخوردارند و فقرا در مقابل در كسب سهمي از ثروت و قدرت جامعه بطور دائم با گروه ثروتمند در حال مبارزه هستند و اين تهديدي است براي ثبات اجتماعي موجود.

از اين ديدگاه تعليم و تربيت به ويژه آموزش و پرورش رسمي، وسيله اي است در دست قشرها و طبقات خاص جامعه براي تحكيم هنجارها و ارزشهاي مورد نظر و دوام خود در جامعه.ديدگاه تضاد، آموزش و پرورش همگاني را به منزله نوعي ابزار جامعه سرمايه داري تلقي مي كنند كه راهيابي به سطوح عالي آمو زش و پرورش را از طريق كاركرد گزينش و تخصيص و اغواء و فريب مردم، كنترل مي كند.كساني كه بر نظام آموزشي تسلط دارند، از طريق آن افراد جامعه را در جهت تحقق مقاصد خويش تربيت مي كنند (قلی- زاده،1377: 55-54).

# 2-1-1-3- نظریه بازتولید

به اعتقاد نظريه پردازان بازتوليد، آموزش و پرورش در واقع نابرابري هاي قدرت، درآمد و پايگاه اجتماعي را بازتوليد مي كند؛ ارزشها، قواعد و نهادهاي جامعه همگي بازتاب منافع گروههاي مسلط و طبقه حاكمند و آموزش و پرورش نيز از اين امر مستثني نيست.

بر اساس نظريه بازتوليد، مدرسه به گونه اي سازماندهي شده كه امتيازات و مزاي ا را فقط شامل حال افرادي مي سازد كه متعلق به خاستگاههاي بالاي جامعه هستند (شارع پور،1387: 68). به اعتقاد نظريه پردازان اين ديدگاه با وجود اينكه توسعه آموزش و پرورش همگاني، بي سوادي را عملاً حذف كرده، و تعليم و تربيت دسترسي به يادگيري تجربياتي را كه ذاتاً باعث شكوفايي شخص مي شوند، فراهم آورده؛ اما نظام مدرسه، احساس بي قدرتي را كه بسياري از افراد در جاي ديگر تجربه مي كنند، بازتوليد مي كند.بدين ترتيب به اعتقاد آنها نظام آموزشي يكي از عناصر اساسي در بازتوليد ساختار طبقاتي حاكم در جامعه است (شارع پور،1387: 73).

**2-2- بخش دوم-** **ارتباطات انسانی و مهارت ارتباطی معلمان**

از آنجایی که بیشتر یادگیري ها و آموزش هاي 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 هدفهاي آموزشی است، بلکه به عنوان مکانیزمی عمل می کند که از طریق آن معلم و شاگردان هدفهاي 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، 1375 :22). وجود روابط انسانی تسهیل گر سازمان آموزشی در رسیدن به اهداف خود است. اما وجود روابط انسانی مطلوب نیازمند مهارت هاي ارتباطی می باشد که تسهیل گر تأثیر ارتباط بین افراد است (محسنیان راد،1380).مهارت هاي ارتباطی به رفتارهایی اطلاق می شود که به فرد کمک میکند عواطف و نیازهاي خود را به درستی بیان کند و به اهداف بین فردي دست یابد (نیکدل،1387: 4).

در اینجا تعدادی از تعاریف ارتباط آمده است:

ارتباط معانی متفاوتی نزد اشخاص گوناگون دارد، واژه ارتباط[[1]](#footnote-1) از ریشه لاتین Communis به معناي اشتراك گرفته شده و معناهاي گوناگوني مانند گزارش دادن، بيان نمودن، منتقل كردن، تماس گرفتن، منتشر كردن، شركت‌دادن، عمومي ساختن و پيوند دادن از آن استنباط مي‌گردد.تعاریف جدیدتر آن را «انتقال مفاهیم» و یا «انتقال معانی» و نیز «انتقال و یا تبادل پیام ها» می دانند (معتمدنژاد،1385: 25).

ارتباط در فارسي به دو معنا استعمال شده است.گاهي به معناي مصدري به معاني پيوند دادن و ربط دادن و گاهي هم به معناي اسم مصدري که معاني بستگي، پيوند، پيوستگي و رابطه از آن برداشت مي‌شود.معادل‌هایي نظير مبادله، مكاتبه، نقل و انتقال، وسيله نقل و انتقال و مشاركت نیز، براي Communication در فارسی شده است (محسنیان راد، 1385: 41-42).

پژوهشگران ارتباطات ميان واژۀ ارتباط به معناي مفرد (Communication) و واژه ارتباطات به معناي جمع(Communications) تفاوت قائلند و كلمه ارتباطات را معمولاً به معناي وسائل و روش‌هاي ارتباطي؛ اما ارتباط را به معناي فرايند انتقال پيام مي‌دانند(معتمدنژاد،1385: 25-27).

در فرهنگ لغت وبستر، واژه ارتباط با معادل هایی نظیر رساندن،بخشیدن، انتقال دادن، آگاه ساختن، مکالمه و مراوده داشتن، معنا شده است.فرهنگ فارسی معین، ارتباط را به معنی ربط دادن، بستن، پیوند، و ... به کار برده است.

مفهوم ارتباط در دایره المعارف عمومی فیشر چنین تعریف شده است: «ارتباط در مفهوم گسترده ی آن، برای بیان هر نوع انتقال اطلاعات به کار می رود». ادوین امری در کتاب «مقدمه ای بر ارتباطات جمعی»، ارتباط را فن انتقال اطلاعات و افکار و رفتارهای انسانی از یک شخص به شخص دیگر تعریف می کند.ژان مزون نو ارتباط را به معنای وسیع، عبارت از «مبادله ی پیام ها می داند، به عبارت دیگر فرایندی که براساس آن، معنایی میان اشخاص یا گروه ها مبادله می شود» (دادگران،1390: 16-15).

«ارتباط مكانيسمي است كه روابط انساني بر اساس و به وسيله آن بوجود مي‌آيد و تمام مظاهر فكري و وسايل انتقال و حفظ آنها در مكان و زمان بر پايه آن توسعه پيدا كند.ارتباط، حالات چهره، رفتارها، حركات، طنين صدا، كلمات، نوشته‌ها، چاپ، راه آهن، تلگراف، تلفن و تمام وسايلي كه اخيراً در راه غلبه بر مكان و زمان ساخته شده‌اند؛ همه را در بر مي‌گيرد.» (معتمدنژاد،1385: 27-25).

پیرسون و نلسون[[2]](#footnote-2) ارتباطات را «فراگرد تفهیم و تفاهم و تسهیم معنی در نظر گرفته اند.(فرهنگی، 1372: 6-8). 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،1984: 44).لوندبرگ[[3]](#footnote-3)، شارگ[[4]](#footnote-4) و لارسن[[5]](#footnote-5) 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،1378: 19-20).بنابراين ارتباط عبارت است از فرايند انتقال و تبادل افكار، انديشه ها، احساسات و عقايد دو نفر يا بيشتر با استفاده از علايم و نمادهاي مناسب به منظور تحت تاثير قرار دادن، كنترل و هدايت يكديگر (شعبانی،1390).فراگردی است که طی آن افراد از طریق انتقال علایم پیام، به ارسال و دریافت معنی مبادرت می کنند» (رضاییان،1382: 473). 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، 1380: 5).

«ارتباط، تار و پود سازمان را به هم پیوند می دهد و موجب یکپارچگی و و حدت سازمانی می شود.به طور ساده ارتباطات در سازمان جریانی هستند که ضمن آن افراد می کوشند تا مفاهیم و مقاصد خود را از طریق پیام های عادی نمادی به یکدیگر انتقال دهند» (الوانی،1388: 174).ارتباط عبارت است از فرایند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده با استفاده از علامت به منظور تأثیر و کنترل و هدایت (امینی،1377: 37).

عناصر و اجزای فرایند ارتباط عبارتند از: فرستنده ، پیام ،محتوای پیام ،گیرنده

فرستنده همان منبع پیام است که خبر از آنجا صادر می شود (محسنیان راد،1382: 280-243).

پیام یا خبر عبارت از محتوای ارتباط یعنی موضوعی که توسط فرستنده ارسال میشود می باشد. (راف،1381: 91-90).

محتوای پیام عبارت از مطالب درون پیام است که به وسیله یک منبع، بر ای بیان هدفی انتخاب شده است.

گیرنده عبارتست از یک یا چند نفری که پیام را دریافت می کنند (سید عباس زاده، 1380: 5).

به 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 ارتباطى با طرح و برنامه‌ريزى قبلى و حساب شده باشد، آن را ارتباط ارادى مى‌گويند و اگر بدون طرح و برنامه‌ريزى قبلى صورت گرفته باشد، آن را ارتباط ارادى مى‌گويند و اگر بدون طرح و برنامه‌ريزى قبلى صورت گرفته باشد، آن را ارتباط غيرارادى مى‌نامند؛ مثلاً معلمى که قبل از رفتن به کلاس براى انتقال مفاهيم علمى خود، دانش پايه و علاقه شاگردان را در نظر مى‌گيرد و براى تدريس خود طرح درس تهيه مى‌کند، روش ارتباط ارادى را اتخاذ کرده است.در تمام موارد لازم نيست که برقرارى ارتباط با اراده و تصميم قبلى گيرنده و فرستندهء پيام همراه باشد.ممکن است فرستندهء پيامى به مناسبتى را اعلام کند و اين مطلب يا پيام در فرد ديگرى که مورد نظر فرستنده نيست تأثير بگذارد و عمل يا احساس مشخصى را بوجود آورد.تعامل احساسى‌اى را که در کلاس صورت مى‌گيرد، شايد بتوان از نوع ارتباط‌هاى غيرارادى در هنگام تدريس دانست.( شعبانی،1390 :111)

منظور از ارتباط رسمى آن دسته از انواع روش‌هاى ارتباطى است که در سطحى وسيع و در محيط‌هايى رسمى صورت مى‌گيرد.ارتباط جمعى و ارتباطى که در سازمان‌ها و نظام‌هاى ادارى و آموزشى جهت ابلاغ آيين‌نامه‌‌ها و مقررات با زيردستان برقرار مى‌گردد، ارتباط رسمي ناميده مى‌شود.

ارتباط غيررسمي به آن نوع ارتباطى گفته مى‌شود که بين دو نفر يا دو گروه بطور عادى و غيررسمى اتفاق مى‌افتد.اين‌گونه ارتباط معمولاً صميمانه‌تر و عميق‌تر از ارتباط رسمى است و بيشتر خاص گروه‌هايى است که با هم ارتباط نزديک و چهره به چهره دارند. (شعبانی،1390 :112-111)

وقتى در جريان يک ارتباط، پيام‌ها به صورت رمز‌هاى کلامى انتقال يابند، آن ارتباط را کلامي گويند؛ مانند بحث و گفتگوى فرد با فرد يا گروهى ديگر و يا تعريف و توضيح شفاهى يک مطلب در کلاس درس؛ اما هرگاه پيام به صورت علايم يا رمزهاى غيرکلامى (حرکات دست، چشم، رنگ، صدا و غيره) انتقال يابد، ارتباط آن غيرکلامي گويند؛ مانند برقرارى ارتباط راننده با علايم راهنمايى و رانندگى يا برقرارى ارتباط با آژير آمبولانس و زنگ مدرسه.ارتباط غيرکلامى در روند آموزش از اهميت خاصى برخوردار است و مى‌تواند مکمل ارتباط کلامى باشد؛ مثلاً حرکات سر، دست و ابرو، نگاه معلم يا بطور کلي، حالات چهره او مى‌تواند مفاهيمى را به فراگير منتقل کند يا او را در فهم مطالب يارى دهد.بدين دليل، شاخه‌اى از دانش امروز بشر با عنوان حرکت‌شناسي، فعاليت اصلى خود را به ارتباط ‌هاى غيرکلامى 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،1390 : 113)

ارتباط مستقيم ارتباطى است که بدون واسطه بين شخص فرستنده و گیرنده ی پيام ايجاد مى‌شود.چون در اين‌گونه ارتباط پيام مستقيماً بين دو فرد مبادله مى‌شود، معمولاً فرستنده و گیرنده ی پيام مى‌توانند نقش خود را به نوبت تغيير دهند؛ اما ارتباط غيرمستقيم يا باواسطه - برخلاف ارتباط مستقيم - چهره به چهره نيست و جنبه ی شخصى ندارد؛ زيرا معمولاً در چنين ارتباطي، فرستنده و گیرنده ی پيام يکديگر را نمى‌شناسند؛ مانند مؤلف و خوانندگان يک کتاب.بين انواع ارتباط، ارتباط مستقيم صميمانه‌ترين و کامل‌ترين نوع ارتباط است، ولى از نظر تعداد افراد زير پوشش و همچنين از لحاظ وسعت زمانى و مکانى محدود است. (شعبانی،1390 :112)

ارتباط فردى يا خصوصى ارتباطى است که معمولاً بين دو يا چند نفر به وقوع مى‌پيوندد و بيشتر حالت مستقيم و شخصى دارد.ارتباط جمعى ارتباطى است که بين يک نفر با يک گروه يا گروهى با گروه کثيرى برقرار مى‌شود که ممکن است مستقيم يا غيرمستقيم باشد؛ مانند سخنرانى در سالن‌هاى پرجمعيت يا ارتباطى که از طريق مطبوعات و ساير وسايل ارتباط جمعي، مانند راديو و تلويزيون، با گروه‌هاى وسيع انسانى ايجاد مى‌شود.اين دو نوع ارتباط از نظر کميت و کيفيت کار و نحوه ی اثر با يکديگر متفاوتند. (شعبانی،1390 :112)

وقتى انتقال پيام از فرستنده شروع و به گيرنده ختم شود و گيرنده نسبت به مفاهيم پيام واکنشى به فرستنده نشان ندهد، ارتباط را يکطرفه يا يک‌جانبه گويند؛ مانند ارتباط از طريق تلويزيون و روزنامه.ارتباط دوطرفه يا دوجانبه ارتباطى است که پيوسته نقش فرستنده و گيرنده در جريان ارتباط عوض مى‌شود و فعاليت‌هاى ارتباطى بعدى بر اساس واکنش گيرنده و فرستنده ی پيام تعيين مى‌شود؛ مانند ارتباط مستقيم معلم و شاگرد در کلاس درس.ارتباط دوطرفه معمولاً مؤثرتر از ارتباط يکطرفه است.(شعبانی،1390 :112)

# 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،1391: 80).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،1389: 6).

مهارتهای ارتباطی به منزله آن دسته از مهارتهایی است که به واسطه آنها افراد می توانند درگیر تعاملهاي بین فردي و فرآیند ارتباط شوند.یعنی فرآیندي که افراد در طی آن ، اطلاعات، افکار و احساسهاي خود را از طریق مبادله پیامهاي کلامی و غیر کلامی با یکدیگر در میان می گذارند (جعفرپور،1388 ). 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،1387: 4). مهارتهای ارتباطی به شیوه و عملی منجر می شود که پیامدهای خوبی را در فرایند برقراری ارتباط به همراه دارد (نیکدل،1387: 3). 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، 1384).

صرف نظر از اهميّت کلّي مهارت هاي ارتباطي در دنياي امروز، برخي حرفه ها هستند که با ديگران بيشتر سر و کار دارند و از اين روي سبک برقراري ارتباط در چنين حرفه هايي ارتباط مستقيمي با کارايي و بهره وري فرد در خود آن شغل دارد.با وجود اين، در اين حرفه ها به مهارت هاي ارتباطي به عنوان يک فن ضروري آموزشي نگريسته نمي شود(مرتضوی، 1383: 126).

براساس نظریه فرهنگی (1382)، 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،1389: 30).

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،1389: 31).

پرهیز از شوخی: بسیاری از معلمان، در برخورد با دانش آموزان بدرفتار از عبارات تسخرآمیز استفاده می کننند.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،1384)

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،1382).

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,1381: 102).

همدلی با دانش آموزان و در ک 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،1383: 32).

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،1382).

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،1381: 103).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، 1389: 32).

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.

مهارت های ارتباطی شامل سه بعد فردی، گروهی و سازمانی هستند:

بعد فردی: مهارت هایی که مدیر جهت بهبود عملکرد خود باید از آنها برخوردار باشد، که عبارتند از: مدیریت زمان، مدیریت پیشرفت شغلی، مدیریت استرس، خود ارزیابی و افزایش قابلیت های خود ، حل مشکلات، خلاقیت و تعهد در کار و استفاده از رایانه در کارها.

بعدگروهی: مهارت هایی که مدیر در ارتباط با دیگران (همکاران، زیردستان، بالا دستان) برای انجام وظایف خود به کارمی گیرد.عبارتنداز: ارتباط با زیردستان، همکاران و مافوق، مدیریت افراد از طریق درک نیازهای آنها و ایجاد انگیزه های مناسب، مدیریت تعارض و کشمکش، ایجاد فضا برای کارگروهی و مشارکت، ارزیابی موفقیت و شکست زیردستان به منظور مسئولیت پذیرکردن آنان، چگونگی مشاوره با زیردستان در تصمیم گیری، تفویض اختیار و مسئولیت و توزیع منابع لازم بین زیردستان برای انجام وظایف و حفظ نظام همکاری متقابل در سازمان.

بعد سازمانی: مهارت هایی که مدیر جهت اداره ه سازمان باید از آنها برخوردار باشد، عبارتنداز: افزایش کارایی همه جانبه ، ایجاد فضای مناسب در سازمان تا افراد با اشتیاق و اثربخش کارکنند، مدیریت تغییر در سازمان، برنامه ریزی از طریق تعیین اهداف، پیش بینی کردن و ارزشیابی و انتخاب گزینه های مناسب برای انجام کار، تحلیل ساختاری و عملیاتی سازمان از طریق درک تأثیرات عوامل درونی و بیرونی بر سازمان، مدیریت جنبه های مختلف مالی سازمان (ترابی و همکاران، 1388).

آموزش بدون ایجاد رابطه معنایی نخواهد داشت.معلمان در همان آغاز کار خود پی می‎برند که نحوه برقراری ارتباط با دانش‎آموزان بسیار اهمیت دارد.توصیه میشود که معلمان به تأثیر نوع ارتباط خود بر شکل‎گیری گرایش‎های انگیزشی دانش‎آموزان توجه کنند.به عنوان مثال: اگر محبت درکلاس شکل یک مسؤولیت اجتماعی به خود گیرد، دانش‎آموزان به یکدیگر کمک می‎کنند و مواظب یکدیگر هستند.

بدون شکوفایی محبت و ارزش وجود، تشکیل یک هویت موفق نا ممکن است (بهرنگی، 1370: 292).بنابراین مهارت‎های ارتباط با دانش‎آموز، از مهم‎‎ترین مهارت‎های مورد نیاز یک معلم کارآمد می‎باشد.

در ادامه راهکارهایی در ایجاد ارتباط با دانش‎آموز بیان می‎شود (نائینیان، 1379: 65-60).

اولین هدف معلم باید برقراری رابطه مطلوب، دوستانه و حمایت کننده با دانش‎آموزان باشد.چنین هدفی فقط با تعادل میان معلم ودانش‎آموز حاصل می‎آید.طبق نظریه اندیشمندان، باید معلم در روز اول به دانش‎آموزان نشان دهد که به آنها علاقه دارد و می‎توانند به او اعتماد کنند.چون هر برخوردی با دانش‎آموز در تصور آنها نسبت با معلم مؤثر است، لذا معلم باید همه اوقات برای ایجاد رابطه مثبت تلاش کند.

معلمی که رابطه خوبی با دانش‎آموز دارد هرگز برای آموزش به تنبیه اتکا نمی‏کند، تنبیه شیوه‎ای است که در نزد اندیشمندان علوم تربیتی مورد تأیید نیست، بلکه به استفاده از جایگزین برای تنبیه ویا روش‎های غیر تنبیهی سفارش می‎شود.یکی از راه‎های تنبیه خفیف، استفاده صحیح از روش محروم کردن است.مثلاً اگر دانش‎آموزی مزاحم دیگران است، می‎توان از او خواست که به آخر کلاس برود ودور از همکلاسی‎هایش بنشیند.بدین ترتیب دانش‎آموز از موقعیتی که رفتار ناپسندش را تقویت می‏کند، بیرون برده می‎شود.

گاهی معلمان در بعضی از زمینه‎ها پیش‎داوری می‎کنند.برای پرهیز از این گونه موارد، معلم باید صادقانه به آنچه باور دارد اعتراف کند وتلاش کند در بین دانش‎آموزان خود تفاوت قائل نشود.بدیهی است که معلم نیز باید روش‎های آموزشی و رفتاری خود را متناسب با نیازهای متفاوت دانش‎آموزان سازگار نماید.

 برای اثر بخشی امر آموزش و برقراری ارتباط مناسب بین دانش‎آموزان، معلم باید نشان دهد که به آنها علاقه و توجه دارد و از فعالیت با ایشان لذت می‎برد، معلم می‎تواند با حضور در فعالیت‎های فوق برنامه تحصیلی دانش‎آموزان علاقه خود رابه آنها نشان دهد، با این کار دانش‎آموزان بدون در نظر گرفتن توانایی‎ها و یا شکست‎هایشان در امر تحصیل مورد احترام و توجه قرار می‎گیرند.

معلمانی که در رفتارشان آرامش دارند، در رابطه خود با دانش‎آموزان بسیار موفق هستند.دانش‎آموزان معلمی را می‎خواهند که رفتارش پایدار وقابل پیش بینی باشد.حتی دانش‎آموزانی که در روز قبل مشکلی درکلاس ایجاد کرده اند، باید بتوانند روز بعد به راحتی به سر کلاس بیایند.

معلمی که می‎خواهد با دانش‎آموزان رابطه‎ای مثبت وسازنده داشته باشد، باید اعتقاد به قابلیت‎ها را در آنها پرورش دهد.واگذار کردن فعالیت‎های نسبتاً دشوار به دانش‎آموزان، واگذار کردن کارهایی که احتمال شکست در آنها کم است و....از راه‎هایی است که قابلیت‎های بالای دانش‎آموزان را نسبت به خودشان القا می‏کند.

# انواع مهارتهای ارتباطی به صورتهای زیر تقسیم می شود:

ارتباط کلامي یکی از ابزارهای کارساز بشر برای کنترل و درک محیط خویش و تأثیر در آن می باشد. وقتي در جريان يك ارتباط، پيامها به صورت رمزهاي كلامي انتقال يابند، آن ارتباط را "كلامي "گويند، مانند بحث و گفتگوي فرد با فرد يا گروهي ديگر (شعبانی،1390).

برخی اندیشمندان مهارت کلامی را به دو دسته تقسيم مي کنند:

اول، تعاريفي که ارتباط کلامي را معادل با گفتار و نوشتار مي دانند (هلریگل[[6]](#footnote-6)،1996:485).

دوم، تعاريفی که، تنها بر جنبه ي شفاهي ـ گفتاری[[7]](#footnote-7) توجه دارند و ارتباط کلامي را به جنبه ي شفاهی منسوب می کنند (تامپسون[[8]](#footnote-8)،1996: 81). بر اين اساس مهارت کلامي عبارت از به کارگيري آگاهانه ي

نمادهاي کلامي به منظور ترغيب کردن ديگران به انجام کار تعريف می شود (رابينز[[9]](#footnote-9)، 1989: 149).

در ارتباط کلامی، هدف اثرگذاشتن بر رفتار دیگران است.هدف کلی ارتباطات کلامی، تغییر یا اصلا در منبع معنی شنوندگان است، به عبارت دیگر، گوینده امیدوار است که در مخاطبان او، پس از فراغت از موقعیت ارتباطی، تغییر الگوی رفتار دیده شود (اشرفی ریزی،1390: 80).

مهارت کلامی ـ توضیح دادن و بیان با کلام ـ یکی از مهم ترین و رایج ترین مهارت های اجتماعی می باشد ارائه پیام بر اعتبار سخنگو تأثیر می گذارد.یکی از جنبه های ارائه پیام، سلاست گفتار، تکرار نابجای کلمات، عدم سارماندهی درست کلمات، استفاده از کلمات نادرست و اشکال در تلفظ است. (طاهری زاده، 1390: 100).

در مهارتهای غیر کلامی ،مردم مقدار زیادی از اطلاعات را بدون استفاده از کلمات منتقل می کنند، بویژه زبان بدن ما دیگران را به شناخت نگرش و احساس ما هدایت می کنند، غالباً پیام های غیرکلامی مهمتر از کلمات ناقل معنا هستند.(دیانی،1385).زبان بدن، نحوه نشستن، ایستادن، راه رفتن، نحوه استفاده از دست ها، ظاهر، نحوه پوشش، نحوه آرایش مو، صورت و غیره را در بر میگیرد(علیجانی،1388: 195) از جمله مهارت های غیر کلامی می توان از برخورد چشم ها، اشارات و حرکات، حالت راحت جسمانی، حالت چهره و لحن صدا نام برد.( جنریش،1373: 11).ارتباط غیرکلامی از این جهت که دارای ظرفیت و توانایی انتقال احساسات و هیجانات مختلف نظیر تر س خشم، شادی، شرم، عصبانیت و غیره می باشد ، دارای اهمیت زیادی است.

ارتباطات غیرکلامی مهمترین بخش ارتباط میان فردی را تشکیل می دهد و در سالهای اخیر ارتباط غیرکلامی به طور جدی مورد بررسی قرار گرفته است )اشرفی ریزی،1391: 80). برکو ارتباط غیر کلامی را ارتباط از طریق کلیه محرکهای بیرونی غیر از کلمات نوشتاری و گفتاری می داند.این نوع ارتباط شامل حرکات بدنی، مشخصات ظاهری، مشخصات صدا و نوع استفاده از فضا و فاصله است (اشرفی ریزی،1391: 80).

ارتباطات غیرکلامی در اغلب اوقات به مراتب ظریفتر و مؤثرتر از ارتباطات کلامی است و بهتر از واژهها میتواند مقصود را منتقل کند.برای مثال چه بسا یک لبخند، خیلی ساده تر از واژهها احساسات ما را منتقل کند یا حتی یک چشمک، میتواند معنای عبارتی را کاملاً عوض کند.اشخاصی که تسلط بیشتری بر کنترل رفتارهای غیرکلامی خود دارند میتوانند به شکلی هدفمند از این نوع ارتباط برای نفوذ در دیگران استفاده کنند.اینها معمولاً انسانهای موفقی هستند و بسته به موقعیت اجتماعی خود، جزو افراد برتر محسوب میشوند ) اشرفی ریزی،1391: 80).

ارتباطات دارای معادله ای است که نیمی از آن را گفتار مؤثر و نیمی دیگر را «شنونده مؤثر» تشکیل می دهد (طاهری زاده، 1390: 100).گوش دادن یکی از مهارتهای اصلی و شالوده سایر مهارتهای ارتباطی است (بیگی،1377: 216).گوش دادن مؤثر عبارت از فرایندی فعال که شامل توجه، درک، ارزیابی، به خاطر آوردن و پاسخ دهی می باشد.گوش دادن مؤثر، اساس اجزای ارتباط است (وردربر[[10]](#footnote-10)،1998: 234).ارتباطات دارای معادله ای است که نیمی از آن را گفتار مؤثر و نیمی دیگر را شنونده مؤثر تشکیل می دهد.اما متأسفانه اکثر کسانی که خواهان بهبود مهارت ارتباطی خود هستن بیشتر به مهارتهای گفتاری توجه می کنند و مهارتهای شنونده را نادیده می گیرد در حالی که عده ای از صاحبنظران مدیریت، شنونده مؤثر را زیر بنای مهارت ارتباطی می دانند و اهمیت فوق العاده ای برای آن قائلند (منوچهری،1379).گوش دادن، فقط در گوش های ما روی نمی دهد؛ بلکه فرآیندی ذهنی است که بین گوش و مغزمان اتفاق می افتد (میرزایی اهر زنجانی،1373: 180).دقیق شنیدن عامل مهم در درک کردن دیگران است و در عین حال موانع، فیلترها و تفاوت های ارتباطی را فرو می پاشد.برای ایجاد و حفظ روابط خوب و مطلوب و جلوگیری از اختلاف نظرها، کشمکش ها و سوءتفاهم ها باید فن گوش دادن و شنیدن را آموخت و به کار بست (آل یاسین،1380: 145).

# بازخورد فرایندی است که از طریق آن دریافت کننده ی پیام، برقراری ارتباط را اعلام می کند و در پاسخ می گوید پیام اصلی را چگونه احساس می کند (شرمر[[11]](#footnote-11)،1993: 476).به عبارتی بازخور عبارت است از برگشت نتيجه ي پيام به فرستنده ي پيام به طوري که فرستنده ي پيام از وضعيت ارسال پيام و نحوه ي

دريافت و درک آن آگاه گردد (الوانی،1379: 177).در واقع مهارت بازخورد را می توان مقدار کوششی که فرد برای درک بهتر برخورد کلامی و غیر کلامی ای که در نظام ارتباطی وجود دارد دانست.وجود مهارت بازخورد باعث موفقیت فراگرد ارتباط گردیده و در اصل یک ارتباط دوجانبه ای را فراهم می کند که با کاهش دادن اختلاف اساسی بین اطلاعات یا پیام های دریاف شده و آنچه که مدنظر بوده است، فراگرد ارتباط را اصلاح می کند (فرهنگی،1382).يکي از عواملي که موجب مي شود ارتباطات مؤثر به خوبي برقرار نشود، عدم آگاهي منبع يا فرستنده از تأثير پيامدهاي مبادله شده ميان خود و گيرنده در فرايند ارتباطات است.بازخور اطلاعاتي را در رابطه با موفقيت در اجراي اهداف در اختيار منبع قرار مي دهد و با انجام اين کار در واقع بر پيام هاي آينده اي که فرستنده به رمز درمي­آورد اعمال کنترل مي کند (مرتضوی،1383: 130).بنابراین فراگرد بازخورد دقت ارتباط را افزایش می دهد و اینکه ارتباط در عملکرد آموزش تأثیر مستقیم دارد، لذا نقش بازخورد در افزایش ارتباط نقش قابل توجه می باشد.

مولفه های مهارت های ارتباطی عبارتنداز: توانایی گوش دادن، کنترل عواطف، توانایی دریافت و ارسال پیام، بینش، قاطعیت یا فعال بودن در ارتباط.

قاطعیت یا فعال بودن در ارتباط به مثابه یکی از مهارت های ارتباطی مطرح است. این مهارت که ناظر به توان ابراز عقاید و احساسات خاصی است، که علی رغم معقول بودن، گاهی اوقات با هنجارهای گروهی همخوانی ندارد.همچنین برخورداری از جسارت است بدان حد که فرد بتواند صرف نظر ار واکنش عاطفی دیگران، سوالات و ابهامات خود را بیان کند (چاری ،1384: 24).

توانایی درک چگونگی تأثیرگذاری در روابط اجتماعی و نیز توانایی فهم دیگران «بینش نسبت به فرایند ارتباط» نامیده می شود (چاری ،1384: 24).

توانایی گوش دادن فعالانه به عنوان یک مهارت اساسی در روابط بین فردی مورد توجه قرار گرفته است. گوش دادن عبارت است از فرایند آموخته شده و پیچیده ی حس کردن، تفسیر، ارزیابی، ذخیره سازی و پاسخ دهی به پیام های شفاهی (رزاقی،13: 30)،.گوش دادن مؤثر، عبارت است از مشارکت فعال در یک گفت و شنود؛ فعالیتی که گوینده را در انتقال منظور خویش، یاری می کند (چهارسوقی،1381).

توانایی دریافت و ارسال پیام های واضح ارتباطی، به عنوان یکی دیگر از مقوله های مربوط به مهارت های ارتباطی مورد توجه و امعان نظر قرار گرفته است.نه تنها دریافت و ارسال پیام به معنای عام، بلکه توانایی کشف معنای حقیقی پیام های کلامی و غیرکلامی در ارتباط اجتماعی نیز حائز اهمیت است (چاری ،1384: 24).

کنترل عواطف به عنوان مقوله دیگری از مهارت های ارتباطی، نقش مهمی در برقراری، تداوم و سلامت روابط اجتماعی ایفا می کند.مفهوم هوش عاطفی که طی سالیان اخیر در کانون توجه، نظریه پردازی، پژوهش و کاربردهای عملی از جانب پژوهشگران مختلف واقع شده است (چاری،1384 ) تا حد زیادی ناظر به اهمیت و تأثیر این جنبه از فرایند روابط اجتماعی است. این مقوله ناظر به توان ابراز احساسات و کنترل آن و نیز کنار آمدن با عواطف دیگران است.

# 2-3- نظریه های ارتباطات انسانی

# 2-3-1- 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،1378: 105).

# 2-3-2- نظریه تقلید از دیگران[[12]](#footnote-12)

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، 1386: 77).

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،1378: 170).

نظريه تقليد توسط گابریل تارد فرانسوي مطرح شد.در نظر او كه افراد چگونه تحت تاثير رفتار كساني قرار مي گيرند كه در زندگي روزمره با آنها تماس دارند .تارد معتقد است كه عصر ما، عصر انبوه خلق نيست بلكه عصر همگان يا همگان ها است.همگان داراي خصوصيات عمده اي است كه بيشتر ناظر بر وجود يك اجتماع معنوي و فكري و نه جمعپيوسته از نظر فيزيكي مي باشد.اين جمع بر اساس كنش ها و واكنش هاي دور در جمع پراكنده و با عقلانيت همگان شكل مي گيرد و بيشتر به جوامع صنعتي اختصاص دارد.همگان جمعي نامجاور است، يعني براي شكل گيري اين گروه ضرورتي به حضور و تماس اعضاء نيست، بلكه روابط ميان افراد مضموني معنوي دارد.در جامعه صنعتي به علت تراكم جمعيت، تمايز نقش ها، سازماني بودن روابط و اهميت يافتن جمع، تجمعات جديد به صورت وسيع تر و توده وار شكل مي گيرد.نقش مطبوعات(رسانه هاي جمعي) در پيدايش اين ويژگي ها و ساختن افكار عمومي مشهود است.تارد معتقد است كه كلام بالدار روزنامه ها از مرزهايي مي گذرد كه در گذشته صداي مشهورترين سخنوران از آن نمي- گذشت (زارعیان،1382: 102-101).نظريه تقليد از ديگران بر اين مسأله تاكيد دارد كه ما تحت تاثير پيام ديگران به ويژه افرادي قرار داريم كه از موقعيت ممتازي برخوردار هستند.اين افراد يا چهره هاي شاخص و محبوب اجتماعي مانند سياستمداران، قهرمانان ورزشي و ستارگان سينما هستند يا كساني مانند رييس، معلم و والدين مي باشند كه به نحوي بر ما كنترل دارند.

اگر شما در مورد وضعيت فعلي خود فكر كنيد و زبان، باورها، ارزش ها و ديدگاه هاي امروز خود را نسبت به پنج سال پيش مقايسه كنيد، احتمالا تفاوت هاي زيادي خواهيد يافت.اين تفاوت ها ناشي از آن است كه تحت تاثير ديگران قرار گرفته ايد. هيچ كس غير از خود شما نمي تواند شما را تغيير دهد؛ اما افراد ديگري كه در زندگي شما نقش مهمي دارند، مي توانند با پيوند دادن شما به مفاهيم جديد در شما تغييراتي ايجاد كنند و شما را براي ايجاد تغييراتي كه مورد پذيرش اتان، ياري دهند(آذري، 1384: 56)

# 2-3-3- 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،1378: 60).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،54-50).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،1384: 338).

# 2-3-4- 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،1378: 145).

# 2-3-5- 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،1378: 105).

# 2-3-6- 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،1390: 92) 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 ،1381: 134).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،1390: 92).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،1381: 142).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 ساازی 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،1384: 88).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.

# 2-3-7- 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،1380: 86). 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،1390: 4).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،1361: 98).

# 2-4-بخش سوم- پیشینه تحقیق

بررسي پيشينه تحقیق، نه تنها پژوهشگر را از نظر تشخيص و تعريف متغيرها و عملياتي كردن آنها، بلكه در تشخيص و چگونگي ارتباط متغيرهايي كه هم از لحاظ مفهومي و هم از لحاظ علمي مهم است را ياد مي‌دهد.

هدف از گنجاندن بخش پيشينه تحقيق عبارتست از:

1- برقراري ارتباط منطقي ميان اطلاعات پژوهشهاي قبلي با مساله تحقيق

2- آشنايي با چارچوب نظري و يا تجربي مساله تحقيق

3- آشنايي با روشهاي تحقيق مورد استفاده در پژوهشهاي گذشته.

(خاكي، 1382: 168، 27)

# 2-4-1- پيشينه داخلی

در ايران در زمينه افت تحصيلي تحقيقات و پژوهشهاي زيادي در استانها و شهرهاي مختلف صورت گرفته است و اين نشانگر جدي بودن مسأله فوق است كه اذهان غالب انديشمندان، خصوصا مسئولين آموزش و پرورش را به خود جلب كرده است. در اين قسمت به عنوان نمونه، چند مورد از پژوهشهاي انجام شده، آورده خواهد شد:

- مرضيه وفادار مرادي در سال 1377 تحقيق به نام بررسي نگرش دبيران و دانش‌آموزان نسبت به عوامل موثر بر افت تحصيلي دانش‌آموزان در نظام جديد آموزش متوسطه در دبيرستانهاي دخترانه مشهد انجام داده است اين پژوهش در پي شناخت عوامل مربوط به ساختار و محتواي نظام جديد آموزش متوسطه بوده كه زمينه لازم را براي افت تحصيلي دانش‌آموزان فراهم كرده است. فرضيه‌هايي كه بدين منظور تدوين شده، عبارتند از:

1- بين شيوه‌هاي برنامه‌ريزي دروس در نظام جديد آموزش متوسطه و افت تحصيلي دانش‌آموزان رابطه وجود دارد.

2- بين تغييرات مكرر آيين نامه‌ها و دستورالعملهاي اجرايي نظام جديد آموزش متوسطه با افت تحصيلي دانش‌آموزان رابطه وجود دارد.

3- بين حجم زياد و سنگين دروس با افت تحصيلي دانش‌آموزان رابطه وجود دارد.

4- بين شيوه‌هاي سنتي تدريس و افت تحصيلي دانش‌آموزان رابطه وجود دارد.

5- بين عدم تمايل دانش‌آموزان ضعيف نسبت به ادامه تحصيل در شاخه كارودانش و فني‌وحرفه‌اي با افت تحصيلي دانش‌آموزان رابطه وجود دارد.

نتايج اين تحقيق نشان داده است كه غير از فرضيه دوم، بقيه فرضيه‌ها تأييد شده است.

(وفادار مرادي، 1377: 67)

- بهرام مجيدي در سال 1375 در شهرستان ميانه با موضوع بررسي رابطه بين برخي از ويژگيهاي اجتماعي- اقتصادي خانواده با موفقيت و افت تحصيلي دانش‌آموزان سوم راهنمايي شهرستان ميانه صورت گرفته است. نتايج بدست آمده نشان داد كه : بين سواد پدر، سواد مادر، درآمد خانواده، شغل پدر، تعداد اعضاء خانواده با افت تحصيلي فرزندان رابطه وجود دارد. امّا بين محل سكونت والدين، اشتغال مادر، چندمين فرزند خانواده بودن با افت تحصيلي فرزندان رابطه معني‌داري وجود ندارد. (مجيدي،1375 : 68)

- حسن دلاكه در سال 1380 تحقيقي تحت عنوان «تحليل عوامل موثر بر دانش‌آموزان در معرض افت تحصيلي از ديدگاه معلمان مدارس ابتدايي تهران» انجام داده است در اين تحقيق 7 عامل مهم يعني، آموزشي، رفتاري، اجتماعي، اقتصادي، خانواده، حضور تكرار پايه در يك سال كه بر دانش‌آموزان در معرض خطر افت تحصيلي موثر هستند تحليل شده است. در اين تحقيق آمده است: به نظر معلمان بهترين راهبردهاي جلوگيري از شكست تحصيلي راهبردهاي آموزشي است. با بررسي تحقيقات اخير موثرترين ويژگيهاي دانش‌آموزان در معرض خطر افت تحصيلي شناسايي شد. (دلاكه، 1380 :84) - کوثری در پایان نامه با عنوان «مقایسه مهارتهای ارتباطی و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان متوسطه روزانه و شبانه روزی های شهرستان کلاله»به این نتیجه رسیده است که بین مهارتهای ارتباطی دانش آموزان دختر و پسر تفاوت معنی داری وجود ندارد. اما میزان مهارتهای ارتباطی در دانش آموزان شبانه روزی بیشتر از دانش آموزان روزانه بود. بین مهارتهای ارتباطی و پیشرفت تحصیلی رابطه معنی داری نبود و میانگین مدیریت هیجان و ادراک دیگران در میان دختران و پسران تفاوت معنی دار نبود، اما میانگین و ادراک دیگران در میان دختران و پسران تفاوت معنی دار مشاهده گردید.بدین معنا که ادراک دیگران دختران بیشتر از ادراک دیگران پسران بود.(کوثری،1389)

- یافته های نیکدل در پایان نامه با عنوان «بررسی رابطه بین مهارتهای ارتباطی معلمان با وضعیت تحصیلی دانش آموزان مدارس ابتدایی منطقه 18 تهران سال تحصیلی 90-89»، حاکی از آن است که بین مهارتهای ارتباطی معلمان با وضعیت تحصیلی دانش آموزان رابطه ی مثبت و معنی داری وجود دارد.بین میانگین نمرات مهارت های ارتباطی معلمان زن و مهارتهای ارتباطی معلمان مرد تفاوت معنی داری مشاهده می شود.به طوری که میانگین نمرات معلمان زن نسبت به معلمان مرد بالاتر است.در نتیجه می توان گفت جنسیت بر مهارتهای ارتباطی معلمان مؤثر است.در بین مؤلفه های مهارتهای ارتباطی، بینش ارتباط معلمان بیشترین تأثیر را در وضعیت تحصیلی دانش آموزان دارد.به طوری که 15 درصد از تغییرات در وضعیت تحصیلی دانش آموزان مربوط به بینش نسبت به فرایند ارتباط معلمان است.(نیکدل،1389)

- یافته های صابری در پایان نامه با عنوان «بررسی رابطه مهارت های ارتباطی آموزشیاران با پیشرفت تحصیلی سواد آموزان دوره پنجم بزرگسالان شهر تهران در سال تحصیلی 87-1386» حاکی از آن است که بین مهارت هاي ارتباطی آموزشیاران با پیشرفت تحصیلی سواد اموزان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.بدین ترتیب که بین نظرات آموزشیاران با پیشرفت تحصیلی سوادآموزان ضریب همبستگی برابر با 23/0 و بین نظرات سوادآموزان با پیشرفت تحصیلی شان ضریب همبستگی برابر با 31/0 مشاهده گریده است.(صابری،1387)

- نتایج حاصل از پایان نامه محمدی با عنوان «بررسی رابطه مهارتهای ارتباطی معلمان با پیشرفت تحصیلی دانش آموزان مدارس ابتدایی شهر کرج» حاکی از آن است که بین مهارتهاي ارتباطی معلمان با پیشرفت تحصیلی دانش آموزان رابطه مثبت و معنی داري وجود دارد.بین معلمان زن و مرد از نظر مهارت هاي ارتباطی تفاوت معنی داري مشاهده نشد.نتایج حاصل از تحلیل کیفی داده ها نیز رابطه بین تعاملات معلمان و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان را تائید کرده که با نتایج تحلیل کمی همسوئی دارد.

# 2-4-2-پیشینه خارجی

افت تحصيلي يكي از مشكلاتي است كه معمولاً نظامهاي آموزشي و پرورشي جهاني با آن دست به گريبانند و در حقيقت آفتي است كه به محصول آموزشي و پرورشي كشورها لطمه مي‌زند و كارايي و بهره- وري[[13]](#footnote-13) نظامها را با نقصان روبرو مي‌سازد.

- بررسي انجام شده در ايالات متحده امريكا نشان مي‌دهد كه دو دسته از عوامل مهم در ترك تحصيل دانش آموزان دخالت داشته است.

1- عوامل مربوط به درون مدرسه شامل ضعيف بودن در درس، عدم سازگاري معلم بادانش آموزان اخراج شده، مردود شدن و به درد نخوردن مدرسه براي دانش‌آموزان

2- مسائل اقتصادي شامل اشتغال به كار دانش‌آموزان، تعهدات اقتصادي در خانواده براي دانش‌آموز خصوصا براي پسران. (صفوي، 1365: 45)

- در هندوستان هم بر اساس گزارش گروه مشاوران يونسكو(ترجمه مشايخ ،1369) دانش‌آموزان بيشتر به علت كمبود لباس و عدم امكانات و شهريه ترك تحصيل مي‌‌كنند. بر اساس آمار منتشره، 30 درصد ترك تحصيل زنان يا دختران بر اثر عدم علاقه والدين به تحصيل آنها بوده است. در مجله علوم اجتماعي و انساني دانشگاه شيرازآمده كه : در پژوهشي كه در انگلستان صورت گرفته است، نشان داده شده كه شغل پدر به عنوان شاخص طبقه اجتماعي، بالاترين همبستگي را با پيشرفت تحصيلي در تمام سطوح پيش دانشگاهي داشته است.(حاجي‌زاد،1382: 68 الي 71)

- رایان، دریافت که دانش آموزانی که معلم خود را به عنوان فردی حامی استقلال و خود مختاری خود تلقی می کنند که رابطه گرم و دوستانه را با آنها برقرار ساخته است. آنها بیشتر درون انگیخته می باشندو احساس شایستگی بیشتری می کنند و تمایل فراوانی برای انجام تکالیف درسی دارند. واکنش دبیران هنگام ناکامی یک دانش آموز بر میزان افت تحصیلی آنان مؤثر است، برخی دبیران زود عصبانی می شوند و بعضی همدردی می کنند.

**2-5-چارچوب نظری:**

متغیر وابسته که مهمترین متغیر این بخش است ، افت تحصیلی دانش آموزان می باشد که در نظر است رابطه آن با پنج بعد مهارتهای ارتباطی معلمان انتخابی اینجانب یعنی قاطعیت، بینش، توانایی گوش دادن ، کنترل عواطف و ارسال و دریافت پیام بررسی شود. چهار بعد قاطعیت، بینش، توانایی گوش دادن، ارسال و دریافت پیام با افت تحصیلی همبستگی رابطه معنا داری دارد. ولی در بعد کنترل عواطف رابطه معنا داری مشاهده نشده است.

هرقدر میزان مهارتهای ارتباطی معلمان افزایش پیدا کند ، میزان افت تحصیلی دانش آموزان کاهش پیدا می کند. این روابط در نمودار مدل مفهومی پژوهش نشان داده شده است.

یکی از ویژگی های انسانی که در تأمین جسمانی و روانی آدمی مؤثر است و نقش آن در ایجاد تعادل در زندگی و تعامل با دیگران بسیار حائز اهمیت است، استفاده به موقع از فنون و مهارتهای ارتباطی است که موجب می شود شخص در شرایط گوناگون با ارائه پاسخ های مناسب رفتارهایی را از خود بروز دهد و راه کمال را طی کند و روابط قوی با دیگران برقرار نماید.با توجه به این که زندگی در دوران گذشته از پیچیدگی کمتری برخوردار بوده است و انسان ها در روابط خود نقش های ساده ای داشته اند.با وجود پیچیدگی های زندگی امروزه داشتن مهارت های ارتباطی قوی و سازنده بسیار حائز اهمیت است (کوثری، 1389: 5).

آموزش و پرورش به عنوان پایه ی 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.بنابراین مهمترين مهارتي كه يك معلم بدان نياز دارد و در واقع اين مهارت پيش نياز يا پايه ساير مهارتهاي روان شناختي ديگر مي باشد مهارت «ايجادارتباط» 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 میدهد 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.

نظام آموزش و پرورش مانند هر نهاد ديگري مي تواند به علت كمبودها و كاستي ها و يا عوامل ديگري دچار سو‌ء كاركرد شود، بطوريكه نتواند بخشي از اهداف خود را به درستي به انجام رساند و سرمايه و مواداوليه اي را كه در اختيار آن قرار داده شده، تلف نمايد و نتيجه مطلوب و مورد انتظار به اصطلاح افت تحصيلي را به بار نياورد.(کوثری،1389: 5)

**2-6- جمع بندی و 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.

**2-7- مدل مفهومی پژوهش:**

**با** توجه به مطالب ارائه شده در چارچوب نظری تحقیق یک جمع بندی کلی و اصلی از موضوع تحقیق صورت گرفته است که توسط محقق تمامی متغیرها در قالب نمودار به تصویر کشیده شده است.

|  |
| --- |
| **کاهش افت تحصیلی دانش آموزان**  **افزایش مهارت کنترل عواطف معلمان**  **افزایش مهارت قاطعیت معلمان**  **افزایش مهارت بینش معلمان**  **افزایش مهارت گوش دادن معلمان**  **افزایش مهارت دریافت و ارسال پیام معلمان** |

مدل مفهومی پژوهش

فصل سوم

روش

پژوهش

**3-1- روش پژوهش بر اساس هدف:**

از آنجایی که در این تحقیق ، محقق به تعیین رابطه متغیرهای مهارتهای ارتباطی معلمان و افت تحصیلی دانش آموزان می پردازد، بنا بر این می توان گفت که روش پژوهش از لحاظ هدف، توسعه دانش کاربردی یک زمینه خاص و در نتیجه یک تحقیق کاربردی است.

# 3-2- روش پژوهش بر اساس گردآوری داده ها:

تحقیق حاضر از نوع تحقیقات توصیفی (غیر آزمایشی) می باشد.در روش توصیفی آنچه را که سعی در بیان آن داریم این است که واقعیت موجود چه هست و سعی خواهیم کرد آنرا به تصویر بکشیم(دلاور، 1386 : 67 ).با توجه به این که در امر تحقیق به تعیین رابطه مهارتهای ارتباطی معلمان با افت تحصیلی دانش آموزان پرداخته شده است، از آنجایی که در این تحقیق به بررسی رابطه دو به دو متغیرها پرداخته می شود، روش پژوهش از نوع همبستگی است. بنا بر این می توان گفت که روش پژوهش بر اساس گرد آوری داده ها توصیفی – همبستگی است.

# 3-3-جامعه آماری

جامعه آماري عبارت است از گروهي از افراد، اشياء يا حوادث كه حداقل داراي يك صفت يا ويژگي مشترك هستند.در پژوهش، مفهوم جامعه به كليه افرادي اطلاق مي شود كه عمل تعميم پذيري در مورد آنها صورت مي گيرد.ماهيت پژوهش تعيين كننده دامنه جامعه است (دلاور، 1386: 4).جامعه آماری این پژوهش را کلیه­ی دانش آموزان مقطع اول متوسطه شهرستان ورامین تشکیل می دادند که تعداد کل آن ها 7010 نفر می باشد.

# 3-4-حجم نمونه

حجم نمونه به این نکته که ما به چه دقت و اطمینانی می­خواهیم نتایج تحقیق از نمونه را به کل جامعه­ی آماری تعمیم دهیم بستگی دارد. (رفیع پور،1384: 372).

در این پژوهش با استفاده از فرمول کوکران **n=** تعیین حجم نمونه پرداخته شد.مطابق فرمول کوکران حجم نمونه معادل 364 نفر برآورد شده است.

N : جامعه ي آماري. n: حجم نمونه. t: سطح اطمينان

q, p: به ترتيب وجود صفت و عدم وجود صفت در جامعه آماری که آنرا برابر با 0/5برآورد کردیم.

d: میزان دقت احتمالی مطلوب می باشد که آنرا هم برابر با0/05 برآورد کردیم.

****

# 3-5- روش نمونه گیری

در غالب تحقیقات ، محقق علاقمند است نمونه تحقیقی خود را به طریقی انتخاب کند که مطمئن شود زیرگروهها به عنوان نماینده جامعه، با همان نسبتی که در جامعه وجود دارند ، در نمونه حضور داشته باشند(دلاور ، 1386 : 257 )

در این پژوهش ، از روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای استفاده شده است. بدین ترتیب که از بین 23 مدرسه پسرانه و 24 مدرسه دخترانه موجود در شهرستان ورامین،10 مدرسه پسرانه و 10 مدرسه دخترانه به روش تصادفی ساده انتخاب شدند.سپس در داخل هر مدرسه انتخابی 2 کلاس به روش تصادفی انتخاب شدند. و از هرکلاس به طور تصادفی 10 دانش آموز انتخاب شدند. و این کار باعث شد تا تعمیم دهی نتایج محقق دقیق تر باشد.

**3-6- ابزار سنجش**

دو تكنيك عمده در اين تحقيق به عنوان ابزار سنجش به كار مي‌رود. اول، مراجعه به مدارس و بررسی کارنامه های دانش آموزان كه داده‌هاي مورد نياز در اين تحقيق، نمرات ثبت شده در کارنامه دانش آموزان (نمرات زیر دوازده ) بود. دومين تكنيك جمع آوري اطلاعات در تحقيق حاضر، پرسشنامه بود.[[14]](#footnote-14) در اين تحقيق از پرسشنامه عادي (رايج ترين طريقه پرسشنامه) در رابطه با مهارتهای ارتباطی معلمان و افت تحصیلی دانش- آموزان با سوالات بسته[[15]](#footnote-15) استفاده شده است. از آنجا كه اين پرسشنامه بي‌نام بوده پاسخگو با آزادي كامل و بدون هيچ نگراني مي‌تواند به سوالات پاسخ بگويند. « از حسن بزرگ پرسشنامه با سوالات بسته، تسهيل در جواب دادن و نيز سهولت در استخراج و تجزيه و تحليل نتايج مكتسبه است»(نبوي، 1380: 128)

این پرسشنامه در دو بخش تنظیم شده است.در بخش اول سوالات مربوط به ویژگی­های جمعیت شناختی و در بخش دوم سوالات مربوط به متغیرهای مستقل (مهارت های ارتباطی معلمان) تدوین شده است.

# 3-7- عملیاتی کردن متغیرهای تحقیق

# 3-7-1- ویژگی­های اجتماعی – ­جمعیت شناختی

**جدول3- 1- گویه ها و سؤالات مربوط به ویژگی­های اجتماعی- ­ جمعیت شناختی**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مفهوم** | **گویه ها** | **سطح سنجش** |
| **ویژگی­های اجتماعی- جمعیت شناختی** | **جنسیت** | **اسمی** |
| **سن** | **فاصله ای** |
| **سطح تحصیلات پدر** | **ترتیبی** |
| **سطح تحصیلات مادر** | **ترتیبی** |
| **وضعیت شغل پدر** | **اسمی** |
| **وضعیت شغل مادر** | **اسمی** |
| **نوع مدرسه** | **اسمی** |
| **محل سکونت** | **اسمی** |

# 3-7-2-متغیر مهارت های ارتباطی

**جدول3- 2- گویه ها و سؤالات مربوط به متغیر مهارت های ارتباطی**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ا بعاد مهارت ارتباطی** | **شماره ردیف گويه در جدول پرسشنامه** | **تعداد سؤال** | **سطح سنجش** |
| **قاطعیت** | **5- 1** | **5** | **ترتیبی** |
| **بینش** | **10- 6** | **5** |
| **گوش دادن** | **18 - 11** | **8** |
| **کنترل عواطف** | **24 – 19** | **6** |
| **دریافت و ارسال پیام** | **30 - 25** | **6** |

# 3-8- روایی[[16]](#footnote-16) وپایایی[[17]](#footnote-17) ابزار سنجش

**روایی:** در کاربرد متعارف، واژه­ی روایی اشاره به این نکته دارد که یک سنجه تجربی تا چه حد معنای واقعی مفهوم مورد بررسی را به قدر کافی منعکس می­کند (ببی، 1385 : 282). برای بررسی روایی روش­های متفاوتی وجود دارد.در این پژوهش از اعتبار صوری[[18]](#footnote-18) استفاده شده است، به این صورت که ابزار سنجش (پرسش نامه) توسط اساتید و صاحبنظران مورد ارزیابی قرارگرفت و پس از رفع ایرادها، پرسش­نامه نهایی تهیه و تکمیل شد.

**پایایی**: عبارت است از اینکه آیا هر روش خاصی، هرگاه چندین بار در مورد موضوع واحدی به کاربرده شود، هر بار نتیجه­ی یکسانی به دست می­دهد.روش­های مختلفی برای بررسی اعتماد وجود دارد که می توان به آزمون-آزمون مجدد، روش دونیم­گری، استفاده از سنجه­های تثبیت شده و قابل اعتمادبودن دستیاران محقق اشاره کرد (ببی، 1385 : 281- 275). در این پژوهش از شیوه بررسی همسازی پاسخ فرد به یک گویه در مقایسه با هر یک از گویه­های دیگر مقیاس استفاده شده است.بدین ترتیب پایایی کل مقیاس سنجیده شده است.شاخص پایایی کل مقیاس آماره­ای است به نام آلفا که دامنه آن از 0 تا 1 است.هرچه پایایی آلفا بیشتر باشد، پایایی مقیاس بیشتر خواهد بود.طبق قاعده تجربی آلفا باید دست کم 7/0باشد تا بتوان مقیاس را دارای پایایی به شمار آورد(دواس، 1385: 253).بدین منظور در مرحله­ی پیش آزمون ،تعداد 30 پرسشنامه بین دانش آموزان توزیع شد.سپس با بررسی ضریب آلفای گویه­های مربوط به متغیرمهارتهای ارتباطی و محاسبه ضریب آلفای آن­ انسجام درونی گویه ها تایید شد.جدول زیر مقدار ضریب مربوط به متغیر مهارتهای ارتباطی نشان می­دهد:

**جدول شماره 3-3- جدول مربوط به ضریب آلفای کرونباخ برای مفاهیم اصلی تحقیق**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **متغیرها و مفاهیم اصلی** | **تعداد گویه** | **ضریب آلفا** |
| مهارتهای ارتباطی | 30 | 79/0 |

# 3-9- روش تجزیه و تحلیل داده ها

در تجزیه و تحلیل داده ها در ابتدا ، داده ها به صورت توصیفی طبقه بندی شد. و فراوانی، درصد ، میانگین و انحراف معیار داده ها به منظور آگاهی از جنس، سن ، سطح تحصیلات پدر و مادر، وضعیت شغلی پدر و مادر ، نوع مدرسه ، محل سکونت مورد اندازه گیری قرار گرفت.

جهت آزمون فرضیه های پژوهش از آزمون آماری رگرسیون استفاده شد. مطابق با این روش ، برای پیش بینی متغیر ملاک یا وابسته که همان افت تحصیلی دانش آموزان می باشد از متغیرهای پیش بین یا مستقل مهارتهای ارتباطی استفاده شد.

فصل چهارم

تجزیه و تحلیل

داده ها

# مقدمه

این فصل شامل دو بخش توصیف داده ها و تحلیل داده ها می باشد. ابتدا به توصیف داده ها از طریق شاخص های آماری توصیفی و سپس به تحلیل و آزمون فرضیه ها پرداخته شده است، برای تحلیل داده­ها از نرم افزار SPSS استفاده گردیده است.

# ۴-1- توصیف متغيرهاي زمينه اي

متغیرهای زمینه­ای پژوهش حاضر شامل متغیرهای جنسیت، سن، سطح تحصیلات پدر و مادر، شغل پدر و مادر، نوع مدرسه، وضعیت اجتماعی ـ اقتصادی و محل سکونت است.

# 4-1-1 -توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب جنسیت

**جدول 4-1- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب جنسیت**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| جنسيت | فراواني | درصد معتبر |
| دختر | 177 | 6/48 |
| پسر | 187 | 4/51 |
| جمع | 364 | ۱۰۰ |

همانطور كه یافته های جدول 4-1- نشان می دهد، از کل 364 نفر پاسخگو در این پژوهش،6/48 درصد

(177 نفر) پاسخگویان دختر و 4/51 درصد (187 نفر) آنها پسر بوده اند.

**نمودار4-1- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب جنسیت**

# 4-1-2- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن

**جدول 4-2- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب سن**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| سن | فراوانی | درصد معتبر |
| 12 | 26 | 3/7 |
| 13 | 223 | 5/62 |
| 14 | 93 | 1/26 |
| 15 | 15 | 42 |
| مقادیر گمشده | 7 | - |
| جمع | 364 | 100 |
| میانگین | 27/13 | |
| میانه | 13 | |
| کمترین | 12 | |
| بیشترین | 15 | |

با توجه به اطلاعات جدول بالا، دامنه سنی پاسخگویان بین 12-15 سال می باشد و بیشترین فراوانی مربوط به گروه سنی 13 سال (223 نفر) است. میانگین سني پاسخگويان برابر با 27/13 و میانه سن آنان برابر

با 13 سال است

.

**نمودار 4-2- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن**

# ۴-1-3 - توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب سطح تحصیلات پدر

**جدول 4-3- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب سطح تحصیلات پدر**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| سطح تحصیلات پدر | فراواني | درصد معتبر |
| بیسواد | 48 | 3/13 |
| پنجم ابتدایی | 72 | 9/19 |
| سیکل | 67 | 5/18 |
| دیپلم | 130 | 9/35 |
| فوق دیپلم | 21 | 8/5 |
| لیسانس | 19 | 2/5 |
| فوق لیسانس | 5 | 4/1 |
| دکتری | - | - |
| مقادیر اظهارنشده | 2 | - |
| جمع | 364 | 100 |

با توجه به اطلاعات جدول 4-3 سطح تحصیلات پدر اکثر پاسخگویان (9/35 درصد) در حد دیپلم میباشد. همچنین، سطح تحصیلات 3/13 درصد بی سواد، 9/19 درصد پنجم ابتدایی، 5/18 درصد سیکل، 5.8 درصد فوق دیپلم، 2/5 درصد لیسانس و 4/1 درصد نیز سطح تحصیلات پدرشان را فوق لیسانس اعلام کرده اند.

**نمودار 4-3- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سطح تحصیلات پدر**

# ۴-1-4 - توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب سطح تحصیلات مادر

**جدول 4-4- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب سطح تحصیلات مادر**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| سطح تحصیلات مادر | فراواني | درصد معتبر |
| بیسواد | 46 | 13 |
| پنجم ابتدایی | 69 | 4/19 |
| سیکل | 53 | 9/14 |
| دیپلم | 142 | 40 |
| فوق دیپلم | 18 | 1/5 |
| لیسانس | 19 | 3/5 |
| فوق لیسانس | 8 | 3/2 |
| دکتری | - | - |
| مقادیر اظهارنشده | 9 | - |
| جمع | 364 | 100 |

با توجه به اطلاعات جدول بالا سطح تحصیلات مادر اکثر پاسخگویان (40 درصد) در حد دیپلم میباشد. همچنین، سطح تحصیلات 13 درصد بی سواد، 4/19 درصد پنجم ابتدایی، 9/14 درصد سیکل، 1/5درصد فوق دیپلم، 3/5درصد لیسانس و 3/2 درصد نیز سطح تحصیلات مادرشان را فوق لیسانس اعلام کرده اند.

.

**نمودار 4-4- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سطح تحصیلات مادر**

# 4-1-5- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب وضعیت شغلی پدر

**جدول 4-5- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب وضعیت شغلی پدر**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| وضعیت شغلی پدر | فراواني | درصد معتبر |
| شاغل | 261 | 3/72 |
| بیکار | 22 | 1/6 |
| بازنشسته | 41 | 4/11 |
| سایر | 37 | 2/10 |
| مقادیر گمشده | 3 | - |
| جمع | 364 | 100 |

بر طبق یافته های جدول 4-5- وضعیت شغلی پدر 3/72 درصد پاسخگویان شاغل، 1/6 درصد بیکار و

4/11 درصد نیز بازنشسته می باشند.

**نمودار 4-5- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب شغل پدر**

# 4-1-6- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب وضعیت شغلی مادر

**جدول 4-6- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب وضعیت شغلی مادر**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| شغل مادر | فراواني | درصد معتبر |
| شاغل | 56 | 8/15 |
| خانه دار | 291 | 82 |
| بازنشسته | 3 | 8/0 |
| سایر | 5 | 4/1 |
| مقادیر گمشده | 9 | - |
| جمع | 364 | 100 |

بر طبق یافته های جدول 4-6- وضعیت شغلی مادر 8/15 درصد پاسخگویان شاغل، 82 درصد خانه دار و 8/0 درصد نیز بازنشسته می باشند.

|  |
| --- |
|  |

**نمودار 4-6- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب شغل مادر**

# 4-1-7- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب نوع مدرسه

**جدول 4-7- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب نوع مدرسه**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| نوع مدرسه | فراواني | درصد معتبر |
| دولتی | 306 | 1/84 |
| غیرانتفاعی | 58 | 9/15 |
| جمع | 364 | ۱۰۰ |

همانطور كه یافته های جدول 4-7- نشان می دهد، از کل 364 نفر پاسخگو در این پژوهش، 1/84درصد (306 نفر) در مدرسه دولتی و 9/15 درصد (58 نفر) در مدرسه غیرانتفاعی مشغول به تحصیل هستند.

**نمودار4-7- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب نوع مدرسه**

# 4-1-8- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب وضعیت اقتصادی ـ اجتماعی

**جدول 4-8- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب وضعیت اقتصادی ـ اجتماعی**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| وضعیت اقتصادی ـ اجتماعی | فراواني | درصد معتبر |
| طبقه پایین | 42 | 8/11 |
| طبقه متوسط رو به پایین | 49 | 8/13 |
| طبقه متوسط | 142 | 9/39 |
| طبقه متوسط رو به بالا | 97 | 2/27 |
| طبقه بالا | 26 | 3/7 |
| مقادیر گمشده | 8 | - |
| جمع | 364 | 100 |

بر اساس داده­های موجود در جدول فوق، 8/11درصد (42 نفر) از پاسخگویان خود را متعلق به طبقه پایین، 8/13درصد (49 نقر) طبقه متوسط رو به پایین،9/39 درصد (142 نفر) طبقه متوسط، 2/27درصد (97 نفر) طبقه متوسط رو به بالا و 3/7 درصد (36 نفر) طبقه بالا می دانند.

**نمودار4-8- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب وضعیت ا جتماعی ـ اقتصادی**

# 4-1-9- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب محل سکونت

**جدول 4-9- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب محل سکونت**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| محل سکونت | فراواني | درصد معتبر |
| شهر | 350 | 2/96 |
| روستا | 7 | 8/3 |
| مقادیر گمشده | 7 | - |
| جمع | 364 | ۱۰۰ |

همانطور كه یافته های جدول 4-9- نشان می دهد، از کل 364 نفر پاسخگو در این پژوهش، 2/96

درصد (350 نفر) محل سکونت خود را شهر و 8/3 درصد (7 نفر) نیز محل سکونت خود را روستا اظهار داشته اند.

**نمودار4-9- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب محل سکونت**

# ۴-2- توصيف متغيرهای مستقل

متغیر مستقل پژوهش حاضر مهارت های ارتباطی است که شامل پنج بعد قاطعیت، بینش، گوش دادن، دریافت و ارسال پیام و کنترل عواطف است. هر کدام از این ابعاد در قالب طیف لیکرت (از هرگز تا همیشه) سنجیده شده و بعد از جمع نمرات خام گویه ها، نمرات کلی هر کدام از ابعاد به دست آمده است. در مرحله بعد نمرات خام هر پنج بعد با هم جمع شده و نمره کلی مهارتهای ارتباطی به دست آمده است. توزیع فراوانی و درصدی متغیر مستقل و ابعاد آن در زیرآمده است:

# 4-2-1- متغیر مستقل: مهارتهای ارتباطی

# ۴-2-1-1- توزيع فراواني پاسخگويان برحسب قاطعیت معلمان

**جدول 4-10: توزيع فراواني پاسخ­گويان برحسب قاطعیت معلمان**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| قاطعیت معلمان | فراوانی | درصد | میانگین | انحراف معیار | کمترین مقدار | بیشترین مقدار |
| هرگز | 19 | 2/5 | 14/3 | 99/0 | 1 | 5 |
| بندرت | 64 | 6/17 |
| گاهگاهی | 166 | 6/45 |
| اکثر اوقات | 77 | 2/21 |
| همیشه | 38 | 4/10 |
| جمع کل | 364 | 100 |

بر اساس یافته های موجود در جدول فوق، 2/5درصد دانش آموزان بر این عقیده اند که معلمان در ارتباط با دانش آموزان از مهارت قاطعیت برخوردار نیستند، 6/17درصد به ندرت، 6/45 درصد گاهگاهی، 2/21 درصد اکثر اوقات و 4/10 درصد نیز معتقدند که همیشه معلمان شان از مهارت قاطعیت در ارتباط با دانش آموزان برخوردارند.

# ۴-2-1-2- توزيع فراواني پاسخگويان برحسب بینش معلمان

**جدول 4-11: توزيع فراواني پاسخ­گويان برحسب بینش معلمان**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| بینش معلمان | فراوانی | درصد | میانگین | انحراف معیار | کمترین مقدار | بیشترین مقدار |
| هرگز | 20 | 6 | 156/3 | 99/0 | 1 | 5 |
| بندرت | 61 | 16 |
| گاهگاهی | 165 | 45 |
| اکثر اوقات | 80 | 22 |
| همیشه | 38 | 11 |
| جمع کل | 364 | 100 |

بر اساس یافته های موجود در جدول فوق، 6 درصد از دانش آموزان اظهار داشته اند که معلمان در ارتباط با دانش آموزان از مهارت بینش برخوردار نیستند، 16درصد به ندرت، 45 درصد گاهگاهی، 22 درصد اکثر اوقات و 11درصد نیز اعتقاد داشتند که معلمانشان همیشه از مهارت قاطعیت در ارتباط با دانش آموزان برخوردارند.

# ۴-2-1-3-توزيع فراواني پاسخگويان برحسب گوش دادن معلمان

**جدول 4-12: توزيع فراواني پاسخ­گويان برحسب گوش دادن معلمان**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| گوش دادن به معلمان | فراوانی | درصد | میانگین | انحراف معیار | کمترین مقدار | بیشترین مقدار |
| هرگز | 14 | 8/3 | 48/3 | 94/0 | 1 | 5 |
| بندرت | 45 | 4/12 |
| گاهگاهی | 138 | 9/37 |
| اکثر اوقات | 134 | 8/36 |
| همیشه | 33 | 1/9 |
| جمع کل | 364 | 100 |

بر اساس یافته ­های موجود در جدول فوق، 8/3 درصد از دانش آموزان بیان کردند که معلمان در ارتباط با دانش آموزان از مهارت گوش دادن برخوردار نیستند، 4/12 به ندرت، 9/37 درصد گاهگاهی، 8/36 درصد اکثر اوقات و1/9 درصد نیز اظهار داشتند که معلمانشان همیشه از مهارت گوش دادن در ارتباط با دانش آموزان برخوردارند.

# ۴-2-1-4-توزيع فراواني پاسخگويان برحسب دریافت و ارسال پیام معلمان

**جدول 4-13: توزيع فراواني پاسخ­گويان برحسب دریافت و ارسال پیام**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| دریافت و ارسال پیام | فراوانی | درصد | میانگین | انحراف معیار | کمترین مقدار | بیشترین مقدار |
| هرگز | 10 | 7/2 | 65/3 | 99/0 | 5 | 1 |
| بندرت | 36 | 8/9 |
| گاهگاهی | 95 | 26 |
| اکثر اوقات | 150 | 3/41 |
| همیشه | 73 | 2/20 |
| جمع کل | 364 | 100 |

بر اساس یافته ­های موجود در جدول فوق، 7/2 درصد از دانش آموزان بیان کردند که معلمان در ارتباط با دانش آموزان از مهارت دریافت و ارسال پیام برخوردار نیستند، 8/9 به ندرت، 26 درصد گاهگاهی، 3/41درصد اکثر اوقات و2/20درصد نیز اظهار داشتند که معلمانشان همیشه از مهارت دریافت و ارسال پیام در ارتباط با دانش آموزان برخوردارند.

# ۴-2-1-5- توزيع فراواني پاسخگويان برحسب کنترل عواطف معلمان

**جدول 4-14: توزيع فراواني پاسخ­گويان برحسب کنترل عواطف معلمان**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| کنترل عواطف | فراوانی | درصد | میانگین | انحراف معیار | کمترین مقدار | بیشترین مقدار |
| هرگز | 6 | 6/1 | 91/3 | 02/1 | 1 | 5 |
| بندرت | 33 | 1/9 |
| گاهگاهی | 73 | 1/20 |
| اکثر اوقات | 126 | 6/34 |
| همیشه | 126 | 6/34 |
| جمع کل | 364 | 100 |

بر اساس یافته ­های موجود در جدول فوق، 6/1 درصد از دانش آموزان بیان کردند که معلمان در ارتباط با دانش آموزان از مهارت کنترل عواطف برخوردار نیستند، 1/9 به ندرت، 1/20 درصد گاهگاهی، 6/34درصد اکثر اوقات و6/34 درصد نیز اظهار داشتند که معلمانشان همیشه از مهارت کنترل عواطف در ارتباط با دانش آموزان برخوردارند.

# ۴-2-1-6-توزيع فراواني پاسخگويان برحسب مهارتهای ارتباطی

**جدول 4-15: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب مهارتهای ارتباطی**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| بیشترین مقدار | کمترین مقدار | انحراف معیار | میانگین | درصد معتبر | تعداد | مهارتهای ارتباطی |
| 5 | 1 | 98/0 | 23/3 | 9/4 | 18 | هرگز |
| 1/18 | 66 | بندرت |
| 7/32 | 119 | گاهگاهی |
| 4/37 | 136 | اکثر اوقات |
| 9/6 | 25 | همیشه |
| 100 | 364 | جمع کل |

بر اساس یافته­های موجود در جدول فوق، 9/4درصد از دانش آموزان بیان کردند که معلمان از مهارتهای برخوردار نیستند، 1/18 به ندرت، 7/32 درصد گاهگاهی، 4/37درصد اکثر اوقات 9/6درصد نیز اظهار داشتند که معلمانشان همیشه معلمان از مهارتهای در ارتباط با دانش آموزان برخوردار هستند.

# ۴-3- آزمون فرضیه­ اصلی:

در این بخش جهت تحلیل داده های تحقیق از آمار استنباطی استفاده می شود. آمار استنباطی مشخص می­کند که آیا الگوهای توصیف شده در نمونه، کاربردی در مورد جمعیتی که نمونه از آن انتخاب شده دارد یا نه. به صورت صحیح­تر، آمار استنباطی ما را قادر به استنباط ویژگی­های جمعیت از روی ویژگی­های نمونه می­کند (دواس، 1384: 138). برای استفاده درست از آزمون­های پارامتری و غیرپارامتری، در ابتدا، قبل از آزمون فرضیه­ها، نرمال بودن متغیر وابسته تحقیق مورد سنجش قرار گرفت. برای انجام آزمون نرمالیتی از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف تک نمونه ای[[19]](#footnote-19) استفاده شد، سطح معنی­داری برای این متغیر برابر 127/0 است.وسطح معنی­داری بدست آمده از 05/0 بزرگتر است، لذا توزیع متغیر وابسته نرمال بوده است. در اینجا برای آزمون فرضیه­های تحقیق از رگرسیون چند متغیره استفاده شد.

# 4-3-1- رگرسیون برای پیش بینی افت تحصیلی دانش آموزان بر اساس مهارت های ارتباطی معلمان

**جدول 4-16- خلاصه تحلیل رگرسیون برای پیش بینی افت تحصیلی با مها رت هاي ارتباطی**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیرها | ضریب همبستگی  (R) | ضریب تبیین (R2) | مقدار آزمون(F) | سطح معنی داری آزمون F (Sig) | B | Beta | مقدار آزمون (T) | سطح معنی داری آزمونt (Sig) |
| مهارتهای ارتباطی معلمان | 120/0- | 0114/0 | 246/5 | 021/0 | 121/0 | 146/0 | 241/1 | 023/0 |

با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون مشخص شد که متغیر مهارتهای ارتباطی معلمان به مقدار 120/0- با افت تحصیلی دانش آموزان همبستگی داشته است. ضریب تبیین برابر با 014/0 است که نشان می­دهد متغیر مهارتهای ارتباطی معلمان می­توانند با 4/1 درصد واریانس میزان افت تحصیلی دانش آموزان را تبیین کنند. براساس ضریب تأثیر استاندارد (Beta) که گویای جهت و به­ویژه شدت تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته است، متغیر مهارتهای ارتباطی معلمان با بتای 146/0می تواند تغییرات مربوط به افت تحصیلی دانش آموزان را تبیین کند، به عبارت دیگر افزایش مهارتهای ارتباطی معلمان منجر به کاهش افت تحصیلی دانش آموزان خواهد شد.

# 4-4- آزمون فرضیه­های فرعی:

**4-4-1- رگرسیون براي پیش بینی افت تحصیلی بر اساس خرده مهارت قاطعیت معلمان**

**جدول 4-17- خلاصه تحلیل رگرسیون برای پیش بینی افت تحصیلی با خرده مهارت قاطعیت معلمان**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیرها | ضریب همبستگی  (R) | ضریب تبیین (R2) | مقدار آزمون(F) | سطح معنی داری آزمون F (Sig) | B | Beta | مقدار آزمون (T) | سطح معنی داری آزمونt (Sig) |
| قاطعیت معلمان | 121/0- | 016/0 | 814/5 | 021/0 | 257/0 | 262/0 | 794/1 | 016/0 |

با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون مشخص شد که متغیر خرده مهارت قاطعیت معلمان به مقدار 121/0- با افت تحصیلی دانش آموزان همبستگی داشته است. ضریب تبیین برابر با 016/0 است که نشان می­دهد متغیر خرده مهارت قاطعیت معلمان می­توانند با 6/1 درصد واریانس میزان افت تحصیلی دانش آموزان را تبیین کنند. براساس ضریب تأثیر استاندارد (Beta) که گویای جهت و به­ویژه شدت تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته است، متغیر خرده مهارت قاطعیت معلمان با بتای 262/0می تواند تغییرات مربوط به افت تحصیلی دانش آموزان را تبیین کند، به عبارت دیگر با افزایش خرده مهارت قاطعیت معلمان منجر به کاهش افت تحصیلی دانش آموزان خواهد شد.

**4-4-2- رگرسیون براي پیش بینی افت تحصیلی بر اساس خرده مهارت بینش معلمان**

**جدول 4-18- خلاصه تحلیل رگرسیون برای پیش بینی افت تحصیلی با خرده مهارت بینش معلمان**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیرها | ضریب همبستگی  (R) | ضریب تبیین (R2) | مقدار آزمون(F) | سطح معنی داری آزمون F (Sig) | B | Beta | مقدار آزمون (T) | سطح معنی داری آزمونt (Sig) |
| بینش معلمان | 134/0- | 019/0 | 005/7 | 011/0 | 283/0 | 219/0 | 647/2 | 008/0 |

با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون مشخص شد که متغیر خرده مهارت بینش معلمان به مقدار 134/0- با افت تحصیلی دانش آموزان همبستگی داشته است. ضریب تبیین برابر با 019/0است که نشان می­دهد متغیر خرده مهارت بینش معلمان می­توانند با 9/1درصد واریانس میزان افت تحصیلی دانش آموزان را تبیین کنند. براساس ضریب تأثیر استاندارد (Beta) که گویای جهت و به­ویژه شدت تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته است، متغیر خرده مهارت بینش معلمان با بتای 219/0می تواند تغییرات مربوط به افت تحصیلی دانش آموزان را تبیین کند، به عبارت دیگر افزایش خرده مهارت بینش معلمان منجر به کاهش افت تحصیلی دانش آموزان خواهد شد.

**4-4-3-رگرسیون براي پیش بینی افت تحصیلی بر اساس خرده مهارت توانایی گوش دادن معلمان**

**جدول 4-19- خلاصه تحلیل رگرسیون برای پیش بینی افت تحصیلی با خرده مهارت توانایی گوش دادن به معلمان**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیرها | ضریب همبستگی  (R) | ضریب تبیین (R2) | مقدار آزمون(F) | سطح معنی داری آزمون F (Sig) | B | Beta | مقدار آزمون (T) | سطح معنی داری آزمونt (Sig) |
| توانایی گوش دادن به معلمان | 103/0- | 011/0 | 869/4 | 050/0 | 235/0 | 089/0 | 009/1 | 04/0 |

با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون مشخص شد که متغیر خرده مهارت توانایی گوش دادن به معلمان به مقدار 103/0- با افت تحصیلی دانش آموزان همبستگی داشته است. ضریب تبیین برابر با 011/0است که نشان می­دهد متغیر خرده مهارت توانایی گوش دادن به معلمان می­توانند با 1/1درصد واریانس میزان افت تحصیلی دانش آموزان را تبیین کنند. براساس ضریب تأثیر استاندارد (Beta) که گویای جهت و به­ویژه شدت تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته است، متغیر خرده مهارت توانایی گوش دادن به معلمان با بتای 089/0می تواند تغییرات مربوط به افت تحصیلی دانش آموزان را تبیین کند، به عبارت دیگر افزایش خرده مهارت توانایی گوش دادن به معلمان منجر به کاهش افت تحصیلی دانش آموزان خواهد شد.

**4-4-4- رگرسیون براي پیش بینی افت تحصیلی بر اساس خرده مهارت کنترل عواطف**

**جدول 4-20- خلاصه تحلیل رگرسیون برای پیش بینی افت تحصیلی با خرده مهرات کنترل عواطف**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیرها | ضریب همبستگی  (R) | ضریب تبیین (R2) | مقدار آزمون(F) | سطح معنی داری آزمون F (Sig) | B | Beta | مقدار آزمون (T) | سطح معنی داری آزمونt (Sig) |
| کنترل عواطف | 017/0- | 000/0 | 029/0 | 751/0 | 018/0 | 049/0 | 935/0 | 865/0 |

با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون مشخص شد که متغیر خرده مهارت کنترل عواطف به مقدار 017/0- با افت تحصیلی دانش آموزان همبستگی داشته است. ضریب تبیین برابر با 000/0 است که نشان می­دهد متغیر خرده مهارت کنترل عواطف واریانس میزان افت تحصیلی دانش آموزان را تبیین نمی کند. و رابطه معنی داری بین دو متغیر وجود ندارد.

**4-4-5- رگرسیون براي پیش بینی افت تحصیلی بر اساس خرده مهارت توانایی دریافت و ارسال پیام**

**جدول 4-21- خلاصه تحلیل رگرسیون برای پیش بینی افت تحصیلی با خرده مهارت توانایی دریافت و راسال پیام**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیرها | ضریب همبستگی  (R) | ضریب تبیین (R2) | مقدار آزمون(F) | سطح معنی داری آزمون F (Sig) | B | Beta | مقدار آزمون (T) | سطح معنی داری آزمونt (Sig) |
| دریافت و ارسال پیام | 165/0- | 026/0 | 794/9 | 002/0 | 299/0 | 165/0 | 179/3 | 002/0 |

با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون مشخص شد که متغیر خرده مهارت دریافت و ارسال پیام به مقدار 0.165- با افت تحصیلی دانش آموزان همبستگی داشته است. ضریب تبیین برابر با 0.026 است که نشان می­دهد متغیر خرده مهارت دریافت و ارسال پیام می­توانند با 6/2 درصد واریانس میزان افت تحصیلی دانش آموزان را تبیین کنند. براساس ضریب تأثیر استاندارد (Beta) که گویای جهت و به­ویژه شدت تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته است، متغیر مهارتهای ارتباطی معلمان با بتای 165/0می تواند تغییرات مربوط به افت تحصیلی دانش آموزان را تبیین کند، به عبارت دیگر افزایش خرده مهارت دریافت و ارسال پیام منجر به کاهش افت تحصیلی دانش آموزان خواهد شد.

) متوجه می شویم که :βبا توجه به ضرایب استاندارد موجود (

متغیر قاطعیت با ضریب استاندارد262/0 قوی ترین پیش بینی کننده افت تحصیلی دانش آموزان می باشد.

در رتبه دوم متغیر بینش با ضریب استاندارد 219/0قرار دارد که نسبت به دیگر متغیرها قدرت پیش بینی بیشتری دارد.

در رتبه سوم متغیر دریافت و ارسال پیام قرار دارد با ضریب استاندارد 165/0که نسبت به دیگر متغیرها تأثیر بیشتری دارد.

در مرتبه چهارم متغیر گوش دادن با ضریب استاندارد 089/0قرار دارد که نسبت به دیگر متغیرها قدرت پیش بینی بیشتری دارد .

و در مرتبه آخر نیز متغیرکنترل عواطف با ضریب استاندارد 049/0قرار دارد که کمترین قدرت پیش بینی را در بین پنج متغیر معنی دار موجود را دارا می باشد.

فصل پنجم

بحث و

نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین مهارتهای ارتباطی معلمان با افت تحصیلی دانش آموزان مقطع اول متوسطه در سال تحصیلی 94-93 انجام شده است.پژوهش از نوع توصیفی- همبستگی و دارای پنج مؤلفه دریافت و ارسال پیام، کنترل عواطف، گوش دادن، قاطعیت ارتباطی، بینش در ارتباط می باشد.جامعه مورد بررسی شامل 7010 نفر از دانش آموزان مقطع اول متوسطه شهرستان ورامین بوده است.در نمونه ی مورد بررسی از جدول کوکران و روش نمونه گیری خوشه ای شامل 364 نفر از دانش آموزان استفاده شده است.جهت تجزیه و تحلیل داده ها از شاخص های آماری توصیفی شامل فراوانی، درصد، میانگین وانحراف معیار وهمچنین آمار استنباطی شامل نحلیل رگرسیون چند متغیره استفاده شده است.

**5-1- خلاصه نتایج**

**5-1-1-یافته های توصیفی**

بر اساس یافته ها177 نفر از پاسخگویان دختر (6/48 درصد) و187 نفر از آنها پسر(4/51 درصد) بوده اند.دامنه سنی پاسخگویان بین 12 تا 15 سال در نوسان بوده و میانگین سن پاسخگویان برابر با( 27/ 13) است. همچنین سطح تحصیلات پدر (9/35 درصد) و مادر (40 درصد) اکثر پاسخگویان در حد دیپلم میباشد. وضعیت شغلی پدر اکثر پاسخگویان شاغل (3/72درصد) و مادر پاسخگویان خانه دار (82 درصد) است. از کل پاسخگویان این پژوهش،306 نفر در مدرسه دولتی (1/84درصد) و58 نفر در مدرسه غیرانتفاعی(9/15 درصد) مشغول به تحصیل هستند. همچنین برحسب پایگاه اجتماعی ـ اقتصادی،( 9/39 درصد) متعلق به طبقه متوسط، (2/27 درصد) طبقه متوسط رو به بالا،(3/7درصد)متعلق به طبقه بالا، (8/13 درصد) متعلق به طبقه متوسط رو به پایین و(8/11درصد) نیز متعلق به طبقه های پایین هستند.همچنین350 نفر (2/96 درصد) محل سکونت خود را شهر و 7 نفر(8/3 درصد) نیز محل سکونت خود را روستا اظهار داشته اند.

**5-1-2-یافته های استنباطی**

یافته ها حاکی از آن است که بین مهارتهای ارتباطی معلمان با وضعیت تحصیلی دانش آموزان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. در بین مؤلفه های مهارتهای ارتباطی، مهارت قاطعیت معلمان بیشترین تأثیر و کنترل عواطف کمترین تأثیر را در کاهش افت تحصیلی دانش آموزان دارد.

# متغیرهای مستقل تحقیق حاضر شامل متغیر مهارت های ارتباطی معلمان می باشد که شامل پنج بعد بوده که که به ترتیب در زیر عنوان شده اند.

در رابطه با بعد مهارت قاطعیت معلمان؛ 2/5درصد دانش آموزان بر این عقیده اند که معلمان در ارتباط با دانش آموزان از مهارت قاطعیت برخوردار نیستند، 6/17درصد به ندرت، 6/45 درصد گاهگاهی، 2/21 درصد اکثر اوقات و 4/10 درصد نیز معتقدند که همیشه معلمان شان از مهارت قاطعیت در ارتباط با دانش آموزان برخوردارند. میانگین مهارت قاطعیت معلمان برابر با (14/3) در حد متوسط به بالا است.

در رابطه با بعد مهارت بینش معلمان ؛ 6 درصد از دانش آموزان اظهار داشته اند که معلمان در ارتباط با دانش آموزان از مهارت بینش برخوردار نیستند، 16درصد به ندرت، 45 درصد گاهگاهی، 22 درصد اکثر اوقات و 11درصد نیز اعتقاد داشتند که معلمانشان همیشه از مهارت قاطعیت در ارتباط با دانش آموزان برخوردارند. میانگین مهارت بینش معلمان برابر با (56/3) در حد متوسط به بالا است.

در رابطه با بعد مهارت گوش دادن به معلمان؛ 8/3 درصد از دانش آموزان بیان کردند که معلمان در ارتباط با دانش آموزان از مهارت گوش دادن برخوردار نیستند، 4/12 به ندرت، 9/37 درصد گاهگاهی، 8/36 درصد اکثر اوقات و1/9 درصد نیز اظهار داشتند که معلمانشان همیشه از مهارت گوش دادن در ارتباط با دانش آموزان برخوردارند.میانگین مهارت گوش دادن به معلمان برابر با (48/3) در حد متوسط است.

در رابطه با بعد مهارت دریافت و ارسال پیام معلمان؛ 7/2 درصد از دانش آموزان بیان کردند که معلمان در ارتباط با دانش آموزان از مهارت دریافت و ارسال پیام برخوردار نیستند، 8/9 به ندرت، 26 درصد گاهگاهی، 3/41 درصد اکثر اوقات و20/2درصد نیز اظهار داشتند که معلمانشان همیشه از مهارت دریافت و ارسال پیام در ارتباط با دانش آموزان برخوردارند. میانگین مهارت دریافت و ارسال پیام معلمان برابر با (65/3) در حد متوسط به بالا است.

در رابطه با بعد مهارت کنترل عواطف معلمان؛ 6/1 درصد از دانش آموزان بیان کردند که معلمان در ارتباط با دانش آموزان از مهارت کنترل عواطف برخوردار نیستند، 1/9 به ندرت، 1/20 درصد گاهگاهی، 6/34درصد اکثر اوقات و6/34درصد نیز اظهار داشتند که معلمانشان همیشه از مهارت کنترل عواطف در ارتباط با دانش آموزان برخوردارند. میانگین مهارت کنترل عواطف معلمان برابر با (91/3) است که در سطح متوسط به بالا می باشد.

در رابطه با مهارتهای ارتباطی معلمان؛ 9/4درصد از دانش آموزان بیان کردند که معلمان از مهارتهای برخوردار نیستند،1/18 به ندرت، 7/32 درصد گاهگاهی، 4/37درصد اکثر اوقات 9/6درصد نیز اظهار داشتند که معلمانشان همیشه معلمان از مهارتهای در ارتباط با دانش آموزان برخوردار هستند. میانگین مهارتهای ارتباطی معلمان برابر با (32/3) است که در سطح متوسط به بالا می باشد.

یافته ها نشان داد که میانگین مهارتهای ارتباطی معلمان و کلیه ابعاد آن از نظر دانش آموزان در حد متوسط به بالا بوده است.

افت تحصیلی دانش آموزان نیز متغیر وابسته پژوهش حاضر است که 5/13 درصد از افراد کاملا مخالف افت تحصیلی دانش آموزان بودند، 7/38 درصد مخالف، 9/31 درصد بی نظر، 6/12 درصد آن­ها موافق و 3/3 درصد از پاسخ­گویان کاملا موافق بودند. میانگین افت تحصیلی دانش آموزان برابر با (46/3) است که در سطح متوسط به بالا می باشد.

نتایج به دست آمده از آزمون رگرسیون نیز به شکل زیر آمده است:

1. مهارت های ارتباطی معلمان می تواند افت تحصیلی دانش آموزان را پیش بینی کند.

با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون مشخص شد که متغیر مهارتهای ارتباطی معلمان به مقدار 120/0- با افت تحصیلی دانش آموزان همبستگی داشته است. ضریب تبیین برابر با 014/0است که نشان می­دهد متغیر مهارتهای ارتباطی معلمان می­توانند با 4/1 درصد واریانس میزان افت تحصیلی دانش آموزان را تبیین کنند. براساس ضریب تأثیر استاندارد (Beta) که گویای جهت و به­ویژه شدت تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته است، متغیر مهارتهای ارتباطی معلمان با بتای 146/0می تواند تغییرات مربوط به افت تحصیلی دانش آموزان را تبیین کند، به عبارت دیگر افزایش مهارتهای ارتباطی معلمان منجر به کاهش افت تحصیلی دانش آموزان خواهد شد.

2. مهارت قاطعیت معلمان می تواند افت تحصیلی دانش آموزان را پیش بینی کند.

با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون مشخص شد که متغیر خرده مهارت قاطعیت معلمان به مقدار 121/0 - با افت تحصیلی دانش آموزان همبستگی داشته است. ضریب تبیین برابر با 016/0 است که نشان می­دهد متغیر خرده مهارت قاطعیت معلمان می­توانند با 6/1 درصد واریانس میزان افت تحصیلی دانش آموزان را تبیین کنند. براساس ضریب تأثیر استاندارد (Beta) که گویای جهت و به­ویژه شدت تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته است، متغیر خرده مهارت قاطعیت معلمان با بتای 262/0 می تواند تغییرات مربوط به افت تحصیلی دانش آموزان را تبیین کند، به عبارت دیگر با افزایش خرده مهارت قاطعیت معلمان منجر به کاهش افت تحصیلی دانش آموزان خواهد شد.

3. مهارت بینش معلمان می تواند افت تحصیلی دانش آموزان را پیش بینی کند.

با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون مشخص شد که متغیر خرده مهارت بینش معلمان به مقدار 134/0- با افت تحصیلی دانش آموزان همبستگی داشته است. ضریب تبیین برابر با 019/0 است که نشان می­دهد متغیر خرده مهارت بینش معلمان می­توانند با 9/1 درصد واریانس میزان افت تحصیلی دانش آموزان را تبیین کنند. براساس ضریب تأثیر استاندارد (Beta) که گویای جهت و به­ویژه شدت تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته است، متغیر خرده مهارت بینش معلمان با بتای 219/0می تواند تغییرات مربوط به افت تحصیلی دانش آموزان را تبیین کند، به عبارت دیگر افزایش خرده مهارت بینش معلمان منجر به کاهش افت تحصیلی دانش آموزان خواهد شد.

4. مهارت توانایی گوش دادن معلمان می تواند افت تحصیلی دانش آموزان را پیش بینی کند.

با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون مشخص شد که متغیر خرده مهارت توانایی گوش دادن معلمان به مقدار103/ 0- با افت تحصیلی دانش آموزان همبستگی داشته است. ضریب تبیین برابر با 011/0 است که نشان می­دهد متغیر خرده مهارت توانایی گوش دادن به معلمان می­توانند با 1/1 درصد واریانس میزان افت تحصیلی دانش آموزان را تبیین کنند. براساس ضریب تأثیر استاندارد (Beta) که گویای جهت و به­ویژه شدت تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته است، متغیر خرده مهارت توانایی گوش دادن به معلمان با بتای 089/0 می تواند تغییرات مربوط به افت تحصیلی دانش آموزان را تبیین کند، به عبارت دیگر افزایش خرده مهارت توانایی گوش دادن معلمان منجر به کاهش افت تحصیلی دانش آموزان خواهد شد.

5. مهارت کنترل عواطف معلمان می تواند افت تحصیلی دانش آموزان را پیش بینی کند.

با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون مشخص شد که متغیر خرده مهارت کنترل عواطف به مقدار 017/0 - با افت تحصیلی دانش آموزان همبستگی داشته است. ضریب تبیین برابر با 000/0است که نشان می­دهد متغیر خرده مهارت کنترل عواطف واریانس میزان افت تحصیلی دانش آموزان را تبیین نمی کند. و رابطه معنی داری بین دو متغیر وجود ندارد.

6. مهارت توانایی دریافت و ارسال پیام معلمان می تواند افت تحصیلی دانش آموزان را پیش بینی کند.

با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون مشخص شد که متغیر خرده مهارت دریافت و ارسال پیام به مقدار 165/0- با افت تحصیلی دانش آموزان همبستگی داشته است. ضریب تبیین برابر با 026/0است که نشان می­دهد متغیر خرده مهارت دریافت و ارسال پیام می­توانند با 6/2 درصد واریانس میزان افت تحصیلی دانش آموزان را تبیین کنند.

براساس ضریب تأثیر استاندارد (Beta) که گویای جهت و به­ویژه شدت تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته است، مهارت توانایی دریافت و ارسال پیام معلمان با بتای 165/0 می تواند تغییرات مربوط به افت تحصیلی دانش آموزان را تبیین کند، به عبارت دیگر افزایش خرده مهارت دریافت و ارسال پیام منجر به کاهش افت تحصیلی دانش آموزان خواهد شد.

**5-2- نتیجه گیری:**

در این تحقیق ، افت تحصیلی دانش آموزان به عنوان یک متغیر ملاک (وابسته) تحت تأثیر مهارتهای ارتباطی معلمان به عنوان یک متغییر مستقل (پیش بین ) تغییر معنا داری کرده است. متغیر مهارتهای ارتباطی معلمان با افت تحصیلی دانش آموزان همبستگی داشته است .

نتایج حاصل از این تحقیق حاکی از آن است که بین قاطعیت معلمان با افت تحصیلی دانش آموزان با ضریب 121/0- و سطح معناداری 021/0 رابطه معناداری وجود دارد. به عبارتی هرچقدر قاطعیت بالاتر می رود ما شاهد کاهش افت تحصیلی در میان دانش آموزان خواهیم بود. همچنین بین بینش معلمان با افت تحصیلی دانش آموزان با ضریب 134/0 - و سطح معناداری 011/0 رابطه معناداری وجود دارد. به عبارتی هرچقدر بینش بالاتر می رود ما شاهد کاهش افت تحصیلی در میان دانش آموزان خواهیم بود. بین توانایی گوش دادن معلمان با افت تحصیلی دانش آموزان با ضریب 103/0- و سطح معناداری 050/0 رابطه معناداری وجود دارد. به عبارتی هرچقدر توانایی گوش دادن معلمان بیشتر باشد ما شاهد کاهش افت تحصیلی در میان دانش آموزان خواهیم بود. بین کنترل عواطف معلمان با افت تحصیلی دانش آموزان با ضریب 017/0 -و سطح معناداری 751/0 رابطه معناداری مشاهده نشده است. بین دریافت و ارسال پیام معلمان با افت تحصیلی دانش آموزان با ضریب 165/0 - و سطح معناداری 002/0 رابطه معناداری وجود دارد. به عبارتی هرچقدر دریافت و ارسال پیام بیشتر باشد ما شاهد کاهش افت تحصیلی در میان دانش آموزان خواهیم بود. به طور کلی بین مهارتهای ارتباطی معلمان با افت تحصیلی با ضریب 120/0- و سطح معناداری 021/0 رابطه معناداری وجود دارد. به عبارتی هرچقدر مهارتهای ارتباطی معلمان بیشتر باشد بالاتر می رود ما شاهد کاهش افت تحصیلی در میان دانش آموزان خواهیم بود و یک رابطه معکوس وجود دارد.

نتیجه به دست آمده از این پژوهش، به نتیجه حاصل از پایان نامه نیکدل با عنوان «بررسی رابطه بین مهارتهای ارتباطی معلمان با وضعیت تحصیلی دانش آموزان مدارس ابتدایی منطقه 18 تهران سال تحصیلی 90-89»، نزدیک است.

در بین مؤلفه های مهارتهای ارتباطی ، قاطعیت معلمان بیشترین تأثیر را در وضعیت تحصیلی دانش آموزان دارد. و کنترل عواطف معلمان کمترین تأثیر را بر روی وضعیت تحصیلی دانش آموزان دارد.

# 5-3- محدودیت های تحقیق

هر پژوهشی در کنار بدیع بودن و داشتن نقاط قوّت ، دارای برخی محدودیتهای روش شناختی نیز می باشد. البته باید توجه داشت که محدودیتهای پژوهش به معنی نارسایی پژوهش در مراحل تدوین ، اجرا، تحلیل و تبیین نتایج نمی باشد. در پژوهش حاضر نیز ، برخی محدودیتها به شرح زیر وجود داشت:

**5-3-1- محدودیت علمی**

در پژوهش حاضر صرفا" به بررسی رابطه ی بین متغیرها پرداخته شده و لذا نمی توان از آن برداشت های علّی داشت.

**5-3-2- محدودیت های اجرایی**

از جمله موارد اجرایی محدود کننده تحقیق عبارتند از :

- مواجه بودن با طیفی از پاسخ دهندگان که از سواد لازم (به دلیل کمبودن سن) برای درک و فهم محتوای پرسشنامه برخوردار نمی باشند.

- همكاري کم بعضی از مدارس در اجرای پرسشنامه

- متعدد و زیاد بودن سؤالات پرسشنامه احتمالاً بر ایجاد خستگی و کاهش کارایی و دقت در پاسخگویی پرسشنامه تأثیر می گذارد.

# 5-4- پیشنهادات

در پایان رهنمودها و پیشنهادهایی جهت هرچه بهتر انجام شدن تحقیقات بعدی نسبت به تحقیق حاضر ارائه می‌شود. امید است راهگشای پژوهشگران آینده شود:

- با توجه به این که هر گونه مهارت ارتباطی، برای ارتقا نیاز به آموزش دارد. جهت افزایش سطح مهارت ارتباطی معلمان نیز تدوین برنامه های آموزشی مدون بسیار کارآمد خواهد بود. اعم از کلاسهای آموزش بدو خدمت، ضمن خدمت، گارگاه های آموزشی، تدوین کتابهای مناسب، تهیه فیلمها و سی دی های آموزشی و ... . البته در این آموزش ها هر چند که آموزش های نظری لازم است، اما وجه عملی آموزش ها نیز باید غالب باشد.

### در این پژوهش مهارت گوش دادن و کنترل عواطف کمترین تأثیر را بر روی افت تحصیلی دانش آموزان داشته اند.

### جهت افزایش مهارت گوش دادن پیشنهاد می شود که معلمان :

### - در حین رویارویی با هر مراجعه کننده ای اعم از همکاران و یا اعضاء خانواده تا زمانی که کاملاً متوجه موضوع نشده ، زمان گفت وگو را به بعد موکول نکند.

### - در طول صحبت کردن طرف مقابل، مشغول قضاوت و ارزش گذاری کلام او در ذهن خودم نباشد.

### - بدون پیش داوری و فارغ از شنیده های قبلی به سخنان طرف مقابل گوش کند و به این ترتیب ذهن خود را با نگاهی تازه به تحلیل مسئله مورد نظر بپردازد.

### - بعد از اتمام حرف های طرف مقابل به خودم فرصت فکر کردن دهد و بلافاصله تصمیم نگیرد و یا چیزی نگوید.

### - کوتاه و روشن سخن گوید تا فرصت لازم برای درک کلامم و نیز صحبت کردن از طرف مقابل وجود داشته باشد.

### - در حین گفت وگو با حرکات سر و کلمات مناسب تمایل و علاقمندی خود را به شنیدن نشان دهد.

### - تا حد امکان سخن گوینده را قطع نکند. اما اگر از نظر زمان در تنگنا باشد، این مورد را با لحن مناسبی مطرح کند و حتماً قرار گفت وگوی بعدی را معین کند.

جهت افزایش مهارت کنترل عواطف پیشنهاد می شود که معلمان :

- خوش بيني ، هوشياري ، انگيزش ، خودنظم دهي ، هم دلي ، هم دردي ، كفايت و شايستگي اجتماعي معلم که جزء راههای افزایش مهارت کنترل عواطف او می باشد را در خود تقویت کند.

- به احساسات دانش آموزان توجه كند، اگر دانش آموز در كلاس نسبت به جلسات قبل تغییر كرده بود بی- توجه از كنار این حالات آنها نگذرد تا دانش آموزان احساس كنند دركشان كرده و آمادگی همكاری و یاری رساندن به آنها را دارد.

بخش عمده اي از هنر برقراري ارتباط، مهارت کنترل عواطف در ديگران است.پیشنهاد می گرددکه معلمان به خوبي و عميقاً در دانش آموزان احساس ارزش و عزت ايجاد کنند نه احساس گناه و در هر آنچه که به کنش متقابل آرام با دانش آموزان بازمي گردد به خوبي عمل ‌کنند.و از این راه مهارت کنترل عواطف خود را بالا ببرند.

**منابع**

**منابع فارسی :**

آذري، غلامرضا (1384) ، مقدمه اي براصول و مباني ارتباطات(انساني ـ جمعي)، تهران: اداره كل آموزش سازمان صدا وسيماي جمهوري اسلامي ايران.

اسپالدینگ، چریل ال، (1379)، «رابطه ی معلم و دانش آموزان»، مترجم:محمدرضا نایینیان، ماهنامه رشد معلم.

اسكيدمور، ويليام، (1372)، تفكر نظري در جامعه شناسي، ترجمه علي محمد حاضري، سعيد سبزيان، احمد رجب زاده، محمد مقدس و علي هاشمي گيلاني، تهران: نشر سفير.

اشرفی ریزی، حسن؛ امرایی، مرتضی؛ پایی، احمد؛ بهرامی، سوسن؛ سموعی، راحله. (1391)، «مؤلفه های مهارتهای ارتباطی و ارتباط آنها با ویژگیهای جمعیت شناختی در کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان»، فصلنامه نظام ها و خدمات اطلاعاتی، سال دوم، شماره 1، پیاپی 5:79-92.

آل یاسین، محمدرضا. (1380)، کلید طلایی ارتباطات، چاپ هشتم، تهران:انتشارات مون.

امین چهارسوقی، حامد، (1381)، «بررسی کرکرد مهارت گوش دادن موثر در سازمان»، تدبیر، ماهنامه علمی ـ آموزشی در زمینه مدیریت، شماره 130، سال 13.

بارزگان، زهرا. (1379)، «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 255:29-41.

بازرگان،زهرا و صادقی،ناهید(1380). "بررسی نحوه ارتباطات معلم با دانش آموزان در کلاس". مجله روان شناسی و علوم تربیتی. (2)31،

برکو، ری. ام؛ آندرو دی و لوین؛ دارلین آر. (1378)، مدیریت ارتباطات، ترجمه سید محمد اعرابی و داوود ایزدی، چاپ اول، انتشارات دفتر پژوهش های فرهنگی.

بیابانگرد، اسماعیل. (1375)، «عوامل موثر در افت تحصیلی دانش آموزان»، نشریه تربیت، شماره 108:6- 10.

ترابی، م. و دیگران،(1388). «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، 16(2):59-78.

تلخابی علیشاه، علی رضا؛ عباسي، رسول؛ لشكري، كبري؛ تلخابي عليشاه، غلامرضا. (1389)، «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:25-43.

جعفرپور، زینب. (1388)، «[بررسی رابطه مهارتهای ارتباطی و کمال گرایی با سازگاری تحصیلی دانشجویان دختر دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه الزهراء و علامه](http://ganj.irandoc.ac.ir/articles/506936)»، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهرا، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، استاد راهنما، زندی پور.

جنریش، ا. ز.، جنریش، ا.ج.، (1373). "مصاحبه در بخش مرجع کتابخانه" . ترجمه محمد حسین دیانی. اهواز:دانشگاه شهید چمران.

حسن چاری، مسعود، فداکار، محمد مهدی، (1384)، «بررسی تاثیر دانشگاه بر مهارت های ارتباطی بر اساس مقایسه دانش آموزان و دانشجویان»، دو ماهنامه علمی پژوهشی دانشور رفتار، دانشگاه شاهد، سال 12، شماره 15: 32-21.

خسروی، رضا. (1382)، «بررسی رابطه بین مهارتهای ارتباطی مدیران و تعهد سازمانی دبیران مدارس متوسطه دخترانه شهرستان نیشابور سال تحصیلی 82ـ81»، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی وروان شناسی، دانشگاه شهید بهشتی، رشته مدیریت آموزشی،استاد راهنما محمد یمنی.

خلخالی، مرتضی؛ یغما، عادل؛ هرمزی، محمود. (1361)، فن معلمی (فنون و مهارت های تدریس)، انتشارات دفتر تحقیقات و برنامه ریزی درسی و تألیف.

درانی، کمال؛ صابری، قاسم. (1390)، «رویکرد جامعه شناسی به مهارتهای ارتباطی معلمان روستایی در منطقه ارشق»، توسعه روستایی، دوره سوم، شماره1:85-106.

دارياپور، زهرا (1370)، «بررسي عوامل موثر در افت تحصيلي دانش آموزان دوره راهنمايي (دختران) پايه سوم منطقه 16 آموزش و پرورش تهران»، پايان نامه كارشناسي ارشد، رشته جامعه شناسي، تهران: دانشگاه تربيت مدرس.

دیانی، م. ح. ،(1385). "*اصول و خدمات مرجع در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی".* مشهد: انتشارات کتابخانه رایانه ای.

راف ؛ جی و همکاران.(1381)، برقراری ارتباط برای سلامت و تغییر رفتار، ترجمه محمد پور اسلامی و همکاران،تهران:انتشارات گروه مدیریت برنامه های آموزش سلامت.

رضاییان، علی رضا. (1382)، مبانی سازمان و مدیریت، چاپ پنجم، تهران:سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها (سمت).

زارعيان، داود، (1382)، مباني كلي ارتباط جمعي. تهران:كارگزار روابط عمومي.

ساروخانی، باقر. (1378)، جامعه شناسی ارتباطات، چاپ هشتم، تهران:اطلاعات.

سجادي‌، سيد مهدي‌ (1373) فرآيند تدريس‌، تهران‌: تربيت‌

سرمد، غلامعلی. (1381)، روابط انسانی در سازمان های آموزشی، چاپ اول، تهران: انتشارات سمت.

سلسبیلی، نادر؛ قاسمی، نرجس. (1384)، «عوامل موثر بر شکست تحصیلی:نگاهی دوباره به عوامل درونی و بیرونی»، فصلنامه تعلیم و تربیت، شماره 83:25-60.

سهرابی، ابوالفضل؛، جندقی، غلامرضا. (1384)، «بررسی عوامل اجتماعی مرتبط با افت تحصیلی دانش آموزان متوسط با تعیین سهم عوامل»، فصلنامه فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره 8:147-180

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

سید عباس­زاده، میرمحمد. (1385)، کلیات مدیریت آموزشی، چاپ دوم، انتشارات دانشگاه ارومیه،.

شارع پور، محمود، (1387)، جامعه شناسي آموزش و پرورش، تهران : سازمان مطالعه و تدوين كتب علوم انساني دانشگاهها (سمت).

شاهورانی، احمد؛ تلخابی علیشاه، غلامرضا؛ تلخابی علیشاه، علیرضا. (1388)، «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، شماره3:51-67.

شریف مقدم، ه.، علیجانی، ر. ،(1388). "اصول کار مرجع *".* تهران:دانشگاه پیام نور.

شعبانی، حسن. (1390)، مهارتهای آموزشی و پرورشی روش ها و فنون تدریس، چاپ بیست و چهارم، تهران:انتشارات سمت.

صابری، قاسم. (1387)، «بررسی رابطه مهارتهای ارتباطی آموزشیاران با پیشرفت تحصیلی سواد آموزان دوره پنجم بزرگسالان شهر تهران در سال تحصیلی 87-1386»، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روانشناسی و علون تربیتی دانشگاه تهران.

علاقه بند، علی. (1382)، مدیریت عمومی، تهران:انتشارات روان.

علم الهدایی ، حسن. (1381)، راهبردهای نوین در آموزش ریاضی، تهران: شیوه.

فرهنگی، علی اکبر.(1382)، ارتباطات انسانی، تهران: انتشارات خدمات فرهنگی رسا.

کوثری، محمدعلی. (1389)، «مقایسه مهارت های ارتباطی و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان متوسطه روزانه و شبانه روزی های شهرستان کلاله»، استاد راهنما غلامرضا محمودی، دانشکده روانسناشی و علوم اجتماع، دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی.

گتزلز، جی. (1375)، روانشناسی اجتماعی. ترجمه یوسف کریمی. تهران:ویرایش.

محسنيان راد، ‌مهدي. (1385) ، ارتباط شناسي، چاپ هفتم، تهران:‌انتشارات سروش.

محمدی، عصمت. (1388)، «بررسی رابطه مهارتهای ارتباطی معلمان با پیشرفت تحصیلی دانش آموزان مدارس ابتدایی شهر کرج»، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران.

مرتضوی، سعید؛ مهربان، حمید. (1383)، «بررسی رابطه ی بین مهارتهای ارتباطی مدیران و تعهد سازمانی دبیران»، فصلنامه پژوهشنامه ی علوم انسانی و اجتماعی، سال چهارم، شماره شانزدهم:123-144.

معتمدنژاد، کاظم. (1385)، وسایل ارتباط جمعی، چاپ پنجم تهران، انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی.

ملکی، حسن 1379- برنامه ریزی درسی- مشهد: انتشارات پیام اندیشه

منوجهری، م . (1379)، بررسی عوامل مؤثر در بهبود ارتباطات سازمانی از دیدگاه مدیران و دبیران مقطع متوسطه شهرستان اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد، اصفهان، مرکز آموزش مدیریت دولتی.

مهبودی، احسان الله. (1389)، مقایسه عوامل موثر بر افت تحصیلی دانش آموزان از دیدگاه دبیران، والدین و دانش آموزان درای افت تحصیلی در مدارس متوسطه ناحیه 3 در سال تحصیلی 89-88، پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.

میرزایی اهرنجانی، حسن. (1373)، «مهارت و هنر خوب گوش دادن»، نشریه مدیریت، شماره 24:17-27.

میرکمالی،سید محمد(1378).روابط انسانی در آموزشگاه.تهران،نشر یسطرون.

نیکدل، حسن. (1389)، «بررسی رابطه بین مهارتهای ارتباطی معلمان با وضعیت تحصیلی دانش آموزان مدارس ابتدایی منطقه 18 تهران سال تحصیلی 90-89، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته ببرنامه ریزی آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و مشاوره، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، استاد راهنما علاءالدین اعتماد اهری.

هارجی؛ یو. ساندرز؛ ک. دیکسون؛ دی(1384). مهارتهای اجتماعی در ارتباطات میان فردی، ترجمه خشایار . بیگی ، تهران: رشد

الواني، مهدي. (1388)، مديريت عمومي، چاپ سی و ششم، نشر ني:تهران.

ویندال، سون ویندال. (1376)، كاربرد نظريه‌هاي ارتباطات(نظريه‌ها و مكاتب ارتباطات)، مترجم:عليرضا دهقان و ناصر ضرونچي، تهران، مركز تحقيقات رسانه‌ها.

یوسفی، فریده، خیر، محمد، (1381)، «بررسی پایایی و روایی مقیاس سنجش مهارت های اجتماعی ماتسون و مقایسه عملکرد دختران و پسران دبیرستانی در این مقیاس»، *مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز،* دروره 18، شماره دوم، پیاپی 36: 158-147.

**منابع انگلیسی:**

Demain,J.(1981). Contemporary theories in the sociology of education; London:McMillan.

Hellriegel, Don & Slocum, John W. (1996) “Management”, 7th. ed, South – western college publishing Cincinnati, ohio.

Khine, M. S., & Atputhasamy, L. (2005). Self-perceived and student’s perceptions of teacher interaction in the classrooms. A paper presented at the conference on Redesigning pedagogy:Research, policy, practice, Singapore.

Koonts, Harold. (1984), Principles of management, New York:Mc Graw Hill Book company.

Robbins, Stephen P. (1989) “Training In Interpersonal skills”, Prentice Hall International Editions.

Robinson,P.(1981). Perspectives on the sociology of education; London:Routledge and Kegan Paul.

Ryan, A. (2001). The Peer Group as a Context for the Development of Young Adolescent Motivation and Achievement. Child Development, 72(4), 1135-1150

Schermerhorn, John R. (1993) “Management for productivity”, Fourth Edition, printed in the united states America.

School Science and Mathematics, Curtin University of Technology.

She, H., & Fisher, D. (2002). Teacher communication behavior and its association outcomes in science in Taiwan. Journal of Research in Science Teaching, 19, 33-38.

Thompson, Neil. (1996) “People Skills:A Guide to Effective Practice in the Human services”, MACMILLAN PRESS LTD.

Van Petegem, K., Aelterman, A., Van Keer, H., & Rosseel, Y. (2008), The influence of student characteristics and interpersonal teacher behaviour in the classroom on student's wellbeing. Social Indicators Research, 85, 279-291.

Van Petegem, K., Creemers, B. P. M, Rosseel, Y., & Aelterman, A. (2006). Relationship between teacher characteristics, interpersonal teacher behavior and teacher wellbeing. Journal of Classroom Interaction, 40, 34-43.

Verderber, Rudolph F. & Verderber, Kathleen S. (1998) “INTER - ACT, Using Interpersonal communication Skills”, Wadsworth Publisghing Company, Eighth Edition.

Wubbels, T. (1993). Teacher-student relationships in science and mathematics classes (What research says to the science and mathematics teacher, No. 11). Perth:National Key Centre for

**پیوست:**

**Title:** Predicted the fall of Varamin city junior high school students based on the communication skills of teachers in the school year 1393-94  
   
**Abstract**  
This paper aims to " Predicted the fall of Varamin city junior high school students based on the communication skills of teachers in the school year 1393-94" is done.

The independent variable is the study of communication skills of teachers, including five teachers determination skills, insights, skills, teachers, listening to teachers, teachers' skills and receive messages, emotion management skills of teachers. Decline in academic performance is also dependent variable. The population of the Mnzvranjam study of the junior high school students who have been 7010 cases of 364 patients (177 females and 187 males) were selected by cluster sampling.   
In order to analyze the information gathered, 19 spss software and descriptive and inferential statistical methods were used. For the multivariate regression was used to test the research hypotheses.  
The results of the regression analysis indicated that the variable communication skills of teachers in the education of students with low correlation is -0.120. The coefficient of determination of 0.014 indicates that 1.4% of the variance of the variable communication skills teachers can explain the decline in academic performance.  
In other words, teachers can lead to loss of communication skills, students will study.  
  
**Key words:**  
Communication skills, academic failure, determination, vision, listen, receive and send messages, control emotions



**ISLAMIC AZAD UNIVERSITY**

**Garmsar Branch**

**Faculty of Psychology and Educational Sciences**

**the end of the school's letter to obtain the degree of postgraduate**

**education management**

**Title:   
 Predicted the fall of Varamin city junior high school students based on the communication skills of teachers in the school year 1393-94  
  
Supervisor:   
Mr. Sadegh Nasri ( PHD)**

**Adviser:   
Mr. Nader Soleimani ( PHD)**

**By:   
Alireza Tajik**

**winter 2015**

1. . Communication [↑](#footnote-ref-1)
2. .Pearson & nelson [↑](#footnote-ref-2)
3. .Lund berg [↑](#footnote-ref-3)
4. .Charg [↑](#footnote-ref-4)
5. .Larsen [↑](#footnote-ref-5)
6. . Hellriegel [↑](#footnote-ref-6)
7. 2. Oral Communication [↑](#footnote-ref-7)
8. .Thompson [↑](#footnote-ref-8)
9. .Robbins [↑](#footnote-ref-9)
10. 1. Verderber [↑](#footnote-ref-10)
11. 1. Schermerhorn [↑](#footnote-ref-11)
12. . Significant Other Theory [↑](#footnote-ref-12)
13. . EFFECTIVENESS [↑](#footnote-ref-13)
14. . Questionnaire [↑](#footnote-ref-14)
15. .Closed – ended Questions [↑](#footnote-ref-15)
16. . validity [↑](#footnote-ref-16)
17. . Reliability [↑](#footnote-ref-17)
18. . Face Validity [↑](#footnote-ref-18)
19. . One- Sample Kolmogorov Smirnov [↑](#footnote-ref-19)