

## چگونه توانستیم مهارت ارتباط مؤثر را در دانش آموزان بهبود دهیم؟

سهیلا نوشادی<sup>۱</sup>

### چکیده

**مقدمه و هدف:** ارتباط یکی از اساسی ترین مهارت‌هایی است که می‌توان به آن اندیشید و یکی از مهم ترین زمینه‌های سلامت زندگی اجتماعی و منشأ فرهنگ و به عنوان زمینه و مبنای حرکت و ارتقای انسانی است که اگر ویروسی شود، بی شک پایه‌ی اصلی زندگی می‌لغزد و رضایت از آن محو می‌شود. هدف کلی از انجام پژوهش حاضر بهبود مهارت ارتباط مؤثر در بین دانش آموزان مد نظر بوده است. در راستای تحقق هدف اصلی دلایل رفتارهای ناهنجار دانش آموزان و روش‌هایی جهت کاهش رفتارهای ناهنجار دانش آموزان بررسی می‌شود. **روش شناسی پژوهش:** پژوهش حاضر با استفاده از روش کیفی با راهبرد اقدام پژوهی انجام شده است. ابزار پژوهش شامل مصاحبه و مشاهده است.

**یافته‌ها:** بر اساس یافته‌های به دست آمده، عوامل مؤثر در مهارت‌های ارتباطی به عوامل مربوط به فقدان وقت گذاشتن برای اوقات فراغت کودکان و نوجوانان، توجه بیش از اندازه و وقت گذاشتن در شبکه‌های مجازی، فقدان سواد رسانه در انتخاب کانال‌ها و شبکه‌های مجازی مناسب، توجه بیش از حد به آموزش و درس دانش آموزان (کودکان و نوجوانان) و توجه کمتر به پرورش و تربیت آنها و محصور شدن در شبکه‌های مجازی و ماهواره‌ای تقسیم شد.

**بحث و نتیجه گیری:** یافته‌های این مطالعه می‌تواند در کاهش چالش‌های پیش روی والدین، معلمان و مسئولین تربیتی مؤثر باشد. معلمان و مسئولین امر تعلیم و تربیت با الگوسازی مناسب در زمینه‌ی نحوه‌ی بکارگیری ارتباط مؤثر، بستر مستعدی جهت آموزش عینی‌تر، فراهم سازند.

**واژه‌های کلیدی:** مهارت‌های زندگی، ارتباط مؤثر، همدلی، خودآگاهی.

<sup>۱</sup> . کارشناسی ارشد روانشناسی تربیتی، آموزگار دوره دوم ابتدایی، اداره آموزش و پرورش شهرستان فراشبند، فراشبند، ایران.  
(soheilan100@gmail.com)

## مقدمه

همه‌ی ما دوران مدرسه‌ی خود را به یاد داریم. خاطرات ریز و درشتی از زمان کودکی که یادآوری آن حس خوبی برایمان ایجاد می‌کند. از بین خاطرات مدرسه، لحظاتی که با دوستانمان گذرانده‌ایم بیش از پیش لذت‌بخش است. لحظاتی که با قهر و آشتی گذشت. قهرهایی که کوتاه و زودگذر بودند. همه‌ی ما جمله‌ی قهر قهر تا روز قیامت را به یاد داریم. اما این قیامت دمی بیشتر نبود. خنده‌های کودکانه عمیق و دلنگی‌های آن گذرا هستند و همین کودکی را جذاب می‌کند. در لابه‌لای همین اتفاقات ساده ما برای زندگی در آینده آماده می‌شدیم. یعنی مهارت‌هایی را می‌آموختیم که جزء لاینفک زندگی در اجتماع است.

مهارت‌های زندگی مجموعه‌ای از مهارت‌ها و شایستگی‌های فردی و گروهی است که افراد را برای زیستن در این هزاره توانمند می‌سازد. همزمان با یادگیری، تسلط و استقرار در این مهارت‌ها فرد علاوه بر رسیدن به آرامش و تعادل در زندگی فردی و اجتماعی به ایفای نقش در زندگی خود می‌پردازد و با مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی مناسب به نیازهای فردی و اجتماعی زندگی انسان امروز، الگوی متفاوتی از زندگی یک انسان آگاه، آزاد، مسئولیت‌پذیر و تجربه‌گرا را به نمایش می‌گذارد.

در میان مهارت‌های زندگی مهارت برقراری ارتباط مؤثر یکی از ابتدایی‌ترین پایه‌های یک زندگی اجتماعی سالم، کم‌تنش و موفق است. ارتباط فرایندی پویا و پیوسته مبتنی بر همگرایی و اعتمادی متقابل است که در آن با استفاده از گفتار، نوشتار، علائم و رفتار، فکر، پیام یا اطلاعات مبادله می‌شوند. در فرایند ارتباط، فرستنده، گیرنده و پیام وجود دارد (باستانی، ۱۳۹۴).

در واقع ارتباط یکی از اساسی‌ترین مهارت‌هایی است که می‌توان به آن اندیشید و یکی از مهم‌ترین زمینه‌های سلامت زندگی اجتماعی و منشأ فرهنگ و به عنوان زمینه و مبنای حرکت و ارتقای انسانی است که اگر ویروسی شود، بی‌شک پایه‌ی اصلی زندگی می‌لغزد و رضایت از آن محو می‌شود. روابط بین فردی بسیار ارزشمندند. تداوم روابط بین فردی سالم و پویا نیازمند یادگیری مهارت‌های بین فردی است.

برای تسلط بر ارتباط مؤثر لازم است فرد درگیر تجاربی خاص شده و ضمن تغییر در دانش و نگرش، تصمیم به تغییراتی در عملکرد خود بگیرد. در کلاس دو نوع ارتباط وجود دارد: یکی ارتباط معلم با دانش‌آموزان و دیگری ارتباط دانش‌آموزان با یکدیگر. رابطه‌ی مثبت معلم با دانش‌آموزان و همچنین دانش‌آموزان با هم، بر رابطه‌ی عاطفی و اجتماعی کلاس، ایجاد انگیزه‌ی یادگیری، دل بستگی به مدرسه، همکاری در فعالیت‌های کلاسی، تلاش بسیار در مواجهه با مشکلات، کمک و حمایت دوستانه و درک روابط میان فردی می‌تواند تأثیرگذار باشد (موتابی و فتی، ۱۳۹۴).

کلاس درس بستری مناسب برای تحقق این اهداف می‌باشد و در این میان توجه مدارس به آموزش استدلال و تفکر می‌تواند در شناخت خود، پذیرش آرای دیگران و هم‌احساسی با آن‌ها، ایجاد رابطه‌ای سالم با دیگران و ارائه واکنش مناسب نسبت به بحران‌های زندگی، مؤثر باشد. لذا من نیز در این اقدام‌پژوهی سعی

کرده‌ام مهارت ارتباط مؤثر را به دانش‌آموزان بیاموزم و سازگاری دانش‌آموزان را افزایش دهم.

آنچه اقدام‌پژوه را بر آن داشت تا به فکر این مسئله بیفتد به شرح زیر است:

در ابتدای سال رفتارهایی را در دانش‌آموزان می‌دیدم که برایم بسیار عجیب بود که چگونه یک دختر که روحیه‌ی حساس و زودرنجی دارد می‌تواند انجام دهد (هر چند تعدادی دانش‌آموز در کلاس چنین رفتارهایی را از خود نشان نمی‌دادند). رفتارهایی مانند: صدا کردن یکدیگر با القاب زشت و ناپسند، پرخاشگری به یکدیگر، شکایت‌های مکرر از همدیگر، توهین کردن و حتی حمله کردن و مشت زدن به صورت یکدیگر را به طور مکرر در زنگ تفریح می‌دیدم. علاوه بر این موارد در کلاس درس متوجه می‌شدم که دانش‌آموزانم نمی‌توانند درخواست‌هایی را که از همدیگر دارند به طور مؤدبانه تقاضا کنند. به طور مثال اگر روی میز کتاب اضافی بود و به خاطر کمبود جا شاکمی بودند با تشر زدن و پرت کردن کتاب از بغل دستی‌شان می‌خواستند کتابش را بردارد. همچنین حرف یکدیگر و من را قطع می‌کردند. حتی در کلاس درس نیز با بیان مطالب خارج از درس در هنگام تدریس بی‌نظمی ایجاد می‌کردند و رشته‌ی کلام را از من می‌گرفتند. شکایت‌های مکرر داشتند و باعث آشفتگی در کلاس می‌شدند؛ اگر دوستشان مسئله‌ای را درست حل نمی‌کرد با صدای بلند او را خطاب می‌کردند و اعتراضشان را به طور نامناسبی اظهار می‌کردند. در فعالیت‌های گروهی با یکدیگر سازش نداشتند و مدام می‌خواستند گروه خود را عوض کنند. این‌گونه رفتارها را با سایر همکاران در میان گذاشتم و آن‌ها با تأیید صحبت‌های من و اهمیت زیاد مهارت‌های ارتباطی، این‌گونه رفتارها را نگران‌کننده توصیف کردند.

لذا انگیزه‌ی اصلی اقدام‌پژوه به عنوان معلم پایه‌ی ششم این بود که با توجه به حساسیت موضوع و شعار امسال آموزش و پرورش به عنوان فرزند مرا عشق بیاموز (با تکیه بر آموزش مهارت‌های زندگی و تأکید بر کار گروهی) تصمیم گرفتم تا جایی که برایم امکان پذیر است در این وضعیت نامطلوب تغییر و تحول ایجاد کنم.

## اهداف

الف: هدف کلی از انجام پژوهش حاضر بهبود مهارت ارتباط مؤثر در بین دانش‌آموزان مدنظر بوده است.

در راستای تحقق هدف اصلی اهداف فرعی زیر نیز دنبال می‌شود:

- بررسی دلایل رفتارهای ناهنجار دانش‌آموزان

- پیدا کردن روش‌هایی جهت کاهش رفتارهای ناهنجار دانش‌آموزان

## روشناسی پژوهش

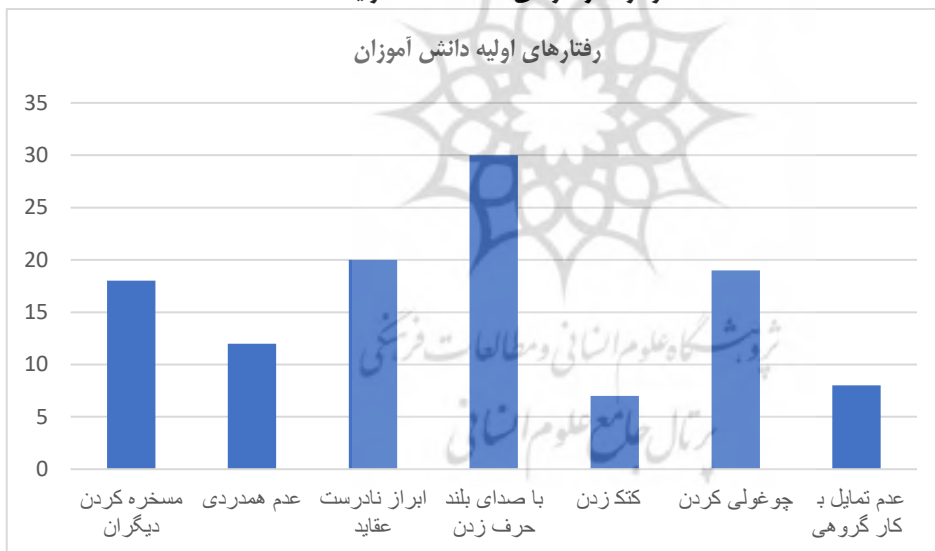
گردآوری اطلاعات (شواهد اول)

جهت گردآوری داده‌ها به منظور توصیف وضع موجود، از شاخص‌های کیفی استفاده شده است که داده‌های به دست آمده از آن، به اقدام‌پژوه در پی بردن به علل بروز مسئله موجود، یاری می‌رساند. در شاخص کیفی از روش‌های مشاهده، مصاحبه و اسناد استفاده شده است.

### مشاهده

برای پیدا کردن ریشه‌ی مشکل یک هفته رفتار دانش‌آموزان کلاس را زیر نظر گرفتم و رفتارهای آنها را به طور مرتب مشاهده و یادداشت کردم. داده‌های بدست آمده از رفتارهای ارتكابی پس از یک هفته مشاهده و ثبت در دفترچه یادداشت به صورت زیر می‌باشد:

نمودار ۱: رفتارهای مشاهده شده اولیه



### مصاحبه با مدیر

با مدیر مدرسه مصاحبه‌ای در مورد رفتارهای دانش‌آموزان انجام شد که در این مصاحبه متوجه شدم که دانش‌آموزان از لحاظ برقراری ارتباط مؤثر دچار مشکل هستند و قادر نیستند که ارتباط کلامی مناسبی داشته باشند. حتی در درخواست‌هایی که از هم دارند نیز خشونت دیده می‌شود. در درخواست‌های خود نسبت به مدیر حرمت را نگه نمی‌دارند و در مقابل نظر مخالف مدیر مقاومت نشان می‌دهند. تمایلی به کارهای

گروهی ندارند، در رفتارهایشان نیکی کردن به دیگران، تعاون و احترام کمرنگ است. انسان‌ها در گروه‌های اجتماعی به دنیا می‌آیند و تمام زندگی‌شان را در بخشی از یک جامعه می‌گذرانند و به همین خاطر نمی‌توان عنصر اجتماع را از تکامل فرد حذف کرد. جامعه‌ای که در آن متولد شده‌ایم و جوامعی که در طول زندگی مان آنها را دنبال می‌کنیم هویت شخصی ما را شکل می‌دهند. در سال‌های قبل نیز چنین رفتارهایی مشاهده می‌شد. همچنین درگیری با یکدیگر، ایجاد بی‌نظمی در کلاس، قهر کردن مداوم با همکلاسی‌ها و آموزگار، شکایت و گله کردن بیش از حد را مرتباً در دانش‌آموزان مشاهده می‌کردند. این مسایل تا حدی بود که مجبور می‌شدند تعدادی از دانش‌آموزان را از هم جدا کرده و روی صندلی تکی بنشانند یا به دفتر بفرستند تا مدیر با آنها صحبت کرده و از آنها تعهد بگیرد. تعداد تعهدها در ماه اول شروع مدرسه ۲۰ عدد بود. مدیر علل بیشتر رفتارهای نامناسب دانش‌آموزان را فرهنگ خانواده و محل زندگی، رفتارهای نامناسب والدین و ارتباط متقابل همسالان می‌داند.

### مصاحبه با معاون آموزشی و پرورشی

معاون پرورشی تأکید کرد که دانش‌آموزان در کارهای گروهی بصورت مداوم با هم دعوا می‌کنند. گروه را ترک می‌کنند. صبر و حوصله کمی دارند. بیشتر فعالیت‌های انفرادی را ترجیح می‌دهند و مدام از بقیه‌ی دوستانشان شکایت می‌کنند. معاون آموزشی مدرسه نیز که زنگ تفریح در حیاط مدرسه بر دانش‌آموزان نظارت دارد درباره تعامل نامناسب دانش‌آموزان گزارش می‌دهد. از جمله اینکه زیاد به هم تنه می‌زنند، در صف خرید از بوفه همدیگر را هل می‌دهند و نوبت را رعایت نمی‌کنند، همدیگر را با الفاظ نامناسب صدا می‌زنند و ...

### مصاحبه با والدین

جلسه‌ای با اولیا گذاشتم و درباره‌ی وجود چنین رفتارهایی در فرزندان آنها به بحث و تبادل نظر پرداختیم. در این جلسات متوجه شدم چند دانش‌آموز که دچار مشکل رفتاری بیشتری بودند پدر آنها معتاد بود و یکی از آنها نیز در منزل توسط والدین کتک زیادی می‌خورد. همچنین در این جلسات نیز متوجه شدم اکثر والدین نیز با هم از نظر ارتباطی مشکل دارند. نسبت به هم و دانش‌آموزان دیگر حسادت نشان می‌دهند و در صحبت‌هایشان متوجه شدم که وقتی فرزندان از حسادت‌های بچه‌گانه تعریف می‌کند آنها جدی گرفته و به جای اینکه این رفتار را زنده نشان دهند بیشتر دانش‌آموز را تشویق می‌کنند. همچنین وقتی دانش‌آموزان را گروه‌بندی کردم تعدادی از والدین تماس گرفتند یا حضوری به مدرسه مراجعه کردند و اظهار داشتند که ما دوست

نداریم فرزندمان با فرزند فلانی در یک گروه باشد و از دعوایی که سال گذشته بینشان اتفاق افتاده تعریف می‌کردند یعنی دعوای بچه‌گانه به خانواده‌ها هم کشیده شده بود. همچنین اکثر والدین بی‌سواد یا در حد ابتدایی سواد داشتند و بیشتر اوقات خود را در مزرعه می‌گذراندند و بچه‌ها را در خانه تنها می‌گذاشتند. دانش‌آموزان نیز با در دست داشتن گوشی موبایل یا تبلت همه اوقات خود را با بازی‌های موبایل و فیلم می‌گذراندند. پس از بحث و گفتگو با دانش‌آموزان متوجه شدم که اکثر آنها به دنبال بازی‌های خشن و جنگی بودند که این بازی‌ها نیز در رفتار آنها اثر می‌گذاشت.

### یافته‌ها

پس از جمع‌آوری تمامی اطلاعات و داده‌ها، آن‌ها را در اختیار دوستان مشاورم قرار دادم تا به تجزیه و تحلیل آن‌ها بپردازیم. پس از مشاهده و تفسیر اطلاعات هر دو مشاور با من هم عقیده بودند که وجود این رفتارها در دانش‌آموزان نشان از نقص در مهارت‌های ارتباطی آنها دارد. در واقع این رفتارها به صورت یک شیوه‌ی غلط تربیتی نمود پیدا کرده بود که نیاز فوری بود تا جهت اصلاح اینگونه رفتارهای نامناسب اقدامات سریعی صورت پذیرد. علل چنین رفتارهایی شامل:

- ۱- فقدان وقت گذاشتن برای اوقات فراغت کودکان و نوجوانان
- ۲- توجه بیش از اندازه و وقت گذاشتن در شبکه‌های مجازی
- ۳- فقدان سواد رسانه در انتخاب کانال‌ها و شبکه‌های مجازی مناسب
- ۴- توجه بیش از حد به آموزش و درس دانش‌آموزان (کودکان و نوجوانان) و توجه کمتر به پرورش و تربیت آنها
- ۵- محصور شدن در شبکه‌های مجازی و ماهواره‌ای

## انتخاب راه حل جدید

پس از تعیین مشکل، حالا وقت آن رسیده بود که به دنبال راه حلی برای حل مسئله باشیم. به همین دلیل به مطالعه‌ی منابع کتابخانه‌ای و مقالات نوین و مخصوصاً مقالات اقدام‌پژوهی در حیطه‌ی موضوع موردنظر پرداختیم. همچنین تحقیقات متعددی در رابطه با موضوع مهارت‌های اجتماعی انجام شده که به مواردی از آن اشاره می‌شود. احمدی (۱۳۹۵) در پژوهش خود با عنوان "بررسی اثر بخشی آموزش مهارت‌های اجتماعی بر سازگاری اجتماعی و مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان" نشان داد آموزش مهارت‌های اجتماعی بر سازگاری اجتماعی و ابعاد آن و همچنین مهارت‌های ارتباطی موثر بوده است. سهرابی (۱۳۹۴) در پژوهشی که با عنوان "اثر بخشی مهارت‌های اجتماعی بر افزایش خودکنترلی و تنظیم هیجان دانش‌آموزان" انجام داد نشان داد تفاوت معناداری بین گروه آزمایش و کنترل وجود دارد و این آموزش در دانش‌آموزان تأثیر مثبت داشته است. در پژوهش دیگری در همین زمینه با عنوان بررسی مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان پایه‌ی ششم توسط موسوی مرام و عطاری (۱۳۹۳) انجام گرفت. در این پژوهش از پرسشنامه‌ی مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان استفاده شد. نتایج نشان داد دانش‌آموزان از نظر مهارت‌های ارتباطی ضعیف هستند. مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان دختر از دانش‌آموزان پسر بهتر است. همچنین بین مهارت‌های ارتباطی در دانش‌آموزان پسر و دختر تفاوت معنی‌دار است. این امر لزوم بازنگری شیوه‌های آموزشی و تربیتی در سطح خانواده و نیز مهارت‌های آموزشی و پرورشی به منظور ارتقا و تکامل برنامه‌های اجتماعی را مطرح می‌سازد. در این میان در اکثر تحقیقات به یادگیری اجتماعی اشاره شده بود. آلبرت بندورا صاحب نظریه یادگیری اجتماعی که به نام‌های یادگیری تقلیدی و یادگیری جانشینی نیز شهرت دارد، معتقد است بیشتر یادگیری‌های آدمی نه از طریق تجربه مستقیم بلکه به واسطه تجربه غیرمستقیم و شاهد و ناظر بودن بر تجربه دیگران، حاصل می‌شود. ساز و کار این نوع از یادگیری تشویق جانشینی و تنبیه جانشینی است. یعنی، اگر شاهد رفتاری در کسی باشیم که به دلیل آن رفتار، تشویق می‌گردد میل به تکرار آن رفتار به صورت تقلیدی در ما ایجاد و افزایش می‌یابد و اگر شاهد رفتاری باشیم که به جهت آن رفتار، فرد الگو، تنبیه گردد، میل به اجتناب و کناره‌گیری از آن رفتار در ما ایجاد می‌شود. چون وسعت مشاهدات اجتماعی در زندگی روزمره بسیار است، بنابراین، قسمت اعظم یادگیری‌ها نیز در این ارتباط، یادگیری می‌شوند. این تعبیر از یادگیری، دلالت‌های تربیتی بسیاری دارد و بندورا به ویژه نقش منفی آموزشی و تربیتی رسانه‌های عمومی که با تولید فیلم‌های تلویزیونی و سینمایی به گونه‌ای غیرمستقیم انواع بدآموزی‌های رفتاری از قبیل خشونت و پرخاشگری، دزدی و تبهکاری، خیانت را آموزش می‌دهند، تاکید و تعرض بسیار دارد. قهرمانان این فیلم‌ها با دست یازیدن به انواع رفتارهای پرخاشگرانه، مجرمانه و بزهکارانه مورد تحسین مخاطبانشان که از طریق یادگیری جانشینی با آنها همانندسازی کرده، قرار می‌گیرند و به این ترتیب، قبح رفتارهای ضداجتماعی را کاهش می‌دهند. شیوه و ساز و کار رفتارهای بزهکارانه

را آموزش می‌دهند و رفتارهای ممنوعه از نظر هنجارهای حقوقی، اجتماعی و عرفی را به شکل رفتارهای معمول، عادی و حتی مطلوب - چه قهرمان فیلم عامل آن است- در می‌آورند.

امروزه انیمیشن‌ها و شخصیت‌های کارتونی به قهرمانان دنیای کودکان تبدیل شده‌اند و در این میان انیمیشن‌های خارجی از جایگاه ویژه‌ای برخوردارند؛ سیندرلا، سوپر من، سفید برفی، لاک پشت‌های نینجا و... کارشناسان اعتقاد دارند با توجه به اینکه کودکان با شخصیت‌های کارتونی همزاد پنداری می‌کنند باید در محتوای این برنامه‌ها دقت کرد. انیمیشن‌ها در قالب کارتون و بازی‌های رایانه‌ای تأثیر زیادی در روند رشد شخصیتی کودکان و نوجوانان دارند. شخصیت‌های دنیای کارتون برای مخاطبان کودک و نوجوان به آسانی به عنوان الگو پذیرفته می‌شوند و کودکان سعی می‌کنند از رفتار و برخورد آنها تقلید کنند. تلویزیون مرکز تجزیه و تحلیل و فراهم‌سازی اطلاعات کودکان است. یعنی منبعی برای شناخت و پیش‌دوری یا معلمی برای آموختن است. از طرفی کودکان به دلیل تجربه و آگاهی بسیار محدود، اغلب از موضع پذیرش، پیام‌های تلویزیون را دریافت می‌کنند و در واقع در برابر پیام‌های جذابی که از طریق شخصیت‌های سرگرم‌کننده در انیمیشن‌ها و عروسک‌ها ارائه می‌شوند، بی‌دفاع‌تر از آنی هستند که والدین تصور می‌کنند.

هنگامی که همزاد پنداری و ارتباط با کاراکتر ایجاد شد، زمینه‌ی تأثیرگذاری پیام‌های رسانه‌ای آسان‌تر می‌شود. همین اتفاق در ذهن و روح کودکان رخ می‌دهد و با تکرار دریافت پیام‌های یکسان از شخصیت‌های رنگارنگ، الگو پذیری و تقلید آغاز می‌شود، بدون اینکه کودک در پی پیامدها و آثار مثبت و منفی آن باشد. بچه‌ها از بین شخصیت‌های انیمیشن‌ها، الگوهای خود را انتخاب می‌کنند.

اگر کودک در یک فیلم سینمایی یا انیمیشن، قهرمان فیلم را در حال مصرف سیگار ببیند، الگوی نادرستی برای او خواهد شد. بدین ترتیب در یک جریان مداوم، سبک زندگی کودکان امروز و مردان و زنان فردا تأثیر می‌پذیرد. داستان‌هایی که امروزه بخصوص در انیمیشن‌ها به تصویر کشیده می‌شود، مملو از بی‌حرمتی است که شامل همه چیز است، از مسائل ضد اخلاقی گرفته تا مصرف مواد مخدر و حتی مضامین جنسی.

در میان رسانه‌های جمعی، فیلم‌های سینمایی به عنوان یک عامل مؤثر در انحراف و بزهکاری جوانان، سابقه قدیمی تری دارد. نمایش اعمال خشونت بار، کشتار، جنایت، خون‌آشامی (دراکولا) و نیز صحنه‌های هیجان‌انگیز، در فزونی و تشدید اعمال انحرافی و بزه اثر بسزایی دارد. این فیلم‌ها صحنه‌های پرخاشگرانه مانند تندخویی، سخت دلی، بی‌ترحمی، آدم‌کشی و... را با تمام فنون رنگی، حرکتی و صوتی مربوط نمایش می‌دهند. بازی‌های کامپیوتری و نرم‌افزارهای موبایل زمینه را برای تجسم بصری و عینی و شیوه‌های جنایت فراهم می‌آورد. به این ترتیب، از نظر بندورا، افزایش فراوانی رفتارهای بزهکارانه و مجرمانه با افزایش فراوانی فیلم‌های نمایشی تصویرگر خشونت و بزهکاری همستگی تام و تمامی دارد. از آنجا که کودکان تقلید و همانندسازی بیشتری دارند و به تماشای انیمیشن علاقمند هستند، بهتر است برای آموزش مفاهیم و قواعد اخلاقی از



نمونه‌ها و سرمشق‌های اخلاقی که شامل مجموعه فیلم‌هایی است که از طریق شبکه‌های تلویزیونی یا از طریق فضای مجازی پخش می‌شود استفاده کرد. همچنین جلسات آموزشی جهت ایجاد حس همدلی و ارتباط مؤثر تشکیل شود و ذهن بچه‌ها به چالش کشیده شود.

#### اجرای راه حل جدید و نظارت بر آن

پس از شناسایی مشکل دانش‌آموزان و یافتن راهی برای اصلاح آنان، تصمیم گرفتیم که به آموزش مهارت‌های اجتماعی بپردازیم. در ابتدا موضوع را با مدیر مدرسه در میان گذاشتیم و برای والدین دعوت‌نامه فرستادیم و برای والدین کلاس توجیهی آموزش خانواده با موضوع آموزش رفتار صحیح برای آنان برگزار کردیم که در این کلاس‌ها تأکید گردید که به خاطر فرزندان خودشان سعی کنند در ارتباطات خود با فرزندان و دیگران دقت بیشتری کنند. سعی کنند با همسران خود رفتار مناسبی داشته باشند، با الفاظ مناسب و زیبا همدیگر را صدا بزنند تا فرزندان از آنها بیاموزند. در منزل به همدیگر محبت داشته باشند و از کتک زدن بچه‌ها جلوگیری کنند. سعی کنند اوقات بیشتری را صرف بچه‌ها کنند و از تنها گذاشتن آنها امتناع کنند. همچنین کنترل و نظارت بیشتری بر برنامه‌ها و بازی‌های مجازی مورد استفاده فرزندان داشته باشند.

در مرحله‌ی بعد به سراغ جلسات آموزشی برای دانش‌آموزان رفتیم. در طول هفته دو بار جلسه گذاشته می‌شد. یکی از منابعی که برای نیل به هدف مورد نظر انتخاب کردیم کتاب راهنمای آموزش مهارت‌های زندگی از دکتر شکوفه رادفر و دکتر فریده حمیدی (۱۳۸۷) بود. در این کتاب انواع مهارت‌های زندگی از جمله ارتباط مؤثر و نحوه‌ی آموزش آن ارائه شده است. برای آموزش ارتباط مؤثر تعداد جلسات تنظیم شد که در هر جلسه به یکی از موضوعات زیر پرداخته شد:

#### ۱- جلسه‌ی اول:

فعالیت اول: آشنایی با ارتباط زمان (هدف: پی بردن به اینکه ارتباط چیست و چه چیزی آن را مؤثر می‌سازد).

فعالیت دوم: پل‌ها و موانع زمان (هدف: شناخت شیوه‌های منفی و مثبت برقراری ارتباط).

فعالیت سوم: انتخاب دقیق کلمات زمان (هدف: تمرین ابراز افکار و احساسات از طریق به کار بردن جملات با ضمیر من).

فعالیت چهارم: ارائه راهنمایی درست زمان (هدف: درک اهمیت ارائه پیام‌های روشن و دقیق).

#### جلسه دوم

فعالیت اول: زبان بدن (هدف: پی بردن به اینکه زبان بدن چیست؟)

فعالیت دوم: خوب گوش کردن (هدف: نشان دادن اهمیت شنونده خوب بودن و یادگیری مهارت های لازم برای خوب گوش کردن)

فعالیت سوم: قاطعیت رفتار (هدف: پی بردن به تفاوت بین رفتار قاطع، تهاجمی و انفعالی)

فعالیت چهارم: بررسی میزان قاطعیت در رفتار (هدف: برآورد میزان قاطعیت)

#### جلسه سوم

فعالیت اول: بیان نظر خود (هدف: ایفای نقش هایی که در آن جوانان با قاطعیت آنچه را که م یخواهند یا نیاز دارند، ادا می کنند).

فعالیت دوم: امتناع از آنچه می خواهید (هدف: ایفای نقش رفتارهای قاطع برای رد تقاضا های غیر منطقی).

در هر کدام از موارد فوق موقعیتی یا داستانی گفته می شد که باید به آن پاسخ می دادند یا آنرا اجرا می کردند. در این جلسات علاوه بر این نیل به هدف موردنظر بچه ها کار گروهی انجام می دادند و به هم علاقه بیشتری نشان می دادند.

در مرحله ی بعد برای نیل هر چه بیشتر به هدف، به دنبال فیلم هایی گشتم که متناسب با موضوع مهارت های ارتباطی باشد تا جایگزین فیلم ها و بازی های نامناسبی باشد که دانش آموزان در اوقات فراغت تماشا می کردند. پس از یک جستجوی ساده در اینترنت، چنین فیلم هایی را در سایت آپارات پیدا کردم و متوجه شدم که این فیلم ها وابسته به سازمان صدا و سیما است که از شبکه پویا پخش می شود. بنابراین ساعت پخش فیلم ها را از سایت شبکه پویا گرفتم و به دانش آموزان اطلاع دادم. دانش آموزان موظف شدند فیلم ها را تماشا کنند و خلاصه آن را بنویسند و با هم گروهی های خود که از قبل مشخص شده بودند یک نمایش مربوط به موضوع فیلم در کلاس اجرا کنند. مدت زمان فیلم ها کوتاه بود و از این نظر لطمه ای به درس دانش آموزان نمی زد و بخاطر اینکه فیلم ها به صورت انیمیشن بودند از تماشای آن لذت می بردند. به دلیل اینکه بعضی از دانش آموزان ممکن بود در زمان پخش فیلم در منزل نباشند فیلم ها را از سایت دانلود کرده و در گروه های مجازی واتساپ (که با والدین دانش آموزان تشکیل داده بودم و نکات تربیتی را برایشان ارسال می کردم) می فرستادم. بعضی از وقت ها نیز فیلم هایی مانند بره ناقلا و عصر یخی را در کلاس تماشا می کردیم. بره ناقلا یکی از جذاب ترین سریال های ژانر کودک است که با صدای حیوانات و حرکات اغراق آمیز همراه است. بره ناقلا، شاون، شخصیت اصلی و لاغر، رهبر گله محسوب می شود. او زرنگ، بی باک و بازیگوش است و همیشه می تواند خودش و دوستانش را از محاصره نجات دهد. این کارتون زیبا و محبوب کودکانه پیام های مثبتی مانند اهمیت کار گروهی، دوستی و پذیرش اشتباه و جبران یا تصحیح خطاها را به کودکان گوشزد می کند. مجموعه ی عصر یخبندان با دوییدن اسکرات سنجاب دندان شمشیری به دنبال یک دانه بلوط آغاز می شود و خرابکاری که این بار به بار می آورد جدا شدن کره زمین به چند قاره است. بر اثر این جدایی، مندی و گروهش از الی و

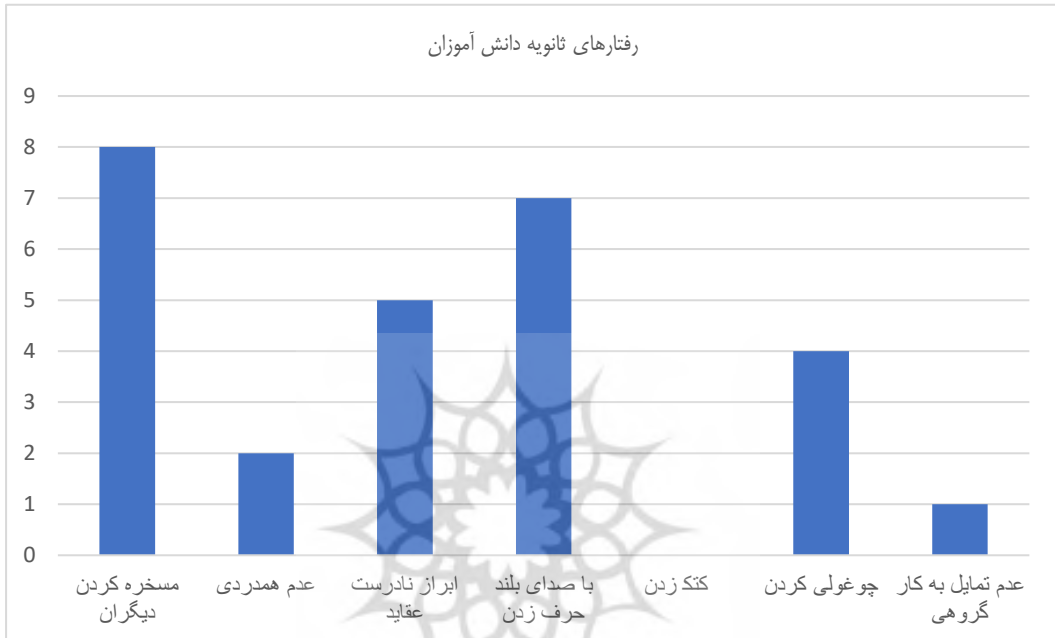
دخترش جدا می شود. حال برای رسیدن مجدد افراد گروه، مندی و دوستانش یک سفر دریایی را آغاز می کنند. عصر یخبندان ۴ پیام های انسان دوستانه برای کودکان مانند حمایت از دوست، نشان دادن زندگی جمعی، فداکاری و جان فشانی به همراه دارد که می تواند بسیار آموزنده باشد.

دانش آموزان به تماشای فیلم علاقه نشان می دادند و میخکوب پرده نمایش می شدند و سکوت کلاس را فرا می گرفت. از آنها می خواستم خود را در موقعیت فیلم به جای شخصیت های داستان بگذارند و رفتار خود را با آنها مقایسه کنند. بدین صورت متوجه رفتارهای اشتباهشان می شدند و با نحوه ی رفتار صحیح آشنا می شدند. پس از پخش فیلم، از دانش آموزان می خواستم تا آنچه را از تماشای فیلم فهمیده اند بازگو کنند و رفتارهای مثبت و منفی شخصیت های داستان را نقد کنند و بگویند کدام شخصیت را بیشتر دوست دارند و دوست دارند به جای کدام یک از شخصیت ها باشند. ابتدا تعداد دانش آموزان داوطلب برای بیان نظرات کم بود. ولی هر چه جلوتر می رفتیم دانش آموزان بیشتری خواستار شرکت در بحث می شدند. در انتهای هر جلسه با کمک دانش آموزان بحث را تکمیل و جمع بندی می کردیم و به رفتارهای نامناسب مشاهده شده در کلاس و مدرسه اشاره کرده و آنها را تشویق می کردم تا از شخصیت های مثبت انیمیشن الگوبرداری کرده و رفتارهای مناسب را در خود افزایش دهند.

#### گردآوری اطلاعات (شواهد دوم)

پس از گذشت دو ماه از اجرای طرح، نشانه های تغییر رفتار را دانش آموزان مشاهده کردم. در واقع آنها با تأثیرپذیری و تقلید و همانند سازی از شخصیت های قهرمان انیمیشن ها به بازسازی شیوه ی رفتاری خود دست زده بودند. رفتارهای مناسب دانش آموزان را مورد تشویق قرار می دادم و آنها را تقویت می کردم. با این کار دانش آموزان سعی می کردند رفتارهای نامناسب خود را به رفتارهای مناسب تغییر دهند تا مورد توجه قرار بگیرند. در همه جا از آنها تعریف می کردم و رفتارهای شایسته ی آنها را مثال می زدم. مسئولیت های بیشتری به آنها می دادم به طور مثال مسئول صف مدرسه یا ناظر زنگ تفریح که مراقب دانش آموزان پایه های پایین تر بودند تا دعوا نکنند. در زنگ صف آنها را مورد تشویق قرار دادم از این کار به وجد می آمدند. همچنین برای آنها جایزه گرفتم و به عنوان جایزه اخلاق به آنها دادم. به دلیل اینکه دانش آموزان کلاس پایه ی ششم بودند و در بالاترین پایه ابتدایی قرار داشتند به عنوان الگو در مدرسه معرفی می شدند. دانش آموزان پایه های پایین تر رفتارهای آنها را مشاهده می کردند و از آنها تقلید می کردند. بعد از اتمام تمام جلسات تصمیم گرفتم این بار هم به مدت یک ماه رفتار دانش آموزان کلاس را زیر نظر بگیرم و به طور مرتب در دفتر یادداشت ثبت کنم.

جزئیات مربوط به این مشاهدات در نمودار زیر آمده است:



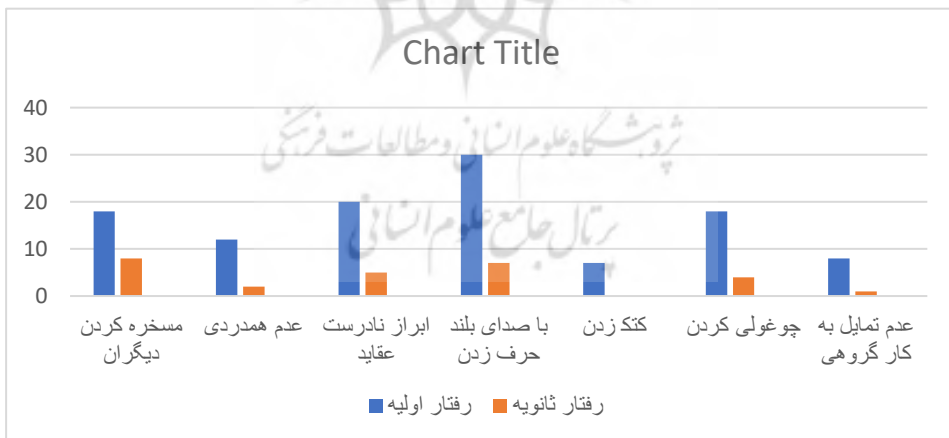
نمودار ۲: رفتارهای ثانویه دانش آموزان

### ارزشیابی تأثیر اقدام جدید و تعیین اعتبار

برگزاری کلاس‌های آموزشی و سپس ارائه‌ی انیمیشن‌های جذاب، به عنوان الگوهای آموزش‌دهنده آداب و رفتار درست، به منظور اصلاح رفتارهای نامناسب، تأثیر بسیار مثبتی بر رفتار دانش‌آموزان گذاشت. آنها ابتدا با تقلید و الگوپذیری از شخصیت‌های کارتونی و پادشاه‌هایی مانند جلب توجه معلم و کسب جایزه، به کاهش رفتارهای نامناسب خود دست زدند. سپس با تفکر درباره‌ی رفتارهای نامناسب خود، رفتارهای مناسب و شایسته را در خود پرورش دادند. نتایج مقایسه‌ی انجام شده در قبل و بعد از اجرای طرح به خوبی گواه این

موضوع می باشد. در واقع دانش آموزان شروع به درونی سازی رفتارهای مناسب کردند و بدین ترتیب رفتارهای منفی گذشته ی خود را ترک کردند که این قضیه را می توان از نمودار شماره ۲ مشاهده کرد. بقیه ی همکاران، مدیر و معاونین و همچنین اولیای دانش آموزان نیز این موضوع را تأیید کردند. معاون مدرسه اظهار داشت که دعوای و رفتارهای ناصحیح کاهش یافته و دانش آموزان در رفتار خود تجدید نظر کردند. مدیر مدرسه نیز بیان کردند که شکایت های دانش آموزان کلاس ششم از همدیگر به طور قابل ملاحظه ای کاهش یافته است. همچنین والدین از رفتار مناسب بچه هایشان در منزل صحبت می کردند که دعوای آنها با خواهر و برادرهایشان کمتر شده و با همدیگر مهربان شده اند، همدیگر را با صدای بلند خطاب نمی کنند و حتی با بزرگترها اعم از مادر بزرگ و پدر بزرگها با احترام بیشتری برخورد می کنند. البته قابل ذکر است که دانش آموزان در سن ۱۲ سالگی قرار دارند و به اقتضای سن خود شیطنتهایی انجام می دهند اما رفتارهایی که در تضاد آشکار با هنجارهای شناخته شده ی خود و ناشی از بی حرمتی مطلق باشد کاهش یافته بود. چون که به خوبی دریافته بودند که با انجام رفتارهای مناسب و در خور یک دختر شایسته به راحتی می توانند همانند شخصیت های قهرمانی کارتونی، رضایت اطرافیان خود را جلب کنند و دوستی های ماندگاری داشته باشند.

نمودار ۳: نمودار مقایسه ای رفتار دانش آموزان قبل و بعد از اجرای طرح



تجدیدنظر و ارائه گزارش نهایی و اطلاع رسانی

افراد هر چقدر بیشتر یاد می‌گیرند و تجربه‌های بیشتری کسب می‌کنند؛ بیشتر به این واقعیت پی می‌برند که از راه مبادله‌ی عواطف و احترام به دیگران و تعامل اجتماعی با آن‌ها است که به احساس رضایت دست می‌یابند و روز به روز بیشتر به یقین می‌رسند که احساس مفید بودن و خوشبختی آنها به میزان رشد اجتماعی‌شان بستگی دارد. با توجه به این که انسان موجود اجتماعی است و ادامه زندگی او به صورت انفرادی تقریباً غیر ممکن است؛ به محض تولد و با دریافت اولین احساس در رابطه با دیگران قرار می‌گیرد. ابتدا این افراد فقط شامل گروه خانواده می‌باشند، اما به تدریج با گروه‌های بزرگ‌تر از جمله دوستان، هم کلاسان، معلمان، هم محله‌ای‌ها، همسپهری‌ها، هم میهنان آشنا می‌گردد، لذا برای ارتباط با دیگر گروه‌ها از طریق ایجاد رابطه، سخن گفتن، گوش کردن و روش‌های گوناگون بایستی مهارت‌های لازم را کسب کرد. انسانی که از نظر اجتماعی رشد یافته است به راحتی می‌تواند با استفاده از مهارت‌های اجتماعی با دیگران رابطه برقرار کرده، زندگی کند و سازگاری داشته باشد. آنچه مهم است اینکه کسب مهارت‌های اجتماعی یکی از عناصر اصلی اجتماعی شدن در کلیه فرهنگ‌ها است که طی دو تا سه دهه اخیر مورد توجه دانشمندان قرار گرفته است. شخصی که دارای مهارت‌های اجتماعی است می‌تواند به انتخاب و ارائه رفتارهای مناسب در زمان و موقعیت معین دست بزند که جدا از فرهنگ و زمینه اجتماعی فرد نیست (وحید، جهانبخش و فرنی، ۱۳۹۱).

در این پژوهش تلاش شد تا رفتارهای نامناسب دانش‌آموزان کلاس ششم که ناشی از عدم وجود یک الگوی تربیتی صحیح در خانواده بود از طریق تقلید و همانندسازی یعنی بکار بستن نتایج نظریه‌ی یادگیری مشاهده‌ای اصلاح گردد. استفاده از تکنیک انیمیشن درمانی (که یکی از بهترین راه‌ها برای تربیت کودکان می‌باشد؛ زیرا برخی از انیمیشن‌ها تأثیرات مثبت و مفیدی بر رفتار کودکان دارند) تا حدود زیادی توانست با ارائه نمونه‌های الگوی رفتاری مناسب از طریق نمایش رفتارهای پسندیده، از رفتارهای نامناسب کم کند. از طرفی دانش‌آموزان را به سمت انجام رفتارهای شایسته سوق می‌داد.

در انتها به همکاران ارجمند پیشنهاد می‌کنم در هنگام برخورد با مشکلات رفتاری دانش‌آموزان از کنار آن به راحتی رد نشوند و به دنبال بررسی دقیق وضعیت فردی و خانوادگی فرد و دوستان و همسالان آنها باشند تا ریشه‌ی واقعی مشکل را پیدا کنند و پس از کشف علت مشکل، با متخصصین مشاوره مشورت نموده و راهکارهایی مناسبی جهت حل مشکل بکار گیرند چرا که مشکلات امروزی بشر بسیار پیچیده‌تر از گذشته است و حل آنها نیازمند تخصص، تجربه و آگاهی می‌باشد و برای دستیابی به نتیجه مناسب در فعالیت‌های فردی، اجتماعی، آموزشی و... نیازمند مشورت با افراد آگاه، متعهد و دلسوز هستیم.

## بحث و نتیجه گیری

با توجه به نتایج پژوهش که نشان داده است آموزش مهارت‌های ارتباطی از طریق انیمیشن درمانی و برگزاری جلسات آموزشی بر حل مشکلات رفتاری دانش‌آموزان تأثیر دارد، پیشنهاد می‌گردد وزارت آموزش و پرورش با همکاری سایر نهادها همچون سازمان نظام روانشناسی، در فرآیند توانمندسازی و بازآموزی کارکنان خود، دوره‌های آموزشی را برای مشاوران و روانشناسان مدارس تدارک ببینند و شرایطی را فراهم نمایند که روانشناسان و مشاوران مدارس در زمینه‌هایی همچون مهارت‌های ارتباطی دانش لازم را کسب کرده و در جهت به‌کارگیری این روش‌ها همت گمارند. هم‌چنین از آنجا که کارگاه آموزش مهارت‌های ارتباطی مشارکت دانش‌آموزان را در فعالیتهای اجتماعی، برقراری روابط صمیمی بین فردی، بیان واضح و روشن افکار، ارتباطات غیرکلامی و ... در بر می‌گیرد، پیشنهاد می‌گردد برنامه‌های مدون جهت آموزش مهارت‌های ارتباطی به صورت کارگاه‌های آموزشی و یا تدوین کتابی در این زمینه برای مقاطع مختلف، توسط آموزش و پرورش در نظر گرفته شود. پیشنهاد می‌شود رسانه‌ها به خصوص صدا و سیما، با استفاده از نتایج این تحقیق و تحقیقات مشابه، برنامه‌های متنوع و پیوسته‌ای، جهت آموزش مهارت‌های ارتباطی صحیح و مؤثر، برای تمام مقاطع سنی و اقشار مختلف اجتماع، در نظر بگیرند و در انتخاب انیمیشن جهت پخش دقت بیشتری داشته باشند و معلمان و مسئولین امر تعلیم و تربیت با الگوسازی مناسب در زمینه‌ی نحوه‌ی بکارگیری ارتباط مؤثر، بستر مستعدی جهت آموزش عینی‌تر، فراهم سازند.

## منابع

### الف- فارسی

- احمدی، فرهاد. (۱۳۹۵). بررسی اثر بخشی آموزش مهارت‌های اجتماعی بر سازگاری اجتماعی و مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان پسر پایه نهم. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مشاوره و راهنمایی، دانشگاه آزاد خمینی شهر.
- احمدی، محمد سعید، حاتمی، احدی، اسدزاده، حسن. (۱۳۹۱). تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر باورهای خودکارآمدی و پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان دختر. فصلنامه‌ی علمی- پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۲(۴)، ۱۰۵-۱۱۸.
- باستانی، قادر. (۱۳۹۴). اصول و تکنیک‌های برقراری ارتباط مؤثر با دیگران، تهران: انتشارات ققنوس.
- بولتون، رابرت. (۱۳۹۴). روانشناسی روابط انسانی. ترجمه‌ی حمیدرضا سهرابی و افسانه حیات، تهران: رشد.

- رادفر، شکوفه، حمیدی، فریده. (۱۳۸۷). راهنمای آموزش مهارت‌های زندگی/ویژه‌ی مدرسین. تهران: انتشارات پژوهش‌کده‌ی مهندسی و علوم پزشکی جانبازان.
- سهرابی، حمید. (۱۳۹۴). اثربخشی آموزش مهارت‌های اجتماعی بر افزایش خودکنترلی و تنظیم هیجان دانش‌آموزان دختر دبیرستان‌های دولتی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مشاوره و راهنمایی، دانشگاه آزاد خمینی شهر.
- صفی‌خان‌قلی‌زاده، سیما، مریدی، حدیث، آبیاری، ذوالفقار، زمانی، نرگس. (۱۳۹۶). آموزش مهارت‌های ارتباط مؤثر بر اضطراب و هراس اجتماعی دانشجویان. مجله پژوهش سلامت، ۲(۴)، ۲۶۲-۲۶۸.
- کدیور، پروین. (۱۳۹۳). روانشناسی تربیتی. تهران: سمت.
- گرمارودی، غلام، وحدانی‌نیا، محمد. (۱۳۹۳). سلامت اجتماعی، بررسی میزان مهارت‌های اجتماعی دانش‌آموزان. فصلنامه پایش، ۵(۲)، ۱۹۰-۱۶۰.
- موتابی، فرشته، فتی، لادن. (۱۳۹۴). مهارت برقراری ارتباط مؤثر، انتشارات طلوع دانش.
- موسوی مرام، سیده‌زینب، عطاری، یوسفعلی. (۱۳۹۳). بررسی مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان پایه‌ی ششم، نخستین همایش ملی علوم تربیتی و روانشناسی.
- وحید، فریدون، جهانبخش، اسماعیل، فرنیاء، زهرا. (۱۳۹۱). بررسی عوامل مؤثر بر کسب مهارت‌های اجتماعی دانش‌آموزان دختر مقطع متوسطه در شهر اصفهان، فصلنامه تخصصی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شوشتر، ۶(۱۶)، ۲۶-۵۱.



### ب- انگلیسی

Gordon GH.( 2002). Defining the skills underlying communication competence. *Semin Med Pract*, 5(3)21-28.

Hughes, J. N., & Chen, Q. (2011). Reciprocal effects of student–teacher and student–peer relatedness: Effects on academic self efficacy. *Journal of applied developmental psychology*, 32(5), 278-287.





## Research Paper

# How could I improve effective communication skill in my students?

Soheila Noshadi<sup>1</sup>

### Abstract

**Introduction:** Communication is one of the most basic skills you can think of And one of the most important fields of health in social life and the origin of culture And as context and the basis of movement and human development That if it becomes viral Undoubtedly, the main foundation of life is slipping And satisfaction disappears from it The general purpose of the present research Improvement of effective communication skills among students has been considered. In order to achieve the main goal of the reasons for students' abnormal behavior And methods to reduce abnormal behavior of students are investigated.

**Research methodology:** The current research was conducted using a qualitative method with the research strategy and using action research. Research tools include interview and observation.

**Findings:** Based on the findings, Effective factors in communication skills was divided To factors related to lack of time for leisure time of children and teenagers, Too much attention and spending time in virtual networks Lack of media literacy in selection the right channels and virtual networks, Paying too much attention to the teaching and lessons of students and paying less attention to their education And being confined in virtual and satellite networks.

**Conclusion:** The findings of this study can be effective in reducing the challenges faced by Parents, teachers and educational officials. teachers and educational officials With appropriate modeling in the field of how to use effective communication, Provide a ready platform for more objective education.

**Key words:** Life skills, effective communication, empathy, self-awareness.

---

<sup>1</sup> Master of educational psychology, Elementary School teacher . (soheilan100@gmail.com)