

## بررسی میزان استفاده از شاخص های روابط انسانی توسط معلمان

احمد ولی پور<sup>1</sup>

انسیه محمودجانلو<sup>2</sup>

تاریخ دریافت: آبان ماه 1391

تاریخ پذیرش: اردیبهشت ماه 1392

### چکیده:

هدف پژوهش حاضر، بررسی میزان استفاده از شاخص های روابط انسانی توسط معلمان دبیرستان ازدیدگاه دانش آموزان دختر شهرستان می باشد. برای این منظور از میان جامعه آماری پژوهش که شامل 434 نفر دانش آموز دختر اول تا سوم دبیرستان هستند تعداد 205 نفر با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای به عنوان نمونه انتخاب شدند. روش تحقیق این پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی (زمینه یابی) و ابزار گردآوری داده ها در این پژوهش پرسشنامه محقق ساخته می باشد که شامل 4 بعد و 28 سوال می باشد. روایی آزمون از طریق اساتید صاحب نظر مورد تأیید قرار گرفت و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ برابر 0/867 محاسبه شد. در این پژوهش از دو روش آمار توصیفی و آمار استنباطی برای تجزیه و تحلیل داده ها استفاده شده است. سوالات تحقیق از طریق آزمون t مورد بررسی قرار گرفته و نتایج به دست آمده، نشان داد که میانگین میزان استفاده معلمان از چهار شاخص توان برقراری ارتباط، درک نیازها و استعدادها، درک تفاوت های فردی و تأمین بهداشت روانی بالاتر از میانگین نظری بوده و به

1. دکتری تخصصی برنامه ریزی درسی، عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی ساری

2. کارشناسی ارشد تحقیقات آموزشی

طور کلی می‌توان گفت استفاده از شاخص‌های روابط انسانی توسط معلمان در وضعیت مطلوب می‌باشد.

**کلیدواژه‌ها :** شاخص روابط انسانی، توان برقراری ارتباط ، درک نیازها و استعدادها، درک تفاوت‌های فردی، تأمین بهداشت روانی.

## مقدمه

روابط انسانی یکی از موهبت‌های الهی است که به عنوان نیاز در وجود انسان قرار داده شده تا انسانها بتوانند یکدیگر را درک و با هم زندگی کنند. از آنجا که مدارس مسئول ساخت شخصیت، منش و سلوک انسانی هستند، رسالت عظیمی بر عهده آنها قرار گرفته است و از این نظر جایگاه ویژه‌ای در میان همه سازمانهای دیگر دارند. سلامتی و تعادل انسان تا حدود زیادی به رفتار و روابط او با دیگران و بالعکس دارد (میرکمالی، 1380: 7)

روابط انسانی در یک سازمان آموزشی، فرآیند برقراری، حفظ و گسترش رابطه هدفدار پویا و دو جانبه بین اعضای یک سیستم اجتماعی (آموزشگاه) است که با تأمین نیازهای منطقی، اجتماعی و روانی فرد و گروه، سبب تفاهم، احساس رضایت و سودمندی متقابل و بوجود آمدن زمینه‌های اعتماد، انگیزش، رشد و تسهیل رسیدن به اهداف سازمان آموزشی می‌شود (میرکمالی، 1380، 23).

در تمام فعالیت‌هایی که انسان محور آن قرار دارد، روابط انسانی از جایگاه مهمی برخوردار است، اما این موضوع در حوزه‌های مختلف به صورت‌های گوناگون مورد توجه قرار گرفته است (نصروه‌مکاران).

معلمان افراد متخصصی محسوب می‌شوند که با آگاهی از فرایند رشد و رفتارهای دانش‌آموزان و چگونگی رفتار صحیح با آنان می‌توانند علل و انگیزه‌های رفتار دانش‌آموزان را تحلیل کنند و تصمیم‌های عجولانه و غیر انسانی درباره آنها اتخاذ نکنند

(نیکنامی، 1387). راز موفقیت معلمان را نخست باید در جذب دانش آموزان دانست یعنی این که معلم بتواند علاقه درونی در آنها به وجود آورد و رابطه روحی و معنوی با آنها برقرار کند. چرا که روابط انسانی خوب روابطی است که به سلامت روانی، اجتماعی و ذهنی منجر شود (اردبیلی، 1385). کنرادراگ<sup>1</sup> (2001) معتقد است مدرسی در کلاس موفق است که دارای توانایی برقراری رابطه انسانی، مدیریت زمان و کنترل رفتار فراگیران باشد (گنجی، 1382).

در سال های اخیر تلاش های زیادی برای ارتقاء کیفیت تدریس از طریق تغییر شیوه ها و کتب، آموزش معلمان در کلاس های ضمن خدمت، مجهز کردن مدارس به کامپیوتر و ... انجام شده است و بیشتر امر تدریس و برگزاری منظم کلاس ها مد نظر قرار گرفته است. در حالی که به بعضی از قوانینی که معلم باید رعایت کند کمتر توجه شده است، یعنی رفتار عالمانه و روابط انسانی، حفظ شأن و حرمت دانش آموزان و توجه به حالات روحی و روانی آنها کمتر مد نظر قرار گرفته است. وجود خلأ در پرداختن به نقش روابط انسانی در محیط کلاس و مدرسه ایجاب می کند که در آثار پژوهشی به صورت جدی تر به این بحث پرداخته شود.

ایجاد تغییرات مطلوب در دانش آموزان از طریق کارکنان آموزشی، رسالت مهم آموزش و پرورش به شمار می رود. روشن است که کارکردن با انسان به جای کارکردن با ابزار و مواد بی جان؛ مهم ترین وجه تمایز سازمان های آموزشی با دیگر سازمان ها است و دشواری کار در سازمانهای آموزشی نیز از همین امر ناشی می شود (فرح بخش، 1388، 7). از آنجایی که معلمان در رده صف سازمان قرار داشته و عملاً می توانند موجبات نیل به اهداف سازمان و یا انحراف از آن رافراهم سازند، به عنوان اصلی ترین نیروهای آموزشی و پرورش نام برده می شوند. (کراول<sup>2</sup>، 2004).

<sup>1</sup> Kenrad Rag

<sup>2</sup> Crowell

این پژوهش با هدف کلی بررسی میزان استفاده از شاخص های روابط انسانی توسط معلمان انجام شده است . که طی انجام پژوهش به سوالات زیر پاسخ داده شد:

- 1- معلمان تا چه میزان از شاخص توان برقراری ارتباط استفاده می کنند؟
- 2- معلمان تا چه میزان از شاخص درک نیازها و استعدادها استفاده می کنند؟
- 3- معلمان تا چه میزان از شاخص درک تفاوت های فردی استفاده می کنند؟
- 4- معلمان تا چه میزان از شاخص تامین بهداشت روانی استفاده می کنند؟

یعقوبی (1390)، پژوهشی تحت عنوان «میزان استفاده از شاخص های روابط انسانی توسط اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی ساری» انجام داد. روش این پژوهش از نوع توصیفی - پیمایشی بوده است و جامعه آماری آن کلیه دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی ساری با تعداد 1642 نفر و حجم نمونه بر اساس جدول مورگان 330 نفر بود. روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای بوده است. در پاسخ به سوال کلی پژوهش تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که، میزان استفاده اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی ساری از شاخص های روابط انسانی از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد در حد نسبتاً زیاد بوده است.

طهماسب نژاد (1390)، پژوهشی تحت عنوان «تأثیر مهارت های غیر کلامی بر اثر بخشی تدریس از دیدگاه معلمان دوره ی ابتدایی شهرستان بابلسر» انجام داد. هدف این پژوهش تعیین تأثیر مهارت های غیر کلامی بر اثر بخشی تدریس معلمان دوره ی ابتدایی شهرستان بابلسر می باشد. جامعه آماری تحقیق شامل 343 نفر از معلمان زن و مرد مدارس ابتدایی شهرستان بابلسر می باشد. که به صورت تصادفی ساده تعداد 168 نفر بر اساس جدول مورگان انتخاب شدند که معرف معلمان ابتدایی شهرستان بابلسر در پایه اول تا پنجم می باشند. ابزار اندازه گیری در این تحقیق، پرسشنامه محقق ساخته ای است

که شامل 27 سوال است که آزمودنی‌ها می‌بایست جهت پاسخگویی یکی از مقیاس‌های زیاد موافقم، موافقم، نظری ندارم و مخالفم را با توجه به نظر خویش انتخاب و علامتگذاری نمایند. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات در آمار توصیفی از نمودارها و جداول فراوانی و در آمار استنباطی از آزمون تی تک نمونه ای استفاده شد. که با توجه به تی محاسبه شده اختلاف معناداری بین پنج فرضیه مطرح شده از دیدگاه معلمان وجود دارد. از نظر پاسخگویان بیشترین تأثیر را فرضیه چهارم و کمترین تأثیر را فرضیه سوم تحقیق به خود اختصاص داده است.

تلخایی علیشاه و همکاران (1389) پژوهشی تحت عنوان «بررسی مهارت‌های ارتباطی در رفتار کلاسی معلمان و رابطه آن با درصد قبولی دانش آموزان دبیرستان های شهر تهران» انجام دادند. نمونه آماری این پژوهش 79 نفر از دانش آموزان مقطع متوسطه شهر تهران و 67 نفر از معلمان آن ها در سال تحصیلی 88-1387 می باشد که به روش تصادفی چند مرحله ای انتخاب شده اند. در این پژوهش از روش تحقیق پیمایشی استفاده شده است و ابزار اندازه گیری، پرسشنامه محقق ساخته ای است که بر اساس مهارت های ارتباطی بر گرفته از ویژگی های اثر بخشی ارتباطات میان فردی (گشودگی، همدلی، حمایتگر، مثبت گرایی و تساوی) تنظیم شده است و شامل 49 عبارت می باشد. اعتبار پرسشنامه بر پایه آلفای کرونباخ برابر 0/959 به دست آمده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از جدول فراوانی، آزمون تفاوت میانگین برای دو گروه مستقل، آزمون همبستگی و جدول توافقی، تحت نرم افزار spss استفاده شده است. یافته های پژوهش نشان داد که بین نظر معلمان و دانش آموزان در مورد استفاده معلمان از مهارت های ارتباطی تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین معلمان زن نسبت به معلمان مرد در استفاده از مهارت های ارتباطی به نحو بهتری عمل می کنند و درصد قبولی دخترها نسبت به پسرها بالاتر است. همچنین بین استفاده معلمان از مهارت های ارتباطی و درصد قبولی دانش آموزان همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد.

نصر و همکاران (1386) پژوهشی تحت عنوان « نقش روابط انسانی در اثر بخشی تدریس اعضای هیأت علمی دانشگاه با تأکید بر دلالت های تربیت اسلامی » انجام دادند.

روش تحقیق، توصیفی- تحلیلی و از منظری دیگر کمی- کیفی است. در بخش کیفی با استادان نمونه کشوری مصاحبه شده است و در بخش کمی عملکرد اعضای هیات علمی دانشگاه اصفهان به وسیله پرسشنامه محقق ساخته مورد بررسی قرار گرفته است. جامعه ی تحقیق شامل استادان نمونه کشوری دانشگاههای اصفهان، صنعتی اصفهان، علوم پزشکی اصفهان؛ و اعضای هیأت علمی دانشگاه اصفهان است. برای انتخاب استادان کشوری، با توجه به حجم کم جامعه ( $n=20$ ) نمونه گیری صورت نگرفت و با 15 نفر از آنها مصاحبه شده است. برای انتخاب اعضای هیات علمی دانشگاه اصفهان، از روش نمونه گیری طبقه ای متناسب حجم استفاده شده است. حجم این جامعه در سال تحصیلی 84-83 تعداد 395 نفر بود که از میان آنها 58 نفر انتخاب شدند. برای ارزیابی عملکرد افراد انتخاب شده، 1245 دانشجوی زن و مرد سالهای سوم و چهارم مقطع کارشناسی در تحقیق شرکت داده شده اند.

یافته های تحقیق نشان داد که در بخش کیفی، استادان نمونه کشوری بر چهار مقوله نقش و اهمیت روابط انسانی در تدریس دانشگاهی، پرهیز از نگاه ابزاری و ضرورت داشتن تلقی انسانی از دانشجویان، تبیین حدود روابط استاد و دانشجویان و توجه به دانشجویان دارای مشکلات تحصیلی تأکید داشته اند. در بخش کمی، اعضای هیات علمی دانشگاه اصفهان با کسب نمره 3/96 بیش از معیار تعیین شده (3/5) به نشانگرهای روابط انسانی توجه داشته اند. عملکرد اعضای هیات علمی بر حسب سه متغیر دانشکده، رتبه علمی و سابقه تدریس تفاوت معناداری نداشته است.

نبوی (86-1385) پژوهشی با عنوان «بررسی وضعیت بهداشت روانی دانشجویان ورودی جدید دانشگاه آزاد اسلامی واحد پزشکی تهران با استفاده از آزمون MMPI در

سال تحصیلی 85-86» انجام داد. در این پژوهش توصیفی - تحلیلی، 465 نفر از دانشجویان ورودی جدید در رشته های پزشکی، پرستاری، علوم آزمایشگاهی، مامایی، بهداشت محیط و بهداشت خانواده به صورت سرشماری مورد بررسی قرار گرفتند. ابزار گراوری در این پژوهش پرسشنامه چند وجهی شخصیتی مینه سوتا (MMPI) به همراه مشخصات دموگرافیک بود. ارتباط معنی داری بین اختلالات افسردگی، هیستری، وپارانوئید با سطح تحصیلات پدر و مادر وجود داشت. برحسب رشته تحصیلی، میزان اختلالات افسردگی، هیستری، خودبیمارانگاری، انحراف اجتماعی، ضعف روانی و اسکیزوفرنی تفاوت معنی داری داشت. در 19/5 درصد دانشجویان ورودی جدید دانشگاه آزاد اسلامی واحد پزشکی تهران علائم اختلالات روانی دیده شد.

سیریلو و هربل ایزمن<sup>1</sup> (2006) پژوهشی با عنوان «رفتار ارتباطی معلم در کلاس درس» انجام داده اند. هدف آنها از این پژوهش، بررسی فهم و درک دانش آموزان از پنج دسته از رفتار ارتباطی معلمان در کلاس می باشد که عبارتند از: بازخواست، تشویق و تحسین، حمایت غیر کلامی، درک کردن و دوستانه بودن، کنترل کردن. نمونه آماری این پژوهش را 8 معلم از 7 مدرسه متفاوت و 178 نفر از دانش آموزان آن ها تشکیل می دهند. ابزار اندازه گیری این پژوهش، پرسشنامه رفتار ارتباطی معلم (TCBQ) است. یافته ها نشان داده است که بین فهم و درک دانش آموزان پسر و دختر از رفتار ارتباطی معلمان در کلاس، تفاوت معنادار وجود دارد که اغلب، تفاوت ها در متغیر حمایت غیر کلامی می باشد.

شی و فیشر<sup>2</sup> (2002) پژوهشی با عنوان رفتار ارتباطی معلم و وابستگی آن با نتایج شناختی و رفتاری دانش آموزان در مورد علوم در تایوان انجام داده اند. هدف از انجام این پژوهش بررسی رابطه میان دریافت دانش آموزان از رفتار ارتباطی معلمان و گرایش آن ها

<sup>1</sup> Cirillo & Herbel-Eisenmann

<sup>2</sup> She & Fisher

به کلاس و شناخت آن‌ها می‌باشد. نمونه آماری این پژوهش، 1138 دانش آموز از 28 کلاس پایه 7 تا 9 در تایوان می‌باشد. به علاوه برای ایجاد اعتبار پرسشنامه TCBQ (ابزار اندازه گیری پژوهش) جهت استفاده در کشورهای انگلیسی زبان، 307 دانش آموز از 12 کلاس پایه 7 تا 9 در استرالیا پرسشنامه را جواب داده اند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که میان دریافت دانش آموزان و معلمان از رفتار ارتباطی معلم تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین مشخص گردید میان دریافت دانش آموزان از رفتار ارتباطی معلمان و گرایش دانش آموزان به علوم همبستگی مثبت وجود دارد، و نیز معلوم شد که دریافت دختران نسبت به دریافت پسران در مورد رفتار درک کردن و دوستانه بودن معلمانشان بیشتر است.

### روش:

این پژوهش به روش توصیفی- از نوع پیمایشی (زمینه یابی) و بر اساس دیدگاه دانش آموزان اول، دوم و سوم دبیرستان انجام گرفت.

جامعه مورد مطالعه در این پژوهش شامل کلیه دانش آموزان دختر مشغول به تحصیل اول تا سوم دبیرستان های شهرستان گلوگاه که در سال تحصیلی 91- 1390 می باشد، که تعداد آنها 434 نفر می باشد. *گروه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی*

جدول (1): توزیع فراوانی به تفکیک پایه تحصیلی

| تعداد | پایه تحصیلی |
|-------|-------------|
| 156   | اول         |
| 118   | دوم         |
| 160   | سوم         |
| 434   | جمع         |



نمونه مورد نظر شامل 205 نفر از میان کل دانش آموزان می باشد که با استفاده از جدول تعیین حجم نمونه از روی حجم جامعه کرجسی و مورگان محاسبه شد. روش نمونه گیری در این پژوهش به شیوه تصادفی طبقه ای بر حسب پایه تحصیلی و محل تحصیل شهر و روستا می باشد.

جدول (2): توزیع فراوانی نمونه تحقیق به تفکیک پایه ومحل تحصیل

| نمونه به تفکیک محل تحصیل |     | نمونه هر پایه | کل دانش آموزان هر پایه | پایه تحصیلی |
|--------------------------|-----|---------------|------------------------|-------------|
| روستا                    | شهر |               |                        |             |
| 24                       | 50  | 74            | 156                    | اول         |
| -                        | 56  | 56            | 118                    | دوم         |
| 6                        | 69  | 75            | 160                    | سوم         |

ابزار گردآوری داده ها در این پژوهش از طریق پرسشنامه از نوع محقق ساخته می باشد. پرسشنامه این پژوهش شامل 28 گویه که مجموعاً 4 شاخص مربوط به شاخص های روابط انسانی را مورد بررسی قرار داده است.

به منظور بررسی چهار شاخص روابط انسانی از پاسخ دهندگان خواسته شد برای نشان دادن دیدگاه خود از میان فهرست پنج گانه در مقیاس لیکرت (پنج گزینه ای) یکی از گزینه ها را انتخاب نموده و علامت گذاری نمایند. به این سوالات در مقیاس لیکرت با حداکثر 5 امتیاز برای گزینه خیلی زیاد و حداقل 1 امتیاز برای گزینه خیلی کم اختصاص داده شد.

روایی

برای سنجش روایی سوالات پرسشنامه از نظر اصلاحی اساتید راهنما، مشاور و متخصصان تعلیم و تربیت استفاده شد و اصلاحات لازم در مورد برخی از سوالات انجام گرفت و در نهایت پرسشنامه 28 سوالی مورد تایید قرار گرفت. لذا پرسشنامه این پژوهش از نظر روایی مورد تایید می باشد.

## پایایی

برای تعیین پایایی از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است. بدین ترتیب که با اجرای طرح مقدماتی پرسشنامه محقق ساخته بین 30 نفر از اعضای نمونه پخش و پس از جمع آوری نتایج حاصل با استفاده نرم افزار spss مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و ضریب پایایی آزمون  $\alpha=0/867$  محاسبه شد که بیانگر پایایی بالای ابزار جهت اجرا بوده است.

## روشهای تجزیه و تحلیل داده ها

در این پژوهش تجزیه و تحلیل داده ها از طریق نرم افزار کامپیوتری spss در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی به کار گرفته شد.

## آمار توصیفی

در این پژوهش برای دسته بندی داده ها، تنظیم جداول، رسم نمودارها و محاسبه درصدها از آمار توصیفی استفاده شده است.

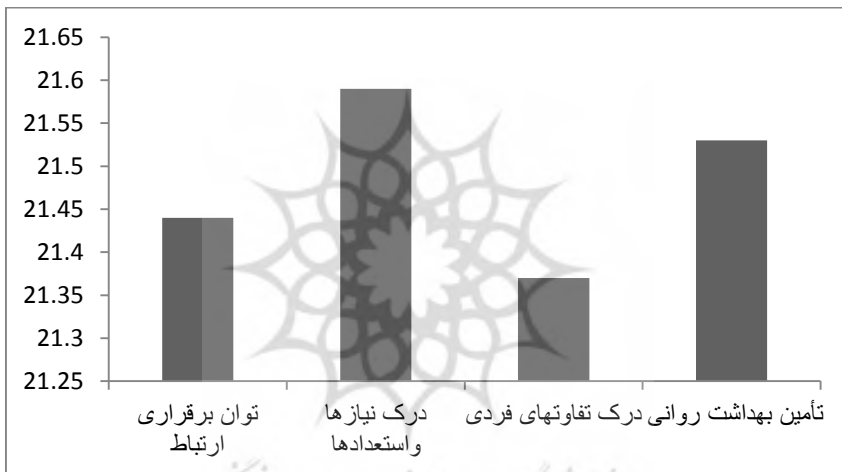
## آمار استنباطی

برای تعیین نرمال بودن و غیر نرمال بودن متغیرها از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف استفاده شده است. آمار استنباطی مورد استفاده در این پژوهش، آزمون تی تک نمونه ای بوده است.

**یافته ها :**

جدول شماره (3): میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

| انحراف معیار | میانگین | تعداد |                             |
|--------------|---------|-------|-----------------------------|
| 5/18548      | 21/5951 | 205   | شاخص درک نیازها و استعدادها |
| 4/85277      | 21/3756 | 205   | شاخص درک تفاوت های فردی     |
| 6/04357      | 21/5317 | 205   | شاخص تأمین بهداشت روانی     |
| 4/73655      | 21/4488 | 205   | شاخص توان برقراری ارتباط    |



نمودار شماره (3): نمایش میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

همانطور که جدول 3 نشان می دهد، متغیر درک نیازها و استعدادها بیشترین میانگین را از نظر توصیفی دارد و متغیرهای تأمین بهداشت روانی، توان برقراری ارتباط و درک تفاوت های فردی در رده های بعدی از لحاظ توصیفی قرار می گیرند.

جدول شماره (4): میانگین متغیرهای پژوهش به تفکیک مقطع تحصیلی

| مقطع | روابط انسانی | درک نیازها و استعدادها | درک تفاوت های فردی | تامین بهداشت روانی | توان برقراری ارتباط |
|------|--------------|------------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| اول  | 91/0000      | 22/5541                | 22/2568            | 21/5811            | 22/2838             |
| دوم  | 91/8571      | 21/9286                | 22/0893            | 23/0536            | 21/7857             |
| سوم  | 85/1867      | 20/4000                | 19/9733            | 20/3467            | 20/3733             |
| کل   | 89/1073      | 21/5951                | 21/3756            | 21/5317            | 21/4488             |

جدول فوق نشان می دهد که میزان استفاده معلمان از شاخص های درک تفاوت های فردی، تامین بهداشت روانی و توان برقراری ارتباط و درک نیازها و استعدادها در مقاطع پائین تر بیشتر است.

جدول شماره (5): میانگین متغیرهای پژوهش به تفکیک محل تحصیل

| محل تحصیل | روابط انسانی | درک نیازها و استعدادها | درک تفاوت های فردی | تامین بهداشت روانی | توان برقراری ارتباط |
|-----------|--------------|------------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| شهر       | 87/9368      | 21/1839                | 21/2471            | 21/3621            | 21/0402             |
| روستا     | 95/6774      | 23/9032                | 22/0968            | 22/4839            | 23/7419             |

جدول فوق نشان می دهد که میزان استفاده معلمان از روابط انسانی و شاخص های آن در مدارس روستائی بیش از مدارس شهری است.  
آزمون نرمالیتیه متغیرها

در این تحقیق با استفاده از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف نرمال بودن متغیرهای تحقیق را بررسی می کنیم و در صورت نرمال بودن متغیرها از آزمونهای پارامتری (تی) و در صورت غیر نرمال بودن از آزمون های ناپارامتری استفاده می گردد.

جدول (6): آزمون نرمالیت

| نتیجه آزمون | P – value | شاخص ها               |
|-------------|-----------|-----------------------|
| نرمال       | 0/164     | توان برقراری ارتباط   |
| نرمال       | 0/08      | درک نیازها واستعدادها |
| نرمال       | 0/382     | درک تفاوت های فردی    |
| نرمال       | 0/221     | تأمین بهداشت روانی    |
| نرمال       | 0/467     | روابط انسانی          |

با توجه به اینکه در تمامی متغیرهای تحقیق، مقدار p-value از سطح معناداری 0/05 بیشتر می باشد این نتیجه حاصل می گردد که متغیرهای تحقیق نرمال می باشند. بنابراین برای بررسی فرضیه های تحقیق از آزمون های پارامتری (آزمون تی تک نمونه ای) استفاده می گردد.

با توجه به اینکه هر سوال تحقیق شامل 7 گویه با طیف لیکرت می باشد میانگین نظری در سوالات فرعی را برابر 21 یعنی متوسط امتیازات یک پرسشنامه 7 سوال با طیف لیکرت در نظر می گیریم. و البته با همین استدلال میانگین نظری برای سوال اصلی با 28 گویه با طیف لیکرت را برابر 84 در نظر می گیریم. چنانچه متوسط امتیازات افراد در هر متغیر در نمونه به طور معنی داری بیش از این مقادیر شوند می توان گفت که معلمان در حد مطلوبی از شاخص مربوطه استفاده می کنند.

سؤال اول: معلمان تا چه میزان از شاخص توان برقراری ارتباط استفاده می کنند؟

جدول (7): آزمون تی تک نمونه ای سوال اول

| میانگین نمونه | انحراف معیار | t     | df  | $\alpha$ | p-value |
|---------------|--------------|-------|-----|----------|---------|
| 21/45         | 4/73         | 1/357 | 204 | 0/05     | 0.088   |

با توجه به اینکه مقدار میانگین نمونه  $21/45$  بیش از میانگین نظری  $21$  است می توان گفت که نظر پاسخ دهندگان نسبت به سوال اول مثبت بود اما جدول 4-7 نشان می دهد که مقدار  $p\text{-value}$  از سطح  $\alpha = 0/05$  بیشتر می باشد یعنی این مثبت بودن معنی دار نیست و استفاده از شاخص توان برقراری ارتباط توسط معلمان در وضعیت مطلوب معنی داری نمی باشد. یافته های بدست آمده از سوال اول نشان داد که معلمان تا حدودی از شاخص توان برقراری ارتباط با دانش آموزان استفاده می کنند .

سؤال دوم : معلمان تا چه میزان از شاخص درک نیازها واستعدادها استفاده می کنند؟

جدول(8) : آزمون تی تک نمونه ای سوال دوم

| میانگین نمونه | انحراف معیار | t     | df  | $\alpha$ | p-value |
|---------------|--------------|-------|-----|----------|---------|
| 21/6          | 5/18         | 1/643 | 204 | 0/05     | 0/051   |

با توجه به اینکه مقدار میانگین نمونه  $21/6$  بیش از میانگین نظری  $21$  است می توان گفت که نظر پاسخ دهندگان نسبت به سوال دوم مثبت بود اما جدول 4-8 نشان می دهد که مقدار  $p\text{-value}$  از سطح  $\alpha = 0/05$  بیشتر می باشد یعنی این مثبت بودن معنی دار نیست و استفاده از شاخص درک نیازها واستعدادها توسط معلمان در وضعیت مطلوب معنی داری نمی باشد. یافته های بدست آمده از سوال دوم نشان داد که معلمان تا حدودی از شاخص توان برقراری ارتباط با دانش آموزان استفاده می کنند.

سؤال سوم : معلمان تا چه میزان از شاخص درک تفاوت های فردی استفاده می کنند؟

جدول (9) : آزمون تی تک نمونه ای سوال سوم

| میانگین نمونه | انحراف معیار | t     | df  | $\alpha$ | p-value |
|---------------|--------------|-------|-----|----------|---------|
| 21/38         | 4/85         | 1/108 | 204 | 0/05     | 0/134   |

با توجه به اینکه مقدار میانگین نمونه  $21/38$  بیش از میانگین نظری  $21$  است می توان گفت که نظر پاسخ دهندگان نسبت به سوال سوم مثبت بود اما جدول 4-9 نشان می دهد که مقدار  $p\text{-value}$  از سطح  $\alpha = 0/05$  بیشتر می باشد یعنی این مثبت بودن

معنی دار نیست و استفاده از شاخص درک تفاوت های فردی توسط معلمان در وضعیت مطلوب معنی داری نمی باشد. یافته های بدست آمده از سوال سوم نشان داد که معلمان تا حدودی از شاخص توان برقراری ارتباط با دانش آموزان استفاده می کنند

سؤال چهارم : معلمان تا چه میزان از شاخص تأمین بهداشت روانی استفاده می کنند؟

جدول (10) : آزمون تی تک نمونه ای سوال چهارم

| میانگین | انحراف معیار | t    | df  | $\alpha$ | p-value |
|---------|--------------|------|-----|----------|---------|
| 21/53   | 6/04         | 1/26 | 204 | 0/05     | 0/104   |

با توجه به اینکه مقدار میانگین نمونه 21/53 بیش از میانگین نظری 21 است می توان گفت که نظر پاسخ دهندگان نسبت به سوال چهارم مثبت بود اما جدول 4-10 نشان می دهد که مقدار p-value از سطح  $\alpha = 0/05$  بیشتر می باشد یعنی این مثبت بودن معنی دار نیست و استفاده از شاخص تأمین بهداشت روانی توسط معلمان در وضعیت مطلوب معنی داری نمی باشد. یافته های بدست آمده از سوال چهارم نشان داد که معلمان تا حدودی از شاخص توان برقراری ارتباط با دانش آموزان استفاده می کنند.

سؤال اصلی : معلمان تا چه میزان از شاخص های روابط انسانی استفاده می کنند؟

جدول (11) : آزمون تی تک نمونه ای سوال اصلی

| میانگین | انحراف معیار | t     | df  | $\alpha$ | p-value |
|---------|--------------|-------|-----|----------|---------|
| 89/1    | 17/26        | 4/237 | 204 | 0/05     | 0/000   |

با توجه به اینکه مقدار میانگین نمونه 89/1 بیش از میانگین نظری 84 است می توان گفت که نظر پاسخ دهندگان نسبت به سوال اصلی مثبت بود و همچنین جدول

4- 11 نشان می دهد که مقدار p-value از سطح  $\alpha = 0/05$  کمتر می باشد یعنی استفاده از شاخص های روابط انسانی توسط معلمان در وضعیت مطلوب می باشد. یافته های بدست آمده از سوال اصلی نشان داد که معلمان تا حدودی از شاخص توان برقراری ارتباط با دانش آموزان استفاده می کنند .

### بحث و نتیجه گیری :

براساس نتایج بدست آمده از یافته های پژوهش به طور کلی می توان گفت که دانش آموزان استفاده معلمان از چهار شاخص توان برقراری ارتباط، درک نیازها و استعدادها، درک تفاوت های فردی و تامین بهداشت روانی به طور معناداری بالاتر از میانگین نظری ارزیابی کرده اند. در راستای این سؤال، نتایج پژوهش یعقوبی (1390)، نصر و همکاران (1386)، با نتایج حاصل از این پژوهش همسانی دارد. در برخی از پژوهش ها جامعه آماری آنها را دانشجویان، اساتید، معلمان و مدیران تشکیل داده اند، در حالی که در پژوهش حاضر، جامعه آماری شامل دانش آموزان می باشد. استفاده از شاخص های روابط انسانی توسط معلمان از عوامل موفقیت آنان محسوب می شود. دانش آموزان علاوه بر تدریس، به نحوه ارتباط معلمان خود اهمیت زیادی می دهند. روابط انسانی یکی از موهبت های الهی است که در وجود همه انسانها وجود دارد و معلمان رسالتی سنگین در این زمینه عهده دار هستند. معلمان نقش بسزایی در بهبود کیفیت آموزش و پرورش انسانها ایفا می کنند، آنان مسؤل ساخت شخصیت، منش و سلوک انسانی هستند. معلمان با روابط درست خود می توانند جامعه را به سوی تعادل و توازن برسانند. کلید سعادت دانش آموزان در دست معلمان است. معلمان با قراردادن دانش آموزان به عنوان محور اصلی فعالیت های آموزشی رشد همه جانبه آنان را تضمین می کنند و به پرورش درست آنها اقدام می نمایند. معلم موفق و توانمند کسی است که ضمن شناخت استعدادها، توانایی ها و علایق دانش آموزان بتواند روابطی درست و مناسب با دانش آموزان برقرار



نماید و از شاخص های روابط انسانی به درستی استفاده نماید و رضایت دانش آموزان را هم در پی داشته باشد.

پیشنهادها :

با توجه به حساسیت دانش آموزان در این گروه سنی، به معلمان پیشنهاد می شود به درستی از شاخص های روابط انسانی استفاده نمایند. چرا که استفاده از چهار شاخص توان برقراری ارتباط، درک نیازها و استعدادها، درک تفاوت های فردی و تأمین بهداشت روانی در برخورد با دانش آموزان می تواند به معلمان یاری رساند و حل مشکلات را برای آنها آسان نماید. معلمان در نظر داشته باشند که اگر دانش آموزان نظر مثبتی از معلمان خود داشته باشند کیفیت آموزش ارتقاء می یابد، چرا که دانش آموزان با علاقه و اشتیاق فراوان به فراگیری دروس می پردازند. دانش آموزان دبیرستانی به اقتضای شرایط سنی خود به توجه به معلم نیاز دارند و دوست دارند که به اظهار نظرهای آنها توجه شود و مورد توجه معلم قرار گیرند. معلمان در برخورد با دانش آموزان با عدالت با آنها برخورد کنند و بین آنها تبعیض قائل نشوند. اعتماد آنها را جلب کنند و رفتار و روابطی محبت آمیز با دانش آموزان برقرار نمایند. به دانش آموزان به عنوان ابزار نگرینسته نشود بلکه همواره شأن و منزلت آنها به عنوان یک انسان مدنظر قرار گیرد، که احترام به آنها باعث رشد و شکوفایی آنان می شوند. معلمان همواره طوری برخورد کنند که دانش آموزان آنان را الگو و اسوه خود قرار دهند.

پیشنهادهای اجرایی برای پژوهشگران آتی :

1- پژوهش حاضر، به بررسی 4 شاخص روابط انسانی پرداخته است، لذا به

پژوهشگران در پژوهش های آتی پیشنهاد می شود از شاخص های دیگر در پژوهش خود استفاده نمایند.

2- جامعه آماری پژوهش حاضر، دانش آموزان دختر دوره ی دبیرستان بوده،

پیشنهاد می شود در پژوهش های آتی، جامعه آماری را دانش آموزان دختر و پسر ابتدایی و راهنمایی را هم در نظر بگیرند.

- 3- در پژوهش حاضر از پرسشنامه به عنوان ابزار جمع آوری اطلاعات استفاده شد، پیشنهاد می شود در پژوهش های آتی، از مصاحبه هم استفاده شود.
- 4- پژوهش حاضر از دیدگاه دانش آموزان مورد بررسی قرار گرفته، پیشنهاد می شود در پژوهش های آتی، از دیدگاه معلمان هم استفاده شود.
- 5- در پژوهش حاضر، میزان استفاده از شاخص های روابط انسانی بررسی شده، پیشنهاد می شود در پژوهش های آتی به مقایسه این شاخص ها در دوره های مختلف تحصیلی و مقایسه دیدگاه های دانش آموزان و معلمان پرداخته شود.

پیشنهادهای کاربردی به مسئولین و دست اندر کاران آموزش و پرورش

برگزاری دوره های آموزش ضمن خدمت در زمینه روابط انسانی برای معلمان از طرف مسئولین آموزش و پرورش.

- 1- تشویق معلمان برای استفاده بیشتر و بهتر از شاخص های روابط انسانی از طرف مسئولین آموزش و پرورش.
- 2- رعایت شاخص های روابط انسانی از طرف مسئولین در سطح بالاتر نسبت به معلمان.
- 3- بررسی مشکلات معلمان و نظر خواهی از آنان در زمینه استفاده بیشتر از شاخص های روابط انسانی.
- 4- شناسایی و برطرف کردن نیازهای مادی و روانی معلمان.
- 5- حفظ شأن و منزلت معلمان با برگزاری همایش ها و برنامه های متنوع و بازخورد آن به جامعه.
- 6- شناسایی مدارس با مشکلات بیشتر و سپردن مسئولیت به معلمان با توانایی بیشتر برای تدریس در این مدارس.
- 7- بیشتر تحقیقات روابط انسانی مربوط به مدیران است لذا شایسته است به بررسی روابط انسانی معلمان از طریق اولویت های پژوهشی در سطح استان و کشور پرداخته شود.

## کتابنامه :

- 1- اردبیلی، یوسف (1385). اصول و فنون راهنمایی و مشاوره در آموزش و پرورش. تهران: انتشارات سمت.
- 2- تلخایی علیشاه، علیرضا، عباسی، رسول؛ لشکری، کبری و تلخایی علیشاه، غلامرضا (1389). بررسی مهارت های ارتباطی در رفتار کلاسی معلمان و رابطه آن با درصد قبولی دانش آموزان دبیرستانهای شهر تهران. فصلنامه اندیشه های تازه در علوم تربیتی، 5(3)، 25-43.
- 3- طهماسب نژاد، حمیده (1390). تأثیر مهارت های غیر کلامی بر اثربخشی تدریس از دیدگاه معلمان دوره ی ابتدایی شهرستان بابلسر. پایان نامه چاپ نشده کارشناسی ارشد بر نامه ریزی درسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری.
- 4- فرح بخش، سعید (1388). مدیریت روابط انسانی سازمان های آموزشی. تهران، آئیژ.
- 5- گنجی، حمزه (1388). روان شناسی کار (ویرایش دوم). تهران: ساوالان.
- 6- میر کمالی، سید محمد (1380). روابط انسانی در آموزشگاه. تهران: نشر سیطرون.
- 7- نبوی، سید جمال الدین (1390). بررسی وضعیت بهداشت روانی دانشجویان ورودی جدید دانشگاه آزاد اسلامی واحد پزشکی تهران با استفاده از آزمون MMPI در سال تحصیلی 85-86. مجله علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی، دوره 21(4)، 292-297.
- 8- نصر، احمد رضا؛ عابدی، لطفعلی و شریفیان، فریدون (1386). نقش روابط انسانی در اثر بخشی تدریس اعضای هیأت علمی دانشگاه با تأکید بر دلالت های تربیت اسلامی. مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز، دوره 26(3)، (پیاپی 52) ویژه نامه علوم تربیتی، 165-191.
- 9- نیکنما، مصطفی (1387). نظارت و راهنمایی آموزشی. تهران: سمت.
- 10- یعقوبی، مریم (1390). میزان استفاده از شاخص های روابط انسانی توسط اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی ساری. پایان نامه چاپ نشده کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری.

11. Cirillo, M., & Herbel-Eisenmann, B. (2006). Teacher Communication behavior in the mathematics classroom. Paper presented at the annual meeting of the North American Chapter of the International Group for the Psychology of Mathematics Education, TBA, Merida, Yucatan, Mexico Online.
12. Crowell, C.R. (2004). Beyond Positive reinforcement: OBM as a humanizing approach to management practices. Journal of Organization Behavior Management, 24(1-2), 195-202.
13. 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.

