

## بررسی مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان

صابر شفیعی<sup>۱</sup>، امین رومشکانیان<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> آموزگار ابتدایی استان ایلام، کارشناسی ارشد برنامه ریزی درسی (نویسنده مسئول)

<sup>۲</sup> آموزگار ابتدایی استان ایلام، کارشناسی علوم تربیتی

### چکیده

مقاله حاضر از نوع کتابخانه‌ای است که با توجه به نظرات صاحب‌نظران این حوزه نگاشته شده است. هدف از نگارش این مقاله بررسی مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان است که نتیجه این مقاله نشان می‌دهد که ادامه حیات جمعی انسان‌ها به طور اعم و حیات دانش‌آموزان به طور اخص به مهارت‌های ارتباطی بستگی دارد. ما از طریق مفهوم مهارت‌های ارتباطی به دنبال برقراری تعاملی با دیگران هستیم که در آن می‌توانیم ضمن انتقال صحیح منظورمان احساس خود را نیز به آنها منتقل کرده و با اثرگذاری در دیگران رابطه‌ای دوستانه و دوطرفه را با آنها ایجاد نماییم.

**واژه‌های کلیدی:** ارتباط، مهارت‌های ارتباطی، دانش‌آموزان

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

پژوهش های بی شمار حاکی است که بسیاری از مشکلات بهداشتی و اختلالات روانی عاطفی ریشه های روانی اجتماعی دارند و ارتقای مهارت های مقابله ای و توانایی های روانی اجتماعی در بهبود و سلامت روانشناختی افراد بسیار موثر است. این توانایی ها فرد را برای مقابله موثر با موقعیت های تعارض زا یاری می کند و شخص را قادر می سازد تا در رابطه با سایر افراد جامعه، فرهنگ و محیط خود به گونه ای مثبت و سازگارانه عمل کرده و سلامت به ویژه سلامت روانی خود را تامین کند. به همین دلیل در سال های اخیر توجه به آموزش مهارت های زندگی و از جمله مهارت های ارتباطی مورد توجه روانشناسان و دست اندرکاران نظام های آموزشی قرار گرفته است. آموزش مهارت های ارتباطی از جمله مهارت هایی می باشد که آموزش این مهارت ها تاثیر قابل توجهی بر کاهش رفتارهای منفی و افزایش رفتارهای مثبت و سازگارانه داشته است. در حقیقت، ارتباط بین فردی یکی از مهمترین توانایی های بشر است اما برخی افراد در برقراری ارتباط، مهارت لازم را نداشته و یا پاسخ های آنها اغلب اثری منفی بر ارتباط دارند و همین سدهای ارتباطی ممکن است به تنهایی و کناره گیری اجتماعی و ناسازگاری در نوجوانان منجر گردد. حتی برخی از صاحب نظران معتقدند که اختلالات روانی در اصل ناشی از مشکلات مربوط به ارتباط نامناسب است و بیمار روانی از روابط انسانی سالم محروم مانده است (پرتی و همکاران، ۱۹۹۴).

### بیان مسئله

دست یابی به هدف های آموزشی با وجود آشفتگی های سازشی امری مشکل و غیرممکن است. از سوی دیگر سازگاری امروز نوجوانان اثر قابل توجهی در سازگاری آتی آنان در نقش های شغلی و خانوادگی خواهد داشت (قرتیه و همکاران، ۱۳۹۳).

سازگاری با موقعیت های جدید و متنوع در دورانی که عصر تنیدگی و تغییر سریع اجتماعی است، کار آسانی نیست. هرگونه دگرگونی در زندگی آدمی خواه خوشایند و خواه ناخوشایند مستلزم نوعی سازگاری مجدد است. پژوهش ها نشان داده است که ۶۰ درصد دانشجویان از مشکلات ناسازگاری رنج می برند و در ابراز وجود، ناتوان و دچار کم رویی هستند و این عدم توانایی در ۴۰ درصد موارد بر یادگیری و کارایی عملی آن ها تاثیر می گذارد. عدم صراحت در بیان باعث ایجاد رفتارهایی چون دروغ گویی، چاپلوسی، غیبت و تعارضات غیر واقعی می شود و ناتوانی در ابراز جرات ورزی که یکی از نقص های مهارت های ارتباطی در افراد می باشد؛ سلامت روان افراد را دچار آسیب می کند و اضطراب، درماندگی، کاهش عزت نفس، بیماریهای روان تنی و عدم سازگاری را موجب می شود (پن و یه، ۲۰۱۵).

## اهمیت و ضرورت تحقیق

می توان گفت تا حد زیادی از ناسازگاری هایی که در سنین نوجوانی افراد تجربه می کنند به دلیل این است که نمی دانند در موقعیت های اجتماعی چه رفتاری باید داشته باشند؛ احتمالاً به این دلیل که بعضی از آنها هرگز در معرض آموزش صحیح این رفتارها قرار نگرفته اند و از مهارت های ارتباطی مناسب و موثر برخوردار نیستند. آموزش مهارت های ارتباطی که جزو مهارت های زندگی است از جمله مواردی است که باعث افزایش و بهبود مهارت حل مساله شده و باعث کاهش تضادها و تعارض های بین فردی و در نهایت موجب ارتقاء سلامتی می گردد. این مهارت در کنترل اعتیاد و کاهش مصرف مواد، موثر گزارش شده است (جارویس و همکاران، ۲۰۰۵).

آموزش انواع مهارت های زندگی از جمله مهارت های ارتباطی در برنامه های گوناگون مانند پیشگیری از رفتارهای جنسی پرخطر، پیشگیری از خودکشی، پیشگیری از مصرف الکل و کاهش مصرف الکل موثر بوده است (بابا پور خیرالدین، ۱۳۸۷).

## تعریف ارتباط

در فرهنگ معین (۱۳۷۱) ارتباط در لغت به معنای پیوند، پیوستگی و رابطه آمده اسرت و ارتباطات، جمع لغت ارتباط است . تعاریف جدیدتر ارتباطات را انتقال معانی و همچنین انتقال یا تبادل پیامها می دانند. نزد محققان دیگری نیز ارتباط تسهیم تجارب تعریف شده است؛ یعنی هر موجود زنده ای تجارب خود را باهم نوعش در میان می گذارد (برنا، ۱۳۹۵).

ارتباط فرآیندی است اجتماعی که به وسیله ی آن اطلاعات، افکار، عقاید و احساسات یک فرد یا گروه با زبان یا رفتار مشترک به طرف دیگر انتقال داده می شود؛ تا سبب تفاهم، همراهی، ادراک یا رفتار واحد بین فرستنده و گیرنده شود. این توانایی به ایجاد روابط بین فردی مثبت و مؤثر فرد با انسان های دیگر کمک می کند. یکی از این موارد توانایی ایجاد روابط دوستانه است که در سلامت روانی و اجتماعی و روابط گرم

خانوادگی به عنوان یک منبع مهم روابط اجتماعی ناسالم نقش بسیار مهمی دارد. این توانایی به فرد کمک می کند تا بتواند کلامی و غیرکلامی مناسب با فرهنگ، جامعه و موقعیت خود را بیان کند. بدین معنی که فرد بتواند نظرها، عقاید و خواسته ها، نیازها و هیجانه ای خود را ابراز و به هنگام نیاز بتواند از دیگران درخواست کمک و راهنمایی نماید. مهارت تقاضای کمک و راهنمایی از دیگران در مواقع ضروری از عوامل مهم یک رابطه سالم است (فرهنگی، ۱۳۷۸).

روتیس برگر مهارت های ارتباطی را چنین تعریف کرده است: مهارت های ارتباطی توسعه دادن مهارت های عملی است، تا شخص بیاموزد که چگونه خویش را با محیط اجتماعی خود سازگار سازد. وی در توضیح می گوید: مهارت های ارتباطی یعنی قابلیت برقراری ارتباط با عقاید و احساسات دیگران تا با دریافت پاسخ مطلوب از سوی دیگران خوی اجتماعی بودن در وی پرورش یابد (گریفیت، ۱۳۸۳).

رفتار ما در هنگام مشارکت با دیگران نسبت به زمانی که تنها هستیم متفاوت است. زمانیکه دیگران را ملاقات می کنیم، در صحنه هستیم و عملکرد ما متفاوت از زمانی است که در خارج از صحنه هستیم. همچنین ما از تعامل با دیگران لذت می بریم؛ در واقع تعامل جذاب در مهارت های ارتباطی بین فردی نشان دهنده تاثیر آن در تغییرات مثبت شرایط هیجانی می باشد (گابل و شین، ۲۰۰۰).

ما از طریق مفهوم مهارت های ارتباطی به دنبال برقراری تعاملی با دیگران هستیم که در آن می توانیم ضمن انتقال صحیح منظورمان احساس خود را نیز به آنها منتقل کرده و با اثرگذاری در دیگران رابطه ای دوستانه و دوطرفه را با آنها ایجاد نماییم (حسینی، ۱۳۸۴).

### اهمیت ارتباط

برقراری ارتباط اولین ضرورت زندگی اجتماعی است. یک ارتباط موثر وسیله مناسبی برای انتقال اطلاعات بین افراد، نشان دادن احساسات به دیگران و تصحیح سوء تفاهمات می باشد. پیش شرط هر نوع آموزش موثر، ارتباط موثر است که لازمه رشد یک اجتماع است. یک ارتباط ناموثر باعث ایجاد سوء تفاهمات، نارضایتی و احساسات تنهایی در افراد خانواده و جامعه می شود. در طول زمان اعتماد به نفس فرد را مختل می کند و احساس درماندگی و در نتیجه آسیب های روانی و اجتماعی ایجاد می نماید ارتباط ناموثر توانایی فرد برای مقابله با مشکلات زندگی را کاهش می دهد (گران، ۲۰۰۱؛ به نقل از مستقیم، ۱۳۸۷).

ارتباط در حوزه های مختلف حائز اهمیت است که عبارتند از:

ارزش فردی: رابطه عمیق ما بین هویت و ارتباط به طور غم انگیزی در کودکانی دیده می شود که از ارتباط انسانی محدودی برخوردار بوده اند. مطالعه های موردی از کودکانی که از دیگران منزوی شده بودند نشان می دهد که آنها فاقد یک خودپنداره محکم هستند و رشد ذهنی و فیزیکی آنها با فقدان کلام و زبان به طور جدی آسیب دیده است؛ ارتباط با دیگران نه تنها بر احساس هویت ما تاثیر دارد؛ بلکه مستقیماً بر بهزیستی روانی و جسمانی ما نیز اثربخش است. تحقیقات نشان می دهد که

ارتباط با دیگران سلامت فرد را ارتقاء می دهد؛ در حالیکه انزوای اجتماعی با استرس، بیماری و مرگ زود هنگام مرتبط است (بولگر و همکاران، ۱۹۹۳؛ به نقل از سجادی پور، ۱۳۸۶).

ارزش رابطه ای : آنچه در شکست یا تداوم دوستی ها و روابط سالم نقش دارد، داشتن مهارت های ارتباطی است که باعث بهبود روابط و افزایش دوستی و صمیمیت می گردد (اسپنسر و همکاران، ۱۹۹۴؛ به نقل از مستقیم، ۱۳۸۷).

رزش حرفه ای : مهارت های ارتباطی بر موفقیت حرفه ای تاثیر دارد (وود ، ۱۹۵۰ ، به نقل از ، مستقیم، ۱۳۸۷).

ارزش فرهنگی :مهارت های ارتباطی برای سلامتی جامعه اهمیت دارد شهروندان جامعه باید بتوانند عقاید خود را بیان کنند (وود ، ۱۹۵۰ ، به نقل از ،مستقیم، ۱۳۸۷).

### مدل های ارتباطی

مدل ارتباط یک سویه: برخی آرای کهن مربوط به فن بیان و انتقال اطلاعات اتفاق نظر دارند که ارتباط عملی یک سویه مانند پرتاب تیر کمان به سوی هدف است، در این عمل هدف نشانه گرفته می شود و احتمالاً نیز به یکی از حلقه های رنگین صفحه هدف اصابت می کند؛ ولی به نقطه مرکزی آن برخورد نمی کند. در این دیدگاه عمل ارتباط، ناظر بر اعمال کاری بر روی فرد است.

مدل ارتباط دوسویه :این دیدگاه به تعویض نوبت در مسابقه تنیس روی میز از سوی بازیگران شباهت دارد. در این مدل چیزی گفته می شود و درمقابل پاسخی عرضه می گردد. همانند بازی تنیس، که توپ در دو سوی میز ردوبدل می شود، افراد درگیر ارتباط نیز به نوبت نقش فرستنده و گیرنده را ایفا می کنند. این دیدگاه دو اشکال دارد؛ اولین اشکال اینکه محدود به رابطه خطی مجرد علی معلولی است و دوم اینکه، در ارتباط میان فردی، نمی توان افراد را به رفت و برگشت توپ-تشبیه کرد و عمل و عکس العمل را یکسان دانست.

مدل تعاملی ارتباط: نظریه های جدید که ماهیتی تعاملی برای ارتباطات قائل هستند، برگرفته از الگویی می باشند که توسط بارنلوند بیان شده است. ارتباط نه واکنش به چیزی است و نه تقابل با چیزی، بلکه تعامل و تبادل است که انسان معانی را برای تحقق اهدافش خلق می کند و با دیگران در آن سهیم می شود. نظریه تعاملی بر ارتباط هدفدار که بسیار پیچیده تر از الگوها و تعاریف قبلی است، تاکید دارد (مایرز مایرز، ۱۹۹۲؛ ترجمه صابر آملی، ۱۳۸۳).

## اصول ارتباط

چندین اصل برقراری ارتباط وجود دارد که آشنایی با این اصول باعث می‌شود در دریافت‌های مختلف ارتباط موثری برقرار شود.

ما نمی‌توانیم ارتباط برقرار نکنیم، هرگاه انسان‌ها دور هم جمع می‌شوند با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند. وقتی با یکدیگر هستیم اجباراً با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنیم؛ زیرا آنچه انجام می‌دهیم و می‌گوییم و انجام نمی‌دهیم و نمی‌گوییم، توسط دیگران تقسیم نمی‌شود.

ارتباط غیرقابل برگشت است؛ یعنی هرآنچه که می‌گوییم و انجام می‌دهیم اهمیت دارد و جزئی از رابطه است. چگونگی ارسال یک پیام، چگونگی دریافت آن را تعیین می‌کند. کلماتی که به زبان می‌آوریم بسیار بیشتر از آنچه تصور می‌کنیم حاوی پیام هستند. حجم و آهنگ صدا، نوع نگاه کردن، وضعیت ایستادن، نحوه خم شدن سر، همگی به شنونده کمک می‌کنند تا کلمات را تفسیر و پیام آن را دریابند.

چگونگی آغاز پیام اغلب نتیجه ارتباط را تعیین می‌کند. اگر مراقب نباشیم تنها چند کلمه اول ما می‌تواند باعث ایجاد نوعی بی‌اعتنایی، عدم توجه، عصبانیت و در نتیجه عدم پذیرش ما توسط مخاطبین گردد.

ارتباط میان فردی کارآمد آموختنی است. یکی از اصول بسیار مهم ارتباط این است که اگر مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباط خوب را فرا بگیریم و تمرین کنیم می‌توانیم عملکرد موثرتری در ارتباطات خود داشته باشیم (امامی نائینی، ۱۳۸۶).

## تقسیم بندی ارتباط

متخصصان رشته‌ی ارتباطات فرآیند ارتباط را از جنبه‌های گوناگونی مورد بررسی قرار داده و تقسیم بندی گوناگونی را برای آنها ارائه کرده‌اند. برخی از آنها به شرح زیر است:

- ارتباط درون فردی و بین فردی: ارتباط درون فردی به ارتباطی گفته می‌شود که شخص با خودش برقرار می‌سازد و میتواند به صورت‌های خیالپردازی و نگارش افکار نمود پیدا کند. ارتباط بین فردی نیز به ارتباط با شخص دیگر اشاره میکند. این نوع ارتباط دارای سه زیرمجموعه ارتباط دونفره، گروه کوچک و جمعی است. ارتباط دونفره که خود میتواند تعاملی با یکسویه باشد، به ارتباط بین دو نفر و نه بیشتر اشاره دارد مثل ارتباط بین معلم و شاگرد. ارتباط در گروه‌های کوچک نیز بخش عظیمی از زندگی هر فرد را شامل می‌شود. مثل ارتباط بین اعضای یک کلاس (برنا، ۱۳۸۶).

ارتباط کلامی و ارتباط غیرکلامی: ارتباط کلامی نوعی ارتباط است که دستمایه اصلی آن کلام و زبان است. اکثر ارتباطات روزانه افراد که مستلزم گفتار است از ایندست میباشد. ارتباط غیرکلامی نوعی ارتباط میان فردی است که در آن لغت و مکالمه وجود ندارد. مثال هایی از این نوع ارتباط عبارت اند از زبان اشاره، تکان های بدن، حالات بدن، صدا و آوا، لباس، تماس های چشمی، رفتار، حالات صورت، لمس، رقص، کف زدن.

### موانع ارتباطی

یکی از دلایل عدم حصول ارتباط اثربخش این است که مردم ناخواسته موانعی را در فرآیند ارتباط شان وارد می کنند که کار را دشوار میکند. در اغلب موارد وقتی که یک یا چند تن از افراد در حال تعامل گرفتار فشار روانی باشند احتمال بیشتری دارد که این سدهای ارتباطی به وجود آید. موانع یا سدهای ارتباطی بسیار زیادی وجود دارد. موانع ارتباطی پاسخ های دارای احتمال خطر بالا به شمار می آیند؛ یعنی پاسخ هایی که اغلب اثری منفی بر ارتباط دارند. وقتی که یک یا چند تن از افراد در حال تعامل، گرفتار فشار روانی باشند، احتمال بیشتری وجود دارد که این موانع ظاهر شود. (قدسی، ۱۳۹۰).

اثرات ناگوار موانع ارتباطی، بسیار زیاد و متنوع است اما در اغلب موارد یا عزتنفس طرف مقابل را کاهش میدهند و منجر به تحریک حالت دفاعی، مقاومت و رنجش میشوند و یا به وابستگی، گوشه گیری، احساس شکست یا بی کفایتی می انجامد. ضمن آنکه این احتمال را نیز کاهش میدهند که فررد دیگر، خود راه حل مشکل خویش را بیابد. هر مانع علاوه بر آنکه یک مسدودکننده احساس است، یعنی از احتمال اینکه فردی دیگر به شکلی سازنده احساسات واقعی خود را بیان کند، می کاهد. اگر به طور مکرر به کار رود، چون با خطر افزایش پیامدهای منفی همراه است میتواند به آسیب دائمی رابطه نیز منجر شود.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

### نتیجه گیری

بنابر مطالبی که بیان شد ادامه زندگی بشر بدون ارتباط غیر ممکن است. ارتباط اشکال گوناگونی دارد و برای ادامه زندگی جمعی به آن وابسته است. ما از طریق مفهوم مهارت های ارتباطی به دنبال برقراری تعاملی با دیگران هستیم که در آن می توانیم ضمن انتقال صحیح منظورمان احساس خود را نیز به آنها منتقل کرده و با اثرگذاری در دیگران رابطه ای دوستانه و دوطرفه را با آنها ایجاد نماییم. رفتار ما در هنگام مشارکت با دیگران نسبت به زمانی که تنها هستیم متفاوت است. زمانیکه دیگران را ملاقات می کنیم، درصحنه هستیم و عملکرد ما متفاوت از زمانی است که درخارج از صحنه هستیم. همچنین ما از

تعامل با دیگران لذت می بریم؛ در واقع تعامل جذاب در مهارت های ارتباطی بین فردی نشان دهنده تاثیر آن در تغییرات مثبت شرایط هیجانی می باشد.

## منابع

- امامی نائینی، نسرين. (۱۳۸۶). مهارت های ارتباطی موثر. تهران: سازمان بهزیستی کشور.
- باباپور خیرالدین، جلیل. (۱۳۸۷). اثربخشی آموزش مهارت های ارتباطی بر شیوه های حل مساله دانش آموزان، فصلنامه علمی-پژوهشی روانشناسی دانشگاه تبریز شماره ۱.
- برنا، فاطمه. (۱۳۹۵). بررسی اثربخشی آموزش مهارت های زندگی بر سبک های مقابله ای و نگرش به اعتیاد معلولین جسمی-حرکتی، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته روانشناسی بالینی، دانشگاه فردوسی مشهد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- حسینی، جلال الدین. (۱۳۸۴). تکنیک های طلایی ارتباط با دیگران. قم: انتشارات پرتو خورشید.
- سجادی پور، فریده السادات. (۱۳۸۶). اثربخشی آموزش مهارت های ارتباطی بر اساس برنامه سازمان بهداشت جهانی بر میزان سازگاری دانش آموزان دختر دبیرستانی مراکز شبانه روزی بهزیستی استان تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- قدسی، احقر. (۱۳۹۰). بررسی اثربخشی آموزش مهارت های زندگی بر رضایت از زندگی. فصلنامه تعلیم و تربیت. شماره ۱.
- قرتیه، آمنه؛ طالع پسند، سیاوش؛ منشی، غلامرضا؛ ابوالفتحی، میترا؛ صلحی، مهناز؛ قره تپه، شهناز. (۱۳۹۳). ارتباط سازگاری فردی و اجتماعی با منبع کنترل و جنسیت در دانش آموزان تیزهوش دبیرستانی کرمانشاه، بهداشت و ارتقای سلامت. شماره ۶.
- گریفیت، دانیل. (۱۳۸۳). روابط انسانی در مدیریت آموزشی. ترجمه خداداد بخشی، تهران: نشر سمندر.
- مایرز، گیل، ای و مایرز، میشله، تی. (۱۹۹۲). پویایی ارتباطات انسانی، ترجمه صابر آملی، حوا. (۱۳۸۳). چاپ اول، تهران: انتشارات دانشکده صداوسیما.
- مستقیم، مریم. (۱۳۸۳). اثربخشی آموزش مهارت های ارتباطی بر عزت نفس دختران ۱۵-۱۳ ساله ساکن در مراکز شبانه روزی بهزیستی تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- Gable, S. L., & Shean, G. D. (۲۰۰۰). Perceived social competence and depression. *Journal of Social and Personal Relationships*, 17(1), 139-150.
- Jarvis, T. J., Tebbutt, J., Mattick, P. R., Shand, F. (۲۰۰۵). Treatment approaches for alcohol and drug dependence: An introductory guide, John Wiley & Sons, LTD.
- Pan, P. Y., Yeh, C. B. (۲۰۱۵). Mood disturbance in adolescents screened by the Mood Disorder Questionnaire predicts poorer social adjustment. *The Journal of adolescent health*, 56(6), 625-657.
- Pretty, G. M., Andrewes, L., & Collett, C. (۱۹۹۴). Exploring adolescents' sense of community and its relationship to loneliness. *Journal of community psychology*, 22(4), 346-358.