

به نام خدا

رابطه مهارت های ارتباطی معلمان و استرس دانش آموزان ابتدایی

مؤلف :

رقیه صفریان بیدگلی

انتشارات ارسطو

(سازمان چاپ و نشر ایران - ۱۴۰۳)

نسخه الکترونیکی این اثر در سایت سازمان چاپ و نشر ایران و اپلیکیشن کتاب رسان موجود می باشد

chaponashr.ir

سرشناسه: صفریان بیدگلی، رقیه، ۱۳۶۳
عنوان و نام پدیدآور: رابطه مهارت های ارتباطی معلمان و استرس دانش آموزان
ابتدایی / مولف رقیه صفریان بیدگلی.
مشخصات نشر: انتشارات ارسطو (سازمان چاپ و نشر ایران)، ۱۴۰۳.
مشخصات ظاهری: ۱۴۴ ص.
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۳۳۹-۷۵۹-۲
وضعیت فهرست نویسی: فیپا
یادداشت: کتابنامه: ص ۱۴۴ - ۱۲۵.
موضوع: معلمان - مهارت های ارتباطی - دانش آموزان ابتدایی - استرس
رده بندی کنگره: TK۵۱۰۵/۴۸۸
رده بندی دیویی: ۰۵۷
شماره کتابشناسی ملی: ۹۵۱۸۷۰۴
اطلاعات رکورد کتابشناسی: فیپا

نام کتاب: رابطه مهارت های ارتباطی معلمان و استرس دانش آموزان ابتدایی
مولف: رقیه صفریان بیدگلی
ناشر: انتشارات ارسطو (سازمان چاپ و نشر ایران)
صفحه آرای، تنظیم و طرح جلد: پروانه مهاجر
تیراژ: ۱۰۰۰ جلد
نوبت چاپ: اول - ۱۴۰۳
چاپ: زیرجد
قیمت: ۱۳۰۰۰۰ تومان
فروش نسخه الکترونیکی - کتاب‌رسان:
<https://chaponashr.ir/ketabresan>
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۳۳۹-۷۵۹-۲
تلفن مرکز پخش: ۰۹۱۲۰۲۳۹۲۵۵
www.chaponashr.ir



فهرست مطالب

۹.....	فصل اول.....
۹.....	کلیات.....
۹.....	مقدمه.....
۱۱.....	بیان رابطه ارتباط ومهارت وایجاد یادگیری در دانش آموزان.....
۱۴.....	اهمیت وضرورت ارتباط.....
۱۸.....	فصل دوم.....
۱۸.....	مبانی نظری.....
۱۸.....	مقدمه.....
۱۹.....	تعاریف و مفاهیم ارتباط.....
۲۱.....	ارتباط میان فردی.....
۲۱.....	اهمیت ارتباطات.....
۲۳.....	پیامدهای ناتوانی در ایجاد ارتباطی موثر.....
۲۴.....	الگوی فرایند ارتباطات.....
۲۵.....	موانع ارتباطات.....
۳۰.....	انواع ارتباط.....
۳۳.....	مسیرهای ارتباطی.....
۳۴.....	سبک های ارتباطی.....
۳۴.....	رویکردهای ارتباطی.....
۳۵.....	نظریه های ارتباطی.....
۴۳.....	مدل های ارتباطی.....

۵۲	ارتباط معلم و دانش آموز
۵۳	ارتباط و آموزش
۵۵	ارتباط و تدریس
۵۷	ارتباط و دیدگاه دانش آموزان نسبت به معلمان
۵۹	ارتباط و ایجاد انگیزه در دانش آموزان
۶۲	تعاریف و مفاهیم مهارت های ارتباطی
۶۴	ضرورت مهارت های ارتباطی برای معلمان و کارکنان آموزشی
۶۶	مهارت های ارتباطی بهترین معلمان
۶۸	انواع مهارت های ارتباطی
۷۱	مهارت های کلامی
۷۲	مهارت های سخن گفتن با کلاس و دانش آموزان
۷۳	نحوه برخورد افراد با تعارض ها (صورت دیگری از ارتباط کلامی)
۷۵	مهارت های گوش کردن
۷۷	مهارت های توجه
۷۷	مهارت های پیگیری
۷۸	مهارت های انعکاسی
۷۸	تفاوت شنیدن و گوش کردن
۷۹	گوش دادن فعال
۸۱	بازی قانونمند برای آموزش گوش دادن

۸۲	گوش کردن فعال بنیان ارتباط خوب
۸۴	مهارت‌های غیرکلامی
۸۶	انواع پیام‌های غیرکلامی
۸۹	فاصله و ارتباط
۹۴	مهارت‌های بازخورد
۹۵	بازخورد و یادگیری
۹۹	ویژگی‌های بازخورد
۹۹	تعاریف و مفاهیم استرس
۱۰۳	سابقه استرس
۱۰۵	فشارروحي
۱۰۶	انواع فشار روحي
۱۰۷	واکنش‌های جسمانی در هنگام وقوع استرس
۱۰۸	پیامدهای هیجانی استرس
۱۱۰	تأثیرات شناختی استرس
۱۱۰	بهداشت روانی
۱۱۱	نقش مدرسه و معلمان در بهداشت روانی دانش‌آموزان
۱۱۴	صلاحیت‌های شخصیتی یک معلم خوب از دیدگاه بهداشت روان
۱۱۴	اضطراب مدرسه
۱۱۹	مقابله با استرس
۱۲۰	منابع مقابله‌ای استرس
۱۲۰	شیوه‌های مقابله

۱۲۲ روشهای علمی مقابله با استرس

۱۲۳ چارچوب نظری ارتباط و استرس

فصل اول

کلیات

مقدمه

شاید بتوان گفت که ارتباط^۱ یکی از قدیمی ترین و در عین حال عالی ترین دستاوردهای بشر بوده است. ارتباط در گذشته و برای انسان اولیه، علاوه بر کارکردهایی که در جهت حفظ حیات و یاری گرفتن از دیگران داشته، زمینه ساز فعالیتهای اجتماعی و سرآغازی بر زندگی اجتماعی نیز بوده است (بولتون^۲، ۱۳۸۶، ص ۱۳). ماهیت اجتماعی انسان ایجاب می کند که آدمی با وجوه گوناگون اجتماع و مجموعه های درون آن ارتباط برقرار کند. در جوامع امروزی که همزمان با پیچیده تر شدن فزاینده زندگی مشکلات جدیدی برای انسان پدید آمده است، اهمیت ارتباطات بیشتر میشود. در چنین جوامعی ارتباطات یکی از مهمترین عوامل توسعه و تعالی و موفقیت انسان است (آهنچیان، ۱۳۸۱).

هشتاد درصد افرادی که در کار خود شکست می خورند فقط یک دلیل برای آن دارند، آنان قادر نیستند به خوبی با دیگران رابطه برقرار کنند. بهره وری یک فرد به عنوان سرپرست یا مدیر، پرستار یا منشی، مسئول بهداشت روانی یا سرایدار، کارگر، وکیل، پزشک، فروشنده و یا وزیر از طریق کسب توانایی برقراری یک ارتباط خوب افزایش می یابد. در واقع تصور شغلی که در آن ارتباط عامل مهمی نباشد، کاری بس دشوار است (بولتون، ۱۳۸۶، ص ۲۸). ارتباط مهارت است، هنر است علم است و یا...؟ می توان

^۱-communication

^۲ - Bolton

گفت ارتباط همه ی این هاست و پیچیدگی ها و ظرایف خاصی دارد. به همین دلیل، برقراری ارتباط بین افراد آنگونه که به نظر می رسد، کار ساده ای نیست. ارتباط موثر به شناخت، تمرین و ارزیابی مستمر نیاز دارد. بخش مهمی از میزان رضایت مندی هریک از ما از زندگی با توانایی هایمان در برقراری ارتباط، قابل تفسیر است (اصلائی، ۱۳۹۰، ص ۴۴). همان طور که ارتباطات برای انسان حیاتی است، برای انجام عملیات سازمانی یاب عبارت بهتر برای شکل گیری بقای سازمان نیز حیاتی می باشد. هربرت سایمون^۳ می گوید: «بدون ارتباطات، سازمانی وجود نخواهد داشت و به همین علت میتوان گفت امکان تأثیر گروه بر رفتار فرد نیز غیرممکن خواهد بود» (دعایی، ۱۳۷۳، ص ۳۶). یکی از مهمترین سازمانهای موجود در جامعه سازمان های آموزشی و به عبارتی سیستم های اجتماعی مدارس هستند. آموزش، بدون ایجاد رابطه معنایی نخواهد داشت. معلمان در همان آغاز کار خود پی می برند که نحوه برقراری ارتباط با دانش آموزان بسیار اهمیت دارد (معینی آرانی ۱۳۸۴). از مهمترین توانایی های آموزگار به عنوان شخصیتی تاثیرگذار در سرنوشت انسانها، برقراری ارتباط صمیمی و موثر با دانش آموزان است. همه ی ما خاطرات شیرینی از معلمانی به یاد داریم که از توانایی ارتباطی خوبی برخوردار بوده اند. ارتباط بین دانش آموز و معلم یکی از بهترین انواع روابط انسانی است که هر دوی آنها در طول زندگی تجربه خواهند کرد (اصلائی، ۱۳۹۰، ص ۴۶). اغلب معلم ها خواهان آن هستند که بدانند چگونه می توان در دانش آموز انگیزه ی یادگیری ایجاد کرد. پاسخ این است که در او احساس اطمینان و اعتماد ایجاد کنید تا بتواند شکست را متحمل شود. زیرا مهم ترین مانع یادگیری ترس است؛ ترس از شکست، ترس از توییح و ترس از نادان به حساب آمدن. اما معلم موفق این امکان را برای هر دانش آموز فراهم می آورد که وقتی اشتباه می کند خودش را از تنبیه

³-H.Simon

و مجازات در امان بدانند. از میان بردن ترس در دانش آموز، زمینه ای برای تلاش و کوشش در او ایجاد میکند. پذیرفتن اشتباه دانش آموز با روی خوش، او را به یادگیری تشویق می کند» (فراهانی، ۱۳۸۹، ص ۲۸). هر چند نظام آموزشی و تربیتی مدرسه برای کودکان فرصت گسترش جستجو برای کسب شایستگی و مهارتها را پیش می آورد اما در مدرسه از کودک توقعات و انتظارات جدیدی پدید می آید. علی رغم اینکه فراگیری اطلاعات تازه می تواند برای اکثر کودکان هیجان انگیز باشد اما در مورد برخی کودکان می تواند موجب ناتوانی و محرومیت و به شکست اعتماد به نفس و تخریب شخصیت آنان منجر شود. مشکلات رفتاری و هیجانی یکی از عوامل تاثیر گذار در شکل گیری شخصیتی کودکان و کیفیت تحصیلی آنان است (کمالی، ۱۳۸۶). یکی از مشکلات رفتاری شایع کودکان دبستانی استرس^۴ است. استرس خیلی زود و از دوران کودکی شروع می شود. استرس بازی را به رقابت در ورزش و کوشش برای برتری، و دوستی را به روابط اجتماعی تبدیل می کند. در تمام تئوریهای یادگیری، استرس وجود دارد اما اگر استرس با تکامل تداخل داشته باشد این یک مشکل است. گاهی با استرس خیلی زیاد اطفال، کارآئی خود را از دست می دهند (زیبا، ۱۳۸۹، ص ۲۴). از آنجائیکه مهارتهای ارتباطی یکی از مهمترین مهارت های مورد نیاز معلمان است، بنابراین در این پژوهش رابطه مهارتهای ارتباطی معلمان و استرس دانش آموزان مورد بررسی قرار می گیرد.

بیان رابطه ارتباط و مهارت و ایجاد یادگیری در دانش آموزان

در دنیای امروز ارتباطات موثر یکی از ارکان کلیدی موفقیت به شمار می آید. زندگی انسان با برقراری رابطه و ارتباط آغاز می شود و پیوسته بر تعداد و چگونگی آنها افزوده

^۴-stress

می‌شود. اگر چه رابطه و ارتباط دو مفهوم مترادف فرض می‌شوند اما می‌توان برای این دو، مفاهیمی جداگانه در نظر گرفت. رابطه به هر گونه تماس میان افراد یا گروه‌ها و اشیاء اطلاق می‌شود، در صورتیکه ارتباط رابطه‌ای هدفمند و به طور عمدۀ آگاهانه است که بیشتر در حوزه‌ی افراد بشر مطرح است (شعاری نژاد، ۱۳۸۵). ارتباط چیزی است که اجتماع را منسجم نگاه می‌دارد. (ادگار و سچ ویک، ۱۳۸۷).

اگر بگوییم ارتباط معجزه یا کاری شبیه معجزه انجام می‌دهد، سخن مبالغه آمیزی بیان نکرده ایم، زیرا اگر ارتباط نباشد بسیاری از امور دیگر مثل رشد عقلانی، عاطفی و اخلاقی به وجود نخواهد آمد و حتی رشد جسمانی انسان نیز دچار اختلال خواهد شد. موضوع ارتباط در حیات بشر بدیل ندارد. بنابراین می‌توان گفت: ارتباط زمینه‌ی منحصر به فرد انسان، به ویژه کودک است (ملکی، ۱۳۹۰). هر کودک به طور طبیعی حدود هجده هزار ساعت از عمر خود را در مدرسه سپری می‌کند و تحت تاثیر معلمان، اولیای مدرسه، برنامه‌ها و ارزش‌های خاص آنها قرار می‌گیرد. از آنجاکه بیشتر یادگیری‌های فرد بعد از سن شش سالگی است، بنابراین می‌توان گفت که مدارس نقش مهمی را در تربیت کودکان دارند. کودکان در مدارس با مسایل عاطفی و روانی متعددی مواجه اند که یکی از آنها اختلالات عصبی مانند: اضطراب، حساسیت زیاد، گوشه‌گیری، غوطه‌ور شدن در فکر و خیال، احساس ناراحتی بیش از حد و توجه نکردن به اطراف می‌باشد (پور علی رضا، ۱۳۹۱). اغلب پژوهشگران معتقدند کیفیت ارتباط معلم با دانش‌آموزان نقش عمدۀ ای در اثربخشی تدریس او و ایجاد یادگیری دانش‌آموزان دارد (دارلینگ هاموند، ۲۰۰۷، گوردون، کین، و استایجر، ۲۰۰۶؛ نیدلز، ۱۹۸۸). وجود معلمان کارآمدتر جهت برقراری روابط مطلوب‌تر با دانش‌آموزان در مدرسه حیاتی است (لاک، ۲۰۰۴). زیرا معلمان هستند که مدرسه را محیطی می‌سازند که می‌تواند افق امید بخشی از دوستی، تعادل، حمایت، امنیت، موفقیت، احترام و سعادت را برای دانش

آموزان به ارمغان آورد (کریسته، ۲۰۰۲). بنابراین معلمان برای کمک به دانش آموزان جهت رشد اجتماعی و عاطفی آنها مهمترین موقعیت را دارند (مک لاگلین^۵، به نقل از اصغری پور، ۱۳۹۱، ص ۱۸). به عقیده سانتراک (۱۳۸۷) برای مدیریت و برخورد با تضادهای موجود در کلاس درس نیاز به مهارت های ارتباطی مناسب دارید. محققان مختلف برآورد کرده اند که بین ۲۰-۱۰ درصد کودکان مدرسه ای، دارای مشکلات عاطفی و رفتاری هستند (کاتلر^۶؛ ورنن^۷؛ ۱۹۹۳؛ سازمان بهداشت روانی^۸؛ ۱۹۹۹؛ تامپسون و رادلف^۹، ۲۰۰۰، به نقل از اصغری پور و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۱۷). پژوهش های متعدد نشان می دهد که از هر ۵ دانش آموز یک نفر به نوعی دچار مشکلات مربوط به سلامت روانی است که متأسفانه به دلیل عدم پیگیری و مداخلات لازم این گونه اختلالات تا اخذ مدارج تحصیلی بالاتر و حتی در ورود به اجتماع در آنها باقی می ماند. اضطراب جدایی، استرس، ترس از مدرسه، وسواس و انواع تیک ها اختلالات عادی مانند ناخن خوردن کردن یا کشیدن موی سر کم توجهی و اختلالات عاطفی و خلقی (افسردگی) مشکلات ذهنی و یادگیری از جمله مهمترین و رایج ترین اختلالات دانش آموزان دوره ابتدایی به شمار می رود (کمالی، ۱۳۸۶). علائم استرس در دبستان عبارتند از: -ترس و کابوسهای شبانه - منفی بافی و دروغگویی - محرومیت و خجالتی بودن افراطی و شکایاتی مانند دل درد و سردرد؛ کودکان بوسيله سردرد و دل درد می خواهند از چیزی فرار کنند اما این یک مشکل واقعی است و می تواند راهی باشد برای اینکه آنها خود را با استرس ها تطابق بدهند (زیبا، ۱۳۸۹، ص ۲۷). اگر مشکل

^۵-Mc Laughlin

^۶- Kottler

^۷-Vernon

^۸-Mental health foundation

^۹-Thompson and Rudolph

این گروه از کودکان در دوران کودکی به ویژه اولین سالهای ورود به مدرسه شناسایی و تحت درمان قرار نگیرد احتمال عود آن در دوران نوجوانی و بزرگسالی و ابتلا به سایر مشکلات اضطرابی و افسردگی در آنها افزایش می‌یابد. علاوه بر این، به علت درخواست‌های مکرر کودکان مضطرب برای ترک کلاس و غیبت‌های گاه و بی‌گاه از مدرسه، افت تحصیلی و تکرار پایه در آنها افزایش می‌یابد (محمدخانی، ۱۳۹۲، ص ۱۹). مشکل استرس یکی از مشکلات شایع دانش‌آموزان دبستانی در این شهر است بطوریکه میانگین، هفته‌ای ۵ مورد از مراجعات به این دفتر، مربوط به انواع نشانه‌های استرس و اضطراب می‌باشد که اغلب منجر به افت تحصیلی، تکرار پایه، کاهش اعتماد به نفس و اختلال در روابط با همکلاسی‌ها می‌شود. حال چنانچه به این آمار، تعداد دانش‌آموزانی که به کلینیک‌های خارج از بخش مشاوره آموزش و پرورش، مراجعه می‌کنند و همچنین تعدادی که با وجود مشکل، هیچگونه پیگیری در خصوص رفع آن انجام نمی‌دهند، افزوده شود، عمق وجود این مشکل در منطقه بهتر نمایان می‌گردد. لذا این پژوهش در صدد است به این سوال اساسی پاسخ دهد که آیا بین مهارت‌های ارتباطی معلمان و استرس دانش‌آموزان مدارس ابتدایی رابطه‌ای وجود دارد؟

اهمیت و ضرورت ارتباط

ارتباطات یکی از مهمترین ابزار جامعه‌ی متمدن می‌باشد و می‌توان گفت که ارتباطات مهم‌ترین عامل توسعه و تعالی انسانی است؛ به عبارت دیگر ارتباطات برای موفقیت انسان امری حیاتی می‌باشد (مهربان، ۱۳۷۹). مطالعه بر روی افراد شاغل در زمینه‌های متفاوت نشان داده است که ۷۰ درصد لحظه‌های بیداری آنان به برقراری ارتباط می‌گذرد و از این زمان، نوشتن ۹ درصد، مطالعه ۱۶ درصد، صحبت کردن ۳۰ درصد و گوش کردن ۴۵ درصد را به خود اختصاص می‌دهد (بولتون، ۱۳۸۶، ص ۵۸). برقراری ارتباط موثر همیشه کار آسانی نیست؛ چرا؟ اگر به مفهوم ارتباط و کارکردهای