

بسمه تعالی

" وزارت آموزش و پرورش "

" اداره کل آموزش و پرورش استان زنجان "

" جشنواره تجارت تربیتی برتر "

عنوان تجربه:

ارتقاء مهارت ارتباط موثر دانش آموزان دختر دبیرستانی ساکن در خوابگاه

نام و نام خانوادگی: مریم محمدلو

کد پرسنلی: 

مدرک و رشته تحصیلی: دکتری روانشناسی

سمت: سرپرست خوابگاه

محل اشتغال: دبیرستان شبانه روزی شهید تندگویان

حیطه تجربه: مراقبت در برابر آسیب های اجتماعی

استان: زنجان

محل خدمت: منطقه زنجانرود

سال تحصیلی ۱۴۰۱-۱۴۰۰

ارتقاء مهارت ارتباط موثر دانش آموزان دبیرستانی ساکن در خوابگاه

چکیده:

خوابگاه دانش آموزی، یکی از مهمترین مکان هایی است که تفاوت های فردی، خانوادگی، فرهنگی و... بین دانش آموزان بیشتر مشاهده می گردد و آنها را در ارتباط با هم دچار چالش می نماید، دانش آموزانی که فاقد مهارت های ارتباطی می باشند این چالش ها را در قالب مشکلات متعدد تجربه می کنند که می تواند ابعاد مختلف زندگی اجتماعی و تحصیلی آنها را به صورت منفی تحت تأثیر قرار دهد، تجربه تربیتی حاضر، گزارش کاربست مداخلات آموزشی با هدف ارتقاء مهارت «ارتباط موثر» است که در بین دانش آموزان دختر ساکن در خوابگاه دبیرستان شبانه روزی شهید تندگویان استان زنجان (تعداد کل ۱۲ نفر)، در سال تحصیلی ۱۴۰۱-۱۴۰۰ اجرا گردیده است. جمع آوری اطلاعات از طریق مشاهده و مصاحبه با دانش آموزان، معلمان و پرسشنامه مهارت های ارتباطی کویین دام (۲۰۰۴) صورت گرفت، سپس با مراجعه به پایگاه های اینترنتی، آخرین کتاب ها و مقالات مرتبط، پروتکل مداخلات آموزشی، طراحی و در قالب برگزاری کارگاه، ایفای نقش و بحث و گفتگوی گروهی طی ۱۰ جلسه ۲ ساعته به صورت یکبار در هفته، به مدت یک ماه و نیم اجرا گردید، نتایج نشان داد که مهارت ارتباط موثر در دانش آموزان به صورت قابل ملاحظه ای بهبود یافته و روابط بین فردی و گروهی دانش آموزان در ابعاد مختلف (مهارت های کلامی، غیر کلامی، گوش دادن فعال و...) نسبت به قبل از اعمال مداخلات آموزشی، ارتقاء یافته است.

کلیدواژه: مهارت ارتباط موثر، خوابگاه، روابط بین فردی، مداخلات آموزشی

مقدمه

یکی از اهداف کلان در سند تحول بنیادین آموزش و پرورش، گسترش و تأمین همه جانبه عدالت آموزشی و تربیتی است (سند تحول بنیادین آموزش و پرورش، ۱۳۹۰)، بر همین اساس، مدارس شبانه روزی به منظور ایجاد فرصت مناسب برای تحصیل دانش آموزان روستایی و عشایری و جلوگیری از هدر رفتن استعداد های افراد در مناطق مذکور به دلیل نبود مراکز آموزشی مناسب و فراهم کردن زمینه تربیتی نیروی انسانی مورد نیاز مناطق محروم از میان دانش آموزان همان مناطق تاسیس شده است (دادستان، داودی و بساک نژاد، ۱۳۹۳). هرساله بسیاری از دانش آموزان خانه را برای ورود به این مدارس ترک می کنند و وارد محیطی می شوند که قرار است دست کم سه یا چهار سال آینده را در آن زندگی کنند. آمار ها حاکی از آن است که بیش از ۳۰۰۰ مدرسه شبانه روزی دوره اول و دوم متوسطه در کشور، بیش از ۴۰۰ هزار دانش آموز را تحت پوشش تحصیلی قرار داده است (ایسنا، ۱۳۹۶)، زندگی در خوابگاه، خصوصیات خاصی دارد که از سویی می تواند بسیار جذاب، سرگرم کننده و لذت بخش باشد. مانند زمان هایی که دانش آموزان مدت های زیادی دور هم نشسته و به بگو و بخند و صحبت مشغول اند و از سوی دیگر می تواند مشکلاتی هم ایجاد کند؛ اختلافات و تفاوت فرهنگ خانوادگی و فرهنگ های قومی و منطقه ای، اختلاف در اخلاقیات و اعتقادات، سازگاری با محیط و شرایط جدید در خوابگاه، زندگی گروهی، زندگی مستقل و دوری از والدین و به عهده گرفتن مدیریت امور شخصی از نظافت و بهداشت فردی گرفته تا تنظیم چگونگی همزیستی با افراد نا آشنا، در کنار همه این ها، موضوعات تحصیلی، مشکلات و مخاطرات دوران نوجوانی نیز حساسیت این دوران را بالاتر می برد (دیانتی پور، ۱۳۹۸). به نحوی که می توان گفت؛ یکی از آسیب پذیرترین قشرها در جامعه، نوجوانان ساکن در مدارس شبانه روزی هستند (سعیدی و درتاج، ۱۳۹۵).

پژوهش های صورت گرفته تاکنون نیز مؤید این مسئله می باشد برای مثال، نتایج پژوهش های سعیدی و درتاج (۱۳۹۵) و هوسی و گو^۱ (۲۰۰۵) نشان داده است که مشکلات سازگاری و رفتاری کودکان و نوجوانانی که در مدارس شبانه روزی به سر می برند، از هم تیان خود که با خانواده زندگی می کنند بیشتر و ارتباطات و مهارت های اجتماعی آن ها کمتر است. بر همین اساس با استناد به نتایج پژوهش های ذکر شده و مشاهدات و تجربه زیسته نگارنده تجربه که با سمت «سرپرست خوابگاه» مشغول به خدمت می باشد؛ دانش آموزان در خوابگاه در جنبه های متعددی مانند برقراری ارتباط سالم با بقیه دانش آموزان به خصوص هم اتاقی ها، مشارکت در فعالیت های زندگی خوابگاهی، تقسیم وظایف و مسئولیت ها و مقابله با مشکلاتی که در زندگی خوابگاهی پیش می آید درگیر چالش هستند و در این بین، دانش آموزانی که فاقد مهارت های زندگی به ویژه مهارت های ارتباطی هستند معمولاً این مشکلات را با شدت بیشتری تجربه می کنند. سازمان بهداشت

^۱ Hussey & Guo

جهانی^۱ (WHO)، ۱۰ مهارت اصلی را به عنوان مهارت های زندگی مطرح کرده است، یکی از مهمترین آنها که در زندگی گروهی در خوابگاه می تواند مفید باشد مهارت ارتباط موثر^۲ است، این مهارت به معنای ابراز احساسات، نیازها و نقطه نظرهای فردی به صورت کلامی و غیرکلامی است (سازمان جهانی بهداشت، ۲۰۱۹) و به دانش آموزان درگوش کردن محترمانه به نظرات یکدیگر، رعایت احترام به دیگران، رعایت حریم خصوصی و نیازهای دیگران، قضاوت منصفانه، کاهش استرس محیطی و اختلاف نظرها کمک می کند، بنابراین ضرورت آموزش مهارت ارتباط موثر در محیط خوابگاه که دامنه ارتباط بالاست مورد توجه قرار گرفته و نتایج آن در قالب تجربه ارائه می گردد.

اهداف تجربه

هدف اصلی: ارتقاء مهارت ارتباط موثر دانش آموزان دختر دبیرستانی ساکن در خوابگاه

اهداف فرعی:

- ارتقاء مهارت کلامی (بیان احساسات، نیازها، خواسته ها، ترس ها و عقاید خود)
- ارتقاء مهارت غیر کلامی (استفاده درست از زبان بدن)
- ارتقاء مهارت کاهش موانع ارتباط موثر
- ارتقاء مهارت گوش دادن فعال

پیشینه موضوع

❖ فتحی (۱۳۹۳)، طی پژوهشی با موضوع "اثربخشی آموزش مهارتهای زندگی بر سازگاری اجتماعی دانش آموزان دختر دبیرستانی خوابگاه های شبانه روزی دهدشت" به این نتایج دست یافت که آموزش مهارتهای زندگی موجب افزایش سازگاری اجتماعی از جمله مهارت های ارتباطی و زندگی اجتماعی گردید.

❖ ترنر^۳ و همکاران (۲۰۰۸)، طی پژوهش هایی به این نتایج دست یافتند که آموزش مهارتهای زندگی از جمله مهارت ارتباط مؤثر، توانایی حل مشکل دانش آموزان را افزایش می دهد.

❖ بوتوین، گریفین و نیکولز^۴ (۲۰۰۶)، با آموزش مهارتهای زندگی به دانش آموزان به این نتیجه رسیدند که آموزش مهارت های ارتباطی به نوجوانان باعث بهبود مهارت حل مسئله و احساس رضایتمندی از زندگی در بین دانش آموزان گردید.

^۱ Worth Health Organization

^۲ Effective Communication

^۳ Turner

^۴ Botvin, Griffin, Nichols

شرح روش کار

وضعیت قبل از اقدام

این جانب پس از اشتغال به کار در سمت فعلی خود با عنوان «سرپرست خوابگاه» در مقطع متوسطه دوم دبیرستان شبانه روزی شهید تندگویان استان زنجان، پس از سپری شدن چند هفته، شاهد رفتارهایی از جانب دانش آموزان ساکن در خوابگاه بودم که توجه من را به خود جلب کرد. تقریباً به فاصله چند ساعت پس از اتمام کلاس درس و حضور دانش آموزان در خوابگاه، با دلایل مختلف به بنده مراجعه می کردند و مشکلات خود را مطرح می نمودند که اغلب دارای موضوعات و مضامین مشترک بود. اکثر اوقات یا در گفتگو با همدیگر دچار اختلاف نظر می شدند و نهایتاً تبدیل به مشاجره می گشت یا در ارتباط با انجام امورات مربوط به خوابگاه از جمله نظافت، ساعات مطالعه، استراحت و سایر هماهنگی های گروهی دچار اختلاف و مشکل می گشتند، برخی اوقات مشاجره ها و اختلاف نظرها به جایی می رسید که درخواست تعویض اتاق یا کمد یا تخت خواب خود را داشتند، بر همین اساس با رصد نمودن این موضوع که می توانست منجر به بروز مشکلات بیشتری در ابعاد مختلف گردد و محیط خوابگاه را تبدیل به فضای منفی و متشنج کند و چه بسا وضعیت تحصیلی دانش آموزان را نیز به صورت منفی تحت تاثیر قرار دهد؛ تصمیم گرفتم بررسی دقیق و عمیق تری در قالب مشاهده و مصاحبه با دانش آموزان، معلمان و مشاور مدرسه انجام داده و مسئله را ریشه یابی نمایم.

اقدامات تجربه گردانانه (گزارش اصل تجربه)

گام اول: در هر اقدام مداخله ای سودمند، ریشه یابی درست مسئله بسیار حائز اهمیت است، در ارتباط با موضوع حاضر نیز بنده جهت ارائه راهکارهای کارآمد، نیازمند جمع آوری اطلاعات بیشتری بودم. بر همین اساس، از تکنیک های مشاهده، مصاحبه و استفاده از پرسشنامه بهره گرفتم.

❖ **مشاهده:** جهت مشاهده دقیق، ساعات تماس خود با دانش آموزان را افزایش دادم و در محیط های مختلف مانند فضای اتاق ها، سلف، نمازخانه و... به دقت آنها را زیر نظر گرفتم و متوجه شدم اغلب مشکلات مطرح شده به نحوه گفتگو و مطرح کردن درخواست ها و نیازها مربوط می شود که با لحن و بیان مناسب نیست و از صحبت باهم دچار سوء برداشت می شوند.

❖ **مصاحبه مشاوره ای با دانش آموزان:** با دانش آموزان ساکن در خوابگاه که تعدادشان ۱۲ نفر بود به صورت انفرادی مصاحبه مشاوره ای ترتیب دادم و نظر آنها را در ارتباط با چگونگی بروز مشکلات جويا شدم که در نهایت، اطلاعات حاصل از آن، آنچه را که در مرحله مشاهده به دست آورده بودم را تایید می کرد.

❖ **مصاحبه با معلمان و مشاوره مدرسه:** در ارتباط با مشکلات پیش آمده، با همکاران محترم از جمله مدیر، معاون، مشاور و به ویژه با دبیران محترم که در کلاس درس با دانش آموزان تماس بیشتری داشتند مصاحبه کردم و آنها نیز شواهدی مبنی بر وجود مشکلات ارتباطی دانش آموزان در محیط کلاس ارائه دادند که البته نسبت به محیط خوابگاه فراوانی کمتری داشت.

❖ استفاده از پرسشنامه مهارت های ارتباطی کویین دام^۱(۲۰۰۴): جهت کسب اطمینان از نتایج حاصل از بخش مشاهده و مصاحبه و اتخاذ راهکار درست و دقیق، از پرسشنامه مهارت های ارتباطی کویین دام(۲۰۰۴) استفاده کردم، اعتبار کل این آزمون ۰/۶۹ و همسانی درونی آن برای دانش آموزان دبیرستانی ۰/۶۶ گزارش شده است(چاری و همکاران،۱۳۸۴). نمرات دانش آموزان در این پرسشنامه در محدوده(۳۴-۶۸) بود که نشان از مهارت ارتباطی ضعیف می باشد.

گام دوم: با توجه به اطلاعات به دست آمده از مراحل مشاهده، مصاحبه و نمرات پایین دانش آموزان در پرسشنامه مهارت های ارتباطی، متوجه شدم که دانش آموزان در برقراری ارتباط کلامی و غیر کلامی ضعیف هستند و زندگی گروهی در خوابگاه، با تفاوت های فردی، خانوادگی، فرهنگی و تربیتی مختلف، باعث می شود این تفاوت ها و اختلاف ها بیشتر خودش را نشان دهد و منجر به بحث و مشاجره گردد. بر همین اساس، با مطرح کردن این موضوع در جلسه شورای مدرسه، تصمیم گرفته شد؛ با ارائه آموزش های لازم، مهارت ارتباط موثر در دانش آموزان تقویت گردد تا از زندگی در خوابگاه در کنار یکدیگر لذت ببرند. لذا با توجه به اینکه بنده دکتری رشته روانشناسی می باشم و این مسئله در حوزه تخصصی بنده می باشد؛ این مسئولیت را بر عهده گرفتم و با مراجعه به پایگاه های اینترنتی، آخرین کتاب ها و مقالات تخصصی، پروتکل اجرایی طراحی کردم و در زمان های خارج از ساعات درسی دانش آموزان، در قالب ۱۰ جلسه ۲ ساعته، به صورت یکبار در هفته، به مدت یک ماه و نیم اجرا کردم که به شرح زیر می باشد:

جلسات مداخله ای تقویت مهارت ارتباط مؤثر به دانش آموزان		
جلسه اول	-گروه بندی دانش آموزان و بیان مقررات گروه -آشنایی با مفهوم و اجزاء ارتباط و ضرورت آن در زندگی -بحث و گفتگو در گروه ها	-آشنایی با تفاوت مردان و زنان در ارتباط و مولفه های تقویت ارتباط کلامی -تمرین و ایفای نقش در گروه ها -بحث و گفتگو و ارائه بازخورد
جلسه دوم	-آشنایی با تسهیل کننده ها و بازدارنده های ارتباط -آشنایی با کلیده های برقراری ارتباط -بحث و گفتگو در گروه ها	-آشنایی با انواع ارتباط غیر کلامی و زبان بدن -تمرین و ایفای نقش در گروه ها -بحث و گفتگو و ارائه بازخورد
جلسه سوم	-آشنایی با انواع ارتباط و سبک های گفتاری -آشنایی با اجزاء ارتباط کلامی -بحث و گفتگو در گروه ها	-آشنایی با مهارت گوش دادن و انواع آن -تمرین و ایفای نقش در گروه ها -بحث و گفتگو و ارائه بازخورد
جلسه چهارم	-آشنایی با اجزاء و مراحل ارتباط کلامی - تمرین و ایفای نقش در گروه ها - بحث و گفتگو و بازخورد	-آشنایی با شیوه گوش دادن فعال و اشتباهات رایج در آن -تمرین و ایفای نقش در گروه ها -بحث و گفتگو و ارائه بازخورد
جلسه پنجم	-آشنایی با موانع گفتاری فردی و موانع محیطی ارتباط - تمرین و ایفای نقش در گروه ها -بحث و گفتگو و ارائه بازخورد	-آشنایی با استفاده از بازخورد و انواع بازخورد - تمرین و ایفای نقش در گروه ها -بحث و گفتگو و ارائه بازخورد

(برگرفته از کتاب آموزش مهارت های زندگی؛ موتابی و فتی،۱۳۹۵)

وضعیت ایجادشده

اجرای مداخلات آموزشی جهت تقویت مهارت ارتباط موثر دانش آموزان، نتایج مطلوبی به دنبال داشت، در طول جلسات آموزشی، دانش آموزان اظهار رضایت داشتند و در خلال بحث و گفتگو و ایفای نقش در گروه ها بیان می کردند که به ضعف های ارتباطی خود، آگاه شده اند و علاقمند هستند که در جهت رفع آن تلاش کنند، خوشبختانه بعد از دریافت آموزش ها، تغییرات مثبت محسوسی در مهارت های ارتباطی دانش آموزان در ابعاد مختلف کلامی، غیرکلامی، گوش دادن فعال و... رخ داد، بطوری که ساعت ها در کنار هم به بحث و گفتگو می پرداختند بدون اینکه بحث و مشاجره خاصی رخ دهد. کارهای گروهی خوابگاه، از جمله نظافت اتاق و... را با مسئولیت پذیری بیشتری انجام می دادند، در ساعت های استراحت، خواب و مطالعه، همکاری دوستانه و بیشتری از خود نشان می دادند و در اوقات فراغت نیز از تجربه های همدیگر استفاده کرده و با یادگیری از هم، آثار زیبایی در نمود دوزی، بافتنی و... خلق کردند که مستندات آن در بخش ضامم پیوست می گردد. افزایش قابل توجه نمرات دانش آموزان در پرسشنامه مهارت های ارتباطی در اجرای مجدد، با فاصله ۲ ماهه از اجرای اول نیز، بهبود مهارت ارتباط موثر دانش آموزان را تأیید می کرد. با توجه به بازدهی مثبت این مداخلات و اشتیاق دانش آموزان، تصمیم گرفته شد جهت آموزش سایر مهارت های زندگی از جمله حل مسئله، کنترل خشم و.. نیز، برنامه ریزی های لازم صورت گیرد. به طور کلی با توجه به نتایج تجربه حاضر، می توان گفت؛ مدارس شبانه روزی به تبع قوانین و ضوابط خاص خود یکی از مهمترین مکان هایی هستند که در آن اختلاف های فرهنگی، اعتقادی و.. به راحتی خود را نشان می دهند و دانش آموزان دچار چالش های متعدد می گردند، این مسئله کاملاً طبیعی است، اما با آموزش مهارت های زندگی می توان تجربه زندگی در خوابگاه را به یک فرصت عالی جهت رشد اعتماد بنفس، استقلال و مهارت های فردی و بین فردی تبدیل کرد.

محدودیت ها: مهمترین محدودیت در تجربه حاضر، محدودیت زمانی بود؛ با توجه به حجم بالای کتب درسی، باید زمانی برای آموزش در نظر گرفته می شد که زمان مطالعه و انجام تکالیف درسی و استراحت دانش آموزان را مختل نکند.

پیشنهادها: پیشنهاد می گردد درسی در برنامه درسی مدارس گنجانده شود تا علاوه بر هوش شناختی، مهارت های زندگی را نیز در نظر بگیرد، در بدو ورود دانش آموزان به خوابگاه، ارزیابی لازم از مهارت های زندگی دانش آموزان، در قالب پرسشنامه های تخصصی و... صورت گیرد و دوره های آموزشی مهارت های زندگی به صورت کارگاهی و ارائه محتواهای آموزشی، از جمله کتابچه، بروشور، محتوای الکترونیکی و... در اختیار دانش آموزان قرار داده شود. همچنین با توجه به اهمیت موضوع، پیشنهاد می گردد تجربه حاضر، در سایر گروه های سنی و پسران اجرا گردد و نتایج آن به اشتراک گذاشته شود.

فهرست منابع

ایسنا(۱۳۹۶). <https://www.isna.ir/news/96030302245>

حسین چاری، مسعود؛ فداکار، محمد مهدی. (۱۳۸۴). بررسی تاثیر دانشگاه بر مهارتهای ارتباطی بر اساس مقایسه دانش آموزان دانشجویان، دانشور رفتار، شماره ۱۵.

دادستان، سمیه؛ داودی، ایران؛ بساک نژاد، سودابه. (۱۳۹۳). تاثیر آموزش مهارت مدیریت استرس بر غربزدگی، مشکلات بین فردی و سازگاری خوابگاهی دانش آموزان دختر دبیرستانهای شبانه روزی، *مجله دستاوردهای روانشناختی*، ۴(۲): ۲۲۴-۲۰۵. دیانتی پور، زهرا. (۱۳۹۸). بررسی اثربخشی هیپنوتیزم بر کاهش اضطراب و افزایش عزت نفس دانش آموزان خوابگاه، پایان نامه کارشناسی ارشد، گروه روانشناسی، موسسه آموزش عالی بهار.

سعیدی، هیوا؛ درتاج، فریبرز. (۱۳۹۵). مقایسه تاب آوری، احساس تنهایی و خودکارآمدی تحصیلی در دانش آموزان مدارس شبانه روزی و عادی مقطع دوم متوسطه شهرستان بانه، *فصلنامه خانواده و پژوهش*، ۵۸: ۳۰-۳۹.

سند تحول بنیادین آموزش و پرورش. (۱۳۹۰). تهران: دبیرخانه شورای عالی انقلاب فرهنگی.

فتحی، سپیده. (۱۳۹۳). اثربخشی آموزش مهارت های زندگی بر سازگاری اجتماعی دانش آموزان دختر دبیرستانی خوابگاه های شبانه روزی دهدشت، پایان نامه کارشناسی ارشد، گروه روانشناسی تربیتی و مشاوره، دانشگاه تهران.

موتابی، فرشته (۱۳۹۵). آموزش مهارت های زندگی: راهنمای مدرس، تهران: میانکوشک.

Botvin, G. J., Griffin, K. W., & Nichols, T. R. (2006). Preventing youth violence and delinquency through a universal school-based prevention approach. *Prevention Science*, 7(4), 403-408.

Hussey, D., Guo, S. (2005). Characteristics and trajectories of treatment foster care youth. *Child Welfare*, 84(4): 485-506.

Queendom. (2004). Communication Skills Test-Revised.

Turner, NE., Macdonald, J. & Somerset, M. (2008). Life skills, Mathematical reasoning and critical Thinking: A curriculum for the prevention of problem gambling, *Journal of Gambling Studies*. New York; 24 (3).

World Health Organization (2019). <https://hangoutagile.com/do-you-know-the-top-10-life-skills>.