

وضعیت سنجی مهارت‌های ارتباطی معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴

شهر تهران در سال ۹۱-۹۲

دکتر مجید کفاشی^۱ و فاطمه پارسا^۲

چکیده

هدف این تحقیق بررسی وضعیت معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ تهران از نظر مهارت‌های ارتباطی بوده است. روش تحقیق از نظر شیوه گردآوری اطلاعات توصیفی (بیمایشی) و از نظر هدف کاربردی بوده است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه معلمان زن و مرد مقطع راهنمایی منطقه ۴ شهر تهران در سال تحصیلی ۹۱-۹۲ به تعداد ۷۷۴ نفر بوده است. حجم نمونه مطابق با جدول «مورگان» ۲۶۰ نفر برآورد گردید. برای انتخاب نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی «کوئین دام» شامل ۳۴ گویه در مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت بوده است که روایی آن به تایید استاد راهنما و مشاور رسیده و محاسبه پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۲ برآورد گردیده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های کالموگروف اسمیرنف، t تک گروهی و t دو گروهی استفاده شده است. نتایج به دست آمده نشان داد که وضعیت معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ تهران از نظر مهارت گوش دادن، درک پیام، بینش در ارتباط، تنظیم و کنترل عواطف و مهارت قاطعیت ارتباطی در حد مطلوب است و همچنین، بین وضعیت برخورداری از مهارت‌های ارتباطی در معلمان زن و مرد تفاوت معناداری وجود ندارد.

واژگان کلیدی: معلمان، مهارت‌های ارتباطی.

^۱ عضو هیات علمی دانشگاه آزاد رودهن

^۲ دانش‌آموخته کارشناسی ارشد پژوهشگری اجتماعی از دانشگاه آزاد رودهن

مقدمه

آموزش و پرورش یکی از نهادهای اصلی جامعه است که تعلیم و تربیت و ساختن انسان مطلوب و مؤثر را در جامعه به عهده دارد. برای پرورش افراد مطلوب، نیاز به یک نظام آموزشی کارآمد است که اجزاء و عناصر آن اعم از مواد درسی، دانش آموز، معلم، وسایل آموزشی، فضا و... با یکدیگر ارتباط متقابل دارند تا اهداف مورد انتظار تحقق یابد (محمدی و همکاران، ۱۳۹۱).

از بین عناصر یاد شده، معلم، رکن اصلی نظام آموزش و پرورش است و کارآمدی و موفقیت این نظام، به میزان آگاهی، دانش، نگرش و مهارت های حرفه ای آموخته و بکار گرفته شده او بستگی دارد. معلم از آن جهت مورد تأکید است که کارگزار اصلی تعلیم و تربیت به شمار می‌رود و اهداف متعالی نظام‌های تعلیم و تربیت در ابعاد مختلف در نهایت باید به واسطه او محقق شود. تعامل مستمر و چهره به چهره معلم با دانش‌آموزان، وی را در موقعیت ممتاز و منحصر به فردی قرار می‌دهد که هیچ عنصر انسانی دیگری در این سازمان از آن برخوردار نیست (مهرمحمدی، ۱۳۷۹).

در نظر ژاپنی‌ها شایستگی هر نظام به اندازه شایستگی معلمان آن است، از اینرو، می‌توان گفت معلم، مهمترین عضو نظام آموزشی در فرایند یاددهی-یادگیری، معمار اصلی نظام آموزشی است. لذا، جهان به سرعت دگرگون می‌شود و معلمان نیز باید مانند سایر گروه‌های حرفه‌ای با این واقعیت روبه‌رو شوند که آموزش‌های اولیه آنان در جهان امروز چندان مفید نخواهد بود و آنان باید در سراسر عمر خود دانش خود را روزآمد کنند (دلور^۱، نقل از دانش‌پژوه، ۱۳۸۲).

یکی از مهمترین مهارت‌های حرفه معلمی، ایجاد روابط انسانی موثر و مناسب با دانش‌آموزان است. این امر، معلم را در راه رسیدن به هدف‌های تدریس یاری داده و شرایط مناسب را جهت تسهیل یادگیری دانش‌آموزان فراهم می‌نماید. به همین جهت لازم است که معلم بیش از هر مهارت دیگری آن را در خود پرورش دهد (محمدی، ۱۳۸۸).

بیان مسئله

اگر تدریس معادل مفهوم ارتباط در نظر گرفته نشود، دست کم باید ارتباط را شرط لازم تدریس در فرآیند آموزشی به حساب آوریم. بنابراین در فرآیند تدریس، نه تنها تجارب و دیدگاه‌های علمی معلم موثر است، بلکه یادگیری یا هر گونه تغییری در فرآیند تدریس، به ارتباط موثر معلم با فراگیرانش بستگی دارد (هارسن^۱ و همکاران، ۲۰۰۹).

بر اساس مطالعات کومادنا^۲ و همکاران (۲۰۰۷) در تعیین رابطه بین مهارت‌های ارتباطی با میزان موفقیت معلم در تدریس، اعتقاد بر این بوده است که توانایی برقراری ارتباط خوب از یک معلم، معلم نمونه و خوب می‌سازد و توانایی برقراری ارتباط موثر، یکی از شاخص‌های مهم در تدریس اثربخش معلمان می‌باشد (تیمینز و کالیزر، ۲۰۰۲^۳).

آموزش موثر معلم به استفاده صحیح او از مهارت‌های ارتباطی بستگی دارد. معلمان با استفاده از دانسته‌های خود و بکارگیری مهارت‌های تدریس و ایجاد محیط مناسب، موجب یادگیری دانش‌آموز می‌شوند. خصوصیات یک معلم می‌تواند فرایند آموزش را تسهیل نماید و یا حتی نقص کتاب‌های درسی و کمبود امکانات آموزشی را جبران کند. برعکس، ویژگی‌های معلم می‌تواند بهترین موقعیت و موضوع تدریس را با عدم توانایی در ایجاد ارتباط مطلوب به محیطی غیرفعال و غیرجذاب تبدیل نماید (شریفی راد و همکاران، ۱۳۸۹).

مهارت‌های ارتباطی به رفتارهایی اطلاق می‌شود که به فرد کمک می‌کند عواطف و نیازهای خود را به درستی بیان کند و به اهداف بین فردی دست یابد (فاربر، ۲۰۰۰^۴).
به بیانی ساده تر، منظور از مهارت‌های ارتباطی، فرایندهای خاصی است که فرد را قادر می‌سازد به صورتی شایسته رفتار کند (هارجی و دیکسون، ۲۰۰۴^۵).

^۱ Hursen

^۲ Comadena

^۳ Timmins & Kaliszer

^۴ Farber

^۵ Hargie & Dickson

مهارت‌های ارتباطی را می‌توان مشتمل بر مهارت‌های فرعی (یا خرده مهارت‌های آن) متفاوتی دانست. توانائی گوش دادن فعالانه به عنوان یک مهارت اساسی در روابط بین فردی مورد توجه قرار گرفته است (حسین چاری و فداکار، ۱۳۸۴). گوش دادن عبارت است از فرایند آموخته شده و پیچیده حس کردن، تفسیر، ارزیابی، ذخیره سازی و پاسخدهی به پیام‌های شفاهی (استیل،^۱ ۱۹۹۱). گزارشات رسیده حاکی از آن است که گوش دادن فعال معلم به دانش‌آموزان سبب می‌گردد تا آنها احساس خوبی نسبت به خود و همچنین نسبت به معلمشان داشته باشند؛ چون معلمشان برای احساسات و عقاید آنها احترام و ارزش قائل شده است. در این زمان است که دانش‌آموزان احساس می‌کنند که دارای ارزش بیشتری هستند و برای خود نیز ارزش بیشتری قائل می‌شوند. آنها این احساسات را دوست دارند. بنابراین، کسانی را که موجب این احساس شده و به آنها کمک کرده‌اند، دوست خواهند داشت. با گذشت زمان، رابطه آنها با معلمان، بر اساس توجه و احترام مشترک خواهد بود (زندگی، ۱۳۸۲؛ تلخایی علیشاه و همکاران، ۱۳۸۹).

کنترل عواطف به عنوان مقوله دیگری از مهارت‌های ارتباطی نقش مهمی در برقراری، تداوم و سلامت روابط اجتماعی ایفا می‌کند. مقوله کنترل عواطف ناظر به توان ابراز احساسات و کنترل آن و نیز کنار آمدن با عواطف دیگران است (حسین چاری و فداکار، ۱۳۸۴). تحقیقات نشان داده است زمانی که معلمان، همدلی و توجه مثبت بیشتری را به دانش‌آموزان خود ابراز می‌دارند، دانش‌آموزان با مدرسه، معلمان و همکلاسی‌هایشان بهتر سازگار می‌شدند (کلین،^۲ ۱۹۹۸).

توانائی دریافت و ارسال پیام‌های واضح ارتباطی که از آن به صورت مهارت درک پیام یاد می‌شود، نیز به عنوان یکی دیگر از مقوله‌های مربوط به مهارت‌های ارتباطی مطرح است. نه تنها دریافت و ارسال پیام به معنای عام، بلکه توانائی کشف معنای حقیقی پیام‌های کلامی و غیرکلامی در ارتباط اجتماعی نیز حائز اهمیت است. در واقع توانائی درک چگونگی تأثیرگذاری در روابط اجتماعی و نیز توانائی فهم دیگران که از آن تحت عنوان بینش نسبت به فرایند ارتباط یاد می‌شود نیز یکی دیگر از مهارت‌های ارتباطی می‌باشد. قاطعیت یا فعال بودن در ارتباط نیز یک مهارت

^۱ Steel

^۲ Killen

وضعیت سنجی مهارت‌های ارتباطی معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ شهر تهران ... □۱۶۳

ارتباطی است. این مهارت، ناظر به برخورداری از جسارت بدان حد است که فرد بتواند صرف نظر از واکنش عاطفی دیگران سوالات و ابهامات خود را بیان کند (حسین چاری و فداکار، ۱۳۸۴). گزارش شده است دانش‌آموزانی که احساس می‌کنند معلمان، آنها را دوست دارند، یادگیری بیشتر و رفتار کلاسی پربارتری داشته‌اند (کیلن، ۱۹۹۸).

درانی و صابری (۱۳۹۰) در مطالعه‌ای مهارت‌های ارتباطی آموزگاران دوره ابتدایی در فرایند یاددهی/یادگیری در نیمسال اول سال تحصیلی ۹۰-۱۳۸۹، از نظر دو گروه آموزگاران و دانش‌آموزان در روستاهای منطقه ارشق استان اردبیل مورد بررسی قرار داده‌اند. آموزگاران روستایی، میزان مهارت‌های ارتباطی خود را زیاد دانسته‌اند. ولی دانش‌آموزان مهارت‌های ارتباطی آموزگاران خود را در حد متوسط و کمتر از آن دانسته‌اند. در واقع، آموزگاران، برعکس دانش‌آموزان، تصویر مثبت‌تری از مهارت‌های ارتباطی و ارتباطات میان‌فردی در کلاس درس دارند.

تلخابی علیشاه و همکاران (۱۳۸۹) پژوهشی را به منظور بررسی چگونگی استفاده معلمان از مهارت‌های ارتباطی در برخورد با دانش‌آموزان و رابطه آن با درصد قبولی دانش‌آموزان انجام داده‌اند. یافته‌های پژوهش نشان داد که بین نظر معلمان و دانش‌آموزان در مورد استفاده معلمان از مهارت‌های ارتباطی تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین معلمان زن نسبت به معلمان مرد در استفاده از مهارت‌های ارتباطی به نحو بهتری عمل می‌کنند و درصد قبولی دخترها نسبت به پسرها بالاتر است.

شریفی‌راد و همکاران (۱۳۸۹) در مطالعه‌ای به بررسی آگاهی، نگرش و عملکرد اساتید دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در خصوص مهارت‌های ارتباطی موثر در آموزش پرداخته‌اند. میانگین نمره آگاهی افراد مورد مطالعه در خصوص مهارت‌های ارتباطی ۴٫۱ از ۸ امتیاز، میانگین نمره نگرش آنان در این زمینه ۴٫۱۱۴ از ۱۵۵ امتیاز و میانگین نمره عملکرد این افراد ۳٫۱۶ از ۲۰ امتیاز بود.

هاشمی مطلق و مظفری (۱۳۸۹) در پژوهشی به مقایسه مهارت‌های ارتباطی و کیفیت زندگی اعضای هیات علمی فعال و غیرفعال حرکتی دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان آذربایجان شرقی پرداخته‌اند. یافته‌های تحقیق نشان داد که میانگین سن اعضای هیات علمی نمونه ۳۷٫۵۳ سال بود. از مجموع ۳۴۲ نفر آزمودنی تحقیق، تعداد ۲۰۹ نفر در یک سال گذشته به طور مرتب فعالیت حرکتی

و ورزشی داشتند. در مقایسه کیفیت زندگی آزمودنی های فعال و غیرفعال اختلاف معنی داری مشاهده نشد. در مقایسه مهارت های ارتباطی آزمودنی های فعال و غیرفعال اختلاف معنی داری مشاهده شد.

کریستنسن سندفورد^۱ (۲۰۱۳) به بررسی تاثیر فضای آموزشی بر رشد مهارت های ارتباطی کودکان مبتلا به اختلال اوتیسم پرداخته اند. جامعه آماری پژوهش را کودکان سنین پیش دبستانی مبتلا به اختلال اوتیسم تشکیل داده اند. نتایج به دست آمده نشان داده است که آموزش کودکان مبتلا به اوتیسم، در فضاهای طبیعی و نه در محیط بسته کلاس درس، در رشد مهارت های ارتباطی این کودکان تاثیر مثبت داشته است.

وانپتگم^۲ و همکاران (۲۰۰۸) پژوهشی با عنوان تاثیر شخصیت دانش آموز و رفتار میان فردی معلم در کلاس درس بر روی خوب بودن دانش آموز انجام داده اند. یافته های پژوهش نشان داده است که دریافت دانش آموز از رفتار میان فردی معلم، می تواند خوب بودن دانش آموز را پیش بینی کند. به عنوان مثال: زمانی که معلم ریاضی کمتر مسبتد بود، دانش آموزان احساس بهتری داشتند.

ژان و لی^۳ (۲۰۰۷) پژوهشی را با هدف بررسی تفاوت های بین روابط میان فردی معلمان و دانش آموزان در دانشگاه های چین و استرالیا انجام داده اند. یافته های پژوهش نشان داده است که فرهنگ ها، ایدئولوژی و جنسیت تاثیر زیادی بر دریافت از رابطه میان فردی معلمان و دانش آموزان دارد. به خصوص از منظر چینی ها، نشانه این رابطه در ورای تنظیم تدریس و یادگیری فعلی قرار می گیرد.

سیریلو^۴ و همکاران (۲۰۰۶) پژوهشی با عنوان رفتار ارتباطی معلم در کلاس درس انجام داده اند. هدف آنها از انجام 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 هشت معلم از هفت مدرسه متفاوت و ۱۷۸ نفر از دانش آموزان آنها تشکیل داده اند. ابزار اندازه گیری این پژوهش پرسشنامه رفتار

^۱ Christensen-Sandfort

^۲ Van Petegem

^۳ Zhan & Le

^۴ Cirillo

وضعیت سنجی مهارت‌های ارتباطی معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ شهر تهران ... □ ۱۶۵

ارتباطی معلم (TCBQ)^۱ بوده است. یافته‌های پژوهش نشان داده است که بین فهم و درک دانش آموزان پسر و دختر از رفتار ارتباطی معلمان در کلاس درس، تفاوت معناداری وجود دارد که اغلب، تفاوت‌ها در متغیر حمایت غیرکلامی می‌باشد.

خین و آتیوتاسامی^۲ (۲۰۰۵) پژوهشی را با هدف بررسی درک از خود معلمان در مورد رفتار میان فردی شان با دانش آموزان و نیز درک دانش آموزان از رفتار میان فردی معلم در کلاس انجام داده‌اند. نمونه آماری متشکل از ۲۵ معلم و ۹۹۴ دانش آموز بوده است. ابزار پژوهش پرسشنامه تعامل معلم (OTI) برای هر دو گروه معلمان و دانش آموزان بوده است. یافته‌های پژوهش، تفاوت‌هایی را بین درک معلمان از خود و درک دانش آموزان از رفتار میان فردی معلم در کلاس نشان داده است.

با توجه به مطالب گفته شده، باید اذعان داشت که اساساً آموزش، بدون ایجاد رابطه معنایی نخواهد داشت و این، نحوه برقراری ارتباط با دانش آموزان است که دارای اهمیت بسیار بوده و چنانچه معلمان بخواهند در روابط انسانی موفق باشند، باید انواع ارتباط و مهارت‌های اساسی ارتباط را مدنظر قرار دهند (صالحیان، ۱۳۷۹). چرا که، جنبه‌های موثر روابط میان فردی اساسی در کلاس برای یادگیری دانش آموزان از جنبه‌های فهم ذهنی، کم‌اهمیت‌تر نیستند (کازدن،^۳ ۲۰۰۱).

بر این اساس، با توجه به ضرورت و اهمیت وجود مهارت‌های ارتباطی در بین تمام انسان‌ها و ملل به ویژه معلمان، جهت رسیدن به اهداف والای نظام تعلیم و تربیت در سمت توسعه و پیشرفت نسل آینده کشور، سوال اصلی محقق در این پژوهش آن است که وضعیت معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ تهران از نظر مهارت‌های ارتباطی چگونه است؟

روش تحقیق

از نظر هدف، این تحقیق کاربردی است. از طرف دیگر، این تحقیق از نظر شیوه جمع‌آوری اطلاعات، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه معلمان زن و مرد مقطع راهنمایی منطقه ۴ شهر تهران که در سال تحصیلی ۹۲-۹۱ مشغول به تدریس در مدارس فوق

^۱ Teacher Communication Behavior Questionnaire

^۲ Khine & Atputhasamy

^۳ Cazden

هستند به تعداد ۷۷۴ نفر (۵۲۹ نفر، زن و ۲۴۵ نفر، مرد) می‌باشد. با توجه به گستردگی جامعه آماری و میسر نبودن امکان اجرای تحقیق بر روی کل جامعه، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای برحسب جنسیت معلمان استفاده شده است. برای این منظور، با توجه به تعداد معلمان، با مراجعه به جدول «مورگان» مشخص شد تعداد ۲۶۰ نمونه معرف جامعه خواهد بود و سپس این تعداد، با توجه به جنسیت (۱۷۷ نفر زن و ۸۳ نفر مرد) انتخاب شدند (جدول ۱).

جدول ۱: توزیع جامعه و نمونه برحسب جنسیت

جنسیت	حجم جامعه	حجم نمونه	درصد
زن	۵۲۹	۱۷۷	۶۸/۳
مرد	۲۴۵	۸۳	۳۱/۷
جمع	۷۷۴	۲۶۰	۱۰۰

برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی «کوئین دام» استفاده شده است. این آزمون که توسط «کوئین دام»^۱ (۲۰۰۴) برای سنجش مهارت‌های ارتباطی در معلمان ابداع شده است دارای ۳۴ گویه است که مهارت‌های ارتباطی را توصیف می‌کند. برای تکمیل آن، پاسخگو باید هر گویه را بخواند و سپس میزان انطباق وضعیت فعلی خود را با محتوای آن بر روی یک طیف لیکرت پنج درجه ای (۱ هرگز، ۲ بندرت، ۳ گه‌گاه، ۴ اکثر اوقات) و ۵ (همیشه) مشخص نماید. مهارت‌های ارتباطی که در این مقیاس مورد بررسی قرار می‌گیرند عبارتند از پنج مهارت گوش دادن، درک پیام، بینش در ارتباط، تنظیم و کنترل عواطف، قاطعیت ارتباطی. با توجه به اینکه پرسشنامه استاندارد بوده است، جهت اطمینان بیشتر، چندین نسخه از آن در اختیار تعدادی از اساتید، متخصصان و کارشناسان ذیربط قرار گرفت و از آنها درخواست شد تا نظرات اصلاحی خود را در ارتباط با پرسشنامه بیان نمایند. پس از دریافت نظرات و اصلاح پرسشنامه، برای اصلاح نهایی، پرسشنامه مذکور در اختیار اساتید راهنما و مشاور قرار داده شد و روایی صوری و محتوایی پرسشنامه مورد تایید قرار گرفت. محاسبه پایایی پرسشنامه از طریق محاسبه آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۲ برآورد گردید (جدول ۲). که

^۱ Queen Dom

وضعیت سنجی مهارت‌های ارتباطی معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ شهر تهران ... □ ۱۶۷

این میزان نشان دهنده پایایی بالا و انسجام درونی سوالات پرسشنامه می‌باشد. برای تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه آزمون‌های ضریب آلفای کرونباخ، کالموگروف اسمیرنوف، آزمون t تک گروهی و t دو گروهی از طریق نرم‌افزار آماری SPSS و Excel استفاده شده است.

جدول ۲ ضرایب آلفای پرسشنامه تحقیق

مؤلفه	ضریب آلفا
گوش دادن	۰/۸۷
درک پیام	۰/۹۰
پیش در ارتباط	۰/۸۶
تنظیم و کنترل عواطف	۰/۹۱
قاطعیت ارتباطی	۰/۷۹
آلفای کل پرسشنامه	۰/۹۷

یافته‌ها

مطابق با جدول ۳ سطح معنی‌داری‌های به دست آمده در تمام شاخص‌ها بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد. پس با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که داده‌های تحقیق از ویژگی نرمال بودن تبعیت می‌کنند. بنابراین می‌توان از آزمون‌های پارامتریک برای تحلیل داده‌ها استفاده نمود.

جدول ۳: آزمون K-S مربوط به مولفه‌های تحقیق

قاعیت ارتباطی	تنظیم و کنترل عواطف	بینش در ارتباط	درک پیام	گوش دادن	
۲۶۰	۲۶۰	۲۶۰	۲۶۰	۲۶۰	تعداد
۳,۴۵	۳,۵۳	۳,۳۹	۳,۴۹	۳,۵۵	میانگین
.۷۸۰	.۷۲۷	.۷۵۱	.۷۶۸	.۷۴۷	انحراف معیار
۱,۴۹	۱,۲۸	۱	.۷۹	۱,۹۶	K-S Z
.۲۲۳	.۰۷۵	.۲۶۷	.۵۵۸	.۱۰۱	Sig

سوال ۱: وضعیت معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ تهران از نظر مهارت گوش دادن چگونه است؟

مطابق با جدول شماره ۴ نشان داده شده است، چون t محاسبه شده (۱۱,۹۳) با درجه آزادی ۲۶۰ برای آزمون‌های دو دامنه در سطح $\alpha = 0.05$ بزرگتر از مقدار بحرانی $t(1,96)$ می‌باشد، بنابراین فرض صفر مبنی بر عدم تفاوت بین میانگین مشاهده شده (۳,۵۵) و میانگین جامعه (۳) رد می‌شود و نتیجه گرفته می‌شود که بین میانگین مشاهده شده و میانگین جامعه تفاوت معناداری وجود دارد و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که وضعیت معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ تهران از نظر مهارت گوش دادن در حد مطلوب است.

وضعیت سنجی مهارت‌های ارتباطی معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ شهر تهران ... □ ۱۶۹

جدول ۴: آزمون t تک نمونه‌ای برای مقایسه تفاوت بین میانگین نمونه و میانگین

جامعه سوال ۱ تحقیق

میانگین جامعه = ۳								
تعداد = ۲۶۰								
ضریب اطمینان ۹۵٪ برای تفاوتها		تفاوت میانگین	Sig	df	t	خطای استاندارد میانگین	انحراف استاندارد	میانگین
حد بالا	حد پایین							
.۶۴	.۴۶	.۵۵۳	.۰۰۰	۲۵۹	۱۱,۹۳	.۰۴۶	.۷۴۷	۳,۵۵

سوال ۲: وضعیت معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ تهران از نظر مهارت درک پیام چگونه است؟

مطابق با جدول شماره ۵ نشان داده شده است، چون t محاسبه شده (۱۰,۳۶) با درجه آزادی ۲۶۰ برای آزمون‌های دو دامنه در سطح $\alpha = 0.05$ بزرگتر از مقدار بحرانی t (۱,۹۶) می‌باشد، بنابراین فرض صفر مبنی بر عدم تفاوت بین میانگین مشاهده شده (۳,۴۹) و میانگین جامعه (۳) رد می‌شود و نتیجه گرفته می‌شود که بین میانگین مشاهده شده و میانگین جامعه تفاوت معناداری وجود دارد و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که وضعیت معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ تهران از نظر مهارت درک پیام در حد مطلوب است.

جدول ۵: آزمون t تک نمونه‌ای برای مقایسه تفاوت بین میانگین نمونه و میانگین

جامعه سوال ۲ تحقیق

میانگین جامعه = ۳								
تعداد = ۲۶۰								
ضریب اطمینان ۹۵٪ برای تفاوتها		تفاوت میانگین	Sig	df	t	خطای استاندارد میانگین	انحراف استاندارد	میانگین
حد بالا	حدپایین							
.۵۸	.۴۰	.۴۹۳	.۰۰۰	۲۵۹	۱۰,۳۶	.۰۴۷	.۷۶۸	۳,۴۹

سوال ۳: وضعیت معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ تهران از نظر مهارت بینش در ارتباط چگونه

است؟

مطابق با جدول شماره ۶ نشان داده شده است، چون t محاسبه شده (۸,۴۳) با درجه آزادی ۲۶۰ برای آزمون‌های دو دامنه در سطح ۰,۰۵ بزرگتر از مقدار بحرانی t (۱,۹۶) می‌باشد، بنابراین فرض صفر مبنی بر عدم تفاوت بین میانگین مشاهده شده (۳,۳۹) و میانگین جامعه (۳) رد می‌شود و نتیجه گرفته می‌شود که بین میانگین مشاهده شده و میانگین جامعه تفاوت معناداری وجود دارد و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که وضعیت معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ تهران از نظر مهارت بینش در ارتباط در حد مطلوب است.

وضعیت سنجی مهارت‌های ارتباطی معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ شهر تهران ... □ ۱۷۱

جدول ۶: آزمون t تک نمونه‌ای برای مقایسه تفاوت بین میانگین نمونه و میانگین جامعه سوال ۳ تحقیق

میانگین جامعه = ۳							
تعداد = ۲۶۰							
میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد میانگین	t	df	Sig	تفاوت میانگین	ضریب اطمینان
							۹۵٪ برای تفاوتها
							حد پایین
							حد بالا
۳,۳۹	.۷۵۱	.۰۴۶	۸,۴۳	۲۵۹	.۰۰۰	.۳۹۳	.۳۰
							.۴۸

سوال ۴: وضعیت معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ تهران از نظر مهارت تنظیم و کنترل عواطف

چگونه است؟

مطابق با جدول شماره ۷ نشان داده شده است، چون t محاسبه شده (۱۱,۷۹) با درجه آزادی ۲۶۰ برای آزمون‌های دو دامنه در سطح ۰,۰۵ بزرگتر از مقدار بحرانی t (۱,۹۶) می‌باشد، بنابراین فرض صفر مبنی بر عدم تفاوت بین میانگین مشاهده شده (۳,۵۳) و میانگین جامعه (۳) رد می‌شود و نتیجه گرفته می‌شود که بین میانگین مشاهده شده و میانگین جامعه تفاوت معناداری وجود دارد و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که وضعیت معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ تهران از نظر مهارت تنظیم و کنترل عواطف در حد مطلوب است.

جدول ۷: آزمون t تک نمونه‌ای برای مقایسه تفاوت بین میانگین نمونه و میانگین

جامعه سوال ۴ تحقیق

میانگین جامعه = ۳								
تعداد = ۲۶۰								
ضریب اطمینان ۹۵٪ برای تفاوتها		تفاوت میانگین	Sig	df	t	خطای استاندارد میانگین	انحراف استاندارد	میانگین
حد بالا	حد پایین							
.۶۲	.۴۴	.۵۳۱	.۰۰۰	۲۵۹	۱۱,۷۹	.۰۴۵	.۷۲۷	۳,۵۳

سوال ۵: وضعیت معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ تهران از نظر مهارت قاطعیت ارتباطی چگونه

است؟

مطابق با جدول شماره ۸ نشان داده شده است، چون t محاسبه شده (۹,۴۵) با درجه آزادی ۲۶۰ برای آزمون‌های دو دامنه در سطح ۰,۰۵ بزرگتر از مقدار بحرانی t (۱,۹۶) می‌باشد، بنابراین فرض صفر مبنی بر عدم تفاوت بین میانگین مشاهده شده (۳,۴۵) و میانگین جامعه (۳) رد می‌شود و نتیجه گرفته می‌شود که بین میانگین مشاهده شده و میانگین جامعه تفاوت معناداری وجود دارد و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که وضعیت معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ تهران از نظر مهارت قاطعیت ارتباطی در حد مطلوب است.

وضعیت سنجی مهارت‌های ارتباطی معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ شهر تهران ... □ ۱۷۳

جدول ۸: آزمون t تک نمونه‌ای برای مقایسه تفاوت بین میانگین نمونه و میانگین جامعه سوال ۵ تحقیق

میانگین جامعه = ۳								
تعداد = ۲۶۰								
ضریب اطمینان ۹۵٪ برای تفاوتها		تفاوت میانگین	Sig	df	t	خطای استاندارد میانگین	انحراف استاندارد	میانگین
حد بالا	حدپایین							
.۵۵	.۳۶	.۴۵۷	.۰۰۰	۲۵۹	۹,۴۵	.۰۴۸	.۷۸۰	۳,۴۵

سوال ۶: چه تفاوتی بین وضعیت مهارت‌های ارتباطی در معلمان زن و مرد وجود دارد؟
 مطابق با جدول ۹ چون t‌های محاسبه شده در تمام مهارتها با درجه آزادی ۲۵۸ و در سطح معناداری ۰,۰۵ برای مقایسه میانگین نمرات به دست آمده کوچکتر از مقدار بحرانی جدول t (۱,۹۶) می‌باشند، بنابراین فرض صفر مبنی بر عدم تفاوت بین میانگین نمرات آزمودنی‌ها تایید می‌شود و نتیجه می‌گیریم که بین وضعیت برخورداری از مهارت‌های ارتباطی در معلمان زن و مرد تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول ۹: آزمون t مستقل برای مقایسه تفاوت میانگین‌های سوال ۶ تحقیق

t بحرانی جدول در سطح معناداری $\alpha = 0,05 = 1,96$									
Sig	df	t	آزمون لون (همسانی واریانسها)		انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	جنسیت	مولفه‌ها
			Sig	F					
.۲۷۹	۲۵۸	-۱	.۱۰۴	۲,۶	.۷۸۸	۳,۵۱	۱۷۷	زن	گوش دادن
					.۶۴۹	۳,۶۲	۸۳	مرد	
.۱۵۲	۲۵۸	-۱,۴۳	.۰۰۴	۸,۳	.۸۳۱	۳,۴۴	۱۷۷	زن	درک پیام
					.۶۰۵	۳,۵۹	۸۳	مرد	
.۲۷۱	۲۵۸	۱,۱۰	.۰۰۰	۴۴,۶	.۸۵۴	۳,۴۲	۱۷۷	زن	بینش در ارتباط
					.۴۵۵	۳,۳۱	۸۳	مرد	
.۱۶۷	۲۵۸	-۱,۳۸	.۰۱۸	۵,۶	.۷۷۱	۳,۴۸	۱۷۷	زن	تنظیم و کنترل عواطف
					.۶۱۵	۳,۶۲	۸۳	مرد	
.۱۱۹	۲۵۸	-۱,۵۶	.۱۳۴	۲,۲	.۸۰۸	۳,۴۰	۱۷۷	زن	قاطعیت ارتباطی
					.۷۱۰	۳,۵۶	۸۳	مرد	

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج مربوط به بررسی سوال اول تحقیق (وضعیت معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ تهران از نظر مهارت گوش دادن چگونه است؟) نشان داد که وضعیت معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ تهران از نظر مهارت گوش دادن در حد مطلوب است. گوش دادن فعال معلم به دانش‌آموزان باعث می‌شود که آنها احساس خوبی نسبت به خود و همچنین نسبت به معلم‌شان داشته باشند، چون

معلمشان برای احساسات و عقاید آنها احترام و ارزش قائل شده است. دانش‌آموزان احساس می‌کنند که دارای ارزش بیشتری هستند و برای خود نیز ارزش بیشتری قائل می‌شوند. آنها این احساسات را دوست دارند، بنابراین؛ کسانی را که موجب این احساس شده و به آنها کمک کرده‌اند را دوست خواهند داشت و با گذشت زمان، رابطه آنها با معلمان، بر اساس توجه و احترام مشترک خواهد بود (زندى، ۱۳۸۲). نتایج به دست آمده با نتایج تحقیقات عطارها و همکاران (۱۳۹۱) که نشان داده‌اند مهارت گوش دادن استادان دانشگاه علوم پزشکی اراک در فرآیند آموزش مطلوب بوده است، درانی (۱۳۸۷) که نشان داده است آموزشیاران مهارت‌های ارتباطی خود را در حد بالاتر از متوسط دانسته‌اند، تقی زاده و همکاران (۱۳۸۵) که نشان داده‌اند میزان رضایتمندی مراجعین به مراکز بهداشتی/درمانی دانشگاه علوم پزشکی تهران از مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیر کلامی ماماها بالا بوده است، حسین‌چاری (۱۳۸۴) که نشان داده است مهارت گوش دادن دانشجویان دانشگاه‌های شهید باهنر و علوم پزشکی کرمان بالا بوده است، همخوانی دارد.

نتایج مربوط به بررسی سوال دوم تحقیق (وضعیت معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴

تهران از نظر مهارت درک پیام چگونه است؟) نشان داد که وضعیت معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ تهران از نظر مهارت درک پیام در حد مطلوب است. یافته‌های محققان حاکی از آن است که در کلاس‌هایی که معلمان حامی‌تر و منصف‌تر بوده و بر فهمیدن و درک کار دانش‌آموزان تاکید دارند و نیز دارای رفتار کمک‌رسانی دوستانه، کمترین سرزنش دانش‌آموزان و نشان دادن رهبری بوده، دانش‌آموزان علاقه مثبت‌تری نسبت به یادگیری دروس از خود نشان داده‌اند (راونسلی و فیشر،^۱ ۱۹۹۸). نتایج به دست آمده با نتایج تحقیقات عطارها و همکاران (۱۳۹۱) که نشان داده‌اند مهارت درک پیام استادان دانشگاه علوم پزشکی اراک در فرآیند آموزش مطلوب بوده است، درانی (۱۳۸۷) که نشان داده است آموزشیاران مهارت‌های ارتباطی خود را در حد بالاتر از متوسط دانسته‌اند، تقی زاده و همکاران (۱۳۸۵) که نشان داده‌اند میزان رضایتمندی مراجعین به مراکز بهداشتی/درمانی دانشگاه علوم پزشکی تهران از مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیر کلامی ماماها بالا بوده است، حسین‌چاری (۱۳۸۴) که نشان داده است مهارت درک پیام دانشجویان دانشگاه‌های شهید باهنر و علوم پزشکی

^۱ Rawnsley & Fisher

کرمان بالا بوده است، ووبلز (۱۹۹۳) که نشان داده است نمره معلمان در مورد مهارت درک کردن، بالا بوده است، همخوانی دارد.

نتایج مربوط به بررسی سوال سوم تحقیق (وضعیت معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴

تهران از نظر مهارت بینش در ارتباط چگونه است؟) نشان داد که وضعیت معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ تهران از نظر مهارت بینش در ارتباط در حد مطلوب است. وان پتگم و همکاران (۲۰۰۸) اذعان میدارند که دریافت دانش آموز از رفتار میان فردی معلم، می تواند خوب بودن دانش آموز را پیش بینی کند. به عنوان مثال، زمانی که معلم در کلاس کمتر مستبد است، دانش آموزان احساس بهتری از بودن در کلاس درس دارند که این امر، فرایند یاددهی و یادگیری آنها را نیز بهبود می بخشد. نتایج به دست آمده با نتایج تحقیقات عطارها و همکاران (۱۳۹۱) که نشان داده اند مهارت بینش در ارتباط استادان دانشگاه علوم پزشکی اراک در فرایند آموزش مطلوب بوده است، درانی (۱۳۸۷) که نشان داده است آموزشیاران مهارت های ارتباطی خود را در حد بالاتر از متوسط دانسته اند، تقی زاده و همکاران (۱۳۸۵) که نشان داده اند میزان رضایتمندی مراجعین به مراکز بهداشتی/درمانی دانشگاه علوم پزشکی تهران از مهارت های ارتباطی کلامی و غیر کلامی ماماها بالا بوده است، حسین چاری (۱۳۸۴) که نشان داده است مهارت بینش در ارتباط دانشجویان دانشگاه های شهید باهنر و علوم پزشکی کرمان بالا بوده است، همخوانی دارد.

نتایج مربوط به بررسی سوال چهارم تحقیق (وضعیت معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴

تهران از نظر مهارت تنظیم و کنترل عواطف چگونه است؟) نشان داد که وضعیت معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ تهران از نظر مهارت تنظیم و کنترل عواطف در حد مطلوب است. تحقیقات کیلین (۱۹۹۸) نشان داده است که زمانی که معلمان، همدلی و توجه بیشتری را در روابط خود به دانش آموزان ابراز می کنند، دانش آموزان با مدرسه و همکلاسی های خود، بهتر سازگار می گردند. نتایج به دست آمده با نتایج تحقیقات عطارها و همکاران (۱۳۹۱) که نشان داده اند مهارت تنظیم و کنترل عواطف استادان دانشگاه علوم پزشکی اراک در فرایند آموزش مطلوب بوده است، درانی (۱۳۸۷) که نشان داده است آموزشیاران مهارت های ارتباطی خود را در حد بالاتر از متوسط دانسته اند، تقی زاده و همکاران (۱۳۸۵) که نشان داده اند میزان رضایتمندی مراجعین به مراکز بهداشتی/درمانی دانشگاه

وضعیت سنجی مهارت‌های ارتباطی معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ شهر تهران ... □ ۱۷۷

علوم پزشکی تهران از مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیر کلامی ماماها بالا بوده است، حسین‌چاری (۱۳۸۴) که نشان داده است مهارت تنظیم و کنترل عواطف دانشجویان دانشگاه‌های شهید باهنر و علوم پزشکی کرمان بالا بوده است، همخوانی دارد.

نتایج مربوط به بررسی سوال پنجم تحقیق (وضعیت معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴

تهران از نظر مهارت قاطعیت ارتباطی چگونه است؟) نشان داد که وضعیت معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ تهران از نظر مهارت قاطعیت ارتباطی در حد مطلوب است. فرخی آزادی (۱۳۸۴) در بیان نتایج تحقیقات خود گزارش داده است که معلمانی که مزاجی آرام و با ثبات دارند، برای توسعه روابط خود با دانش‌آموزان کارهای زیادی انجام می‌دهند. دانش‌آموزان به معلمانی نیاز دارند که رفتاری باثبات و قابل پیش‌بینی داشته باشند. رفتار معلمی که یک روز حالتی دوستانه و یاری‌کننده دارد و روز دیگر خشک و غیردوستانه است، سبب می‌شود تا دانش‌آموزان در مراجعه به او برای دریافت کمک، تردید داشته باشند. به عبارت دیگر، دانش‌آموزان نباید شاهد بی‌ثباتی رفتار معلمان خود باشند. نتایج به دست آمده با نتایج تحقیقات عطارها و همکاران (۱۳۹۱) که نشان داده‌اند مهارت قاطعیت ارتباطی استادان دانشگاه علوم پزشکی اراک در فرآیند آموزش مطلوب بوده است، درانی (۱۳۸۷) که نشان داده است آموزشیاران مهارت‌های ارتباطی خود را در حد بالاتر از متوسط دانسته‌اند، تقی‌زاده و همکاران (۱۳۸۵) که نشان داده‌اند میزان رضایتمندی مراجعین به مراکز بهداشتی/درمانی دانشگاه علوم پزشکی تهران از مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیر کلامی ماماها بالا بوده است، حسین‌چاری (۱۳۸۴) که نشان داده است مهارت قاطعیت ارتباطی دانشجویان دانشگاه‌های شهید باهنر و علوم پزشکی کرمان بالا بوده است، همخوانی دارد.

نتایج مربوط به بررسی سوال ششم تحقیق (چه تفاوتی بین وضعیت مهارت‌های

ارتباطی در معلمان زن و مرد وجود دارد؟) نشان داد که بین وضعیت برخورداری از مهارت‌های ارتباطی در معلمان زن و مرد تفاوت معناداری وجود ندارد. نتایج به دست آمده با نتایج تحقیقات محمدی (۱۳۸۸) که نشان داده است بین معلمان زن و مرد مدارس ابتدایی شهر کرج از نظر مهارت‌های ارتباطی تفاوت معنی‌داری مشاهده نشده است، همخوانی دارد.

پیشنهادات

- ۱- با توجه به تاثیر بسیار زیاد بکارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط معلمان بر اثربخشی فرآیند یاددهی و یادگیری دانش‌آموزان، به معلمان پیشنهاد می‌گردد تا برای موفقیت هر چه بیشتر دانش‌آموزان در امر تحصیل، در بکارگیری مهارت‌های ارتباطی کوتاهی ننمایند.
- ۲- از آنجایی که ممکن است برخی از معلمان، در بکارگیری مهارت‌های ارتباطی با مشکلاتی مواجه باشند، پیشنهاد می‌گردد تا جهت رفع آنها، کلاس‌ها و دوره‌های آموزشی برقراری ارتباط موثر با دانش‌آموزان از طرف مدرسه، برگزار گردد.
- ۳- پیشنهاد می‌شود تا موضوع تحقیق حاضر را در بین معلمان سایر مقاطع تحصیلی نیز اجرا نموده و نتایج به دست آمده را با نتایج تحقیق حاضر مقایسه نمایند.

منابع

- تلخابی علیشاه، علیرضا؛ عباسی، رسول؛ لشکری، کبری؛ تلخابی علیشاه، غلامرضا (۱۳۸۹). **بررسی مهارت‌های ارتباطی در رفتار کلاسی معلمان و رابطه آن با درصد قبولی دانش‌آموزان دبیرستان های شهر تهران**. اندیشه های تازه در علوم تربیتی. سال پنجم. شماره ۳ (پیاپی ۱۹). صص ۲۵-۴۳.
- حسین چاری، مسعود؛ فداکارداورانی، محمدمهدی (۱۳۸۴). **بررسی تاثیر دانشگاه بر مهارت‌های ارتباطی بر اساس مقایسه دانش‌آموزان و دانشجویان**. دانشور رفتار. سال ۵. شماره ۱۲. صص ۲۱-۳۲.
- دانش‌پژوه، زهرا (۱۳۸۲). **ارزشیابی مهارت‌های حرفه ای معلمان علوم و ریاضی در دوره راهنمایی و ارائه روشهای القاء کیفی آن**. فصلنامه نوآوری های آموزشی. سال ۲. شماره ۶. صص ۶۹-۹۴.
- درانی، کمال؛ صابری، قاسم (۱۳۹۰). **رویکرد جامعه‌شناختی به مهارت‌های ارتباطی معلمان روستایی در منطقه ارشق**. توسعه روستایی. دوره ۳. شماره ۱. صص ۱۳-۲.
- درانی، کمال (۱۳۸۷). **بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی آموزشیاران با پیشرفت تحصیلی سوادآموزان دوره پنجم بزرگسالان شهر تهران در سال تحصیلی ۱۳۸۶-۸۷**. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران.

وضعیت سنجی مهارت‌های ارتباطی معلمان مقطع راهنمایی منطقه ۴ شهر تهران ... □ ۱۷۹

- زندگی، احمد (۱۳۸۲). رابطه صمیمانه معلم و دانش آموز. **ماهنامه رشد معلم**. شماره ۱۷۸. صص ۳۱-۳۴.
- شریفی‌راد، غلامرضا؛ رضائیان، محسن؛ جزینی، اکرم؛ اعتمادی، زینب السادات (۱۳۸۹). **آگاهی، نگرش و عملکرد اساتید در خصوص مهارت های ارتباطی موثر در آموزش**. تحقیقات نظام سلامت. سال ۶. شماره ۲. صص ۲۱-۳۱.
- صالحیان، محمود (۱۳۷۹). معلم و ارتباط مؤثر با دانش آموزان. **ماهنامه رشد معلم**. شماره ۱۵۲. صص ۴۳-۴۵.
- عطارها، مهتاب؛ شمسی، محسن؛ اکبری ترکستانی، نعمیه (۱۳۹۱). مهارت‌های ارتباطی اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی اراک در فرآیند آموزش. **مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی**. دوره ۱۲. شماره ۹. صص ۶۷۶-۶۸۵.
- فرخی آزادی، ص (۱۳۸۴). **تاثیر شاخص‌های موثر بر یادگیری ریاضی دانش‌آموزان**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علوم تحقیقات تهران.
- محمدی، عصمت (۱۳۸۸). **بررسی رابطه مهارت های ارتباطی معلمان با پیشرفت تحصیلی دانش آموزان مدارس ابتدایی شهر کرج**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران.
- محمدی، یحیی؛ هوشیار، هاشم؛ اقبالی، بتول؛ سعیدزاده، محمد (۱۳۹۱). **شیوه‌های مدیریت کلاس و مهارت‌های ارتباط با دانشجو از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی بیرجند در سال تحصیلی ۹۱-۹۰**. طرح پژوهشی. دانشگاه علوم پزشکی بیرجند.
- مهرمحمدی، محمود (۱۳۷۹). **بازاندیشی فرآیند یاددهی-یادگیری و تربیت معلم**. تهران: مدرسه.
- هاشمی مطلق، شقایق؛ مظفری، سیدامیراحمد (۱۳۸۹). **مقایسه مهارت های ارتباطی و کیفیت زندگی کاری اعضای هیات علمی فعال و غیرفعال حرکتی دانشگاه های آزاد اسلامی استان آذربایجان شرقی**. فراسوی مدیریت. سال ۳. شماره ۱۲. صص ۳۲-۷.
- Comadena, M.K., Hunt, S.K., Simonds, C.J (۲۰۰۷). **The Effects of Teacher Clarity, Nonverbal Immediacy and Caring on Student Motivation**,

- Affective and Cognitive Learning. Common Res Rep. Vol ۲۴. No ۳. PP: ۲۴۱-۲۴۸.
- Farber, B.A (۲۰۰۰). Understanding and training burnout in a changing culture, *psychotherapy in practice*. vol. ۶۵. No ۵. PP: ۵۸۹-۵۹۴.
 - Hargie, O., S. & Dickson, D. (۲۰۰۴). **Skilled interpersonal Communication: Research, Theory and Practice**. NewYork: Routledge.
 - Hursen C, Ozdamli F, Ozcinar Z.(۲۰۰۹) Faculty of communication students' evaluation of academicians in terms of communication skills. *Procedia - Social and Behavioural Sciences*. ۱(۱):۴۵۰- ۴۵۴.
 - Steel, L. (۱۹۹۱). **Interpersonal correlates of trust and self-disclosure. Psychological Reports**. Vol ۶۸. PP: ۱۳۱۹-۱۳۲۰.
 - Timmins, F., Kaliszer. M (۲۰۰۲). Aspect of Nurse Education Programmed that Feriquently Cause Stress to Nursing Student Fact-Finding Sample Survey. *Nurse Educ Today*. Vol ۳. No ۲۲. PP:۱۱-۲۰.