

بررسی میزان توجه کتاب‌های کامپیوتر هنرستان به مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیر کلامی (تحلیل محتوا)

مینو حق مدد میلانی^۱، مهشید ایزدی^۲

^۱ دانشجوی کارشناسی‌ارشد برنامه ریزی درسی، گروه علوم تربیتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

^۲ استادیار گروه علوم تربیتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

چکیده

هدف از این پژوهش بررسی میزان توجه کتاب‌های کامپیوتر هنرستان به مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیر کلامی است. بدین منظور از روش تحلیل محتوا استفاده شد. این پژوهش روی کتاب‌های تخصصی رشته کامپیوتر دوره دوم هنرستان (به تعداد ۶ جلد) که در سال ۱۳۹۴ چاپ شده انجام گرفته است. در مجموع ۱۴۰۰ صفحه تجزیه و تحلیل شد و واحد تحلیل صفحه بود به نسبت محدودیت تعداد، حجم و محتوا، ضرورتی به نمونه‌گیری نبود، بنابراین محتوای هر ۶ کتاب فوق به عنوان جامعه پژوهش (نمونه تمام شمار) انتخاب و مورد تحلیل و پژوهش قرار گرفت. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش «فهرست واری» است، بدین ترتیب که ابتدا مهارت ارتباطی کلامی، به سه مهارت: ۱- تأیید/تصدیق ۲- تحسین/حمایت ۳- توسعه پاسخ و مهارت ارتباطی غیر کلامی به دو مهارت: ۱- ژستی ۲- مجاورت تقسیم شدند. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از شاخص‌های آماری توصیفی شامل فراوانی، درصد، نمودار و آمار استنباطی شامل آزمون‌های ویلکاکسون و خی‌دو استفاده شده است. یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است که: ۱- در کتاب‌های کامپیوتر هنرستان، به مهارت ارتباطی غیر کلامی بیشتر از کلامی توجه شده. ۲- مهارت ارتباطی غیر کلامی مجاورت بیشترین و مهارت ارتباطی کلامی تصدیق/تأیید کمترین درصد توزیع فراوانی را در کتاب‌ها دارند. ۳- بیشترین و کمترین درصد توزیع فراوانی مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیر کلامی مربوط به کتاب‌های بسته نرم افزاری ۱ و مبانی رایانه می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیر کلامی، تصدیق، تأیید، تحسین، حمایت، توسعه پاسخ، ژستی، مجاورت.

۱- مقدمه

امروزه در ادبیات روان شناسی، تلاش زیادی جهت تعریف «مهارت‌های ارتباطی» شده است. مهارت از نظر لغوی عبارت است از «توانایی به کار گرفتن آگاهی‌های خویش در انجام دادن کاری» (بولتون، ۱۹۸۶؛ ترجمه سهرابی، ۱۳۹۳). هارجی (۱۹۸۶) می‌گوید: مهارت‌های ارتباطی- اجتماعی عبارتند از مجموعه‌ای از رفتارهای هدفمند، به هم مرتبط و متناسب با وضعیت که آموختنی بوده و تحت کنترل فرد می‌باشد. ارتباطات از خویشتن آغاز می‌شود و ما در وهله اول با خود ارتباط برقرار می‌کنیم. ارتباط بین دونفر و یا هر نوع ارتباط دیگر با نگرش و آنچه فرد به خود می‌اندیشد، آغاز می‌شود. از این رو، اولین قدم در شکل دهی مهارت‌های ارتباطی ما آگاهی از خویشتن و وقوف به توانایی‌های خویشتن است. پس از ارتباط با خود، ارتباط با دیگران به گونه‌ای جدی و برانگیزاننده برای هر انسانی مطرح می‌شود. ارتباط با دیگران در بیشتر موارد در شرایط رسمی برگزار می‌شود و شامل «ارتباط چهره به چهره^۱» بوده که خود از طریق «کلامی^۲» و «غیرکلامی^۳» انجام شدنی است (فرهنگی، ۱۳۹۳). آموزش و پرورش نیز ذاتاً فرآیندی اجتماعی و تعاملی است (شعاری‌نژاد، ۱۳۹۴). ارتباطات سالم و مؤثر، رمز بقای سازمان‌های آموزشی و بویژه مدارس است و به عبارت دیگر، قلب هر مدرسه با استمرار ارتباطات انسانی در آن می‌تپد (اصلانی، ۱۳۸۹؛ نقل از عبدالرحیمی، ۱۳۹۰). کتاب درسی در نظام آموزشی ایران یکی از مهم‌ترین منابع یادگیری به حساب می‌آید، لذا کارآرایی و مناسب بودن آن برابر با مطلوب بودن نظام آموزشی و ناکارآمدی و مشکل بودن آن مساوی با عدم کارایی و ضعف آموزشی است. از این جهت توجه به کتاب‌های درسی و رعایت اصول علمی در تدوین آنها و توجه به نیازهای آموزشی در تألیف کتاب‌های درسی و هماهنگ ساختن آن با توانایی‌های ذهنی دانش‌آموزان و مطلوب ساختن کتاب‌های درسی از چنان حساسیتی برخوردار است که دقت بسیاری از کارشناسان، برنامه ریزان، مؤلفان کتاب درسی و معلمان را به خود مشغول داشته، به گونه‌ای که هرساله هزینه‌های زیادی صرف تغییر و اصلاح کتاب‌های درسی می‌شود (ملکی، ۱۳۹۳). به همین دلیل تهیه کنندگان کتاب درسی و برنامه ریزان برای دستیابی به الگوهای بهتر در تدوین کتاب‌های درسی، موضوع تحلیل محتوای درسی را به عنوان روشی برای بررسی کتاب‌های آموزشی پذیرفته‌اند تا بر اساس آن بتوانند معیارهای مطلوب کتاب درسی را مشخص نمایند و نارسایی‌های کتاب درسی تهیه شده را معین سازند و از تحقیقات انجام شده در مطلوب‌تر ساختن کتاب‌های درسی بهره جویند. شایان ذکر است که پژوهشگران این مقاله خود سالها در امر آموزش فعالیت داشته و پژوهشی نیز در زمینه میزان توجه کتاب‌های درسی به مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیرکلامی صورت نگرفته است. از این رو با توجه به اهمیت موضوع، هدف از انجام دادن این پژوهش بررسی میزان توجه کتاب‌های کامپیوتر هنرستان به مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیرکلامی است.

۲- ادبیات تحقیق

در این بخش ضمن تشریح روش تحلیل محتوا به تعریف مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیرکلامی پرداخته شده و پیشینه پژوهشی تحقیق که خلاصه‌ای از پژوهش‌ها و مقاله‌های مرتبط با موضوع تحقیق بوده و نتایج آنها مورد مطالعه قرار گرفته است.

۲-۱- تحلیل محتوا

تحلیل محتوا به هر روش استنباطی اطلاق می‌شود که به صورت منظم و عینی به منظور تعیین ویژگی‌های پیام به کار برده می‌شوند. در این روش پیام‌ها یا اطلاعات به صورت منظم کد گذاری و به نوعی طبقه بندی می‌شوند که پژوهشگر بتواند آنها را به صورت کمی تجزیه و تحلیل کند، این روش برای هر شکلی از ارتباطات انسانی از اشارات تا کتاب‌های درسی و از تخته

¹ Face-To-Face Communication

² Verbal

³ Nonverbal

اعلانات تا آگهی‌های تجارتي تلویزیون به کار برده می‌شود. تحلیل محتوا غالباً در مطالعه‌های مشاهده‌ای به کار برده می‌شود (دلاور، ۱۳۹۴).

۲-۲-۲- مهارت ارتباطی کلامی

در ارتباطات کلامی، انتقال مفاهیم توسط رمزهای کلامی صورت می‌گیرد، کلمات و دستور هر زبان در حقیقت کدها یا رمزهایی است که در جای مناسب به گرفته شده‌اند (فرهنگی، ۱۳۹۳). به عبارت دیگر مهارت ارتباطی کلامی، کلمه‌هایی هستند که فرد برای تشویق رفتارها یا فعالیت‌های دیگران بر زبان می‌آورد. این تقویت کننده‌ها به سه دسته تقسیم می‌شوند:

- ۱- تصدیق/تأیید-۲- تحسین/حمایت-۳- توسعه پاسخ (هارجی و همکاران، ۱۹۹۴؛ ترجمه بیگی و فیروزبخت، ۱۳۹۳).

۲-۲-۲-۱- مهارت ارتباطی کلامی تصدیق/تأیید

منظور از تقویت کلامی تصدیق/تأیید، کلمه‌هایی هستند که برای تصدیق و تأیید گفته‌ها و اعمال دیگران بر زبان می‌آوریم؛ مانند «خُب»، «بله»، «صحیح است»، «درست است» و غیره. این کلمه‌ها یا جمله‌ها به طرف مقابل نشان می‌دهند که منظور او را فهمیده‌ایم (هارجی و همکاران، ۱۹۹۴؛ ترجمه بیگی و فیروزبخت، ۱۳۹۳). در تحلیل محتوای کتاب‌های درسی، عبارتهایی هستند که در واقع دارند به یک خبر و گزاره‌ای که قبلاً اتفاق افتاده استناد کرده و با توجه به آن موضوع و خبر، موضوع و اتفاق جدید را تصدیق می‌کنند. مثلاً در عبارت: این کتاب تصاویر زیبایی دارد، کتاب ریاضی من نیز تصاویر زیبایی دارد. کلمه «نیز» عبارتی تأییدی شده است. این عبارتها (شاخص‌ها) با مثال‌هایی از کتاب در "پرسشنامه روایی سنجی شاخص‌ها" در ردیف‌های ۱ تا ۲۰ درج و روایی و پایایی آنها توسط متخصصین تأیید شده است.

۲-۲-۲-۲- مهارت ارتباطی کلامی تحسین/حمایت

این نوع تقویت کلامی از تصدیق قوی‌تر است، زیرا سخنگو را آشکار تشویق و حمایت می‌کند. برخی از نمونه‌های آن عبارتند از: «خوبه»، «آفرین»، «کاملاً با تو موافقم»، «از لباست خیلی خوشم آمد» (هارجی و همکاران، ۱۹۹۴؛ ترجمه بیگی و فیروزبخت، ۱۳۹۳). در تحلیل محتوای کتاب‌های درسی، شامل صفات تفضیلی مانند: «بسیار زیاد، بزرگتر» و عبارت‌های حمایتی آشکار مانند: «توصیه می‌شود، توانایی» و فعالیت‌هایی است که مطالب بیان شده را مورد حمایت قرار می‌دهد مانند: «اهداف درس، خلاصه فصل‌ها» است.

۲-۲-۲-۳- مهارت ارتباطی کلامی توسعه پاسخ

در این نوع تقویت کلامی با تکیه بر حرفهای سخنگو و بسط دادن آنها او را تقویت می‌کنیم، به عبارت دیگر پاسخ او را توسعه می‌دهیم. این روش یکی از مؤثرترین شکل‌های تقویت است؛ زیرا نشان می‌دهد که شنونده گفتگو را به دقت دنبال می‌کند و برای حرفهای بیان شده به قدری ارزش قایل است که آنها را شرح و بسط می‌دهد. ما به چند شکل می‌توانیم پاسخ‌ها را پرورش دهیم. پروت (۱۹۸۲) می‌گوید معلم می‌تواند «با پذیرش فعالیت دانش‌آموزان، خلاصه کردن، به کار بستن و اتکا به آنها و یا پرسیدن سؤالاتی براساس این فعالیتها» به دانش‌آموز پاسخ دهد (هارجی و همکاران، ۱۹۹۴؛ ترجمه بیگی و فیروزبخت، ۱۳۹۳). در تحلیل محتوای کتاب‌های درسی، کلیه فعالیت‌هایی که منجر به توضیح بیشتر مطالب بیان شده می‌شوند جزو مهارت توسعه پاسخ هستند؛ مانند: «اشکال و تصاویر و نمودارها، جداول» و عبارتهای تمثیلی مانند «عنوان مثال، مثلاً» و کلماتی از قبیل: «یعنی، اولاً».

۲-۳- مهارت ارتباطی غیر کلامی

ارتباطات غیرکلامی دربرگیرنده آن رمزها و یا کدهایی هستند که به کلام ارتباط ندارند و به حرکات بدنی، استفاده از زمان و فضا، لباس، آرایش و صداهایی که به زبان مربوط نیستند، بستگی دارند (فرهنگی، ۱۳۹۳). به عبارت دیگر مهارت ارتباطی غیرکلامی، آن رفتارهای غیرکلامی است که به نحوی مثبت و به منظور تشویق استفاده می‌شوند. تقویت‌کننده‌های غیرکلامی به دو دسته تقسیم می‌شوند: ۱- ژستی-۲- مجاورت (هارجی و همکاران، ۱۹۹۴؛ ترجمه بیگی و فیروزبخت، ۱۳۹۳).

۲-۳-۱- مهارت ارتباطی غیرکلامی ژستی

ژستها حرکات کوچک دستها، سر و صورت می‌باشند؛ ژست‌هایی از قبیل لبخندزدن، سرتکان دادن و نگاه کردن به دیگران و حرکت دستها (مثلاً «نشان دادن انگشت شست») را می‌توان جزء تقویت‌کننده‌های غیرکلامی دانست (هارجی و همکاران، ۱۹۹۴؛ ترجمه بیگی و فیروزبخت، ۱۳۹۳). در تحلیل محتوای کتاب‌های درسی، وقتی عبارات را از یکدیگر متمایز می‌کنیم، مثلاً از نظر «اندازه، فونت»، در واقع از مهارت ژستی استفاده کرده‌ایم.

۲-۳-۲- مهارت ارتباطی غیرکلامی مجاورت

منظور از مجاورت، حرکت دادن کل یا بخشی از بدن است. به بیان دقیق‌تر، منظور از مجاورت همان فاصله میان فردی افراد از یکدیگر است. مجاورت بدنی، یک تقویت‌کننده غیرکلامی است زیرا معمولاً به کنار یا نزدیک کسانی می‌نشینیم یا می‌ایستیم که بیشتر مورد علاقه ما هستند. از شکلهای مختلف تماس هم می‌توانیم به منظور ابراز حمایت یا تشویق استفاده کنیم مثلاً دست دادن برای تبریک گفتن یا در آغوش گرفتن عزیزانمان. علاوه بر این حیطة پیرازبان^۱ نیز اهمیت زیادی دارد، یعنی نحوه بیان پیام نه محتوای آن. تغییرات صوتی علاوه بر رساندن معانی و هیجانات، توجه دیگران را هم جلب می‌کند مثلاً سخنرانی که صدایی یکنواخت و کسل‌کننده دارد حتی علاقه‌مندترین شنوندگان را هم خسته می‌کند؛ اما سخنرانی که زیر و بم، تُن، سرعت و بلندی صدای خود را تغییر می‌دهد می‌تواند توجه دیگران را به مطالب کسل‌کننده خود جلب کند (هارجی و همکاران، ۱۹۹۴؛ ترجمه بیگی و فیروزبخت، ۱۳۹۳). سیاستمداران و سخنرانان ماهر نیز برای تأکید بر نکات مهم، تحریک احساسات و جلب شنوندگان از همین تکنیک صوتی استفاده می‌کنند (واتزلوویک، ۱۹۷۸؛ نقل از همان منبع). در واقع پیرازبان، باعث القا فاصله بین فردی می‌شود و به صورت ذهنی این فاصله ایجاد می‌شود. در تحلیل محتوای کتاب‌های درسی، نحوه بیان مطلب با علائم و نشانه‌ها در نگارش کنترل می‌شود. این علائم باعث تغییر فاصله بین فردی می‌شوند، مانند: «نقطه، ویرگول».

۲-۴- پیشینه پژوهشی تحقیق

در رابطه با مهارت‌های ارتباطی در داخل و خارج کشور پژوهشهایی صورت گرفته است که هر کدام می‌توانند در هموارسازی بستر تحقیقات مؤثر واقع شوند، به عنوان نمونه: یافته پژوهش قاسمی، مجیدی‌پرست (۱۳۹۳) نشان داد که مهارت‌های خودگردانی، مشورت با دیگران و برقراری ارتباط که یکی از نیازهای ضروری و عادی زندگی و رشد اجتماعی دانش‌آموزان است بیشترین درصد محتوای کتاب را به خود اختصاص داده است، این در حالی است که هیچ اشاره‌ای به مهارت بیان نشده است. پژوهش رحمنی (۱۳۹۲) نشان داد که بین مهارت ارتباطی معلمان با انگیزه پیشرفت دانش‌آموزان رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد و همچنین از میان مؤلفه‌های مهارت ارتباطی، بین مهارت کلامی با انگیزه پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان رابطه وجود دارد و بین مؤلفه‌های دیگر مهارت ارتباطی با انگیزه پیشرفت رابطه معنا داری وجود ندارد. پژوهش وان پتگم و همکاران (۲۰۰۸) نشان داد که دریافت دانش‌آموز از رفتار میان فردی معلم، می‌تواند خوب بودن دانش‌آموز را پیش‌بینی کند. به عنوان مثال وقتی که معلم ریاضی کمتر مستبد بود، دانش‌آموزان احساس بهتری داشتند. پژوهش سیریلو و هرل ایزنمن

^۱Paralanguage

(۲۰۰۶) نشان داد که میان فهم و درک دانش‌آموزان پسر و دختر از رفتار ارتباطی معلمان ریاضی در کلاس، تفاوت معنادار وجود دارد که اغلب، تفاوت‌ها در متغیر حمایت غیر کلامی می‌باشد. پژوهش خین و آتپوتاسامی (۲۰۰۵) نشان داد که میان درک معلمان از خود و درک دانش‌آموزان از رفتار میان فردی معلم در کلاس تفاوت معناداری وجود دارد و پژوهش رونان و همکاران (۲۰۰۴) نشان داد که هفتی زوجین از مهارت‌های ارتباطی مؤثر استفاده می‌کنند تعارض کمتری را تجربه می‌کنند اما وقتی از مهارت‌های ارتباطی مؤثر استفاده نمی‌کردند سطح بالاتری از تعارض را تجربه کردند.

۳- سوال‌های تحقیق

۳-۱ سؤال اصلی

تا چه اندازه در کتاب‌های تخصصی رشته کامپیوتر دوره هنرستان به مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیرکلامی پرداخته شده است؟

۳-۲ سؤالات جزئی

۱. تا چه اندازه در کتاب‌های تخصصی رشته کامپیوتر هنرستان به مهارت ارتباطی کلامی تصدیق/تأیید پرداخته شده است؟
۲. تا چه اندازه در کتاب‌های تخصصی رشته کامپیوتر هنرستان به مهارت ارتباطی کلامی تحسین/حمایت پرداخته شده است؟
۳. تا چه اندازه در کتاب‌های تخصصی رشته کامپیوتر هنرستان به مهارت ارتباطی کلامی توسعه/پاسخ پرداخته شده است؟
۴. تا چه اندازه در کتاب‌های تخصصی رشته کامپیوتر هنرستان به مهارت ارتباطی غیرکلامی ژستی پرداخته شده است؟
۵. تا چه اندازه در کتاب‌های تخصصی رشته کامپیوتر هنرستان به مهارت ارتباطی غیرکلامی مجاورت پرداخته شده است؟

۴- روش تحقیق

۴-۱- جامعه آماری و روش نمونه‌گیری

در پژوهش حاضر جامعه آماری، کتاب‌های تخصصی رشته کامپیوتر سال دوم هنرستان چاپ شده در سال تحصیلی ۱۳۹۴ می‌باشد که تعداد آنها، ۶ نسخه است. در تحلیل محتوای کتاب‌های کامپیوتر دوره هنرستان نمونه‌گیری به عمل نیامده است، جامعه با نمونه یکی است و همه جامعه مورد تحلیل قرار گرفته است.

جدول شماره ۱. کتاب‌های مورد بررسی

کتاب درسی	تعداد صفحات	درصد
مبانی رایانه	۱۴۸	۱۰٪
بسته نرم افزاری ۱	۳۴۳	۲۳.۵٪
بسته نرم افزاری ۲	۳۲۸	۲۲.۴٪
سیستم عامل ۱	۲۴۴	۱۶.۷٪
سیستم عامل ۲	۲۱۲	۱۴.۵٪
برنامه سازی ۱	۱۸۴	۱۲.۶٪

جمع	۱۴۵۹	%۱۰۰
-----	------	------

۴-۲- ابزار

ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش «فهرست واری» است، این ابزار دارای ۵ مؤلفه اصلی و ۶۶ شاخص پیشنهادی است که براساس تعریف مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیرکلامی و نظریه‌های آن تهیه و تدوین شده است.

۴-۳- روایی

در این پژوهش از روایی محتوایی استفاده شده است. منظور از این نوع ارزیابی پاسخ به این سؤال است که آیا محتوای ابزار، قابلیت اندازه‌گیری هدف تعریف شده را دارد یا خیر؟ برای ارزیابی روایی محتوایی از نظر متخصصان در مورد میزان هماهنگی محتوای ابزار اندازه‌گیری و هدف پژوهش، استفاده می‌شود. برای این منظور از ۸ تن از متخصصان علوم تربیتی و کامپیوتر درخواست شد تا همه شاخص‌های پیشنهادی مؤلفه‌های، تصدیق/تأیید، تحسین/حمایت، توسعه پاسخ، ژستی و مجاورت را براساس طیف پنج‌بخشی لیکرت بررسی نمایند. برای نمونه شاخص «تأیید (Ok)» بصورت زیر تأیید شده است:

جدول شماره ۲. تعیین روایی شاخص «تأیید (Ok)»

گزینه انتخابی	اصلاً	تاحدی	به طور متوسط	تا حد زیادی	کاملاً
امتیاز	۱	۲	۳	۴	۵
شاخص تأیید (Ok)	—	—	—	۳ نفر	۵ نفر

$$\text{میانگین} = \frac{(5 \times 5) + (3 \times 4)}{8} = \frac{37}{8} = 4.6$$

چون عدد بدست آمده از ۴ بزرگتر است لذا شاخص فوق، روایی دارد. به همین ترتیب همه شاخص‌ها که در جدولی تحت عنوان "پرسشنامه روایی سنجی شاخص‌ها" تهیه شده‌اند، روایی محتوایی می‌شوند. در انتها نیز برای محاسبه روایی کل، میانگینی از میانگین‌ها بدست آوریم که عدد ۴/۸ بدست آمد.

۴-۴- پایایی

برای تأمین پایایی ابزار اندازه‌گیری، از فرمول ویلیام اسکات^۱ (۱۹۹۵) استفاده شده است. ابتدا با نمونه‌گیری تصادفی حدود ۲۰٪ کتب کامپیوتر دوره دوم هنرستان انتخاب و نمونه‌های انتخابی را به همراه تعاریف عملیاتی مؤلفه‌های، تصدیق/تأیید، تحسین/حمایت، توسعه پاسخ، ژستی و مجاورت در اختیار همان ۸ نفر متخصص مربوطه قرار داده شد تا مطابق دستورالعمل کد گذاری نمایند. نتیجه اینکه از ۶۶ شاخص یعنی ۵۲۸ واحد تحلیل شده در متن توسط صاحب نظران ۶۶ مورد مغایر هم و ۴۶۲ مورد مشابه بود بنابراین درصد توافق مورد مشاهده شده طبق فرمول برابر است با:

$$\text{پایایی} = \frac{49+58+64+62+50+63+55+61}{8 \times 66} \times 100 = \frac{462}{528} \times 100 = 87.5\%$$

در تجزیه و تحلیل محتوا ضریب پایایی باید از ۷۰٪ بزرگتر باشد تا بتوان به کد گذاران مقوله‌ها، جامع و مانع بودن و در نتیجه به عینیت پژوهش اطمینان کرد.

¹ William Scott

۵- یافته‌های تحقیق

برای سوال اصلی با کمک آزمون ناپارامتری ویلکاکسون به بررسی وجود اختلاف معنی دار در متوسط استفاده از مهارت های ارتباطی کلامی و غیرکلامی در کتاب‌های تخصصی رشته کامپیوتر دوره هنرستان پرداخته شده است.

$$\begin{cases} H_0: \mu_{\text{کلامی}} = \mu_{\text{غیرکلامی}} \\ H_1: \mu_{\text{کلامی}} \neq \mu_{\text{غیرکلامی}} \end{cases}$$

جدول ۳: آزمون ویلکاکسون به تفکیک مهارت کلامی و غیرکلامی

Descriptive Statistics					
	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
m.kalami	6	1243.3333	556.01858	645.00	2035.00
m.gh.kalami	6	4992.8333	1871.57831	2854.00	7608.00
Wilcoxon Signed Ranks Test					
Ranks					
		N	Mean Rank	Sum of Ranks	
m.gh.kalami - m.kalami	Negative Ranks	0 ^a	.00	.00	
	Positive Ranks	6 ^b	3.50	21.00	
	Ties	0 ^c			
	Total	6			
a. m.gh.kalami < m.kalami					
b. m.gh.kalami > m.kalami					
c. m.gh.kalami = m.kalami					
Test Statistics ^a					
			m.gh.kalami - m.kalami		
Z			-2.201 ^b		
Asymp. Sig. (2-tailed)			.028		
a. Wilcoxon Signed Ranks Test					

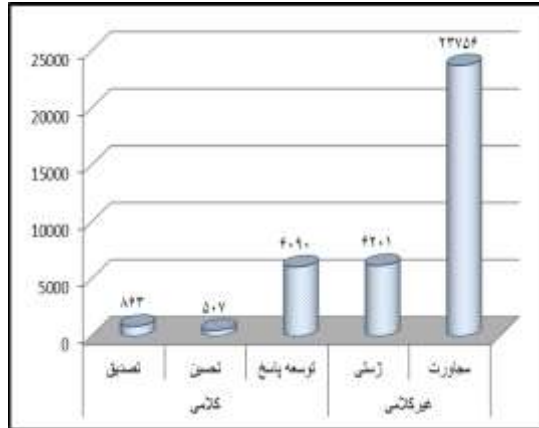
خروجی آزمون ویلکاکسون نشان می‌دهد که اختلافی معنادار بین مهارت کلامی و غیرکلامی وجود دارد. باتوجه به نتایج فوق فرض صفر رد شده و بین میانگین استفاده از مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیرکلامی در کتاب‌های تخصصی رشته کامپیوتر دوره هنرستان تفاوت معنی داری وجود دارد. بنابراین میزان توجه کتاب‌های تخصصی رشته کامپیوتر دوره هنرستان به مهارت ارتباطی غیرکلامی بیشتر از مهارت ارتباطی کلامی است.

همچنین بررسی توزیع فراوانی مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیرکلامی به تفکیک مهارت‌ها نشان می‌دهد که مهارت ارتباطی غیرکلامی مجاورت بیشترین و مهارت ارتباطی کلامی تصدیق/تأیید کمترین درصد توزیع فراوانی را در کتاب‌ها دارند.

جدول ۴: بررسی توزیع فراوانی مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیرکلامی به تفکیک مهارت‌ها

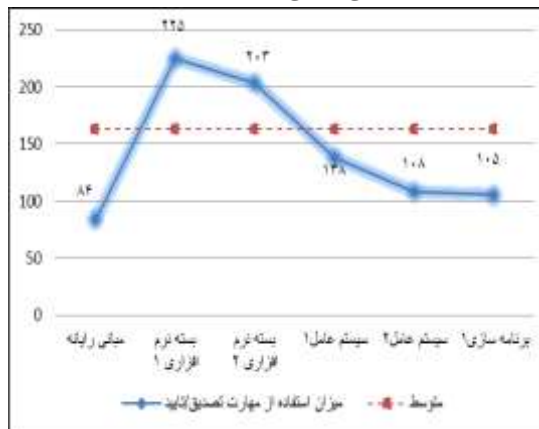
درصد	فراوانی	مهارت	
۲/۳	۸۶۳	تصدیق	کلامی
۱/۴	۵۰۷	تحسین	
۱۶/۳	۶۰۹۰	توسعه پاسخ	
۱۶/۶	۶۲۰۱	ژستی	غیر کلامی
۶۳/۵	۲۳۷۵۶	مجاورت	
۱۰۰	۳۷۴۱۷	جمع	

نمودار ۱: بررسی فراوانی مهارت های ارتباطی کلامی و غیر کلامی



با کمک آزمون خی دو برای هر یک از سوالات جزئی به بررسی این موضوع پرداخته شد که آیا توزیع مهارت ارتباطی در ۶ کتاب مورد بررسی یکسان است یا خیر و در صورتی که یکسان نباشد در کدام کتاب بیشتر بوده و چه میزان از حد متوسط بالاتر است. در تمامی سوالات با توجه به اینکه سطح معنی داری آزمون $0/000$ از $0/05$ (خطای تحقیق) کمتر است ($\alpha=0/05$ و $sig<0/05$) با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت توزیع مهارت ارتباطی مربوطه در ۶ کتاب مورد بررسی یکسان نیست. در نمودار ۵ میزان استفاده از مهارت ارتباطی کلامی تصدیق/تأیید در ۶ کتاب مشخص شده است.

نمودار ۲: میزان استفاده از مهارت ارتباطی کلامی تصدیق/تأیید در ۶ کتاب رشته کامپیوتر هنرستان



۶- بحث و نتیجه گیری

بر مبنای یافته های پژوهش:

- ۱- در کتاب های کامپیوتر تخصصی رشته کامپیوتر دوره هنرستان، به مهارت ارتباطی غیر کلامی بیشتر از کلامی توجه شده.
- ۲- مهارت ارتباطی غیر کلامی مجاورت بیشترین و مهارت ارتباطی کلامی تصدیق/تأیید کمترین درصد توزیع فراوانی را در کتاب ها دارند.
- ۳- بیشترین و کمترین درصد توزیع فراوانی این مهارت ها مربوط به کتاب های بسته نرم افزاری ۱ و مبانی رایانه می باشد.

در تبیین نتایج فوق می‌توان گفت: در کتاب‌های تخصصی کامپیوتر دوره دوم هنرستان تلاش شده است یادگیری فعال جای یادگیری منفعل و روشهای فعال تدریس جای روشهای سنتی را بگیرد. وجود بخشهایی مانند: اهداف فصل، پرسشهای حین آموزش، مطالعه آزاد، خلاصه فصل، خودآزمایی و تحقیق، نکته‌های درسی، تمرینات عملی، کنجکاوی، فعالیت، پژوهش و حتی خیلی از توضیحات متن یا موضوعات تصاویر، کادربندی‌ها، دسته‌بندی‌ها و تمایز بندی‌ها، میزان مشارکت و فعالیت دانش‌آموزان و ارتباط مستمر و تعامل قوی و عمیق آنها با یکدیگر و با معلم را نسبت به قبل افزایش می‌دهند در واقع نگارش و تدوین محتوای کتاب‌ها به گونه‌ای سامان داده شده است که زمینه ساز تشویق و انگیزش برای یادگیری از روشهای فعال، مشارکتی و گیرا فراهم شود. با توجه به نظر میشل و گیسون (۱۹۹۰) «همه فعالیت معلمان و مدرسه حتما در کشورهای پیشرفته نباید فقط معطوف به مواد درسی باشد تا از رشد اجتماعی دانش‌آموزان غافل شوند» (یارعلی و همکاران، ۱۳۹۳). کتاب‌های کامپیوتری به لحاظ ماهیت کاربردی بودن مطالب خود و آموزش نرم افزارها و سخت افزارها در قالب مطالب نوشتاری نیازمند روشهایی در نحوه تدوین مطالب می‌باشد تا خواننده و دانش‌آموز را جهت پیگیری مطالب و تطابق آن با نرم افزارها و سخت افزارهای آموزشی، ترغیب نماید. از اینرو کتاب‌های جدید تخصصی رشته کامپیوتر سال دوم هنرستان به لحاظ بهره‌گیری از تکنیک‌ها و روشهای تدوین و ویراستاری و استفاده از نشانه‌ها و علائم نگارش فارسی در تدوین و تنظیم محتوای کتاب‌های درسی غنی و قوی می‌باشند و زمینه لازم را برای درک مطالب آموزشی و آموزش مطالب درسی فراهم کرده‌اند لذا مهارت ارتباطی غیرکلامی مجاورت در نگارش مطالب درسی بیشترین درصد محتوای کتاب‌ها را به خود اختصاص داده است.

تحلیل کتاب‌های مورد بررسی نشان می‌دهد که بیشتر شاخص‌های مهارت‌های ارتباطی غیرکلامی در همه صفحات گوناگون وجود دارند. این در حالی است که درصدهای مربوط به مهارت‌های کلامی در کتاب‌ها پایین است. شاید به این دلیل که شاخص‌های مهارت‌های کلامی بیش از همه مربوط به دروس فارسی و املا و انشاء و دروس بحث آزاد و شفاهی مربوط است تا به دروسی مانند کامپیوتر. ضمن اینکه شاخص‌های مهارت‌های غیرکلامی به لحاظ گستردگی و تنوع، کاربرد فراوانی در نوشتارها دارا می‌باشند.

فهرست منابع

۱. بولتون، رابرت. (۱۹۸۶). روانشناسی روابط انسانی (مهارت‌های مردمی). ترجمه: حمید رضا سهرابی و همکار مترجم افسانه حیات روشنایی (۱۳۹۳). تهران: انتشارات رشد.
۲. دلاور، علی. (۱۳۹۴). مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی. تهران: انتشارات رشد.
۳. رحمنی، فریده. (۱۳۹۲). مطالعه‌ی رابطه‌ی بین مهارت‌های ارتباطی معلمان ابتدایی با پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان همان دوره در استان قزوین. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه پیام نور.
۴. شعاری نژاد، علی اکبر. (۱۳۹۴). روان شناسی تربیت و تدریس. تهران: انتشارات اطلاعات.
۵. عبدالرحیمی، حسین. (۱۳۹۰). بررسی رابطه میان مهارت‌های ارتباطی، عوامل تعاملی فلندرز و سبک‌های شناختی دبیران. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت معلم تهران.
۶. فرهنگی، علی اکبر. (۱۳۹۳). ارتباطات انسانی (جلداول) مبانی. تهران: مؤسسه خدمات فرهنگی رسا.
۷. قاسمی، اسماعیل؛ مجیدی پرست، سجاد. (۱۳۹۳). تحلیل محتوای مقولات مهارت‌های اجتماعی در کتاب درسی تعلیمات اجتماعی سال اول راهنمایی. پژوهش در برنامه ریزی درسی، ۱۱(۱۶)، ۷۴-۸۳.
۸. ملکی، حسن. (۱۳۹۳). برنامه ریزی درسی (راهنمای عمل). تهران: مؤسسه فرهنگی مدرسه برهان.
۹. هارجی، اون؛ ساندرز، کریستین؛ دیکسون، دیوید. (۱۹۹۴). مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی. ترجمه: خشیار بیگی و مهرداد فیروز بخت (۱۳۹۳). تهران: انتشارات رشد.

۱۰. یارعلی، جواد؛ شوخی، علیرضا و عریضی، فروغ السادات. (۱۳۸۷). بررسی مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی در کتابهای درسی تعلیمات اجتماعی دوره راهنمایی تحصیلی (تحلیل محتوا). فصلنامه تعلیم و تربیت، ۲۴(۱)، ۱۹۱-۲۲۱.

11. Cirillo, Michelle & Herbel-Eisenmann, Beth (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, Mérida, Yucatán, Mexico Online.
12. Khine, Myint Swe & Atputhasamy, Lourdusamy (2005). Self-perceived and student's perceptions of teacher interaction in the classrooms. A paper presented at the conference on Redesigning pedagogy: Research, policy, practice, Singapore, 30 may to 1 june 2005.
13. Ronan, G.F. & Dreer, L.E. & Dollard, K.M. (2004). Violent Couples: Coping and Communication Skills. *Journal of family violence*, 19, 131-142.
14. Van Petegem, K. & Aelterman, A. & Van Keer, H. & Rosseel, Y. (2008). The influence of student characteristics and interpersonal teacher behaviour in the classroom on student's wellbeing. *Social Indicators Research* 85(2):279-291.

Evaluation according to the school of computer science books verbal and nonverbal communication skills (content analysis)

Minoo Haghmadad Milani¹, Mahshid Izadi²

¹ Student of Master of Degree Curriculum, Department of Educational Sciences, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

² Assistant Professor, Department of Educational Sciences, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

Abstract

The aim of this research is to evaluate technical school books consideration on verbal and nonverbal communication skills. Content analysis method was used for this research. It is based on the 2nd series of computer field books – 6 volumes – which was published during 2015 to 2016. A total of 1400 pages – as analysis unit – were analyzed. It did not seem necessary to get samples according to these criteria; page limit, number of pages, size and content. Consequently, the content of all 6 volumes were selected as case study (sample all the numbers) for analysis and research. Data collection is based on checklist method in this study. Foremost, verbal communication skills were broken out to three skills; Acknowledgement/Confirmation, Praise/Support and Response development. And, nonverbal communication skills were broken out to two skills; Gestural and proximity. To analyze data, descriptive statistics were used including: frequency and percentage. And, Statistical conclusion validity, chi-square and Wilcoxon tests were used as perceptive analytics. It was concluded from the research that: 1- Nonverbal communication skills were more considered than verbal communication. 2- Nonverbal communication skills have the most degree of proximity. And, verbal communication skills like acknowledgement / confirmation have the lowest percentage of frequency distribution in books. 3- Maximum and minimum percentage of verbal and nonverbal communication skills' frequency distribution belongs to these books: "Computer Basics" and "Software package 1".

Keywords: verbal and nonverbal communication skills, Acknowledgement/Confirmation, Praise/Support, Response development, Gestural, Proximity.
