

## چکیده

از آنجایی که موضوع بزهکاری کودکان و نوجوانان و چگونگی ارتباط برقرار کردن با آنها یکی از مسائل مهم و معضلات اساسی افرادی است که با آنها ارتباط دارند، هدف این تحقیق شناسایی مؤلفه‌ها و راهکارهای مددکاران برتر در برقراری ارتباط مؤثر و مقایسه آنان با سایر مددکاران در انجمن حمایت از کودکان خیابانی شعبه تهران در سه زمینه ایجاد ارتباط روشن، متقاعدسازی و شکستن مقاومت می‌باشد. بررسی حاضر تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده مربوط جوانان و نوجوانان که در ارتباط با آنها می‌باشند است. روش تحقیق توصیفی است و جامعه آماری این تحقیق ۲۶ نفر از کودکان خیابانی خانه کودک تهران بود که بصورت کاملاً تصادفی انتخاب شدند. این کودکان و نوجوانان به عنوان گروه نمونه انتخاب شده و جمع‌آوری اطلاعات از طریق مصاحبه نیمه ساختار یافته صورت گرفت و توسط سؤالاتی خاص مددکاران برتر از سایر مددکاران تمییز داده شدند و پرسشنامه‌ای در زمینه برقراری ارتباط مؤثر بصورت بازپاسخ و محقق ساخته در سه زمینه فوق در اختیار کلیه مددکاران NGO قرار گرفت که پاسخ سؤالات کدگذاری شد و اعتبار پاسخها و کدهای مورد نظر توسط کدگذاری دیگر بدست آمد که بطور تقریبی ۹۴٪ بوده است. و برای تجزیه و تحلیل گفته‌های مددکاران و کودکان و نوجوانان از تحلیل محتوا بصورت کیفی و کمی استفاده شد.

مصاحبه انتخاب مددکار برتر شامل ۵ سؤال و پرسشنامه تکنیکها و مؤلفه‌های مهم برقراری ارتباط مؤثر شامل ۹ سؤال بود.

نتیجه این تحقیق نشان می‌دهد که مددکاران برتر بیش از سایر مددکاران به عوامل درونی و روحیات کودکان و نوجوانان توجه می‌کنند و تأکید زیادی به نقاط مثبت و قوی آنان دارند در

صورتیکه سایر مددکاران به عوامل بیرونی و محیطی کودکان و نوجوانان توجه می‌کنند و تأکید بیشتری به مشکلات و نقاط ضعف آنان دارند.

در پایان نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق دیگری که در خانه کودک شوش انجام گرفته مقایسه شد. نکات و پیشنهاداتی از طرف تحقیقگر مطرح گردیده که شامل برگزاری کلاسهای آموزشی در ایجاد برقراری ارتباط برای مددکاران و تحقیق در این زمینه توسط تحقیقگران دیگر و ... می باشد.

# فصل اول

## کلیات

## مقدمه

انسان در نتیجه فرآیند اجتماعی شدن، برخی از مهارت‌های ارتباطی بین فردی را کسب میکند. اما سطح عملکرد او در این مهارت‌ها را می‌توان بهبود بخشید. هر فردی، برای آنکه در روابط انسانی خود فهمیده‌تر، مودب‌تر، صمیمی‌تر، بیریاتر، آزاد اندیش‌تر، صریح‌تر و عینی‌تر رفتار کند، از ظرفیت بالایی برخوردار است. ارتباط سبب می‌شود که انسان دربارهٔ نیازها و شرایط محیط زندگی خودش، اطلاعات لازم را بدست آورد. کنش‌های متقابل و هماهنگی با محیط نیز با تبادل اطلاعات ساده می‌شوند. ارتباط، از طریق پیام‌های خود، مجراهای نفوذ بر محیط را آماده می‌کند و متقابلاً<sup>۱</sup> از طریق پس خورد پیامها، اطلاعات مربوط به عکس العمل‌های محیط و نیازهای متغیر آن را به سیستم می‌رساند. اندیشمندی چون ارسطو، گریز هدف اصلی ارتباط را تاثیر گذاری بر مخاطبان معرفی می‌کند.<sup>۱</sup>

اصولاً<sup>۱</sup> مددکاران و کسانی که با کودکان و نوجوانان بزهکار در ارتباط می‌باشند از این موضوع شکایت می‌کنند که نمی‌توانند با این کودکان و نوجوانان ارتباط موثری برقرار کنند و اطمینان آنها را جلب کنند و کمک کنند تا از بحران‌ها جان سالم به در برند.

ما بواسطهٔ این تحقیق و به کمک مجموعه مستحکمی از دانش نظری، الگوی مناسب و فرصت‌های تجربهٔ شخصی، می‌توانیم فرایند انسان کاملتر شدن را تا حد زیادی تسریع نماییم. و سعی بر آن داریم تا بتوانیم ارتباط موثر و بهتری را با کودکان و نوجوانان بزهکار برقرار کنیم تا بدین طریق در راستای اهداف خود کمک شایانی به مددکاران و این کودکان کرده باشیم.

---

<sup>۱</sup> محسنیان راد، مهدی، ارتباط شناسی، چاپ پنجم ۱۳۸۲، ص ۲۸

در این تحقیق پس از بیان مسئله و اهداف و اهمیت موضوع ارتباط با کودکان و نوجوانان بزهکار به پیشینه و تاریخچه پیدایش آنها می‌پردازیم و همچنین تاملی بر نظریه های ارتباط می‌کنیم و راهکارهای مفیدی را برای ایجاد ارتباط موثر با این کودکان و نوجوانان بزهکار عنوان می‌کنیم و سپس در بخش سوم به وسیله پرسشنامه و مصاحبه به جایگاه عملی می‌رسیم و نتیجه گیری حاصل از این تحقیق را عنوان خواهیم کرد.

## بیان مسئله

ارتباط برقرار کردن با کودکان و نوجوانان بزهکار می‌تواند عاملی باشد موثر در جهت رفع مشکلات این کودکان تا بتوانند تعامل با دیگران و اعتماد کردن را بیاموزند. از این جهت به جوابگویی سوال ذیل اقدام گردید :

چگونه می‌توان با کودکان و نوجوانان بزهکار شرکت‌کننده در NGO تهران ارتباطی موثر در راستای ایجاد یک ارتباط روشن، متقاعدسازی، شکستن مقاومت برقرار کرد؟ برای جوابگویی به سوال فوق راه مقایسه مددکاران برتر و سایر مددکاران را در پیش گرفته شد و به سه سوال ذیل در رابطه با مهمترین مولفه‌ها و راه کارهای ایجاد ارتباط موثر با کودکان اهمیت خاصی داده شد

- چه تفاوتی در زمینه راهکارها و مولفه های مهم و موثر در ایجاد ارتباط روشن با کودک بین مددکاران برتر و سایر مددکاران وجود دارد؟

- چه تفاوتی در زمینه راهکارها و مولفه های مهم و موثر در متقاعد کردن کودک بین مددکاران برتر و سایر مددکاران وجود دارد؟

- چه تفاوتی در زمینه راهکارها و مولفه های مهم و موثر در شکستن مقاومت کودک بین مددکاران برتر و سایر مددکاران وجود دارد؟

لازم به ذکر است که یکی از مهمترین موارد در ایجاد ارتباط موثر راپورت مناسب می باشد که متاسفانه به خاطر بروز مسائلی در اجرای تحقیق، این مفهوم در بخش عملیاتی حذف گردید.