

## بررسی رابطه شایستگی اجتماعی و مولفه های آن با پایستگی تحصیلی دانش آموزان

محمد رضا مردانه جهان تیغی<sup>۱</sup>، خدیجه میر<sup>۲</sup>، الهه محمدزاده سرحدی<sup>۳</sup>، شیرین حیدری<sup>۴</sup>

<sup>۱</sup> کارشناسی تربیت بدنی، دانشگاه آزاد زابل، سیستان و بلوچستان، ایران و آموزش و پرورش شهرستان زهک (نویسنده مسئول)

<sup>۲</sup> کارشناسی تربیت بدنی، دانشگاه آزاد زابل، سیستان و بلوچستان، ایران و آموزش و پرورش شهرستان زهک

<sup>۳</sup> کارشناسی الهیات و معارف اسلامی، دانشگاه آزاد زاهدان، سیستان و بلوچستان، ایران و آموزش و پرورش شهرستان زهک

<sup>۴</sup> کارشناسی زبان و ادبیات فارسی، دانشگاه پیام نور زابل، سیستان و بلوچستان، ایران و آموزش و پرورش شهرستان زهک

### چکیده

در این پژوهش سعی داریم به بررسی رابطه شایستگی اجتماعی و مولفه های آن با پایستگی تحصیلی دانش آموزان شهر بنجار بپردازیم. از جامعه آماری معین و روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی از ۱۳۰ نفر از دانش آموزان متوسطه دوم با روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای چند مرحله ای گزینش نموده و مورد بررسی قرار گرفتند. فرض اصلی پژوهش بر این بود که شایستگی اجتماعی و مولفه های آن با پایستگی تحصیلی دانش آموزان شهر بنجار رابطه معناداری دارد در این پژوهش برای دریافت اطلاعات شایستگی اجتماعی از پرسشنامه شایستگی اجتماعی پرنسپل بر اساس مدل فلنر (۱۳۸۵؛ ۱۹۹۰) و برای دریافت اطلاعات پایستگی تحصیلی مقیاس پایستگی تحصیلی (مارتین و مارش، ۲۰۰۸) استفاده شد. نتایج حاصله رابطه معنادار شایستگی اجتماعی و مولفه های آن را بر اساس پایستگی تحصیلی دانش آموزان تایید نمود.

**واژه های کلیدی:** شایستگی اجتماعی، پایستگی تحصیلی، دانش آموزان، رابطه معنادار

## مقدمه

بکارگیری شایستگی در عرصه مدیریت به دهه ۱۹۷۰ برمی گردد، یعنی زمانیکه دیوید مک کلند شایستگی را در ادبیات منابع انسانی معرفی و مطرح کرد. او در تحقیق خود در سال ۱۹۷۳ نشان داد که شایستگی هایی همچون حساسیت بین فردی، ملاحظات مثبت چند فرهنگی و مهارت های مدیریتی در سطوح مختلف، تفاوت هایی را بین افراد به وجود می آورد. در ادامه و در طول زمان، رویکردهای مبتنی بر شایستگی به ابزاری اساسی و حیاتی در کارکردهای سازمانی همچون برنامه ریزی نیروی انسانی، برنامه ریزی جانشینی و ارزیابی عملکرد تبدیل شدند. تا اینکه پس از طرح شایستگی مک کلند، بویاتزیس این اصطلاح را متداول و مشهور کرد و سپس رودروف در سال ۱۹۹۱، شایستگی را ترکیبی از انگیزه، مهارت، خودپنداری، نقش اجتماعی و دانش مطرح کرد.

شایستگی همان چیزی است که هر چیزی را که به گونه ای مستقیم یا غیر مستقیم بر روی عملکرد شغلی تاثیر داشته باشد را دربر می گیرد. به عبارت دیگر شایستگی تصویری از یک انسان رشد یافته را نشان می دهد که برای انجام یک شغل، آمادگی های کامل را از هر جهت داشته باشد. در حقیقت شایستگی نوعی نگرش سیستمی به کارکنان دارد که همه آن صفات، ویژگیها، مهارتها و نگرش ها در ارتباط با اثربخشی در انجام وظایف و مسئولیتها را شامل می شود. شایستگی بیانگر این است که افراد چگونه باید انجام وظیفه کنند و یا در شرایط خاص چگونه واکنش نشان داده یا چگونه رفتار کنند (عریضی، ۱۳۸۴).

فیلوپ و همکاران (۲۰۰۲) شایستگی را به عنوان ترکیبی از مهارتها، دانش و نگرشهای مورد نیاز برای انجام یک نقش به گونه ای اثربخش، تعریف می کنند.

به عقیده دیوبوپس (۱۹۹۸) شایستگی ها آن مشخصه های - دانش، مهارت، چارچوبهای ذهنی، الگوهای فکری و مانند آنها- هستند که بکارگیری آنها چه به صورت مستقل و چه در ترکیبات مختلف، منجر به عملکرد موفقیت آمیز می شوند.

اسپنسر و اسپنسر (۱۹۹۳) شایستگی را ترکیبی از ویژگیهای زیربنایی، مهارتها، صفات و انگیزشهای یک شخص که به طور نسبی با عملکرد برتر در شغل ارتباط پیدا کرده است می دانند.

بویاتزیس (۱۹۸۲) اظهار می دارد که شایستگی بطور کلی بر روی صفات و ویژگیهای اساسی یک شخص تاکید دارد. این صفات می تواند انگیزش، نگرش، مهارت و تصور افراد از نقش اجتماعی و یا مجموعه ای از دانشی باشد که فرد در انجام کارها و فعالیتهای مورد استفاده قرار می دهد.

توماس و هرنبای (۱۹۸۹) شایستگی را مجموعه ای از دانش، مهارت و یا خصوصیات و ویژگیهای رفتاری و خصوصیات شخصی می دانند که برای اثربخشی مدیران لازم است.

### تعریف شایستگی اجتماعی:

شایستگی اجتماعی در برگیرنده عواملی چون؛ خودآگاهی، آگاهی اجتماعی، مدیریت مهارت های ارتباطی و مسئولیت تصمیم گیری است. هسته مرکزی شایستگی اجتماعی، مهارت های ارتباطی است زیرا از طریق مهارت های ارتباطی مولفه های دیگر آن کسب می شود.

به عقیده بویاتزیس و ریتی (۲۰۰۹) شایستگی اجتماعی عبارتست از توانایی تشخیص، فهم و استفاده از اطلاعات اجتماعی پیرامون دیگران با هدف رهبری برتر یا عملکرد متعالی و کارآمدتر.

رابین و روز- کراسنور (۱۹۹۲) شایستگی اجتماعی را توانایی رسیدن هدف های فردی در تعامل اجتماعی، همزمان با حفظ روابط مثبت با دیگران در همه زمانها و موقعیتهای می دانند.

بنابر نظر شریدان و والکر (۱۹۹۹) در شایستگی اجتماعی چهار جنبه شامل: روابط مثبت و سازنده با دیگران، شناخت اجتماعی دقیق، فقدان رفتارهای ناسازگارانه و رفتارهای اجتماعی موثر وجود دارد.

ریدال (۱۹۹۷) معتقد است که شایستگی اجتماعی منعکس کننده سازگاری در خانواده، مدرسه و محل کار است و از طریق سازگاری اجتماعی، می توان شایستگی اجتماعی را ارزیابی کرد.

شایستگی اجتماعی شامل آمادگی و توانایی همزیستی با انسانهای دیگر است این ویژگی انجام کار گروهی اثربخش توسط افراد را ممکن می سازد.

### ابعاد شایستگی اجتماعی:

فلنر، لیس و فیلپز (۱۹۹۰) معتقدند که شایستگی اجتماعی چهار بعد دارد:

الف) مهارت های شناختی: شامل خزانه اطلاعات و مهارت های پردازش و کسب اطلاعات، توانایی تصمیم گیری، باورهای کارآمد و ناکارآمد و سبک های اسنادی می باشد.

ب) مهارت های رفتاری: شامل مذاکره، ایفای نقش، جرات مندی، مهارت های محاوره ای برای شروع و تداوم تعامل های اجتماعی، مهارت های فراگیری و یادگیری دانش و رفتار مهربانانه با دیگران می باشد.

ج) مهارت های هیجانی عاطفی: شامل برقراری روابط مثبت با دیگران، ایجاد و گسترش اعتماد و روابط حمایتی دو جانبه، شناسایی و پاسخ دهی مناسب به علائم هیجانی در تعامل های اجتماعی یا مدیریت استرس می باشد.

د) مهارت های انگیزشی: شامل ساختار ارزشمند فرد، سطح رشد اخلاقی و احساس اثربخشی و کنترل فرد و در نهایت احساس خودکارآمدی می باشد.

گلمن (۱۹۹۸) شایستگی اجتماعی را دارای دو بعد آگاهی اجتماعی و مهارت های اجتماعی می داند:

الف) آگاهی اجتماعی: عبارتست از آگاهی از احساسات، نیازها و علایق دیگران و درک آنها و شامل موارد زیر می باشد:

۱- همدلی: درک احساسات و اولویت ها و اهداف دیگران.

۲- توسعه دیگران: درک نیازهای توسعه دیگران و حمایت از توانایی هایشان.

۳- خدمت محوری: پیش بینی، تشخیص و تامین نیازهای مشتریان.

۴- توانایی نفوذ: بهره مندی از شیوه های اثرگذاری برای ترغیب دیگران.

۵- آگاهی سیاسی: توانایی توسعه عواطف و شناسایی روابط قدرت

ب) مهارت های اجتماعی: عبارتست از شایستگی در ارائه واکنش های مطلوب در برابر دیگران که شامل ابعاد زیر می شود:

۱- ارتباطات: گوش سپردن و ارسال پیام های متقاعد کننده برای دیگران

۲- مدیریت تعارض: گفت و گو کردن و حل و فصل تعارضات

۳- رهبری: الهام بخشی و راهنمایی دیگران و گروهها

۴- تحول گرا: آغاز کننده و مدیریت تغییر

۵- توسعه پیوندها: توسعه و حمایت از روابط سودمند

۶- همکاری: کارکردن با دیگران در جهت اهداف مشترک

۷- قابلیت های کارگروهی: ایجاد هم افزایی در ترغیب اهداف جمعی

۸- ایجاد تعهد: ایجاد تعهد در محیط کار

در تقسیم بندی دیگر شایستگی اجتماعی شامل هشت بعد زیر می باشد:

۱- مهارت های ارتباطی: برقراری صحیح و بهینه ارتباط در جهت کارایی و اثربخشی.

۲- مهارت های تصمیم گیری: تحلیل و تجزیه رفتارها قبل از تصمیم به اجرایی نمودن آن.

۳- تشویق و نوآوری و تغییر: حمایت و تشویق نوآوری در ارائه فرایند و یا محصول جدید و نو در سازمان.

۴- ارتباطات کاری: ارسال و مبادله معانی با تاثیر در میان همکاران.

۵- مهارت های رهبری: مهارت نفوذ اجتماعی و مشارکت کارکنان بصورت داوطلبانه.

۶- مهارت های حرفه ای: داشتن رفتار حرفه ای همراه مسئولیت پذیری خود و همکاران.

۷- بکارگیری قابلیت های مثبت خود و دیگران: تقویت و بکارگیری رفتارهای مثبت و سازنده به همراه افزایش آگاهی و دانش خود و اطرافیان.

۸- توسعه فعالیت های تیمی: هدایت تیم به سمت و سوی اهداف سازمان .

### پایستگی تحصیلی

پایستگی تحصیلی یک سازه است که از دیدگاه ارزیابی نگرانه در حیطه روانشناسی مثبت نگر قرار می گیرد. تحقیقات پایستگی به جای تمرکز روی خطر آسیب دیدگی روانی روی توانایی دانش آموزان برای برخورد با کشمکشها چالش های تحصیلی روزمره مثل نمره کم و فشارهای امتحانی که با آنها برخورد می کنند تمرکز می کنند (مارتین و مارش، ۲۰۰۸). باز گشت ناموفق دانش آموزان به نمرات خوب و عملکرد مناسب در مدرسه دلیل مناسبی برای بررسی متغیر پایستگی تحصیلی بود. پایستگی تحصیلی عاملی است که در محیط های آموزشی می توان توسط معلم کنترل شود و باعث گردد که کیفیت تحصیلی دانش آموز تغییر یابد به این خاطر سازه مهمی در تحصیل دانش آموز تلقی می شود. از آنجا که سازه پایستگی تحصیلی از تحقیقات مربوط به تاب آوری به وجود آمده است لذا ابتدا در مورد تاب آوری توضیحاتی ارائه میشود.

علاقه و نگرانی دیرینه محققان، روانشناسان و مسئولان تعلیم و تربیت چگونگی کمک به موفقیت نوجوانان در مدارس با وجود خطرات، موانع و مشکلاتی همچون سو استفاده، ضربه های روحی، فقر و ناکارآمدی (بدکاری خانواده است).

تاب آوری در ابتدا با واژه " آسیب پذیری" و یا با واژه "سخت کوش" کودکانی که بر سختی ها غلبه می کنند در برابر سختی ها و مشکلات نفوذ ناپذیرند. بعد از آن توانایی غلبه بر مشکلات عدیده در زندگی با عنوان « تاب آوری » نام گرفت تا معادل این حقیقت باشد که افراد تاب آور در نتیجه تجاربشان تحت فشار و استرس قرار دارند اما قادرند از این مشکلات، به حالت اول بازگردند (سلیمی و همکاران، ۱۳۹۴).

تاب آوری به عنوان فرآیندی پویا تعریف شده که طی آن وقتی افراد با ناملایمات و ضربه های روحی مواجه می شوند رفتار سازگارانه مثبت از خود نشان میدهند. تاب آوری یک ساختار دو بعدی است ابتدا در ارتباط با بروز ناملایمات و سپس پیامدهای سازگارانه مثبت، در برابر آنها. ناملایمات اشاره به مخاطرات مرتبط با شرایط منفی از قبیل ناکامی، فقر و بحران های زندگی دارد (لوتار و سکچیتی، ۲۰۰۰ به نقل از سلیمی و همکاران، ۱۳۹۴).

تحقیقات در مورد تاب آوری در کودکی از کارهای محققان پیشگامی چون نرمن لویز، مرفی، میشل راتر، آرنولد سامروف و رامی ورنردر طول تقریباً چهار سال شکل گرفت (ماستن و گویرتز، ۲۰۰۶ به نقل از بل، ۲۰۱۰).

اولین موج تحقیقات به توصیف پدیده تاب آوری همراه با مفاهیم اساسی و روش شناسی آن پرداخته و بر فرد تمرکز داشت. ویژگی این موج تحقیقات این بود که به صورت طولی انجام می شد که از طریق شناسایی عوامل حمایتی پیش بینی کننده رشد تاب آوری، کمک شایانی در این زمینه کرده است موج دوم در برگیرنده تعاریف پویاتری در مورد تاب آوری با تمرکز بر سازگاری مثبت در شرایط نامطلوب و خطرساز بود و بر تبادلات بین افراد و بسیاری از سیستم هایی که رشد در آن سیستم ها صورت می گیرد، پرداخت. موج سوم بر مداخلات بازدارنده تمرکز دارد. موج چهارم که اکنون در حال شکل گیری است، به تحقیقات بین رشته ای در مورد تاب آوری به منظور ادغام اصول زیستی و ژنتیک تاب آوری با فهم فرآیندهای محیطی و روانی اجتماعی موثر بر آن و ایجاد فن آوری می پردازد (ماستن، ۲۰۰۷ به نقل از بل، ۲۰۱۰). هر کدام از موج ها به شرح زیر می باشد: موج اول. محققان اصلی در اوایل دهه ۱۹۷۰ (آنتونی ۱۹۷۴؛ گارمزی ۱۹۷۱، راتر ۱۹۷۹) به بررسی آسیب پذیری افرادی که به نظر می رسد از موقعیت مشکل زا و عوامل موثر مضر مصون هستند. آنتونی (۱۹۷۴) واژه "کودکان آسیب پذیر" را برای کودکانی که با وجود اینکه در خانواده های یا والدینی دارای شیذوفرنی متولد شده بودند الگوهای سازگاری سالم داشتند عنوان کرد.

تحقیقات اولیه روان پزشکان که اولین گروهی بودند که تحقیقاتی را در مورد تاب آوری انجام دادند بیشتر بر روی عواملی خطر ساز در بین بیماران دارای اختلال به منظور فهم رفتارهای ناسازگارانه آنها انجام شد، اما رفتارهای گروهی از بیماران که الگوهای سازگارانه ای از خود نشان داده بودند غیر نرمال و نادیده گرفته می شد. با وجود این در خلال دهه ۱۹۷۰، محققان متوجه شدند که گروه کوچکی از بیماران اسکیزوفرنی همانطور که پیش بینی شده بود رفتار منفی نداشتند و دارای موقعیت اجتماعی بالاتر و کارایی فردی در کار و ارتباط اجتماعی و ازدواج موفق داشتند. این موضوع در مورد کودکان اسکیزوفرنیایی نیز صادق بود و حتی کودکان که مشکلات زیستی حادی داشتند و نیز آنهایی که دارای فقر اقتصادی و اجتماعی بودند نیز رفتارهای سازگارانه ای از خود نشان دادند. این نتایج مثبت و به دور از انتظار منجر به افزایش تلاشها جهت فهم این موضوع شد. پیشگامان تاب آوری استدلال کردند که محققان این جنبه بسیار مهم را نادیده گرفتند و فقط به عوامل و نتایج خطر ساز توجه کرده اند. بنابراین کانون توجه محققان از بررسی موانع به بررسی موفقیت ها تغییر کرد. از آن پس زیر مجموعه های تاب آوری مرکز توجه مطالعات بعدی قرار گرفت با پیدایش تحقیقاتی در مورد تاب آوری در طول سه دهه گذشته نه تنها تحقیقاتی در زمینه فهم چگونگی رشد افراد در شرایط حاد شد بلکه باعث تغییر بسیاری از فرضیات منفی در زمینه رشد کودکان و سایر افراد تحت شرایط نامطلوب گردید (ماستن، ۲۰۰۱؛ به نقل از بل، ۲۰۱۰).

### تاب آوری تحصیلی

تاب آوری تحصیلی به توانایی دانش آموزان برای موفقیت تحصیلی با وجود فاکتورهای خطرزا که برای آنها مشکلاتی را ایجاد کرده است اشاره دارد. به عبارت دیگر این سازه شامل فرآیند و نتایجی است که بخشی از حکایت زندگی فردی که با وجود موانعی که بیشتر افراد را از رسیدن به موفقیت و پیشرفت باز می دارد، موفق می شوند (مورالز و تراتمن، ۲۰۰۴).

### از تاب آوری تحصیلی تا پایستگی تحصیلی

بیشتر حجم تحقیقات در زمینه تاب آوری کودکان و نوجوانان لیست کوتاهی از عوامل از جمله کارایی اجتماعی، مهارت حل مساله، تسلط، استقلال، احساس هدفمندی و داشتن جهت در آینده را شناسایی می کنند که هنوز هم مطرح هستند (بوون، ۲۰۱۰).

اگرچه تاب آوری تحصیلی به عنوان یک سازه، پیامدهای حاصل از تجربه مشکلات اساسی از سوی کودکان را مورد توجه قرار میدهد، مارتین و مارش (۲۰۰۸) سازه مربوط اما مقوله ای مجزا به نام پایستگی تحصیلی را پیشنهاد کردند. پایستگی تحصیلی

به توانایی دانش آموز در غلبه بر مشکلات و چالش های تحصیلی که مخصوص مسیر معمول زندگی تحصیلی است اشاره دارد (به عنوان مثال نمرات پایین، تعیین مهلت رقابتی انجام تکلیف، فشار امتحان، تکالیف مشکل مدرسه) (مارتین و مارش، ۲۰۰۸).

در واقع مارتین (۲۰۰۱، ۲۰۰۶، ۲۰۰۷، ۲۰۰۶، ۲۰۰۳) و مارتین و همکاران (۲۰۱۰) تنها سازه تاب آوری تحصیلی را مورد تحقیق قرار دادند، بلکه سازه پایداری تحصیلی را مطرح کردند، بسط دادند و آن را در تحقیقات خود به کار بردند.

همانگونه که سامروف و روزنبل (۲۰۰۶) خاطر نشان ساختند که توانایی غلبه بر چالش های روزمره زندگی پیش بینی کننده تاب آوری چالش های غیر عادی زندگی است، مارتین و مارش نشان دادند که سازه تاب آوری تحصیلی به اقلیت دانش آموزانی که مشکلات طاقت فرسایی (مانند فقر، خشونت گروهی، افت تحصیلی مزمن، ناتوانی را تجربه می کنند، بیشتر دانش آموزان با مشکلاتی نه چندان شاق و طاقت فرسا، اما با این وجود تاثیر گذار و مشکل آفرین روبرو هستند.

بنابراین به نظر می رسد مفهوم پایداری بیشتر با چهار چوب روانشناسی مثبت گرا همخوانی دارد چرا که روانشناسی مثبت گرا بیشتر به جای بررسی افرادی که در اوج مشکل هستند، به بررسی پیامد اکثریت که دارای مشکلات عدیده ای نیستند می پردازد (مارتین و مارش، ۲۰۰۸).

مارتین و مارش (۲۰۰۸) پایداری را به عنوان شرط لازم و نه کافی برای تاب آوری تحصیلی دانش آموزانی که مشکلات طاقت فرسای زندگی را تجربه می کنند ارائه دادند و کاربرد آن برای تفسیر توانایی دانش آموزانی از محیطهای با چالش های نه چندان طاقت فرسا برای غلبه بر عوامل استرس زا را شناسایی کردند. مارتین و همکاران (۲۰۱۳) پایداری تحصیلی را در نتیجه خطر روانی و خطر روانی را در نتیجه پایداری تحصیلی پایین می دانند.

### پایداری تحصیلی

در فرهنگ لغت وبستر پایداری در معنای دوم آن به معنای بهبودی سریع پس از مشکلات، موانع و افسردگی است.

به طور معمول تاب آوری گروه کوچک به دانش آموزانی می پردازد که مشکلات بسیار جدی و حادی را تجربه می کنند، حال آنکه جمعیت زیادی از دانش آموزانی را که اغلب چالش های تحصیلی را تجربه می کنند را نادیده می گیرد. بنابراین مارتین و

مارش (۲۰۰۸، ba، ۲۰۰۹ و ۲۰۱۰) ثابت کردند که مفهوم تاب آوری بسیاری از دانش آموزانی را که با موانع، مشکلات، چالش ها و فشارهایی روبرو هستند و این موانع و مشکلات بخشی از زندگی هر روزه تحصیلی است را مورد توجه قرار نمی دهد. محققان پیشنهاد کردند که این چالش ها منعکس کننده «پایستگی تحصیلی» است که جدای از مشکلات تحصیلی حاد و مزمن که مربوط به سازه سنتی تاب آوری می باشد (بارنت، ۲۰۱۲).

پایستگی تحصیلی از تاب آوری تحصیلی شکل گرفت تا بین جمعیت کوچک اما مهم دانش آموزان تاب آور از نظر تحصیلی که بیشترین سهم توجه را به خود اختصاص داده و اکثریت دانش آموزانی که اغلب مشکلات و مسائل کوچک اما با تفاوت کمتری در میزان و نوع را در همان پیوستار تجربه می کنند، تفکیک ایجاد کند. دانش آموزانی که نظر از تحصیلی پایسته هستند در آثار پژوهشی ناشناخته مانده بودند، تا اینکه مارتین و همکارانش این پدیده را مورد بررسی قرار دادند (کریمی قرطمانی، ۱۳۹۱).

پایستگی تحصیلی واژه ای است که توسط دکتر مارتین برای توصیف توانایی دانش آموز در بازگشت موفق بعد از مشکلات و شکست های تحصیلی وضع شد که به وسیله عواملی مانند خودکارآمدی، تعهد و کنترل بهبود می یابد. به عبارت دیگر مارتین و مارش (۲۰۰۹) واژه پایستگی تحصیلی را به عنوان توانایی دانش آموز جهت غلبه موفقیت آمیز بر مشکلات و چالش هایی که مخصوص جریان عادی زندگی روزمره تحصیلی است (مانند عملکرد ضعیف، تعیین مهلت انجام تکالیف به صورت رقابت گونه، فشار انجام تکالیف، تکالیف مشکل) تعریف می کنند.

علاوه بر آنچه بیان شد مارتین و مارش (۲۰۰۹) و مارتین و همکاران (۲۰۱۰) پایستگی تحصیلی و تاب آوری تحصیلی را هم جدا کرده و تفاوت آن دو را در پیوستاری بیان کردند در واقع، در بررسی اخیر خود به تفاوت های بین تاب آوری تحصیلی و پایستگی تحصیلی از نظر تفاوت در نوع و میزان اشاره کردند.

با رشد روانشناسی مثبت نگر و تمرکز آن بر انعطاف پذیری و پرورش توانایی های فرد به جای جستجو در ضعف ها و نقایص او، پایستگی تحصیلی به عنوان مفهومی علمی در مرکز توجه و علاقه پژوهشگران در این حوزه قرار گرفت (ربیعی، ۱۳۹۴). پایستگی تحصیلی یکی از توانمندی های اثرگذار در تعلیم و تربیت شناخته شده است که دانش - آموزان از آن به عنوان راهبردهای مقابله با مسائل و چالش های تحصیلی یاد می کنند (مارتین، ۲۰۱۳). پایستگی تحصیلی به پاسخ مثبت سازنده و انطباقی به انواع چالش های متنوعی که در عرصه پویا و جاری تحصیل تجربه می شود، اشاره دارد (پوتوین، کوتورز، سیمز، دو گلاس اوسبورن، ۲۰۱۲). پایستگی تحصیلی، تاب آوری تحصیلی را در چارچوب زمینه ی روان شناسی مثبت منعکس می کند

(سولبرگ، هاپکینز، او ماند سن و هالواری، ۲۰۱۲). پایستگی تحصیلی به معنای توانایی موفقیت آمیز دانش آموزان در مواجهه با موانع و چالش های تحصیلی و فائق آمدن بر آنهاست (کامر فورد، با تیسون و تورمی، ۲۰۱۵). به طوری که وقتی فردی کاری را به صورت خودجوش انجام می دهد، نه تنها احساس خستگی نمی کند، بلکه احساس افزایش نیرو و انرژی می کند که لازمه پایستگی تحصیلی است (دویجن، راسنستیل، اسانس، اسمالنبراک و داهمن، ۲۰۱۱).

پایستگی تحصیلی به عنوان یکی از شاخص های مهم که بر تربیت و یادگیری ثمربخش و موفقیت آمیز فرد تأثیر می گذارد و در آنجا لیاقت ها و توانایی ها به بار می نشیند و پیشرفت های علمی حاصل می شود؛ اما در زندگی روزانه ی تحصیلی، دانش آموزان با انواع چالش ها، موانع و فشارهای خاص این دوره از جمله نمرات ضعیف، سطوح استرس، تهدید اعتماد به نفس در نتیجه ی عملکرد، کاهش انگیزش و تعامل و ... مواجه می شوند. برخی از دانش آموزان در برخورد با این موانع و چالش ها موفق عمل می کنند، اما گروه دیگری از دانش آموزان در این زمینه ناموفق هستند. تحقیقات نشان می دهند به دلیل مواجهه بیشتر دانش آموزان با چالش های مختلف از جمله تجارب آسیب زای فردی، فقدان آمادگی تحصیلی، یا تعلق به جوامع در معرض خطر افزایش می یابد، لذا نحوه لذا نحوه پاسخدهی دانش آموزان به این چالش ها بر سطح انگیزش، خودپنداره، پشتکار و تلاش تحصیلی آنها تأثیر می گذارد (بن و اتون، ۲۰۰۱). همچنین در این راستا در مطالعه ای صالحی، عابدی، باغبان، نیلفروشان و عایدی (۱۳۹۳) نشان دادند که عواملی مانند مهارت های تحصیلی، خودپنداره تحصیلی، هوش، رغبت، تلاش و پشتکار در تحصیل، انگیزش پیشرفت و اهمال کاری تحصیلی می توانند موفقیت و پایستگی تحصیلی را در دانش آموزان پیش بینی کنند.

### تفاوت های پایستگی تحصیلی و تاب آوری تحصیلی

پایستگی تحصیلی بیشتر هنگامی کاربرد دارد که:

- الف) تاب آوری تحصیلی هنگامی مطرح است که افت تحصیلی حاد و مزمن و عملکرد و عملکرد پایین همیشگی روبرو هستیم در حالی که پایستگی تحصیلی هنگامی مطرح است که با نمرات و عملکرد ضعیف دانش آموز روبرو هستیم.

- ب) تاب آوری تحصیلی در مورد ناتوانی در مواجهه با اضطراب و شکست های مزمن و طولانی مدت مطرح است اما پایستگی تحصیلی در هنگام مقابله با از دست دادن اعتماد به نفس در نتیجه نمرات ضعیف مطرح می گردد.

- ج) تاب آوری تحصیلی هنگامی مورد توجه قرار می گیرد که با نارضایتی و گریز از مدرسه روبرو هستیم در حالی که در پایستگی تحصیلی با کاهش انگیزه و اشتیاق تحصیلی روبرو هستیم.

- د) در تاب آوری تحصیلی بیزاری کامل و همیشگی از معلم بخاطر انتقادهای بی وقفه معلم مطرح است اما در پایستگی تعاملات جزئی و سطحی مانند بازخورد منفی و موقت و گهگاه مطرح می شود (مارتین و مارش، ۲۰۰۸، b.a). در پایستگی با عده بسیاری از دانش آموزانی که با مشکلات تحصیلی روبرو هستند سروکار داریم اما در تاب آوری تحصیلی با گروه معدودی سر و کار داریم.

همچنین مارتین و مارش (۲۰۰۹) به مفهوم بندی تاب آوری تحصیلی و پایستگی تحصیلی به عنوان سازه هایی مجزا پرداختند. تاب آوری تحصیلی و پایستگی تحصیلی نه تنها اساس ارتباط مثبت دانش آموز با مدرسه و زندگی تحصیلی است، بلکه آنها را قادر می سازد که با مشکلات بزرگ و کوچک با موفقیت روبرو شده و مشکلات را با موفقیت پشت سر بگذارند. این رویکرد منفعت گرا و قوت محور (براساس نقاط قوت دانش آموز) نسب به پاسخ های دانش آموزان در برابر مشکلات تحصیلی، مکمل تحقیق در روانشناسی مثبت گرا و سلامت روان است (فردریکسون، ۲۰۰۱؛ به نقل از براون، ۲۰۱۰).

مارتین و مارش پنج عامل را به عنوان عوامل پیش بینی کننده پایستگی تحصیلی معرفی کردند که عبارتند از: خودکارآمدی، کنترل، برنامه ریزی، اضطراب پایین و پشتکار که محققان از آنها به عنوان مدل CS۵ پایستگی تحصیلی یاد می کنند، که شامل:

۱- اعتماد (خودکارآمدی)

۲- هماهنگی (برنامه ریزی)

۳- تعهد (پشتکار)

۴- خویشتن داری و آرامش (اضطراب پایین)

۵- کنترل (کنترل نامطمئن کم)

علاوه بر این ویژگی ها پایستگی تحصیلی سه پیامد روانشناختی و تحصیلی را پیش بینی می کند که عبارتند از لذت از مدرسه، حضور در کلاس، و عزت نفس عمومی (مارتین و مارش، ۲۰۰۶).

در ابتدا هندرسون چرخه تاب آوری تحصیلی را در سال ۱۹۹۶ ایجاد کرد و پس از آن به عنوان روال سازمانی اولیه جهت کمک به کودکان، جوانان، بزرگسالان و خانواده ها از سوی مراکز استانی و منطقه ای مورد پذیرش قرار گرفت (هندرسون و همکاران، ۲۰۰۷).

این چرخه ۴ عامل مهم را جهت ایجاد تاب آوری تحصیلی ارائه می کند:

- ۱- تبادل نگرش تاب آوری (نگرش مثبتی که فرد از مشکلات آگاهی دارد و قادر به حل آن می باشد را بیان می کند).
  - ۲- پذیرش نقاط قوت (تقویت نقاط قوت به جای تمرکز بر نقاط ضعف که خود باعث ایجاد شور و شغف در فرد می شود (سلیگمن، ۲۰۱۰).
  - ۳- حمایت و مراقبت از فرد، خانواده سازمانها (انتظارات بالا اما واقعی برای موفقیت، فرصت کمک معنادار به دیگران، ارتباط مثبت، مرزهای مشخص مهارتهای زندگی).
- می توان چنین برداشت کرد که چرخه انگیزش و اشتیاق مارتین تحت تاثیر چرخه تاب آوری هندرسون بوده است این چرخه از سطوح بالاتر (که ۴ عامل را تشکیل میدهد) و سطوح پایین تر (که ۱۱ عامل را در بر می گیرد)، تشکیل شده است که بررسی اخیر چرخه پایستگی تحصیلی را تحت تاثیر قرار میدهد. چهارچوب نظری پایستگی تحصیلی، چرخه انگیزش و اشتیاق تحصیلی مارتین است که انعکاس دهنده شناخت، هیجانات و رفتارهایی است که اساس اشتیاق تحصیلی در مدارس است.

### ابعاد پایستگی تحصیلی

چرخه زندگی پایستگی تحصیلی در ذات خود چند بعدی است و از ۴ سطح تشکیل شده است.

الف) ابعاد سازگاری شناختی که از سازه های انگیزشی سطح پایین (خودکارآمدی، ارزش گذاری و اهداف تسلط تشکیل شده است).

ب) ابعاد سازگاری رفتاری که شامل خود تنظیمی، پشت کار در انجام تکالیف، برنامه ریزی و مدیریت تکلیف می باشد.

ج) ابعاد ناسازگاری شناختی که سطح پایین تر سازه های هیجانی و انگیزشی اضطراب، اجتناب از شکست، کنترل نامطمئن (متزلزل) را شامل می شود.

د) ابعاد ناسازگاری رفتاری که سازه های پایین تری را با شکست در خود تنظیمی، خود ناتوان انگاری و عدم اشتیاق تحصیلی مرتبط است را در بر می گیرد.

### ویژگی های افراد تاب آور و پایسته

۱- شایستگی اجتماعی: پاسخگو بودن، انعطاف پذیری، همدلی، دلسوزی، مهارت های اجتماعی، شوخی.

۲- مهارت های حل مساله: وجدان منتقد و خلاق، برنامه ریزی، انعطاف پذیری، تخیل، سرشار از منابع، ابتکار.

۳- آینده جویی: علایق خاص، جهت گیری هدفمندانه، معنویت، ایمان، انتظارات سالم، آرمان های تحصیلی، پشتکار، امیدواری و خوش بینی، آینده سازی، معنامندی، انگیزه مندی.

۴- خودگردانی: خودکارآمدی، ارزشمندی، کنترل بر محیط، خود انضباطی، مستقل شدن، پایداری.

### ویژگی محیطهای تاب آور (خانواده، مدرسه، اجتماع)

انتظارات مثبت: ارائه راهنمایی، چالش طلبی حمایت گرانه، انگیزش، باورهای مثبت و منفی، شناسایی نقاط مثبت و منفی، ترسیم افق و آینده ای روشن.

پیوندهای مهربانانه: حمایت بی چشم داشت، دلسوزی، شنیدن و درک کردن، گفتن و درک شدن، باورمندی، اعتقاد و ایمنی

مشارکت معنادار: پذیرش و گنجایش فرد، مسوولیت دهی، فرصت هایی برای مشارکت، فرصت هایی برای رقابت اجتماعی، حل مساله (محمدی، ۱۳۸۴).

### پایستگی تحصیلی و عوامل موثر در آن

با توجه به اینکه کودکان و نوجوانان در محیط تحصیلی هستند، بهتر است پیشایندها یا عوامل تاثیر گذار بر روی ظرفیت دانش آموزان در برخورد با چالش های تحصیلی که موجب پایستگی است، شناسایی شوند. پیشایندهای پایستگی تحصیلی در دو

سطح مختلف عوامل مربوط به مدرسه و مشارکت در فرآیند تحصیل و عوامل مربوط به خانواده و همسالان مورد توجه قرار می گیرد (مارتین و مارش، ۲۰۰۸).

می توان از حمایت های خانواده و الگوهای ارتباطی به عوامل موثر بر رشد پایداری، شایستگی و موفقیت تحصیلی نام برد. خانواده کارکردهای فراوانی دارد و براساس همین کارکردها، بر فرزندان تاثیر می گذارد و به سهم خود شیوه رفتار آنها را در محیط تعیین می کند. الگوی ارتباطی خانواده یکی از کارکردهایی است که قادر به تاثیرگذاری بر فرزندان می باشد. ریچی و فیتزپاتریک (۱۹۹۰) و فیتزپاتریک و ریچی (۱۹۹۴) با بررسی نظریه مک لئود و چفی (۱۹۷۲) دو بعد زیربنایی جهت گیری گفت و شنود و جهت گیری همنوایی را در الگوهای ارتباطی خانواده شناسایی کردند. کوئرنر و فیتزپاتریک (۲۰۰۲)، جهت گیری گفت و شنود را به میزانی که خانواده ها فضای آزاد و راحتی برای شرکت اعضای خانواده در موضوعات مختلف ایجاد می کند، تعریف کرده اند. ویژگی بارز خانواده های با گفت و شنود بالا، داشتن روابط گرم، صمیمی و آزاد در بیان احساسات و صحبت با محوریت مشورت مستمر است. بر این اساس فرزندان در این خانواده ها احساس می کنند مورد پذیرش خانواده اند و در مواجهه با مسائل و چالش های مختلف، نظر و ایده آنها از رکن های تصمیم گیری در خانواده است، و از مواجهه با مسائل چالش انگیز واهمه ندارند و توانایی انطباق، سازگاری، تاب آوری و عملکرد مناسب تری را دارند (کوئرنر و فیتزپاتریک، ۱۹۹۷).

دانش آموزانی که توسط والدین پذیرفته می شوند به صورت بهتری می توانند محیط بیرون را بپذیرند و با شرایط به طور سازگارانهایی تعامل داشته باشند. بر این اساس می توان انتظار داشت که جهت گیری گفت و شنود پیش بینی کننده مثبت پایداری تحصیلی باشد. جهت گیری همنوایی نیز عبارت است از مقدار تاکید که خانواده ها بر روی یکسان بودن نگرشها، ارزش ها و عقاید دارند. در مواردی که نوجوان باید خود را با شرایط خانواده وفق دهد و اطاعت بی چون و چرا از والدین داشته باشد، نوجوان از شخصیتی پخته برخوردار نخواهد شد و رفتار متناسب با محیط از خود نشان نمی دهد. همچنین پایداری تحصیلی به رفتارهای آزادمشنانه، سازگار و تاب آور در حوزه تحصیل اشاره دارد و برون ریزی چنین رفتارهایی وابسته به زمینه شخصیتی آزاد، سازگار و با اراده است که غالباً در خانواده های باز - ارتباط در سنین کودکی شکل می گیرد. براین اساس در خانواده هایی با ارتباط بسته یا الگوی ارتباطی همنوایی که امکان آزاداندیشی و آزاد زیستی شخص وجود ندارد، فرد از پختگی و سازگاری مناسبی برخوردار نخواهد شد و نخواهد توانست در حوزه تحصیل نیز فردی سرزنده باشد. لویز (۲۰۰۱) در بررسی بین ساختار خانواده، جدایی روانشناختی و سازگاری تحصیلی دریافت که بین تضاد در دلبستگی دانش آموز - والدین و سازگاری تحصیلی آنها رابطه وجود دارد (به نقل از استور، ۲۰۰۴). جردس و مالینگروت (۱۹۹۴) نیز دریافتند که عوامل عاطفی یا روانی می تواند با سازگاری دانش آموزان مرتبط باشد.

در مجموع پژوهش های ذکر شده نشان دادند که الگوهای ارتباطی خانواده نقش بسزایی در سازگاری، انطباق و پایداری دانش آموزان دارد. علاوه بر این، الگوهای ارتباطی خانواده به ویژه ارتباط موثر والدین با دانش آموزان، به ایجاد و افزایش خودکارآمدی و اطمینان آنان برخورد موثر با تکالیف و چالش های تحصیلی، کمک می کند (لنت، ۱۹۹۷).

همانطور که پیش تر بیان شد، یکی از دیگر پیشایندهای پایداری تحصیلی، عوامل مربوط به مدرسه و کلاس درس است. مدتهاست که کلاس درس به عنوان یک فضای حیاتی برای موفقیت تحصیلی دانش آموزان به رسمیت شناخته شده است. دانش آموزان اغلب ساعات حضور در مدرسه را در کلاس می گذرانند. کیفیت و چگونگی گذراندن حضور در کلاس ها یک نقش مهم و تعیین کننده در یادگیری دانش آموزان دارد و عکس العمل و ادراک دانش آموزان را نسبت به تجربیات مدرسه تحت تاثیر قرار میدهند (ماچرا، ۲۰۰۸). دانش آموزان وقتی بهتر یاد می گیرند که محیط کلاس و فضای حاکم بر آن را مثبت و مناسب ارزیابی کنند (درمان و آدامز، ۲۰۰۴).

سه بعد ساختار کلاس (جذابیت تکلیف، ارزشیابی (شامل تاکید و سخت گیری در ارزشیابی) و مرجعیت تکالیف) به عنوان ابعادی هستند، که بر یادگیری و انگیزش دانش آموزان تاثیر می گذارند (ایمز، ۱۹۹۲). تکالیف، به عنوان عنصر اصلی در یادگیری کلاسی، چگونگی طراحی ساختار کلاس، چگونگی طراحی ساختار تالیف و فعالیت های یادگیری هستند. ارزشیابی ناظر به روش هایی است که دانش آموزان به وسیله آن مورد ارزشیابی قرار می گیرند (ایمز، ۱۹۹۲). مرجعیت ناشر به گرایش معلمان در جهت دادن مقدار انتخاب و کنترلی که دانش آموزان در فعالیتهای کلاسی دارند، می باشد.

هنگامی که ادراک دانش آموزان از کلاس به نحوی است که تکالیف و وظایف آن را متنوع و چالش برانگیز بدانند، اهداف تسلطی را انتخاب می کنند، کلاس درس را سودمندتر تلقی کرده، از راهبردهای انگیزشی مناسبی استفاده می کنند و در نهایت به پیشرفت تحصیلی و مقابله موثر با چالش های تحصیلی دست خواهند یافت (آندامن و میگلی، ۱۹۹۷). زمانی که دانش آموز کلاس درس را محیطی درک می کند که به تقویت استقلال وی منتهی می شود، محتوای تکالیف درسی را برای آینده خود مفید می داند و با انتخاب اهداف تسلطی که بر تعمیق یادگیری تاکید دارد، از راهبردهای مناسبی برای برخورد با چالش ها و انطباق با شرایط تحصیلی استفاده می کند که منجر به موفقیت در زمینه تحصیلی خواهد شد (ایمز، ۱۹۹۲).

## شاخصه های پایستگی تحصیلی

محققان تلاش کرده اند تا شاخصه های اصلی پایستگی را مشخص کنند. این شاخصه ها بسیار با اهمیت هستند چرا که دست اندرکاران به اطلاعاتی تجربی جهت طراحی سیستم آموزشی برای جبران خطرات بالقوه و آسیب پذیری که دانش آموزان و افراد ممکن است با آن روبرو شوند نیاز دارند. مشخص شدن شاخص ها به معلمان و والدین کمک می کند تا فرزندان خود را در جهت کسب این شاخصه ها یاری رسانند (آنگارا، ۲۰۰۷ به نقل از سرخه یی، ۱۳۹۳).

**الف) ویژگی های فردی:** شاخصها و ویژگی های فردی ممکن پایستگی تحت عنوان توانایی های ذاتی تعریف می شوند که در فرد حضور دارند و در طول دوران سختی در فرد باقی می ماندند (کوندلی، ۲۰۰۶). این توانایی ها آموزش داده می شوند و در طول زمان رشد می یابند. ویژگی های شخصی در تحقیقات اینگونه بر شمرده شده اند: جرات، توانایی حل مسئله، خودکارآمدی، توانایی زندگی در شرایط بلا تکلیفی، آگاهی از خود، همدلی با دیگران، حمایت ادراک شده، چشم انداز مثبت، داشتن هدف و اشتیاق، تعادل بین استقلال و وابستگی به دیگران، استفاده بجا و یا خودداری از مصرف الكل.

**ب) ویژگی های ارتباطی:** احساس دلبستگی و انطباق با دیگران به عنوان توانایی ایجاد روابط تعریف می شود. این توانایی برای برقراری ارتباط یک فرآیند است که روابط شکل می گیرد و افراد در یک اسلوب مثبت با همسالان، والدین درگیر می شوند. ویژگی های ارتباطی در تحقیقات تحت عناوین زیر تعریف شده اند: فرزند پروری کودک محور، کفایت اجتماعی، ارتباط معنادار با دیگران در خانه و بیرون، پذیرش همسالان

**پ) ویژگی های اجتماعی:** اجتماع یکی از مهم ترین بافت هایی است که پایستگی می تواند در آن رشد یابد. محققان نشان داده اند که اجتماع معنای ویژه ای می باید وقتی درباره پایستگی صحبت می شود. در رابطه با پایستگی، اجتماع شامل ملحق شدن افراد به هم با ارزش ها، اعتقادات و علاقه های مشترک و نیز کار کردن با هم برای خوبی کودکان و بزرگسالان (جوکار ۱۳۸۶). ویژگی های اجتماعی شامل: فرصت های شغلی مناسب با شغل خود، اجتناب از ایجاد خشونت در خانواده، اجتماع یا با دوستان فراهم کردن امنیت، سرگرمی و مسکن توسط اجتماع.

**ت) ویژگی های فرهنگی:** ویژگی های فرهنگی آنهایی هستند که در یک فرد ایجاد می شوند و شامل زمینه زبانی و فرهنگی فردی می باشد. این ویژگی ها ممکن است به عنوان مهم ترین منابع در رشد پایستگی محسوب شوند. تاثیرات محیط فرهنگی

ممکن است دستیابی او به یادگیری، منابع و موفقیت را کاهش یا ارتقا دهد (جوکار، ۱۳۸۹). ویژگی های فرهنگی شامل وابستگی به یک ارگان مذهبی، تحمل ایدئولوژی و اعتقادات متفاوت، مدیریت کافی جابجا شدگیهای فرهنگی.

### عوامل محافظت کننده و ارتقا دهنده

پایستگی یک فرآیند است نه یک صفت. به بیان روشن تر پایستگی صفت مجزایی که صرفاً به کودکان و نوجوانان شد دست داده شود نیست، بلکه فرآیند پویایی است که از زمانی به زمان دیگر و بسته به فرصت هایی که برای زندگی فرد بوجود می آید تغییر می کند. پایستگی، کیفی، قابل تغییر و انطاف پذیر است. بنابراین، در هر مرحله از زندگی می تواند شکل بگیرد اینکه پایستگی متغیری اکتسابی است و می توان آن را در افراد ایجاد کرد یا ارتقا داد، در اکثر پژوهش های پیشین به اثبات رسیده است (کرسبی، ۲۰۰۰ به نقل از جوکار ۱۳۸۹). در بررسی شاخصه های پایستگی مشخص شد که این متغیر تحت تاثیر عوامل محافظ فردی و برون فردی است.

الف) عوامل محافظت کننده درونی: شامل ویژگی های فردی می شود که پایستگی را تبدیل کرده و ارتقا می دهد.

۱. کاربرد مهارتهای زندگی به ویژه مهارتهای حل مسئله، تصمیم گیری، ابراز وجود و کنترل تکانه.

۲. اجتماعی بودن، توانایی دوست داشتن و دوست داشته شدن، توانایی ایجاد روابط مثبت

۳. شوخ طبعی

۴. درونی بودن کانون کنترل.

۵. خوش بینی درباره آینده.

۶. خودگردانی و استقلال.

ب) عوامل محافظت کننده بیرونی: ویژگی هایی در خانواده، مدرسه، اجتماع و گروه همسالان که پایستگی را توصیف می کنند:

۱. پیشگامی در ایجاد روابط و پیوندهای صمیمی

۲. ارج نهادن به تخیل، سبک تعامل بر حرارت و کم بهانه گیری.

۳. ایجاد تقویت مرزبندی های شفاف

۴. تقویت روابط حمایتگرانه و مهربانانه با دیگران

۵. ایجاد فرصت هایی برای رهبری و تصمیم گیری.

۶. ارج نهادن به استعداد های منحصر به فرد هر شخص.

### راه های تقویت و پرورش پایداری

چیزهای خیلی ساده ای وجود دارد که هر متخصصی می تواند برای تقویت پایداری به کار برد. یکی این است که به بچه ها و بزرگسالان و بالغین کمک کنیم که نقاط قوت شخصی خود را شناسند. مراحل تقویت پایداری یک فرآیند دو مرحله ای است که عبارت است از:

۱. **شناخت مشکل:** بررسی حقیقت تجارب خانوادگی، با جزئیات آن، جیم مسائل منفی و هم مثبت، که این معمولاً در طی زمان رخ می دهد.

۲. دوباره شکل دادن تجارب: فرآیندی که از طریق آن شخص به تجارب از میان یک ذره بین مثبت نگر نگاه می کند. از طریق دیدن یک موقعیت به صورت مثبت. این فرزند می تواند شروع به شناخت مهارت های مقابله ای و نقاط قوتش کند که برای ایجاد منافع اش مورد استفاده قرار گیرند. روش دیگری که متخصصان از طریق آن می توانند کمک کند، تشویق به ایجاد فاکتورهای محافظ است. فاکتورهای محافظ همانگونه که بالا اشاره شد ضربه گیری هستند که به افراد جوان برای اجتناب از خطرهایی مثل سوء مصرف مواد و بزهکاری کمک می کند و پایداری را افزایش می دهند. مواردی از فاکتورهای محافظ عبارتند از: اعتماد به نفس و عزت نفس بالا، مهارت های اجتماعی، مهارت های مدارای کارآمد، ارتباط سازنده با خانواده، روابط اجتماعی حمایت کننده، تجارب مثبت در مدرسه، علایق و تفریحات، ارتباط سازنده با حداقل یک فرد بزرگسال و محیط خانواده پایدار. بنابراین به عنوان یک کار تخصصی برای تقویت پایداری، می توان هم با فرزندان و هم با والدین آنها برای شناخت و استفاده از بعضی فاکتورهای محافظ در دسترس آنها، کار کرد. برنامه های جوانان فرصت های ایده آل دیگری را برای تقویت پایداری پدید می آورند. افراد جوان می توانند مهارت های کار تیمی و رهبری گروه همسال را تمرین نمایند شرکت در تفریحات، ورزش

ها، کلوپها، گروه های مذهبی و ارگان های اجتماعی در ساخت اعتماد به نفس و کفایت اجتماعی که هردو در باسط پایداری مهم هستند، مفید می باشد ( سرخه یی، ۱۳۹۳).

### پیشینه تحقیق

(سکاران، ۱۳۸۴، ۴۹). در این تحقیق برای اولین بار نقش واسطه ای شایستگی اجتماعی در رابطه بین مدیریت ارتباط با مشتری و مزیت رقابتی در میان مدیران و کارکنان شعب شمالغرب بانک سرمایه مورد بررسی قرار می گیرد و هر چند تاکنون مطالعه ای که بصورت مستقیم نقش واسطه ای شایستگی اجتماعی در رابطه بین مدیریت ارتباط با مشتری و مزیت رقابتی را مورد بررسی قرار نداده است، اما برخی تحقیقات مرتبط، از وجود این رابطه پشتیبانی می کنند.

ساج و ساندو (۲۰۰۸) در مقاله ای با عنوان "آیا مدیریت ارتباط با مشتری تاثیری بر عملکرد شرکت دارد؟" چهار سازه مرتبط با ارتباط با مشتری شامل: حساسیت به نیازهای مشتریان، ارتباطات، واسطه ها و محیط داخلی شرکت را شناسایی کردند. نتایج پژوهش با استفاده از نمونه نسبتاً بزرگی شامل ۱۷۱ شرکت از هشت صنعت مختلف، نشان می دهد که مدیریت ارتباط با مشتری اثر مثبتی بر عملکرد شرکت دارد اما این اثر شدت بالایی ندارد.

یو و همکاران (۲۰۰۸) در مقاله خود با عنوان "ارزیابی عملکرد بر اساس CRM در الگوریتم جامع فازی" برای سنجش مدیریت ارتباط با مشتری مدلی ارائه دادند که مبتنی بر کارت امتیازی است، گرچه شاخصهای کارت امتیازدهی متوازن در محیط های مختلف عملیاتی بودن خود را نشان داده است، رویکردی نتیجه گرا بوده و دیدگاه جامعی به این مساله ندارد و در این روش، همچون سایر مدل های موجود از مشکل عدم جامعیت برخوردار است.

راه و همکاران (۲۰۰۵) در تحقیق خود با عنوان "عوامل تاثیر گذار بر CRM" فاکتورها و عواملی را به عنوان عوامل تاثیرگذار بر CRM معرفی کرده اند که طی آن اولین عامل را تجهیز فرآیند معرفی می کنند که شامل مواردی از قبیل: فرآیند انسجام مشتری، پیوستگی کانالهای فروش و فرآیند خدمات پس از فروش می باشد. عامل دوم را کیفیت اطلاعات مشتری معرفی می کنند که شامل موارد: سودمند بودن اطلاعات مشتری، بخش بندی اطلاعات و پیش بینی قدرت بالقوه خرید مشتری می باشد. عامل سوم را کارایی و رضایت مشتری می دانند که شامل: افزایش تعاملات دوستانه و کاهش شکایات مشتری می باشد و در نهایت عامل چهارم را سودآوری معرفی می کنند که شامل: افزایش مشتریان جدید و افزایش فروش مجدد به مشتریان جدید می باشد.

یانگوی و همکاران (۲۰۰۴) در مقاله ای با عنوان " یک چارچوب تلفیقی برای ارزش مشتری و عملکرد مدیریت ارتباط با مشتری" به این نتیجه رسیدند که ارائه ارزشهای برتر به مشتریان تاثیر مهمی بر روی رفتارهای مشتریان خواهد داشت و در نهایت اینکه عملکرد مدیریت ارتباط با مشتری باید از طریق رفتارهای مشتری، اندازه گیری و ارزیابی شود.

### بیان مساله

هدف اصلی از این تحقیق، بررسی رابطه شایستگی اجتماعی و مولفه های آن با پایستگی تحصیلی دانش آموزان شهر بنجار بود. فرض اصلی تحقیق عبارت بود از: شایستگی اجتماعی و مولفه های آن با پایستگی تحصیلی دانش آموزان شهر بنجار رابطه ی معناداری وجود دارد.

فرض های فرعی تحقیق عبارت بود از:

- شایستگی اجتماعی و مولفه های آن با پایستگی تحصیلی دانش آموزان رابطه دارد.

### تعیین حجم نمونه در این پژوهش

برای تعیین حجم نمونه در این پژوهش از فرمول کوکران با سطح اطمینان ۰.۹۵ استفاده کردیم (به عبارت دیگر ۵ درصد خطا را تحمل می کنیم). ضمناً مقدار اشتباه مجاز در برآورد نسبت یک ویژگی خاص را برابر ۰.۰۵ در نظر می گیریم. ضمناً حجم جامعه کل نیز برابر با ۸۵ نفر می باشد.

در این صورت :

$$n = \frac{155 (1.96)^2 (0.25)}{155 (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.25)} = 130$$

بنابراین حجم بهینه نمونه مساوی با ۱۳۰ نفر خواهد بود.

### ابزار سنجش:

روش های آماری: داده ها از طریق نرم افزار ( SPSS ۲۶ ) تجزیه و تحلیل شد. از شاخص های آمار توصیفی میانگین و انحراف استاندارد و شاخص های آمار استنباطی، ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل واریانس برای تجزیه و تحلیل داده ها، استفاده گردید.

## معرفی ابزار

## ۱- پرسشنامه شایستگی اجتماعی پرندین بر اساس مدل فلنر (۱۳۸۵؛ ۱۹۹۰)

پرسشنامه شایستگی اجتماعی توسط پرندین (۱۳۸۵) بر اساس مدل چهار بعدی فلنر (۱۹۹۰) ساخته و هنجار شده است. پرسشنامه شایستگی اجتماعی شامل چهار بعد مهارت رفتاری، مهارت شناختی، مهارت های هیجانی و آماه های انگیزی را در بر می گیرد. در این پرسشنامه، هر سوالی دارای ۷ گزینه شامل: کاملاً موافقم، موافقم، تا حدی موافقم، نظری ندارم، تا حدی مخالفم، مخالفم و کاملاً مخالفم می باشد و آزمودنی باید گزینه ای را انتخاب کند که بیشتر بیانگر احساسات و نظرات او باشد

## تعریف مفهومی متغیر پرسشنامه:

## اصطلاح شایستگی اجتماعی

به رفتارها و مهارت های اجتماعی، شناختی و عاطفی اشاره می کند که افراد برای سازگاری اجتماعی بهتر به آن نیازمند هستند. (برانسون، ۲۰۰۰، ص ۲۳).

شایستگی اجتماعی توانایی مراقبت از خود، یاری رساندن و مراقبت از دیگران است. شایستگی اجتماعی را مشتمل بر چهار مؤلفه می دانند: الف) مهارت های شناختی که شامل خزانهای اطلاعات، مهارت های پردازش و کسب اطلاعات و توانایی تصمیم گیری است. ب) مهارت های رفتاری که شامل مذاکره، ایفای نقش، ابراز وجود، مهارت های محاوره ای برای شروع و تداوم تعاملات اجتماعی و یادگیری رفتار دوستانه با دیگران است. ج) مهارت های هیجانی و عاطفی، برای برقراری ارتباط مؤثر با دیگران، ایجاد و گسترش اعتماد و روابط حمایتی دو جانبه، شناسایی و پاسخ دهی مناسب به علائم هیجانی در تعاملات اجتماعی و مدیریت استرس می باشد) مهارت های انگیزی شامل ساختار ارزشمند فرد، سطح رشد اخلاقی و احساس اثربخشی و کنترل فرد و در نهایت احساس خودکارآمدی می باشد. (فلنرلیس و فیلیپس، ۱۹۹۰).

## تعریف عملیاتی متغیر پرسشنامه

در این پژوهش منظور شایستگی اجتماعی نمره ای است که کارکنان به سوالات ۴۷ سوال پرسشنامه شایستگی اجتماعی می - دهند

## مؤلفه های پرسشنامه:

مؤلفه	منبع	سوالات
مهارت رفتاری	پرندین بر اساس مدل فلنر (۱۳۸۵؛ ۱۹۹۰)	۱-۴۷
مهارت شناختی	پرندین بر اساس مدل فلنر (۱۳۸۵؛ ۱۹۹۰)	۱-۴۷
مهارت هنجاری	پرندین بر اساس مدل فلنر (۱۳۸۵؛ ۱۹۹۰)	۱-۴۷
آماه های انگیزی	پرندین بر اساس مدل فلنر (۱۳۸۵؛ ۱۹۹۰)	۱-۴۷

به دو طریق می توان از تحلیل این پرسشنامه استفاده کرد.

A. تحلیل بر اساس مولفه های پرسشنامه

B. تحلیل بر اساس میزان نمره به دست آمده

### تحلیل بر اساس مولفه های پرسشنامه

به این ترتیب که ابتدا پرسشنامه ها را بین جامعه خود تقسیم و پس از تکمیل پرسشنامه ها داده ها را وارد نرم افزار اس پی اس کنید. البته قبل از وارد کردن داده ها شما باید پرسشنامه را در نرم افزار اس پی اس تعریف کنید و سپس شروع به وارد کردن داده ها

چگونگی کار را برای شفافیت بیشتر به صورت مرحله به مرحله توضیح می دهیم

مرحله اول. وارد کردن اطلاعات تمامی سوالات پرسشنامه (دقت کنید که شما باید بر اساس طیف لیکرت عمل کنید . مرحله دوم. پس از وارد کردن داده های همه سوالات، سوالات مربوط به هر مولفه را کمپیوت (compute) کنید. مثلا اگر مولفه اول X و سوالات آن ۱ تا ۷ است شما باید سوالات ۱ تا ۷ را compute کنید تا مولفه X ایجاد شود. به همین ترتیب همه مولفه ها را ایجاد کنید و پس از این کار در نهایت شما باید همه مولفه ها که ایجاد کردید را با هم compute کنید تا این بار متغیر اصلی تحقیق به وجود بیاید که به طور مثال متغیر مدیریت دانش یا ... است. مرحله سوم. حالا شما هم مولفه ها را به وجود آورده اید و هم متغیر اصلی تحقیق را؛ حالا می توانید از گزینه آنالیز هر آزمونی که می خواهید برای این پرسشنامه (متغیر) بگیرید. مثلا می توانید آزمون توصیفی (میانگین، انحراف استاندارد، واریانس) یا می توانید آزمون همبستگی را با یک متغیر دیگر بگیرید.

### • نمره گذاری پرسشنامه:

بر اساس طیف لیکرت نمره گذاری شده است

گزینه	كاملا موافقم	موافقم	تأییدی موافقم	نظری ندارم	تأییدی مخالفم	مخالفم	كاملا مخالفم
امتیاز	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱

### تحلیل بر اساس میزان نمره پرسشنامه

بر اساس این روش از تحلیل شما نمره های به دست آمده را جمع کرده و سپس بر اساس جدول زیر قضاوت کنید. توجه داشته باشید میزان امتیاز های زیر برای یک پرسشنامه است در صورتی که به طور مثال شما ۱۰ پرسشنامه داشته باشید باید امتیاز های زیر را ضربدر ۱۰ کنید  
مثال: حد پایین نمرات پرسشنامه به طریق زیر بدست آمده است  
تعداد سوالات پرسشنامه \* ۱ = حد پایین نمره

حد پایین نمره	حد متوسط نمرات	حد بالای نمرات
۴۷	۱۸۸	۳۲۹

امتیازات خود را از ۴۷ عبارت فوق با یکدیگر جمع نمایید. حداقل امتیاز ممکن ۴۷ و حداکثر ۳۲۹ خواهد بود.

•

- در صورتی که نمرات پرسشنامه بین ۴۷ تا ۹۴ باشد، میزان شایستگی اجتماعی ضعیف می باشد.
- در صورتی که نمرات پرسشنامه بین ۹۴ تا ۱۸۸ باشد، میزان شایستگی اجتماعی در سطح متوسطی می باشد.
- در صورتی که نمرات بالای ۱۸۸ باشد، میزان شایستگی اجتماعی بسیار خوب می باشد.

### روایی و پایایی پرسشنامه

**روایی ابزار سنجش:** مقصود از روایی آن است که وسیله اندازه گیری، بتواند خصیصه و ویژگی مورد نظر را اندازه بگیرد. اهمیت روایی از آن جهت است که اندازه گیری های نامناسب و ناکافی می تواند هر پژوهش علمی را بی ارزش و ناروا سازد (خاکی، ۱۳۹۰).

منظور از اعتبار (پایایی)، میزان دقت شاخص ها و معیارهایی است که در راه سنجش پدیده مورد نظر تهیه شده اند (ساروخانی، ۱۳۹۰). برای بررسی همسانی درونی آزمون روش های مختلفی وجود دارد. روش آلفای کرونباخ، روش گوتلن، روش دو نیمه کردن، روش موازی محدود، روش کودر- ریچادسون از جمله این روش ها هستند.

این پرسشنامه ویژه ی نوجوانان می باشد که یک ابزار ۴۷ سوالی است که براساس نظریه فلتز ساخته شده برآورد پایایی و روایی این آزمون توسط پرندین، (۱۳۸۵) در استان تهران، بر روی ۵۰ نفر صورت گرفته است جهت برآورد ضریب پایایی مقیاس، از دو روش آلفا کرونباخ برای بررسی همسالان درونی مقیاس و خرده مقیاس ها استفاده گردیده است.

ضریب آلفای بدست آمده از حذف سوالاتی که همبستگی کمی با نمره کل داشتند برابر با ( $\alpha = 0.884$ ) می باشد که نشان می دهد پرسشنامه از ضریب همسانی درونی قابل قبول و مطلوبی برخوردار است.

برای استفاده از روش پایایی علاوه بر ضریب آلفا، از باز آزمایی هم استفاده شده است پرسشنامه بر روی ۳۰ نفر آزمودنی در فاصله زمانی ۴ هفته اجرا گردید. ضریب همبستگی بین دو بار آخر در باز آزمایی (۰/۸۹۹) به دست آمد.

روایی سازه این پرسشنامه از طریق دو روش مورد بررسی قرار است و همبستگی کل مقیاس با خرده مقیاس ها بسیار بالا بوده و در سطح ۹۹ درصد معنا دار شده. همچنین روایی سازه مقیاس به وسیله تحلیل عاملی مورد بررسی قرار گرفته است. مقدار kmo (کفایت نمونه برداری) برابر با ۰/۸۲۶ می باشد.

بنابراین روایی بیرونی پژوهش که نمونه ای از حجم نمونه مکفی است، مشاهده شده است همچنین تمامی مقادیر مرتبط با همبستگی سوالات با کل آزمون در راستای تحلیل مولفه های اصلی بالاتر از ۰/۵۰ قرار دارند که نشان از همبستگی بالایی بین تک تک سوالات با کل آزمون دارد.

متغیر	تعداد سوال ها	الفای قابل قبول	الفای کرونباخ
شایستگی اجتماعی	۴۷	۰/۷	۰/۸۸۴

## ۲- مقیاس پایستگی تحصیلی

پایستگی تحصیلی: توانایی دانش آموز در غلبه بر مشکلات، موانع و چالش هایی است که در زندگی روزمره تحصیلی بیشتر دانش آموزان به طور معمول رخ می دهد (مارتین و مارش، ۲۰۰۸).

نمره گذاری:

این پرسشنامه دارای ۶ سوال می باشد که در طیف پنج درجه ای لیکرت از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم طراحی شده است. کاملاً موافقم نمره ۵، تا حدی موافقم نمره ۴، بی نظر نمره ۳، تا حدی مخالفم نمره ۲ و کاملاً مخالفم نمره ۱ را به خود اختصاص می دهند. حداکثر نمره ۳۰ و حداقل نمره ۶ می باشد. هر چقدر نمره بیشتر باشد میزان پایستگی تحصیلی بیشتر است.

تعریف عملیاتی

پایستگی تحصیلی: در این پژوهش منظور از پایستگی تحصیلی میزان نمره ای است که فرد از پاسخگویی به سوالات مقیاس پایستگی تحصیلی مارتین و مارش (۲۰۰۸) به دست می آورند.

روایی:

روایی این پرسشنامه در تحقیقات قبلی و همچنین در تحقیق حاضر توسط اساتید حوزه مربوطه به ویژه استاد محترم راهنما به تایید رسیده است.

پایایی:

پایایی پرسشنامه در تحقیقات مارتین و مارش از طریق ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹، برآورد شده است.

پرسشنامه پایستگی تحصیلی مارتین و مارش (۲۰۰۸)

## روش کار

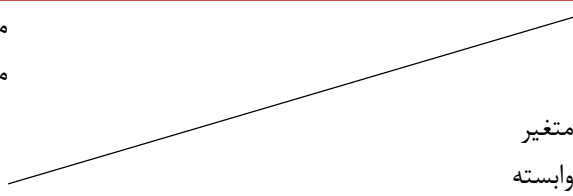
جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه دانش آموزان مقطع متوسطه دوم پسرانه شهر بنجار می باشد که در سال تحصیلی ۱۴۰۰ در یکی از مدارس شهر مشغول به تحصیل هستند نمونه پژوهش حاضر ۱۳۰ نفر تعیین شد که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای چندمرحله ای انتخاب شدند.

روش اجرا: اطلاعات مورد نیاز پژوهش با اجرای پرسش نامه ها به صورت گروهی بر روی نمونه های مورد نظر به دست آمد.

### بحث و نتیجه گیری

فرضیه - بین شایستگی اجتماعی و مولفه های آن با پایستگی تحصیلی دانش آموزان رابطه معنی داری وجود دارد.

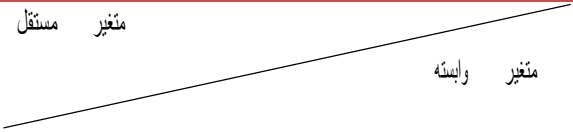
جدول-همبستگی بین شایستگی اجتماعی با پایستگی تحصیلی دانش آموزان

پایستگی تحصیلی			متغیر مستقل	متغیر وابسته
تعداد	همبستگی	سطح معناداری		
۱۳۰	۰٫۴۱	۰٫۰۰۱		
			شایستگی اجتماعی	

برای آزمون وجود رابطه شایستگی اجتماعی با پایستگی تحصیلی از همبستگی استفاده گردید، با توجه به نتایج این آزمون (مقدار  $r=0/14$  و سطح معنی داری  $0/001$ )، می توان اظهار داشت که بین شایستگی اجتماعی با پایستگی تحصیلی با اطمینان لازم رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین فرضیه مورد نظر تایید می شود.

فرضیه - بین مولفه مهارت رفتاری (شایستگی اجتماعی) و پایستگی تحصیلی دانش آموزان رابطه معنی داری وجود دارد.

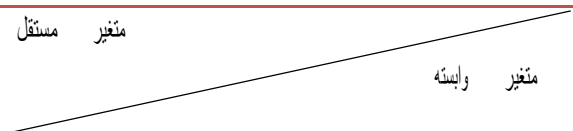
جدول-همبستگی بین مولفه مهارت رفتاری (شایستگی اجتماعی) و پایستگی تحصیلی دانش آموزان

پایستگی تحصیلی			متغیر مستقل	متغیر وابسته
تعداد	همبستگی	سطح معناداری		
۱۲۰	۰٫۳۸	۰٫۰۰۱		
			مهارت رفتاری (شایستگی اجتماعی)	

برای آزمون وجود رابطه بین مولفه مهارت رفتاری (شایستگی اجتماعی) و پایستگی تحصیلی از همبستگی استفاده گردید، با توجه به نتایج این آزمون (مقدار  $r=0/38$  و سطح معنی داری  $0/001$ )، می توان اظهار داشت که بین مولفه مهارت رفتاری (شایستگی اجتماعی) و پایستگی تحصیلی با اطمینان لازم رابطه معناداری وجود دارد . بنابراین فرضیه مورد نظر تایید می شود.

فرضیه - بین مولفه مهارت شناختی (شایستگی اجتماعی) و پایستگی تحصیلی دانش آموزان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول همبستگی بین مولفه مهارت شناختی (شایستگی اجتماعی) و پایستگی تحصیلی دانش آموزان

پایستگی تحصیلی			متغیر مستقل	متغیر وابسته
تعداد	همبستگی	سطح معناداری		
۱۳۰	۰٫۴۶	۰٫۰۰۱		
			مهارت شناختی (شایستگی اجتماعی)	

برای آزمون وجود رابطه بین مولفه مهارت شناختی (شایستگی اجتماعی) و پایستگی تحصیلی از همبستگی استفاده گردید، با توجه به نتایج این آزمون (مقدار  $r=0/46$  و سطح معنی داری  $=0/01$ )، می توان اظهار داشت که بین مهارت شناختی (شایستگی اجتماعی) و پایستگی تحصیلی با اطمینان لازم رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین فرضیه مورد نظر تایید می شود.

فرضیه - بین مولفه مهارت هنجاری (شایستگی اجتماعی) و پایستگی تحصیلی دانش آموزان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول-همبستگی بین مولفه مهارت هنجاری (شایستگی اجتماعی) و پایستگی تحصیلی دانش آموزان .

پایستگی			متغیر وابسته	متغیر مستقل
			تحصیلی	
سطح	همبستگی	تعداد		
			معناداری	
۰٫۳۹	۱۳۰		مولفه مهارت هنجاری (شایستگی اجتماعی)	
			۰٫۰۰۱	

برای آزمون وجود رابطه بین مولفه مهارت هنجاری (شایستگی اجتماعی) و پایستگی تحصیلی از همبستگی استفاده گردید، با توجه به نتایج این آزمون (مقدار  $r=0/39$  و سطح معنی داری  $=0/02$ )، می توان اظهار داشت که بین مولفه مهارت هنجاری (شایستگی اجتماعی) و پایستگی تحصیلی با اطمینان لازم رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین فرضیه مورد نظر تایید می شود.

فرضیه - بین مولفه آمایه های انگیزشی (شایستگی اجتماعی) و پایستگی تحصیلی دانش آموزان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول-همبستگی بین مولفه آمایه های انگیزشی (شایستگی اجتماعی) و پایستگی تحصیلی دانش آموزان

پایستگی تحصیلی			متغیر وابسته	متغیر مستقل
			مولفه آمایه های انگیزشی (شایستگی اجتماعی)	
سطح معناداری	همبستگی	تعداد		
۰٫۰۰۱	۰٫۵۱	۱۳۰		

برای آزمون وجود رابطه بین مولفه آمایه های انگیزشی (شایستگی اجتماعی) و پایستگی تحصیلی از همبستگی استفاده گردید، با توجه به نتایج این آزمون (مقدار  $r^2=0/51$  و سطح معنی داری  $=0/001$ )، می توان اظهار داشت که بین مولفه آمایه های انگیزشی (شایستگی اجتماعی) و پایستگی تحصیلی اطمینان لازم رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین فرضیه مورد نظر تایید می شود.

هدف از مطالعه ی حاضر، تعیین میزان رابطه ی شایستگی اجتماعی و مولفه های آن با پایستگی تحصیلی دانش آموزان بود. یافته های پژوهش نشان داد که شایستگی اجتماعی و مولفه های آن (مهارت رفتاری، مهارت شناختی، مهارت هنجاری، آمایه های انگیزشی) با پایستگی تحصیلی رابطه معناداری دارد.

## منابع

- الهی، شعبان و حیدری، بهمن. (۱۳۸۷). مدیریت ارتباط با مشتری، چاپ دوم، تهران: شرکت چاپ و نشر بازرگانی.
- آقازاده، هاشم و اسفیدانی، محمدرحیم. (۱۳۸۷). کاربرد فن آوری اطلاعات در مزیت رقابتی پایدار، فصلنامه پژوهش بازرگانی، شماره ۴۶، ص ۸۹-۱۱۷.
- احمدی، پرویز و پوراشرف، یاسان اله. (۱۳۸۶). مسیر رضایتمندی مشتری در بانکهای تجاری، فصلنامه مدرس علوم انسانی، شماره ۵۲، ص ۲۹-۵۸.
- بنی اسدی، حسن و باقری، مسعود. (۱۳۹۰). دانش ارتباط غیرکلامی و شایستگی های اجتماعی، مجله توسعه کارآفرینی، شماره ۱۴، ص ۴۷-۴۳.
- حسنقلی پور، طهمورث؛ سید جوادین، سید رضا و روستا، احمد. (۱۳۹۱). مدل ارزیابی فرایند ارتباط با مشتری در بانکهای تجاری خصوصی کشور، مجله مدیریت فناوری اطلاعات، شماره ۱۰، ص ۶۲-۴۱.
- حاجی کریمی، عباسعلی؛ رضائیان، علی و هادیزاده مقدم، اکرم. (۱۳۹۰). بررسی تاثیر شایستگی های هوش عاطفی، شناختی و اجتماعی در شایستگی های مدیران منابع انسانی بخش دولتی، مجله اندیشه مدیریت راهبردی، شماره ۹، ص ۲۵۴-۲۲۳.
- حق شناس، فریده. (۱۳۸۲). نقش اعمال مدیریت موثر بازاریابی بانکها در جذب و حفظ مشتری، پژوهشنامه اقتصادی، شماره ۸، ص ۷۱-۷۵.

- رضائی، بهرام و خیراندیش، مهدی. (۱۳۹۲). تاثیر شایستگی های اجتماعی افسران بر موفقیت مدیریت دانش، فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت نظامی، شماره ۴۹، ص ۱۰۶-۷۹.
- رضائی ملک، نرگس و دادفر، رضا. (۱۳۹۲). مدلی برای اولویت دهی عوامل مدیریت دانش در بهبود عملکرد مدیریت ارتباط با مشتری، مجله مدیریت فناوری اطلاعات، شماره ۳، ص ۸۲-۶۳.
- مظلومی، نادر و دادوند، سارا. (۱۳۹۱). شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر در کسب مزیت رقابتی شرکتهای بیمه، پژوهشنامه بیمه، شماره ۱۰۶، ص ۸۱-۱۰۹.
- ونوس، داور و صفائیان، میترا. (۱۳۸۳). بازاریابی خدمات بانکی، چاپ چهارم، تهران: انتشارات نگاه دانش.
- موثمنی، علی رضا و جعفری، ابراهیم. (۱۳۸۸). بررسی زمینه های پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری در صنعت هتلداری ایران، مجله چشم انداز مدیریت، شماره ۳۰، ص ۴۵-۴۶.
- هادیزاده مقدم، اکرم و شاهدی، کامران. (۱۳۸۹). بررسی تطبیقی کیفیت خدمات بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی، پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی مدیریت، شماره ۳۱، ص ۱۴۶-۱۲۵.
- جوکار، بهرام؛ البرزی، محبوبه. (۱۳۸۶). رابطه ویژگی های شخصیت با خلاقیت هیجانی و خلاقیت شناختی. مطالعات روانشناختی. ۶ (۱). ۸۹-۱۱.
- ربیعی، محمد (۱۳۹۴). پایستگی تحصیلی: نقش عوامل پایدار و ناپایدار روان شناختی. دو فصلنامه مشاوره کاربردی، ۵ (۲)، ۳۷-۵۶.
- سامانی، سیامک، (۱۳۸۶). روانشناسی و جوانی. تهران: رشد.
- سرخهیی، بدری. (۱۳۹۳). رابطه ویژگیهای شخصیتی با خلاقیت و پایستگی تحصیلی. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبایی.
- سلیمی، اسامه، سعیدی، هیوا، کریمی، وحدت، (۱۳۹۴). تاریخچه و مفهوم شناسی پایستگی تحصیلی ملی روانشناسی علوم تربیتی و اجتماعی. مازندران: موسسه علمی و عوامل موثر در آن. کنفرانس تحقیقاتی کومه علم آوران دانش.
- صالحی، رضوان؛ عابدی، محمدرضا؛ باغبان، ایران؛ نیلفروشان، پریسا؛ عابدی، احمدی (۱۳۹۳). تدوین مدل نظری مشاوره تحصیلی بر اساس عوامل مؤثر بر موفقیت تحصیلی دو فصلنامه مشاوره کاربردی، ۴۸-۱۹، ۴(۱).
- کریمی قرطمانی، ملیحه. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین پایستگی تحصیلی با ادراک خود و فراشناخت در دانش آموزان دختر و پسر مقاطع متوسطه شهر اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.