



چگونه توانستم با بهبود روابط انسانی در آموزشگاهم تعامل سازنده ای با دیگر عوامل مدرسه ایجاد نمایم؟

سیدصابر حسینی

مدیریت واحد آموزشی دبستان شهدای چالسبار

چکیده

در بین نیروهای آموزش و پرورش، مدیران باید کسانی باشند که با بردن نامشان به یاد خوبی، صفا، صداقت و تمامی فضایل اخلاقی افتاد. ولی متاسفانه در جامعه کنون فرهنگیان مشکلاتی وجود دارد که باعث می شود گاهی این موضوع نتیجه عکس بدهد. اینجانب سیدصابر حسینی آموزشگاه دبستان شهدای چالسبار با راه هایی که در این اقدام پژوهی اجرا کردم در پایان زمانی که دانش آموزان و همکاران متوجه صداقت و درستی تعامل بنده شدند آرام آرام در نحوه برخوردشان تغییرات ایجاد کردند نگاه های سنگین گذشته وجود نداشت. و باعث تعامل بهتری می شد. درک واقعی همکار در شرایط مختلف عامل مهمی در بهبود روابط و تغییر دیدگاه نسبت به مدیر مدرسه گردید.

1

زمانی که مشکلی به وجود می آمد و بنده با کمال میل اداره کلاس یا هر موردی که مشکل را برطرف میکرد را قبول میکردم، در برخورد های بعدی مشاهده می کردم که همکاران با چه تواضع و احترام خالصانه ای برخورد می نمودند. و این موارد منجر به این شد بتوانم ارتباط مثبت و اثرگذاری را داشته باشم.

بنده به این مهم از طریق ایجاد و مدیریت مدرسه نامرئی رسیدم. در مدرسه نامرئی بود که توانستم ارتباط بهتری با دانش آموزان و تعامل خوبی با همکارانم ایجاد کنم. و در جهت بهبود روابط انسانی در مدرسه کوشا باشم.

کلمات کلیدی :

مدیر- اقدام پژوهی- ارتباط مثبت-مدرسه نامرئی

مقدمه

بسیاری از دانشمندان، برقراری روابط انسانی را مهم ترین عامل موفقیت مدیران دانسته اند. بر اساس پژوهش هایی که روی عده ای از مهندسان انجام گرفت، نتیجه این شد که موفقیت مهندسان، قبل از آن که ناشی از تخصص مهندسی آنان باشد، بیشتر مربوط به توان برقراری روابط انسانی آن هاست. معنی این سخن آن است که آن دسته از مهندسانی که در کار خود موفق بودند، بیشتر کسانی بودند که می توانستند با همکاران و مشتریان خود روابط انسانی مطلوب برقرار کنند. اثر و ارزش برقراری روابط انسانی آنقدر زیاد است که خداوند متعال یکی از دلایل پیروزی پیامبر اسلام، حضرت محمد (ص) را داشتن اخلاق خوش و رفتار مناسب اعلام می کند و می فرماید:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَ لَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَافْتَضُوا مِنْ وَ لَكَ، فَاعْفُ عَنْهُمْ وَ اسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَ شَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ، فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ.

پس با رحمت خداوند به ایشان (مردم) نرمی کردی و اگر بدخوی سخت دل بودی، هر آینه از دورت پراکنده می شدند، پس در گذر از ایشان و برای آن ها آموزش بخواه و با آن ها در کارها مشورت کن و چون تصمیم گرفتی، به خداوند توکل کن، به درستی که خداوند توکل کنندگان ار دوست دارد.

علاوه بر آن که روابط انسانی عامل مهم موفقیت مدیران در همه مدیریت ها مانند مدیریت بازرگانی، صنعتی، دولتی و نظامی و غیره است، اما در مدیریت آموزشی جایگاه دیگری دارد و با سایر مدیریت ها قابل مقایسه نیست. دانش آموزان نه تنها تجربه های کافی برای شناخت و تشخیص مصالح بلند مدت خود را ندارند، از نظر ساده اندیشی و صاف و زلال بودن قلب و اندیشه خود، تحت تأثیر رفتار و روابط افراد مهم از رفتار باطنی و خالصانه و رفتار ظاهری قرار می گیرند. این تأثیر آنقدر زیاد است که با قاطعیت می توان گفت، مدیران و معلمان نمی توانند بدون تأثیر مثبتی که از طریق رفتار و روابط خود بر دانش آموزان می گذارند، در تغییر رفتار یا تعلیم و تربیت آن ها موفق شوند.

خوشبختانه، اهمیت روابط انسانی در طرح تغییر بنیادی نظام آموزش و پرورش نیز مورد توجه قرار گرفته است و تا حدودی می توان گفت که اساس تعلیمات نظام جدید آموزش و پرورش به حساب آمده است.

حال اگر انسان موجودی است اجتماعی و مدنی بالطبع - که با جامعه داد و ستد و تعاون و تعامل و کنش و واکنش دارد - باید در برنامه ریزی تربیتی و آموزش، در تدوین محتوای کتب درسی و در اجرای برنامه ها و ... این جهت را ملحوظ داشت. یعنی برنامه برای رفع نیاز جامعه باشد و برنامه ریز، مؤلف، محقق، مربی، معلم و دانش آموز در جامعه، با جامعه و حلال مشکل جامعه باشند و تعاون و همکاری اجتماعی در اندیشه و گفتار و کردار همه نمایان باشد و به طور کلی باید جهت تعلیم و تربیت این باشد که متعلم در عین حال که استقلال فکری خود را در چهار چوب اصول حفظ می کند، فردی اجتماعی، پذیرای قوانین صحیح اجتماعی و آماده برای کار گروهی شود و در کارهای سیاسی هم به عنوان یک تکلیف مهم و حساس شرکت کند.

بیان مسئله

هر مدیری در درجه اول باید از خود بپرسد که آیا توان پذیرفتن دیگر را - آن چنان که هستند - دارد یا خیر؟ آیا برای دیگران حق زیستن و اظهار وجود قایل است؟ آیا می داند که هر انسانی یک موجود منحصر به فرد است و از توانایی ها و استعداد های متفاوتی برخوردار است و هیچ دو نفری صد در صد مانند یکدیگر نیستند؟ اگر مدیری نتواند معلمان، دانش آموزان و کارمندان خود را آن گونه که هستند، بپذیرد و خود و خواسته ها و خصوصیات شخصی خود را محور مقایسه و پذیرش آنان قرار دهد، هرگز نمی تواند با دیگران رابطه ی مستمر و سودمندی برقرار کند.

دانش روابط انسانی به مطالعه راه‌های ایجاد زمینه‌ها و شرایط مناسب برای زندگی و رشد افراد می‌پردازد. محیط و شرایط مناسب به وضعیتی اطلاق می‌شود که در آن افراد بتوانند از طریق دست یافتن به نیازهای منطقی خود رشد کنند. این رشد در راستای فطرت آن‌هاست و در نهایت، استعداد و توانایی‌های بالقوه‌ی آنان شکوفا می‌شود. محیط مناسب برای رشد، محیطی است که با ویژگی‌های موجود زنده سازگاری داشته باشد. اگر بعضی گیاهان در برخی مناطق خوب رشد می‌کنند و بارور می‌شوند، به این دلیل است که زمین و مواد ترکیبی آن و آب و هوایی محیط جغرافیایی با نیازهای آن گیاهان تناسب دارد. در کویر خشک و سوزان غیر از خار و برخی گیاهان نادر چیزی نمی‌روید.

مدرسه، سازمان یا نهاد انسان پروری است که باید آن قدر مجهز و مهیا باشد که بتواند هر نوع استعدادی را در خود پرورش دهد. شرایط آماده‌سازی محیط آموزشی برای پرورش استعدادها و یا توانایی‌های بالقوه دانش‌آموزان، شناخت دقیق ویژگی‌های سرشتی، رشدی و رفتاری آن‌ها و ارائه رفتارها یا روابط مناسب با آن‌ها است.

تعامل، رابطه‌ی دو سو به‌ای است که انسان‌ها برای رفع نیاز و انگیزه برای زندگی ایجاد می‌کنند. ارتباط و تعامل سبب می‌شود انسان سلامتی و آرامش بیشتری را احساس کند. نخستین ارتباط و تعامل اجتماعی در بستر خانواده شکل می‌گیرد و خانواده‌ها می‌توانند برای اعضای خود و حتی جامعه مفید و مضر باشند. ارتباط و تعامل می‌تواند نقش پیشگیرانه از انواع آسیب‌ها و اختلالات داشته باشد. (کریمی، روان‌شناسی اجتماعی، 1380)

ارتباط و تعامل زیربسترهایی دارند که در رابطه بروز و ظهور می‌کنند و در سنت و سیره معصومین علیهم‌السلام موکدا قهر بودن و عدم ارتباط و تعامل نهی شده است. ما در زندگی روزمره ارتباطات گوناگونی داریم، ارتباط با خودمان، محیطمان و طبیعت. کسی که نتواند با خود، محیط و طبیعت سازگاری خوبی داشته باشد فرد سالمی نیست. حضرت علی «ع» خطاب به کارگزاران می‌فرماید: «انعطاف‌پذیر و انتقادپذیر باشید، انتقام‌جو، عیب‌جو و بهانه‌گیر نباشید. با آرامش و احترام به حرف دیگران گوش کنید، حرف دیگران را قطع نکنید و امین و رازدار باشید.» همه معصومین «ع» با بیان‌های مختلف به تأکید ارتباط و تعامل اشاره فرمودند که به‌طور مثال احترام و تکریم، احساس همدلی، اخلاق تشکر و قدردانی، خوش‌بینی، فضایل اخلاقی، دین‌داری، صداقت، محبت و مهربانی، کارگشا بودن، تحمل و صبر و مدارا، رعایت حقوق دیگران، امیدواری، شنونده خوب بودن و بسیاری دیگر حکایت از مهارت‌ها و ایجاد ارتباط در زندگی بشر دارند (جمعی از مولفان، روان‌شناسی اجتماعی، ۱۳۸۲)

توصیف وضعیت موجود

اینجانب سیدصابر حسینی مدت ۸ سال است که در آموزش و پرورش در حال خدمت می‌باشم. و هم‌اکنون در آموزشگاهشهادی چالسبار شهرستان ازنا می‌باشم. بنده در سال تحصیلی اخیر تصمیم گرفتم از طریق تعامل سازنده با همکاران و دانش‌آموزان در آموزشگاه به بهبود روابط انسانی حاکم بر مدرسه ام بپردازم.

مگر نه این است که در بین نیروهای آموزش و پرورش، مدیران باید جلودار این قافله باشند، کسانی که با بردن نامشان باید یاد خوبی، صفا، صداقت و تمامی فضایل اخلاقی افتاد؟ اما باید پرسید آیا اینگونه است؟ آیا اگر پرس و جویی از دانش‌آموزان و همکاران شود که وقتی نام مدیر را می‌برید به یاد چه می‌افتید؟ آیا یاد شخصی که گاهی اوقات تنها امر و نهی می‌کند به اصطلاح «نق» می‌زند، کاری که نوجوان و جوانان از آن متنفرند یا خدای ناکرده به یاد کلماتی همچون بیکاری، پا بر روی پا گذاشتن، چرت زدن، بی‌انگیزگی و تداعی‌گر شخصی است که از قافله علم چند صد کیلومتری عقب است و تنها هنرش چسباندن چند تراکت بر روی تابلوی آموزشگاه است و یا در حال تهیه گزارشی از فعالیت و مراسمی که یا انجامش نداده است یا در صورت انجام هدف صرف ارائه یک گزارش بوده است. با توجه به صحبتی که با همکارانم در مدرسه داشتم اکثراً موارد فوق را مورد تأیید قرار دادند.

گردآوری اطلاعات (شواهد) (۱)

در این مرحله از پژوهش جهت یافتن اطلاعات از دو روش مشاهده و مصاحبه و از منابع و مراجعی چون؛ همکاران و دیگر کارکنان مدرسه استفاده شده است .

مشاهده:

اگر به صورت منظم به اتفاقات و رخداد‌های پیرامون خود توجه کنیم گوییم مشاهده اتفاق افتاده است بنده نیز در این پژوهش در محیط مدرسه با توجه به نوع برخورد همکاران متوجه مواردی شدم که باعث می شد دیدگاه همکاران آموزشی را نسبت به مدیر مدرسه را نادرست جلوه دهد و این ذهنیت ایجاد می شود که مدیر مدرسه هیچ کار مفیدی انجام نمی دهند:

- ۱- همکاران در هنگام حضور در دفتر مدرسه به راحتی مسائل خود را با مدیر در میان نمی گذارند.
- ۲- اگر در به صدا در آمدن زنگ تفریح تاخیری باشد همکار در هنگام ورود به دفتر مدرسه نگاه سنگینی دارد.
- ۳- در زمان ساعات تفریح حضور مدیر در دفتر آموزشگاه از نظر همکار توجیحی ندارد.
- ۴- اگر از مدیران تقدیر شود با بی تفاوتی همکار مواجه میشویم.
- ۵- اگر برگزاری مراسمات مدرسه از کیفیت خوبی برخوردار نباشد واکنش همکار را در پی دارد.

مصاحبه :

از مصاحبه در اکثر تحقیقات استفاده می شود مصاحبه یک گفتگوی دوطرفه است که در آن می توان با تفسیر و تحلیل شنیده ها و اصلاح آن در حین صحبت اطلاعات مورد نظر را بدست . من نیز در گفتگویی که با همکارانم داشتم که موارد مشاهده شده اینجانب را مورد تایید قرار می دادند .

یافته های علمی

ارتباط در فارسی به دو معنا استعمال شده است. گاهی به معنای مصدری به معنای پیوند دادن و ربط دادن و گاهی هم به معنای اسم مصدری که معنای بستگی، پیوند، پیوستگی و رابطه از آن برداشت می شود. این واژه در بیان صاحب نظران ارتباطات دارای تعاریف متعددی است. تعاریف اولیه‌ای که برای این مفهوم ذکر شده، بر حرکت خطی از منبع به گیرنده تأکید کرده‌اند؛ در حالی که مفهوم‌سازی‌های جدید از ارتباط دوسویگی و اشتراک ادراک تکیه می کنند و آنرا فراگردی دو سویه می دانند که در آن مبادله و اشتراک اطلاعات، نگرش‌ها، افکار و یا عواطف رخ می دهد. (سون ویندال و دیگران چاپ اول، ص ۳۷۵)

برخی صاحب نظران این عرصه، تعریف "چارلز کولی" (۱۹۰۹) که در کتاب معروف خود "سازمان اجتماعی"، ارائه کرده است، را جامع ترین و کامل ترین تعریف برای این مفهوم قلمداد کرده‌اند. کولی اینگونه به تعریف ارتباط می پردازد: «ارتباط مکانیسمی است که روابط انسانی بر اساس و به وسیله آن بوجود می آید و تمام مظاهر فکری و وسایل انتقال و حفظ آنها در مکان و زمان بر پایه آن توسعه پیدا کند. ارتباط، حالات چهره، رفتارها، حرکات، طنین صدا، کلمات، نوشته‌ها، چاپ، راه آهن، تلگراف، تلفن و تمام وسایلی که اخیراً در راه غلبه بر مکان و زمان ساخته شده‌اند؛ همه را در بر می گیرد.» (معمد نژاد؛ ص ۲۸)

ارتباط سنگ بنای جامعه انسانی است و انسان از دیرباز برای شناخت واقعیت به نظام‌های ارتباطی مناسب با مقتضیات زمان خود متوسل شده است. دوران اولیه ارتباط به نحوه دیداری و شنیداری رقم خورد تا اینکه در قرن ۱۶ میلادی با اختراع چاپ انقلابی عظیم در این عرصه رخ داد و ارتباط شکل تازه‌ای بخود گرفت. (دادگران، محمد، ۱۳۸۵، چاپ نهم، ص ۱۲-۱۱)

نخستین کسی که به تبیین مفهومی این عنصر مهم زندگی بشری پرداخت، ارسطو فیلسوف یونانی بود که ۲۳۰۰ سال پیش در کتاب مطالعه معانی بیان (ریطوریکا)، دست به تبیین این مفهوم زد. به عقیده برخی صاحب نظران وی اولین دانشمندی است که برای ارتباط شبیحی از یک مدل ارائه کرد. (محسنیان راد، ص ۳۷۵)

اقسام ارتباط

ارتباط را می‌توان به عبارات مختلف تقسیم کرد:

- الف- به اعتبار محتوا: ۱. ارتباط خصوصی و بدون واسطه؛ ۲. ارتباط جمعی یا عمومی؛ ۳. ارتباط نوشتاری؛ ۴. ارتباط غیرنوشتاری؛ ۵. ارتباط مَلّی؛ ۶. ارتباط فرا مَلّی؛ ۷. ارتباط کلامی؛ ۸. ارتباط غیرکلامی؛ ۹. ارتباط انسانی؛ ۱۰. ارتباط ماشینی؛ ۱۱. ارتباط زمانی؛ ۱۲. ارتباط غیرزمانی؛ ۱۳. ارتباط سازمانی؛ ۱۴. ارتباط غیر سازمانی؛ ۱۵. ارتباط نمادین.
- ب- به اعتبار کارکرد: «دیوید برلو» ارتباط را بلحاظ کارکردی به سه دسته تقسیم می‌کند: ۱. ارتباط در جهت تولید و انجام کار؛ ۲. ارتباط در جهت ابداع؛ ۳. ارتباط در جهت حفظ و بقاء، خواه هویت فرد و خواه حفظ روابط بین افراد.
- ج- به اعتبار چگونگی ایجاد: ۱. مستقیم؛ ۲. غیرمستقیم.
- د- به اعتبار افراد مشارکت‌کننده: ۱. ارتباط شخصی؛ ۲. ارتباط غیرشخصی؛ ۳. ارتباط جمعی. (دادگران، ص ۳۲-۲۹)

مدل‌های ارتباط

مدل‌های مختلفی برای فراگرد ارتباط ارائه شده است که بطور کلی می‌توان آنها را از نظر وسعت عناصر تشکیل دهنده به صورت دو قالب ساده و پیچیده نشان داد. برخی از این مدلها عبارتند از:

- ۱- مدل لاسول: وی مدل ارتباطی خود را در قالب پنج سؤال اساسی عنوان می‌کند:
(الف) چه کسی؛ (ب) چه می‌گوید؛ (ج) در چه کانالی؛ (د) به چه کسی؛ (ه) با چه اثری.
- ۲- مدل "کلود شانون" و "وارن ویور": در این مدل رمزها به صورت نشانه‌ها، از سوی منبع و از مسیر کانال، به مخاطب می‌رسند و پیامگیر آنها را رمزگشایی می‌کند. در چنین مسیری است که علائم تبدیل به پیام شده و قابل ادراک می‌شوند. در این میان اختلال یا پارازیت در فاصله ارتباطی بین رمزگذار و رمزگشای می‌تواند وجود داشته باشد و روی پیام اثر بگذارد. (دادگران، ص ۳۹-۳۸)
- ۳- مدل گرنبر: گرنبر با دقت و تفصیل بر روی مدل لاسول کارکرد و مدلی کلامی تحصیل کرد؛ که ده حوزه اصلی پژوهش ارتباطی را نشان می‌دهد. این مدل در واقع گسترش مدل لاسول است.
- ۴- مدل شرام: شرام در رشته‌ای از مدل‌های اولیه از یک مدل ارتباطی ساده به سوی مدل پیچیده‌تری پیش می‌رود که تجربه‌های متراکم دو فردی را که می‌کوشند ارتباط برقرار کنند به حساب آورد و سپس به مدلی می‌رسد که ارتباط انسانی را با کنش متقابل میان دو فرد در نظر می‌گیرد. (سورین ورنر و تانکارد جیمز، ۱۳۸۶، چاپ سوم، ص ۸۷ - ۸۰)

عناصر ارتباط

در هر ارتباط عناصر گوناگونی وجود دارند که با توجه به ترکیب آنها طرز برقراری جریان ارتباط روشن می‌شود. این عناصر با توجه به نوع ارتباط متفاوتند:

- ۱- ارتباط مستقیم: این ارتباط ساده ترین جریان ارتباطی را داراست و شامل سه عنصر: گیرنده پیام، فرستنده پیام، و پیام می‌باشد.
- ۲- ارتباط غیرمستقیم: در این نوع ارتباط عنصر جدیدی به نام وسیله ارتباطی به ۳ عنصر ارتباط مستقیم افزوده می‌شود.
- ۳- ارتباط جمعی: در ارتباط جمعی علاوه بر عناصر موجود در ارتباط مستقیم و غیرمستقیم، عناصری دیگری نیز وجود دارند که عبارتند از: ارتباط‌گر(رمزگزار)، دستگاه گیرنده، ارتباط‌گیر(رمزیاب) و بازخورد. (معتمدنژاد، ص ۴۶ - ۴۳)

پیشینه تحقیق:

با بررسی‌هایی که اینجانب انجام دادم موارد زیر مشاهده گردید:

دربخشی از کتاب مدیر یک مدیر است (، نشر امرود تهران ، ۱۸۵ صفحه ، ۱۳۸۶) با موضوع مدیریت ایجاد و اعمال ارتباطات انسانی مناسب با همکاران ، مطالبی در مورد اینکه چگونه می توانیم چهار کارکرد جذب ، بهسازی ، نگهداری و کاربرد را به عنوان اجزای اصلی نظام مدیریت منابع انسانی ، را در مورد همکاران اعمال کنیم وجود داشت که در این خصوص برای هریک از مراحل راه حل هایی ارائه شده بود .

مارگریسون و کاکبادسه (۱۹۷۳) تحقیقی تحت عنوان مدیریت مؤثر از طریق داشتن مهارت در برخورد صحیح با افراد انجام داده اند. هدف اصلی این تحقیق بررسی میزان مهارت در برخورد صحیح برای انجام دادن کار مؤثر از سوی مدیران ارشد بود . نمونه آماری این تحقیق ۷۱ نفر از مقامات ارشد (شامل مسوول وزارتخانه ها تا مدیران اول سازمانهای خدماتی در ۱۶ وزارتخانه) زیمبابوه بود. نتایج زیر از این پژوهش به دست آمده است:

۱- اکثریت مدیران سطح بالا متفق القول بودند که اداره افراد بیشترین وقت آنها را می گیرد و از نقش خود در زمینه مدیریت روابط میان افراد آگاهی داشتند.

۲- مقامات ارشد، بر لیاقت و مهارت در برخورد صحیح با افراد و ایجاد انگیزه در آنها به عنوان معیار اصلی برای افزایش اثربخشی و در نتیجه پیشرفت شغلی سریع تأکید داشتند.

۳- پاسخ گویان (۷۳/۲ درصد) معتقد بودند که مهارت در برخورد صحیح با افراد است که مدیر لایق را از مدیر نالایق جدا می سازد.

۶ ۴- از مجموع پاسخگویان، ۳۷ درصد آموزش شیوه خود بهبودی را در دوره های آموزشی مدیریت مورد نیاز و ۳۴ درصد آنها آموزش مهارت های برخورد صحیح با افراد را در بر نامه های آموزشی ضروری دانستند و ۲۹ درصد بر آموزش مسائل فنی تأکید داشتند.

۵- مهمترین مهارتهایی که در افزایش مدیران ارشد مؤثرند از نظر پاسخگویان به ترتیب اولویت چگونگی اداره افراد از طریق درک نیازها و ایجاد انگیزه صحیح در آنها، ارتباطات مؤثر با افراد مافوق، همکاران و زیردستان و بهبود بخشیدن به اثربخشی کار در اداره امور مالی سازمان است.

وتن و کامرون (۱۹۸۴) پژوهشی تحت عنوان شناسایی مدیران مؤثر و موفق در سازمانها انجام دادند . در این پژوهش ۴۰۲ مدیر شرکت داشتند که از طریق مصاحبه های به عمل آمده از آنان مشخص شد که پاسخگویان ۶۰ ویژگی برای مدیران موفق برشمرده اند. از این موارد ۱۰ ویژگی که بیش از سایر موارد به آنها اشاره شده است به عنوان عوامل مؤثر در موفقیت مدیران نام برده اند که عبارتند از : ارتباط شفاهی، مدیریت زمان، تصمیمات فردی، شناخت، تعریف و حل مسئله، برانگیختن و نفوذ در دیگران، تفویض اختیار، هدف گذاری، خودآگاهی، تیم سازی و مدیریت تضاد.

کوجمبا و مورای (۱۹۹۶) پژوهشی نیز تحت عنوان بررسی ادراکات مدیران و معلمان نسبت به مهارتهای رهبری انتقادی در مدارس کارولینای جنوبی ۴ انجام دادند . هدف این پژوهش بررسی تفاوت میان ادراکات مدیران و معلمان نسبت به مهارتهای رهبری انتقادی (فنی، روابط انسانی، ادراکی و انتقالی) بود. نتایج تحقیق نشان می دهد:

۱- میان ادراکات مدیران و معلمان از نظر آماری تفاوت معنادار وجود دارد.

۲- مدیران در رتبه بندی مهارتهای رهبری، مهارتهای انتقالی را در بالاترین رتبه اهمیت قرار داده اند در حالی که معلمان بالاترین رتبه اهمیت را به مهارتهای روابط انسانی داد هاند.

۳- ارتقای روحیه و انگیزش بالای کارکنان از سوی معلمان مهارت در روابط انسانی شناخته شده است.

در سال ۱۹۵۴ ، در زمینه روابط انسانی، مقالات بسیار انتشار یافت که نقش با اهمیت روابط انسانی را در مدیریت آموزشی و پرورش به ثبوت رساند . این مقالات که حاصل مطالعات یکی از پژوهشگران بود، لزوم ارتباط میان مهارتهای فنی و انسانی را

نیز نشان می دهد. مطالعات یکی از پژوهشگران، در این زمینه بود که چه میزان از اوقات مدیران صرف حل مسائل انسانی می شود. او از این مطالعات نتیجه می گیرد که:

۹۰ درصد اوقات مدیران آموزشی صرف کار کردن با افراد می شود و فقط ۱۰ درصد بقیه «اوقات صرف انجام دادن سایر امور می شود، بنابراین شکست مدیران آموزشی را باید در فقدان توانایی آنان در کارکردن با مراجعان دانست نه در نتیجه عدم برخورداری از مهارت فنی (رحیمی و توتونچیان، ۱۳۶۵ ص ۲۳۳)

کوهستانی (۱۳۷۶) در تحقیقی که با عنوان بررسی میزان کامیابی مدیران نظام جدید آموزش متوسطه در برقراری روابط انسانی در آموزشگاه از دیدگاه دبیران، مشاوران و کارکنان در شهر مشهد انجام داد، به نتایج زیر دست یافت:

۱. بیش از نیمی از افراد نمونه (۶۳/۲ درصد) مدیر را در برقراری، نگهداری و تقویت روابط انسانی موفق دانسته اند.
۲. بیش از نیمی از افراد (۶۸/۶ درصد) مدیر را در شناسایی روحیات، تمایلات و احساسات مدیران نظام جدید آموزش متوسطه در مدیریت روابط انسانی موفق دانسته اند.

۳. بیش از نیمی از افراد نمونه (۵۴٪) مدیر را در شناسایی روحیات و تمایلات و احساسات افراد موفق دانسته اند.

(شاه ولی ۱۳۸۲) در پژوهشی تحت عنوان " بررسی کارکردهای مهارتهای ارتباطی غیرکلامی گوش دادن مؤثر در تحقق یافتن وظایف و بهبود روابط انسانی در سازمان " نقش و تأثیر قابلیت های ارتباطی را در بهبود روابط انسانی مورد بررسی قرار داد . روش این تحقیق، نیمه تجربی و طرح آزمون نهایی و یک گروه بوده است و آزمودنیها پس از شرکت کردن در سه کارگاه آموزشی به پرسشهای مکتوب پیرامون کارکردهای مهارتهای دوگانه در تحقق یافتن وظایف سازمانی و بهبود روابط انسانی پاسخ داده اند. نتایج این تحقیق نشان داد که وضعیت روابط انسانی پیش از برگزاری کارگاه و پس از آن تفاوت معنادار دارد . همچنین نقش و مهارت گوش دادن مؤثر نسبت به مهارتهای غیرکلامی در تحقق یافتن وظایف سازمانی و به بود روابط انسانی نقش مساعدتر داشته است.

تجزیه و تحلیل و تفسیر داده ها

پس از بررسی نظر همکاران محترم و مطالعه ی چند در این مورد اطلاعات حاصل از این فرایند مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت در این مرحله سعی شد از روش شش پرسش استفاده شود که خلاصه یافته های تجزیه و تحلیل به شرح زیر است .

چرا به برقراری ارتباط نیاز داریم؟ در هر جامعه ای برای پیشبرد اهداف و دستیابی به آنها لازم است که با دیگران ارتباط برقرار کنیم در مدرسه هم که یک جامعه کوچک است داشتن تعامل با همکاران باعث بهبود و کیفیت بخشی مسائل آموزشی و پرورشی خواهد شد.

چگونه ارتباط موثر را شناسایی کنیم؟ همان طور که در بخش های قبلی گفته شد ارتباط یک فرایند پیچیده ای است اهدافی که در یک ارتباط مشخص می شود و میزان دست یابی به این هدفها می تواند ملاک خوبی برای تشخیص اثرگذاری یک ارتباط باشد.

چه کسی ارتباط موثرتری دارد؟ ارتباط یک فرایند دوطرفه است شخصی که دنبال هدف خاصی از یک ارتباط می گردد می تواند نقش پررنگ تری داشته باشد ولی در این پژوهش چون ارتباط میان همکاران مدرسه می باشد لازم است که هر دوطرف رابطه موثری با هم داشته باشند.

چه عاملی باعث تعامل بهتری می شود؟ داشتن روابط صمیمانه، نگرش های مثبت، حفظ حرمت ها و حریم های شخصی، و... عوامل ارزشمندی هستند که در برقراری ارتباط موثر تاثیر دارند.

چه موقع متوجه می شویم که ارتباط مفید و سازنده برقرار کرده ایم؟ مواقعی که تعامل در یک فضای کاملا دوستانه و به دور از هر گونه برداشت های نادرست و همچنین مشخص بودن اهداف ارتباط ، باشد میتوان گفت که تعامل خوبی داریم.

کجا ارتباط و تعامل برقرار می‌کنیم؟ در هر زمان و مکانی ایجاد یک ارتباط امکان‌پذیر است. در پژوهش حاضر تعامل در فضای مدرسه و در زمان تحصیل مورد نظر است.

راه حل‌های پیشنهادی:

مدیر آموزشگاه برای ایجاد رابطه‌ای اثر بخش با همکاران و دانش‌آموزان ضمن تحصیل دانش و کسب مهارت‌های مربوط به ایجاد روابط گروهی و میان‌فردی باید به چند وجه توجه کافی نماید و بر پایه آنها نسبت به ایجاد ارتباط اقدام کند. از جمله توجه به عواملی نیز گشودگی عاطفی و فکری، بردباری و شکیبایی در برخورد با آراها و تفکرات دیگران، گوش دادن فعال و موثر به منظور دریافت نقطه نظرهای طرف مقابل، به کارگیری رفتار حمایت‌گرانه و ایجاد جو مبتنی بر صداقت و صمیمیت، نشان دادن همدلی و همدردی و داشتن نگرش مثبت به افراد و اعتقادات آنها و طرز برخورد بی‌طرفانه. منصفانه، روشهایی است که می‌تواند غنای جو تفاهم و اعتماد و افزایش اثر بخشی ارتباطات مدیران با افراد و اعضای سازمان به صورتی مؤثر کمک کند. بنابراین آنچه باعث تقویت ارتباط فردی و مدیریتی خواهد شد عبارت است از:

۱- کسب هر چه بیشتر دانسته‌ها، اطلاعات و مهارت‌های مربوط به ایجاد روابط انسانی اثر بخش
۲- مدیر باید بیشتر گوش شنوا داشته باشد تا زبان گویا. به طوری که ظرافت‌های لازم در زمینه صمیمانه گوش کردن را کسب نماید.

۳- تلاش در جهت درک دلایل صریح و ضمنی رفتار دیگران در برخورد با آنها

۴- علاوه بر دریافت محتوای اصلی پیام‌ها، باید سعی نماید که نکات عاطفی و احساسی و ضمنی پیام‌ها را نیز دریافت نماید.

۵- مدیر باید از نقش اساسی خودش در مدرسه و تأثیر آن بر رفتار و عمل کرد دیگران آگاه باشد.

۶- مدیر باید سعی نماید با اختیارات خود در جهت تحقق هدفهای مدرسه استفاده نماید.

۷- از الگوهای مناسب ارتباطی در موقعیت‌های مقتضی استفاده نماید

۸- مدیر باید از ارتباطات غیر کلامی برای بهبود ارتباطات کلامی در موقعیت‌های مناسب استفاده نماید.

۹- مدیر باید موانع ارتباطات مناسب را بشناسد و برای رفع یا تقلیل موانع اقدام کند.

۱۰- مدیر باید تلاش نماید که با کارکنان ارتباطی دو جانبه مبتنی بر روابط انسانی ایجاد نماید.

۱۱- مدیر در محیط آموزشی باید زمینه‌های شور و تبادل نظر را برای دانش‌آموزان و کارکنان ایجاد نماید

۱۲- مدیر باید از به وجود آمدن محیط خشک و سرد در سازمانهای آموزشی جلوگیری نماید تا با آرامش خاطر به انجام کار و وظیفه و رسالتی که به عهده دارند مشغول شوند.

انتخاب راه حل یا راه‌حلهای موقتی

پس از بررسی‌های مختلفی که به عمل آوردیم راهکارهای زیر را به صورت عملی در آموزشگاه به اجرا درآوردیم:

۱. احترام گذاشتن به همکاران هنگام صحبت کردن و اظهار نظر آنان

۲. احوال‌پرسی هر روزه از آنان در لحظه‌ای که وارد مدرسه می‌شوند و نیز سپاسگزاری از زحماتشان در پایان روز و گفتن خالصانه

۳. برگزاری جلسات هدفمند شورای معلمان

۴. فراهم ساختن شرایط حضور همکاران در دوره‌ها، کارگاه‌های آموزشی و نشست‌های خارج از مدرسه. ۵. آوردن نشریات، کتاب‌ها و منابع مناسب خواندنی به محیط آموزشگاه و در اختیار قرار دادن آن‌ها

۶. فرستادن کارت تبریک یا تشکر به نشانی منزل یا همکاران و یا ارسال پیامک در مناسبت‌های گوناگون.



۷. توجه به پیشنهادهای همکاران در ارتباط با مسائل مدرسه و به کار بستن آن ها.
۸. تقدیر و تشکر در جمع ، اولیاء و دانش آموزان از همکاران.
۹. استفاده از تخصص همکاران در فعالیت های پرورشی و مراسم آغازین.
۱۰. اطلاع رسانی به موقع بخشنامه ها و مواردی که نفعی برای همکار دارد مانند دوره های ضمن خدمت.
۱۱. درک و کمک در مواقعی که مشکلی برای همکار به وجود می آید.
۱۲. اولویت قرار دادن خواسته های معلمان نسبت به خواسته های خود.
۱۳. کمک رسانی به روند فعالیت های آموزشی و پرورشی معلم ، مانند تایپ سوالات ، آماده کردن برگه های امتحانی و....
۱۴. داشتن صداقت در عمل و گفتار و رفتار.

اعتبار بخشی به راه حل ها :

راه حل های انتخاب شده باید دارای اعتبار و عملیاتی باشد برای پی بردن به این موضوع با مدیران و مدیران با تجربه و معلمان مدارس مختلف صحبت شد. و همه با اتفاق نظر موارد فوق را مورد تایید قرار دادند . همچنین با مطالعه مطالب مرتبط با موضوع به جمع بندی فوق دست پیدا کردم.

توصیف وضعیت مطلوب (شواهد ۲)

راه حل هایی را که انتخاب کرده بودیم در مدت زمانی که از سال تحصیلی باقی مانده بود اجرا نمودیم تمامی راه حل ها قابلیت اجرایی داشتند. زمانی که همکاران متوجه صداقت و درستی تعامل بنده شدند آرام آرام در نحوه برخوردشان تغییرات ایجاد کردند نگاه هاس سنگین گذشته وجود نداشت. از اینکه بخشنامه ها و دوره های ضمن خدمت را به موقع اطلاع رسانی می کردم مورد تقدیر و تشکر قرار می گرفتم و باعث تعامل بهتری می شد . درک واقعی همکار در شرایط مختلف عامل مهمی در بهبود روابط و تغییر دیدگاه نسبت به مدیر مدرسه گردید زمانی که مشکلی به وجود می آمد و بنده با کمال میل اداره کلاس یا هر موردی که مشکل را برطرف میکرد را قبول میکردم ، در برخورد های بعدی مشاهده می کردم که همکار با چه تواضع و احترام خالصانه ای برخورد می نمود. و این موارد منجر به این شد بتوانم ارتباط مثبت و اثرگذاری را داشته باشم و ذهنیت همکاران را نسبت به نگرش منفی آنان نسبت به مدیر مدرسه تغییر بدهم.

ضرورت برقراری روابط انسانی در آموزشگاه

چنانکه بیان گردید فقدان آگاهی از شیوه های صحیح برقراری ارتباط سبب می شود که انسان ها در محیط های مختلف یکدیگر را به درستی درک ننمایند و این خود عامل اصلی بروز اختلاف در بین آنان می گردد . چنانکه برخی صاحب نظران معتقدند تمامی مشکلات جهانی بدلیل ناتوانی انسان ها در ایجاد ارتباط با یک دیگر است . بررسی وضعیت موجود از نظر مدیریتی در مدارس ما نشان می دهد که ملاک های عمده مدیریت در برخورد با مسائل و مشکلات «باید های» اداری است . یعنی در روابط انسانی و رعایت جوانب انسانی کار و بطور کلی ایجاد محیط آموزشی کاستی های زیادی وجود دارد به عبارتی دیگر می توان گفت مدیران آموزشگاه ها غالباً گرفتار مسائل جزئی اداری هستند و فرصت پرداخت به امر اصلی یعنی آموزش و پرورش و جوانب حساس و پیچیده آن را ندارند . از این رو سرمایه گذاری در راستای مساعد ساختن محیط تربیتی و ایجاد شرایطی که معلم را به کار خود دل گرم کند و طراحی و اجرای برنامه های مناسب جهت حل مشکلات مربوط به آنان امری اساسی است . به عقیده صاحب نظران مشکلات حاد معلمان در محیط کار اثر سوئی بر کیفیت آموزشی در مدارس کشور می گذارد زیرا حفظ و نگهداری معلمان ، مستلزم ایجاد شرایط مطلوبی است که به عمل کرد رضایت بخش معلمان منتهی می

گردد. به هر حال، مدیران از این مسئله غافل هستند که غالباً رفتار را افراد و گروهایی مورد ارز یابی قرار می دهند و از جمله کسانی که مستقیماً با مدیران سر و کار دارند معلمان هستند.

فرایند برقراری، حفظ و گسترش رابطه قرار، پویا و دو جانبه بین اعضای سازمانهای آموزشی که با تأمین نیازهای منطقی و روانی فرد و گروه سبب تفاهم، احساس رضایت و سود مندی متقابل و بوجود آمدن زمینه های انگیزش، رشد و تحصیل در نیل به اهداف عالی آموزش و پرورش می شود. بنا بر تعریف فوق بر مدیریت مدرسه و بعنوان مسئول آن فرض است که اگر در محیط کاری بین او و همکارانش یا او و دانش آموزانش یا بین همکاران و دانش آموزان رابطه دو جانبه زنده و با هدف سازندگی وجود ندارد این رابطه را به وجود آورد و یا این که میزان ارتباط محدودیت است آنرا توسعه بخشد. در عین حال این رابطه باید برای طرفین قابل استفاده و سود بخش باشد، رابطه انسانی مطلوب منجر به تأمین نیازهای اجتماعی و روانی طرفین می شود. روابط انسانی در مدرسه موجب زمینه های انگیزش و رشد را در سایر عوامل انسانی آن ایجاد و تقویت می نماید و تمام این حالات زمینه ساز بهبود و ارتقای روحیه افراد می گردند که خود میل به کار و تلاش در بین معلمان و دانش آموزان را افزایش می دهند و نهایتاً منجر به پرورش حسن مسئولیت پذیری، مشارکت و فعالیت پرمه بخش فرد در راه انجام وظایف محوله می گردد. روابط انسانی در مدرسه صرفاً ارتباط ظاهری در محیط آموزشی نیست. روابط انسانی دوست داشتن واقعی انسانهاست. و فراتر از ارتباطات مادی و جسمی است. معلمان، دانش آموزان و حتی اولیاء دانش آموزان در زندگی فردی و اجتماعی خویش با مشکلاتی روبرو می شوند که ممکن است تا حدودی زندگی شغلی و تحصیلی آنها را مختل نماید. گاهی اوقات با اندکی ملاحظه و توجه می تواند مشکل دانش آموز یا معلم را حل نمود. چه بسا مدیرانی که در این شرایط توقعات و خواسته های بیشتری را مطرح می کنند و حتی فرد را به بی کفایتی و کوتاهی متهم می کنند اینان به جای بررسی مشکل و ارائه راه حل مناسب خود فرد را محکوم می نمایند و بر مشکلات او می افزایند. ذکر این نکته مهم و ضروری است که هدف روابط انسانی این که ضمن ارضای نیازهای اعضای سازمان، اهداف سازمان نیز تحقق یابد یعنی برای آن که سازمانی در دستیابی به اهدافش موفق شود باید به کارکنانش کمک کند که به نیازهای خود دست یابند. تحقیقات نشان می دهد که وجود روابط انسانی در سازمان امکان تحقق اهداف سازمان را تسهیل می نماید.

مدیریت روابط انسانی در سازمانهای آموزشی:

امام علی (ع) در فرمان تاریخی خود به مالک اشتر توصیه می نماید «ای مالک قلب خود را از مهربانی و گذشت به زیر دستان یا رعایا پر کن و به آنها لطف و عنایت داشته باش»

دوست داشتن در مدیریت آموزشی معنای ژرف دارد. اگر مدیری دانش آموزان را دوست نداشته باشد نمی تواند در آنها نفوذ کند. دانش آموزان از افراد بیگانه و غریبه گریزانند و به آنچه خوش آیند و خوش منظر باشد روی می آورند.

دانش آموزان به کسی می گریند که آنها را دوست داشته باشند. و این دوستی هم جنبه ظاهری و هم جنبه باطنی دارد. هر مدیری باید از خویشتن بپرسد که آیا توان پذیرفتن دیگران را - آنچنان که هستند - دارند یا خیر؟ آیا برای دیگران حق زیستن و اظهار نظر قایل است؟ آیا می داند که هر انسانی یک موجود منحصر به فرد است و از توانمندی های و استعداد های ویژه ای برخوردار است. اگر مدیر مدرسه ای نتواند معلمان، دانش آموزان و کارکنان خود را آنگونه که هستند بپذیرد و خود خواسته های و خصوصیات شخصی خود را محور مقایسه و پذیرش آنان قرار دهد هرگز نمی تواند با دیگران رابطه مستمر و سود مندی برقرار کند. مدیر مدرسه باید پیش از همه، عوامل انسانی موجود را بشناسد، مدرسه سازمان یا نهاد انسان پروری است که باید آنقدر مجهز و مهیا باشد که بتواند هر نوع استعدادی را در خود پرورش دهد. شرط آماده سازی محیط آموزشی، شناخت دقیق ویژگی های رشدی، شناختی و رفتاری دانش آموزان است. مدیر آموزشی مطلوب نیازهای مشترک مراحل مختلف زندگی انسان و مخصوصاً مرحله مقطع تحصیلی تحت مدیریت خود و استعداد های خاص افراد را



MARCH 10, 2024 | TEHRAN

۲۰ اسفند ۱۴۰۲

محل برگزاری: تهران

اولین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های مدیریت، تعلیم و تربیت در آموزش و پرورش

می‌شناسد. و از طرف دیگر وسایل، امکانات و لوازم تأمین، شکل‌گیری و شکوفایی آنها را فراهم می‌سازد. نقش مدیر آموزشی بسیار حساس م‌هم و چشمگیر است. اوست که کلیه مسؤلیت‌ها و به چرخش در آوردن، نظام مدرسه را بر دوش دارد. و موفقیت و شکست دستگاه آموزش و پرورش منوط به شایستگی اوست وظیفه مدیریت در مدارس بسیار سنگین تر و محسوس تر از سایر سازمان‌ها می‌باشد چرا که در فرایند عملیات مدرسه، انسان نقش عمده و چشم‌گیری دارد. او موظف است که در میان معلمان محیط دوستی، صمیمی، و همکاری ایجاد نماید. و در عینی حال باید تلاش نماید که روابط و رفتار آنان را به سمت حل مسایل آموزش و پرورش هدایت نماید. و از این طریق نسبت به برقراری تبادل افکار عمومی و تخصصی در مدرسه اقدام نماید.

مدرسه یک سازمان به تمام معنا انسانی است و تمام ابعاد وجودی آن از انسان و با انسان و برای انسان است و بهمین خاطر می‌توان گفت مدیریت آموزش یعنی مهارت در روابط انسانی. و از اینرو مدیران مدارس باید به ارزش شخصیت هر فرد در مدرسه ایمان عمیق داشته باشند و صمیمانه در پرورش استعدادها باقوه هر فرد کوشش لازم را به عمل در آورند، چنین ایمانی وسیله به وجود آمدن محیطی خواهد شد که در آن همگان پرورش می‌یابند و رشد می‌کنند او باید معتقد باشد که هر معلم، مربی و یا دانش‌آموز یارای ارزشی است و می‌تواند منشأ خدماتی در مدرسه گردد. اگر در خدمت فردی قصور شود به علت ناتوانی مدیریت است. اعتقاد به ارزش دیگران جهت ایجاد محیطی که در آن هر فرد به شخصیت دیگران احترام بگذارد، لازم و ضروری است. اگر مدیری به توانایی‌های بالقوه افراد ایمان داشته باشد، کوشش‌های رهبری او سبب پرورش و رشد شغل آنان خواهد شد. زیرا اشخاص مایل اند که بر حسب توقعی که دیگران از آنها دارند رفتار نمایند. مدیر مدرسه با اعتقاد به ارزش فردی معلمان و قدر شناسی از آنان موجب ایجاد محیط مطلوبتر و نهایتاً توفیق بیشتری می‌گردد.

اهداف روابط انسانی در مدیریت آموزشی:

در توجه به روابط انسانی در واحد‌های آموزشی دو هدف عمده و اساسی مورد نظر است:

الف: حفظ حرمت و شان مقام انسانی در محیط کار

ب: افزایش بهره‌وری سازمان از طریق استفاده اصولی و بهتر از منابع انسانی

نوع نگاه به انسان در دیدگاه‌های مختلف متفاوت است اسلام انسان را بالفطره پاک، مایل به خیر و دمیده شده به وسیله روح خدایی می‌داند. این نگرش آدمی را به عنوان اشرف مخلوقات، خلیفه خدا بر روی زمین به حساب می‌آورد و جمیع مخلوقات را در خدمت او می‌داند. مدیر مدرسه باید بداند که دانش‌آموز، مربی یا معلم کرامت دارد و باید با رعایت جنبه انسانی زمینه‌های رشد آنها را فراهم نماید. مدیر آموزشگاه باید بداند که حفظ کرامت افراد موجب انگیزش و ارتقاء روحی آنان و نهایتاً بهره‌دهی بیشتر می‌گردد که ماحصلش افزایش بهره‌وری سازمان می‌باشد.

شاخص‌های روابط انسانی مطلوب در سازمانهای آموزشی:

۱- درک توانمندی‌ها، استعدادها، علایق، نیازها و مشکلات فراگیران:

همه معلمان و، دانش‌آموزان و حتی اولیاء به عنوان انسان دارای نیازهای هستند که سلامت آنها به تأمین آنها بستگی دارد. انگیزه و میل به انجام کار و مسئولیت‌پذیری انسانها با نیازهای آنها رابطه مستقیم دارد. هر میزان هم‌خوانی بین نیازهای فرد و کار او بیشتر باشد تحرک او بیشتر خواهد بود. مدیر مدرسه باید تلاش نماید تا بر توانمندی‌ها و استعدادها و همینطور نیازهای افراد زیر مجموعه اش آگاه گردد. و سعی به در فعلیت در آوردن توانمندی‌های بالقوه و تأمین نیازهای آنان موجبات نزدیک شدن به تحقق اهداف آموزش و پرورش را فراهم می‌سازد. مشکلات دانش‌آموزان ریشه‌های مختلف فردی، خانوادگی، اجتماعی، روانی، فرهنگی، جسمی یا ترکیبی از برخی از آنها دارد. مدیر باید با کمک مشاوران و معلمان و

اولیاء ریشه های مشکل را درک کند و سپس به حل مشکل آنان اقدام نماید بویژه آن که شناخت مشکل دانش آموزی که سن و تجربه کمتری دارند مشکل تر از با افراد با تجربه است .

۲- پذیرش تفاوت های فردی :

سازمان آموزش مکان شکوفایی و پرورش استعداد هایدانش آموزان است . اگر چه بیشتر آموزش ها به صورت گروهی انجام می پذیرد اما تعلیم و تربیت امروز به سوی آموزش فردی پیش می رود . کلاس های درسی مدارس موقعی اثر بخش و کارای دارد که برنامه های مناسبی برای یکایک افراد با توجه به استعداد هر یک از آنها پیش بینی و اجراء شود برای نیل به این مقصود نقش مدیر بسیار حساس است . مدیر آموزش باید هر فرد را به عنوان یک موجود مستقل و منحصر به فرد بپذیرد . هر چه مدیر توانایی بیشتری در پذیرش تفاوت های فردی داشته باشد در حقیقت توانایی بیشتری به برقراری روابط انسانی دارد .

۳- دوست داشتن دیگران :

یکی از موضوعات بسیار حساس در همه مدیریت ها و بویژه مدیریت آموزشی مسله توان با مهارت دوست داشتن افراد زیر مجموعه است . اصولاً کسی نگرش مثبتی نسبت به انسان ها در کل و نیرو هایی که با آنها کار می کند نداشته باشد مدیر خوبی نخواهد بود . همان گونه که رمز موفقیت در مدیریت موفق شدن در کار کردن با انسانهاست ، رمز پیروزی در کارها با انسان ها نیز دوست داشتن همکاران و انسانهای است که کار توسط آنان انجام می گیرد . مدیر باید نسبت به همکاران خود علاقه و خیر خواهی داشته باشد . و آنها را از صمیم قلب دوست داشته باشد . تا زمانی که ما کسی را به دلایلی دوست نداشته باشیم نمی توانیم با او رابطه حسنه بر قرار کنیم سنگ زیر بنای دوست داشتن دیگران ارزش قائل شدن برای آنهاست . اگر مدیری به انسانهای زیر دست و همکاران خود چون افرادی ناتوان ، بی کفایت و یا فاقد توان بنگرد ، هیچ دلیلی برای دوست داشتن و احترام به آنها پیدا نمی کند در محیط آموزشی اگر مدیر فراگیران را دوست نداشته باشد نمی تواند در آنها تأثیری بگذارد و البته باید به آنان بفهماند که دوستشان دارد .

۴- خوب گوش دادن و پذیرفتن افراد :

خوب گوش دادن و خوب شنیدن از مهم ترین عوامل ارتباط و برقراری روابط انسانی است . بسیاری از مشکلات سازمان ها و عصبانیت ها با خوب گوش دادن به درد و دل ها و مشکلات افراد حل می شود مدیری که توانایی تحمل دیگران را نداشته باشد و نتواند با بردباری به حرف های همکاران و دانش آموزان گوش دهد ، در برقراری ارتباط موفق نخواهد بود . شاید بسیاری از افسردگی ها ، عقده های حقارت و خود نمایی ها با خوب گوش کردن کاهش یا بهبود می یابد .

۵- برقراری بهداشت روانی در محیط آموزشی :

هر محیط آموزشی دارای جوی است که ممکن است آن محیط را سرد، خشک، غیر قابل اعتماد، ترس آور ، و یا گرم ، صمیمی ، قابل انعطاف ، قابل اعتماد و حمایت کننده تر سازد . هر چه جو سازمان مثبت تر باشد، برقراری روابط انسانی آسان تر خواهد بود . بالعکس ، جو های بسته ، ترس آور و یا منفی سبب بی اعتمادی ، ترس ، دوری و نفرت افراد از هم می گردد ، محیط مناسب رشد ، محیطی است که فرد به طور آگاهانه و با آزادی نسبی بتواند راه خود را انتخاب کند و مسئولیت های ناشی از انتخاب خود را بپذیرد . مدیریت و رهبری آموزشی مدیران و معلمان تأثیر فراوانی بر محیط آموزشی دارند . محیط های که با همکاری ، احساسات گرم و مثبت ، اعتماد متقابل ، دادن مسولیت و اختیار تصمیم گیری اداره می شود از بهداشت روانی بهتری برخوردارند و در مقابل روش های خود کامه و مستبد که همراه با تهدید ، ترس و اجبار باشد به بهداشت روانی دانش آموزان و کارکنان آسیب می رساند . در حقیقت بهداشت روانی حالت ویژه ای از روان است که سبب رشد و کمال شخصیت افراد در سازمان می شود . درز حقیقت بهداشت روانی حاصل مساعد بودن زمینه ها و شرایط برای زیست و رشد فرد در سازمان یا جامعه است .



نتیجه گیری

فقدان آگاهی از مهارت برقراری ارتباط باعث می شود که انسانها در موقعیت های مختلف زندگیشان با مشکلات عدیدی ای مواجه شوند چنانکه عدهای از صاحب نظران معتقدند تمامی مشکلات جهانی ناشی از ناتوانی انسان ها در برقراری ارتباط با یک دیگر است. ارتباطات حلقه ای حیاتی در زنجیره فعالیت های سازمانی و روابط انسانی است، درجه هماهنگی توانایی بهره وری از توانمندی ها و تخصص اعضا تا حدود زیادی متأخر از کیفیت فرایند ارتباطات است. ارتباطات انتقال دهنده احساسات، حقایق، ایده ها، اطلاعات و ارزشهاست. امروز جهانی که ما در آن زندگی می کنیم را جهان ارتباطات نهاده اند. و در این جهان، زندگی ما کاملاً از سازمان های مختلف متأثر است و سازمان ها بویژه بدون ارتباطات انسانی نمی توانند به فعالیتها شان تداوم ببخشند بطوریکه می توان گفت بدون ارتباطات سازمان نمی توان وجود داشته باشد. پدیده ارتباطات در فعالیت های آموزشی و پرورشی از اهمیت ویژه ای برخوردار است و این مهم مستلزم برقراری رابطه ی انسانی مبنی بر تفاهم و هماهنگی بین فعالیت های تربیتی مدیر و همکاران و فعالیت های یادگیری فراگیران خواهد بود و این امر بویژه در راستای تحقق امر تربیت با محور قرار گرفتن فراگیر و اداره سازمانهای آموزشی مبتنی بر سیاست مدرسه و آموزشگاه محوری اهمیتی دو چندان می یابد.

منابع:

- ۱- کریمی، یوسف، روان شناسی اجتماعی، انتشارات آگاه، ۱۳۸۰
- ۲- جمعی از مولفان، روان شناسی اجتماعی، انتشارات موسسه پژوهشی حوزه دانشگاه قم، ۱۳۸۲
- ۳- سون ویندال و دیگران؛ کاربرد نظریه های ارتباطات (نظریه ها و مکاتب ارتباطات)، علیرضا دهقان و ناصر ضرونچی، تهران، مرکز تحقیقات رسانه ها، ۱۳۷۶، چاپ اول، ص ۳۷۵. و همان، مشهد، کنکاش دانش، ۱۳۸۴، چاپ اول، ص ۵۹.
- ۴- معتمدنژاد، کاظم؛ وسایل ارتباط جمعی، تهران، انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی، ۱۳۸۵، چاپ پنجم، ص ۲۸.
- ۵- دادگران، محمد؛ مبانی ارتباطات جمعی، تهران، مروارید، ۱۳۸۵، چاپ نهم، ص ۱۱-۱۲.
- ۶- محسنیان راد مهدی؛ ارتباط شناسی، تهران، سروش، ۱۳۸۵، چاپ هفتم، ص ۳۷۵.
- ۷- دادگران، محمد؛ مبانی ارتباطات جمعی، تهران، مروارید، ۱۳۸۵، چاپ نهم، ص ۲۹-۳۲.