



پیامی که فرستنده منتقل می کند، الزاماً همانی نیست که گیرنده دریافت خواهد کرد. در واقع، معنی ها در ذهن آدمها متفاوت است و این نشان می دهد که ارتباط کاری ساده نیست. علاوه بر ویژگی های فرستنده و گیرنده ی پیام، خود «معنا» هم نقش تعیین کننده ای در ارتباط دارد

باشنیدن واژه ی ارتباط چه مفاهیمی به ذهنتان می آید: گفت و گو، برقراری دوستی، دست دادن، انتقال دانسته ها، بیان خواسته ها، تماس تلفنی و ...؟

کافی است کمی افکارتان را توسعه دهید. خواهید دید این واژه ی به ظاهر ساده، تا چه اندازه مفاهیم متفاوت گسترده ای دارد. ارتباط موضوعی آمیخته با همه ی ابعاد زندگی است. به تعبیر شعاری نژاد (۱۳۸۷)، زندگی شبکه ی ارتباطات است. جهان امروز ناگزیر است در این شبکه به حیاتش ادامه دهد و هر فرد باید در خور توان و امکاناتش در سالم نگه داشتن و تقویت آن بکوشد.

تعریف ارتباط

محسنیان راد در «کتاب ارتباط شناسی»، از میان بیش از یک صد تعریف برای ارتباط، به نمونه هایی از آن اشاره می کند و آن گاه تعریف پیشنهادی خود را ارائه چنین می دهد:

«ارتباط عبارت است از فرایند انتقال پیام از سوی فرستنده به گیرنده، مشروط بر آن که در گیرنده ی پیام، مشابهت معنی با معنی مورد نظر فرستنده ی پیام ایجاد شود [ارتباط شناسی، ۱۳۸۰: ۵۷].

نکته ی قابل توجه در این تعریف آن است که هر چه معنای مورد نظر در فرستنده ی پیام، با معنای متجلی شده در گیرنده ی پیام مشابهت بیشتری داشته باشد، ارتباط کامل تر خواهد بود. با این نکته می توان به تحلیل بسیاری از مسائل و موانع ارتباط پرداخت. پیامی که فرستنده منتقل می کند، الزاماً همانی نیست که گیرنده دریافت خواهد کرد. در واقع، معنی ها در ذهن آدمها متفاوت است؛ و این نشان می دهد که ارتباط کاری ساده نیست. علاوه بر ویژگی های فرستنده و گیرنده ی پیام، خود «معنا» هم نقش تعیین کننده ای در ارتباط دارد. کافی است داستان «پیل در خانه ی تاریک» از مثنوی مولوی را به خاطر بیاوریم. در این داستان، از یک موضوع، پیامها و معانی متفاوتی به ذهن افراد می رسد.

ارتباط و سازمان

درک مفهوم سازمان، بدون درک صحیح از مفهوم ارتباط، امکان پذیر نیست. صاحب نظران سازمان و مدیریت، وجود ارتباط مناسب میان اعضا را از اصول اساسی تشکیل سازمان می دانند. با

این نگرش، تعریف سازمان عبارت است از: گروهی از افراد که برای رسیدن به هدفها یا مقاصد مشترک، با توجه به ضوابط و ارتباطهای معین و مشخص، با هم کار می کنند [محمدی، ۱۳۸۷].

سازمانها تشکیل می شوند تا با تبدیل توانهای فردی به توان جمعی، مشارکت و همکاری گروهی، هدفهای مورد نظرشان به شیوه ی مؤثرتری تحقق یابد. انتظار می رود در هر سازمانی، از یک طرف، تقسیم کار صورت گیرد و از طرف دیگر، حدود اختیار و مسئولیت افراد مشخص باشد. اما امور سازمان در شرایطی به خوبی پیش خواهد رفت که بین افراد ارتباط مؤثر و هماهنگی فراهم آید.

چارچوبهای سازمانی گوناگونی وجود دارد که از آنها می توان برای تبیین ساختار سازمانهای آموزشی، هم چون مدارس و آموزشگاهها، هم استفاده کرد. اگر سازمانهای آموزشی را با سازمانهای غیر آموزشی مقایسه کنیم، می بینیم که صرف نظر نقاط مشترک فراوانی که بین آنها وجود دارد، وجوه تمایزی نیز دارند که مهم ترین وجه تمایز، گستردگی و پیچیدگی ارتباطات انسانی در سازمانهای آموزشی نسبت به سازمانهای غیر آموزشی است. به جرئت می توان گفت، در هیچ سازمانی به اندازه ی سازمانهای آموزشی، ارتباطات به این حد تعیین کننده نیستند. به چند دلیل:

۱. آموزش و پرورش ذاتاً فرایندی اجتماعی و تعاملی است [شعاری نژاد، ۱۳۸۷].
۲. انواع گوناگونی از ارتباطات در سازمانهای آموزشی مشاهده می شود.
۳. همه ی معلمان و کارکنان مدرسه در برنامه های یادگیری و ارتقای کیفیت نقش دارند [تورانی، ۱۳۸۷].
۴. یکی از مسئولیت های مهم مدرسه در هر جامعه، کمک به پیدایش و گسترش ارتباطات سالم میان مردم است.
۵. جامعه و مدرسه در یکدیگر تأثیر متقابل دارند. با این توضیح که تأثیر جامعه بر مدرسه، مسقیم و آشکارتر است، اما نفوذ مدرسه بر جامعه، غیر مستقیم و کمتر آشکار است [جهانیان، ۱۳۸۷].

خلاصه این که، ارتباطات سازمانی در بیشتر سازمانها به همان سازمان و موقعیت خاص محدود است. در حالی که در سازمانهای آموزشی، ارتباطات از گستردگی و پیچیدگی خاصی

ارتباطات انسانی در سازمان های آموزشی

ابراهیم اصلانی



برخوردار است. به تعبیر دیگر، پویایی و تعامل نهفته در مفهوم ارتباط را، بهتر از هر جای دیگر، می توان در سازمان های آموزشی مشاهده کرد.

نظر به این که اهمیت این موضوع در دنیای امروز که به عصر ارتباطات معروف است، صد چندان شده است. هر گونه تعلل و کاستی سازمان های آموزشی در درک اهمیت و جایگاه ارتباطات، گستره ای از مشکلات را در سطوح گوناگون به بار خواهد آورد.

ویژگی های روابط انسانی در سازمان های آموزشی

با درک اهمیت ارتباطات انسانی در سازمان های آموزشی، می توانیم ویژگی های چندی را برای آن برشماریم:

۱. انسانی است: این سخن بدان معنا نیست که روابط انسانی در سازمان های غیر آموزشی کمتر انسانی است. در عالم قیاس، می توان گفت که نوع و سطح روابط در این دو نوع سازمان، تفاوت هایی دارد. مثلاً مقایسه کنید ارتباط دانش آموزی ابتدایی و آموزگارش را با ارتباط کارمند و رئیس؛ حتی اگر از طرفین اشتباهایی وجود داشته باشد، باز هم نوع و سطح روابط بسیار متفاوت است. حتی در دوره های آموزشی بالاتر، با وجود آن که در نوع روابط معلم - دانش آموز تغییراتی ایجاد می شود، باز هم این روابط کمتر قابل قیاس به انواع روابط در سازمان های دیگر است.

۲. صادقانه تر و صمیمانه تر است: بر اساس همان نگرش انسانی که بدان اشاره شد، نمونه ای صداقت و صمیمیتی که در ارتباطات انسانی مدارس وجود دارد، کمتر در جاهای دیگر یافت می شود. میزان مهر و محبت معلم دانش آموز تازه وارد به کلاس اول دبستان را با چه معیاری غیر از عشق و صداقت می توان اندازه گرفت؟ تلاش مدیر برای ارتقای کیفیت فعالیت های مدرسه، بدون بهره مندی از پاداش های آن چنانی، چگونه قابل تفسیر است؟ با وجود تمامی کاستی ها و مشکلاتی که در مدارس وجود دارد، هنوز هم نمونه های صداقت، صمیمیت و تعهد در روابط انسانی، در بسیاری از موارد بی نظیر یا کم نظیر است.

۳. کمتر بر منافع مادی مبتنی است. در بیشتر سازمان ها، ارتباطات انسانی حتی در نوع مثبت آن، به منفعی برای فرد یا گروه می انجامد. در مدارس، روابط انسانی عمدتاً از نوع ایثارگرانه و نوع دوستانه است و کمتر به منافع خاصی منجر می شود. فعالیت های آموزشی معلمان و تلاش های اجرایی مدیر، معاون و سایر کارکنان، بیش از آن که منفعی شخصی عاید آنان سازد، برای دانش آموزان و در مفهوم کلی تر برای جامعه نتیجه بخش است.

۴. سازنده تر است. در هر سازمان، ارتباطات انسانی سالم، اثرات رضایت بخشی روی افراد به جا می گذارد. اما در سازمان های آموزشی، این آثار به خصوص برای دانش آموزان، سازنده تر است.

هر کس با قرار گرفتن در فضایی توأم با روابط سالم و صمیمانه، چگونگی ارتباط صحیح و مؤثر را می آموزد. مدرسه نیز برای دانش آموز می تواند جایگاهی باشد برای یادگیری زندگی سالم و سازنده.

۵. امکانی برای ارتقای عمومی فراهم می آورد. در سازمان های غیر آموزشی، ارتقا مفهومی فردی و در نهایت گروهی و در خدمت سازمان است، اما در سازمان آموزشی، روابط انسانی سالم و مؤثر، ارتقا در ابعاد گوناگون را به ارمغان می آورد:

ایجاد فضای مطلوب و جذاب آموزشی؛
تبدیل مدیر به رهبر آموزشی؛
رشد مهارت ها و قابلیت های معلمان؛
ایجاد زمینه برای پیشرفت و موفقیت دانش آموزان.

مدیریت و روابط انسانی

کیمبل وایلز^۱ در توصیف ویژگی های مدیر آموزشی، از مهارت او در استفاده از روابط انسانی و هم چنین برقراری روابط گروهی نام می برد [وایلز، ۱۳۸۲].

این نکته بیانگر آن است که مدیریت و رهبری آموزشی تا حد زیادی به وجود روابط انسانی مؤثر وابسته است. بر این اساس، صاحب نظران از ضرورت مشارکت همگانی و کارگروهی در مدرسه سخن به میان می آورند. **تورانی** (۱۳۸۷) گروه و کارگروهی را پایه ای اصلی سازمان دهی امور در مدیریت کیفیت جامع در مدرسه می داند. **جهانیان** (۱۳۸۷) نیز مدیریت مشارکتی در مدرسه و کلاس را از عوامل اصلی ارتقای کیفیت می داند.

نمونه یابی

در پایان، نمونه هایی از موقعیت هایی را که می تواند در گسترش و ارتقای روابط انسانی در مدرسه مؤثر واقع شود، ذکر می کنیم:

- حسن رفتار آموزگار با تک تک دانش آموزان؛
 - چگونگی ارتباط دانش آموز راهنمایی با تک تک دبیران؛
 - تلاش مدرسه در حفظ انگیزه های تحصیل و موفقیت دانش آموز؛
 - ارتباط فعال میان معلمان مدرسه و نقش این ارتباط در ارتقای کیفیت برنامه ها؛
 - برگزاری مرتب جلسات شورای معلمان؛
 - جدیت مدیریت مدرسه در جلب مشارکت همگان؛
 - ایجاد جو آموزش مطلوب در مدرسه از سوی اولیای مدرسه؛
 - تبدیل مدرسه به سازمانی یادگیرنده؛
- حاصل سخن این که: ارتباطات سالم و مؤثر، رمز بقای سازمان های آموزشی و به ویژه مدارس است و به عبارت دیگر، قلب هر مدرسه با استمرار ارتباطات انسانی در آن می تپد.

زیرنویس

۱. همان طور که ملاحظه می کنید نویسنده در کتاب خود، برای اصطلاح Process به جای فرایند، که بیشتر معمول است، از معادل فراگرد استفاده کرده است. وی دلیل این انتخاب را توضیح داده است.

2. Kimball Wiles

منابع

۱. تورانی، حیدر (۱۳۸۷). مدیریت فرایند مدار در مدرسه. تزکیه. تهران.
 ۲. جهانیان، رمضان (۱۳۸۷). مدیریت آموزشی و آموزشی. سرفراز. کرج.
 ۳. محمدی، داود (۱۳۸۷). اصول و مبانی سازمان، مدیریت و سرپرستی. آبیژ. تهران.
 ۴. شعاری نژاد، علی اکبر (۱۳۸۷). روان شناسی تربیت و تدریس اطلاعات. تهران.
 ۵. محسنیان راه مهدی (۱۳۸۰). ارتباط شناسی. سروش. تهران.
- ع وایلز، کیمبل (۱۳۸۶). مدیریت و رهبری آموزشی. (ترجمه محمد علی طوسی). بازتاب. تهران.



سامی سجادی فر

(۱۳۵۲)

دبیر، مؤسس، مؤلف، ایلام

دبیر شیمی در استان و دانشجوی دکترای شیمی در دانشگاه مشهد است. در ایلام انجمن علمی- آموزشی دبیران شیمی را تأسیس و نشریه ای تخصصی در این رشته به نام «ایلام کیمیا» راه اندازی کرده است. تاکنون ۲۷ مقاله ای داخلی و بین المللی نوشته و دو کتاب نیز یکی در زمینه نکات کنکور، برای دانش آموزان و دیگری برای تدریس در آموزش عالی تألیف کرده است. سامی سجادی فر روابط قابل تحسینی با دانش آموزان خود دارد.