

بررسی روابط انسانی در مدیریت آموزشی

مرضیه حیدری ۱ و اسماعیل برزگر (نویسنده مسئول) ۲

۱. استادیار گروه علوم تربیتی، واحد آباءه، دانشگاه آزاد اسلامی، آباءه، ایران

mhidary@iauabadeh.ac.ir

۲. دبیر آموزش و پرورش و دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، واحد آباءه، دانشگاه آزاد اسلامی، آباءه، ایران

esmaeil.barzegar54@gmail.com

چکیده

سابقه و هدف: هدف اصلی این پژوهش بررسی روابط انسانی در مدیریت آموزشی بود. با رشد و پیشرفت جامعه انسانی، سازمان‌هایی به وجود آمده است که افراد هر سازمان برای دست یافتن به هدف‌های آن فعالیت می‌کنند و تأمین هدف‌های یک سازمان بدون طرح و تنظیم برنامه‌های دقیق، ایجاد تشکیلات منظم و هماهنگ و رهبری و کنترل فعالیت‌های دسته‌جمعی افراد میسر نیست.

مواد و روشها: مطالعه حاضر از نوع توصیفی تحلیلی است و روش گردآوری اطلاعات، کتابخانه‌ای می‌باشد. بدین صورت که از منابع کتابخانه‌ای نظیر کتاب، مقاله، منابع خارجی و ... و آموخته‌های محقق استفاده شده است و پس از بررسی مفاهیم با ارائه نتایج به پیشنهادات کاربردی پرداخته شده است.

یافته‌ها: از نظر این پژوهش علاوه بر آن که روابط انسانی عامل مهم موفقیت مدیران در همه مدیریت‌ها مانند مدیریت بازرگانی، صنعتی، دولتی و نظامی و غیره است، اما در مدیریت آموزشی جایگاه دیگری دارد و با سایر مدیریت‌ها قابل مقایسه نیست. دانش آموزان نه تنها تجربه‌های کافی برای شناخت و تشخیص مصالح بلندمدت خود را ندارند، از نظر ساده‌اندیشی 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 می‌گیرند.

نتیجه‌گیری: نتایج مطالعه نشان می‌دهد نقش مدیر یا رهبر سازمان حمایت، تقویت، یاری، کمک و در نتیجه همکاری با کارکنان، نه دستور دادن و هدایت کردن می‌باشد. مقام مدیریت و رهبری سازمان، به منظور در اختیار قرار دادن امکانات رشد و توسعه از طریق قبول مسئولیت و بروز ابتکار و خلاقیت به کار برده می‌شود.

واژه‌های کلیدی: روابط انسانی، مدیریت آموزشی، هدایت کردن، مدیریت و رهبری، سازمان

مقدمه

سازمان و اهداف آن راهنمای عمل مدیریت و کارکنان است. نقش مدیر یک نقش حرفه ای است و نه صرفاً تجربه اندوزی در حین عمل. مدیریت به عنوان یک فرآیند مشارکتی در نظر گرفته شده است، فرآیندی که نقش مدیر در آن کمرنگ است و بیشتر نقش یک پشتیبان، تسهیل گر و هماهنگ کننده را دارد [۱]. در مدیریت کمال مطلوب این است که بالاترین بهره از کار گرفته شود و این امر به زور امکان نخواهد داشت زیرا وفاداری، علاقه به کار و ابتکار عمل را با زور نمی توان در افراد ایجاد کرد به طور خلاصه باید گفت مدیران موسسات مدرن امروزی با داشتن آخرین اطلاعات و تکنولوژی وقتی با انسانها سروکار پیدا می کنند باید در درجه نخست به نیازهای آنان توجه داشته باشند تا بتوانند از ابتکار عمل آنان در بالا بردن سطح کارایی و افزایش بازده کار موسسات استفاده کنند [۲].

مواد و روشها

پژوهش حاضر یک پژوهش کاربردی است که با استفاده از روش پژوهش کیفی از نوع تحلیل محتوای استقرایی انجام گردیده است. در این مطالعه برای استخراج و تدوین مطالب از روش سه سو سازی استفاده گردید، یعنی مطالعه با بهره گیری از پژوهش های مربوط و مبانی نظری انجام شد. این روش تحقیق از نوع روش تحقیق نظری است که با روش تحلیل محتوا و با رویکرد کیفی انجام گرفته است. ابزار جمع آوری اطلاعات، فیش های برداشت شده از کتب گوناگون و از طریق مطالعه کتابخانه ای بوده است. قلمرو تحقیق، کلیه منابع اصلی و دست اول و همچنین منابعی بوده است که دیگران به صورت نقد در خصوص آنها تدوین نموده و به زبان های انگلیسی و فارسی بوده است. در این مورد محقق به سراغ منابع اولیه و کتاب ها، آثار و نوشته های دست اولی که به طور مستقیم و غیر مستقیم به موضوع اشاره نموده رفته است. بر اساس تحلیل منابع، یافته های پژوهش را ارائه داده است و در نهایت این یافته ها را مورد بحث قرار داده است. شیوه انتخاب منابع که مبانی تحلیل قرار گرفته است، عمدتاً اصالت منبع، موثق بودن و مرجعیت نویسندگان یا نویسندگان بوده است. همچنین قابلیت دسترسی به منابع نیز وجهه نظر قرار گرفته است و در پایان به جمع بندی و نتیجه گیری بحث پرداخته شده است.

مبانی نظری

تعریف مدیریت

کوسیروآپاین، مدیریت را فرآیند دستیابی به اهداف سازمان از طریق دیگر افراد می دانند [۳]. مپرینگل ولانگ نیکر، در تعریف خود از مدیریت به تأمین و هماهنگی منابع مدیریتی تأکید دارند [۴]. مدیریت ممکن است تعاریف مختلفی این دانش را به افراد نشان دهد که این تعاریف با حذف و نادیده گرفتن جنبه های مختلف مدیریتی مطرح شده اند. تعاریف اخیر عبارتند از:

میدز و داگلاس، مدیریت را فرآیند هماهنگی گروهی و هدایت اقدامات برای به دست آوردن اهداف سازمان می دانند [۵]. کرنیتر، در تعریف خود از مدیریت را فرآیند کار کردن، و در میان دیگران برای دستیابی به اهداف سازمانی به وسیله کاربرد بهینه منابع در بقیه محیط سازمان [۶] سیک، مدیریت را هماهنگی تمامی منابع از طریق برنامه ریزی، سازماندهی، هدایت و کنترل به منظور رسیدن به اهداف معینی می دانند [۷] کونتر، واورنل، مدیریت را ایجاد محیط اثر بخش برای افراد سازمانی در گروه های رسمی می دانند [۸] استونر، در تعریف خود بیان می دارد که مدیریت عبارت است از فرآیند برنامه ریزی، سازماندهی، هدایت و نظارت بر کار اعضای سازمان و کاربرد تمامی منابع قابل دسترسی برای رسیدن به هدف های تعیین شده در سازمان [۹]. امروزه مدیریت، یکی از مهمترین علوم عصر جدید محسوب گردیده و روز به روز بر اهمیت آن افزوده می شود. به طور کلی، مدیریت به موازات پیچیده تر شدن و محدود شدن منابع مالی و مادی سازمانها، اهمیت بیشتری پیدا می کند. مدیریت آموزشی، یکی از جدیدترین شاخه های علمی - پژوهشی مدیریت است که اصول و مبانی آن عمدتاً ناشی از مطالعات و پژوهش های صاحب نظران مدیریت در زمینه صنعت، تجارت و آموزش و پرورش است [۱۰]. مدیریت در مفهوم کلی و عام، از دیدگاه های متفاوتی تعریف شده است. ماری پارکر فالت می گوید: مدیریت، هنر انجام دادن کارها به وسیله دیگران است. در این معنی هر کس بتواند کارها را با استفاده از نیروی دیگران به انجام برساند، مدیر است. به عبارت دیگر، مدیر هماهنگ کننده

و کنترل‌کننده فعالیت‌های دسته‌جمعی برای رسیدن به هدف مطلوب سازمان با حداکثر کارایی است [۱۱] در تعریف جامع‌تر، مدیریت را هماهنگی منابع انسانی و مادی در جهت تحقق هدف‌های سازمانی گفته‌اند [۱۲] می‌توان گفت: مدیریت، فعالیتی است منظم، در جهت تحقق هدف‌های معین که از طریق ایجاد روابط میان منابع موجود، انجام دادن کار با مشارکت افراد دیگر و شرکت فعال در تصمیم‌گیری صورت می‌گیرد. به بیان دیگر، منظور اصلی مدیریت در هر سازمانی عبارت است از هماهنگ‌سازی کوشش‌های افراد انسان و استفاده از منابع دیگر برای تحقق هدف‌های سازمان. در مؤسسات آموزشی این هدف‌ها مربوط به امور آموزش و پرورش و پیشبرد یادگیری است [۱۳].

یکی از مهمترین بخش‌های هر سازمان بالاخص سازمان آموزشی بخش مدیریت آن است که در واقع عنصر هدایت‌کننده و جهت‌دهنده به سایر عناصر سازمان و تلاش‌های آنان است. «مدیران در اثربخشی سازمان (انتخاب و تحقق اهداف مناسب) و کارایی آن (تحقق اهداف با حداقل منابع) نقش مهمی دارند. چگونگی کارکرد مدیران در درون هر سازمان از جمله سازمان آموزش و پرورش، بر عملکرد جامعه تأثیر عمیقی می‌گذارد و منجر به تغییرات شگرف و بی‌سابقه در اقتصاد، سیاست علم، تکنولوژی و غیره می‌گردد [۱۴]

فراگرد مدیریت

مفهوم فراگرد ضمن دلالت بر شیوه منظم انجام دادن کار بر توالی گام‌ها یا عناصری که به هدف یا نتیجه خاصی منجر می‌شود اشاره می‌کند. پس مدیریت از آن جهت فراگرد تلقی می‌شود که همه مدیران صرفنظر از قابلیت‌ها و یا مهارت‌های خاص خود برای نیل به هدف به فعالیت‌های پیوسته و منظمی می‌پردازند.

تعریف مدیریت آموزشی

مدیریت آموزشی به معنی عام، برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، هدایت، هماهنگی و نظارت و ارزشیابی فرایند آموزش تعریف شده است [۱۵] اما مدیریت به معنی خاص، به صورت‌های زیر تعریف می‌شود:

مدیریت آموزشی، راهنمایی، مددکاری و ایجاد محیط مناسب برای فعالیت آموزشی است [۱۶]. مدیریت آموزشی، فراگردی اجتماعی است که مستلزم ایجاد، نگهداشتن، برانگیختن، کنترل کردن و وحدت بخشیدن نیروهای انسانی و مادی می‌باشد که به‌طور رسمی و غیررسمی در درون یک نظام واحد شکل و سازمان می‌یابند، تا هدف‌ها و مقاصد آموزشی را تحقق بخشند [۱۷] مدیریت آموزشی، فرایند هماهنگ کردن استعداد‌های آدمی و بهره‌گیری از شرایط محیطی برای اهداف آموزشی است [۱۸].

مدیریت آموزشی غالباً به معنی خاص، مورد نظر است. یعنی مدیریت آن بخشی از فعالیت‌های سازمان‌های آموزشی است که مستقیماً با امر آموزش و پرورش و یادگیری مرتبط است. از جمله، فعالیت‌های مربوط به برنامه‌های آموزشی، مواد و محتوای دروس، روش‌ها و وسایل آموزشی، مشاوره و راهنمایی تحصیلی، اقدامات آموزشی مکمل، امور معلمان و دانش‌آموزان [۱۹].

آموزش در هر کشور و جامعه‌ای از لحاظ مختلف حائز اهمیت فراوان بوده است و در نقش مدیریت زمینه‌هایی از قبیل توسعه اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی این اهمیت بیش از سایر زمینه‌ها ملموس و مشهود است و پیشرفت و توسعه پایدار هر جامعه‌ای بدون شک در گرو آموزش کارآمد و سیستم آموزش و پرورش بروز متناسب با شرایط روز و نیاز است. آموزش و پرورش نه تنها خود یکی از مهمترین نهادهای اجتماعی (و شاید به بیان بهتر مهمترین سازمان و ارگان اجتماعی هر کشوری است) بلکه تأثیر بسیار مهم و بسزایی بر عملکرد و کیفیت کاری سایر ارگان‌ها و بخش‌های هر جامعه‌ای دارد [۲۰].

مدیریت آموزشی فرایندی است که کلیه فعالیت‌های افراد همکار در سازمان‌های آموزشی و پرورشی را در جهت رسیدن به هدف‌های تعلیم و تربیت همسو و هماهنگ می‌کند و با استفاده از منابع فیزیکی و انسانی، زمینه‌های مساعد و مناسب را برای تحقق فوق فراهم می‌سازد [۲۱].

همه اندیشمندان مدیریت در یک نکته اتفاق نظر دارند و آن این است که مدیریت عامل رسیدن به اهداف سازمان می‌باشد. «فلیپو»، مدیریت را هماهنگی همه منابع از طریق فراگردهای برنامه‌ریزی و کنترل عملیات سازمان به طوری که هدف‌ها را

بتوان به طور موثر و صرفه جویانه حاصل نمود.» [۲۲] تعریف می کند. دکتر «علی علاقه مند» مدیریت را «بوجود آوردن و حفظ کردن محیطی که در آن افراد بتوانند در جهت برآوردن هدفهای معینی به طور موثر و کارآمد فعالیت کنند.» [۲۳] تعریف می کند. در بیشتر تعاریف مدیریت، به انسان و کار کردن به انسانها اشاره شده است. یک تعریف، مدیریت را کار کردن با افراد و به وسیله افراد و گروه ها برای تحقق هدفهای سازمانی معرفی می کند، صاحب نظر دیگری می گوید، مدیریت یعنی هنر انجام دادن کارها به وسیله دیگران و عده ای نیز مدیریت را فراهم کردن محیط مناسب برای افراد می دانند. از آنجا که مدرسه یک نظام صد در صد انسانی است که عامل انسانی هیچ سازمانی مثل یک کارخانه و یا حتی یک بیمارستان به اندازه مدرسه قوی نمی باشد، مدیریت را با تکیه بر بعد انسانی آن از یک سو، با توجه به هدف الهی آن از سوی دیگر دکتر «سید محمد میرکمالی» چنین تعریف می کند. [۲۴]

مدیریت یعنی کار کردن با مردم، میان مردم، برای مردم و به خاطر خدا «همراهی و هماهنگی داشتن» «عضویت داشتن» «خادم بودن» «هدف الهی داشتن» [۲۵] منظور از تعریف فوق این است که هیچ نهاد اجتماعی بدون در نظر گرفتن مردم یا انسانها و نیازهای آنها و بدون آن که نظام متعلق به آنها باشد، تأسیس نمی شود.

اهداف مدیریت آموزشی

هدف کلی آموزش و پرورش در هر جامعه‌ای این است که هر فرد را طبق الگوی ارزش‌های فرهنگی، سیاسی، دینی و اجتماعی خود تربیت کرده و انسانی متناسب تحویل جامعه دهد. اهداف آموزش و پرورش سه نقش مهم در مدیریت آموزشی ایفا می‌کنند: اولاً به فراگرد آموزش و پرورش جهت می‌دهند، ثانیاً انگیزه‌ی حرکت و فعالیت را به وجود می‌آورند و ثالثاً ملاک‌های کنترل و ارزشیابی فعالیت‌های آموزشی را ایجاد می‌نمایند [۲۶]

مدیریت آموزشی، باید قبل از هر چیز اهداف آموزش و پرورش را به خوبی شناخته و آنها را مورد بررسی قرار دهد و به کار بندد که برخی از آنها عبارتند از:

- کمک به افراد سازمان آموزشی برای رسیدن به اهداف آموزش و پرورش
- راهنمایی اعضای سازمان برای تشخیص و درک بهتر هدفها
- راهنمایی، همکاری، کمک، تقویت و حمایت از اعضای سازمان آموزشی
- مشارکت افراد در تصمیم‌گیری و تبادل نظر آنها و ایجاد مسئولیت‌های مشترک در سازمان آموزشی
- ایجاد روابط انسانی مطلوب و احترام متقابل بین مدیر و اعضای سازمان آموزشی
- شناخت نیازها و حل مشکلات دانش‌آموزان به منظور دستیابی به اهداف آموزشی
- توجه به تفاوت‌های فردی و کمک به کشف و بروز استعدادهاى دانش‌آموزان
- کمک و یاری به بهبود و اصلاح فرآیند آموزش و پرورش [۲۷]
- فراهم نمودن امکانات و زمینه مساعد برای بروز خلاقیت و ابتکار، به منظور رشد و بلوغ فکری اعضای سازمان

تعریف سازمان

سازمان عبارت است از گروهی متشکل از دو یا چند تن که در محیطی با ساختار منظم و از پیش تعیین شده برای نیل به اهداف گروهی با یکدیگر همکاری می کنند. در این تعریف توجه به دو مفهوم کلیدی اهمیت دارد: ساختار منظم و از پیش تعیین شده و اهداف گروهی. اندکی از مردم در انزوا کار می کنند. کار ما خواه در یک کلاس، یک بخش، یا در یک کارخانه فولاد باشد، فضائی را در میان جو یا فرهنگ یک سازمان موجود اشغال می کند. این فرهنگ شامل ساختار رسمی و خط‌مشی های سازمانی، ماهیت رهبری و گروه های غیررسمی است که در میان کارکنان پدیدار می شود، گروه هایی که ممکن است هنجارها و معیارهای مغایر با سازمان را برای کارکنان دیکته نماید [۱].

انواع سازمان

سازمانها را براساس ساختار سازمانی آنها می توان به دو شکل کلی زیر طبقه بندی نمود:

۱. سازمان رسمی: در این نوع سازمان، ساختار رسمی از قبل بصورت آگاهانه و در راستای هدفی مشخص، مجموعه روابطی را برقرار می‌سازد، به عبارتی دیگر، در سازمان رسمی، مدیر، روابط سازمانی را بطور مکتوب از طریق سلسله مراتب اداری برای کارکنان تشریح می‌نماید. تغییرات بعدی در صورت لزوم، می‌تواند بطور رسمی یا غیر رسمی انجام گیرد.
 ۲. سازمان غیر رسمی: در هر سازمانی، روابطی میان کارکنان ایجاد می‌گردد که به صورت ناخودآگاه به وجود می‌آید، در نتیجه این روابط در سازمان رسمی، نوع دیگری از ساخت سازمانی بنام سازمان غیر رسمی بوجود می‌آید، اگر چه این نوع سازمان به صورت غیررسمی و روابط آن به صورت شفاهی است، اما هیچ مدیری نمی‌تواند در سازمان خود، آنرا نادیده بگیرد، به دیگر سخن، سازمانهای غیر رسمی از ملزومات تمام سازمانها به شمار می‌روند [۲].
 ۳. سازمان کامل: سازمان کامل، به سازمانی گفته می‌شود که کار با بازده صددرصد و بدون اتلاف وقت انجام می‌شود. بنابراین بهترین سازمان کامل یک سازمان تک نفره است که می‌تواند با هدف و ساختار هماهنگ بیشترین بازده و کمترین زمان در انجام کارها داشته باشد. رسیدن به سازمان کامل، که همه کارها با صددرصد بازده انجام شود دست نیافتنی است، ولی می‌توانیم به سوی آن گام برداریم و به آن نزدیک شویم. سازمان کامل تنها یک تئوری اقتصادی نیست که هدف آن سودآوری سازمانها و بهره‌جویی بیشتر از نیروی کار باشد بلکه تئوری سازمان کامل بر آن است که نشان دهد چگونه در یک سازمان کامل که همه کارکنان در راستای بهبود زندگی و آرامش بیشتر تلاش می‌کنند، این سازمان هم از وضع بهتری نسبت به رقیبانش برخوردار خواهد شد و سود سازمان زیان هیچ‌کسی، نه خریدار و نه کارکنان، را رقم نخواهد زد.
 ۴. سازمانهای انتفاعی: سازمانهای انتفاعی سازمانهایی هستند از سوی صاحبان شان برای کسب سود ایجاد شده‌اند. این سازمان ممکن است یک مالک و یا چندین هزار سهامدار باشند. اکثر مؤسسات تجاری جزء این دسته از سازمان محسوب می‌شوند.
 ۵. سازمانهای غیر انتفاعی: سازمانهای غیر انتفاعی معمولاً به جای کسب سود، با اهداف فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و مذهبی تشکیل می‌شوند. مانند اتحادیه‌های کارگری، انجمن‌های مذهبی، مؤسسه‌های خیریه [۳].
 ۶. سازمانهای تولیدی و خدماتی: سازمانهای تولیدی از مواد خام یا اولیه برای تولید کالاها استفاده می‌کنند، مانند کارخانه‌های تولید کفش، تلویزیون، لاستیک و کاغذ. این کالاها معمولاً محسوس و ملموس هستند و مشتری می‌تواند آن‌ها را به راحتی ارزیابی کند. اما سازمانهای خدماتی، خدمات را ارائه می‌کنند. فعالیت‌هایی از قبیل امور مالی، مشاوره حقوقی، خدمات پزشکی و ... این خدمات ملموس نیستند و از نظر فیزیکی نیز قابلیت اندازه‌گیری ندارند.
 ۷. سازمانهای دولتی و خصوصی: سازمانها از نظر مالکیت نیز به دو دسته تقسیم می‌شوند. برخی از سازمانها مانند ذوب آهن، راه آهن، مخابرات و ... در کشور ما جزء سازمانهای دولتی محسوب می‌شوند زیرا دولت آنها را کنترل می‌کنند و برخی سازمانهای دیگر مانند شرکت‌های خصوصی، به جای کنترل دولتی توسط افراد یا بخش غیر دولتی کنترل می‌شوند که به آنها سازمانهای خصوصی می‌گویند [۴].
- در یک سازمان، روانشناسی سازمانی می‌کوشد تا در دانشگاه‌ها و سازمانها که بیشتر علمی هستند و در زمینه‌های مشاوره بیشتر به کارگیرنده علم بوده‌اند و در دولت و تجارت و صنایع، که ترکیبی از هر دو (علم و تجربه یا کارگیرنده) می‌باشند، محیطی آرام همراه پیشرفت را برای کارکنان بوجود آورد [۵].

رهبری سازمان

رهبری یعنی توانایی یک نفر که در رأس امور گروه انسانی، سازمانی و یا تشکیلاتی قرار می‌گیرد، است. دنیا در عصر امروز و سده‌ی بیست و یکم مدیری را برای اداره‌ی امور خود می‌طلبد که هم رهبر باشد و هم مدیر. توانایی حمل مسؤلیت را هم در باب اداره‌ی حیطة‌ی مسؤلیت داشته باشد و هم به نحوی از جنبه‌ی شخصیتی بر فعالیت‌های گروه اعمال نفوذ و آن را در جهت تحقق هدف‌ها هدایت نماید و در عین حال خود را از گروه جدا نماند و تافته‌ای جدا بافته به حساب نیاورد [۶].

در این صورت مجموعه فعالیت‌هایی را که با استفاده از فنون علمی، تجربی، عقلی و فهمی روز در راستای هماهنگی و همیاری افراد انسانی گروه و بسیج امکانات در دسترس براساس شناخت و درک واقعیت‌های موجود، در جهت تحقق هدف‌هایی

معین و مورد توافق شکل می‌گیرد. تعریفی جدیدی است که که طی آن کار کردن با و به وسیله‌ی مردم و در جهت تحقق مقاصد معین، شکلی عملی به خود می‌گیرد [۷]

سازمان برای نیل به اهداف و مقاصد خود و جهت دادن به فعالیت‌های کارکنان و در راستای هدف‌هایش به سرپرستی، نظارت، هماهنگی و هدایت نیاز دارد. مجموعه وظایفی که رفتار و فعالیت سازمان را در مسیر هدف تنظیم، تصحیح، تقویت و راهنمایی می‌کند، مدیریت نامیده می‌شود. همه سازمانهای رسمی برای استمرار و تداوم فعالیت‌های خود به مدیریت نیاز دارند. فقدان مدیریت موجب ناهماهنگی، انحراف از هدف، اتلاف وقت و انرژی می‌شود و سازمانها را به نابسامانی و از هم گسیختگی می‌کشاند [۸].

جوامع امروزی را دنیای سازمانی می‌نامند، زیرا در این دنیا و جوامع، انسان‌ها هر جایی که زندگی می‌کنند و هر کاری که انجام می‌دهند، با سازمانهای گوناگون در ارتباط اند و سازمانها بخشی از زندگی روزمره همه مردم را تشکیل می‌دهند. ۱- هر یک از انسان‌ها، معمولاً در بیمارستان متولد می‌شود (یک سازمان). ۲- در مدرسه ای درس می‌خواند (یک سازمان). ۳- بعد از فارغ التحصیل از دبیرستان به دانشگاه (یک سازمان) راه می‌یابد. ۴- به کار مشغول می‌شود و در سازمانی استخدام می‌شود. ۵- ازدواج می‌کند و ازدواجش در دفترخانه اسناد رسمی (سازمان) ثبت می‌شود. ۶- در طول زندگی خود با سازمانهای مختلف برخورد دارد. ۷- در نهایت هنگام مرگ سازمانهایی برای اجرای تشریفات و ثبت اطلاعات ضروری اقدام خواهند کرد [۹].

روابط انسانی لازمه رشد سازمان

روابط انسانی به معنای برقراری رابطه مثبت، هدفدار و سازنده با پذیرش شخصیت، تفاوت‌های فردی و نیازهای افراد سازمان و علاقه‌مندبودن به نیازها، علایق، استعدادها و توانایی‌های آنان است که توجه به این موارد استفاده از تکنیک‌های مهم در علم روانشناسی است. رابطه انسانی با دلسوزی و احساس مسوولیت نسبت به مامورین درون سازمان و ایجاد جو اجتماعی در شرایط مطبوع و خوشایند و همراه با محیط تفاهم و درک متقابل به وجود می‌آید [۱۰]. روابط انسانی در دیدگاه‌های مختلف مورد بررسی قرار گرفته است. از نظر دیدگاه جامعه‌شناسی، ارتباط‌های انسانی و شیوه مشترک زندگی و آگاهی از هدف، سه عامل سازنده جامعه به حساب می‌آید. از دیدگاه روانشناسی اجتماعی مساله عمده انسان بقا نیست بلکه یادگرفتن نحوه زیستن باخودش است. انسان حاصل روابط و پیوندهایش با دیگران است و اگر قرار باشد شناختی از وی به دست آوریم، باید او را در این چارچوب بشناسیم.

در تاریخ تحول مدیریت، نظریه روابط انسانی جایگاه ویژه‌ای دارد. این نظریه در دهه ۳۰ میلادی نضج گرفت و در دهه بعد تکامل یافت. در نظریه روابط انسانی، موثرترین عامل در ارتقای تولید و کارایی سازمان، نحوه تشکل افراد در قالب گروه‌ها (گروه‌ها، دسته‌ها) و نوع روابط بین آنها است. از دیدگاه مدیریت، روابط انسانی عبارت است از برانگیختن افراد در سازمان به منظور ایجاد همکاری از نوعی که نیازمندی‌های افراد را برطرف سازد و موجبات تحقق اهداف سازمان را فراهم آورد. در مدیریت سازمان نیز روابط انسانی یعنی، توان برقراری ارتباط انسانی با معلمان و مامورین از طریق پذیرفتن وجوه شخصیت، ویژگی‌های فردی و همه تفاوت‌هایی که احتمالاً با شخص مدیر دارند (و با وجود آوردن این احساس که مدیر یا رییس به آنها توجه کرده، وضعیت شان را درک نموده، از مشکلات و دغدغه‌های شان آگاه بوده و برای حل آنها جدی است). نقش روابط انسانی در مدیریت و خصوصاً در مدیریت سازمان بسیار جدی و اساسی است، به طوری که روابط انسانی در این نوع مدیریت، عاملی اثرگذار محسوب می‌شود که از دو بعد بر کیفیت عملکردهای مدیر موثر خواهد بود [۱۱].

از یک سو عوامل تولید سیستمی در نظام‌های سازمان نیازمند برقراری، حفظ و تکوین رفتارهای مناسب انسانی است و معلمان، مشاوران، سرپرستان، مامورین دفتری و اداری جز این دسته از عوامل قرار می‌گیرند. از سوی دیگر مواد خام که تولید روی آنان صورت می‌پذیرد نیز مترصد دریافت و جذب انسانی‌ترین و اصیل‌ترین رفتارهایی است که مدیریت اعمال می‌کند. رفتار سازمانی مناسب برگرفته از روانشناسی روابط انسانی و مدیریت سازمان، نه تنها موجب آثار آنی خواهد بود، بلکه به دلیل خاصیت فوق‌العاده پذیرندگی مواد خام (درون داده‌ها)، تاثیر عمیق و پایداری در درازمدت برجای خواهد گذاشت. به نظر

روانشناسان احتیاجات روانی افراد به اندازه احتیاجات جسمی در صحت روحی و جسمی آنان تاثیر دارند و به همان اندازه اساسی و ضروری هستند [۱۲].

موضوع صحت روانی به سالم و متعادل بارآوردن شخصیت انسانها از طریق فراهم آوردن محیط مناسب برای تامین نیازها و شکوفایی استعدادها برمیگردد. به همین دلیل، در تعریف صحت روانی آمده است که صحت روانی عبارت است از پیشگیری از پیدایش بیماری روانی و سالم سازی محیط روانی تا افراد جامعه (سازمان) بتوانند با برخورداری از شخصیت و روان متعادل با عوامل محیط خود رابطه برقرار کرده و در راه تامین نیازها، شکوفایی استعدادها و رسیدن به اهداف متعالی فردی و اجتماعی خود بکوشند. چنانچه سازمانی بتواند زمینه های تامین صحت روانی را فراهم آورد، شخصیت و روان افراد متعادل می شود و می توانند با یکدیگر و همچنین با عوامل محیطی، روابطی مطلوب برقرار سازند. بدین ترتیب اگر مدیر در درون سازمان خود مانند مکتب، صحت روانی را تامین کند شاگردان، معلمان و مامورین اداری روابطی مطلوب و منطقی و بر پایه روابط انسانی سازنده با هم خواهند داشت [۱۳]. این سبب بهبود کیفیت در سازمان و فضایی آکنده از شور و نشاط، تحرک و پویایی و امنیت، عشق و علاقه به حضور در محیط سازمان که در نتیجه منجر به سلامت روحی و روانی کلیه نیروهای اصلی می شود و مسلم است که این روند تفکر خلاق، پیشرفت و توسعه را به همراه خواهد داشت. روانشناسی مدیریت بطور کلی به بررسی مسائل و جنبه های روانشناختی مدیریت می پردازد. یک مدیریت موفق و خوب با استفاده از تکنیکها و روشهایی که نتیجه یافته های روانشناسی در حوزه مدیریت است می تواند به اثر بخشی برسد [۱۴].

تفاوت های فردی در سازمان

یکی از وظایف روانشناس سازمانی آن است که مشخص سازد هر یک از داوطلبان ورود به سازمان، تا چه اندازه خصوصیات مورد مطالعه را دارا هستند. در تحقیقات علمی نمی توان به اصطلاحات کلی اکتفا کرد. روانشناس سازمانی باید بداند که هر صفت یا ویژگی شخصیتی تا چه حد در فرد مورد مطالعه او، وجود دارد. به عبارت دیگر، در این موارد، او « کیفیت» را تبدیل به « کمیت» می کند و آنچه را مشاهده کرده است، با اعداد و ارقام نشان می دهد. روانشناس سازمانی در اندازه گیری تفاوت های فردی داوطلبان ورود به سازمان یا در ارزیابی عملکرد کارکنان آن، از مقیاس های گوناگون فیزیکی و روانشناختی استفاده می کند. اندازه گیری مشخصاتی مثل وزن، قد و نیروی دستها، به صورت واحدهای فیزیکی نشان داده می شود. در اندازه گیری های روانشناختی نمی توان از واحدهای فیزیکی، استفاده کرد. این وضع معمولاً هنگامی مصداق پیدا می کند که بخواهیم صفاتی مثل هوش، استعداد، منش یا جامعه پذیری افراد را اندازه گیری کنیم. در این موارد، روانشناس سازمانی باید به جای مقیاس های مطلق از مقیاس های نسبی استفاده می کند و طی آن اعداد ترتیبی مثل: اول، دوم، سوم و مانند آن را به کار می گیرد [۱۵].

در انتخاب کارکنان وقتی می خواهیم یک فرد مناسب را جهت تصدی شغلی انتخاب کنیم باید این نکته مهم را در ذهن داشته باشیم که بین داوطلبان تصدی چنین شغلی تفاوت های فردی وجود دارد. در آموزش کارکنان، وقتی کارکنان را در یک دوره آموزشی قبل از خدمت یا حین خدمت شرکت می دهیم، باید به این نکته اساسی توجه داشته باشیم که میزان هوش و علاقه آنان به یادگیری مطالب ارایه شده در دوره آموزشی، با یکدیگر متفاوت است. در ارزیابی عملکرد شغلی کارکنان نیز در مواردی که قصد داریم عملکرد شغلی افراد را ارزیابی کنیم باید بدانیم که توان، علاقه، میزان پشتکار، هوش، سرعت عمل و سایر ویژگی های شخصیتی کارکنان تحت نظارت ما با هم تفاوت دارد و هر یک از آنان به میزان معینی قادرند در انجام دادن وظایف شغلی خود، مهارت کسب کنند. در اعمال رهبری و مدیریت، نیز وقتی اداره و رهبری یک واحد از سازمان به عهده ما گذاشته می شود، لازم است این نکته مهم را در نظر داشته باشیم که بعضی از افراد تحت نظارت ما در شرایطی بهتر کار می کنند که مدیر آنان از سبک رهبری آمرانه استفاده کند، بعضی دیگر از آنان با سبک رهبری مردمی (مشورتی) سازگارتر هستند و اگر به یک فرد گفته شود چه فعالیت هایی را چگونه انجام دهد، بهتر کار می کند و بعضی دیگر ترجیح می دهند در چگونگی انجام دادن وظایف شغلی، خلاقیت و نوآوری داشته باشند [۱۶]. در ایجاد انگیزه شغلی نیز اگر به یک فرد گفته شود در صورت موفقیت در انجام دادن وظایف شغلی پاداش مالی بیشتری دریافت خواهد کرد، ممکن است بر تلاش خود در کار

بیافزاید. این احتمال نیز وجود دارد که فرد دیگر تنها به دلیل مطرح شدن در سازمان، بر تلاش خود بیافزاید، ولی افزایش پاداش مالی برای او اهمیت خاصی نداشته باشد. نیازهای افراد با یکدیگر تفاوت دارد و هر یک از آنان به دلیل یا دلایل خاص خود حداکثر توان و نیروی خود را در جهت انجام دادن وظایف شغلی به کار می‌گیرند و در نهایت به رشد سازمان کمک خواهد کرد [۱۷].

یافته‌های روانشناسی مدیریت در این حوزه نشان می‌دهد که افرادی که در کودکی، نوجوانی و جوانی نفوذ بیشتری روی همسالان خود داشته‌اند، در بازیها نقش محوری گروه را بازی کرده‌اند و اغلب بازیها را رهبری می‌کنند در بزرگسالی نیز توان رهبری بالایی از خود نشان می‌دهند. این افراد با ویژگیهایی که دارند اغلب گروه‌ها را تحت نفوذ و تسلط خود قرار می‌دهند. این اعمال تسلط به شیوه‌های تظاهر می‌کند. برخی افراد این اعمال نفوذ را با اعمال قدرت و زور انجام می‌دهند و برخی با ویژگیهایی دیگر مثل نشان دادن قدرت منطقی و تصمیم‌گیری عالی [۱۸].

هدف در مدیریت سازمان

گزینش هدف برای سازمان، نخستین و برجسته‌ترین گام در برپایی یک سازمان است، هدف باید ساده و روشن باشد و توانایی ارزیابی داشته باشد. هدف سازمان بایستی در همه لایه‌های سازمان جاری باشد و همه کارمندان باید در راستای همین هدف کار کنند. هدف سازمان باید چند ویژگی داشته باشد:

هدف ساده و روشن باشد

گاهی در سازمانها چندین هدف گزینش می‌شود که این هدف‌ها با هم نزدیکی ندارند و گاهی دوگانگی نیز پدید می‌آورند که نیروهای سازمان را در برابر یکدیگر قرار می‌دهد. در برخی سازمانها به انگیزه سودآوری بیشتر یا ساده‌تر کردن کارها هدفهای کوچکتری هم به هدف‌های سازمان افزوده می‌شود که چون بیرون از دامنه کارشناسی سازمان است هزینه‌ای بالایی در بر خواهد داشت که نه تنها به سودآوری نمی‌انجامد که زیان نیز در پی خواهد داشت. در بخش دولتی این نمونه‌ها بسیار به چشم می‌خورد اگرچه بخش خصوصی هم گاهی در این دام میفتد. مانند سازمان برنامه و بودجه که کار تخصیص بودجه را هم انجام می‌داد و یا سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی که کمیته سه هدف سازماندهی و برنامه‌ریزی و تخصیص بودجه را می‌خواهد با هم انجام دهد [۱۹].

هدف در سراسر سازمان یکسان باشد

هدف در سراسر سازمان ثابت باشد و از یک نوع باشد. اگر سازمانی هدفش برنامه‌ریزی است به اجرا نپردازد و اگر مدیریت اجرایی بالا دستی است به اجرای پایین دستی نپردازد، اگر خدماتی است تولیدی نشود و اگر تولیدی است کار بازاریابی و تبلیغات انجام ندهد و یا اگر شرکت ساختمانی است کار شرکت‌های پیمانکار کوچک را انجام ندهد، به سودآوری نمی‌انجامد. سازمانها اعم از رسمی و غیررسمی، کوچک و بزرگ و دارای عوامل مشترکی به شرح زیر هستند:

الف- هدف یا مقصد: روشن‌ترین عامل برای تشکیل هر سازمانی اهداف آن سازمان است. بدون هیچ سازمانی دلیل بر وجود خود نمی‌یابد. هدف از نظر شکلی و ماهوی، متفاوت است. پیروزی در بازی‌های قهرمانی، تولید یک محصول جدید، اجرای یک خدمت [۲۰].

ب- سازمانها برای نیل به اهداف خود برنامه‌هایی را تنظیم می‌کنند، آنها بدون برنامه نمی‌توانند فعالیت مؤثری داشته باشند.

ج- سازمانها برای نیل به اهداف و اجرای برنامه‌هایشان باید منابعی را بدست آورند و آنها را به فعالیت‌های مورد نظر اختصاص دهند.

د- سرانجام سازمانها برای نیل به اهداف، اجرای برنامه‌ها و تأمین منابع به مدیرانی نیاز دارد که آن را در این جهت هدایت کند [۲۱].

بحث و نتیجه گیری

از مباحث فوق نتیجه گرفته می شود که مدیران سازمانی داخلی بر خلاف مدیران سازمانی کلاسیک، هویت شناخته شده ای برای مدیر سازمان ندارند. در تعریف کلاسیک مدیریت سایه، مدیر سازمان غالباً از فرمانبرداری خویش نسبت به شخص یا گروهی بیرون از سازمان و اجرای تصمیماتی در راستای منافع آنها با خبر است. (حتی اگر مستقیماً آن شخص یا گروه را نشناسد) اما در داخل سازمان، مدیر بدون اینکه بداند تصمیمات افراد دیگر را اجرا می کند و این مسئله، شناخت و رفع ناهنجاری را پیچیده تر می نماید. علاوه بر این مدیران سازمانی داخلی به لحاظ ساختار رفتاری، قدرت، نفوذ، منابع مالی در اختیار و ... به کل با مدیران سازمانی کلاسیک تفاوت های اساسی دارند: این افراد می توانند یک کارمند ساده در سطوح پایین سازمان یا یک مدیر مهم میانی یا رده بالا (مانند مدیر مالی) باشند. آنها می توانند در جلسه امروز کنار شما نشستند یا با شما ناهار بخورند. مهارت این افراد بر خلاف مدیران سازمانی کلاسیک، بیشتر در رفتار سازمانی هدفمند آنهاست تا قدرت مالی و نفوذ اجتماعی. و همین رفتار سازمانی خاص، شاید شناسایی و مقابله با آنها باشد.

منابع و مأخذ

- [۱] احمدی مهربانی، محمدرضا، (۱۳۸۱) مدیریت بر مبنای اعتماد، توسعه مدیریت، شماره ۴۶،
 - [۲] ارنست هیلگارد و گوردن باور، نظریه های یادگیری، ترجمه محمد تقی براهنی (۱۳۹۷)، جلد اول، تهران: مرکز نشر دانشگاهی
 - [۳] استونر، جیمز ای. اف و دیگران، ترجمه ی، پارساییان و اعرابی (۱۳۸۲)، مدیریت، انتشارات دفتر پژوهش های فرهنگی، جلد دوم،
 - [۴] استیپک، دیبوراجی، (۲۰۱۷)، انگیزش برای یادگیری، از نظریه تا عمل، ترجمه ی رمضان حسن زاده و نرجس عمویی، (۱۳۹۹) دنیای پژوهش، تهران،
 - [۵] افجه، سید علی اکبر، (۱۳۸۴) مبانی فلسفی و تئوریهای رهبری و رفتار سازمانی، چاپ دوم، تهران، سمت،
 - [۶] اقتداری، علی محمد (۱۳۶۸)، سازمان مدیریت، انتشارات مولوی، چاپ بیست و یکم، تهران
 - [۷] امیرکبیری، علیرضا، (۱۳۸۵) رویکردهای سازمان و مدیریت و رفتار سازمانی (چشم انداز پست مدرن)، چاپ اول، تهران، نگاه دانش.
 - [۸] ایرانزاده، سلیمان (۱۳۸۱)، مدیریت تطبیقی در چهارچوب پارادایم های جدید، ناشر، مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول
 - [۹] آقازاده، محرم (۱۳۸۳) نگاهی به شاخص های مدرسه استاندارد، مجله رشد مدیریت مدرسه، سال دوم، شماره ۹.
 - [۱۰] براندن، ناتانیل، راهنمایی برای خودباوری زنان، ترجمه مینو سلسله، (۱۳۸۴) انتشارات فراه، ناشر مدیریت فردا، چاپ چهارم،
 - [۱۱] بزاز جزایری، سیداحمد، (۱۳۷۳) آموزش کارکنان به عنوان ضرورتی شناخته شده در سازمانهای اداری و صنعتی، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی،
 - [۱۲] بلیک، رید و همکاران، طبقه بندی مفاهیم در ارتباطات، مسعود واحدی، (۱۳۷۸) تهران، سروش، چاپ اول.
 - [۱۳] بهرنگی، محمدرضا، (۱۳۷۳) مدیریت آموزشی و آموزشی، تهران، ناشر مولف.
- [1] Aitten. B. (۲۰۱۲). Developmental of human resources. McGraw.Hill. seies in management.
- [2] Axtell.C.M , Maitlis. S. and Yearta .S.K . (۲۰۱۸) ، " Predicating immediate and longer term transfer of learning " ، Personnel Review ، vol 26 ، no 3 .
- [3]B.Bushan. (۲۰۱۹)(Dictionary of sociology) new delhi printed in India.

- [4] Boyed. B. (۲۰۲۰). Transformation teacher staff development. Education Information ED 3.
- [5] Chang,ST. (۲۰۱۳) "valuing intellectual capital and firms performance. modifying value added intellectual coefficient (VAIC) in Taiwan IT industry " unpublished doctoral dissertation . gate
- [6] Davies, Pa ul, (۲۰۱۵), The Mind of God,)London: simon and sch uster), P.۱۵.
- [7] Drees, Willem B. (۲۰۱۷) Religion, Science and Nat uralism, (New York: Cambridge Univercity Press), PP.۷۴-۶۳.
- [8] Eggen, P. & Kauchak, D. (2012). Educational psychology: windows on classroom (8th, ed) prentice-hall. (Lincoln, NE, U.S.A)
- [9] Gann,N.(۲۰۱۱).Targets for Tomorrow's schools. PA . falmer press.
- [10] Gay. L.R. (۲۰۱۷), Educational evaluation and measurement .Maxwell Macmillan , international
- [11] Gilbert, J. & Tang, T. L.P, An Examination of Organizational Trust Antecedents, Public Personnel Management, Vol. 27, No. 3, ۲۰۱۵.
- [12] Hder Jack (۲۰۱۳) . Evaluation . MILIEU kontaktoosT .EUROPA.
- [13] Hick, John H. (۲۰۱۷), Philosophy of Religion, (India: New Dehli), p.۲.
- [14] Holton . E.F.III . Bates .R.A .Seyle . D.L . & Carvalho M.B . (2013) . " Toward construct validation of a transfer climate instrument " . Human Resource Development Quarterly . vol 8 . no 2 .