

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



پایان نامه کارشناسی ارشد در علوم تربیتی (مدیریت آموزشی)

عنوان:

بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران با
خلاقیت کارکنان اداری و آموزشی در سازمان
آموزش و پرورش شهرستان کرمان

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر حسین جنابادی

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر سیدعلی روشن

تحقیق و نگارش:

مهديه كار آموز


(این پایان نامه از حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه سیستان و بلوچستان بهره‌مند شده است)

تیر ۱۳۸۹

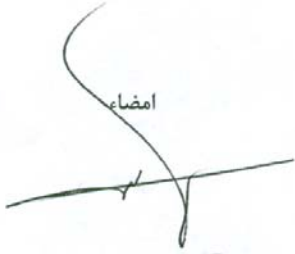




بسمه تعالی

این پایان نامه با عنوان بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران با خلاقیت کارکنان اداری و آموزشی سازمان آموزش و پرورش قسمتی از برنامه آموزشی دوره کارشناسی ارشد علوم تربیتی توسط دانشجو مهدیه کارآموز تحت راهنمایی استاد پایان نامه دکتر جنابادی تهیه شده است. استفاده از مطالب آن به منظور اهداف آموزشی با ذکر مرجع و اطلاع کتبی به حوزه تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان مجاز می باشد.

نام و امضاء دانشجو



این پایان نامه واحد درسی شناخته می شود و در تاریخ توسط هیئت داوران بررسی و درجه به آن تعلق گرفت.

نام و نام خانوادگی	امضاء	تاریخ
استاد راهنما: دکتر جنابادی		۸، ۴، ۸۹
استاد راهنما:		
استاد مشاور: دکتر روشن		۸، ۴، ۸۹
داور ۱: دکتر یحیی کاظمی		
داور ۲: دکتر مهدی کاظمی		
نماینده تحصیلات تکمیلی: دکتر مهدی نژاد		



تعهدنامه اصالت اثر

اینجانب مهدیه کارآموز تأیید می‌کنم که مطالب مندرج در این پایان‌نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این نوشته از آن استفاده شده است مطابق مقررات ارجاع گردیده است. این پایان‌نامه پیش از این برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه سیستان و بلوچستان می‌باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو: **مهدیه کارآموز**

امضاء

تقدیم به پدر و مادر عزیزم

که کوشیدند تا بیاایم

بچ کشیدند تا بیاایم

صبر و بردباری شان تکیه گاهم

و تداوم سایه هایشان آرزویم

تقدیم به سگ صبور زندگیم

همسر مهربان و فداکارم

تقدیم به او که پیوسته صداقت و مهرش شوق زیستنم بود او که باگذشت در تمام طول زندگی ام
صبورانه و ایثارگرانه، زمینه فراغت خاطر را برایم فراهم آورد و کاستی‌های مراد انجام امور زندگی به
دیده اغاض نگریسته و همیشه هم‌پا و هم‌راهی من در تمام مسائل و مصائب زندگی بود.

تقدیم به یگانه فرزندم

که بجزندگودکانه اش مره‌بی است بر دو سال قصورهای مادرانه ام.

سپاسگزاری:

سپاس خدای لایزال را که نصیب آموختن از من دریغ نفرمود و امکان قدم گذاشتن در راه تابناک علم و دانش را بر من ارزانی داشت.

برخود لازم می‌دانم که از همه اساتید بزرگوار و دانشمندی که در مدت تحصیل، خوشه‌چین خرمن علم و دانششان بوده‌ام، سپاسگزاری می‌کنم.

از استاد گرانقدر و بزرگوار جناب آقای دکتر جنابادی سپاس‌گزارم که بردبارانه فقر علم من را تحمل نمودند. و با راهنمایی‌های مفید و علمی خود بهره‌مند ساختند همچنین از استاد ارجمند وارسته جناب آقای دکتر روشن که با سعه صدر و بزرگواری راهگشای این جانب بودند. همچنین از تلاش و زحمات جناب آقای دکتر کاظمی و دیگر اساتید بخش علوم تربیتی تشکر می‌نمایم.

چکیده:

این پژوهش در راستای بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران (مهارت کلامی، شنیداری و بازخورد پیام) با خلاقیت کارکنان سازمان آموزش و پرورش شهرستان کرمان انجام گرفته است. روش تحقیق همبستگی و جامعه آماری این پژوهش کلیه مدیران و کارکنان سازمان آموزش و پرورش شهرستان کرمان می‌باشد. که از بین کارکنان تعداد ۱۲۱ نفر به عنوان نمونه با روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند و همه ۲۴ مدیر در پژوهش مورد استفاده قرار گرفتند.

ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌های استاندارد بوده است که توزیع و جمع‌آوری شد و تجزیه و تحلیل‌های آماری بروی داده‌ها انجام شد و از روش‌های آماری مختلفی مانند جداول فراوانی و شاخص‌های مرکزی و پراکنده‌گی و نمودارهای میله‌ای و هیستوگرام، نمودار پراکنش و آزمون‌های همبستگی پیرسون و اسپیرمن برای تعیین رابطه‌ها و از نمودار جعبه‌ای و آزمون t برای مقایسه مهارت‌های ارتباطی مدیران و خلاقیت کارکنان زن و مرد استفاده گردیده است.

نتایج پژوهش مبین آن است که بین عوامل فردی، سن، سابقه کار و میزان تحصیلات با مهارت‌های ارتباطی و خلاقیت رابطه معنی‌داری وجود دارد. اما بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با خلاقیت کارکنان رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

واژگان کلیدی: خلاقیت، مهارت‌های ارتباطی، بازخورد پیام، مهارت‌های شنیداری، مهارت‌های کلامی

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
فصل اول: کلیات طرح	
۱-۱- مقدمه.....	۲
۲-۱- بیان مسئله.....	۳
۳-۱- اهداف تحقیق.....	۴
۴-۱- فرضیه های تحقیق.....	۴
۵-۱- ضرورت و اهمیت انجام تحقیق.....	۵
۶-۱- تعریف های عملیاتی و مفاهیم مطرح شده در فرضیه ها.....	۷
فصل دوم: ادبیات تحقیق	
۱-۲- مقدمه.....	۱۰
۲-۲- تاریخچه مطالعات ارتباطات انسانی.....	۱۱
۱-۲-۲- ارتباط چیست؟.....	۱۲
۲-۲-۲- اهداف ارتباط.....	۱۴
۳-۲-۲- عوامل و عناصر ارتباط.....	۱۵
۱-۳-۲-۲- فرستنده.....	۱۵
۲-۳-۲-۲- گیرنده پیام.....	۱۵
۳-۳-۲-۲- پیام.....	۱۶
۴-۳-۲-۲- بازخورد.....	۱۶
۴-۲-۲- اهمیت ارتباط.....	۱۷
۵-۲-۲- اثربخشی ارتباط.....	۱۷
۶-۲-۲- راهکارهایی جهت بهبود ارتباط.....	۱۸
۷-۲-۲- انواع ارتباط.....	۱۹
۸-۲-۲- مهارتهای ارتباطی.....	۲۲
۱-۸-۲-۲- مهارت سخن گفتن.....	۲۳
۲-۸-۲-۲- مهارت بازخورد.....	۲۴

۲۴	۹-۲-۲- موانع و پارازیت در ارتباطات.....
۳۴	۱۰-۲-۲- مهارت‌های مدیریتی.....
۳۴	۱۱-۲-۲- نظریه‌های مهارت‌های مدیران.....
۳۴	۱-۱۱-۲-۲- نظریه بارنارد:.....
۳۵	۲-۱۱-۲-۲- نظریه استیفن پی رابینز.....
۳۵	۳-۱۱-۲-۲- نظریه کاتز.....
۳۶	۳-۲- خلاقیت.....
۳۶	۱-۳-۲- تاریخچه خلاقیت.....
۳۶	۲-۳-۲- تعریف و ماهیت خلاقیت.....
۴۰	۳-۳-۲- عصب شناسی خلاقیت.....
۴۱	۴-۳-۲- خلاقیت و سلامت روانی.....
۴۲	۵-۳-۲- خلاقیت در سازمان‌ها.....
۴۲	۶-۳-۲- خصوصیات خلاقیت.....
۴۲	۱-۶-۳-۲- تخیل و سودمندی.....
۴۳	۲-۶-۳-۲- ابتکار.....
۴۳	۷-۳-۲- دیدگاه‌های فرایند خلاقیت:.....
۴۳	۱-۷-۳-۲- دیدگاه اقلیت.....
۴۴	۲-۷-۳-۲- دیدگاه اکثریت.....
۴۴	۸-۴-۲- مدل‌های فرایند خلاقیت.....
۴۷	۹-۳-۲- ویژگی افراد خلاق.....
۴۹	۱۰-۳-۲- معیارهای شناخت خلاقیت.....
۵۰	۱۱-۳-۲- فرآیند خلاقیت.....
۵۶	۱۲-۳-۲- تئوری‌های خلاقیت.....
۵۷	۱۳-۳-۲- شرایط ایجاد خلاقیت.....
۶۳	۱۴-۳-۲- سازمان‌بندی سازمانها براساس میزان خلاقیت.....
۶۴	۴-۲- نقش مدیران در پرورش خلاقیت.....
۶۵	۵-۲- پیشینه عملی.....
۶۵	۱-۵-۲- تحقیقات داخلی.....
۶۸	۲-۵-۲- تحقیقات مشابه انجام شده در خارج از کشور.....

فصل سوم: روش تحقیق

۷۲	۳-۱- مقدمه.....
۷۲	۳-۲- روش تحقیق.....
۷۲	۳-۳- جامعه آماری.....
۷۲	۳-۴- نمونه آماری و روش نمونه‌گیری.....
۷۳	۳-۵- متغیرها.....
۷۳	۳-۶- شیوه جمع‌آوری داده‌ها.....
۷۳	۳-۷- ابزارهای جمع‌آوری داده‌ها.....
۷۴	۳-۷-۱- روایی ابزار جمع‌آوری داده‌ها.....
۷۴	۳-۷-۲- پایایی ابزار جمع‌آوری داده‌ها:.....
۷۵	۳-۸- چگونگی تحلیل داده‌ها.....
۷۵	خلاصه و جمع‌بندی.....

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

۷۸	۴-۱- مقدمه.....
۷۹	۴-۲- ویژگی‌های فردی مدیران و کارکنان در سازمان آموزش و پرورش شهرستان کرمان.....
۷۹	۴-۲-۱- جنس مدیران و کارکنان در سازمان آموزش و پرورش شهرستان کرمان.....
۷۹	۴-۲-۲- سن مدیران و کارکنان در سازمان آموزش و پرورش شهرستان کرمان.....
۸۰	۴-۲-۳- میزان تحصیلات مدیران و کارکنان در سازمان آموزش و پرورش شهرستان کرمان.....
۸۰	۴-۲-۴- سابقه کار مدیران و کارکنان در سازمان آموزش و پرورش شهرستان کرمان.....
۸۱	۴-۳- مهارت‌های ارتباطی مدیران در سازمان آموزش و پرورش شهرستان کرمان.....
۸۲	۴-۳-۱- مهارت‌های کلامی مدیران در سازمان آموزش و پرورش شهرستان کرمان.....
۸۲	۴-۳-۲- مهارت‌های شنیداری مدیران در سازمان آموزش و پرورش شهرستان کرمان.....
۸۳	۴-۳-۳- مهارت‌های بازخورد پیام مدیران در سازمان آموزش و پرورش شهرستان کرمان.....
۸۳	۴-۴- خلاقیت کارکنان در سازمان آموزش و پرورش شهرستان کرمان.....
۸۴	۴-۵- رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و خلاقیت کارکنان در سازمان آموزش و پرورش شهرستان کرمان.....
۸۵
	۴-۵-۱- رابطه بین مهارت‌های کلامی مدیران و خلاقیت کارکنان در سازمان آموزش و پرورش
۸۵	شهرستان کرمان.....
	۴-۵-۲- رابطه بین مهارت‌های شنیداری مدیران و خلاقیت کارکنان در سازمان آموزش و پرورش
۸۶	شهرستان کرمان.....

- ۴-۵-۳- رابطه بین مهارت‌های بازخورد پیام مدیران و خلاقیت کارکنان در سازمان آموزش و پرورش
 شهرستان کرمان ۸۷
- ۴-۶- رابطه بین ویژگی‌های فردی و مهارت‌های ارتباطی مدیران در سازمان آموزش و پرورش شهرستان کرمان
 ۸۷
- ۴-۶-۱- رابطه بین سن و مهارت‌های ارتباطی مدیران در سازمان آموزش و پرورش شهرستان کرمان ۸۷
- ۴-۶-۲- رابطه بین سابقه کار و مهارت‌های ارتباطی مدیران در سازمان آموزش و پرورش شهرستان
 کرمان ۸۸
- ۴-۶-۳- رابطه بین میزان تحصیلات و مهارت‌های ارتباطی مدیران در سازمان آموزش و پرورش
 شهرستان کرمان ۸۹
- ۴-۷- رابطه بین میزان تحصیلات و خلاقیت کارکنان در سازمان آموزش و پرورش شهرستان کرمان ۹۰

فصل پنجم: بحث و بررسی

- ۵-۱- مقدمه ۹۲
- ۵-۲- یافته‌های تحقیق ۹۲
- ۵-۲-۱- اطلاعات دموگرافیک جامعه هدف ۹۲
- ۵-۲-۲- نتیجه بررسی فرضیه‌های تحقیق: ۹۲
- ۵-۲-۳- نتایج دیگر ۹۳
- ۵-۲- بحث و بررسی سوالات تحقیق ۹۳
- ۵-۳- پیشنهادات ۹۵
- ۵-۴- محدودیت‌های تحقیق ۹۵
- ۹۶ **مراجع**
- منابع فارسی ۹۶
- منابع انگلیسی ۱۰۲
- پیوست‌ها ۱۰۴

فهرست جدول‌ها

عنوان جدول	صفحه
جدول ۱-۲- چگونگی رابطه چهار p با یکدیگر	۵۰
جدول ۱-۳- خلاصه محاسبه پایایی پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی مدیران به روش آلفای کرونباخ.....	۷۵
جدول ۱-۴- توزیع فراوانی جنس مدیران و کارکنان در سازمان آموزش و پرورش شهرستان کرمان	۷۹
جدول ۲-۴- آمارهای توصیفی سن مدیران و کارکنان در سازمان آموزش و پرورش شهرستان کرمان	۷۹
جدول ۳-۴- توزیع فراوانی میزان تحصیلات مدیران و کارکنان در سازمان آموزش و پرورش شهرستان کرمان.....	۸۰
جدول ۴-۴- آمارهای توصیفی سابقه کار مدیران و کارکنان در سازمان آموزش و پرورش شهرستان کرمان...۸۱	۸۱
جدول ۵-۴- آمارهای توصیفی نمره مهارت‌های ارتباطی مدیران در سازمان آموزش و پرورش	۸۱
جدول ۱-۵-۴- توزیع فراوانی مهارت‌های ارتباطی مدیران در سازمان آموزش و پرورش.....	۸۱
جدول ۶-۴- آمارهای توصیفی نمره مهارت‌های کلامی مدیران در سازمان آموزش و پرورش	۸۲
جدول ۱-۶-۴- توزیع فراوانی مهارت‌های کلامی مدیران در سازمان آموزش و پرورش.....	۸۲
جدول ۷-۴- آمارهای توصیفی نمره مهارت‌های شنیداری مدیران در سازمان آموزش و پرورش	۸۲
جدول ۱-۷-۴- توزیع فراوانی مهارت‌های شنیداری مدیران در سازمان آموزش و پرورش	۸۳
جدول ۸-۴- آمارهای توصیفی نمره مهارت‌های بازخورد مدیران در سازمان آموزش و پرورش	۸۳
جدول ۱-۸-۴- توزیع فراوانی مهارت‌های بازخورد پیام مدیران در سازمان آموزش و پرورش	۸۳
جدول ۹-۴- آمارهای توصیفی نمره خلاقیت کارکنان در سازمان آموزش و پرورش.....	۸۴
جدول ۱-۹-۴- توزیع فراوانی خلاقیت کارکنان در سازمان آموزش و پرورش.....	۸۴
جدول ۱۰-۴- آمارهای آزمون همبستگی بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و خلاقیت کارکنان در سازمان آموزش و پرورش	۸۵

جدول ۴-۱۱- آمارهای آزمون همبستگی بین مهارت‌های کلامی مدیران و خلاقیت کارکنان در سازمان آموزش و پرورش.....	۸۶
جدول ۴-۱۲- آمارهای آزمون همبستگی بین مهارت‌های شنیداری مدیران و خلاقیت کارکنان در سازمان آموزش و پرورش.....	۸۶
جدول ۴-۱۳- آمارهای آزمون همبستگی بین مهارت‌های بازخورد پیام مدیران و خلاقیت کارکنان در سازمان آموزش و پرورش.....	۸۷
جدول ۴-۱۴- آمارهای آزمون همبستگی بین سن و مهارت‌های ارتباطی مدیران در سازمان آموزش و پرورش.....	۸۸
جدول ۴-۱۵- آمارهای آزمون همبستگی بین سابقه کار و مهارت‌های ارتباطی مدیران در سازمان آموزش و پرورش.....	۸۹
جدول ۴-۱۶- آمارهای آزمون همبستگی بین میزان تحصیلات و مهارت‌های ارتباطی مدیران در سازمان آموزش و پرورش.....	۸۹
جدول ۴-۱۷- آمارهای آزمون همبستگی بین میزان تحصیلات و خلاقیت کارکنان در سازمان آموزش و پرورش.....	۹۰

فصل اول:

کلیات طرح

۱-۱- مقدمه:

به تکلم، به خموشی، به تبسم، به نگاه می‌توان برد به هر شیوه دل آسان از من

(کاشانی)

اگر قبول گردد که هدف اصلی آموزش و پرورش، آفرینش و به ویژه آفرینش انسانهای توانا به انجام کارهای نو، انسانهایی که خلاق و مبتکر هستند، می‌باشد، باور می‌شود که وظیفه و رسالت آموزش و پرورش این است که با بکارگیری مدیران مبتکر و نو آور و ارائه طرحهای جدید و روشهای نو، زمینه بروز این ویژگیهای آدمی را در معلمان و متعلمان فراهم ساخته و فضای مدرسه را به فضایی خلاق بالقوه و مبتکر تبدیل کند (صافی، ۱۳۷۴: ۵۴). پیشرفت روز افزون ابعاد مختلف جامعه بشری در گروه خلق اندیشه‌های نو و تحول در نظام آموزش و پرورش است. در جهان معاصر، علم و تکنولوژی به سرعت پیشرفت کرده و مدیریت خلاق در این پیشرفت و تحول عظیم نقش کلیدی و تعیین کننده داشته است. (سیف هاشمی، ۱۳۸۳: ۳۳) در واقع مدیران آموزشی از عناصر مهم سازمانی به شمار می‌آیند و به قول دراکر^۱: مدیران کمیاب‌ترین و در عین حال با ارزش‌ترین سرمایه سازمانند (شیرازی، ۱۳۷۳). همانطوریکه ملاحظه شد، مدیریت آموزشی که علم اداره موسسات آموزشی است از دشوارترین و حساس‌ترین نوع مدیریت در سازمان‌های عمومی و دولتی است و در سازمان‌های آموزش و پرورش به لحاظ نوع فعالیت، روش‌های اجرا و اهداف پیچیده آن، جایگاه ویژه‌ای به خود اختصاص داده است. (محمدلو، ۱۳۷۸: ۷). بنابراین هر مدیر به عنوان بالاترین مقام مسئول سازمان و نهاد بایستی کاملاً آماده و مسلط به امور ارتباطات باشد. وجود ارتباطات موثر و صحیح یکی از اجزای مهم در توفیق مدیریت به شمار آمده است. اگر ارتباطات صحیحی برقرار نشود، گردش امور مختل شده و کارها آشفته می‌شوند. یکی از علمای مدیریت، نقش اطلاعاتی و ارتباطی مدیر را در سازمان جزء اساسی‌ترین نقش‌های او قلمداد نموده است (الوانی، ۱۳۸۰: ۲۷). اکنون آموزش با سرعتی بیشتر و کیفیتی بالاتر نسبت به گذشته باید انجام شود و در جهت نیل به این هدف است که وسایل پیشرفته امروزی در جهت تقویت خلاقیت و تفکر انتقادی باید مورد استفاده قرار گیرد (دوایی، ۱۳۷۹: ۸۵). تا قرن اخیر، بسیاری بر این باور بودند که ابداع و خلاقیت، خصوصیت ذاتی است و

^۱ - Drucker

برخی افراد با این توانایی متولد می‌شوند. امروزه ثابت شده است که این استعداد در نوع بشر به اندازه قدرت حافظه عمومیت دارد و می‌توان آن را با کاربرد اصول و فنون، یعنی ایجاد طرز فکرهای جدید و ایجاد محیطی مناسب پرورش داد. (غلام‌پور، ۱۳۷۹: ۴).

۲-۱- بیان مسئله

با توجه به اینکه روابط انسانی در یک سازمان آموزشی، فرایند برقراری و حفظ و گسترش روابط هدفدار، پویا و دو جانبه بین اعضای یک سیستم آموزشی است که به تامین منطقی اجتماعی، روانی فرد و گروه و سبب تفاهم، احساس رضایتمندی و سودمندی متقابل و به وجود آمدن زمینه‌های اعتماد، انگیزش، رشد، تسهیل نیل به اهداف سازمان آموزشی می‌شود (یعقوبی، ۱۳۸۱: ۳۴).

توانایی ارتباط موثر با دیگران، بخش بزرگی از توانایی عملکرد بین فردی را تشکیل می‌دهد و تحقیقات نشان داده‌اند که افراد دارای مهارت‌های ارتباطی ضعیف با احتمال کمتری از سوی همسالان و دیگر افراد که با آنها سرو کار دارند، مورد پسند واقع می‌شوند. و همچنین آموزش مهارت‌های ارتباطی و به کارگیری آنها می‌تواند محبوبیت اجتماعی افراد را افزایش دهد. (داود پناه، ۱۳۷۹: ۲۸). مدیران جامعه، بویژه مدیران آموزشی به عنوان سکنداران سازمانهای مختلف مسئولیت سنگین و خطیری بر عهده دارند. آنان غیر از اینکه باید به انواع دانش‌ها، معلومات عمومی و تخصصی و اطلاعات "به روز" و جدید برای پیشرفت و پیشبرد سازمان خود مجهز باشند. بایستی برای جلوگیری از برخورد با انواع صخره‌ها و کوه‌های یخی (همچون سکندار کشتی) همواره در حال آماده باش باشند. بنابراین لازمه آمادگی کامل برای مقابله با انواع تغییرات، مشکلات و مسائل موجود بر سر راه سازمان‌ها، وجود مدیران توانمند، خلاق و ماهر در امر روابط انسانی است. زیرا که مدیری که بتواند با کارکنان خود و افراد سازمانهای دیگر روابط انسانی و ارتباط موثرتر و بهتری برقرار کند موفق‌تر عمل خواهد کرد و در جهت پرورش خلاقیت کارکنان تاثیر بسزایی خواهد داشت. اما گاهی عدم توجه به این موضوع تدریجاً سبب از بین رفتن خلاقیت می‌شود. با توجه به اینکه از جمله مسائل و دغدغه‌های سازمان‌های آموزشی این است که افراد به اندازه کافی وظایف خود را به طور خلاق انجام نمی‌دهند. مسئله مهم این است که هر کس با توانایی ویژه خود می‌تواند خلاق باشد. همچنین هرچند تاکنون در جهت توسعه و گسترش خلاقیت و روش‌های پرورش روحیه نو گرایی ابداع آفرینش و ابتکار تلاش‌های زیادی صورت گرفته، ولی با همه احوال در حال حاضر، سطح خلاقیت در کشور پائین است. (محقق، ۱۳۷۹).

لازم به ذکر است که پدیده خلاقیت مثل بسیاری از خصایص انسانی در آحاد نوع بشر یافت نمی‌شوند در واقع

به علت این انگیزش‌ها و شرایط فردی و محیطی است که عامل خلاقیت رشد کرده و خلاقیت به عنوان یک حالت روانی و ذهنی که در قلمرو علم روانشناسی است ظهور می‌نماید و از آنجایی که عمده کار و فعالیت انسان در سازمان‌ها انجام می‌شود. عامل ایجاد پرورش خلاقیت هم در محدوده علم و هنر مدیریت قرار می‌گیرد. (آقایی فیشانی ، ۱۳۷۷: ۱۴).

در واقع استفاده از مهارت‌های ارتباطی بدون توجه به اثر بخشی و ایجاد خلاقیت، به برقراری ارتباط کامل و موثر نمی‌انجامد در حقیقت هدف ارتباط ایجاد تغییر در نگرش و رفتار و ... گیرنده است. از آنجائیکه نیل به اهداف در سایه عمل به برنامه‌ها بدون آگاهی مجریان و ارتباط موثر با ایشان نمی‌تواند صورت گیرد از اینرو در تحقیق حاضر سعی بر این است که به رابطه مهارت‌های ارتباطی با خلاقیت توجه شود و مورد بررسی قرار گیرد. که آیا مدیران با بالا بردن مهارت‌های ارتباطی خویش می‌توانند خلاقیت کارکنان خویش را افزایش دهند زیرا که خلاقیت برای بقای هر سازمانی لازم است و در طی زمان سازمان‌های غیر خلاق از صحنه محو می‌شوند (رضائیان ، ۱۳۷۷: ۳)

۳-۱- اهداف تحقیق

الف) هدف کلی:

شناسایی رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران با خلاقیت کارکنان در سازمان آموزش و پرورش
ب) اهداف جزئی:

- ۱- شناسایی رابطه مهارت‌های کلامی مدیران با خلاقیت کارکنان در سازمان آموزش و پرورش
- ۲- شناسایی رابطه مهارت‌های شنیداری مدیران با خلاقیت کارکنان در سازمان آموزش و پرورش
- ۳- شناسایی رابطه مهارت بازخورد پیام شنیداری مدیران با خلاقیت کارکنان در سازمان آموزش و پرورش

۴-۱- فرضیه های تحقیق

الف) فرضیه اصلی

مهارت‌های ارتباطی مدیران با خلاقیت کارکنان رابطه معنی‌دار دارد.

ب) فرضیه‌های فرعی

- ۱- مهارت‌های کلامی مدیران با خلاقیت کارکنان رابطه معنی‌دار دارد.
- ۲- مهارت‌های شنیداری مدیران با خلاقیت کارکنان رابطه معنی‌دار دارد.
- ۳- مهارت‌های بازخورد پیام مدیران با خلاقیت کارکنان رابطه معنی‌دار دارد.

۱-۵- ضرورت و اهمیت انجام تحقیق

اگر چه برقراری ارتباط از اصول معقول مشخصی پیروی می‌کند که جنبه‌های مختلفی را در بر می‌گیرد. اما بدون شک آن را نمی‌توان یک علم یا یک مفهوم تبعیت از مجموعه قوانین و مقررات دانست. هر گاه سعی در تبادل افکار با دیگران داریم باید با ایشان ارتباط برقرار کنیم و چگونگی اثر بخشی فرستنده برای گیرنده پیام، بستگی به میزان موفقیت فرایند ارتباط دارد. (دکر، ۱۳۷۹: ۵۲). ارتباط عبارت است از مبادله اطلاعات بین دو یا چند نفر از طریق علائم مشترک، به عبارت دیگر ارتباطات عبارت است از کلیه فعالیت‌های گفتاری، نوشتاری و حرکتی که برای انتقال معنی و مفهوم صورت می‌گیرد. در هر نوع فعالیت سازمان یافته، ارتباطات ضروری است و هدایت هر کاری مستلزم پیام دادن است و بستر انتقال پیام‌ها، ارتباطات (در شکل گسترده) آن است. (مقیمی، ۱۳۸۰: ۳۲). مدیران در دنیای ارتباطات عمل می‌کنند و بیشتر دقت آنها در جهت برقراری ارتباط برای رسیدن به اهداف می‌گذرد. در واقع هر فعالیت سازمان یافته، به ارتباطات نیاز دارد و هدایت هر کاری نیاز به دادن پیام است و بستر انتقال پیامها، ارتباطات به صورت گسترده می‌باشد. (همان، ۳۶). مدیر به مهارت خوب گوش دادن نیاز دارد و بیشتر آنچه را که از ناحیه محیط آموزشی دریافت می‌کند و می‌آموزد از طریق اشخاصی است که وی را محاصره کرده‌اند. (گریفیت^۱، ۱۳۷۵: ۸۴). باید توجه داشت که اگر چه موضوع مدیریت همزاد زندگی انسان بوده و از اولین روزهای پیدایش با او می‌باشد ولی در یک قرن اخیر پیدایش سازمانهای جدید، پیچیده و مترکام از تکنولوژی و برخوردار از انسانهای پر نیاز، مورد توجه قرار گرفته است. اکنون عصر مدیریت و رهبری است. و موفقیت نهادها و سازمانها تا حدود زیادی به کارآیی و اثر بخشی مدیریت بستگی دارد. (میرکمالی، ۱۳۸۲). امروزه شعار " نابودی در انتظار شماست مگر اینکه خلاق باشید" پیش روی همه مدیران سازمانها قرار دارد. اما مسئولیت سازمانهای آموزشی به خصوص آموزش و پرورش که وظیفه تعلیم و تربیت فرزندان و آینده سازان جامعه را بر عهده دارد. گونه‌ای دیگر بر خود می‌گیرد. (غلام پور، ۱۳۷۹: ۲).

این عصر، عصر سرعت و تحول فن آورانه، ارتباطات گسترده و رقابت شدید است که بر یکدیگر تاثیر می‌گذارند. خود این سه عامل به مدیریت کارآمد، خلاق و کار آفرین نیاز دارد. اینها مقوله‌ای ایسنا نیستند بلکه فرایندی هستند که نقش انسان در آنها تنها نقش پردازشگری اطلاعات نیست، بلکه آفرینشگری اطلاعات جدید نیز هست. (جهانگیری، ۱۳۸۱: ۴۸). در واقع توانایی حل مشکل و سعی خلاق، خود به وضوح از ثمرات مهم تعلیم و

^۱-Grifit

تربیت در جامعه‌ای سریع‌التغیر و پر تحرک است. (نجفی، ۱۳۷۸: ۱۳). و هر چند تاکنون در جهت توسعه و گسترش خلاقیت و روش‌های پرورش روحیه نوگرایی، ابداع، آفرینش و ابتکار تلاش‌های زیادی صورت گرفته ولی با همه احوال در حال حاضر، سطح خلاقیت در کشور پائین است. (محقق، ۱۳۷۹: ۱۳).

خلاقیت برای بقاء هر سازمانی لازم است و در طی زمان سازمانهای غیر خلاق از صحنه محو می‌شوند (رضائیان، ۱۳۷۷: ۳). پس برای آن که بتوان در دنیای متلاطم و متغیر امروز به حیات ادامه داد، باید به نوآوری و خلاقیت روی آورد و ضمن تغییرات و تحولات محیط برای رویارویی یا آنها، پاسخ‌های بدیع و تازه تدارک دید و همراه تاثیر پذیری از این تحولات بد آنها تاثیر نهاد و بر آنها شکل دلخواه داد. (الوانی، ۱۳۷۵).

پر واضح است که همه سازمانها برای بقاء نیازمند اندیشه‌های نو و نظرات بدیع و تازه‌اند. افکار و نظرات جدید همچون روحی در قالب سازمان دمیده می‌شود و آنرا از نیستی و فنا نجات می‌دهد. در عصر ما نیز برای بقاء و پیشرفت و حتی حفظ وضع موجود باید جریان خلاقیت و نوآوری را در سازمان تداوم بخشید، تا بدین وسیله از رکود و نابودی آنها جلوگیری بعمل آید (همان: ۲۲۳) بدین منظور، اگر به مجموعه‌ای از دستاوردهای انسان در طول تاریخ نگاه شود، روشن خواهد شد که تمام این لوازم و نظریه‌های جدید به واسطه خلاقیت اندیشمندان به این سطح از تکامل و رشد رسیده‌اند (متین نفس، ۱۳۸۳: ۵۱).

باید توجه داشت که پدیده خلاقیت، مثل بسیاری از خصیصه‌های انسانی در آحاد نوع بشر یافت می‌شود. در واقع به علت این انگیزش‌ها و شرایط فردی و محیطی است که عامل خلاقیت رشد کرده و خلاقیت به عنوان یک حالت روانی و ذهنی که در قلمرو و علم روانشناسی است ظهور می‌نماید و از آنجایی که عمده کار و فعالیت انسان در سازمان‌ها انجام می‌شود. عامل ایجاد پرورش خلاقیت هم در محدوده علم و هنر مدیریت قرار می‌گیرد. (آقای فیشانی، ۱۳۷۷: ۴). همچنین ارتباط یکی از عناصر مهم زندگی اجتماعی انسان است. در نظامهای اجتماعی کوچک و بزرگ نظیر خانواده، اجتماعات روستایی، شهری، کشوری، بین‌المللی، ارتباط در انتقال دانشها، مهارتها و نگرش‌ها سهم عمده‌ای دارد. ارتباط به شکل‌گیری و تغییر شناخت عقاید و رفتار انسانها منجر می‌شود. امروزه ارتباط به عنوان یکی از ابزارهای اصلی دگرگونیهای اجتماعی و سیاسی مورد توجه قرار دارد. (امیر تیموری، ۱۳۸۲: ۳۲). ارتباط محور نیل به اهداف می‌باشد. ارتباط یکی از عناصر مهم زندگی اجتماعی است و به شکل‌گیری و تغییر شناختها، عقاید و رفتار انسان منجر می‌شود. ارتباطات فرایندی است که مدیران با استفاده از آن وظایف برنامه‌ریزی، سازماندهی، ایجاد انگیزش، هماهنگی و کنترل را به انجام می‌رسانند. به نظر می‌رسد چگونگی برقراری ارتباط مدیران با کارکنان بستر ساز تحولات و دگرگونی‌ها باشد و