



به نام ایزد منان



دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی

عنوان

رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمانی مدارس شهرسبزوار

استاد راهنما: علی اکبر امین بیدختی

استاد مشاور: شاهرخ مکوند حسینی

دانشجو: افسانه عامری

پاییز ۱۳۹۰

تقدیم به

پدر و مادر عزیزم؛

آنها که وجودم برایشان همه رنج بود و وجودشان برایم همه عمر

توانشان رفت تا به توانایی برسم

مویشان سفید گشت تا رویم سفید بماند

آنها که فروغ نگاهشان، گرمی کلامشان و روشنی رویشان سرمایه های جاودانی من است

آنها که راستی قامت، در شکست قامتشان تجلی یافت

در برابر وجود گرامیشان زانوی ادب بر زمین می نهم و با دلی مملو از عشق و محبت و

خضوع بر دستشان بوسه می زنم.

و

خواهر عزیزم

که بی یاری او پیمودن این راه ممکن نبود .

تشکر و قدر دانی :

سپاس و ثنا یگانه خالقی را که ذرات وجودم در تلالو حضورش نورانی می شود و نگاه خسته ام از جوشش مهرش جان می گیرد. سپاس می گویم هم او را که یگانه ترین در عظمت و تنهاترین در اوج و پاک ترین در وجود است.

از استاد راهنمای بزررگوارم آقای دکتر امین بیدختی که در طول این مدت صبورانه و دلسوزانه مرا در جهت رشد علمی راهنمایی کردند کمال تشکر را دارم.

از استاد مشاور گرامی آقای دکتر مکوند حسینی و نیز تمامی اساتیدی که در طول این دوره مرا در دستیابی به اهداف تحصیلی همراهی کردند سپاسگزارم.

و در نهایت سپاسی بی شائبه دارم از تمامی دوستانم که در این مسیر من را یاری کردند.

چکیده :

هدف این پژوهش، بررسی رابطه مهارت های ارتباطی مدیران با سلامت سازمانی مدارس راهنمایی و متوسطه (دولتی و غیرانتفاعی) پسرانه و دخترانه شهر سبزوار است. این پژوهش تحقیقی توصیفی-زمینه یابی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این مطالعه شامل کلیه مدیران شهر سبزوار بود برابر با ۱۲۵ نفر و کل دبیران که برابر با ۱۵۵۰ نفر بود. حجم نمونه با مراجعه به جدول مورگان برابر با ۳۰۸ دبیر و ۹۲ مدیر انتخاب شد. در این پژوهش، برای جمع آوری داده ها از دو پرسشنامه استاندارد، مهارت های ارتباطی و پرسشنامه سلامت سازمانی استفاده شده است. نتایج این پژوهش نشان داد که بین مهارت ارتباطی مدیران و سلامت سازمانی ارتباط معنی داری وجود دارد و این دو مولفه با یکدیگر همبستگی دارند و مهارت ارتباطی فقط با مولفه ملاحظه گری از مولفه های سلامت سازمانی ارتباط معنی دار داشت. امادر مورد ارزیابی وضعیت سلامت سازمانی می توان گفت همه ابعاد در حد مطلوب و بالاتر از متوسط ارزیابی شده اند و رابطه معنی داری بین جنسیت و نوع مدرسه با سلامت سازمانی مشاهده شده است.

واژه های کلیدی: مهارت های ارتباطی مدیران، سلامت سازمانی مدارس

فهرست

صفحه	عنوان
۱	فصل اول، کلیات پژوهش
۲	۱-۱ مقدمه
۳	۱-۲ بیان مساله
۴	۱-۳ ضرورت و اهمیت تحقیق
۶	۱-۴ اهداف پژوهش
۷	۱-۵ فرضیات پژوهش
۷	۱-۶ تعاریف نظری متغیرها
۷	۱-۶-۱ تعریف نظری مهارت ارتباطی
۸	۱-۶-۲ تعریف نظری سلامت سازمانی
۸	۱-۷ تعاریف عملیاتی متغیرها
۸	۱-۷-۱ تعریف عملیاتی مهارت ارتباطی
۸	۱-۷-۲ تعریف عملیاتی سلامت سازمانی
۹	فصل دوم، مبانی نظری تحقیق
۱۰	۲-۱ مقدمه
۱۱	۲-۲ بخش اول: مهارت های ارتباطی
۱۱	۲-۲-۱ مفاهیم لغوی ارتباط
۱۲	۲-۲-۲ ارتباط و نقش آن
۱۳	۲-۲-۳ فرایند ارتباطات
۱۴	۲-۲-۴ عناصر ارتباط
۱۶	۲-۲-۵ مهارت های ارتباطی
۱۷	۲-۲-۶ اهمیت مهارت های ارتباطی
۱۸	۲-۲-۷ اشکال ارتباط
۱۹	۲-۲-۸ کانال های ارتباطی
۲۰	۲-۲-۹ الگوهای ارتباطات انسانی
۲۱	۲-۲-۱۰ روش های ارتباطات در سازمان

۲۲ مسیر ارتباطات در سازمان	۲-۲-۱۱
۲۳ موانع ارتباطی	۲-۲-۱۲
۲۶ ارتباط اثربخش	۲-۲-۱۳
۲۷ شاخص های روابط انسانی اثربخش	۲-۲-۱۴
۳۳ راهکارهای رفع موانع ارتباط اثربخش	۲-۲-۱۵
۳۴ ارتباط موثر از طریق ان ال پی	۲-۲-۱۶
۳۵ رفتارهای غیر کلامی ارتباط	۲-۲-۱۷
۳۷ انواع ارتباطات در سازمان ها	۲-۲-۱۸
۳۸ اهمیت و نقش ارتباطات در آموزش و پرورش	۲-۲-۱۹
۳۹ مدیر و ارتباطات سازمانی	۲-۲-۲۰
۳۹ بخش دوم : سلامت سازمانی	۲-۳
۳۹ مفهوم سلامت	۲-۳-۱
۴۰ سازمان	۲-۳-۲
۴۰ سازمان سالم ، سازمان ناسالم	۲-۳-۳
۴۳ مدرسه سالم ، مدرسه ناسالم	۲-۳-۴
۴۴ مفهوم سلامت سازمانی	۲-۳-۵
۴۵ سلامت سازمانی از دیدگاه صاحب نظران	۲-۳-۶
۴۸ سلامت سازمانی مدرسه	۲-۳-۷
۴۸ ابعاد سلامت سازمانی	۲-۳-۸
۵۳ شاخص های سلامت سازمانی	۲-۳-۹
۵۳ ابعاد پرسشنامه سلامت سازمانی OHI	۲-۳-۱۰
۵۵ ویژگی های سازمان سالم و ناسالم	۲-۳-۱۱
۵۸ ضعف سلامت سازمانی	۲-۳-۱۲
۵۹ سالم سازی و بهبود و بازسازی	۲-۳-۱۳
۶۰ الگوی نظامند شاخص های سلامت سازمانی	۲-۳-۱۴
۶۲ روش ارزیابی سلامت سازمانی	۲-۳-۱۵
۶۳ چارچوب جدید برای مفهوم پردازی و اندازه گیری سلامت سازمانی مدرسه	۲-۳-۱۶
۶۴ پیشینه پژوهش	۲-۴
۶۴ پژوهش های داخل کشور	۲-۴-۱

۶۹	۲-۴-۲ پژوهش های خارج از کشور
۷۱	۲-۵ جمع بندی
۷۲	فصل سوم، روش تحقیق
۷۳	۳-۱ مقدمه
۷۳	۳-۲ روش تحقیق
۷۳	۳-۳ جامعه آماری
۷۳	۳-۴ نمونه و روش نمونه گیری
۷۴	۳-۵ ابزار اندازه گیری
۷۵	۳-۶ روایی و اعتبار
۷۵	۳-۷ روش تجزیه و تحلیل
۷۶	۳-۸ چگونگی اجرای پژوهش
۷۶	۳-۹ جمع بندی
۷۷	فصل چهارم
۷۸	۴-۱ مقدمه
۷۹	۴-۲ اطلاعات جمعیت شناختی
۷۹	۴-۲-۱ تشریح جنسیتی پاسخ دهندگان
۸۱	۴-۲-۲ تشریح توزیع سطح تحصیلات پاسخ دهندگان
۸۳	۴-۲-۳ تشریح توزیع میزان سابقه افراد
۸۵	۴-۲-۴ تشریح توزیع نوع مدارس
۸۶	۴-۲-۵ تشریح توزیع مقطع مدارس
۸۹	۴-۳ همبستگی متغیرها
۹۱	۴-۴ وضعیت مولفه سلامت سازمانی و مهارت ارتباطی
۹۲	۴-۵ تأثیر متغیرهای جنس، مقطع، نوع مدرسه بر سلامت سازمانی
۹۲	۴-۵-۱ تأثیر جنسیت بر سلامت سازمانی
۹۴	۴-۵-۲ تأثیر نوع مدرسه بر سلامت سازمانی
۹۶	۴-۵-۳ تأثیر مقطع مدرسه بر سلامت سازمانی
۹۹	۴-۶ یافته های جانبی

فصل پنجم	۱۰۰
۵-۱ مقدمه	۱۰۱
۵-۲ یافته های تحقیق.....	۱۰۱
۵-۳ محدودیت های تحقیق.....	۱۱۰
۵-۴ پیشنهادات اجرایی.....	۱۱۰
۵-۵. پیشنهادات پژوهشی.....	۱۱۱
منابع فارسی.....	۱۱۴
منابع لاتین.....	۱۱۸

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۳ ضریب آلفای کرونباخ	۷۵.....
جدول ۱-۴ توزیع فراوانی نمونه دبیران بر اساس جنسیت	۷۹.....
جدول ۲-۴ توزیع فراوانی نمونه مدیران بر اساس جنسیت	۸۰.....
جدول ۳-۴ توزیع فراوانی نمونه دبیران بر اساس تحصیلات	۸۱.....
جدول ۴-۴ توزیع فراوانی نمونه مدیران بر اساس تحصیلات	۸۲.....
جدول ۵-۴ توزیع فراوانی نمونه دبیران بر اساس سابقه	۸۳.....
جدول ۶-۴ توزیع فراوانی نمونه مدیران بر اساس سابقه	۸۴.....
جدول ۷-۴. توزیع فراوانی نمونه دبیران در مدارس دولتی و غیر انتفاعی	۸۴.....
جدول ۸-۴. توزیع فراوانی نمونه دبیران در مدارس دولتی و غیر انتفاعی	۸۵.....
جدول ۹-۴. توزیع فراوانی نمونه دبیران در مدارس راهنمایی و دبیرستان	۸۶.....
جدول ۱۰-۴. توزیع فراوانی نمونه مدیران در مدارس راهنمایی و دبیرستان	۸۷.....
جدول ۱۱-۴. ماتریس همبستگی مهارت ارتباطی و سلامت سازمانی	۹۶.....
جدول ۱۲-۴. نتایج آزمون t - تک نمونه‌ای برای مولفه سلامت سازمانی و مهارت ارتباطی	۹۱.....
جدول ۱۳-۴. تحلیل واریانس چند عاملی	۹۲.....
جدول ۱۴-۴. آزمون تحلیل واریانس چند عاملی برای مقایسه دوتایی زن و مرد	۹۳.....
جدول ۱۵-۴. تحلیل واریانس چند عاملی برای بررسی تأثیر جنس بر سلامت سازمانی	۹۴.....
جدول ۱۶-۴. تحلیل واریانس چند عاملی	۹۴.....
جدول ۱۷-۴. تحلیل واریانس چند عاملی برای مقایسه دوتایی مدارس دولتی و غیر انتفاعی	۹۵.....
جدول ۱۸-۴. تحلیل واریانس چند عاملی برای تعیین تأثیر نوع مدرسه بر سلامت سازمانی	۹۶.....
جدول ۱۹-۴. تحلیل واریانس چند عاملی	۹۶.....
جدول ۲۰-۴. تحلیل واریانس چند عاملی برای مقایسه دوتایی مقطع در سلامت سازمانی	۹۷.....
جدول ۲۱-۴. آزمون تحلیل واریانس چند عاملی برای تعیین تأثیر مقطع بر سلامت سازمانی	۹۸.....
جدول ۲۲-۴. اولویت بندی مولفه های سلامت سازمانی	۹۹.....
جدول ۲۳-۴. آماره آزمون فریدمن	۹۹.....

فهرست اشکال و نمودار

صفحه	عنوان
۷۹.....	شکل ۴-۱. توزیع فراوانی دبیران نمونه بر اساس جنسیت
۸۰.....	شکل ۴-۲. توزیع فراوانی نمونه مدیران بر اساس جنسیت
۸۱.....	شکل ۴-۳. توزیع فراوانی نمونه دبیران بر اساس تحصیلات
۸۲.....	شکل ۴-۴. توزیع فراوانی مدیران بر اساس تحصیلات
۸۳.....	شکل ۴-۵. توزیع فراوانی نمونه دبیران بر اساس سابقه
۸۴.....	شکل ۴-۶. توزیع فراوانی نمونه مدیران بر اساس سابقه
۸۵.....	شکل ۴-۷. توزیع فراوانی نمونه دبیران در مدارس دولتی و غیر انتفاعی
۸۶.....	شکل ۴-۸. توزیع فراوانی نمونه مدیران در مدارس دولتی و غیر انتفاعی
۸۷.....	شکل ۴-۹. توزیع فراوانی نمونه دبیران بر اساس مقطع
۸۸.....	شکل ۴-۱۰. توزیع فراوانی نمونه مدیران در مدارس راهنمایی و دبیرستان

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱. مقدمه

ماهیت اجتماعی انسان ایجاب می‌کند که آدمی با وجوه گوناگون اجتماع و مجموعه‌های درون آن ارتباط برقرار کند. در جوامع امروزی که همزمان با پیچیده‌تر شدن فزاینده زندگی مشکلات جدیدی برای انسان پدید آمده است، اهمیت ارتباطات بیشتر می‌شود. در چنین جوامعی ارتباطات یکی از مهمترین عوامل توسعه و تعالی و موفقیت انسان است (آهنچیان، ۱۳۸۳).

همان طور که ارتباطات برای انسان حیاتی است برای انجام عملیات سازمانی یا به عبارت بهتر برای شکل‌گیری و بقای سازمان نیز حیاتی می‌باشد. هربرت سایمون می‌گوید: بدون ارتباطات، سازمانی وجود نخواهد داشت و به همین علت می‌توان گفت امکان تأثیر گروه بر رفتار فرد نیز غیرممکن خواهد بود مدیران از طریق ارتباطات هماهنگی ایجاد و کارکنان را هدایت می‌کنند، برنامه ریزی و کنترل را انجام می‌دهند همان‌طور که ارتباطات مهم‌ترین ارکان پدیدار شدن سازمان‌ها است عامل تداوم بخش حیات آن نیز می‌باشد (مرتضوی، ۱۳۸۳).

گاهی ناتوانی مدیر و کارکنان در برقراری ارتباط مناسب با سایر همکاران در محیط کار و یا وجود نگرش‌های منفی و بی‌انگیزگی در بین کارکنان سبب می‌شود که آنها قادر به انجام وظایف‌شان در حد مطلوب نباشند و در نهایت منجر به عدم رضایت مندی خواهد شد (علاقه‌بند، ۱۳۷۸).

از طرف دیگر یکی از تلاش‌های علمی قابل ملاحظه‌ای که در دهه‌های اخیر صورت گرفته است "سلامت سازمانی است که توجه ما را به عواملی که رشد و شکوفایی آنرا تسهیل و نیز به شرایطی که از پویایی‌های کامل آن جلوگیری می‌کنند، جلب می‌کند (ملکی‌نیا، ۱۳۸۶).

سلامت سازمانی یکی از نشانه‌های کامیابی مدیریت در عمل به وظایف اصلی‌اش شناخته می‌شود مایلز می‌گوید سلامت سازمانی به وضعی فراتر از اثر بخشی کوتاه مدت سازمان دلالت دارد، بلکه اشاره‌ی آن بر مجموعه‌ای از خصایص سازمانی نسبتاً پردوام است. بدین معنا که یک سازمان سالم ضمن پایداری و بقا در محیط درازمدت به قدر کافی با آن سازگار شده، توانایی لازم را برای حفظ و بقای خود در محیط ایجاد کرده، گسترش می‌دهد (آهنچیان، ۱۳۸۳).

۲-۱. بیان مسأله

آموزش و پرورش به عنوان اساس و زیربنای توسعه فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی هر جامعه است. امروزه در اغلب کشورها آموزش و پرورش صنعت رشد قلمداد می‌شود و پس از امور دفاعی بیشترین بودجه دولتی را به خود اختصاص می‌دهد. از آنجایی که بخش قابل توجهی از آموزش و پرورش در مدارس صورت می‌گیرد، مدارس به عنوان یک نظام اجتماعی حساس و مهم از جایگاه خاصی برخوردارند. مدارس در صورتی خواهند توانست وظیفه خطیری را که بردوش آنها است به نحو احسن انجام دهند که سازمان‌های سالم و پویایی باشند.

سازمان‌های سالم به افراد و سازمان این امکان را می‌دهند تا عملکردی بالاتر از حد معمول انتظار و یا حتی بالاتر از همه رقبای خود داشته‌باشند. در این حالت سازمان به بهترین در طبقه خود و موجودیتی انعطاف پذیر تبدیل می‌گردد. یک سازمان سالم نیروهایی دارد که با علاقه به محل کارشان می‌آیند و به کارکردن در این محل افتخار می‌کنند و درعین متفاوت بودن از لحاظ تخصص و اخلاق فردی در جهت منافع سازمان عمل می‌کنند.

سلامت سازمانی نه تنها به وضعی فراتر از اثربخشی کوتاه مدت سازمان دلالت دارد بلکه اشاره بر مجموعه ای از خصایص سازمانی نسبتاً پردوام می‌کند بدین معنا که یک سازمان سالم ضمن پایداری و بقا در محیط در درازمدت به قدر کافی با آن سازگار شده، توانایی لازم را برای حفظ و بقای خود در محیط ایجاد کرده است. از طریق سلامت سازمانی می‌توان استعدادهای اعضا را شناسایی کرد تا با استفاده از آنها اهداف سازمانی به شکل مطلوبی تحقق پیدا کنند (مظلومی، ۱۳۸۹).

مدارس نیز به عنوان یکی از مهم‌ترین سازمان‌های آموزشی می‌توانند با ایجاد محیطی سالم موجبات انگیزش و علاقمندی به کار را در معلمان به وجود آورده و از این طریق اثربخشی و کارایی سازمان و افراد را بالا ببرند. از طرفی دیگر جو سازمانی سالم و حمایت‌گر باعث اعتماد بیشتر افراد و روحیه‌ی بالای آنان و بالطبع باعث افزایش کارایی معلمان و افزایش کارایی معلمان نیز خود عامل مهمی در افزایش اثربخشی مدرسه محسوب می‌شود (جاهد، ۱۳۸۶).

از سوی دیگر مدارس امروزی نیاز ارتباطات مناسب اعضا با یکدیگر را به عنوان عاملی اثربخش در سلامت سازمان درک کرده‌اند، ولی آنچه هنوز باقی مانده، عدم آگاهی نسبت به چگونگی و چیستی ارتباطات و همچنین نقشی است که ارتباطات در درون یک سازمان ایفا می‌کند. بسیاری از مدیران قادر به برقراری رابطه خوب با کارکنان نیستند و نمی‌توانند در محیط کسب و کار، فرهنگ سازمانی، فرایند کاری و فن‌آوری تغییر ایجادکنند. این مدیران به رغم داشتن دانش فنی خوب نمی‌توانند مدیران

موفقی باشند مدیران اثربخش، مدیرانی هستند که به خوبی از قابلیت‌های خود بهره‌می‌گیرند و رابطه‌ای اثربخش و سازنده برقرار می‌کنند (رئیسی، ۱۳۸۸).

چنانچه مدیران در رفتارهای خود مسلط به مهارت‌های ارتباطی باشند با ارتباطی اثربخش، نسبت به تامین نیازهای اعضای مدرسه و ارباب رجوع، گزینش انسانی معلمان و اعتماد معلمان به همکاران اقدام می‌نماید، قدرت مهارت‌های ارتباطی مدیر، می‌تواند تمام ویژگی‌های یک سازمان سالم و اثربخش را تضمین نماید.

بنابراین، لزوم بهبود مهارت ارتباطی مورد نیاز مدیران، ضرورتی انکارناپذیر است (فهمیم داوین، ۲۰۰۵).

واز آنجاییکه سرچشمه بسیاری از مشکلات فردی، سازمانی و اجتماعی را می‌توان در کمبود ارتباطات موثر، نقش سیستم ارتباطی یا به طور کلی سوء تعبیر و تفسیرهای ارتباطی جستجو کرده، از وظایف اصلی هر مدیر است که کوشش کند در محیط کار خود بین تمام افراد سازمان رابطه‌ای پویا و هدفدار ایجاد نماید که متعاقباً باعث برطرف کردن اختلافات بطور منصفانه و حمایت و اعتماد همگانی و فیدبک‌های مناسب در مورد عملکرد افراد و اعطای آزادی به افراد در جهت ابتکارات فردی، که همه از علائم یک سازمان سالم و سودمند و موفق می‌باشد و مدرسه سالم و پویاست که می‌تواند هدف نهایی خود را که تحقق یادگیری اثربخش است، محقق سازد.

در این پژوهش تلاش به عمل آمده تا به استناد نظریه‌ها و تحقیقات انجام یافته در این زمینه، ارتباط میان مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمانی بررسی شود.

در این جا پرسش اصلی این است که وضع مهارت‌های ارتباطی مدیران و سلامت سازمانی مدارس چگونه است و آیا بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمانی مدارس رابطه وجود دارد؟

به عبارت دیگر قصد پژوهشگر بررسی مهارت‌های ارتباطی مدیران مدارس و رابطه آن با سلامت سازمانی مدارس می‌باشد.

۳-۱. ضرورت و اهمیت

یکی از مهم‌ترین سازمان‌ها در هر جامعه‌ای سازمان آموزش و پرورش است، که مسئولیت تعلیم و تربیت افراد جامعه را بر عهده دارد. امروزه آموزش و پرورش تنها وسیله دسترسی به تکنیک قوی‌تر، رشد، توسعه و پیشرفت است و توجه به کمیت و کیفیت آن از عواملی است که در تداوم و تسریع و توسعه جامعه در ابعاد اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی دخیل می‌باشد و بالتبع مدیریت و اداره آن نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است فعالیت‌های آموزش و پرورش نیز در مدارس انجام می‌شود و این مدارس هستند که در نهایت باید اهداف آموزش و پرورش را تحقق بخشند. ایجاد شرایط

مناسب برای تحقق این اهداف از وظایف مدیریت است. لذا مدارس در صورتی خواهند توانست وظیفه خطیری را که بر دوش آنهاست به نحو احسن انجام دهند و اثربخشی مناسبی داشته باشند که سازمان‌های سالم و پویا باشند. به عبارت دیگر از سلامت سازمانی مناسب و شایسته‌ای برخوردار باشند (قرونه، ۱۳۸۷).

شاید بتوان باور نیاکان را که "عقل سالم در بدن سالم" است را به سازمان‌ها تسری داد و گفت کار سالم در سازمان سالم است آن چنان که تندرستی در انسان موجب نشاط، سرزندگی و تلاش می‌شود، سلامت سازمانی نیز سبب ایجاد محیطی دلپذیر برای کار و کوشش، بالا رفتن روحیه سازندگی و دستیابی به اهداف سازمانی خواهد شد (بیک زاده، ۱۳۸۸).

تنها در یک محیط سالم سازمانی، جایی که عقاید، نیازها، انتظارات، شخصیت و تمامیت وجود کارکنان، اعم از زیردستان مورد توجه و احترام است می‌توان امیدوار بود که به کارایی، اثربخشی و در نهایت به بهره‌وری دست یافت (شماره، ۱۳۸۹) و اما در سازمان‌هایی که مدیران با اعمال سبک آمرانه و مستبدانه، توانایی برقراری ارتباط در سازمان را ندارند بی‌شک چنین سازمان‌هایی با رفتارهایی که در چارچوب چنین قوانینی از سوی مدیران تعیین می‌گردند نمی‌توانند محیطی سالم و مناسب از لحاظ روان انسانی باشند. محیطی که انسان را صرفاً به عنوان یک ابزار مکانیکی تلقی کند، مدیری که محصور در میان قوانین خشک اداری با فراموش کردن ویژگی‌های انسانی خویش و بدون برقراری ارتباط گرم و تنگاتنگ با کارکنان و بذل توجه به آنان سعی در پیشبرد امور دارد برای به سامان رساندن یک سازمان مفید نمی‌باشد و سلامت آن سازمان به خطر خواهد افتاد.

بنابراین، ریشه مشکلات فردی، سازمانی و اجتماعی را می‌توان در کمبود ارتباطات موثر و سوء تعبیر و تفسیرهای ارتباط جستجو کرد. پس می‌توان گفت که برقراری ارتباط صحیح به دلایل متعددی برای مدیران ضروری است که از آن جمله هماهنگی و تنظیم وقت خود، انجام وظایف برنامه‌ریزی و سازماندهی، هدایت، رهبری و کنترل سازمان به نحو موثر است (فهیم داوین، ۲۰۰۵).

در واقع مدیران موفق به بهبود و ارتقای وضعیت ارتباطی در سازمان خود تأکید دارند.

روابط انسانی مناسب مدیران با معلمان باعث افزایش کارایی و اثربخشی شده و کیفیت آموزش را به دنبال دارد. در واقع بدین ترتیب «اهمیت ارتباطات سازمانی انکارناپذیر است، زیرا مراحل و فرایندهای انجام کار را تسهیل و ترغیب کرده، تبادل مداوم اطلاعات بین کارکنان رده‌های مختلف سازمانی را امکان‌پذیر می‌سازد. بنابراین اگر ارتباطات موثر وجود نداشته باشد، تصمیم‌گیری کلیه افراد دچار اشکال شده، سوء تفاهم‌ها مرتباً زیادتر خواهد شد.» «از طریق ارتباطات می‌توان دانش، آگاهی، انگیزش، تحقق اهداف فردی و گروهی، هماهنگی اعمال و اقدامات، بهداشت روانی افراد و محیط کار،

بهبتر شدن اوضاع آینده کارکنان و سازمان، رضایت شغلی و اداره بهتر سازمان توسط مدیر یا مدیران را تضمین یا حداقل تسهیل کرد» (سرمد، ۱۳۸۶).

براین اساس اگر مدیران یک جامعه علاوه بر دانش و تجربه از مهارت ارتباطی کافی برخوردار باشند، می توانند با انتخاب سبک مدیریتی متناسب و ایجاد ارتباط سالم با زیردستان، همدردی و افراد بالادست خود و با بالابردن روحیه همکاری و ایجاد انگیزه کار و فعالیت در کارکنان، هدف‌های سازمان را با صرف هزینه کمتر و کیفیت بهتر تحقق بخشند. چرا که افراد با داشتن یک رابطه سالم، احساس ارزش، پذیرش، اعتماد و اهمیت می‌کنند و این تأمین‌کننده سلامت روانی و افزایش کارایی و سودمندی افراد است. باید گفت که سلامت تک‌تک افراد سازمان، سلامت و تندرستی سازمان را بدنبال دارد که سازمان‌های تندرست هستند که همواره راهی برای چابک‌تر کردن خود پیدا می‌کنند. آن اندازه فروتنی و کارایی دارند که کمبودها و ضعف‌های خود را تشخیص دهند و پیش از آنکه آب از سر بگذرد به فکر تغییر دادن برنامه‌های خود می‌افتند.

مطالعه وضعیت سلامت سازمانی مدرسه نه فقط به خودی خود از لحاظ فهم شرایط کار و پویائی‌های آن اهمیت دارد بلکه پیش‌بینی‌کننده اثربخشی مدرسه، پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان، تعهد سازمانی کارکنان، گرایش انسانی معلمان و اعتماد معلمان به همکاران و مدیر مدرسه است (شاره، ۱۳۸۹).

آنچنان که گفته شد مهارت ارتباطی مدیران از ضرورت و اهمیت ویژه‌ای برخوردار است که می‌تواند در سلامت و تندرستی یک سازمان که خود از جمله مشخصه‌های موفقیت و اثربخشی یک سازمان است موثر واقع شود. پس ضروری دانستیم که ضمن بررسی مهارت ارتباطی و سلامت سازمانی مدارس، تأثیر این دو را بر یکدیگر در مدارس بسنجیم.

۴-۱. اهداف پژوهش

هدف کلی

۱) تعیین رابطه‌ی مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمانی مدارس راهنمایی و متوسطه شهر سبزوار

اهداف جزئی

- ۲) بررسی ارتباط مهارت‌های ارتباطی مدیران با بعد ساختدهی سلامت سازمانی.
- ۳) بررسی ارتباط مهارت‌های ارتباطی مدیران با بعد یگانگی نهادی سلامت سازمانی.
- ۴) بررسی ارتباط مهارت‌های ارتباطی مدیران با بعد ملاحظه‌گری سلامت سازمانی.
- ۵) بررسی ارتباط مهارت‌های ارتباطی مدیران با بعد نفوذ مدیر سلامت سازمانی.

- ۶) بررسی ارتباط مهارت‌های ارتباطی مدیران با بعد پشتیبانی منابع سلامت سازمانی.
- ۷) بررسی ارتباط مهارت‌های ارتباطی مدیران با بعد روحیه سلامت سازمانی.
- ۸) بررسی ارتباط مهارت‌های ارتباطی مدیران با بعد تأکید علمی سلامت سازمانی.
- ۹) تعیین وضعیت سلامت سازمانی و مهارت ارتباطی در مدارس
- ۱۰) بررسی سلامت سازمانی به تفکیک جنسیت افراد
- ۱۱) بررسی سلامت سازمانی به تفکیک نوع مدرسه
- ۱۲) بررسی سلامت سازمانی به تفکیک مقطع مدرسه

۵-۱. فرضیات پژوهش

فرضیه کلی

- ۱) بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمانی آنان رابطه وجود دارد.

فرضیه‌های جزئی

- ۲) بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمانی در بعد ساختدهی رابطه وجود دارد.
- ۳) بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمانی در بعد یگانگی نهادی رابطه وجود دارد.
- ۴) بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمانی در بعد ملاحظه‌گری رابطه وجود دارد.
- ۵) بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمانی در بعد نفوذ مدیر رابطه وجود دارد.
- ۶) بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمانی در بعد پشتیبانی منابع رابطه وجود دارد.
- ۷) بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمانی در بعد روحیه رابطه وجود دارد.
- ۸) بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمانی در بعد تأکید علمی رابطه وجود دارد.
- ۹) بررسی وضعیت مولفه سلامت سازمانی و مهارت ارتباطی در مدارس سبزوار.
- ۱۰) سلامت سازمانی مدارس به تفکیک جنسیت تفاوت معناداری دارد.
- ۱۱) سلامت سازمانی مدارس به تفکیک نوع مدرسه تفاوت معناداری وجود دارد.
- ۱۲) سلامت سازمانی مدارس به تفکیک مقطع مدرسه تفاوت معناداری وجود دارد.

۶-۱. تعاریف نظری متغیرها

۶-۱-۱. تعریف نظری مهارت ارتباطی

مهارت‌های ارتباطی عبارتست: از توانایی ارسال و دریافت اطلاعات و افکار، احساسات و نگرش‌ها

(شهرستانی، ۱۳۸۷)

مهارت‌های ارتباطی به رفتارهایی اطلاق می‌شود که شخص می‌تواند از آن طریق با دیگران به نحوی ارتباط برقرار کند که به بروز پاسخ‌های مثبت و پرهیز از پاسخ‌های منفی منتهی شود (قبادی، ۱۳۸۷).

۲-۶-۱. تعریف نظری سلامت سازمانی

سازمان سالم جایی است که افراد با علاقه به محل کارشان می‌آیند و به کارکردن در این محل افتخار می‌کنند. درحقیقت سلامتی سازمان از لحاظ فیزیکی، روانی، امنیت، تعلق، شایسته‌سالاری و ارزش‌گذاری به دانایی، تخصص و شخصیت ذی‌نفعان، و رشد دادن به قابلیت‌های آنها و انجام وظایف محول شده از سوی فراسیستم‌های خود در اثربخشی رفتار هر سیستمی تأثیر بسزایی دارد (کورکماز، ۲۰۰۷). سازمان‌های سالم به طور موفقی با نیروهای شکننده محیطی برخورد کرده، در حالیکه نیروهایشان را بطور موثری به طرف مأموریت و اهداف سازمان هدایت می‌کنند. در یک سازمان سالم عملکردها در یک-روز معین، ممکن است اثربخش یا غیراثربخش باشد. اما پیش‌بینی عملکرد درازمدت آن، مطلوب-است (شماره، ۱۳۸۹).

۲-۷-۱. تعاریف عملیاتی متغیرها

۱-۷-۱. تعریف عملیاتی مهارت ارتباطی

مهارت‌های ارتباطی: در پژوهش حاضر، مهارت‌های ارتباطی به آن دسته از رفتارهای مدیر اطلاق می‌شود که از طریق آن، وی می‌تواند با دیگران به گونه‌ای رفتار نماید که باعث بروز پاسخ‌های مثبت نسبت به او شود. نمره‌ی حاصل از پرسشنامه مهارت ارتباطی مدیران نشانگر وضعیت ارتباطی آنان می‌باشد.

۲-۷-۲. تعریف عملیاتی سلامت سازمانی

سلامت سازمانی: سلامت یک مدرسه از لحاظ فیزیکی، روانی، امنیت، تعلق و رشد دادن به قابلیت‌های فردی؛ در اثر بخشی رفتار معلمان تأثیر بسزایی دارد. نمره‌های بدست آمده از پرسشنامه سلامت سازمانی، که توسط معلمان تکمیل می‌گردد، بیانگر میزان سلامت سازمانی مدرسه است.

فصل دوم

مبانی نظری تحقیق