



نشریه علمی

پژوهش‌های پیشرفت: سیستم‌ها و راهبردها

(پاییز ۱۴۰۰، سال ۲، شماره ۳: ۹۲-۷۱)

شاپا چاپی: ۲۸۷۲ - ۲۷۱۷

شاپا الکترونیکی: ۲۸۸۰ - ۲۷۱۷

بررسی نقش راهبرد شیوه‌های تعامل مؤثر در توسعه و پیشرفت روابط انسانی در کارکنان مدارس شهرستان نهاوند

فتانه یار احمدی*، الهام شهبازی**

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۸/۲۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۹/۲۰

چکیده

هر انسان به برقراری تعامل با دیگران نیاز دارد. انسان موجودی اجتماعی است و یکی از ویژگی‌های آن زندگی کردن با دیگران و برقراری تعامل با آن‌هاست. برقراری تعامل با دیگران یک نیاز است. تعامل انسانی به مطالعه رفتار انسان‌ها در محیط سازمان با سایرین می‌پردازد تا در نهایت نتایج کار سازمان بهبود یابد. هدف از انجام این پژوهش بررسی رابطه بین شیوه‌های تعامل با توسعه روابط انسانی کارکنان شهرستان نهاوند بود. این پژوهش از نظر نوع، توصیفی-همبستگی، از نظر زمان، مقطعی، به لحاظ ماهیت، کاربردی و از منظر وسعت، پهنانگر است. جامعه آماری پژوهش، کلیه کارکنان مدارس شهرستان نهاوند می‌باشند که تعداد آن‌ها حدود ۱۸۰۰ نفر بود و تعداد ۳۱۷ نفر از آنان به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. در گردآوری داده‌ها از روش توزیع مجازی پرسشنامه فردبه‌فرد استفاده شد. روایی پرسشنامه توسط افراد خبره تأیید و پایایی آن ۰/۸۳ به دست آمد. تجزیه و تحلیل حاصل از این پژوهش نیز با استفاده از نرم‌افزار SPSS در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام گرفت. نتایج نشان داد تمامی شیوه‌های تعامل با توسعه روابط انسانی کارکنان شهرستان نهاوند رابطه مثبت و معناداری دارند.

کلیدواژه‌ها: شیوه‌های تعامل؛ توسعه روابط انسانی؛ کارکنان مدارس؛ شهرستان نهاوند.

Dryarahmadi.fa@gmail.com
Elhamshahbazi52@gmail.com

* نویسنده مسئول: استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه ملایر، همدان، ایران
** دانشجوی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور ملایر، همدان، ایران

مقدمه

در هر سازمان نیروی انسانی یکی از مهم‌ترین منابعی است که در اختیار می‌باشد. چگونگی استفاده بهینه و مطلوب از منابع نیروی انسانی از شرایط مهم کارایی و بازده سازمان می‌باشد که در این میان آموزش به‌ویژه آموزش روابط انسانی نقش بسیار مهمی دارد. آموزش روابط انسانی وظیفه واقعاً دشواری است. از آنجایی که کنش‌های متقابل انسانی در شمار پیچیده‌ترین سلسله‌روابطی است که آدمی از آن‌ها باخبر است؛ بنابراین آموزش افراد برای روابطی از این نوع، احتمالاً یکی از مشکل‌ترین و پیچیده‌ترین انواع تعالیم شمرده می‌شود (کریمی، ۱۳۸۵).

بنابراین مفاهیم و اصول نظریه روابط انسانی شاید بیش از هر سازمان دیگری، در محیط‌های آموزشی زمینه پذیرش داشته‌اند، زیرا ماهیت کار آموزش و پرورش ایجاب می‌کند که جوانب انسانی کار مورد توجه قرار گیرد و در پرتو رهنمودهای آن، آموزش مهارت‌های روابط انسانی و جوانب مهم آن (انگیزش، ادراک، ارتباط، ساختار قدرت، اختیار، روحیه، پویایی شناسی گروهی، تصمیم‌گیری و رهبری) در سازمان‌ها رایج شوند (علاقه‌بند، ۱۳۸۱: ۸۶).

پس چنین آموزشی نیازمند برنامه‌ریزی صحیح و بهره‌گیری ماهرانه از روش‌های گوناگون آموزشی خواهد بود. از این روست که مارک هنسن^۱ (۱۹۸۰) تصریح می‌کند که اساساً آموزش روابط انسانی، بخش استانداردی را در برنامه‌های علمی دوره‌های عالی مدیریت تشکیل می‌دهد و این برنامه روزبه‌روز بیشتر مورد توجه قرار می‌گیرد (کریمی، ۱۳۸۵).

بیان مسئله

انسان موجودی اجتماعی است و یکی از ویژگی‌های آن زندگی کردن با دیگران و برقراری تعامل با آن‌هاست. برقراری تعامل با دیگران یک نیاز است تا انسان از طریق آن نیازهای زیستی و اجتماعی خود را برآورده سازد. این ارتباط دامنه‌ای وسیع دارد، به طوری که تمام رفتارهای اجتماعی انسان را در خانواده، جامعه و محیط کار در برمی‌گیرد (امینی، ۱۳۸۸).

1. Mark Hansen

سلامت و تعادل انسان تا حدود بسیار زیادی به رفتار و روابط او با دیگران و بالعکس بستگی دارد. در این راستا، مدارس مسئول ساخت شخصیت، منش و سلوک انسانی هستند و رسالتی عظیم بر عهده آنان است؛ و به همین دلیل، جایگاهی ویژه در میان سایر سازمان‌ها دارند. اگر مدارس بتوانند با شیوه‌های علمی، تخصصی و با مهارت‌های انسانی با کارکنان خود تعاملی مناسب برقرار کنند؛ نه تنها آن سازمان بلکه جامعه نیز پس از یکی دو نسل به نوعی تعادل و سلامتی روانی خواهد رسید (میرکمالی، ۱۳۸۷).

دیویس^۱ (۱۹۸۵) بیان می‌کند که تعامل انسانی به مطالعه رفتار انسان‌ها در محیط سازمان با سایرین (فردست، فرودست، همکار و مشتریان) می‌پردازد تا در نهایت نتایج کار سازمان بهبود یابد. تعامل انسانی در مراکز آموزشی و آموزشگاه‌ها دارای کاربردی بیشتر نسبت به سایر سازمان‌هاست. در حقیقت، تعامل انسانی در آموزشگاه، مجموعه رفتارهای برنامه‌ریزی شده مدیران، معلمان و سایر کارکنان است که می‌خواهند به این وسیله با توجه به شرایط سنی، نیازها و روند رشد دانش‌آموزان، نیازهای آنان را تأمین کنند (یونس، ۱۳۹۴).

در واقع از آنجا که ماهیت کار آموزش و پرورش ایجاب می‌کند که جوانب انسانی کار موردتوجه قرار گیرد، توجه به مسائل انسانی و تعامل میان آن‌ها یکی از مهم‌ترین مسائلی است که متصدیان امور آموزشی یک کشور بالأخص در سطح مدرسه (مدیران، معلمان و دیگر کارکنان) با آن روبه‌رو هستند. این متصدیان در برخورد و کنش متقابل مستقیم با یکدیگر و همچنین با دیگران هستند. نحوه عملکرد و رفتار آنان تأثیری فراوان در جامعه و مدرسه و محیط تربیتی و تعلیمی آموزش و پرورش دارد (امینی و همکاران، ۱۳۸۸).

همچنین در ایجاد تعاملات مؤثر نقش مدیریت بر کسی پوشیده نیست هر مدیری باید در درجه نخست از خود پرسد آیا توان پذیرفتن دیگران را آن‌چنان که هستند دارد یا خیر؟ آیا برای دیگران حق زیستن و اظهارنظر قائل است؟ آیا می‌داند که هر انسانی یک موجود منحصر به فرد است و از توانایی و استعدادهای متفاوتی برخوردار است و هیچ دو فردی صددرصد مانند هم نیستند

1. Davis

زمانی که افراد از شیوه صحیح تعامل پیروی می‌کنند، قطعاً رابطه بهتری با همکاران، مدیران و مشتریان خواهند داشت. تعامل عمیق و موفق با آن‌ها باعث پیشرفت سازمان و همچنین ارتقای شغلی افراد خواهد شد. چراکه تعامل افراد با کارمندانشان تأثیر مستقیمی بر نحوه عملکرد و در نهایت پیشرفت سازمان خواهد داشت. در واقع افراد زمانی که ارتباط دوستانه و موفقی با همکاران داشته باشند، اهداف مدیران و سازمان را اهداف خود می‌دانند و همگی در یک جهت تلاش می‌کنند. اگر در انجام کاری به مشکل خوردند، با تعامل مؤثر و موفق می‌توانند از دیگران کمک خواسته و سریع‌تر جهت رفع آن اقدام کنند. اعتماد در روابط کاری مهم‌ترین مسئله است، از این رو نحوه برخورد افراد با همکاران، کارمندان و یا حتی رئیسشان می‌تواند اعتماد میان آن‌ها را بسازد (محمودی و نیلی‌پور طباطبایی، ۱۳۹۴).

مهارت‌های تعاملی به افراد امکان می‌دهد تا تأثیرگذاری بیشتری داشته باشند و به ارتباطات بیشتری دست یابند. یک فرد با شیوه‌های تعاملی بهتر، در جایگاه شغلی بهتری از هم‌رده‌های خود قرار می‌گیرد. افراد با تقویت شیوه تعامل، حتی در موقعیت‌های پرتنش، بدون از بین رفتن اعتماد و احترام می‌توانند ارتباطات خوبی داشته باشند. به قول آرنولد جی توین بی، مورخ و فیلسوف مشهور انگلیسی، شیوه برقراری تعامل با دیگران و داشتن رفتار مطلوب و چگونگی ارتباطی که یک انسان با دیگران دارد، از تمام دانش و مهارت‌های او مهم‌تر و ارزشمندتر است (میرکمالی، ۱۳۸۷).

شیوه‌های تعامل انسانی زمینه‌های انگیزش و رشد فرد را فراهم می‌سازد و همین احساس رشد، سبب رضایت و خشنودی افراد می‌شود. تمام این حالات، زمینه‌ساز بهبود و ارتقای روحیه می‌گردد و میل به زیستن و کار و تلاش در سازمان را افزایش می‌دهد. در نهایت، ارتقای روحیه به مسئولیت‌پذیری، مشارکت و فعالیت‌مربخش فرد در راه انجام دادن وظایف و دست یافتن به اهداف سازمان منجر می‌شود (یارمحمدیان و شفیع‌پور، ۱۳۹۲).

محیط کار باید از جوی آرام و نسبتاً آزاد و مملو از عدالت برخوردار باشد تا فرد بتواند بدون احساس موانع سخت و درهم‌شکننده به‌طور طبیعی به فعالیت بپردازد. بزرگ‌ترین وظیفه رهبران آموزشی که در حوزه آموزش و پرورش شهرستان نهاوند باید مورد توجه قرار گیرد تشخیص این

تفاوت‌ها و احترام به آن‌ها و زمینه‌سازی برای شکوفایی و رشد آن‌هاست که همان توسعه روابط انسانی خوب و سازنده است. در واقع می‌توان گفت مهم‌ترین شاخص موفقیت مدیران و کارکنان آموزش و پرورش، آمار قبولی دانش‌آموزان در کنکور نیست، بلکه شاخص سنجش مدیران، میزان ارتباط و تعامل با معلمان و مشارکت دادن آن‌ها در انجام امور است، چراکه آموزش و پرورش نیازمند اندیشه معلمان فهیم است. در این راستا شیوه‌هایی که بتواند این‌گونه برخوردها و تعاملات را بهبود بخشد، تا هم مدرسه و هم جامعه از اثرات آن بیشتر بهره‌مند شوند، موضوعی است که پژوهش حاضر قصد بررسی آن را دارد. به عبارت دیگر ما در این پژوهش قصد داریم تا بررسی نماییم شیوه‌های تعامل مؤثر در توسعه روابط انسانی، میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند چه تأثیری دارد؟

مبانی نظری پژوهش

هر انسان در محیط خانواده، مدرسه، کار، تفریح و عبادت به برقراری تعامل با دیگران نیاز دارد. در میان همه عوامل شادی و سعادت‌آفرین، برقراری تعامل انسانی مطلوب، یکی از اساسی‌ترین عوامل خوشبختی و موفقیت هر کس در زندگی است، تعامل معلم با دانش‌آموز، تعامل کارمند با مراجعه‌کنندگان و تعامل مدیر با همکاران یا زیردستان خود در میزان موفقیت آنان تأثیر تعیین‌کننده دارد (فروزان، ۱۳۹۴). چراکه انسان بنا به ماهیت اجتماعی خویش همواره با دیگران در تعامل بوده است. تعامل انسانی مظهر وجود و ارزش انسان‌ها و وجه تمایز انسان و حیوانات است (امینی و همکاران، ۱۳۸۸).

زمانی که افراد از شیوه صحیح تعامل پیروی می‌کنند، قطعاً رابطه بهتری با همکاران، مدیران و مشتریان خواهند داشت. تعامل عمیق و موفق با آن‌ها باعث پیشرفت سازمان و همچنین ارتقای شغلی افراد خواهد شد. چراکه تعامل افراد با کارمندان نشان تأثیر مستقیمی بر نحوه عملکرد و در نهایت پیشرفت سازمان خواهد داشت. در واقع افراد زمانی که ارتباط دوستانه و موفقی با همکاران داشته باشند، اهداف مدیران و سازمان را اهداف خود می‌دانند و همگی در یک جهت تلاش می‌کنند. اگر در انجام کاری به مشکل برخوردند، با تعامل مؤثر و موفق می‌توانند از دیگران کمک خواسته و سریع‌تر جهت رفع آن اقدام کنند. اعتماد در روابط کاری مهم‌ترین مسئله است، از این‌رو نحوه برخورد

افراد با همکاران، کارمندان و یا حتی رئیسشان می‌تواند اعتماد میان آن‌ها را بسازد (محمودی و نیلی‌پور طباطبایی، ۱۳۹۴).

با توجه به شرایط کاری و ارتباط تنگاتنگ با دبیران، دانش‌آموزان و اولیای آن‌ها، اهمیت پژوهش در زمینه نقش تعاملات مؤثر در توسعه روابط انسانی این پژوهش شکل گرفته است و می‌توان گفت که انواع شیوه‌های تعامل به شرح زیر می‌باشد:

شیوه همدلی‌گرا: نوعی شیوه تعامل است که در آن به درک احساسات و عواطف افراد و دیدگاه‌های دیگران توجه می‌گردد و تعامل بر اساس آن‌ها صورت می‌گیرد. (شهیدی، ۱۳۹۷).

شیوه گشاده‌گرا: نوعی شیوه تعامل است که در آن تعامل با افراد با خوش‌رویی و نرم‌گویی صورت می‌گیرد (کلینی، ۱۴۰۷ ق).

شیوه حمایت‌گرا: نوعی شیوه تعامل است که در آن حمایت و پشتیبانی از افراد به ویژه در مواقع بحرانی و شرایط سخت صورت می‌گیرد (یارمحمدیان و شفیع‌پور، ۱۳۹۲).

شیوه مثبت‌گرا: نوعی شیوه تعامل است که در آن با افراد با نگرش مثبت و حسن‌ظن برخورد می‌گردد (یارمحمدیان و شفیع‌پور، ۱۳۹۲).

شیوه عادلانه‌گرا: نوعی شیوه تعامل است که در آن با افراد متناسب با شایستگی‌شان برخورد می‌گردد (ویکی‌پدیا، ذیل واژه عدالت، ۱۳۹۹).

پیشینه پژوهش

یزدان‌شناس و همکاران (۱۳۹۹) به بررسی طراحی الگوی استراتژی‌های توسعه منابع انسانی نیروی دریایی ارتش جمهوری اسلامی ایران پرداختند. نتایج نشان داد که در بخش کیفی، ۳ مؤلفه اصلی شامل استراتژی‌های ساختاری، ارزشی و فراسازمانی و ۹ مؤلفه فرعی و ۲۹ شاخص را تأیید نمودند و در بخش کمی نتایج مشخص ساخت مدل طراحی شده به خوبی از نظر معیارهای آماری مورد تأیید است و ارتباط تمامی مؤلفه‌های اصلی و فرعی در دامنه ۱/۹۶ تا ۱/۹۶ مورد تأیید هستند.

زین‌آبادی و همکاران (۱۳۹۷) به بررسی ارائه الگوی مفهومی توسعه استعدادها و نیروی انسانی پرداختند. نتایج حاصل از تحلیل مصاحبه‌ها نشان داد که بیش‌بایست‌های توسعه استعدادها و نیروی

انسانی در شرکت ملی گاز ایران در دو سطح توسعه عوامل ساختاری و فرایندی سازمان و توسعه عوامل شغلی می‌باشند. همچنین نتایج پژوهش مشخص کرد که برای توسعه استعدادهای نیروی انسانی در شرکت ملی گاز ایران باید از سازوکارهایی چون جانشین‌پروری، تکنیک‌های ایجاد انگیزه، کار تیمی، آموزش، مربیگری، سمینارهای تخصصی، خودتوسعه‌ای، تسهیم دانش، یادگیری عملی و شبکه‌سازی استفاده کرد.

فروزان (۱۳۹۴) به بررسی تبیین انواع مدل‌های ارتباطات مؤثر در توسعه و گسترش روابط انسانی پرداخت. وی بیان می‌کند که میان کنش‌های انسانی ارتباطات به شکل‌های گوناگونی وجود دارد. هر کدام از این شکل‌ها در بافتی متفاوت روی می‌دهند. نخستین شکل ارتباطات، درون فردی یا ارتباط با خود است. شکل دوم ارتباطات، ارتباطات دونفره یا میان فردی است. شکل سوم ارتباطات گروه‌های کوچک است. شکل چهارم ارتباطات عمومی است و شکل پنجم ارتباطات، ارتباطات جمعی است. انستیتوی مدیریت در آسیا^۱ (۲۰۱۹) در تحقیقی که در فیلیپین انجام داد به این نتیجه رسید که زنان مدیر علاقه‌مندی بسیار به مردم نشان می‌دهند و بیش از مدیران همتای خود با زیردستان رابطه صمیمانه دارند و اغلب مسائل خانوادگی و اداری را در هم می‌آمیزند.

بیلی بیت فوستر^۲ (۲۰۱۹) تحقیقی تحت عنوان «ادراکات معلمان منتخب کشاورزی نسبت به اهمیت، توسعه و کاربرد مهارت‌های روابط انسانی» در دانشگاه اوکلاهاما انجام داده و این نتایج به دست آمده است: ۱) مهارت‌های روابط انسانی از نظر معلمان برای موفقیت بسیار مهم‌اند. ۲) این مهارت‌ها برای اجرای اثربخش برنامه لازم است. ۳) انگیزش و فنون انگیزشی، موفقیت در این مهارت‌ها را تضمین می‌کند. ۴) معلمان وجود مهارت‌های روابط انسانی را به‌ویژه هنگام برقراری ارتباط با دیگران بسیار مهم دانسته‌اند.

مارگریسون و کاکابادسه^۳ (۲۰۱۸) تحقیقی تحت عنوان «مدیریت مؤثر از طریق داشتن مهارت در برخورد صحیح با افراد» انجام داده‌اند. هدف اصلی این تحقیق بررسی میزان مهارت در برخورد

1. Asian Institute of Management
2. Billie Beth Foster
3. Margerison & Kakabadse

صحیح برای انجام دادن کار مؤثر از سوی مدیران ارشد بود. نتایج نشان داد: (۱) اکثریت مدیران سطح بالا متفق القول بودند که اداره افراد بیشترین وقت آن‌ها را می‌گیرد 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) پاسخگویان معتقد بودند که مهارت در برخورد صحیح با افراد است که مدیر لایق را از مدیر نالایق جدا می‌سازد.

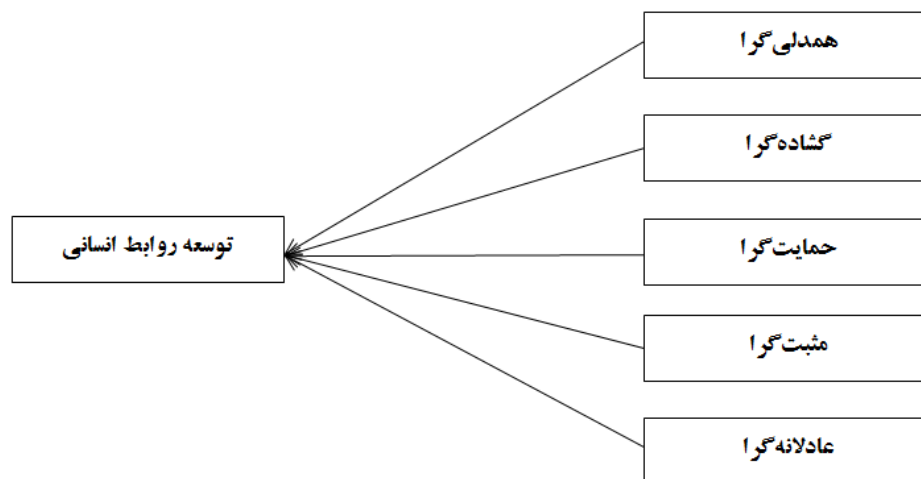
فرضیه‌ها و مدل مفهومی پژوهش

فرضیه رابطه دو یا چند متغیر است که به صورت جمله خبری بیان شده و نشانگر نتایج مورد انتظار است.

فرضیه‌های این پژوهش عبارت‌اند از:

۱. بین شیوه همدلی گرا با توسعه روابط انسانی، میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارد.
۲. بین شیوه گشاده‌گرا با توسعه روابط انسانی، میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارد.
۳. بین شیوه حمایت گرا با توسعه روابط انسانی، میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارد.
۴. بین شیوه مثبت گرا با توسعه روابط انسانی، میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارد.
۵. بین شیوه عادلانه گرا با توسعه روابط انسانی، میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارد.

مدل مفهومی پژوهش در زیر ارائه شده است. در این مدل شیوه همدلی گرا، گشاده‌گرا، حمایت گرا، مثبت گرا و عادلانه گرا به عنوان متغیرهای مستقل در نظر گرفته شده‌اند و توسعه نیروی انسانی نیز به عنوان متغیر وابسته بیان شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق برگرفته از مدل تحقیقی یارمحمدیان و شفیع پور (۱۳۹۲)

کلیات روش پژوهش

این پژوهش توصیفی-همبستگی است. این مطالعه از نظر معیار زمان، مقطعی، به لحاظ ماهیت، کاربردی و از منظر وسعت، پنهانگر است. جامعه آماری پژوهش، کلیه کارکنان مدارس شهرستان نهاوند می‌باشند که تعداد آن‌ها حدود ۱۸۰۰ نفر است. برای برآورد حجم نمونه از جدول نمونه‌گیری کرجسی و مورگان استفاده می‌شود که با توجه به حجم جامعه، حجم نمونه ۳۱۷ نفر برآورد گردید. در این پژوهش افراد نمونه به صورت در دسترس انتخاب شده‌اند. برای گردآوری داده‌ها نیز از روش توزیع فردبه‌فرد استفاده شد که با توضیحات مختصر درباره هدف پژوهش برای افراد و آزاد بودن آنان در تکمیل و عدم تکمیل، پرسشنامه‌ها در اختیارشان قرار داده شد که پس از تکمیل دریافت گردید. برای گردآوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه استفاده شده است که رایج‌ترین ابزار گردآوری در پژوهش‌های توصیفی است. در این پژوهش از مقیاس‌های لیکرت ۵ استفاده شده است. در این تحقیق متغیرهای پژوهش در چارچوب مفهومی موردبررسی قرار گرفته است. برای تعیین تعداد سؤالات از مبانی نظری استفاده شده است (۳۵ سؤال در کل) و مطابق جدول زیر در پرسشنامه منعکس شده است.

جدول ۱. تعداد سؤالات و توالی

متغیر	شماره پرسش‌ها	تعداد سؤالات
شیوه همدلی‌گرا	۵-۱	۵
شیوه گشاده‌گرا	۱۰-۶	۵
شیوه حمایت‌گرا	۱۵-۱۱	۵
شیوه مثبت‌گرا	۲۰-۱۶	۵
شیوه عادلانه‌گرا	۲۵-۲۱	۵
توسعه روابط انسانی	۳۵-۲۶	۱۰
کل پرسشنامه	۳۵-۱	۳۵

در این تحقیق پرسشنامه ابتدا توسط محقق بر اساس مبانی نظری تحقیق با توجه به جامعه تحقیق آماده شد. سپس پرسشنامه توسط دو نفر از اساتید دانشگاه که در زمینه مدیریت تخصص داشتند اصلاح شد و پس از آن به تعدادی از افراد که در آموزش و پرورش فعالیت داشتند جهت اصلاح ارجاع داده شد و بعد از اصلاحات برای افراد نمونه ارسال گردید. در پژوهش حاضر برای مشخص شدن پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ و با استفاده از نرم‌افزار SPSS ۱۶ انجام گرفته است. اگر ضریب آلفا بیشتر از ۰/۷ باشد پرسشنامه از پایایی قابل قبولی برخوردار است.

جدول ۲. محاسبه پایایی سؤالات مربوط به پرسشنامه پژوهش

متغیر	آلفای کرونباخ	تعداد
شیوه همدلی‌گرا	۰/۸۲	۵
شیوه گشاده‌گرا	۰/۷۸	۵
شیوه حمایت‌گرا	۰/۷۹	۵
شیوه مثبت‌گرا	۰/۸۵	۵
شیوه عادلانه‌گرا	۰/۸۳	۵
توسعه روابط انسانی	۰/۹۴	۱۰
کل پرسشنامه	۰/۸۳	۳۵

تجزیه و تحلیل حاصل از این پژوهش با استفاده از نرم‌افزار SPSS در دو سطح توصیفی و استنباطی

انجام شده است. در بخش آمار توصیفی از مشخصه‌های آماری مانند فراوانی، میانگین، انحراف معیار درصد فراوانی استفاده شده و در بخش آمار استنباطی از آزمون نرمالیت و همبستگی اسپیرمن استفاده شده است.

تحلیل یافته‌های پژوهش

پیش آزمون نرمال بودن

ابتدا و پیش از آزمون فرضیه‌ها به بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش می‌پردازیم. این آزمون به‌عنوان یک آزمون تطابق توزیع برای داده‌های کمی است. آزمون نرمال بودن یک توزیع، یکی از شایع‌ترین آزمون‌ها برای نمونه‌های کوچک است که محقق به نرمال بودن آن شک دارد. برای این هدف آزمون K-S، آزمون مناسبی است. اساس این روش بر اختلاف بین فراوانی تجمعی نسبی مشاهدات با مقدار مورد انتظار تحت فرض صفر است. فرض صفر می‌گوید که نمونه انتخاب شده دارای توزیع نرمال، (پواسن، نمایی یا یکنواخت) است. آزمون کلموگروف - اسمیرنوف برای تطابق توزیع، احتمال‌های تجمعی مقادیر در مجموعه داده‌ها را با احتمال‌های تجمعی همان مقادیر در یک توزیع نظری خاص مقایسه می‌کند. اگر اختلاف آن به قدر کافی بزرگ باشد، این آزمون نشان خواهد داد که داده‌های شما با یکی از توزیع‌های نظری مورد نظر تطابق ندارد. در این آزمون اگر معیار تصمیم (P-Value) کمتر از ۵٪ باشد فرض صفر رد می‌شود یعنی داده‌ها نمی‌توانند از یک توزیع خاص مانند نرمال، پواسن، نمایی یا یکنواخت باشند.

H_0 : توزیع داده‌های متغیر نرمال است.

H_1 : توزیع داده‌های متغیر نرمال نیست.

در جدول ۳ نتیجه آزمون کلموگروف - اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها نشان داده شده است.

جدول ۳. آزمون کلموگروف - اسمیرنوف

نام متغیر	سطح معنی‌داری	آماره
شیوه همدلی‌گرا	۰/۰۰۰	۲/۳۲۶

۳/۴۵۱	۰/۰۰۰	شیوه گشاده‌گرا
۳/۶۵	۰/۰۰۰	شیوه حمایت‌گرا
۱/۹۸۳	۰/۰۰۰	شیوه مثبت‌گرا
۲/۸۲۱	۰/۰۰۰	شیوه عادلانه‌گرا
۴/۴۶۳	۰/۰۰۰	توسعه روابط انسانی

نتایج آزمون کلوموگراف-اسمیرنوف در جدول ۳ نشان می‌دهد که سطح معنی‌داری برای تمام متغیرهای پژوهش کمتر از ۰/۰۵ است و این بدان معناست که توزیع متغیرهای پژوهش در نمونه آماری نرمال نمی‌باشد ($P > ۰/۰۵$). در نتیجه فرض صفر رد می‌گردد.

آزمون فرضیه‌ها

در این بخش، با استفاده از تحلیل‌های آماری و نتایج مرتبط، محقق می‌تواند درباره فرضیه‌های تحقیق قضاوت کند. در هر بخش با استفاده از آزمون آماری، فرضیه‌های تحقیق مورد آزمایش قرار می‌گیرند. فرضیه‌های تحقیق به صورت یک‌به‌یک آزمایش می‌شوند. از آنجاکه در قسمت قبل مشخص گردید که توزیع داده‌ها نرمال نمی‌باشد، بنابراین برای آزمون فرضیه‌ها از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده می‌گردد.

ضریب همبستگی اسپیرمن میزان ارتباط بین دو متغیر را نشان می‌دهد. این ضریب بین ۰ تا ۱ است، هر چه مقدار آن به ۱ نزدیک‌تر باشد میزان همبستگی بین متغیرها قوی‌تر است. علامت مثبت همبستگی بیانگر رابطه مستقیم و علامت منفی بیانگر ارتباط معکوس دو متغیر است.

جدول ۴. ضریب همبستگی برای فرضیه ۱

متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری	تعداد
همدلی‌گرا - توسعه روابط انسانی	۰/۲۳۱	۰/۰۰۰	۳۱۷
گشاده‌گرا - توسعه روابط انسانی	۰/۰۵	۰/۰۱۳	۳۱۷
حمایت‌گرا با توسعه روابط انسانی	۰/۳۶۵	۰/۰۰۰	۳۰۰
مثبت‌گرا با توسعه روابط انسانی	۰/۱۴۲	۰/۰۴۲	۳۱۷
عادلانه‌گرا با توسعه روابط انسانی	۰/۸۵۳	۰/۰۲۶	۳۱۷

فرضیه ۱: بین شیوه همدلی گرا با توسعه روابط انسانی، میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارد.

برای تعیین رابطه متغیر همدلی گرا با توسعه روابط انسانی از ضریب همبستگی استفاده می‌کنیم. پس از آزمون، اگر سطح معنی‌داری که برای متغیرها به دست می‌آید بزرگ‌تر از ۰/۰۵ باشد، متغیرها باهم رابطه معناداری ندارند و اگر سطح معنی‌داری بودن آن کوچک‌تر از ۰/۰۵ باشد، متغیرها رابطه معناداری دارند.

نتایج جدول ۴ ارزیابی آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن را نشان می‌دهد. این جدول نشان می‌دهد که مقدار سطح معنی‌داری، ۰/۰۰۰ می‌باشد که نشان می‌دهد سطح معنی‌داری برای متغیرهای به دست آمده کمتر از ۰/۰۵ است و این بدان معناست که بین متغیرهای شیوه همدلی گرا با توسعه روابط انسانی میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارند. همچنین ضریب همبستگی (۰/۲۳۱) نشان می‌دهد، رابطه این دو متغیر از نوع مثبت می‌باشد؛ یعنی با افزایش شیوه همدلی گرا، توسعه روابط انسانی میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند افزایش می‌یابد و فرضیه ۱ تأیید می‌گردد.

فرضیه ۲: بین شیوه گشاده گرا با توسعه روابط انسانی میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج جدول ۴ ارزیابی آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن را نشان می‌دهد. این جدول نشان می‌دهد که مقدار سطح معنی‌داری، ۰/۰۱۳ می‌باشد که نشان می‌دهد سطح معنی‌داری برای متغیرهای به دست آمده کمتر از ۰/۰۵ است و این به بدان معناست که بین متغیرهای شیوه گشاده گرا با توسعه روابط انسانی میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارند. همچنین ضریب همبستگی (۰/۰۵) نشان می‌دهد، رابطه این دو متغیر از نوع مثبت می‌باشد؛ یعنی با شیوه گشاده گرا، توسعه روابط انسانی میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند افزایش می‌یابد و فرضیه ۲ تأیید می‌گردد.

فرضیه ۳: بین شیوه حمایت گرا با توسعه روابط انسانی میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج جدول ۴ ارزیابی آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن را نشان می‌دهد. این جدول نشان می‌دهد

که مقدار سطح معنی داری، $0/000$ می‌باشد که نشان می‌دهد سطح معنی داری برای متغیرهای به دست آمده کمتر از $0/05$ است و این بدان معناست که بین متغیرهای شیوه حمایت‌گرا با توسعه روابط انسانی میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارند. همچنین ضریب همبستگی ($0/365$) نشان می‌دهد رابطه این دو متغیر از نوع مثبت می‌باشد؛ یعنی با شیوه حمایت‌گرا، توسعه روابط انسانی میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند افزایش می‌یابد و فرضیه ۳ تأیید می‌گردد.

فرضیه ۴: بین شیوه مثبت‌گرا با توسعه روابط انسانی میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج جدول ۴ ارزیابی آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن را نشان می‌دهد. این جدول نشان می‌دهد که مقدار سطح معنی داری، $0/042$ می‌باشد که نشان می‌دهد سطح معنی داری برای متغیرهای به دست آمده کمتر از $0/05$ است و این بدان معناست که بین متغیرهای شیوه مثبت‌گرا با توسعه روابط انسانی میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارند. همچنین ضریب همبستگی ($0/142$) نشان می‌دهد، رابطه این دو متغیر از نوع مثبت می‌باشد یعنی با شیوه مثبت‌گرا، توسعه روابط انسانی میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند افزایش می‌یابد و فرضیه ۴ تأیید می‌گردد.

فرضیه ۵: بین شیوه عادلانه‌گرا با توسعه روابط انسانی میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج جدول ۴ ارزیابی آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن را نشان می‌دهد. این جدول نشان می‌دهد که مقدار سطح معنی داری، $0/026$ می‌باشد که نشان می‌دهد سطح معنی داری برای متغیرهای به دست آمده کمتر از $0/05$ است و این بدان معناست که بین متغیرهای شیوه عادلانه‌گرا با توسعه روابط انسانی میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارند. همچنین ضریب همبستگی ($0/853$) نشان می‌دهد، رابطه این دو متغیر از نوع مثبت است؛ یعنی با شیوه عادلانه‌گرا توسعه روابط انسانی بین کارکنان مدارس شهرستان نهاوند افزایش می‌یابد و فرضیه ۵ تأیید می‌گردد.

یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه‌ها

فرضیه ۱: بین شیوه همدلی گرا با توسعه روابط انسانی، میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به یافته‌های پژوهش مشاهده می‌گردد بین شیوه همدلی گرا با توسعه روابط انسانی، میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارد؛ در نتیجه فرضیه ۱ تأیید می‌گردد. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های اتال و همکاران (۲۰۱۶) و یارمحمدیان و شفیع‌پور (۱۳۹۲) همسو است. اتال و همکاران (۲۰۱۶) بیان می‌کنند که رویکردهای سنتی پیرامون همدلی معلم (تفاهم) مشتمل بر ارزیابی مثبت غیرشرطی (صمیمیت)، صداقت (خودآگاهی)، رهنمودهای غیرمستقیم (فعالیت‌های تنظیم‌کننده رفتار دانش‌آموز و آگاهی‌دهنده به دانش‌آموز) و تشویق تفکر انتقادی (در مقابل تأکید بر حافظه سنتی) است. یارمحمدیان و شفیع‌پور (۱۳۹۲) نیز بیان می‌کنند که شیوه تعامل همدلی گرا، بر توسعه ارتباط کارآمد ادراک شده بین دانش‌آموزان و معلمان اثر مثبت و معناداری دارند.

در تفسیر نتیجه این فرضیه می‌توان گفت همدلی توانایی آگاه بودن و درک احساسات دیگران و ارزش دادن به آن، تعریف می‌شود. شیوه همدلی گرا بیان می‌کند که فرد تا چه حد فعالانه به دیگران گوش داده و توجه می‌کند. به گونه‌ای که درک می‌کند دیگران چه احساسی دارند و اصلاً چرا از این احساس برخوردار هستند و حتی درک می‌کنند چگونه ممکن است احساسات آن‌ها احتمالاً دچار تغییر شود. از نمونه‌های شیوه همدلی گرا که در سازمان‌ها می‌تواند کاربرد زیادی داشته باشد می‌توان به توانایی تبادل اطلاعات، داشتن مهارت‌های سازمان‌دهی، تشکیل گروه‌ها، تشکیل جلسات برای راه حل جویی، میانجی‌گری برای حل تضاد میان دیگران، توانایی کسب توافق عمومی و برقراری ارتباطات نام برد. اولین مرحله این شیوه، آن است که با رعایت احترام فرد، توجه خود را به وی نشان دهیم و به دنبال گوش دادن و درک واقعی از عملکردها و هیجانات او باشیم. این امر مستلزم به کارگیری سطوح مشابهی از آگاهی است که در خودآگاهی هیجانی مربوط به فرد رشد داده شده است و سپس باید حس کنجکاوی خالص و حقیقی خود را به کار برد تا به بررسی و پژوهش درباره

دیگران پرداخت.

فرضیه ۲: بین شیوه گشاده‌گرا با توسعه روابط انسانی، میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به یافته‌های پژوهش مشاهده می‌گردد بین شیوه گشاده‌گرا با توسعه روابط انسانی، میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارد؛ در نتیجه فرضیه ۲ تأیید می‌گردد. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های شی و فیشر (۲۰۱۲) و یارمحمدیان و شفیع‌پور (۱۳۹۲) همسو است. شی و فیشر (۲۰۱۲) به بررسی رفتار تعامل معلمان با دانش‌آموزان در کشور تایوان پرداختند. نتایج نشان داد که معلمان ناراحت و عصبانی دانش‌آموزان را نیز ناراحت و عصبانی می‌کنند. از سوی دیگر معلمان شاداب و خوش‌اخلاق جوانان را بانشاط و فعال می‌سازند و وجود ارتباط مؤثر میان معلم و دانش‌آموزان، انگیزه یادگیری را نیز در آن‌ها تقویت می‌کند. یارمحمدیان و شفیع‌پور (۱۳۹۲) نیز بیان می‌کنند شیوه گشاده‌گرای معلمان بر توسعه ارتباط کارآمد ادراک شده بین دانش‌آموزان و معلمان اثر مثبت و معناداری دارد.

در تفسیر نتیجه این فرضیه می‌توان گفت اساسی‌ترین تأثیر شیوه گشاده‌رویی، ایجاد آرامش و آسایش روحی برای افراد و پیشرفت و توسعه اجتماعی اقتصادی برای جامعه است. گشاده‌رویی در محیط کار موجب از بین رفتن اضطراب و نگرانی می‌شود و افراد با انگیزه بالا برای تأمین نیازهای جسمی، روانی، عاطفی و معنوی خود فعالیت می‌کنند، اما چیزی که در سال‌های اخیر بیشتر به چشم می‌آید فراموش شدن هنر شاد زیستن در محیط کار است. متأسفانه این تصور غلط در میان افراد جامعه شکل گرفته است که شاد بودن از رفتارهای جامعه‌پسند نیست افراد در محیط کار سعی می‌کنند خود را فردی جدی و اخمو نشان دهند. درحالی‌که در روایات و احادیث آمده که مؤمن باید گشاده‌رو باشد و با لبخند خود به دیگران آرامش ببخشد و افسردگی به خود راه ندهد. چراکه یکی از ارزش‌های اخلاقی در نظام اسلامی این است که کارگزاران و مسئولان و کارمندان آن، با خوش‌رویی و گشاده‌رویی با مردم برخورد نمایند و آن‌چنان رفتار کنند که به‌جای نفرت و انزجار، جذاب و گیرا به نظر آیند. طبیعی است که مسئولان و کارکنان یک سازمان و اداره، در هر شرایطی قادر به حل

مشکلات مراجعه‌کنندگان نیستند، ولی می‌توانند با گشاده‌رویی و چهره بشاش با آنان روبه‌رو شوند تا به این وسیله، اندکی از دردهای آنان بکاهند و خاطره خوشی از خود به یادگار بگذارند.

فرضیه ۳: بین شیوه حمایت‌گرا با توسعه روابط انسانی، میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به یافته‌های پژوهش مشاهده می‌گردد بین شیوه حمایت‌گرا با توسعه روابط انسانی، میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارد؛ در نتیجه فرضیه ۳ تأیید می‌گردد.

نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های انستیتوی مدیریت آسیا (۲۰۱۹) و یارمحمدیان و شفیع‌پور (۱۳۹۲) همسو است. انستیتوی مدیریت در آسیا (۲۰۱۹) در تحقیقی که در فیلیپین انجام داد به این نتیجه رسید که زنان مدیر در تعاملات خود حمایت‌گری بیشتری نسبت به مردان در برخورد با همکاران و زیردستان دارند و این امر منجر به عملکرد بهتر کارمندان به‌ویژه تازه‌واردان و کسانی که دارای مشکلات شخصی و خانوادگی هستند، می‌گردد. پژوهش یارمحمدیان و شفیع‌پور (۱۳۹۲) نیز یافته‌های فوق را تأیید می‌کند.

در تفسیر نتیجه این فرضیه می‌توان گفت حمایت‌های ابتدایی همکاران و سرپرستان از یکدیگر به‌ویژه افراد تازه استخدام شده، تأثیری عمیق بر رفتار و عملکرد آن‌ها خواهد گذاشت؛ به‌نحوی که این کار باعث موفقیت کارکنان خواهد شد. همچنین حمایت از جانب کارمندان و ناظران باعث ایجاد رفتارهایی مثبت در کارمندان، تلاش بیشتر با هدف ادغام شدن در گروه و تعهد بیشتر به شغل می‌شود. از سوی دیگر، سطوح بالاتر رفتار منفی از جانب کارمندان و روسا باعث حس دوری از جریان شغلی و تغییر شغل کارمندان جدید خواهد شد و سطوح بالاتر حمایت، باعث تعهد بیشتر کارمندان نسبت به شغل خود می‌گردد.

فرضیه ۴: بین شیوه مثبت‌گرا با توسعه روابط انسانی، میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به یافته‌های پژوهش مشاهده می‌گردد بین شیوه مثبت‌گرا با توسعه روابط انسانی، میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارد؛ در نتیجه فرضیه ۴ تأیید می‌گردد.

نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های کامبز^۱ (۲۰۱۴) و یارمحمدیان و شفیع‌پور (۱۳۹۲) همسو است. پژوهش کامبز (۲۰۱۴) درباره کیفیت روابط معلم و دانش‌آموز بر متغیرهای مثبت‌گرا که بر این روابط اثرگذار بود، تکیه داشت. از جمله برآیندهای یادگیری، صداقت معلم نسبت به دانش‌آموزان، سازگاری با تفاوت‌های فرهنگی و فردی، تشویق به یادگیری، تفکر و رویکردهای فراگیر محور که چنین روابطی را تسهیل می‌نمایند. پژوهش یارمحمدیان و شفیع‌پور (۱۳۹۲) نیز اثرگذاری شیوه تعامل مثبت‌گرا را بر توسعه ارتباط کارآمد ادراک شده بین دانش‌آموزان و معلمان تأیید می‌کند. در تفسیر نتیجه این فرضیه می‌توان گفت شیوه مثبت‌گرا در محیط کار در واقع، فکر درباره کیفیت‌های خوب شخص یا چیزی، تصور اینکه در نتیجه اتفاق خوبی رخ خواهد داد، خوش‌بینی، امیدواری، اطمینان کامل از اینکه چیزی درست یا صحیح است، می‌باشد. شیوه مثبت‌گرا می‌تواند تحلیل طیف گسترده‌ای از روابط، رفتارها و مسئولیت‌ها را شامل شود. مثبت‌گرا معطوف به یک حالت درون فردی و ذهنی نیست و می‌تواند به شکل‌ها و سطوح مختلفی نمود پیدا کرده و مورد تحلیل و بررسی علمی قرار بگیرد. همچنین کاربردهای عملی مثبت‌گرا، می‌تواند ضمن افزایش اعتبار چشم‌انداز مثبت‌گرا در محیط کار دلیل محکمی برای اقناع مدیران و پژوهشگران در توجه به اتخاذ رویکردهای مثبت‌گرا در محیط کارشان باشد. در همین راستا، برخی تحقیقات اخیر در سطح وسیعی روی اهمیت توانمندی‌ها و حالت‌های مثبت کارکنان (همچون بررسی چندگانه این گونه سازه‌های مثبت‌گرا) به دلیل رابطه آن‌ها با بروندادهای سازمانی و فردی تأکید کرده‌اند. آنان معتقدند نهادهای مثبت‌گرا و فضیلت‌های شهروندی می‌توانند باعث افزایش هیجان‌های مثبت شوند و در نتیجه افراد را به شهروند بهتری تبدیل کنند، برای مثال مسئولیت‌پذیری، مشارکت، نوع دوستی و شکیبایی. از سوی دیگر، تغییر موضوع از علوم محض سازمانی به سمت توجه به ویژگی‌های مثبت افراد می‌تواند باعث اثربخشی سیاست‌ها و رویه‌های مدیریتی و بهبود سلامت روحی و جسمی کارکنان سازمان شود؛ همچنین مثبت‌گرا باعث بهبود روابط، ایجاد سرمایه اجتماعی، تسهیم بهتر اطلاعات و منابع می‌گردد.

فرضیه ۵: بین شیوه عادلانه گرا با توسعه روابط انسانی، میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به یافته‌های پژوهش مشاهده می‌گردد بین شیوه عادلانه گرا با توسعه روابط انسانی، میان کارکنان مدارس شهرستان نهاوند رابطه معناداری وجود دارد؛ در نتیجه فرضیه ۵ تأیید می‌گردد. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های مارگریسون و کاکابادسه (۲۰۱۸) و یارمحمدیان و شفیع‌پور (۱۳۹۲) همسو است. مارگریسون و کاکابادسه (۲۰۱۸) تحقیقی تحت عنوان «مدیریت مؤثر از طریق داشتن مهارت در برخورد صحیح با افراد» انجام داده‌اند. وی در نتایج خود بیان می‌کند مقامات ارشد در سازمان‌ها، بر لیاقت و مهارت در برخورد عادلانه با افراد و ایجاد انگیزه در آن‌ها به‌عنوان معیار اصلی برای افزایش اثربخشی و در نتیجه پیشرفت شغلی سریع تأکید دارند. یارمحمدیان و شفیع‌پور (۱۳۹۲) نیز شیوه تعامل عادلانه گرا را بر توسعه ارتباط کارآمد ادراک شده بین دانش‌آموزان و معلمان اثربخش می‌دانند.

در تفسیر نتیجه این فرضیه می‌توان گفت که شیوه عدالت گرا به انصاف و برابری در رفتارها و روابط کاری کارکنان اشاره دارد. در دهه آخر قرن بیستم، شیوه عدالت گرا به‌عنوان یک مفهوم مهم در مدیریت منابع انسانی مطرح گردید. این مفهوم در کنار تعهد سازمانی و رضایت کارکنان قرار می‌گیرد و یک عامل زیربنایی اعتماد سازمانی است. عدالت و اجرای آن یکی از نیازهای اساسی و فطری انسان است. همواره در طول تاریخ وجود آن بستری مناسب جهت توسعه جوامع انسانی فراهم کرده است.

پیشنهاد‌های کاربردی

با توجه به نتایج فرضیه ۱، تأکید بر خوب گوش دادن به حرف دیگران پیشنهاد می‌شود: خوب گوش دادن و خوب شنیدن از اساسی‌ترین عوامل ارتباط در برقراری روابط انسانی است که بسیاری از مشکلات سازمانی و عصبانیت‌ها با خوب گوش دادن به درد دل‌ها و مشکلات افراد حل می‌شود. فردی که توانایی تحمل دیگران را نداشته باشد و نتواند با بردباری به حرف‌های همکاران و یا دانش‌آموزان خود گوش دهد، در برقرار کردن ارتباط موفق نخواهد شد.

با توجه به نتایج فرضیه ۲، برقراری بهداشت روانی در محیط کار پیشنهاد می‌شود: هر محیط کاری دارای جوی است که ممکن است آن محیط را سرد، خشک، غیرقابل اعتماد، ترس آور و یا گرم، صمیمی، قابل انعطاف و حمایت کننده سازد. هر چه جو سازمان مثبت تر باشد، برقراری ارتباط و روابط انسانی آسان تر خواهد بود. بالعکس فضای بسته، ترس آور و یا منفی سبب بی اعتمادی، جدایی و نفرت افراد از هم می‌شود.

با توجه به نتایج فرضیه ۴، تشویق به دوست داشتن دیگران پیشنهاد می‌شود: یکی از موضوعات بسیار حساس در همه محیط‌ها و به ویژه در آموزش و پرورش که تا حدودی بحث کمتری در مورد آن‌ها شده و توانسته است توجه و حساسیت مدیران را برانگیزد. مسئله توان و مهارت دوست داشتن است. اصولاً تا کسی نگرش مثبتی نسبت به انسان‌ها در کل و نیروهایی که با آن کار می‌کند نداشته باشد، روابط انسانی خوبی نخواهد شد.

با توجه به نتایج فرضیه ۳ و ۵، درک نیازها و استعدادها و مشکلات دیگران و کوشش برای تأمین، شکوفایی و حل آن پیشنهاد می‌شود: همه افراد به عنوان انسان دارای نیازهایی هستند که بهنجاری و سلامت آن‌ها به تأمین این نیازها بستگی دارد. انگیزه و میل به کار و مسئولیت پذیری انسان‌ها، با نیازهای آن‌ها رابطه مستقیم دارد. هر قدر که میان کار و نیازهای همخوانی و سازگاری بیشتری احساس کند، تحرک بیشتری از خود نشان خواهد داد.

منابع

- امینی، محمد؛ رضاپور، غلامرضا و ناصح، جواد (۱۳۸۸). بررسی تجربی شیوه‌های مؤثر بر بهبود و توسعه روابط انسانی در میان کارکنان مدارس شهرستان کاشان. *فصلنامه تعلیم و تربیت*. (۹۵): ۱۶۳-۱۸۶.
- دیزجی، منیره و کتابفروش بدری، آرش (۱۳۹۳). بررسی آثار توسعه انسانی بر بهره‌وری نیروی کار در کشورهای منتخب OECD. *مجله مدیریت بهره‌وری (فراسوی مدیریت)*. ۸ (۳۱): ۱۲۵-۱۴۰.
- دیویس، کیت (۱۳۶۵). *مقدمه‌ای بر روابط انسانی* (ترجمه ناصر رحیمی و محمد توتونچیان). تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- زین‌آبادی، حسن رضا؛ آراسته، حمیدرضا؛ بهرنگی، محمدرضا و قمری، آزاده (۱۳۹۷). ارائه الگوی مفهومی توسعه استعدادهای نیروی انسانی. *مجله مطالعات مدیریت بهبود و تحول*. ۲۷ (۹۰): ۱۱-۴۳.

- سرمد، غلامعلی (۱۳۸۰). *روابط انسانی در سازمان‌های آموزشی*. تهران: سمت.
- شاه ولی، منصور (۱۳۸۲). بررسی کارکردهای مهارت‌های ارتباطی غیرکلامی و گوش دادن مؤثر در تحقق وظایف و بهبود روابط انسانی در سازمان. *مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز*. ۳۹، ۲۰-۳۵.
- شهیدی، سارا (۱۳۹۷). همدلی چیست و چه نشانه‌هایی دارد، وبسایت چه طور www.chetor.com علاقه‌بند، علی (۱۳۸۱). *مبانی نظری و اصول مدیریت آموزش*. تهران: روان.
- فرج‌اللهی، مهران (۱۳۹۳). بررسی شناسایی مؤلفه‌های آموزش باز و از دور و توسعه نیروی انسانی در دانشگاه‌های دارای این نوع آموزش و ارائه الگوی برای آن. *مجله آموزش و توسعه منابع انسانی*. ۱ (۳): ۵۱-۶۷.
- فروزان، یونس (۱۳۹۴). *تبیین انواع مدل‌های ارتباطات مؤثر در توسعه و گسترش روابط انسانی*. دومین کنفرانس بین‌المللی پژوهش در علوم و تکنولوژی.
- کلینی، محمد بن یعقوب (۱۴۰۷ ق). *الکافی* (جلد ۲)، قم: آل‌البیت علیهم‌السلام.
- کریمی، وحیده (۱۳۸۵). *بررسی مهارت‌های سه‌گانه مدیران گروه‌های آموزشی باکیفیت آموزشی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت معلم، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
- محمودی، نجف و نیلی‌پور طباطبایی، سید اکبر (۱۳۹۴). *سرمایه اجتماعی و نقش آن در توانمندسازی نیروی انسانی*، دومین کنفرانس بین‌المللی ابزار و تکنیک‌های مدیریت.
- میرکمالی، سید محمد (۱۳۸۷). *رفتار و روابط در سازمان و مدیریت*. تهران: رامین.
- نصر، احمدرضا؛ بحرانی، سید احمد و زمانی، بی‌بی عشرت (۱۳۸۶). *مقایسه شیوه‌های تدریس و تعامل آموزگاران دارای مدرک کارشناسی آموزش ابتدایی با آموزگاران دارای مدرک کارشناسی در سایر رشته‌ها*. *مجله روانشناسی و علوم تربیتی*. ۳۷ (۴): ۳۳-۵۹.
- هنسن، مارک (۱۳۷۰). *مدیریت آموزشی و رفتار سازمانی* (ترجمه محمدعلی نائلی). اهواز: دانشگاه شهید چمران اهواز.
- یارمحمدیان، محمدحسین و شفیعی پورمطلق، فرهاد (۱۳۹۲). *ارائه مدلی جهت ارزیابی عوامل مؤثر بر توسعه ارتباط کارآمد ادراک شده بین دانش‌آموز و معلم در مدارس هوشمند*. *مجله پژوهش در برنامه‌ریزی درسی*. ۱۰ (۹): ۱۶-۲۶.
- یزدان‌شناس، محمدهادی؛ پیکانی، مهربان و قلی‌زاده، آذر (۱۳۹۹). *طراحی الگوی استراتژی‌های توسعه منابع انسانی نیروی دریایی ارتش جمهوری اسلامی ایران*. *مجله آموزش علوم دریایی*. ۷ (۲۰): ۱۱۹-۱۴۰.
- Asian Institute of Management. (2019). Establishing a knowledge management programme for competitive advantage in an enterprise. *International Journal of Information management*, no 21:15-29
- Barrgl, Reece and Rhonda Brandt. (2006). *Effective Human Relations*. 3rded, Boston: Houghton Mifflin Co; P. 4.:80-95

- Chambers. T Wentieh. (2006). Century Dictionary: Great Britian. . Journal of research in science teaching , 17(8):217-227.
- Combs, Adam. (2010). Assessing the quality of teacher-student relationships on the variables that affect these relationships, journal of applied psychology, 44. (3). 224-232.
- Ethel, Jake and Guymann, Gerald. Sean, Peter. (2016). A meta-analysis of teacher-student learning fading relationships, Journal of Psycholinguistic Research, 17: 36-18.
- Foster, Billie Beth. (2019). Perceptions of Selected Agricultural Teachers of the Importance, Development, and Application of Human Relations Skills at the University of Oklahoma, Academy of management Journal, no 39, :54-70
- Gilian, West. (2012). Micropolitics of Knowledge, Communication and Indirect Control in Workgroups, New York: deGruyter.
- Goki, Maisy, Schneider. (2008). Meaning of employee interaction. Industrial Organizational Psychology. journal of applied psychology,32(2):86-100
- Gwyn, Misty. (2020). Creating a benefits communication calendar for year-round employee engagement, International Journal of Information management, 45(1):46-60.
- Kahn, William A. (1990). Psychological conditions of personal conflict and disability at work. Journal of the Academy of Management. 33 (4): 692-724.
- Kochamba, D & Murray, A. (2017). The state of the nation: Knowledge management in practice. California Management Review, no 40.:17-32
- Margerison, Danet & Kakabadse, Coul. (2018). Effective management by having the skills to deal with people correctly, Academy of management Journal, no 4st, :1-16
- Meyer, jack & Allen, harry. (1991). Conceptualization of stocks of organizational commitment, a review of human resource management. 1: (91): 61-89.
- Minner, John B. (2020). the Effect of a course in psychology on the Attitudes of Research and Development supervisory. journal of applied psychology. 44. (3): 224-232.
- Moor, jack & Anderson, pit. (2003). the Effect of a course in psychology on the Attitudes of Research and Development supervisory. journal of applied psychology. 44. (3):. 224-232.
- Robinson, Jessica. (2019). 7 steps to ensure companies understand 141 ways employees interact in the workplace, International Journal of Information management, 34. (5). 144-160.
- S. Deal; Pichard J. Hill. (2015). management Traninig Effectives A Study of nurse managers, Austin, tex: Bureau of Business Research the university of texas, 12(8):27-44.
- She, Mike-Ching; And Fisher Darrell. (2012). Teacher Communication Behavior and its Association outcomes in Science in Taiwan. Journal of research in science teaching, 39 (1): 63-78.
- Smith, Kendall and Holin. (1969). Measuring Job Satisfaction and Retirement: A Strategy for Studying Attitudes. Journal of Psycholinguistic Research, 3(2),65-82.

Investigating the Role of Effective Interaction Methods in the Development of Human Relations of Nahavand School Staff

Fattaneh Yar Ahmadi * Elham Shahbazi **

Abstract

Every human being needs to interact with others. Man is a social being and one of its characteristics is living with and interacting with others. Interacting with others is a necessity. Human interaction studies the behavior of human beings in the organization with others in order to ultimately improve the results of the organization. The purpose of this study was to investigate the relationship between interaction methods with the development of human relations of Nahavand employees. This research was descriptive-correlative in terms of type, cross-sectional in terms of time, practical in terms of nature and broad in terms of scope. The statistical population of this study was all employees of Nahavand city. The statistical population of the study is all employees of schools in Nahavand city, whose number was about 1800 people, of which 317 people were selected as the sample size. In data collection, the virtual distribution method of individual questionnaire was used. The validity of the questionnaire was confirmed by experts and its reliability was 0.83. The analysis of this study was performed using SPSS software at both descriptive and inferential levels. The results showed that all methods of interaction with the development of human relations of Nahavand employees have a positive and significant relationship

Keywords: Interaction Methods, Development of Human Relations, School Staff, Nahavand City

* Corresponding author: Assistant Professor, Department of Commercial Management, Malayer University, Hamedan University, Iran
Dryarahmadi.fa@gmail.com

** MA in Administrative Management, Payame Noor University, Malayer ,Hamedan, Iran
Elhamshahbazi52@gmail.com