



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد قیام دشت

گروه علوم ارتباطات
(روابط عمومی)

موضوع:

اهمیت روابط انسانی

۱. اهمیت روابط انسانی

۲. چند توصیه برای بهسازی روابط انسانی

اهمیت روابط انسانی

رفتار انسانی یکی از اساسی ترین عوامل شکل دهنده سازمان است . برای شناخت هر سازمانی لازم است رفتار سازمانی افراد دقیقاً بررسی و شناخته شود . در یک کتاب روانشناسی اجتماعی اهمیت روابط انسانی از بعد مزایایی که برای فرد دارد ، بررسی شده و آمده است : " گروه عبارت است از اشخاصی چند که غالباً مدتی نسبتاً دراز با هم ارتباط دارند و عده ایشان چندان کم است که هر یک از ایشان می تواند با افراد دیگر روابط و ارتباط حاصل کند ... وقتی که فرد در وضع گروه قرار می گیرد ، از جهاتی چند دگرگون می شود ... و در این وضع واکنشهای هیجانی عمیقتر می شود..

مؤلف یک کتاب مدیریتی انتقال دانستنیها را از مهمترین نتایج روابط انسانی می داند و بخصوص بر این باور است که چون باید هر سازمان ، یک نظام ارتباطی منظم و مؤثر داشته باشد تا به حیات خود ادامه دهد ، لازم است از انواع ارتباطات کتبی و شفاهی بین اشخاص و بین گروهها استفاده شود ، زیرا این کار کمک مؤثری برای اتخاذ بهترین روشهای انجام کار خواهد بود .

یک روانشناس اجتماعی معتقد است که چون گروه برای هر یک از اعضای خود مرجع محسوب می شود ، اعضا ناچار خود را با هنجارهای گروه همانند یا هماهنگ می کنند و همین امر به خود آگاهی و رشد شخصیت آنان منجر می شود .

در یک کتاب جامعه شناسی آموزش و پرورش ضمن اشاره به اینکه " اجتماع عبارت است از گروهی از مردم که با یکدیگر واکنش و روابط متقابل دارند " این نکته مطرح شده که همبستگی

متقابل اعضای هر گروه یا سازمان لازمه بقای آن گروه و سازمان بوده ، ضمن اینکه خود از طریق آموزش و پرورش تحقق پذیر است .

در یک کتاب روانشناسی اجتماعی پس از اشاره به ویژگیهای گروه مثل کنش متقابل ، اشتراک هدف یا اهداف ، روابط پایدار ، وابستگی یا پیوند متقابل ، این نکته مطرح شده که " ایجاد ارتباط برای انسان امروزی ضروری و حیاتی است ، زیرا تنها به وسیله ارتباط است که انسان می تواند در صدد رفع نیازهای مادی و معنوی خود بر آید و به حیات خویش ادامه دهد" ..

به نظر یک روانشناس کودک ، روابط گروهی هم برای فرد و هم جامعه سودمند است و مخصوصاً در دنیای پیچیده امروز با سازمانهای گسترده خود به وجود و ادامه تعامل گروهی و رعایت اصول آن نیاز داریم ، که البته شایسته است آموزش و پرورش چنین انسانهایی بپرورد تا متناسب با خواست جامعه رفتار کنند ، یا در واقع بتوان آنها را " اجتماعی " دانست . به نظر دو نفر از متخصصان رفتار سازمانی ، اگر چه جاذبه " روابط انسانی " کمتر شده و "از هوسهای زود گذر و بی مایه فاصله گرفته ، از تأکید بر تبسمی گشوده و مهربانی با مردم و شاد نگه داشتن کارکنان فراتر رفته ...اما هنوز در پاره ای از زمینه ها برازندگی و تناسب خود را حفظ کرده است " .

چند توصیه برای بهسازی روابط انسانی

۱. در زمینه ارتباط کلامی و غیر کلامی توصیه های چندی را می توان عنوان کرد :

به نظر یک متخصص رفتار سازمانی ارتباطات انسانی از جمله روشهای اساسی تأثیر گذاری در تغییرات رفتاری نگاه است و " از یک سو فرایندهای روانشناختی ادراک ، انگیزش و

یادگیری و از سوی دیگر زبان را با هم در می آمیزد. " به همین دلیل ، می توان گفت که حساسیت اعضای یک سازمان در آنچه می بینند و می شنوند در مناسبات آنان تأثیر قابل ملاحظه ای دارد که به طور طبیعی باید مورد توجه آنان قرار گیرد.

یک متخصص دیگر همان رشته بر این باور است که در هر سازمان " مبادله اطلاعات بدون پرده پوشی " می تواند تأثیر تعیین کننده ای در چرخش صحیح و منظم کار سازمان داشته باشد. در حالی که به نظر تهیه کنندگان یکی از آثار سازمان بین المللی کار ، جریان منظم و دقیق اطلاعات در سازمان ، به انضمام تصمیم سازمان در خصوص الگوهای شفاهی یا کتبی ، و رسمی یا غیر رسمی ارتباطات ، از دیگر ارکان این امر محسوب می شود.

۲. رعایت هنجار گروهی از جمله توصیه های اکثر متخصصان است ، در حالی که بر

عکس این توصیه ، در زمینه عدم رعایت این هنجارها هشدار می دهند و آن را از عوامل

اساسی تضعیف یا قطع روابط می دانند . به چند نکته در این مورد توجه نمایید:

"رفتار انحرافی به مفهوم رفتاری است که به طریقی با انتظارات رفتاری مشترک یک گروه خاص سازگاری ندارد و دیگر اعضای گروه آن را ناپسند یا نادرست می دانند " ، در حالی که داشتن رفتار مطلوب با دیگر اعضای گروه ، یا به تعبیر یکی از کارشناسان روابط و رفتار سازمانی "اخلاقی بودن اعمال " در مناسبات انسانی نقش مؤثری دارد.

مقام یا پایگاه اجتماعی از جمله عواملی است که تفاوت رفتار را الزام آور می سازد. برای مثال ، کسی که آموزگار دبستان بوده و اخیراً به مدیریت همان دبستان منصوب (یا انتخاب) شده ، نمی تواند تمامی روابط سابق را با تمامی همکاران و ارباب رجوع به همان صورت سابق حفظ

کند. دلایل این امر بسیار زیاد و از حوصله بحث حاضر خارج است ، اما به طور کلی می توان به این هشدار کلی متوسل شد که " مقام و نقش اجتماعی طبعاً با پدیده ساختمان اجتماعی و اقتصادی طبقات رابطه نزدیک دارد. " که هر چند معلم دیروز با تصدی پست ریاست مدرسه به طبقه اجتماعی و اقتصادی تازه ای نمی رود ، اما حد اقل ناچار است در بر خورد با اعضای این طبقات رفتاری را که از یک رئیس (یا مدیر) مدرسه انتظار دارند، داشته باشد .

موضوع دیگری که در همین زمینه ارتقای شغلی و تغییرات رفتاری ناشی از آن مطرح می شود ، پدیده ای به نام " احترام وابسته به شغل " است که تصادفاً در جامعه بسادگی می توان آن را لمس کردو حتی به آثار مکتوب نیز راه پیدا کرده ، چنانکه یک متخصص مدیریت روابط انسانی می نویسد که " جایگاه عبارت است از مرتبه اجتماعی یک شخص در یک گروه . این یک نشانه از اندازه قدر شناسی ، احترام و پذیرشی است که به یک شخص داده می شود".

در تفسیر مطلب اخیر می توان به تحلیل سه واژه کلیدی آن به شرح زیر اکتفا کرد:

قدر شناسی را می توان از دو زاویه مورد توجه قرار داد: (۱) کسی که به سمت بالاتر منصوب شده ، رده های بالای سازمان قدر زحمات او را در فعالیت های قبلی می دانند و به پاس این زحمات با دادن پست بالاتر از او قدر شناسی کرده اند . (۲) قدر و منزلت انسان تا حدودی نیز به شغلی که دارد، بستگی پیدا می کند ، زیرا از شرایط اساسی سپردن شغل به انسان آن است که شایستگی تصدی آن را داشته باشد.

احترام نیز به همان ترتیب قابل بررسی است : برای افزایش احترام کارمند خوب، به او پست بالاتر تفویض شده ، و لازمه بر خورد کارکنان رده های پایینتر (همکاران سابق) با کسی که بالاتر از آنها قرار دارد، رعایت احترام او متناسب با شغل کنونی اوست .

پذیرش به این دو نکته اشاره دارد که مدیران رده های بالاتر با پذیرش صلاحیت کارمند دیروز ، او را امروز به ریاست بر گزیده اند ؛ و همکاران سابق می بایست بپذیرند که سرانجام هر کس باید پیشرفت کند و خواه نا خواه یکی از آنها (یا یک نفر از خارج) می بایست این سمت را می پذیرفت . از این رو ، باید قبول کند که پیشرفت شغلی ، و پذیرش انسانها در مشاغل جدید، و تعدیل رفتار خود با آنان با توجه به نوع شغل هر کس ، از واقعیتهایی است که رعایت آن در هر سازمان بهنجار تلقی می شود.

اهمیت فرد ،... احساسات و اهمیت فردی اشخاص باید شناخته گردد و محترم شمرده شود و نیز باید با هر یک از اشخاص طبق شئون فردی او رفتار گردد.

پذیرش متقابل ، یعنی افراد و سازمانها متقابلا یکدیگر را به عنوان افراد و گروهها پذیرفته ، مسؤلیتهای یکدیگر را محترم بشمارند.

علاقه مشترک ، ... یعنی افراد و سازمانها به وسیله علاقه مشترک به هم وابسته هستند و این علاقه مشترک عبارت است از قدرت گروهی آنان برای انجام عملیات به نحوی موفقیت آمیز... . شرکت کارکنان در کارها ،... یعنی نظر خواهی و اشتراک مساعی برای حل معضلات

شناخت محلی ، ... یعنی شناخت محیط برای بهره برداری از بهترین فرصتها برای کسب احترام ، احساس غرور ، و رضایت از کار

توجه به خط مشی های جدید سازمان ، زیرا این خط مشی ها حامی هدفهای مثبت هستند نه ممنوعیتهای منفی . پس با احترام فردی ووظایف اجتماعی رابطه مثبت دارند .

۳. تعارض و تضاد از پدیده های نسبتاً متداول در سازمانهای اجتماعی است ، ولی برای تأکید بیشتر بر این موضوع ، در اینجا نیز به آن اشاره می شود :

یک کارشناس مدیریت روابط انسانی عقیده دارد که تعارض و تضاد لزوماً بد نیست و می تواند سازنده باشد ، زیرا این پدیده ها از امور طبیعی زندگی اجتماعی محسوب می شوند . به همین دلیل ، به اعضای سازمانها هشدار می دهد که " برای رسیدن به توافق و اجتناب از تضاد ، فکر خود را به سرعت عوض نکنید " ، چرا که " تضادهای شخصی " به دلیل تفاوتهای فردی انسانها امری عادی ، و عبرت آموزی از آن یک روش پسندیده است .

در یک کتاب مدیریتی وجود تعارض و تضاد با این دید توجیه شده که تقابل خواستههای افراد تشکیل دهنده گروه به تضادهای جمعی و گروهی و سازمانی منجر می شود ، که باید از این تقابل هم در جهت خود سازی و هم بهسازی سازمان استفاده کرد.

۴. تفاوتهای فردی پدیده دیگری است که هر چند در بحثهای قبل به صورت ضمنی به آن اشاره شد ، اما به دلیل اهمیت آن ناچار از چند یادآوری هستیم:

در یک کتاب مدیریتی به علاقه مندان هشدار داده شده که هرگاه در جلسه های سازمانی حضور می یابند ، نکاتی از قبیل عدم امکان جلب توجه همه اعضا در یک سازمان به یک موضوع ، مشکل بودن ترغیب همه اعضا به مشارکت در بحث ، عدم امکان جلوگیری از سخن

گفتن افرادی که سخنان تکراری می گویند ، گوش نکردن عده ای به آنچه بحث و بیان می شود ، نا مناسب بودن محیط ، در گیریهای مربوط به قدرت و اختیار ، مغشوش بودن اهداف و انتظارات ، و حتی مهارت اندک مدیر یا اعضای سازمان برای طرح سؤاها و مسائل به صورت جزء به جزء و نه یکجا ، ممکن است در روابط آنان اخلاص کند به همین دلیل ، نباید همه اعضای سازمان را با خودشان ، یا هر کس را با دیگری یا دیگران ، مقایسه کنند ، زیرا همه انسانها از لحاظ بدنی و ذهنی با هم تفاوت دارند.

نکته اخیر در سازمان های آموزشی عمدتاً در رابطه با رابطه معلم با شاگردان خودنمایی می کند ، اما چون در کتابهای تربیتی و روانشناسی تربیتی در این زمینه بتفصیل بحث شده در اینجا فقط به اشاره چهار مثال اکتفا می شود که دو مورد آن را توضیح می دهیم :

الف) در یک کتاب فلسفه تربیتی به این نکته اشاره شده که هر کودک نیازهای شخصی خودش را به مدرسه می آورد، هر چند این نیازهای شخصی کودکان را می توان در مقوله های اجتماعی ، ذهنی ، عاطفی و مانند آن طبقه بندی کرد. با این همه ، باید دانست که " نیازهای مذکور هم برای کودک اختصاصی بوده ، هم در نزد بسیاری از کودکان مشترک است " . به همین دلیل ، آموزش و پرورش واقعی عبارت است از جریانی است که در صورت امکان و لزوم " به شاگرد اجازه داده شود تا برای خودش تصمیم بگیرد و از این آزادی عمل رضایت خاطر کسب کند "

ب) نویسنده یک کتاب مدیریتی عقیده دارد که " رفتار انسان تحت تأثیر متغیرهای پیچیده روانی ، بیولوژیک ، اجتماعی و اقتصادی شکل می گیرد " و اعضای هر گروه اجتماعی را در

نظر بگیریم ، عده ای از آنها " انگیزه فرا جویی دارند، بعضی بر عکس بیش از حد انگیزه فرا جویی دارند ، حال آنکه اکثر آنان در حد وسط قرار می گیرند " .

۵- در رابطه با وظایف عمومی مربیان ، به عنوان اعضای سازمانهای آموزشی نیز نکات قابل ملاحظه ای عنوان شده که تعدادی از آنها بدین شرح است :

_ شما علاوه بر تخصصها و مهارتهای شغلی و موردنیاز در برابر ایجاد روحیه تعاون ، کار مشترک و دسته جمعی ، پذیرفتن آگاهانه قوانین و مقررات و سنتها و اخلاق ، به وجود آوردن شیوه های خود - رهبری مسئولیت دارید

_ آموزش الگوهای اجتماعی شدن شاگردان ، یعنی مسائلی از این قبیل که چه کسی با چه کسی در ضمن کار یا بعد از آن رابطه اجتماعی برقرار می سازد ، شناساندن موانع موجود در این راه ، و آشنا ساختن آنان با تسهیلات موجود از وظایف شماست .

۶- سر انجام در زمینه وظایف اخص مربیان نیز تعداد قابل ملاحظه ای توصیه مطرح شده که به مواردی از آن اشاره می شود :

یکی از متخصصان تعلیم و تربیت عقیده دارد که معلمان نیز مانند قانون گذاران مرجعیت قانونی _ منطقی دارند و گاه و بی گاه مقرراتی وضع می کنند تا طرز کار و رفتارها را هدایت کنند. به همین دلیل ، باید در وضع این مقررات اولاً به معنی دار بودن و مقبول آن بیندیشند و ثانیاً آن را به طریقه عقلانی برای فراگیران توجیه کنند.

به همین دلیل به معلمان توصیه شده که در رفتار خود در سازمان آموزشی توجه داشته باشند که : " همانندی جویی به نفوذ اجتماعی مبتنی بر آرزوی شخصی برای همانند شدن با

شخصیتی صاحب نفوذ است و در آن رفتار فرد ناشی از رضایت درونی نیست ، بلکه به این منظور است که برای وی رابطه ای رضایت بخش با شخص یا اشخاصی که مایل است با آنها همانند شود ، ایجاد کند ."