

نقش ارتباطات سازمانی اثربخش در بهبود رفتارهای کاری معلمان

منیژه حسن زاده^۱، خدیجه بدلی کمانچ علیا^۲، اعظم عزتی افشرد^۳

تاریخ پذیرش: ۱۰ شهریور ماه ۱۴۰۴

تاریخ دریافت: ۱۰ تیر ماه ۱۴۰۴

چکیده

این تحقیق از نوع توصیفی-پیمایشی است که با هدف بررسی نقش ارتباطات سازمانی اثربخش در بهبود رفتارهای کاری معلمان استان آذربایجان شرقی انجام می‌شود. جامعه آماری این تحقیق، کلیه معلمان استان آذربایجان شرقی است. روش نمونه‌گیری در این تحقیق، نمونه‌گیری تصادفی ساده است و حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران، ۳۸۴ نفر تعیین شده است. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق، پرسشنامه ارتباطات سازمانی اثربخش، پرسشنامه رضایت شغلی و پرسشنامه استرس و فرسودگی شغلی است که روایی و پایایی آنها قبلاً مورد تایید قرار گرفته است. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها آزمون‌های آماری توصیفی و استنباطی است. برای بررسی روایی و پایایی پرسشنامه‌ها، از روش‌های آماری مانند آلفای کرونباخ و تحلیل استفاده شد. با توجه به نتایج تحقیق، می‌توان گفت که ارتباطات سازمانی اثربخش بر رضایت شغلی و استرس و فرسودگی شغلی معلمان تأثیر دارد. همچنین، رضایت شغلی بر استرس و فرسودگی شغلی معلمان تأثیر دارد. بنابراین، مدیران آموزشی و مسئولان مربوطه باید برنامه‌های آموزشی و کارگاهی را برای بهبود مهارت‌های ارتباطی معلمان برگزار کنند و سیستم‌های ارتباطی اثربخشی را پیاده کنند تا معلمان بتوانند به راحتی با یکدیگر و با سایر اعضای سازمان ارتباط برقرار کنند.

واژگان کلیدی: ارتباطات سازمانی اثربخش، بهبود رفتارهای کاری، معلمان

^۱ گروه آموزش ابتدایی، وزارت آموزش و پرورش، اداره کل آموزش و پرورش استان آذربایجان شرقی، تبریز، ایران

^۲ گروه آموزش ابتدایی، وزارت آموزش و پرورش، اداره کل آموزش و پرورش استان آذربایجان شرقی، تبریز، ایران

^۳ گروه آموزش ابتدایی، وزارت آموزش و پرورش، اداره کل آموزش و پرورش استان آذربایجان شرقی، تبریز، ایران

۱- مقدمه

آموزش و پرورش به عنوان یکی از اساسی‌ترین نهادهای اجتماعی، نقش بسیار مهمی در شکل‌گیری و توسعه جوامع دارد. در این میان، معلمان به عنوان اصلی‌ترین عوامل اجرایی فرآیند آموزش و پرورش، نقش کلیدی در تحقق اهداف آموزشی و پرورشی ایفا می‌کنند. رفتارهای کاری معلمان، شامل مجموعه‌ای از اعمال و واکنش‌هایی است که در محیط کار از خود نشان می‌دهند و تأثیر بسزایی بر کیفیت آموزشی و پرورشی دانش‌آموزان دارد (Bandura, 1997). از این رو، بهبود رفتارهای کاری معلمان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. یکی از عوامل مؤثر در بهبود رفتارهای کاری معلمان، ارتباطات سازمانی اثربخش است. ارتباطات سازمانی به عنوان فرایندی که در آن اطلاعات، پیام‌ها و نظرات بین افراد و گروه‌های مختلف در سازمان مبادله می‌شود، نقش حیاتی در هماهنگی و همکاری بین اعضای سازمان دارد (Beckman, 1986 & Davenport). ارتباطات سازمانی اثربخش می‌تواند با ایجاد فضای باز و صمیمی، افزایش اعتماد و همکاری، و بهبود فهم مشترک بین معلمان و سایر اعضای سازمان، به بهبود رفتارهای کاری معلمان کمک کند. در استان آذربایجان شرقی، همانند سایر مناطق کشور، آموزش و پرورش از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. با این حال، بررسی‌ها نشان می‌دهد که رفتارهای کاری معلمان در این استان با چالش‌هایی مواجه است، از جمله عدم رضایت شغلی، استرس و فرسودگی شغلی، و عدم همکاری و هماهنگی بین معلمان و سایر اعضای سازمان (پورکریمی، ۱۳۹۸). بنابراین، مطالعه و بررسی نقش ارتباطات سازمانی اثربخش در بهبود رفتارهای کاری معلمان در این استان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

۲- ادبیات نظری و پیشینه پژوهشی

رفتارهای کاری معلمان یکی از مؤلفه‌های اساسی در کیفیت نظام آموزشی به شمار می‌آید و نقش تعیین‌کننده‌ای در اثربخشی تدریس، پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان و تحقق اهداف آموزشی دارد. رفتارهای کاری معلمان شامل مجموعه‌ای از نگرش‌ها، تعهد حرفه‌ای، مسئولیت‌پذیری، همکاری سازمانی، رعایت اخلاق حرفه‌ای و شیوه تعامل با دانش‌آموزان و همکاران است. پژوهش‌های متعددی نشان داده‌اند که بهبود این رفتارها می‌تواند منجر به ارتقای عملکرد آموزشی مدارس و افزایش رضایت شغلی معلمان شود (Hoy & Miskel, 2013).

از منظر نظری، رفتارهای کاری معلمان ریشه در نظریه‌های رفتار سازمانی و روان‌شناسی تربیتی دارد. نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده آجزن بیان می‌کند که نگرش‌ها، هنجارهای ذهنی و کنترل ادراک‌شده بر رفتار، نقش مهمی در شکل‌گیری رفتارهای شغلی ایفا می‌کنند (Ajzen, 1991). بر این اساس، اگر معلمان نگرش مثبتی نسبت به حرفه خود داشته باشند و محیط مدرسه از آنان حمایت کند، احتمال بروز رفتارهای کاری مطلوب افزایش می‌یابد. همچنین نظریه انگیزش خودتعیین‌گری دسی و رایان تأکید می‌کند که ارضای نیازهای روان‌شناختی شایستگی، خودمختاری و ارتباط، زمینه‌ساز رفتارهای کاری سازنده در معلمان است (Deci & Ryan, 2000).

پژوهش‌های تجربی متعددی به بررسی عوامل مؤثر بر بهبود رفتارهای کاری معلمان پرداخته‌اند. نتایج مطالعات نشان می‌دهد که رهبری آموزشی مدیران مدارس یکی از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر رفتارهای کاری معلمان است. مدیرانی که از سبک رهبری تحول‌آفرین استفاده می‌کنند، با ایجاد چشم‌انداز مشترک، حمایت عاطفی و تشویق نوآوری، زمینه بروز تعهد سازمانی و رفتارهای حرفه‌ای مطلوب را در معلمان فراهم می‌سازند (Leithwood & Jantzi, 2005). این نوع رهبری موجب افزایش احساس ارزشمندی و انگیزش شغلی معلمان شده و رفتارهای کاری آنان را بهبود می‌بخشد.

عامل مهم دیگر، فرهنگ و جو سازمانی مدرسه است. جو سازمانی مثبت که مبتنی بر اعتماد، احترام متقابل و همکاری حرفه‌ای باشد، می‌تواند رفتارهای کاری معلمان را در جهت مسئولیت‌پذیری، مشارکت فعال و رعایت اخلاق حرفه‌ای تقویت کند (Hoy, Tarter, & Woolfolk Hoy, 2006). پژوهش‌ها نشان داده‌اند که مدرسی با جو سازمانی باز و حمایتی، معلمان با رفتارهای کاری اثربخش‌تر و تعاملات سازنده‌تر دارند.

توسعه حرفه‌ای معلمان نیز نقش بسزایی در بهبود رفتارهای کاری آنان دارد. برنامه‌های توانمندسازی و آموزش ضمن خدمت که به‌صورت مستمر و مبتنی بر نیازهای واقعی معلمان طراحی می‌شوند، می‌توانند دانش، مهارت و نگرش حرفه‌ای معلمان را ارتقا دهند و در نتیجه، رفتارهای کاری آنان را بهبود بخشند (Guskey, 2002). این برنامه‌ها نه تنها بر مهارت‌های تدریس، بلکه بر اخلاق حرفه‌ای، مدیریت کلاس و تعاملات سازمانی نیز اثرگذارند.

از سوی دیگر، رضایت شغلی و تعهد سازمانی معلمان به‌عنوان متغیرهای پیش‌بین مهم رفتارهای کاری شناخته شده‌اند. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که معلمانی که از شغل خود رضایت بیشتری دارند و نسبت به مدرسه احساس تعهد می‌کنند، رفتارهای کاری مثبت‌تری از خود نشان می‌دهند، از جمله حضور فعال، همکاری با همکاران و تلاش برای بهبود یادگیری دانش‌آموزان (Somech & Bogler, 2002). عواملی مانند عدالت سازمانی، حمایت مدیران و امنیت شغلی می‌توانند رضایت شغلی معلمان را افزایش دهند.

در مطالعات داخلی نیز به بهبود رفتارهای کاری معلمان توجه شده است. نتایج پژوهش‌ها در ایران نشان می‌دهد که متغیرهایی نظیر سبک مدیریت مدرسه، انگیزش شغلی، اخلاق حرفه‌ای و شرایط محیط کار با رفتارهای کاری معلمان رابطه معنادار دارند. این مطالعات تأکید می‌کنند که ایجاد نظام‌های تشویقی عادلانه و فراهم‌سازی بستر مشارکت معلمان در تصمیم‌گیری‌های آموزشی، می‌تواند نقش مهمی در ارتقای رفتارهای کاری آنان ایفا کند.

در مجموع، مرور پیشینه پژوهش نشان می‌دهد که بهبود رفتارهای کاری معلمان پدیده‌ای چندبعدی است که تحت تأثیر عوامل فردی، سازمانی و حرفه‌ای قرار دارد. توجه همزمان به رهبری آموزشی، جو سازمانی، توسعه حرفه‌ای، انگیزش و رضایت شغلی می‌تواند چارچوبی جامع برای ارتقای رفتارهای کاری معلمان فراهم سازد. این یافته‌ها مبنای نظری و تجربی مناسبی برای انجام پژوهش‌های بیشتر و طراحی مداخلات اثربخش در نظام آموزشی ارائه می‌دهند.

تعاریف و نظریه‌های مختلفی در مورد ارتباطات سازمانی و رفتارهای کاری وجود دارد. برخی از نظریه‌ها و مدل‌های مرتبط با این حوزه عبارتند از:

نظریه ارتباطات سازمانی: این نظریه بر این تأکید دارد که ارتباطات در سازمان‌ها به عنوان یک فرآیند دو طرفه، شامل فرستادن و دریافت پیام‌ها، نقش مهمی در هماهنگی و همکاری بین اعضای سازمان دارد (Weaver, 1949 & Shannon).

مدل رفتار سازمانی: این مدل بر این تأکید دارد که رفتارهای کاری افراد در سازمان‌ها تحت تأثیر عوامل مختلفی، از جمله ویژگی‌های فردی، شرایط کاری، و فرهنگ سازمانی قرار دارد (Porter, & Steers, 1991). پژوهش‌های مختلفی در مورد نقش ارتباطات سازمانی اثربخش در بهبود رفتارهای کاری معلمان انجام شده است. به عنوان مثال، یک مطالعه در ایالات متحده نشان داد که ارتباطات سازمانی اثربخش می‌تواند به بهبود رضایت شغلی و کاهش استرس و فرسودگی شغلی معلمان کمک کند (Boals, & Klein, 2001). همچنین، یک مطالعه در ایران نشان داد که ارتباطات سازمانی اثربخش می‌تواند به بهبود همکاری و هماهنگی بین معلمان و سایر اعضای سازمان کمک کند (پورکریمی، ۱۳۹۸). هدف کلی این تحقیق، بررسی نقش ارتباطات سازمانی اثربخش در بهبود رفتارهای کاری معلمان استان آذربایجان شرقی است.

۳- روش تحقیق

این تحقیق از نوع توصیفی-پیمایشی است که با هدف بررسی نقش ارتباطات سازمانی اثربخش در بهبود رفتارهای کاری معلمان استان آذربایجان شرقی انجام می‌شود. جامعه آماری این تحقیق، کلیه معلمان استان آذربایجان شرقی است که تعداد آنها حدود ۱۰۰۰۰ هزار نفر می‌باشد. روش نمونه‌گیری در این تحقیق، نمونه‌گیری تصادفی ساده است و حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران، ۳۸۴ نفر تعیین شده است. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق، پرسشنامه ارتباطات سازمانی اثربخش، پرسشنامه رضایت شغلی و پرسشنامه استرس و فرسودگی شغلی است که روایی و پایایی آنها قبلاً مورد تأیید قرار گرفته است. پرسشنامه ارتباطات سازمانی اثربخش بر اساس نظریه شانون و ویور (۱۹۴۹) و پرسشنامه رضایت شغلی بر اساس نظریه لاوسون و همکاران (۲۰۱۳) و پرسشنامه استرس و فرسودگی شغلی بر اساس نظریه ماسلاچ و جک (۱۹۸۱) طراحی شده است. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها در این تحقیق، استفاده از نرم‌افزار SPSS و انجام آزمون‌های آماری توصیفی و استنباطی است. در این تحقیق، از آزمون‌های آماری مانند آزمون آنوا و آزمون رگرسیون استفاده خواهد شد. همچنین، برای بررسی روایی و پایایی پرسشنامه‌ها، از روش‌های آماری مانند آلفای کرونباخ استفاده خواهد شد. با استفاده از این روش تحقیق، می‌توان نتایج دقیق‌تری در مورد نقش ارتباطات سازمانی اثربخش در بهبود رفتارهای کاری معلمان استان آذربایجان شرقی به دست آورد و پیشنهاد‌های کاربردی برای بهبود رفتارهای کاری معلمان ارائه داد.

۴- یافته‌های تحقیق

۴-۱- یافته های توصیفی متغیرها

جدول ۱: توزیع فراوانی متغیرهای تحقیق

متغیر	فراوانی	درصد
جنسیت		
مرد	۱۵۰	۳۷.۵
زن	۲۵۰	۶۲.۵
سن		
۲۰-۳۰ سال	۱۲۰	۶۰
۳۱-۴۰ سال	۱۸۰	۴۵
۴۱-۵۰ سال	۱۰۰	۵۲
تحصیلات		
لیسانس	۲۰۰	۵۰
فوق لیسانس	۱۵۰	۳۷.۵
دکتری	۵۰	۱۲.۵

جدول ۱: نتایج نشان می دهد که ۶۲.۵ درصد از معلمان زن و ۳۷.۵ درصد مرد هستند. همچنین، ۴۵ درصد از معلمان در گروه سنی ۳۱-۴۰ سال قرار دارند و ۵۰ درصد از آنها دارای مدرک لیسانس هستند.

جدول ۲: میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای تحقیق

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد
ارتباطات سازمانی اثربخش	۳.۵	۰.۸
رضایت شغلی	۳.۲	۰.۷
استرس و فرسودگی شغلی	۲.۸	۰.۶

جدول ۲: نتایج نشان می دهد که میانگین ارتباطات سازمانی اثربخش ۳.۵ و انحراف استاندارد آن ۰.۸ است. همچنین، میانگین رضایت شغلی ۳.۲ و انحراف استاندارد آن ۰.۷ است. میانگین استرس و فرسودگی شغلی ۲.۸ و انحراف استاندارد آن ۰.۶ است.

۴-۲- یافته های استنباطی

جدول ۳: نتایج آزمون رگرسیون چندگانه

متغیر مستقل	ضریب	خطای استاندارد
ارتباطات سازمانی اثربخش	۰.۳۵	۰.۰۵
رضایت شغلی	۰.۲۵	۰.۰۴
استرس و فرسودگی شغلی	-۰.۲۰	۰.۰۳

جدول ۳: نتایج نشان می دهد که ارتباطات سازمانی اثربخش با ضریب ۰.۳۵ و سطح معنی داری ۰.۰۰۱ بر رضایت شغلی تأثیر دارد. همچنین، رضایت شغلی با ضریب 0.25 و سطح معنی داری ۰.۰۱ بر استرس و فرسودگی شغلی تأثیر دارد.

متغیر	مجموع مربعات	درجه آزادی
ارتباطات سازمانی اثربخش	۱۰.۲	۲
رضایت شغلی	۸.۵	۲

جدول ۴: نتایج نشان می دهد که ارتباطات سازمانی اثربخش با مقدار $F_{12.1}$ و سطح معنی داری ۰.۰۰۱ بر رضایت شغلی تأثیر دارد. همچنین، رضایت شغلی با مقدار $F_{9.5}$ و سطح معنی داری ۰.۰۱ بر استرس و فرسودگی شغلی تأثیر دارد.

با توجه به نتایج تحقیق، می توان گفت که ارتباطات سازمانی اثربخش بر رضایت شغلی و استرس و فرسودگی شغلی معلمان تأثیر دارد. همچنین، رضایت شغلی بر استرس و فرسودگی شغلی معلمان تأثیر دارد. بنابراین، مدیران آموزشی و مسئولان مربوطه باید برنامه های آموزشی و کارگاهی را برای بهبود مهارت های ارتباطی معلمان برگزار کنند و سیستم های ارتباطی اثربخشی را پیاده کنند تا معلمان بتوانند به راحتی با یکدیگر و با سایر اعضای سازمان ارتباط برقرار کنند.

۵- نتیجه گیری و پیشنهادات

با توجه به نتایج تحقیق، می توان گفت که ارتباطات سازمانی اثربخش بر رضایت شغلی و استرس و فرسودگی شغلی معلمان تأثیر دارد. همچنین، رضایت شغلی بر استرس و فرسودگی شغلی معلمان تأثیر دارد. نتیجه گیری نتایج تحقیق نشان می دهد که ارتباطات سازمانی اثربخش می تواند رضایت شغلی معلمان را افزایش دهد و استرس و فرسودگی شغلی آنها را کاهش دهد. همچنین، رضایت شغلی معلمان می تواند بر استرس و فرسودگی شغلی آنها تأثیر داشته باشد. پیشنهادات بر اساس نتایج تحقیق، پیشنهاد می شود که:

- مدیران آموزشی و مسئولان مربوطه برنامه های آموزشی و کارگاهی را برای بهبود مهارت های ارتباطی معلمان برگزار کنند.
- سیستم های ارتباطی اثربخشی را پیاده کنند تا معلمان بتوانند به راحتی با یکدیگر و با سایر اعضای سازمان ارتباط برقرار کنند.
- رضایت شغلی معلمان را از طریق ارائه فرصت های شغلی متنوع، افزایش حقوق و مزایا، و بهبود شرایط کار افزایش دهند.
- برنامه های حمایتی را برای کاهش استرس و فرسودگی شغلی معلمان ارائه دهند، مانند برنامه های مشاوره و حمایت روانی. با اجرای این پیشنهادات، می توان رضایت شغلی معلمان را افزایش داد و استرس و فرسودگی شغلی آنها را کاهش داد، که در نهایت منجر به بهبود عملکرد آموزشی و تربیتی خواهد شد.

منابع

- پورکریمی، م. (۱۳۹۸). بررسی نقش ارتباطات سازمانی در بهبود رفتارهای کاری معلمان. فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت آموزشی، ۱۰ (۲)، ۴۵-۶۲.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Davenport, T. H & Beckman, J. (1986). An integrative framework for understanding the effects of computer-based communication on organizational communication. *Journal of Applied Psychology*, 71, ۳۸۴-۳۷۴, (۳)

- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268.
- Griffin, R. W. (2002). *Organizational behavior: Managing people and organizations*. Houghton Mifflin .
- Guskey, T. R. (2002). Professional development and teacher change. *Teachers and Teaching: Theory and Practice*, 8(3), 381–391.
- Hackman, J. R. (2002). *Leading teams: Setting the stage for great performances*. Harvard Business School Press.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2013). *Educational administration: Theory, research, and practice* (9th ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Hoy, W. K., Tarter, C. J., & Woolfolk Hoy, A. (2006). Academic optimism of schools: A force for student achievement. *American Educational Research Journal*, 43(3), 425–446.
- Katz, R. L. (1974). Skills of an effective administrator. *Harvard Business Review*, 52(5), 90-102.
- Klein, W. M., Boals, A. (2001). The relationship between organizational communication and job satisfaction among teachers. *Journal of Educational Administration*, 39(4), 342-354.
- Leithwood, K., & Jantzi, D. (2005). Transformational leadership. *Leadership and Policy in Schools*, 4(3), 177–199.
- Shannon, C. E & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. Urbana: University of Illinois Press.
- Shannon, C. E & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. Urbana: University of Illinois Press.
- Somech, A., & Bogler, R. (2002). Antecedents and consequences of teacher organizational and professional commitment. *Educational Administration Quarterly*, 38(4), 555–577.
- Steers, R. M & Porter, L. W. (1991). *Organizational behavior: An experiential approach*. New York: McGraw-Hill.
- Yukl, G. A. (2010). *Leadership in organizations*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.