



## اثر بخشی مهارت ارتباطی با منابع قدرت مدیران - ادارات آموزش و پرورش شهرستان لردگان سال تحصیلی ۹۸-۹۹

عمران کیانی<sup>۱</sup>، فاطمه رحیمی<sup>۲</sup>

۱. عمران کیانی، مدرس دانشگاه علمی کاربردی و آزاد استان چهارمحال و بختیاری

[Omran.kiani63@gmail.com](mailto:Omran.kiani63@gmail.com)

۲. فاطمه رحیمی، کارشناس آموزش ابتدایی

[Hamid.farajpour.68@gmail.com](mailto:Hamid.farajpour.68@gmail.com)

### چکیده

ارتباطات به عنوان یکی از مهمترین عناصر فرایند مدیریتی محسوب می شود. وجود ارتباطات موثر و صحیح در سازمان همواره یکی از اجزای مهم در توفیق مدیریت به شمار آمده است. به تجربه ثابت شده است که، اگر ارتباطات صحیحی در سازمان برقرار نباشد، گردش امور مختل شده و کارها آشفته می شوند. جامعه آماری به کل گروه افراد، وقایع یا چیزهایی اشاره دارد که محقق می خواهد به تحقیق درباره آن بپردازد. در پژوهش حاضر تعداد ۷۸ مدیر از جامعه آماری مدیران اداره آموزش و پرورش شهرستان لردگان به عنوان گروه نمونه مدیران و همچنین تمامی کارکنان تحت نظر گروه نمونه مدیران، به روش تمام شماری، به عنوان گروه نمونه کارکنان انتخاب شدند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که: قدرت پاداش را می‌توان برای تقویت نگرش و رفتار کارکنان بکاربرد. همچنین رابطه مثبت بین سازمان و کارکنان ممکن است منجر به کیفیت بخشی خدمات به مشتریان نشود و مدیر ترجیحا بایستی بر توجه کارکنان به انتظارات کیفی مشتریان اصرار نماید.

**واژگان کلیدی:** مهارت ارتباطی، منابع قدرت، اداره ی آموزش و پرورش، شهرستان لردگان، اثربخشی.

### مقدمه

دنیایی را تصور کنید که در آن «ارتباط» وجود ندارد؛ در این دنیا انسان، تنها و انفرادی زندگی می کند و هرگز مشارکتی در تجربه اندوزی و علم ورزی ندارد! هرگز نمی تواند برای فائق آمدن بر مشکلات و محدودیتهای شخصی، از اتحاد و یکپارچگی برخوردار شود! هرگز سهمی در اختراعات نداشته و از شانس و فرصت زیادی بهره مند نخواهد شد! در چنین جهانی انسان نمی تواند از دیگران تاثیر بپذیرد و به گونه ای متقابل بر آنان تاثیر بگذارد. در یک کلام: تصور چنین جهانی اگر ناممکن نباشد، دشوار است. این تصور بسیار مشکل است؛ زیرا ارتباط طرح چنین سوالی را در زندگی بشری از میان برده و غیر قابل بحث نموده است. دنیایی که ما در آن به سر می بریم بسیار مبهم و پیچیده است. در جهانی بدون وجود ارتباط، تمدن - به مفهومی که امروز می شناسیم - امکان وجود و ظهور نداشته است. ما به وسیله ارتباط، موفق شده ایم علوم و آموخته ها و تلاشهایمان را تجزیه و ترکیب کنیم. تواناییها و تلاشها و آموخته های علمی ما را قادر ساخته است تا ظرفیت علمی، تکنولوژی و فرهنگی مان توسعه یافته و رو به تکامل و تعالی بروند. بدون وجود یک زمینه مناسب برای ایجاد ارتباط با یکدیگر در سطحی قابل قبول انسان هرگز نمی توانست موقعیت ما قبل تاریخ را پشت سر گذاشته و به پیشرفتهای کنونی دست یابد. ارتباط از این جهت مهم است که سازماندهی را امکان پذیر می سازد و سازمانها نیز به نوبه خود افراد را قادر می سازند تا در روش زندگی به سیستمهای سازمان یافته موجود، دسترسی پیدا کنند. در هر حال اهمیت و مفهوم واقعی یک ارتباط خوب می تواند از دیدگاهها و جنبه های گوناگون مورد توجه قرار گیرد.