

تأثیر آموزشهای رسمی در ارتقاء سطح بهره‌وری

دکتر سیاوش خلیل شورینی

مقدمه و اهداف :

هدف از آموزشهای رسمی، انتقال معلومات و محفوظات نمی باشد. هدف انبار کردن نتایج بدست آمده، در ذهن کارمندان و کارکنان نیست، زیرا این دستاوردها در کتابها و کتابخانه‌ها موجود است.

تعلیم و تربیت صحیح آن است که انسان را برای جستجوی مداوم راه حل‌های جدید، مجهز کند.

نگرشی که همراه کسب دانش بدست می‌آید، به مراتب از خود دانش مهمتر است. آموزشهای رسمی باید مهارت در تفکر تشویق کند.^(۱) ایجاد تفکر منطقی^(۲) و انتقادی^(۳) در کارمندان و کارکنان، اساس آموزشهای رسمی را باید تشکیل دهد، زیرا دانستن، یادگیری و در اصل، علم، یک فرآیند است و نه یک نتیجه.

-۱

۲- تفکر منطقی **Reflective Thinking** بررسی فعال، مقاوم و مستمر هر عقیده با توجه به عقایدی که آن را تأیید می‌نمایند و نتایجی که این نظریه، بدانها گرایش دارد.

۳- تفکر انتقادی **Critical Thinking** قدرت ارزیابی نظریات، جداکردن هر نظریه از دلایل آن، بررسی جنبه‌های مبحث و منفی هر نظریه و ارزیابی هر نظریه بر اساس ودلایل و نتایج آن.

چنین آموزشهایی از طریق روش تحقیق که همان روش حل مسئله است، حاصل می‌گردد. گامهای اساسی در انجام این روش بشرح زیر می‌باشد:

۱- برخورد با موقعیت مسئله ای ۲- بیان مسئله ۳- گردآوری اطلاعات

۴- تدوین ۵- آزمون فرضیه ۶- استنتاج یا نتیجه گیری

اینگونه آموزشها کارمندان (مسئله مدار) و نه، (پاسخ مدار) پرورش می‌دهد. (۴) باید آموزشهای رسمی به نحوی برنامه ریزی گردند تا کارمندان علاقمند به تحقیق گردند. دلی دردمند داشته باشند. با محیط خویش در تعامل بوده، در برخورد با موقعیت مسئله ای، به آسانی از کنار آن نگذرند و در تلاش حل مسائل و دستیابی به حقایق روز و شب بگذرانند، از منابع دانش به طور موثر استفاده نمایند و در انجام تعهداتی که از عضویت در سازمان ناشی می‌شود، کوشا باشند.

به کارگیری روش تحقیق در آموزشهای رسمی، موجب پرورش کارمندان و کارکنانی با تفکرات منطقی و انتقادی است. چنین انسانهایی موجب بهره وری هستند. انسان متفکر منطقی، از کلیه امکانات، به بهترین صورت بهره می‌گیرد و برای زیستن، تلاش می‌نماید.

برای اینکه بتوانیم به بهره وری برسیم، باید بدانیم چگونه از آموزشهای رسمی حداکثر بهره برداری را بنمائیم. آموزشهای رسمی شامل آموزشهای حین خدمت و آموزشهای تخصصی مورد لزوم کارمندان و کارکنان است.

استفاده صحیح از اصول^(۵) و مبانی^(۶) برنامه درسی^(۷) شامل: فلسفه تربیتی، هدفهای تربیتی،

۵- اصول برنامه درسی، روشها و تکنیک های برنامه درسی است که شامل مراحل طرح ریزی و برنامه ریزی (اجرا-ارزشیابی) است.

۶- مبانی برنامه درسی، حد و مرز دانش برنامه درسی را تعیین نموده، از آن میان، منابع با ارزش اطلاعاتی را مانند نظریه ها، اصول و عقاید پذیرفته شده، تعریف می‌نماید.

۷- برنامه درسی: کلیه تجربیات، بحث ها، مطالعات و فعالیتهای فردی و گروهی و سایر اعمالی است که کارمندان تحت نظارت و راهنمایی موسسه آموزشی انجام می‌دهند.

جایگاه برنامه ریزی درسی، ارزش و اعتبار دروس، مسئولان طراحی و برنامه ریزی درسی، و بالاخره ثبات یا قابلیت انعطاف برنامه های طراحی شده، می تواند به باروری هر چه بیشتر آموزشهای رسمی در انجام رسالت بزرگی که بر عهده دارد، کمک و یاری نماید. بحث درباره این اصول و مبانی از حوصله این مقاله خارج است.

قبل از بیان روش کار لازمست، درباره فرضیه، نظریه علم بطور بسیار مختصر بحث نمائیم. همانگونه که آورده شد علم یک فرایند است و نه یک نتیجه. علم را می توان فرضیه آزمون شده یا نظریه تعریف نمود، زیرا علم نظریه بین پدیده های کشف شده را مطرح می نماید که همان نظریه و در اساس فرضیه آزمون شده است. فرضیه آزمون شده = نظریه = علم بر پایه این دیدگاه، علم در حال تغییر و شکوفائی است. آنچه امروز برای دانشمندان، قانون، اصل و در یک کلام به عنوان علم، مورد پذیرش است، فردا یا فرداهای دیگر رد می شود و نکته ای جدید (نظریه) حاصل می گردد. زمانی بشر، زمین را مرکز منظومه شمسی می دانست و بر اساس آن هندسه اقلیدسی بوجود آمد، آنگاه بشر دریافت که خورشید مرکز منظومه شمسی است، لذا آنچه بافته بود، پنبه شد در علم هیچ قانون و یا اصل، همیشگی و جاوید نمی باشد و هر روز نظریه ها زیر سوال می روند.

اخیراً نظریه نسبیت انیشتین زیر سوال رفته است. یک دانشمند انگلیسی، متخصص در مهندسی اندازه گیری سرعت نور، مدعی است که تئوری نسبیت انیشتین کامل نیست و اشکالات و نواقص چشمگیری در بردارد. ادعاهای این دانشمند انگلیسی در اغلب روزنامه های انگلیسی انتشار یافته و بازتاب وسیعی در محافل علمی جهان داشته است. آلفونس کلی مهندس انگلیسی درباره نقطه نظرهایش می گوید: آزمایشهای اولیه انجام شده، تئوری انیشتین را درباره ثابت بودن سرعت نور، زیر سوال برده است. او می گوید، سرعت حرکت نور به طرف مغرب، سریعتر از حرکت نور به طرف مشرق است. البته بسیاری از دانشمندان بانظرات این مهندس انگلیسی همراه نیستند، ولی نامبرده در گفتگویی با روزنامه های انگلیسی بر روی یافته های علمی خود پافشاری نموده و گفته است ۱۲۰۰ مدرک تحقیق برای اثبات نادرست بودن تئوریهای نسبیت و سرعت نور انیشتین در اختیار دارد. (منبع خبر - خبرگزاری فرانسه)

آنچه، به عنوان نمونه نقل گردید، بیانگر این واقعیت بزرگ است که نظریه‌ها جاودانه نیستند و علم در حال تغییر و بازسازی اصول و قوانین است.

اکنون این سوال مطرح می‌گردد، اگر علم در حال تغییر است، چرا آنرا فرا می‌گیریم؟ پاسخ بسیار ساده و روشن است، آنچه می‌آموزیم آخرین دستاوردهای بشری است. (انشاء... چنین است و معلمان و استادان مطالب جدید و نو، به یادگیرندگان می‌آموزند). اگر آموزش‌های رسمی بنحوی سازماندهی شود که کارمندان و کارکنان خود فعال باشند و به گردآوری اطلاعات و آزمون فرضیه‌ها بپردازند، (روش حل مسئله) ناگفته پیداست که چنین دانش‌آموختگانی در اندیشه کسب تجربه جدید هستند و گفته جان دیوئی تحقق می‌پذیرد که: "تعلیم و تربیت یعنی نوسازی و بازسازی تجربه"^(۸) چنین انسان‌هایی همواره در حال رشد و تکامل می‌باشند و بی‌شک موجد بهره‌وری خواهند بود.

۳- روش کار

تصور نمائید معلم یا استادی قصد دارد مفهوم مدیریت بهره‌وری و شیوه‌های بهبود آن را برای تعدادی از کارمندان و کارکنان سازمان و یا اداره‌ای به روش تعلیم و تربیت قدیم (سنتی) تدریس نماید. او در چندین جلسه مفهوم، سطوح، معیارها، طراحی، برنامه‌ریزی، اجرا و ارزیابی برنامه‌های بهبود در بهره‌وری را در کلاس درس ارائه می‌دهد. کارمندان از مطالب گفته شده یادداشت بر می‌دارند، آنها را به خاطر می‌سپارند، در آزمون شرکت می‌نمایند، نمرات عالی دریافت می‌دارند و این واحد درسی خاتمه می‌یابد. نتیجه اینکه از این روش حاصل می‌شود، آن است که بعد از مدتی تمام مطالب حفظ شده از حافظه‌ها، پاک می‌شود و کوچکترین تغییری در رفتار کارمندان و در نتیجه در سازمان اداری مزبور از این آموزش رسمی روی نمی‌دهد، و امور به روال گذشته ادامه می‌یابد. در این روش یادگیری که همان تغییر نسبتاً پایدار در رفتار^(۹) از طریق کسب تجربه^(۱۰) می‌باشد، حاصل نمی‌گردد.

۹- رفتار یعنی آنچه از فرد سر می‌زند. مشاهده، آزمایش، گوش دادن، مقایسه کردن، بیان کردن، تفکر همه تحت مقوله رفتار قرار می‌گیرد.

۱۰- تجربه تعامل فرد و محیط است. محیط بر فرد و انسان بر محیط تاثیر می‌گذارد.

اکنون ارائه این آموزش رسمی را از طریق روش حل مسئله که همان روش تحقیق است، بی می گیریم .

۱- برخورد با موقعیت مسئله ای :

معلم یا استاد ، موقعیتی بوجود می آورد که جنبه مسئله ای داشته باشد و در واقع ، کارمندان را با مسئله ای مواجه می نماید . او در جلسه درس مدیریت بهره وری ، بر پایه این اصل که انسان در رویارویی با سوالات اساسی و یا موقعیتهای مسئله ای به تحقیق و تفکر می پردازد و با سازماندهی تجارب خویش ، بخشی از پدیده ها را در می یابد ، با مطرح نمودن مسئله و طرح سوالاتی از آنان می خواهد در این باره به بررسی بپردازند .

۱- مفهوم بهره وری چیست ؟

۲- بهره وری چه تفاوتی با تولید دارد؟

۳- عناصر حیاتی و اساسی بهره وری چه می باشند ؟

۴- سطوح بهره وری کدامند ؟

آنگاه معلم یا استاد مرجع در این زمینه را معرفی و از کارمندان و کارکنان می خواهد ، در چند مسئله دیگر ، حاصل کار خویش را ارائه دهند .

۲- بیان مسئله :

کارمندان با گردهمائی ، در رابطه با مسائل مطرح شده به بحث و تبادل نظر و در واقع به تفکر در این رابطه می پردازند . تشخیص مسئله از نکات اساسی است . آنان باید بخوبی آنچه به عنوان مسئله مطرح شده ، تجزیه و تحلیل نموده و با تقسیم کار بر اساس دانش و تجارب گذشته خویش برای حل بخشی از مسئله به جستجو بپردازد . استاد عنوان راهنما در جلسات حضور دارد.

۲-گردآوری اطلاعات :

سومین گام در این روش ، گردآوری اطلاعات است . جهت جمع آوری اطلاعات ، می توان از روشهای زیر استفاده نمود :

الف : تجارب شخصی ب : کتابهای درسی و کتابخانه ج : مصاحبه
د : مشاهده هـ : پرسشنامه

الف : تجارب شخصی :

همانگونه که آورده شد ، شاید بهترین تعریفی که از تعلیم و تعریف بیان شده ، آن است که جان دیوئی فیلسوف و متخصص بزرگ تعلیم و تربیت معاصر ، ارائه نموده است .
" تعلیم و تربیت یعنی بازسازی تجربه " و تجربه تعامل فرد و محیط است . انسان بر محیط اثر می گذارد و از محیط تاثیر می پذیرد .

بی گمان ، به روشنی نمی توان بیان نمود که انسان اولین تجربه خویش را چه زمانی بدست آورده است ، ولی کسب اولین تجربه ، راه برای یادگیری ، هموار می گردد . برای روشن شدن مطلب ، مثالی آورده می شود :

اگر سگی را برای اولین بار به کودکی ، که تا کنون سگ ندیده نشان دهیم ، بی شک کودک سگ را آنچنان که ما در می یابیم و می شناسیم ، نمی بیند ، و درک نمی کند ، او بر اساس تجارب قبلی خویش ، ممکن است ، سگ ، را شیء پشمالو (قبلاً عروسکی پشمالو داشته است) ببیند ، در این صورت ، بسوی سگ رفته و او را در آغوش می گیرد . عکس العمل سگ ، تجربه دیگری برای کودک ، شکل می دهد و یادگیری صورت می گیرد . نوسازی و بازسازی تجربه ها ، اساس تعلیم و تربیت ، انسان را شکل می دهد .

یادگیرندگان بر پایه تجارب گذشته خویش ، آنچه درباره موقعیت مسئله ای جدید ، می دانند ارائه می نمایند و با یکدیگر تبادل افکار می کنند . تحقیق ، مانند حل مسئله ، بر پایه تجارب ، و آموخته های گذشته بوده و بسوی آینده نظر دارد .

ب : کتابهای درسی و کتابخانه :

استفاده از کتابهای درسی و کتابخانه ، شاید مهمترین بخش تحقیق و حل مسئله را تشکیل دهد . هیچ کار تحقیقی را نمی توان یافت که از کتاب و کتابخانه بهره نگیرد . یادگیرندگان با توجه به کتابهای مرجع ، که از سوی معلم یا استاد معرفی شده و جستجو در سایر کتابها ، بر اساس توان ، استعداد و علاقه ، در مسئله مورد بحث ، به بررسی می پردازند و حاصل کار را یادداشت می نمایند .

ذکر این نکته حائز اهمیت است که یادگیرندگان باید به آنچه در کتابهای درسی آمده ، با دیدی انتقادی بنگرند و باین امر توجه نمایند که نظریه ها دستخوش تغییر می گردند ، و زیر سوال می روند زیرا در علم هیچ اصلی ثابت نیست و علم یک فرآیند است ، نه یک نتیجه .

ج : مصاحبه :

یکی از بنیادی ترین و انعطاف پذیرترین روشهای گردآوری اطلاعات ، مصاحبه است . در این روش مصاحبه گر بصورت رودررو با مصاحبه شونده ارتباط برقرار می نماید و از تجارب وی بهره می گیرد . مصاحبه گر ، چنانچه ، تبحر و ورزیدگی لازم در انجام مصاحبه بر اساس روش علمی داشته باشد ، قادر است بهترین و دقیقترین اطلاعات را در ارتباط با مسئله مورد نظر از مصاحبه شونده ، بدست آورد ، زیرا اغلب مردم دوست دارند در ارتباط با دیگران ، رابطه ای رودررو و زنده داشته باشند .

د : مشاهده :

وقتی یادگیرندگان مشاهداتی انجام می دهند ، فرصت دریافت حقایق بیشتر نصیب ذهنهای فعال و آماده می گردد . هر چه یادگیرندگان ، درباره مسئله مورد نظر بیشتر تفکر و اندیشه نمایند ، در مشاهدات خویش ، بهتر می توانند به نتایجی دست یابند . مشاهده فیلمهای پلیسی درباره کارآگاهان بزرگی چون شرلوک هلمز و پوارو گویایی این مدعاست که آنان فقط با مشاهده بیشتر و دقیقتر و استفاده از روش فرضیه- قیاسی و یا فرضیه- استقرائی به کشف حقایق می پردازند .

ه: پرسشنامه :

یکی دیگر از راههای گردآوری اطلاعات ، پرسشنامه می باشد . در این روش یادگیرنده ، سوالات خود را با نگرش به مسئله مورد نظر با دقت و حوصله بسیار تهیه و از طریق پست و یا شخصاً با افرادی که مورد نظر است ، تحویل می نماید ، تا نظرات و نگرشهای آنان را در مورد مسئله خویش دریابد .

بکارگیری روش های گردآوری اطلاعات ، که آورده شد و استفاده گیرندگان از قدرت تخیل و تفکر در باروری رشد علمی آنان تاثیر بسزائی خواهد داشت .

۴- تدوین فرضیه یا فرضیه ها :

بدون تخیلات مناسب ، تفکر بوجود نمی آید و تخیل نیز حاضر ساختن ، آنچه غایب می باشد ، نیست . همین استعداد است که در جریان تفکر ، انسان را به تدوین فرضیه ، راهنمایی می کند . فرضیه گام برداشتن به سوی امر نامعلوم است . در حالیکه فرضیه در زمینه تجربه بوجود می آید ، غالباً از تجربه فراتر می رود .

پس از گردآوری اطلاعات و طبقه بندی نمودن آنها ، یادگیرندگان به تدوین فرضیه یا فرضیه ها می پردازند و هر یادگیرنده بر اساس یافته های خویش و قدرت تخیل و تفکر خود به شناخت پدیده ها و روابط بیم متغیرها می پردازد .

(فرضیه بیانیه ای ظنی درباره روابط بین متغیرهاست) .

۵- آزمون فرضیه :

در اغلب کشورهای جهان سوم ، اگر به پزشکی مراجعه نمائیم و علائم بیماری خویش را بیان کنیم ، پزشک پس از معاینات لازم بر اساس اطلاعات و دانش خود ، تشخیص بیماری داده و معالجات را شروع می نماید (فرضیه خویش را ، اثبات شده تلقی می نماید) که البته ممکن است ، تشخیص وی صحیح نباشد ، ولی اگر به پزشکی در یکی از کشورهای پیشرفته جهان مراجعه و همان علائم را بیماری را شرح دهیم ، پزشک با اینکه بر اساس معاینات و اطلاعات بدست آمده ، تشخیص بیماری را می دهد ، (تدوین فرضیه) ولی بیدرنگ آزمایشات

لازم را به عمل می آورد (آزمون فرضیه) و بر پایه آزمایشات، معالجات را آغاز می نماید که بی شک موثر واقع خواهد شد. تشخیص پزشک اول بر اساس روش علمی تحقیق نمی باشد، زیرا پزشک، فرضیه خویش را آزمون ننموده، بلکه آن را بدون بررسی تایید نموده است. روش پزشک دوم، بر پایه روش علمی بوده، و پزشک، فرضیه خویش را مورد آزمون قرار داده، و بر اساس نتایج آزمایشات پزشکی، به معالجه پرداخته است.

در انجام تحقیقات و حل مسائل بر اساس روش علمی، هرگز نباید بر پایه دانسته های خویش پیشداوری نمائیم، به بیان علمی، فرضیه خویش را بدون آزمون بپذیریم. پاستور، گفته زیبایی دارد، "هرگز تلاش نکنید تا فرضیه خود را اثبات کنید، بلکه تلاش کنید، غلط بودن آنرا ثابت نمائید".

۶- استنتاج یا نتیجه گیری :

پس از آزمون فرضیه، یادگیرندگان به نتایجی دست می یابند آنگاه در جلساتی با حضور معلم یا استاد، به ارائه حاصل کار خویش، می پردازند. هر یادگیرنده بر اساس توان، استعداد، آمادگی و علاقه خویش درباره مسئله مورد بحث، تا آنجا که مقدور بوده، به تلاش پرداخته است و نتایج بدست آمده وسیله هر گروه، در چندین جلسه مورد بحث و تبادل نظر قرار می گیرد.

بدیهی است بر پایه چنین روشی، آنچه بدست آمده حاصل فعالیت یادگیرنده بوده لذا هرگز فراموش نمی شود، بر اساس روش حل مسئله، یادگیری صورت می گیرد و تغییری در رفتار حاصل می شود.

۴- نتیجه گیری و پیشنهادات :

معلمان و استادانی که در کلاس درس، یادگیرندگان را مجبور می سازند تا پاسخ خاصی را به سوالی که مطرح می نمایند، ارائه دهند (آنچه مورد نظر آنهاست)، در واقع به آزادی تفکر یادگیرندگان تجاوز می نمایند و اجازه نمی دهند آنان بخوبی از این امانت بسیار ارزشمند الهی، بهره گیرند و افکار و اندیشه های خویش را، آزادانه بیان نمایند. به گفته جان دیوئی، "تنها آزادی آزادی تفکر است".^(۱۱) انسان آزاده، می اندیشد و حاصل اندیشه خویش را بیان می نماید.

بر این اساس آموزشها، رسمی باید به روش حل مسئله و به نحوی ارائه گردند که کلاس درس به عنوان بخشی از سازمان، اداره و یا جامعه محسوب گردد. باید کارمندان و کارکنان قادر باشند، علائق، افکار و اندیشه های خویش را آزادانه مطرح و راههای کار، برای مسائل گوناگون، ارائه دهند، زیرا تحقیق گرانبهاترین امر برای انسانی است که به آزادی نایل شده اند.

کارمندان باید فرا گیرند تا آزاد بیانندیشند، از امکانات به بهترین صورت بهره گیرند، راهها و روشهای جدید ارائه دهند، مسائل سازمان را مسائل خود بدانند و برای حل آنها طرح و نقشه مطرح سازند، در انجام امور برنامه ریزی نمایند و خود را در جزء مدیریت سازمان بدانند. آنان باید چگونه فکر کردن و نه، به چه فکر کردن را بیاموزند.

انجام چنین آموزشهای رسمی، موجب تقویت ارتقاء سطح بهره وری سازمان است.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

فهرست منابع

الف : منابع به زبان فارسی :

- ۱- خلیلی شورینی ، سیاوش (مترجم) - ارنشتاین ، الن سی - هانکینس ، فرانسیس پی (مولف) ، مبانی فلسفی ، روان شناختی و اجتماعی برنامه درسی " انتشارات یادواره کتاب- تهران-۱۳۷۳-۳۸(۶)-۳۳(۷) .
- ۲- شریعتمداری ، علی - " اصول تعلیم و تربیت " انتشارات دانشگاه تهران ، ۱۳۷۲- ۸۸(۱۱) .
- ۳- شریعتمداری ، علی - " چند مبحث در برنامه ریزی درسی " سازمان مطالعه و تدوین کتاب علون انسانی دانشگاهها - تهران - ۱۳۶۶-(۲)-(۳)-۵۳ .
- ۴- شریعتمداری ، علی - " رسالت تربیتی و علمی مراکز آموزشی " انتشارات سمت ، تهران - ۱۳۷۴-(۹)-۱۳۰-(۱۰)-۱۳۱ .
- ۵- کدیور ، پروین (مترجم) - بیلر ، رابرت (مولف) ، " کاربرد روانشناسی در آموزش " مرکز نشر دانشگاهی - تهران - ۱۳۶۹-(۱)-۳۷-(۴)-۴۵ .

ب : منابع به زبان انگلیسی

- 1- Dewey John ,
Newyork-1961 (8) .
- 2-
Newyork-1939(10)