

بسمه تعالی

گزارش تجربیات

دکتر محمد کمالی

ماهنامه تعلیم و تربیت استثنایی، شماره ۲۹، خرداد ۱۳۸۳

سه عنصر عمده در هر سازمانی، از جمله سازمان آموزش و پرورش استثنایی را می‌توان تحت عناوین مدیران، کارکنان و مخاطبین نام برد. نوع فعالیت و زمینه‌های مختلف موجود در هر سازمانی، می‌تواند سبب تقسیم‌بندی‌های جزئی‌تری در هر یک از این گروه‌ها را باعث شود. مدیران در رده‌های مختلف ستاد و صف، کارکنان اداری و آموزشی را می‌توان به عنوان رده‌های این تقسیم‌بندی در سازمان در نظر گرفت. به طور مشخص، حاصل و برآیند کلی فعالیت‌های همه این گروه‌ها، فرایندی تحت عنوان آموزش دانش‌آموزان استثنایی را رقم می‌زند که خود شاخص‌های تخصصی ویژه‌ای برای سنجش میزان موفقیت در بر خواهد داشت.

فرایند فعالیت‌ها در این سازمان را می‌توان حول سه محور اداری، آموزشی و توان‌بخشی در نظر گرفت. تمام فعالیت‌ها در این سه حیطه برای تحقق هدف ارزشمندی است که همانا ارتقاء وضعیت ذهنی، جسمی، روانی و اجتماعی دانش‌آموزان استثنایی نام گذاری می‌شود. در همه سازمان‌ها، زنجیره تصمیم‌گیری و عمل را در سه حیطه اجرا، گزارش دهی و تصمیم‌گیری می‌توان سراغ گرفت. حیطه برنامه‌ریزی را در این قسمت بحث نکرده‌ایم - که عنصر یا حیطه گزارش‌دهی را می‌توان جزء مهمترین بخش آنها دانست، چه می‌تواند زمینه تصمیم‌گیری‌های مناسب و حیاتی در درون سیستم را فراهم کند. مشکلی که هم اینک نظام اداری ما با آن روبه‌روست و در اغلب موارد گزارش‌های ناقص، جدول‌های فراوان، جمع‌آوری اطلاعات به شکل موازی، کیفی نبودن گزارش‌ها، فقدان بازخورد و عدم توانایی مدیران و بکارگیری آنها برای تصمیم‌گیری و ... عمده‌ترین مشکل این بخش ذکر می‌شوند. درک درست از امور و روابط سازمانی می‌تواند تأثیر مهمی بر نحوه گزارش‌دهی صحیح داشته باشد و زمینه تصمیم‌گیری مناسب را فراهم کند.

در ابتدای این سخن، عناصر موجود در فعالیت‌های سازمان را بر شمردیم. مسلم است که دانش، نگرش و عملکرد همه آنها بر روند جاری فعالیت‌های سازمانی تأثیر گذار است. همه آنها از تجربه‌های والایی در کار سازمانی خود برخوردارند و بسیاری از آن را از کار مستقیم با دانش‌آموزان استثنایی اندوخته‌اند.

در دنیای امروز که حجم اطلاعات به شکلی فزاینده روبه رشد است، به نظر می‌رسد نادیده انگاشتن و عدم بهره‌برداری صحیح از این تجربه‌ها، زیانی جبران‌ناپذیر است. مطالعات زیاد در مدیریت روابط انسانی حاکی از بهره‌گیری بسیار مطلوب مدیران از این تجربیات در بهبود وضعیت سازمانی و ارائه خدمات به مشتریان است. اما نکته حائز اهمیت آن است که این‌گونه اطلاعات باید از کیفیت مناسبی برخوردار باشد و نیز خصوصیتی را دارا باشد تا بتواند به عنوان اطلاعاتی مفید و سودمند مورد استفاده قرار گیرد.

از این رو نوشتن و ثبت تجربیات را می‌توان به شکلی با گزارش‌نویسی شبیه داشت و برخی از نکاتی را که به هنگام تهیه گزارش می‌تواند به بهبود آن منجر شده، در هنگام ثبت تجربیات بکار بست تا گزارش تجربیات بتواند مورد استفاده علاقه‌مندان و دست‌اندرکاران قرار گرفته، زمینه‌های بهبود امور را فراهم نماید. در ادامه مطلب مروری هر چند مختصر خواهیم داشت به نحوه تهیه و ارائه گزارش تا همکاران علاقه‌مند به ارائه تجربیات خود با الگو گرفتن از آن، نسبت به ارسال مطالب خود برای نشریه اقدام نمایند:

## آغاز کار

در گزارش معمولاً توسط فرد یا افرادی اطلاعات معینی جمع‌آوری می‌شود، در اغلب موارد، دستوری برای تهیه آن داده می‌شود، اما فرد با انگیزه معمولاً مایل است تجربیات و یافته‌های خود را گزارش نماید. گزارش‌ها در ساده‌ترین شکل خود، نوشتاری هستند، هر چند گزارش‌های گفتاری یا صورت‌های مختلفی همچون فیلم، عکس، اسلاید، لوح فشرده و ... نیز تهیه می‌شوند. اصلی‌ترین بخش‌های یک گزارش شامل موارد زیر است:

-موضوع یا مسأله گزارشی

-نویسنده یا نویسندگان / تهیه‌کنندگان

-هدف یا هدف‌ها

-ساختار

-مخاطب یا مخاطبین

فردی که گزارشی را تهیه می‌کند حتماً دارای هدفی است که مهمترین آن ایجاد ارتباط مؤثر از طریق ارائه اطلاعات معلمان به مخاطب است. یک گزارش خوب باید عکس‌العمل مخاطب را برانگیزد، متقاعد کننده باشد و تمرکز در عمل به‌وجود آورد. گزارش می‌تواند به صورت‌های مختلفی از جمله گزارش عملکرد، گزارش آماری، گزارش پیشرفت برنامه، گزارش اداری - مالی، گزارش ارزشیابی و گزارش خبری تهیه و ارائه شود. نوشتن گزارش کاری نیازمند صبر و حوصله است نه کاری مشکل. چنانچه بتوان از روش علمی و منظم استفاده کرد، دستیابی به گزارش مطلوب دور از ذهن نخواهد بود. در تهیه و نوشتن گزارش سه مرحله را می‌توان با جزییات بیشتر مورد بررسی قرار داد:

مرحله اول: قبل از نوشتن

مهمترین چیزی که در این مرحله باید مورد نظر باشد، علت نوشتن است. چرا و در باره چه چیزی می‌خواهید بنویسید. برای پاسخ گفتن به این سؤال سه عنصر نویسنده، مخاطب و منابع را باید بررسی کرد. به عنوان عنصر اول - نویسنده - شما در جایگاهی قرار گرفته‌اید که قصد دارید گزارشی از یافته‌ها یا تجربیات یا عملکرد خویش را بنویسید. ممکن است به شما دستور داده شده باشد که از فعالیت‌های سازمانی خود گزارشی تهیه کنید. اینکه چرا شما انتخاب شده‌اید در پاسخ به اینکه چرا می‌خواهید گزارش بنویسید، بسیار مهم است.

حال به موضوع گزارشی که می‌خواهید بنویسید، فکر کنید. تفکر و تدبیر در موضوع و درک صحیح از آنچه از شما خواسته‌اند یا خودتان علاقه‌مند به ارائه آن هستید، بسیار با اهمیت است. داشتن اصطلاحات و مفاهیم اساسی بین شما و مخاطب و رسیدن به یک درک مشترک از مفاهیم در این مرحله حتماً انجام شود.

در قسمت بعد باید به هدف گزارش بپردازید. گزارش‌ها باید واقعیت‌ها را نشان دهند و در صورت امکان راه‌حل‌ها را پیشنهاد کنند و با انتقال پیام خود به مخاطب ارتباط سازنده‌ای را ایجاد کنند. این مهم به‌دست نخواهد آمد مگر آنکه درک مناسبی از هدف گزارش بدست آید.

مخاطب گزارش چه کسی یا کسانی هستند؟ درک مناسب و مؤثر گزارش از سوی مخاطب، حیاتی است. در هنگام نوشتن همواره باید مخاطب را در نظر داشت در غیر این‌صورت ارتباط درست برقرار نخواهد شد. شناخت مخاطب، ساماندهی

مناسب اطلاعات گوناگون را فراهم می‌کند زیرا است اطلاعات فراوانی ارایه شوند اما مخاطبان متفاوت در سطوح مختلفی به اطلاعات نیاز داشته باشند. شناخت مخاطب به انتخاب زبان گزارش هم کمک خواهد کرد، بدیهی است نوشتن برای افراد متخصص با عادی متفاوت خواهد بود.

منابع تهیه گزارش نیز با اهمیت هستند. نوع مواد و مطالب مورد نیاز، محل پیدا کردن آنها اندازه و میزان نیاز، نحوه گردآوری آنها، مهارت‌های مورد نیاز برای آزمایش‌های و در نهایت شیوه طبقه بندی کردن، همه از عوامل مهمی هستند که در این قسمت باید مورد توجه قرار گیرند. برقراری نظم و قاعده در جمع‌آوری و ثبت اطلاعات مانع در هم ریختگی و اتلاف وقت در این مرحله است. بنابراین به نظر می‌رسد داشتن یک طرح گزارش می‌تواند بسیار مهم باشد. در طرح گزارش می‌توان نقشه تهیه و تدوین و ارایه گزارش را ترسیم نمود و به تعبیر دیگر همه آنچه را که در هنگام تهیه و ثبت گزارش باید انجام شود، در نظر گرفت. چنانچه بتوانیم به دسته‌بندی مناسب در این زمینه دست پیدا کنیم نیمی از راه تهیه گزارش را طی کرده‌ایم. سؤال‌های زیر می‌تواند راهگشای این بخش باشد:

-مسأله یا موضوع گزارش چیست؟

-ابعاد آن کدامند؟

-منابع مورد نیاز برای گردآوری اطلاعات در کجا و در اختیار چه کسانی قرار دارند؟

-منابع چگونه به دست خواهد آمد؟

-اطلاعات جمع‌آوری شده چگونه تفسیر خواهند شد؟

-نتیجه‌گیری و یا پیشنهادهای شما کدامند؟

در هنگام گردآوری اطلاعات باید مهارت کافی در به‌کارگیری حواس بینایی و شنوایی داشته باشید، هر چند استفاده از ابزارهای مختلف از جمله قلم و کاغذ، دفترچه یادداشت باید جزئی جدا نشدنی از شما باشد. پرسشنامه، فهرست بازبینی، دوربین عکاسی، ضبط صوت و ... نیز توصیه می‌شود. از روش کیفی (همچون مصاحبه‌های عمیق فردی و گروهی، بحث گروهی و ...) و روش کمی (استفاده از مقادیر آماری و داده‌های ثبتی و ...) می‌توان برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده کرد.

مرحله دوم: هنگام نوشتن

سه نکته اساسی را در این مرحله باید در نظر گرفت، اول ساختار، دوم زبان و سوم چگونگی ارایه گزارش. هر گزارش بسته به نوع و هدف آن دارای ساختار معینی است. گزارش‌های علمی و تحقیقی با گزارش‌های موردی و اداری به لحاظ ساختار متفاوتند، هر چند می‌توان اساس آنها را یکی دانست و عناصر زیر را در همگی مورد توجه قرار داد:

1-عنوان ۲- فهرست ۳- چکیده ۴- مقدمه ۵- روش گردآوری اطلاعات ۶- یافته‌ها/ نتایج ۷-  
پیشنهادها و توصیه‌ها ۸- مأخذ (در صورت لزوم)

در عنوان، موضوع گزارش ذکر می‌شود و به دنبال آن نام نویسنده یا نویسندگان و در صورت نیاز نام سازمان یا نهاد مربوطه ذکر می‌شود و سپس فهرست مطالب (در صورت طولانی بودن گزارش) آورده می‌شود. چکیده گزارش، مختصری از همه آنچه در گزارش آمده است، خواهد بود و توصیه می‌شود بین ۱۵۰ تا حداکثر ۳۰۰ کلمه باشد. در قسمت مقدمه، زمینه و اهمیت کلی موضوع، دامنه و وسعت آن و هدف از تهیه گزارش و کاربردهای احتمالی آن به صورت منظم نوشته می‌شود. روش گردآوری

اطلاعات را نیز می‌توان در همین مقدمه ذکر کرد. در قسمت نتایج که اصلی‌ترین بخش گزارش است، یافته‌ها را به صورت منظم باید توضیح داد. عکس‌ها و تصاویر و مدارک مستند را نیز در همین قسمت می‌توان قرار داد. انتخاب مناسب عکس‌ها و مدارک مستند، جلب توجه مخاطب را به دنبال خواهد داشت، اما نباید این قسمت را بیش از اندازه طولانی نمود، تمرکز بر یافته‌های اصلی می‌تواند از این امر جلوگیری نماید.

در قسمت پایان گزارش، باید توصیه‌ها و پیشنهادهای ناشی از یافته‌های گزارشی را ارائه نمود. این مواد باید شامل راه‌حلهایی برای بهتر شدن وضعیت یا حل مشکل یا مسأله گزارش ارائه کند. توصیه‌ها باید با هدف در رابطه باشند و بسیار روشن و صریح بیان شوند. بهتر است هر توصیه را جداگانه نوشت تا هرکدام به تصمیم خاصی یا عمل مشخصی منجر شوند. سپاسگزاری از افرادی که به نوعی نویسنده را در تهیه گزارش یاری کرده‌اند، و سپس در صورت لزوم مأخذ آورده می‌شود. چنانچه مدارک خاصی مد نظر باشد در پایان گزارشی الصاق خواهد شد.

در گزارش، برقراری ارتباط از راه کاربرد زبان صورت می‌پذیرد. یک نویسنده باید به بهترین شکل و با ساده‌ترین و رایج‌ترین زبان به برقراری ارتباط صحیح بپردازد. استفاده از قالب مناسب و ریختن کلمات و جملات در آن حاکی از نحوه تفکر فرد و آرامش ذهنی اوست. بنابراین تمرکز بر روی هدف‌گذاری می‌تواند بسیار مفید باشد. استفاده از واژه‌ای که در تعریف آنها با مخاطب، یکسان فکر می‌کنید، بسیار مهم است. گاه در استفاده از افعال زیاده‌روی صورت می‌گیرد که باید همچون استفاده مکرر از افعال مجهول خودداری شوند. ضمن اینکه سعی شود تا سرحد امکان از لغات بیگانه استفاده ننمایید. از به‌کار بردن غلط‌های رایج هم پرهیز کنید. عبارت‌های طولانی را به جملات یا کلمات کوتاه و مختصر تبدیل کنید و برای جلوگیری از طولانی شدن پاراگراف سعی کنید از جملات کوتاه استفاده نمایید.

ظاهر گزارش اولین محل برخورد نگاه مخاطب با کار شماست، بنابراین در صورتی که به ظاهر گزارش خود اهمیت دهید، حتماً در جلب توجه مخاطب گام برداشته‌اید. حجم نوشته، فاصله بین خطوط، نوع تایپ فضای صفحه را به دقت طراحی کنید. اگر عنوان‌های فرعی دارید در شماره‌گذاری و نحوه تنظیم آنها دقت کنید تا مخاطب بتواند به بخش‌های مختلف به راحتی دسترسی داشته باشد.

مرحله سوم: پس از نوشتن

خواندن چند باره متن نوشته شده را همگان توصیه کرده‌اند. نظر خواهی از دوستان با قرار دادن متن در اختیار آنان و درخواست نقد و بررسی نوشته بسیار مؤثر است. سپس موارد ذکر شده را اصلاح و بازنگری کنید. در این مرحله می‌توان از برخی سؤالات، همچون سؤالاتی که در قسمت طرح گزارش اشاره شد بهره ببرید. رعایت ملاحظات اقدامی در این حوزه هستند. اطلاعات مربوط به دانش آموزان، والدین، مردم و افراد شرکت‌کننده در برنامه‌هایی گزارش می‌کنید همه باید محرمانه باشند و در صورت اجازه و تمایل آنان می‌تواند منتشر شود.

نکته آخر، مستند ساختن گزارش است. برای مستند ساختن یک گزارش باید مدارک مورد استفاده در تهیه گزارش را بدان پیوست نمایید. این پیوست‌ها می‌تواند از فهرست کتب مورد استفاده تا عکس‌ها، تصاویر، شرح دستگاه‌های مورد استفاده و نوارهای ضبط صوت یا تصویر ویدئویی، فیلم و ... باشد.

امیدوارم این مختصر توانسته باشد، فضایی را برای تدوین گزارش تجربیات شما در زمینه آموزش و پرورش کودکان استثنایی، برای استفاده سایر معلمان، والدین، استادان و مدیران این حوزه فراهم نماید .