

مدیریت منابع انسانی در چشم اندازی ده ساله

تألیف:

دکتر پیر حسین گولیوند

مدیر بیمارستان خاتم الانبیاء

و معاون طرح و توسعه و منابع انسانی مرکز تحقیقات علوم اعصاب شفاء



مرکز

۱۳۹۵ شمسی

اعقل الناس انظرهم في العواقب

داناترين مردم کسی است که آینده را بهتر ببیند.

حضرت علی(ع)

(غزوالحکم، ج ۱، ص ۲۱۱)



سرشناسه	کولیانند، پیرحسین، ۱۳۵۰ -
عنوان و نام پدیدآور	مدیریت منابع انسانی در چشم‌اندازی ده‌ساله / تألیف پیرحسین کولیانند، [مرکز تحقیقات علوم اعصاب شفا بیمارستان خاتم الانبیاء، تهران: میرماه، ۱۳۹۵.
مشخصات نشر	۱۳۹۵، تهران: میرماه، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	۱۳۶ ص: مصور(بخشی رنگی).
شابک	۱۳۵۰۰۰ ریل: ۵-۲۵۱-۲۳۳-۶۰۰-۹۷۸
وضعیت فهرست‌نویسی	فیا
یادداشت	ص:ع، به انگلیسی: Hossein Kolivand. Human Resources Management in the Perspective of Ten Years
یادداشت	کتابنامه: ص: ۱۳۳ - ۱۳۴.
موضوع	نیروی انسانی - مدیریت
موضوع	Manpower planning
موضوع	آینده‌نگری اشتغال
موضوع	Employment forecasting
موضوع	مدیریت - آینده‌نگری
موضوع	Management - Forecasting
شاسه افزوده	بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی خاتم‌الانبیاء (ص)، مرکز تحقیقات علوم اعصاب شفا
رده‌بندی کنگره	۱۳۹۵/۹۰۹/۵۵۴۷/۴۴
رده‌بندی دیویی	۶۵۸/۳۰۱
شماره کتابشناسی ملی	۴۳۳۳۳۲۸



مدیریت منابع انسانی در چشم‌اندازی ده‌ساله



تألیف: دکتر پیرحسین کولیوند

ناشر: میرماه

گرافیک جلد و متن: مهدیه ناظم‌زاده

لیتوگرافی و چاپ: قائم چاپ جوریند

صحافی: افلاک

نوبت و سال انتشار: نخست / ۱۳۹۵

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۱۳۵۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۳۳۳-۲۵۱-۵

تمام حقوق اثر برای مرکز تحقیقات علوم اعصاب شفاء محفوظ است.

خیابان ولیعصر^(ع) - خیابان رشید یاسمی - بیمارستان فوق تخصصی خاتم الانبیاء (ص)

تلفن: ۸۸۸۸۴۰۴۰

انتشارات میرماه: تحریرش، دزاشیب، خیابان شهید رضائی، کوی شهید مرتضی عباسی، پلاک ۳، واحد ۲

تلفن: ۲۲۷۲۲۹۰-۱-۲ و ۲۲۷۵۹۲۰۳-۴ فاکس: ۲۲۷۱۹۵۲۳

پیشگفتار

تجربه بیش از ۱۵ سال تصدی سمت مدیریت بیمارستانی و کار مداوم در عرصه مدیریت سلامت به من آموخته است که امروزه با توجه به پیشرفت‌های خیره کننده علم پزشکی، افزایش جمعیت و به تبع آن افزایش تعداد بیماران، استفاده از روش‌های سنتی در اداره مراکز درمانی به هیچ عنوان پاسخگوی نیازهای فعالان عرصه سلامت نخواهد بود. به بیان دیگر، ارتقای خدمات سلامت از جنبه‌های گوناگون فنی، رفاهی، علمی و اقتصادی میسر نخواهد شد مگر به مدد آمیزه‌ای از دانش نوین و تجربه کهن. آینده غیر قابل پیش‌بینی است و مشکل است تعیین کنیم که چه پیش خواهد آمد. از این رو انعطاف پذیری و کسب دانش کافی در جهت سخگویی به این عدم قطعیت‌ها مهم است. در حالی که مدیران منابع انسانی ارتباط خود را با توسعه فناوریانه حفظ می‌کنند، سروری است موضوعاتی که با نقش‌های اصلی پرسنلی آنها مرتبط می‌شوند را با موضوعات عمومی کاری و اقتصادی ترکیب کنند. لازم به ذکر است که واحدها و مدیران منابع انسانی موفق؛ تاثیر استراتژیک مهمی بر سازمان می‌توانند داشته باشند. البته؛ نقش‌های اصلی پرسنلی با مهمترین منابع سازمانی؛ یعنی نیروی کار مرتبط هستند. اداره نقش‌های مذکور یعنی به کار گماری، انتخاب، انتصاب، آموزش و توسعه مواد دیگری از این دست تاثیر مستقیم در برگشت سرمایه سهام‌داران و بهره‌وری دارند. شرکت‌های موفق بطور مستمر کارکنان بهره‌ور را جذب و حفظ می‌کنند.

در این میان کارکنان به عنوان بزرگترین و مهم‌ترین منابع انسانی و سرمایه مادی و معنوی هر سازمان از جایگاه ویژه و قابل توجهی برخوردارند؛ به همین دلیل طرفداران «نظریه‌ای در مدیریت منابع انسانی» کلید اصلی بهینه‌سازی ارائه خدمات و افزایش بهره‌وری سیستم‌ها خواهد بود. این کتاب نگاهی است اجمالی به مسیر فرا روی علمی نوین با عنوان «مدیریت منابع انسانی در سال‌های آینده»؛ کیمیای تبدیل کارکنان عادی به مهره‌های طلایی سازمان.

کتابی که پیش‌رو دارید بخشی بر مبنای تجربیات نگارنده در حوزه مدیریت نگاشته شده و بخشی دیگر حاصل برگردان و بازنویسی متنی است که به قلم پری تیمس استاد برجسته مدیریت در جهان به رشته تحریر درآمده است. نزدیکی دیدگاه‌های این استاد برجسته به تجربیات چندین ساله‌ام، مرا بر آن داشت تا مبنای مندرج در متن آن را مورد بازبینی قرار داده و بخش‌هایی که کارآمدتر به نظر می‌رسید را به جامه زیبایی پارسی برگردانم. امیدوارم این اثر مورد استفاده هموطنان ارجمند به‌ویژه کوشندگان راه سلامت قرار گیرد.

دکتر پیرحسین گولیوند

بهار ۱۳۹۵ شمسی

پری تیمس

پری به توانایی کار، انرژی و بینش دقیق نسبت به مردم و کار در سراسر جهان معروف است. او عضو خلاق مرکز برنامه‌ریزی استخدام است. پری یک مشاور و مربی خلاق و کاردار است، او دارای شرایط لازمه در تغییر و ابداع ابزارهای توان هوشمندی و پیشتاز در پیشرفت و ترقی کسب و کار، تغییر برای بیش از ۲۰ سال بوده است.

تیمس یک سخنران همیشگی و بین‌المللی در سراسر انگلستان است. او به‌عنوان سخنرانی برجسته و وبلاگ‌نویسی تأثیرگذار، ده سال متوالی است که عضو مرکز برنامه‌ریزی استخدام و کنفرانس‌های ملی یادگیری و توسعه (L&D) می‌باشد. تیمس میزبان جوایز مجله آموزش در سال ۲۰۱۳ بود. او یادگیرنده‌ای حریص، نتورکری جسور و خواننده‌ای سرسخت است که خود را به‌عنوان فردی لایف اهلایک (Lifoholic) (شخصی که اهداف را تعریف کرده است و در راستای نیل به آنها کار می‌کند) معرفی می‌کند.

فهرست

۱۱	مقدمه
۱۲	تعاریف
۱۳	منابع انسانی، مدیریت آینده
۱۶	حال آیا این احساس عدم اطمینان برای نیروهای اقتصادی و رفاه ما کافی است؟
۱۹	داستان "آگزوپری" داستان لحظه جادویی پیوند دو روح است
۲۳	فصل اول: ظهور منابع انسانی Futurologist
۲۹	تاب، حمل حقیقت را نداریم
۳۳	ما توانم دقیق ببینیم
۳۴	فکر انرژئی خالص است
۳۵	چرا زمان بی‌تر با آن آینده شناسی؟
۳۸	ما آینده را می‌بینیم
۳۸	تصور و یا خیال
۳۹	آگاهی
۴۰	الهام
۴۱	مایک دولی (نویسنده)
۴۲	قانون - چه چیز خوب است برای
۴۵	فصل دوم: منابع انسانی در آینده - کار در ده سال آینده چگونه خواهد بود؟
۵۶	جهانی‌سازی مدیریت منابع انسانی
۶۱	الف) شکوفایی نیروی کار
۶۱	ب) تغییر انتظارات مشتریان
۶۲	ج) تغییر انتظارات کارکنان
۶۲	د) نقشهای جدیدتر
۶۲	هـ) انتظارات جدیدتر عناصر خلاق
۶۸	هوش هیجانی و تاثیر آن بر کار تیمی (به کارگیری مهارتهای هیجانی در کار تیمی)
۷۰	استراتژی به عنوان یک توانایی محوری
۷۲	شاید واقعاً ما می‌خواهیم امتحان کنیم که به فوک راه رفتن یاد دهیم؟
۷۴	به ما کمک کنید که بتوانیم ارائه دهنده یک کار خوب باشیم

فصل سوم: متخصصان منابع انسانی آینده.....	۷۷
از کجا باید شروع کنیم؟.....	۷۹
فصل چهارم: شیوه استخدام در آینده.....	۸۵
موانع استخدام و انتخاب موثر.....	۸۶
فصل پنجم: پاداش در آینده: تنها روش اخلاقی.....	۹۳
فهرست صنفی کارهای انسان دوستانه.....	۹۴
بسته پاداش تیمی.....	۹۵
انگیز: مدیر مدیریت.....	۹۷
نقطه عطفی جدید در پاداش.....	۹۷
فصل ششم: سبک مدیریت.....	۹۹
فصل هفتم: یادگیری و مدیریت: شما نمی‌توانید از آن اجتناب کنید، حتی اگر بخواهید.....	۱۰۷
الف) اصل راهنمایی.....	۱۰۸
ب) اصل معیارهای‌های عملکرد گاه از نتایج کار.....	۱۰۹
ج) اصل پاداش و پیگیری.....	۱۰۹
د) اصل انگیزش.....	۱۰۹
و) اصل انتقال.....	۱۰۹
آیا این دگرگونی در سازمان از بالا آغاز می‌شود؟.....	۱۱۴
چگونه رهبری اجتماعی به ما کمک می‌کند؟.....	۱۲۰
ارتباطات: فراگیری.....	۱۲۰
فرهنگ، استراتژی را از بین می‌برد.....	۱۲۱
معماران فرهنگی - عبارتی از "باب واگنر".....	۱۲۲
فصل هشتم: خروجی و یا اخراجی از سیستم وجود ندارد.....	۱۲۷
نتیجه گیری.....	۱۲۹
منابع:.....	۱۳۳
۱- منابع انگلیسی.....	۱۳۳
۲- منابع فارسی.....	۱۳۳

مقدمه

مدیریت سازمان عبارت است از عملی که بطور آگاهانه و مستمر انجام می‌شود و به سازمان شکلی می‌دهد. امروزه نقش مدیریت منابع انسانی به اندازه‌ی سایر مدیریت‌های سازمان، اهمیت پیدا کرده است. به عبارت دیگر بدون یک مدیر منابع انسانی مؤثر و موفق، امکان رسیدن به اهدافی سازمانی مشکل است. رابطه‌ی بسیار قوی بین انجام وظایف مسئولیت‌های اجتماعی یک سازمان و عملکرد واحد مدیریت منابع انسانی وجود دارد.

رسیدن به هدف‌های سازمانی، در گرو تأمین نیازهای منابع انسانی است و بر این اساس، سازمان و کارکنان به یکدیگر متکی هستند و مدیران منابع انسانی، با پر کردن خلاء بین مدیران و کارکنان، رسیدن به هدف‌ها را آسان می‌سازند.

بخش منابع انسانی شاخصی مهم در نگهداری آسایش و رفاه کارکنان در هر سازمانی است و البته مهم نیست که چقدر کوچک باشد. وظایف و مسئولیت‌های مدیر منابع انسانی شامل طراحی سیستم‌های حقوق و دستمزد، شناخت ارزش‌ها، جذب، استخدام و اخراج نیروی انسانی و خود را در زمینه قوانین کشوری و مالیات سازمان به روز نگه داشتن است.

تعاریف

مدیریت منابع انسانی، عنوانی که در دهه‌ی ۱۶۷۰ میلادی مطرح شده است، جنبه‌ی انسانی مدیریت است و مهمترین عامل در ارتقای کیفیت و کمیت تولیدات و ارائه خدمات در سازمان به شمار می‌رود.

رابرت اون (۱۸۰۰م.): برای اولین بار به بررسی نیازهای نیروی انسانی پرداخت و از بهبود شرایط محیط کار سخن گفت.

اندرو اور (۱۹۳۵م.): در کتاب «فلسفه‌ی صاحبان صنایع» از انسان به عنوان یکی از عوامل مهم تولید نام برد. موفقیت سازمان و مدیریت را نه تنها مستلزم توجه به زمینه‌های فنی و تجاری، بلکه منوط به رشد و پرورش کارکنان دانست.

التون مایو (۱۸۸۰-۱۹۴۹م.): پایه‌گذار هفت روابط انسانی بود. وی اهمیت تأثیر گروه‌های غیررسمی را بر رفتار کارکنان نشان داد. اصول را معرفی نمود که در مدیریت منابع انسانی کاربرد فراوانی داشت. افکار و عقاید مایو است شخصیت و درک بیشتر انسان در محیط کار شد و نشان داد که موفقیت یا شکست سازمان، بستگی تام به نوع مدیریت منابع انسانی آن دارد.

چستر بارنارد (۱۸۸۶-۱۹۶۱م.): معتقد بود که هر سازمان هدفی دارد؛ باید همه‌ی اعضای سازمان، هدف را بپذیرند و برای رسیدن به آن همکاری و مشارکت داشته باشند.

منابع انسانی، مدیریت آینده

برنامه‌ریزی، فرایندی برای رسیدن به اهداف است. برنامه‌ریزی به پیش‌بینی آینده و ساختن آینده تا حدودی قابل تصور کمک می‌کند. در واقع برنامه‌ریزی پلی است بین آنجایی که هستیم و آنجایی که می‌خواهیم برویم. برنامه‌ریزی به آینده می‌نگرد.

برنامه‌ریزی، نوعی پدیده عینی اجتماعی است و خصوصیت‌های ویژه خود را دارد؛ در عین حال، ره‌بدادی منحصر به فرد نیست که دارای ابتدا و انتهای مشخص باشد، بلکه فرایندی مستمر، دائمی و منعکس‌کننده تغییرات و درصدد رسیدن به اهداف است. در سازمان‌های پیچیده امروز، بدون برنامه‌ریزی‌های دقیق، امکان ادامه حیات وجود ندارد و برنامه‌ریزی، مستلزم آگاهی در فرصت‌ها و تهدیدهای آتی و پیش‌بینی شیوه مواجهه با آنهاست.

اهداف برنامه‌ریزی به شرح زیر است:

۱- پیش‌بینی آینده: برنامه آینده‌نگر

۲- برنامه ساختن و شکل دادن به آینده: برنامه آینده‌ساز

۳- برنامه برای انتخاب شکلی خاص برای آینده: آینده‌گزین

عواملی که در برنامه‌ریزی مؤثرتر ضروری است (برنامه‌ریزی بدون شکست):

۱- با انگیزه بودن

۲- بر حذر بودن از تنبلی

۳- صبر و حوصله

۴- نگاه مثبت

۵- مصمم

۶- خستگی‌ناپذیر

تصمیم‌گیری؛ رکن اساسی تمام وظایف مدیریتی و در عین حال، مبنای برنامه‌ریزی است. به عبارت دیگر، تصمیم‌گیری، هسته مرکزی مدیریت است. به همین دلیل برخی مانند هربرت سایمون، مدیریت و تصمیم‌گیری را دو واژه مترادف می‌دانند.

به عبارت دیگر می‌توان گفت برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری، برای نیل به اهداف سازمان مکمل یکدیگرند. تصمیم‌گیری اساس برنامه‌ریزی به شمار می‌آید و نمی‌توان گفت برنامه‌ای وجود دارد، بدون اینکه تصمیمی گرفته شده باشد. از این رو، تصمیم‌گیری از ارکان اساسی فعالیت‌های مدیریتی محسوب می‌شود.

نیاز به برنامه‌ریزی از آنجا است که همه سازمان‌ها با فعالیت در محیطی پویا، متصد آن هستند که منابع محدودشان را برای رفع نیازهای تنوع و فزاینده خود صرف نمایند و این پویایی محیط و وجود تلاطم و عدم اطمینان ناشی از تحولات محیطی، بر ضرورت انکار ناپذیر برنامه‌ریزی می‌افزاید و بدین ترتیب نوعی تعهد به عمل و مبنای تعقل و تفکر آینده‌نگر و عزم راسخ بر استمرار آن ایجاد می‌شود.

چابکی، کلمه‌ای است که بیش از نیاز استفاده می‌شود (این امر قابل درک است)؛ اما منظور از این کلمه پرتحرکی نیست، بلکه توانایی فائق آمدن بر چالش‌های غیرمنتظره برای مقابله با تهدیدات بی‌سابقه محیط کسب و کار و کسب مزیت و سود از تغییرات، به عنوان فرصت‌های رشد و پیشرفت می‌باشد. سازمانهای چابک و موفق آنهایی هستند که می‌توانند خود را بر اساس تقاضای بازار و نیازهای مشتریان تغییر دهند، آنها که می‌توانند از منابع به

شیوه موثر و مناسبی استفاده کنند تا محصولاتشان/خدماتشان را مثبت گرا و مولد سازند - سازمان‌های چابک، قابل تطابق و بارز هستند.

اینکه فقط شما سهمی از بازار هستید و قدرت خرید دارید، بقای شما را تضمین نمی‌کند و اگر شما یک سازمان خدمت رسان عمومی تک قطبی با خدمات قانونمند هستید، اهمیتی ندارد. چابکی بر مشارکت در سطح جهانی تاکید دارد.

اگر شما اینجا و الان بدون علت واضحی به اندازه کافی خوب نیستید، فردا با چالش مواجه خواهید شد. مشکل آروشی، محو خواهید شد یا از صحنه کنار خواهید رفت. امروزه گزینه اول بسیار است. چابکی نوعی نوآوری مرحله‌ای در فرآیند تغییر محسوب می‌شود و نه یک نوآوری پلکانی و تدریجی.

این امر فقط در مرحله شروع مطرح نیست. در حقیقت، به نظر می‌رسد که عدم اطمینان به آینده شغلی در بخش دولتی بیش از بخش خصوصی است.

به هر حال این مرزها با رواج سرویس خارج از مرکز و قراردادی جایی که مهارت‌های TUPE^۱ برای منابع انسانی مورد نیاز است، در حال غوشتن هستند. شاید در گذشته نیز چنین بوده باشد که سرویس خارج از مرکز در سال ۱۹۹۰ در دولت رواج زیادی داشته است. برندگان معمول قراردادهای دولتی برای خدمات IT، الان آنها کجا هستند؟ گروه TUPE مبتنی بر نیروهای بازاری بوده که هرگز فکر امکان وجود آن در هنگام شروع کار برای دولت نبوده است.

۱ - حفاظت از حقوق کارمندان هنگامی که کار تجاری وارد نقل و انتقال صاحبان شرکت‌ها قرار می‌گیرد.

حال آیا این احساس عدم اطمینان برای نیروهای اقتصادی و رفاه ما کافی است؟ احتمالاً نه به آن اندازه‌ای که بعضی‌ها فکر می‌کنند هر جا که اثر مثبتی وجود داشته باشد حتماً اثر منفی هم مشاهده خواهد شد؛ به عنوان مثال اگر ما تولیدات را در انگلستان مستقر کنیم، آیا افراد کافی برای کار کردن در کارخانه‌ها وجود خواهد داشت؟ آیا باید تولید محصولات دستی را به تولید انبوه ارجحیت داد؟ مهارت‌های لازم برای آن کجا هستند و آیا ما داریم افراد ماهر را نیز به کشور وارد کنیم؟ پاسخ این سوالات با وجود ارتباط ظریف بین این مسائل دیگر آسان نیست.

با توسعه بعضی از شرکت‌ها به اندازه‌های بسیار بزرگ و نقش آنها در دولت و یا حمایت از حزب‌ها یا کاندیداتورها، آیا ما حتی قویتر شدن این شرکت‌های عظیم نخواهیم بود؟

آیا آنها علاوه بر اینکه هدف سازمانهای محیط زیستی (در صورتی که فعالیت‌های آنها اثر زیست محیطی داشته باشد) هدف تروریسم نیز قرار خواهند گرفت بطور مثال اثر دزدان دریایی سومالی بر صنعت نفت.

منابع انسانی در شرایط کنونی نمی‌داند چگونه می‌تواند شرایط مناسب برای استخراج و استفاده بهینه از توانمندی‌هایمان و انرژی و علاقمندی‌مان را ایجاد کند. مک‌جاب، از شکل قبلی خود دچار تغییرات و شکل‌گیری مجدد شد، پس اگر امکان این تغییر در یکی از بارزترین ارکان دنیای مدرن وجود دارد، این تغییر در هر جا که شغل وجود دارد می‌تواند ایجاد شود.

آیا شرکت‌های بزرگ در چارچوب تصویب ضوابط (مصوبات) منحل و به یک سمت و جهت ادغام (واگذاری وظایف آنها به دیگر شعبات) واگذار خواهند شد؟ آیا توزیع مناسب (در جهت تحقق اهداف برنامه) و یا سریع‌الانتقال (بدون انگیزه) خواهیم داشت؟ آیا اعتصاب خرید خواهد شد یا کیفیت پایین‌تر خواهد آمد؟ آیا این طرح منجر به تضییع حق کارکنان خواهد بود؟ آیا مؤسسه‌های کوچک برای مؤسسات بزرگ کار نخواهند کرد؟ فقط با هم رقابت می‌کنند یا همانند شرکای مهم با سازمانهای بزرگ همکاری می‌کنند؟

از آن رو سوال است: نام دوم زیادی در بازار کار مخصوصاً از حدود ۱۲ سال پیش تاکنون وجود دارد.

اصلاً، آیا این پروژه باعث تغییرات بزرگ در سازمان می‌شود و یا تنها منجر به تغییری جزئی خواهد شد و سپس تقویت می‌شود.

پیشگویی من از آینده این است که جابجایی‌هایی در صنایع سنگین به وجود خواهد آمد - آغاز سقوط چشمگیر و قابل ملاحظه شرکت‌های بی‌سایت بزرگ و مقتدر.

بالاخره ما متوجه می‌شویم که انواع مختلفی از ادغام وجود دارد. در فرصت‌های گوناگونی غیر سهام داری موفق تر هستیم.

پیش‌تر از این می‌دانستم که G8 چگونه همانند G18 یا G28 توسعه خواهد یافت. همانطوریکه کشورهای در حال توسعه برای به‌دست آوردن سهم بازار استعداد ذاتی، فکری و منابع فرهنگی خود را بکار گرفتند، ما نیز رشد و نوآوری را در آینده مان خواهیم دید.

با دریافتی‌های حاضر، ما باید برای ذوب شدن قله یخ با افزایش میزان آب و بالا بردن دما گردهم جمع شویم. کنکاش در زمینه علل و عوامل مستلزم دقت زیاد به منظور تشخیص و شناسایی محتمل‌ترین ابداعات آتی به موضع و سپس توسعه بیش از پیش، باید مستقل و به خود متکی باشیم.

با نظر به اینکه انسان موجودی است اجتماعی که نقش‌ها و عملکردهای آن تنها در تعامل با محیط اطراف و جامعه امکان‌پذیر است، ارتباطات جایگاه عظیمی پیدا می‌کند به خصوص اگر نگاه در سطح جهانی باشد (مدیریت فرهنگ) چرا که در این سطح تفاوت‌های فرهنگی زیاد وجود دارد. پس چگونگی ارتباط برقرار کردن با وجود تفاوت فرهنگی اهمیت و راه و روش ویژه‌ای می‌لبد. انسان با استفاده از ارتباطات، توانایی‌های جدیدی را برای خود به وجود می‌آورد. مثلاً بهره‌گیری از علایم و نشانه‌های ارتباطی، رفتار اجتماعی خود را کنترل می‌کند.

از آنجایی که ارتباطات یکی از اهرم‌ها و وسایل ضروری زندگی اجتماعی انسان به شمار می‌رود، نقش ارتباطات را در جریان توسعه جوامع بشری نمی‌توان امری ساده تلقی کرد. آنچه در حال حاضر به صورت یک پدیده در جوامع مختلف نمود عینی یافته و همه کنش‌های اجتماعی را تحت تاثیر قرار داد، پدیده‌ای است که باید آن را شکل تکامل یافته شبکه‌های ارتباطی بشر نخستین تا به امروز دانست. رشد و تکامل فعالیت‌های ارتباطی و وابستگی جوامع حاضر به نقش کلیدی آن برای ایجاد تحولات اساسی، چنان پرشتاب و عمیق بوده است که به حق بایستی آن را به مثابه انقلابی عظیم دانست و زمینه اصلی هر

گونه دگرگونی اجتماعی و فرهنگی را در گسترش شبکه‌های ارتباطی دانست. امروزه واژه فرهنگ در زبان فارسی به معنای آموزش و پرورش در برابر education نهشته است.

داستان "اگزوپری" داستان لحظه جادویی پیوند دو روح است.

بسیاری از مردم کتاب "شاهزاده کوچولو" اثر "اگزوپری" را می‌شناسند. اما شاید همه ندانند که او خلبان جنگی بود و با نازیها جنگید و کشته شد. قبل از شروع جنگ جهانی دوم اگزوپری در اسپانیا با دیکتاتوری فرانکو می‌جنگید. او تجربه‌های حیرت‌آور خود را در مجموعی به اسم "لبخند" گردآوری کرده است. وی در یکی از خاطراتش می‌نویسد که او را اسیر کردند و به زندان انداختند؛ او که از روی رفتارهای خشونت‌آمیز نگهبان‌ها حدس زده بود که روز بعد عذابش خواهند کرد می‌نویسد: "مطمئن بودم که مرا اعدام خواهند کرد به همین دلیل به شدت نگران بودم. جیب‌هایم را گشتم تا شاید سیگاری پیدا کنم، یکی پیدا کردم و با دست‌های لرزان آن را به لب‌هایم گذاشتم ولی کبریت نداشتم. از میان نرده‌ها به زندانبانم نگاه کردم. حتی گاهی هم به من نینداخت؛ درست مانند یک مجسمه آنجا ایستاده بود. فریاد زدم "هی رفیق کبریت داری؟" به من نگاه کرد شانه‌هایش را بالا انداخت و به طرفم آمد. نزدیک‌تر که آمد و کبریتش را روشن کرد، بی‌اختیار نگاهش به نگاه من دوخته شد. لبخند زدم و نمی‌دانم چرا؟ شاید از شدت اضطراب، شاید به خاطر این که خیلی به او نزدیک بودم و نمی‌توانستم لبخند نزدم. در هر حال لبخند زدم و انگار نوری فاصله بین دل‌های ما را پر کرد؛ می‌دانستم که او به هیچ وجه چنین چیزی را نمی‌خواهد.... سیگارم را روشن کرد، ولی نرفت و همانجا ایستاد، مستقیم

در چشم‌هایم نگاه کرد و لبخند زد، من حالا با علم به اینکه او نه یک نگهبان زندان که یک انسان است به او لبخند زدم؛ نگاه او حال و هوای دیگری پیدا کرده بود. پرسید:

"بچه داری؟" با دستهای لرزان کیف پولم را بیرون آوردم و عکس اعضای خانواده‌ام را به او نشان دادم و گفتم: "آره این‌هاش" او هم عکس بچه‌هایش را به من نشان داد و دربار نقشه‌ها و آرزوهایی که برای آنها داشت برایم صحبت کرد. اشک به چشم‌هایم حرم آورد. گفتم که می‌ترسم دیگر هرگز خانواده‌ام را نبینم. دیگر نبینم که بچه‌هایم چطور بزرگ می‌شوند. چشم‌های او هم پر از اشک شدند. ناگهان بی‌آنکه حرفی بزند، قفل در سلول مرا باز کرد و مرا بیرون برد. بعد هم مرا بیرون زندان و جاده پستی آن که به شهر منتهی می‌شد هدایت کرد نزدیک شهر که رسیدیم تنه‌ایم گذاشت و برگشت، بی‌آنکه کلمه‌ای حرف بزند.

بله لبخند، بدون برنامه‌ریزی، بدون حساب‌گری، بخشای طبیعی، زیباترین پل ارتباطی آدم‌هاست. ما لایه‌هایی را برای حفاظت از خود می‌سازیم. لایه مدارج علمی و مدارک دانشگاهی، لایه موقعیت شغلی و این که دوست داریم ما را آن‌گونه ببینند که نیستیم. زیر همه این لایه‌ها من حقیقی و ارزشمندی نهفته است. من ترسی ندارم از این که آن را روح بنامم؛ من ایمان دارم که روح انسان‌هاست که با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند و این روح‌ها با یکدیگر هیچ خصومتی ندارند. متأسفانه روح ما در زیر لایه‌هایی ساخته و پرداخته خود ما که در ساخته شدنشان دقت هولناکی هم به خرج می‌دهیم ما را از یکدیگر جدا می‌سازند و بین ما فاصله‌هایی را پدید می‌آورند و سبب تنهایی و انزوایی ما می‌شوند. "یادمان باشد که انزوا باعث افول و سقوط ما می‌شود.

و در نهایت باید گفت که جهان برای توانمند شدن (توسعه) نیاز به چشم پوشی دارد؛ ایجاد پل بین اقشار فقیر و ثروتمند سیاست ایده آلی نیست. چشم پوشی است که در افراد جامعه حس همکاری و حمایت را به وجود می آورد.

دولت بهزی گرای به حمایت و پشتیبانی بیشتری نیاز دارد، نه انزوا که این خود باعث خزیدن به سمت سقوط می باشد. منابع پشتیبانی قطعاً به کارفرمایی کارآمد و مرکز منابع مادی تبدیل خواهد شد. مقرری و ذخایر تلفات زیادی داشته است، همچنانکه بسیاری از دارایی ها که برای آ. ای. س. مادر سالهای افول در نظر گرفته شده، به موجودی انبار تبدیل خواهند شد.