

# تأثیر مثبت اندیشی بر افزایش مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز

لیلا زادولی خواجه<sup>۱\*</sup>، فاطمه زندیان<sup>۲</sup>

مطالعات دانش‌شناسی

سال چهارم، شماره ۱۵، تابستان ۹۷، ص ۶۷ تا ۶۴

تاریخ دریافت: ۹۷/۰۱/۳۰

تاریخ پذیرش: ۹۷/۰۴/۱۵

## چکیده

هدف این پژوهش تعیین تأثیر مثبت اندیشی بر افزایش مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز است. این پژوهش از نوع کاربردی بوده و روش انجام آن پیمایشی است. جامعه‌ی مورد مطالعه کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز می‌باشند که با توجه به تعداد نسبتاً کم جامعه‌ی آماری، نمونه‌گیری از طریق روش سرشماری انجام شد و پرسشنامه (۵ گزینه‌ای بر اساس طیف لیکرت) بین تمامی کتابداران توزیع شد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه‌ی محقق ساخته است که ضریب پایایی آن نیز ۰/۹۱ برآورد شد که نشانگر پایایی مناسب پرسش‌نامه است، پرسشنامه‌ی توزیع شده شامل دو بخش مهارت‌های ارتباطی و مثبت اندیشی است که این دو بخش نیز به گویه‌هایی تقسیم شده‌اند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از نرم‌افزار SPSS استفاده شد. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که میزان نمود اثرات مثبت اندیشی بر روی مهارت‌های غیر کلامی بیشتر از سایر مهارت‌هاست همچنین میزان مثبت اندیشی در بین کتابداران نسبتاً خوب قلمداد شده است. نتایج کلی پژوهش بیانگر این است که میزان مثبت اندیشی در بین کتابداران زن و محدوده‌ی سنی زیر ۳۵ سال و با میزان تحصیلات کارشناسی به بالا بیشتر از سایر گروه‌ها است همچنین هرچه قدر میزان مثبت اندیشی بالا باشد بیشتر در رفتارهای ارتباطی به خصوص غیر کلامی کتابداران متجلی می‌گردد. در پایان پژوهش نیز پیشنهادهایی جهت برگزاری دوره‌های مثبت اندیشی و مهارت‌های ارتباطی برای کتابداران ارائه شده است.

**واژگان کلیدی:** مثبت اندیشی؛ مهارت‌های ارتباطی، کتابداران، کتابخانه‌های عمومی، شهرستان تبریز

۱. \* کارشناس ارشد مدیریت اطلاعات دانشگاه تربیت مدرس / کتابدار نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.

leylazadvali@gmail.com

۲. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه تربیت مدرس. zandian@modares.ac.ir

## مقدمه

ارتباطات مهم‌ترین عامل توسعه و تعالی انسان است و در موفقیت هر انسان، امری حیاتی محسوب می‌شود. در جوامع امروزی که هم‌زمان با پیچیده‌تر شدن فزاینده‌ی زندگی، مشکلات جدیدی برای انسان پدید آمده است، اهمیت این ارتباطات دوچندان شده است. با ظهور سازمان‌های اجتماعی و گسترش روزافزون آن‌ها، اهمیت ارتباطات نیز در سازمان‌ها حیاتی و ارتباطات به‌مثابه یکی از مهم‌ترین ابزارهای جامعه‌ی متمدن مطرح است. (حسینی فخر ۱۳۹۰).

کلمه ارتباطات که در لغتنامه‌ها به‌عنوان معادل کلمه لاتین (Communication) عنوان شده است در دیدگاه محققین حوزه علوم انسانی به معنی «در معرض عموم قرار دادن» عنوان شده است. این بدین معناست که مفهوم یک هدر ذهن یک فرد است به میان سایر افراد راه یافته و به آن‌ها انتقال یابد. از ارتباطات با عناوین دیگری مانند انتقال مفاهیم، انتقال معانی و نیز انتقال و یا تبادل پیام نیز نام می‌برند.

ارتباط سرچشمه‌ی و تکامل جامعه است و فقدان آن عواقب و آثار جبران‌ناپذیری برجای می‌گذارد که از آن جمله می‌توان به فقدان زبان، سکون نسبی زمان اجتماعی و عدم امکان انتقال دانسته‌ها اشاره کرد. در خصوص فقدان زبان انسان دورافتاده از جامعه فاقد ابزار اساسی ارتباط یعنی زبان است از این رو آموخته‌هایش قابل انتقال نیست و امکان استفاده از تجربه‌های اندوخته‌ی دیگران را نیز ندارد. منظور از سکون نسبی اجتماعی زبان یعنی اینکه ارتباط انسان‌ها باهم؛ موجبات احراز تخصص و ارتقای فرهنگی را فراهم می‌آورد، در صورتی که حیطه‌ی حرکت در حیات انسانی که تنها زندگی می‌کند ناچیز می‌باشد. یکی دیگر از عواقبی که ذکر شد عدم امکان انتقال دانسته‌هاست؛ بدین صورت که انسان‌ها از طریق حضور در اجتماعات می‌توانند مهارت‌ها، یافته‌ها و دانسته‌های خود را به دیگران منتقل کنند. با توجه به گسترش روزافزون دانش مهارت‌های ارتباطی هم‌جهت انتقال دانش اهمیت پیدا می‌کند (اکبرزاده، طالبیان، فلاح ۱۳۹۶). ارتباطات فرایندی است که هم فرستنده و هم گیرنده پیام در آن نقش داشته و دخیل هستند. این فرایند می‌تواند مملو از خطا باشد و یا پیام‌های ارسالی

توسط گیرنده بد تفسیر شوند. در این حالت گیرنده دچار سردرگمی خواهد شد و شانس و فرصت شما برای ایجاد ارتباط مؤثر از بین خواهد رفت. در حقیقت ارتباط میان دو نفر وقتی موفقیت آمیز است که فرستنده و گیرنده دقیقاً اطلاعات مشابهی را از ارتباط میان خود استنباط و نتیجه‌گیری کنند. به بیان دیگر ارتباطات، انتقال اطلاعات از فرستنده به گیرنده است به گونه‌ای که برای هر دو طرف واضح و قابل فهم باشد. اگر دیگران پیام شما را به طور شفاف و موفقیت آمیز دریافت کنند در حقیقت شما توانسته‌اید افکار و ایده‌های خود را به آنها منتقل کنید؛ اما ناتوانی در انتقال شفاف و موفقیت آمیز پیام به دیگران باعث شکست ارتباطات شده و همچون مانعی در برابر پیشرفت‌های فردی و حرفه‌ای شما خواهد بود.

رشد اجتماعی و شخصیتی افراد در جامعه تا حد زیادی منوط به ارتباط است. اگر افراد از مهارت‌های ارتباطی<sup>۱</sup> مناسبی برخوردار نباشند در بسیاری از جنبه‌های زندگی آسیب‌پذیر خواهند بود (کریمی، ۱۳۸۸) از سوی دیگر افرادی که از مهارت‌های ارتباطی ضعیف‌تری برخوردارند، کمتر مورد پذیرش اطرافیان خود قرار می‌گیرند و با مشکلات کوتاه‌مدت و بلندمدت زیادی روبرو می‌شوند (قاسم‌آبادی، ۱۳۷۷). الکسنین<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) خاطرنشان می‌کند افرادی که داری کمبودهایی در مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی می‌باشند، اغلب آنها توسط دیگران طرد می‌شوند که این امر می‌تواند موجب ایجاد مشکلات روانی گردد که حتی در بزرگ‌سالی نیز ماندگار می‌شود.

بر اساس کتاب «تئوری ریاضی ارتباطات» یک ارتباط دارای اجزائی است که اطمینان از کارکرد درست هر یک از آنها باعث به وجود آمدن یک ارتباط مؤثر میان دو نفر می‌گردد. این اجزا عبارت‌اند از:

منبع (فرستنده) / پیام / رمزنگاری پیام / کانال‌های ارتباطی / رمزگشایی پیام (دریافت و تفسیر) / گیرنده / بازخورد / محیط ارسال پیام.

مهارت‌های ارتباطی به رفتارهایی گفته می‌شود که شخص می‌تواند از طریق آنها به نحوی با دیگران ارتباط برقرار کند که به بروز پاسخ‌های مثبت و پرهیز از پاسخ‌های منفی

1. Communication Skills  
2. Elksnin

بیانجامد (برکو، ۱۳۷۸). ارتباط مؤثر خود به مجموعه‌ای از مهارت‌های ارتباطی متکی است. مهارت‌های ارتباطی به دو دسته‌ی کلی مهارت‌های انتقال و دریافت پیام تقسیم می‌شوند که در ذیل آمده است:



شکل ۱. انواع مهارت‌های ارتباطی

برگر<sup>۱</sup> مهارت ارتباطی را چنین تعریف می‌کند: مهارت‌های ارتباطی توسعه دادن مهارت‌های عملی است تا شخص بیاموزد چگونه خویش را با محیط اجتماعی خود سازگار سازد، وی در توضیح می‌گوید مهارت ارتباطی قابلیت برقراری ارتباط با عقاید و احساسات دیگران است تا با دریافت پاسخ مطلوب از سوی دیگران خوی اجتماعی بودن در وی پرورش یابد و به تعادل بین خود و اجتماع دست یابد (خزائی، نیلی احمدآبادی، ۱۳۹۴). مهارت‌های ارتباطی را می‌توان به‌عنوان یادگیری رفتارهایی تعریف کرد که فرد را برای ایجاد روابط رضایت‌بخش، دریافت پاسخ‌های مثبت از دیگران، تسهیل و آسان‌سازی زندگی اجتماعی قادر می‌سازد (ضیغمی، محمدی، حقیقی، ۱۳۸۸). این رفتارها که عناصر مهارت ارتباطی به شمار می‌رود شامل مدیریت هیجانات، ادراک دیگران و ابراز وجود است. انواع مهارت‌های ارتباطی شامل مهارت‌های انتقال پیام: کلامی (verbal)؛ غیر کلامی (nonverbal) و مهارت‌های دریافت پیام: شامل گوش دادن، مشاهده کردن نوب‌پاسخ داد نیست (صیادی سربینی، حجت خواه ۱۳۹۵)

ارتباط کلامی شامل مجموعه روابطی است که از طریق گفتگو و بکار بردن کلمات و واژه‌ها ایجاد می‌گردد. مهم‌ترین مهارت‌های کلامی شامل گفتن، شنیدن، خواندن و نوشتن است که با دو شیوه تأمین می‌شود، شیوه اول آن را ارتباط حضوری بر اساس زبان مشترک از طریق مصاحبه و مذاکره و برگزاری جلسه تشکیل می‌دهد و شیوه دیگر را ارتباط غیرحضوری مانند رسانه‌ها و دورنگار و ... برقرار می‌کنند.

ارتباط غیرکلامی شامل اشاره‌ها، تماس چشمی، لحن صدا و حرکت بدن است. گاهی نوع پوشش و سکوت اختیار کردن نیز جزو ارتباط غیرکلامی به شمار می‌رود. در یک ارتباط، پیام‌ها به دو طریق کلامی و غیرکلامی ارسال می‌شود. «جی. دیلیو پورتر» ارتباط غیرکلامی را در چهار گروه تقسیم‌بندی می‌کند: جسمی: ارتباط فردی شامل اشاره‌های چهره‌ای، لحن صدا، بو و حرکات بدن هنرشناسی: ارتباط از طریق موسیقی، بازیگری، نقاشی و مجسمه‌سازی علائم: شامل پرچم‌ها، شلیک توپ به پاس احترام، آژیر و سوت زدن نمادها: به کارگیری آداب و رسوم مذهبی، شأن و منزلت و جایگاه اجتماعی (علی محمدی، شفیع‌زاده، ۱۳۹۵)

عده‌ای انسان را حیوان اجتماعی می‌دانند؛ بنابراین شاید یکی از مهم‌ترین برتری‌های انسان بر سایر جانداران، تنوع و گستره‌ی وسیع ارتباطاتی است که می‌تواند ایجاد کند. ارتباط مؤثر، وسیله‌ی مناسب انتقال اطلاعات بین افراد، نشان دادن احساسات به دیگران و تصحیح سوء تفاهم‌ها است. مهارت‌های ارتباطی بر موفقیت‌های حرفه‌ای تأثیر دارد، مهارت‌های ارتباطی برای سلامتی جامعه اهمیت دارد و شهروندان جامعه باید بتوانند عقاید خود را بیان کنند (جزی‌تی، سلطانی ۱۳۹۴).

مثبت اندیشی به معنای داشتن نگرش، افکار و رفتار و کرداری خوش‌بینانه در زندگی است؛ به عبارت دیگر از نظر روانشناسی، مثبت‌گرایی هم مثبت اندیشی است و هم مثبت کرداری. در سال‌های اخیر و در پی موج تازه‌ای که در روانشناسی پدید آمده، روانشناسی مثبت‌گرا به صورت نوینی مطرح شده است. مثبت اندیشی تنها در داشتن افکاری خاص خلاصه نمی‌گردد، بلکه نوعی رویکرد در جهت‌گیری کلی درباره‌ی زندگی است. مثبت

اندیشی یعنی توجه داشتن به امور مثبت در زندگی و نپرداختن به جنبه‌های منفی (براتی سده، صادقی ۱۳۹۰).

به گفته‌ی سیلگمن<sup>۱</sup> (۱۹۹۱) خوش‌بینی هم قابل یادگیری است؛ بنابراین می‌توان با آموزش مهارت‌های خوش‌بینی به افراد کمک کرد تا خود را بهتر بشناسند در آموزش مثبت اندیشی و خوش‌بینی افراد تشویق می‌شوند تا تجربه‌های مثبت و خوب خود را بازشناسند و نقش آن‌ها را در افزایش و ارتقای عزت‌نفس و احترام و ارتباطات خود بازشناسی کنند. مثبت اندیشی نیز خود مقوله‌ای است که دارای ۵ مؤلفه‌ی تفکر مثبت روزانه، خودارزیابی مثبت فعالیت‌های روزانه، مثبت ارزیابی کردن نظر دیگران از خویش، انتظارات مثبت از آینده و خود اعتمادی است (قویدل، نوشین فرد، گیلوردی ۱۳۹۱).

نگرش مثبت یا مثبت اندیشی باعث می‌شود تا افراد مهارت‌های خود را به‌ویژه در محیط کاری، بهتر بروز دهند و با محیط پیرامون خویش تعامل سازنده‌ای برقرار سازند. با توجه به اینکه کتابخانه‌های عمومی یکی از مهم‌ترین انواع کتابخانه‌های برای پرورش و ارتقای فرهنگ افراد جامعه بوده و محیطی برای ارائه‌ی خدمات اطلاع‌رسانی به افراد است، بنابراین ابتدا باید تعیین کرد که کتابداران شاغل در این کتابخانه‌ها چه میزان در زندگی روزمره‌ی خود از افکار مثبت برخوردارند و کارآمدی آن‌ها در پرتو این تفکرات چقدر است.

انسان در همه‌ی موقعیت‌های کاری، چه ساده و چه پیچیده، باید با سایر افراد تعامل مؤثری داشته باشد. کتابداران نیز به‌عنوان گروهی از افراد جامعه که دائم در حال ارتباط با دیگران هستند از این قاعده مستثنا نیستند. موفقیت کتابخانه‌ها به‌عنوان یک نهاد اجتماعی، به استفاده‌ی کارآمد از منابع انسانی وابسته است. نوع نگرش و تفکر مثبت در کارکنان کتابخانه‌ها می‌تواند کیفیت و کمیت خدمات ارائه شده را بهبود بخشد. از آنجا که کتابخانه‌های عمومی یکی از مراکز اصلی متولی فرهنگ کتاب و کتاب‌خوانی در کشور است شایسته است افراد جامعه از خدمات کتابداران ورزیده، متخصص و علاقه‌مند بهره‌مند شوند.

از آنجایی که کتابداران کتابخانه‌های عمومی با همه‌ی اقشار جامعه ارتباط دارند بنابراین نوع برخورد و نگرش فکری کتابداران شاغل در این نوع کتابخانه‌ها بسیار حائز اهمیت است. نگرش مثبت کتابداران و برخورد سازنده‌ی آن‌ها با مخاطب می‌تواند علاوه بر جذب و تشویق افراد به مطالعه و استفاده از خدمات کتابخانه‌ای، شادابی و سرزندگی را نیز در آنان ایجاد کند و کتابخانه را به محیطی آرام، امن و دوستانه تبدیل نماید.

بدین منظور پژوهش حاضر قصد دارد تا با تعیین تأثیر مثبت اندیشی بر مهارت‌های ارتباطی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز به این تعیین این مسئله بپردازد که آیا مثبت اندیشی بر مهارت‌های ارتباطی کتابداران تأثیری دارد یا نه.

پرسش‌های پژوهش در ادامه بیان شده است:

۱. مثبت اندیشی تا چه میزان بر افزایش مهارت ارتباطی کلامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز تأثیر دارد؟
  ۲. مثبت اندیشی تا چه میزان بر افزایش مهارت ارتباطی غیرکلامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز تأثیر دارد؟
  ۳. مثبت اندیشی تا چه میزان بر افزایش مهارت ارتباطی گوش دادن کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز تأثیر دارد؟
  ۴. مثبت اندیشی تا چه میزان بر افزایش مهارت ارتباطی مشاهده کردن کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز تأثیر دارد؟
  ۵. مثبت اندیشی تا چه میزان بر افزایش مهارت ارتباطی پاسخ دادن کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز تأثیر دارد؟
- فرضیه‌های پژوهش در ادامه بیان شده است:

۱. مثبت اندیشی بر افزایش مهارت ارتباطی کلامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز تأثیر مثبت دارد.
۲. مثبت اندیشی بر افزایش مهارت ارتباطی غیرکلامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز تأثیر مثبت دارد.



۳. مثبت اندیشی بر افزایش مهارت ارتباطی گوش دادن کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز تأثیر مثبت دارد.
۴. مثبت اندیشی بر افزایش مهارت ارتباطی مشاهده کردن کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز تأثیر مثبت دارد.
۵. مثبت اندیشی بر افزایش مهارت ارتباطی پاسخ دادن کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز تأثیر مثبت دارد.

### روش

این پژوهش در گروه پژوهش‌های توصیفی-پیمایشی و از نوع کاربردی است. با عنایت ۱۱۵ نفر و به صورت محدود است، نمونه‌گیری به صورت کل شماری و مانند همه پژوهش‌های کمی در این پژوهش نیز از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. در بخش توصیفی به ویژگی نمونه آماری و بیان ویژگی‌های توصیفی متغیرهای پژوهش پرداخته شده و در بخش استنباطی با استفاده از آزمون رگرسیون به تحلیل یافته‌ها پرداخته شده است. در این پژوهش در ابتدا با استفاده از آزمون کلموگروف + اسمیرنوف نرمال بودن توزیع متغیرهای موردنظر بررسی شد. برای بررسی اینکه آیا می‌توان داده‌های حاصل از این پرسشنامه را برای تحلیل مورد استفاده قرارداد یا خیر، از شاخص KMO و آزمون بارتلت استفاده شده است.

پرسشنامه‌ی این پژوهش محقق ساخته بوده و شامل شش بخش بود: اطلاعات جمعیت شناختی، مهارت‌های ارتباطی کلامی، غیر کلامی، گوش دادن، مشاهده کردن، پاسخ دادن که به جمع‌آوری اطلاعات از جامعه‌ی پژوهش پرداخت. ضریب کلی پایایی این پرسشنامه نیز از طریق آلفای کرونباخ ۰/۹۱ برآورد شد که نشانگر پایایی مناسب این پرسشنامه است. پرسشنامه بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت تدوین شده بود بدین صورت که افراد برای پاسخ‌گویی نمره‌ی ۱-۵ برای بازه‌ی خیلی خوب تا خیلی ضعیف به هر سؤال می‌دادند. سؤالات جمعیت شناختی در ۶ سؤال و هریک از سؤالات مربوط به مهارت‌های ارتباطی شامل ۸ سؤال بودند که در کل پرسشنامه دارای ۴۶ سؤال بود.



در سطح شهرستان تبریز تعداد ۲۰ باب کتابخانه‌ی عمومی تحت پوشش نهاد و ۲ باب کتابخانه‌ی سیار در حال فعالیت می‌باشند که در این میان شهر تبریز دارای بیشترین کتابخانه و شهر باسمنج دارای کمترین تعداد کتابخانه است. تعداد کتابداران شاغل در این ۲۲ کتابخانه ۱۶۱ نفر شامل ۱۱۷ نفر کتابدار زن و ۴۸ نفر کتابدار مرد است.

پس از توزیع پرسشنامه در بین جامعه‌ی پژوهش از طریق مراجعه‌ی حضوری و غیرحضوری محقق در نهایت ۱۵۰ پرسشنامه بازگرداند شد و تجزیه و تحلیل داده‌ها صورت پذیرفت.

### یافته‌ها

سؤال اول پژوهش: مثبت اندیشی تا چه میزان بر افزایش مهارت‌های ارتباطی غیرکلامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز تأثیر دارد؟  
فرضیه مربوط به سؤال اول: مثبت اندیشی بر افزایش مهارت ارتباطی کلامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز تأثیر مثبت دارد.  
جدول ۱. تحلیل رگرسیون، بررسی تأثیر مثبت اندیشی (متغیر پیش‌بین) بر افزایش مهارت‌های ارتباطی کلامی (متغیر ملاک)

شاخص‌های تحلیل واریانس بک‌راهه جهت بررسی معناداری کل مدل رگرسیون							
شاخص	مجموع مجدورات	درجه آزادی	میانگین مجدورات	میزان F	سطح معنی‌داری	ضریب همبستگی	مجدور اشتباه استاندارد
	SS	Df	MS		P	R	SE
رگرسیون	۱۲۷/۱۸۱	۱	۱۲۷/۱۸۱	۶۵۷/۰۸۳	۰/۰۰۱	۰/۹۰۳	۰/۸۱۶
باقیمانده	۲۸/۶۴۶	۱۴۸	۰/۱۹۴				۰/۴۴
کل	۱۵۵/۸۲۶	۱۴۹					
شاخص‌های تحلیل رگرسیون							
متغیرهای (پیش‌بین)	شاخص	ضریب بتا	خطای معیار	ضریب بتای استاندارد	نسبت t	سطح معناداری P	
مقدار ثابت		۰/۲۲۷	۰/۱۶۶		-۱/۳۶۸	۰/۱۷۴	
		۱/۰۹۲	۰/۰۴۳		۲۵/۶۳۴	۰/۰۰۱	

معنی‌دار بودن رگرسیون در جدول ۱ به وسیله  $F(۶۵۷/۰۸۳)$  محاسبه شده است که در سطح ۹۹ درصد ( $P=۰/۰۰۱$ ) معنی‌دار است. مقدار  $R^2$  به دست آمده ( $۰/۸۱۶$ ) نشان می‌دهد که ۸۱/۶ درصد از تغییرات متغیر افزایش مهارت‌های ارتباطی کلامی تبیین می‌گردد. همان‌طوری که مقدار سطح معنی‌داری متغیر پیش‌بین نیز نشان می‌دهد، اثر متغیر مثبت اندیشی بر افزایش مهارت‌های ارتباطی کلامی با ضریب بتای استاندارد  $۰/۹۰۳$  معنادار و مثبت شده است. در نتیجه فرضیه اول پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد. در پاسخ به سؤال اول می‌توان این‌گونه بیان نمود که ۸۱/۶ درصد از تغییرات متغیر افزایش مهارت‌های ارتباطی کلامی تبیین می‌گردد.

سؤال دوم پژوهش: مثبت اندیشی تا چه میزان بر افزایش مهارت ارتباطی غیر کلامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز تأثیر دارد؟  
فرضیه مربوط به سؤال دوم: مثبت اندیشی بر افزایش مهارت ارتباطی غیر کلامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز تأثیر مثبت دارد.

جدول ۲. تحلیل رگرسیون، بررسی تأثیر مثبت اندیشی (متغیر پیش‌بین) بر افزایش مهارت‌های ارتباطی غیر کلامی (متغیر ملاک)

شاخص‌های تحلیل واریانس یک‌راه جهت بررسی معناداری کل مدل رگرسیون							
شاخص	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	میزان F	سطح معنی‌داری	ضریب همبستگی	مجدور
	SS	Df	MS		P	R	استنباط
رگرسیون	98.553	1	98.553				اشتباه
باقیمانده	19.926	148	.135	732.017	۰/۰۰۱	.912	ضریب
کل	118.479	149				.832	همبستگی
							برآورد SE
شاخص‌های تحلیل رگرسیون							
شاخص	ضریب بتا	خطای معیار	ضریب بتای استاندارد	نسبت t	سطح معناداری P		
متغیرهای (پیش‌بین)	B						
مقدار ثابت	.057	.139	.912	.408	.684		
	.961	.036		27.056	۰/۰۰۱		

تأثیر مثبت اندیشی بر افزایش مهارت‌های ارتباطی ...

معنی‌دار بودن رگرسیون در جدول ۲ به وسیله  $F(732/0.17)$  محاسبه شده است که در سطح ۹۹ درصد ( $P=0/0.01$ ) معنی‌دار است. مقدار  $R^2$  به دست آمده ( $0/832$ ) نشان می‌دهد که ۸۳/۲ درصد از تغییرات متغیر افزایش مهارت‌های ارتباطی غیر کلامی تبیین می‌گردد. همان‌طوری که مقدار سطح معنی‌داری ( $P$ ) متغیر پیش‌بین نیز نشان می‌دهد، اثر متغیر مثبت اندیشی بر افزایش مهارت‌های ارتباطی غیر کلامی با ضریب بتای استاندارد  $0/912$  معنادار و مثبت شده است. در نتیجه فرضیه دوم پژوهش در مورد تأیید قرار می‌گیرد. در پاسخ به سؤال دوم می‌توان این‌گونه بیان نمود که ۸۳/۲ درصد از تغییرات متغیر افزایش مهارت‌های ارتباطی غیر کلامی تبیین می‌گردد.

سؤال سوم پژوهش: مثبت اندیشی تا چه میزان بر افزایش مهارت ارتباطی گوش دادن کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز تأثیر دارد؟  
فرضیه‌ی مربوط به سؤال سوم: مثبت اندیشی بر افزایش مهارت ارتباطی گوش دادن کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز تأثیر مثبت دارد.

جدول ۳. تحلیل رگرسیون، بررسی تأثیر مثبت اندیشی (متغیر پیش‌بین) بر مهارت‌های ارتباطی گوش دادن (متغیر ملاک)

شاخص‌های تحلیل واریانس یک‌راه جهت بررسی معناداری کل مدل رگرسیون							
شاخص	مجموع مجدورات SS	درجه آزادی Df	میانگین مجدورات MS	میزان F	سطح معنی‌داری P	ضریب همبستگی R	مجدور اشتباه ضریب استاندارد SE
رگرسیون	99.163	1	99.163				
باقیمانده	20.605	148	.139	712.271	0/001	.910	.828
کل	119.767	149					.37

  

شاخص‌های تحلیل رگرسیون					
شاخص	ضریب بتا B	خطای معیار	ضریب بتای استاندارد	نسبت t	سطح معناداری P
متغیرهای (پیش‌بین) مقدار ثابت	.299	.141	.910	2.121	.036
	.964	.036		26.688	0/001

معنی‌دار بودن رگرسیون در جدول ۳ به وسیله  $F(712/271)$  محاسبه شده است که در سطح ۹۹ درصد ( $P=0/001$ ) معنی‌دار است. مقدار  $R^2$  بدست آمده (۰/۸۲۸) نشان می‌دهد که ۸۲/۸ درصد از تغییرات متغیر مهارت‌های ارتباطی گوش دادن توسط متغیر مثبت اندیشی تبیین می‌گردد. همان‌طوری که مقدار سطح معنی‌داری متغیر پیش‌بین نیز نشان می‌دهد، اثر متغیر مثبت اندیشی بر مهارت ارتباطی گوش دادن با ضریب بتای استاندارد ۰/۹۱ معنادار و مثبت شده است. در نتیجه فرضیه سوم پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد. در پاسخ به سؤال سوم نیز می‌توان گفت که ۸۲/۸ درصد از تغییرات متغیر مهارت ارتباطی گوش دادن توسط متغیر مثبت اندیشی تبیین می‌گردد.

سؤال چهارم پژوهش: مثبت اندیشی تا چه میزان بر افزایش مهارت‌های ارتباطی مشاهده کردن کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز تأثیر دارد؟  
فرضیه‌ی مربوط به سؤال چهارم پژوهش: مثبت اندیشی بر افزایش مهارت‌های ارتباطی مشاهده کردن کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز تأثیر مثبت دارد.

جدول ۴. تحلیل رگرسیون، بررسی تأثیر مثبت اندیشی (متغیر پیش‌بین) بر مهارت ارتباطی مشاهده کردن (متغیر ملاک)

شاخص‌های تحلیل واریانس یک‌راه جهت بررسی معناداری کل مدل رگرسیون							
شاخص	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	میزان F	سطح معنی‌داری	ضریب همبستگی	مجدور اشتباه
	SS	Df	MS	F	P	R	SE
رگرسیون	95.581	1	95.581				
باقیمانده	20.291	148	.137	697.142	0/001	.908	.825
کل	115.872	149					.37

  

شاخص‌های تحلیل رگرسیون				
شاخص	ضریب بتا	خطای معیار	ضریب بتای استاندارد	نسبت t
متغیرهای (پیش‌بین)	B			
مقدار ثابت	.135	.140	.965	.336
	.946	.036	.908	26.403
				0/001

تأثیر مثبت اندیشی بر افزایش مهارت‌های ارتباطی ...

معنی‌دار بودن رگرسیون در جدول ۴ به وسیله  $F(697/142)$  محاسبه شده است که در سطح ۹۹ درصد ( $P=0/001$ ) معنی‌دار است. مقدار  $R^2$  به دست آمده (۰/۸۲۵) نشان می‌دهد که ۸۲/۵ درصد از تغییرات متغیر مهارت‌های ارتباطی مشاهده کردن توسط مثبت اندیشی تبیین می‌گردد. همان‌طوری که مقدار سطح معنی‌داری متغیر پیش‌بین نیز نشان می‌دهد، اثر متغیر مثبت اندیشی بر مهارت ارتباطی مشاهده کردن با ضریب بتای استاندارد ۰/۹۰۸ معنادار و مثبت شده است. در نتیجه فرضیه چهارم پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد. در پاسخ به سؤال چهارم می‌توان گفت که ۸۲/۵ درصد از تغییرات متغیر مهارت‌های ارتباطی مشاهده کردن توسط متغیر مثبت اندیشی تبیین می‌گردد.

سؤال پنجم پژوهش: مثبت اندیشی تا چه میزان بر افزایش مهارت‌های ارتباطی پاسخ دادن کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز تأثیر دارد؟  
فرضیه‌ی مربوط به سؤال: مثبت اندیشی بر افزایش مهارت‌های ارتباطی پاسخ دادن کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز تأثیر مثبت دارد.

جدول ۵. تحلیل رگرسیون، بررسی تأثیر مثبت اندیشی (متغیر پیش‌بین) بر پاسخ دادن (متغیر ملاک)

شاخص‌های تحلیل واریانس یک‌راه جهت بررسی معناداری کل مدل رگرسیون							
شاخص	مجموع مجذورات	درجه	میانگین مجذورات	میزان F	سطح معنی‌داری	ضریب همبستگی	مجدور ضریب همبستگی
	SS	D f	MS		P	R	$R^2$
رگرسیون	100.952	1	100.952	1129.132	0/001	0/940	0/825
باقیمانده	13.232	148	0.089				
کل	114.184	149					

  

شاخص‌های تحلیل رگرسیون					
شاخص	ضریب بتا	خطای معیار	بتای استاندارد	نسبت t	سطح معناداری P
	B				
مقدار ثابت	0/049	0/113	0/940	0/437	0/663
	0/972	0/029	0/940	33/603	0/001

معنی‌دار بودن رگرسیون در جدول ۵ به وسیله  $F(1129/132)$  محاسبه شده است که در سطح ۹۹ درصد ( $P=0/001$ ) معنی‌دار است. مقدار  $R^2$  به دست آمده ( $0/884$ ) نشان می‌دهد که ۸۸/۴ درصد از تغییرات متغیر مهارت‌های ارتباطی پاسخ دادن برای توسط متغیر مثبت اندیشی تبیین می‌گردد. همان‌طوری که مقدار سطح معنی‌داری متغیر پیش‌بین نیز نشان می‌دهد، اثر متغیر مثبت اندیشی بر مهارت‌های ارتباطی پاسخ دادن با ضریب بتای استاندارد  $0/94$  معنادار و مثبت شده است. در نتیجه فرضیه پنجم پژوهش نیز مورد تأیید قرار می‌گیرد. در پاسخ به سؤال پنجم می‌توان این‌گونه گفت که ۸۸/۴ درصد از تغییرات متغیر مهارت‌های ارتباطی پاسخ دادن از طریق متغیر مثبت اندیشی تبیین می‌گردد.

### بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش به تعیین تأثیر مثبت اندیشی بر افزایش مهارت‌های ارتباطی کتابداران پرداخته شد. مهارت‌های ارتباطی به پنج دسته تقسیم شده و سؤالات در پنج گروه پرسیده شد. مثبت اندیشی نیز خود مقوله‌ای است که دارای ۵ مؤلفه‌ی تفکر مثبت روزانه، خودارزیابی مثبت فعالیت‌های روزانه، مثبت ارزیابی کردن نظر دیگران از خویش، انتظارات مثبت از آینده و خود اعتمادی است بنابراین تأثیر این ۵ مؤلفه بر افزایش مهارت‌های ارتباطی انتقال پیام و دریافت پیام کتابداران تعیین گردید.

نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که مثبت اندیشی بر افزایش مهارت‌های ارتباطی کتابداران تأثیر مثبت دارد به گونه‌ای که این تأثیر در افزایش مهارت‌های ارتباطی کلامی  $81/6$  و در ارتباط با مهارت‌های غیر کلامی  $83/2$ ، مهارت‌های ارتباطی گوش دادن  $82/8$ ، مهارت‌های ارتباطی پاسخ دادن  $82/8$ ، مهارت‌های ارتباطی مشاهده کردن  $82/5$  برآورد شد. نتایج بیانگر این مسئله است که تأثیر مثبت اندیشی بر افزایش مهارت‌های ارتباطی غیر کلامی بیشتر از سایر مهارت‌ها است.

از سوی دیگر تحلیل نتایج حاصل از بررسی اطلاعات جمعیت‌شناختی جامعه‌ی پژوهش نیز نشان داد که هرچقدر میزان تحصیلات کتابداران بالاتر باشد مثبت اندیشی آن‌ها بیشتر است، زنان کتابدار بیشتر از مردان مثبت اندیش بوده و همچنین در ارتباط با سن جامعه‌ی

پژوهش نیز گروه سنی ۳۰-۳۵ سال مثبت اندیش تر از سایر گروه‌های سنی می‌باشند. نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش قویدل، گیلوردی و نوشین فرد (۱۳۹۱) که نشان داد فکر مثبت باعث کارآمدی مثبت و بیشتر نیروی شاغل می‌شود. از آنجا که نتایج پژوهش قویدل، گیلوردی، نوشین فرد (۱۳۹۱) نشان داده که افراد مثبت اندیشم می‌توانند مهارت‌های خود را به‌خصوص در کار منعکس کنند، می‌توان نتایج را در ارتقاء سطح کیفی جامعه پژوهش حاضر نیز به کار بست. در پژوهش حاضر مشخص شد که جامعه‌ی پژوهش، در پی یافتن و پیشنهاد روشی است تا شیوه برخورد خود با جامعه مخاطب یا بهره‌گیر از کتابخانه را سازگار نموده و بهبود بخشد. لذا این بخش از یافته‌ها مکمل یافته‌های حیدری، علی نظری (۱۳۸۷) و صیادی سرینی، حجت خواه (۱۳۹۵) است. این پژوهش تأیید می‌کند که با برگزاری دوره‌های آموزشی مثبت اندیشی، می‌توان سازگاری و ارتباط اجتماعی افراد را بهبود بخشید. همچنین نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش جزیتی و سلطانی (۱۳۹۴) در زمینه اهمیت تأثیر تفکر مثبت بر نیروی کار برای ایجاد روحی‌های پویا در افراد در یک راستا قرار دارند. همچنین نتایج پژوهش (Gordeeva & Osin, 2010) نیز با نتایج پژوهش حاضر همسویی دارد. مثبت بودن این مؤلفه‌ها در افراد یا تلاش در جهت بهبود آن‌ها، به فرد امکان می‌دهد تا نسبت به محیط پیرامون خویش نیز نظر مثبتی داشته و زمینه را برای بهبود وضعیت مناسب محیطی فراهم نماید. با افزایش و تقویت تفکر مثبت، توانمندی‌های بالقوه کارکنان برای عملکرد بهتر و بهینه نیز تقویت می‌شود. با توجه به اینکه کتابداران در محیطی آرام و علمی فعالیت می‌کنند عموماً کمتر به هیجانات منفی دچار می‌شوند. افزایش توان مثبت نگری می‌تواند اثرات عوامل منفی محیطی و هیجانی را در کتابداران کاهش دهد و ویژگی‌های مثبتی مثل تشریک‌مساعی، طراوت و وفاق اجتماعی، عواطف مثبت و مشارکت را افزایش دهد. بدیهی است که مدیران کتابخانه‌های عمومی باید به بهبود وضعیت کاری موجود و ایجاد انگیزه در کارکنان خود بیشتر توجه کنند. برقراری ارتباط مثبت و سازنده باعث ارائه بهتر خدمات و در نتیجه افزایش رضایت مراجعین از کتابخانه خواهد شد. یافته‌های این پژوهش می‌تواند راه‌گشای مدیران و مسئولان نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور برای آموزش



کتابدارانی باشد که با مدیریت صحیح و مثبت نگر خود، باعث ارائه‌ی خدمات هرچه بیشتر به افراد جامعه می‌شوند.

### پیشنهادها

۱. برگزاری دوره‌های آموزش مهارت‌های ارتباطی برای کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی کشور در جهت آشنا کردن کتابداران با انواع مهارت‌های ارتباطی و به کارگیری آن‌ها (هم‌اکنون دوره‌ای تحت عنوان مهارت‌های زندگی با موضوعاتی از قبیل کنترل خشم و هیجانات و غیره در کتابخانه‌ی مرکزی شهر تبریز برگزار می‌گردد).
۲. برگزاری دوره‌های آموزشی مثبت اندیشی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی به صورت متمادی

### منابع

- اکبرزاده، زهرا؛ طالبیان، مریم؛ فلاح، وحید (۱۳۹۶). بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی معلمان با مهارت ارتباطی دانش آموزان دختر مقطع متوسطه شهرستان آمل. *مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی*، ۳(۴/۱)، ۱۶۶-۱۷۴.
- سنی فخر، محمدرضا (۱۳۹۰). *تأثیر مهارت‌های ارتباطی مدیران بر انگیزش کارکنان در معاونت سیما*. پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد مدیریت رسانه، دانشکده‌ی صداوسیما جمهوری اسلامی ایران.
- حیدری علی نظری، رضا (۱۳۸۷). *اثر بخشی آموزش مهارت‌های مثبت اندیشی به شیوه گروهی بر سازگاری دانش آموزان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مشاوره مدرسه، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی.
- جزیئی، علیرضا؛ سلطانی عباس (۱۳۹۴). *تأثیر مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی کارکنان*. *فصلنامه‌ی نظارت و بازرسی*، ۱۰(۳۵).

خزائی، آذر؛ نیلی احمدآبادی، محمدرضا (۱۳۹۴). تأثیر آموزش به سبک محاوره‌ای از طریق چندرسانه‌ای برافزایش مهارت‌های ارتباطی دانش آموزان کم‌شنوا. *فناوری آموزش و یادگیری*، ۱(۲).

سلیگمن، مارتین (۲۰۰۶). *از بدبینی به خوش‌بینی: چگونه ذهن وزندگی خود را متحول سازیم*، (ترجمه مهدی قراچه، ۱۳۸۸) چاپ اول. تهران: نشر پیکان.  
صیادی سرینی، مهوش؛ حجت خواه محسن (۱۳۹۵). اثربخشی آموزش مهارت‌های مثبت اندیشی بر بهزیستی روان‌شناختی و احساس تنهایی زنان سالمند. *روانشناسی پیری*، ۱(۲)، ۶۱-۷۱.

فقیهی، سمانه (۱۳۸۷). *بررسی اثربخشی مهارت‌های مثبت اندیشی بر رضایت شغلی کارکنان کارخانه خودرو سبزوار*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مشاوره مدرسه، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی.

قویدل، سمیه؛ گیلوری، عباس؛ نوشین فرد، فاطمه (۱۳۹۱). کتابداران و مهارت‌های مثبت‌اندیشی: مطالعه موردی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های زیر پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مستقر در شهر تهران. *پژوهش‌نامه‌ی کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ۲۴۵-۲۶۲، ۲(۲).

علی‌محمدی، علی؛ شفیق‌زاده، حمید (۱۳۹۵). رابطه مهارت مثبت اندیشی با مهارت‌های اجتماعی دردانش آموزان مقطع دوم متوسطه شهرستان سمنان. *خانواده و پژوهش*، ۲۹.

کریمی، مرضیه (۱۳۸۸). *بررسی اصول و روش‌های مهارت‌های ارتباطی بر مبنای سنت معصومان (ع)*. پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبائی.

قاسم‌آبادی (۱۳۷۷). ارتباطات و پیوندهای اجتماعی ضامن سلامت فرد و جامعه. *نشریه‌ی کار و کارگر*.

Elksnin, L.k. & Elksnin, N. (2006). teaching socialemotional skills at school and home.

Gordeeva, T. O., Osin E.N. (2010). Positive thinking as a factor of academic achievement in senior school students. Moscow MV Lomonosov State Univ, Moscow 117234(1), 24.

