

# رابطه سطح نیازهای دبیران با مهارت های اجتماعی آنان

دکترسمیه تاجیک اسماعیلی عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شرق (قیامدشت)

(نویسنده و عهده‌دار مکاتبات) S.T.Esmaeili@gmail.com

## چکیده

پژوهش حاضر، با هدف بررسی سطح نیازهای دبیران و رابطه آن با مهارت‌های اجتماعی آنان از دیدگاه مدیران مدارس راهنمایی دخترانه شهر تهران انجام گرفته است. این پژوهش از نوع همبستگی و همخوانی است. با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تعداد ۳۰۰ دبیر و ۱۰۰ مدیر از ۱۰۰ مدرسه راهنمایی به صورت تصادفی انتخاب شدند. روش پژوهش پیمایشی است و ابزار اندازه‌گیری، پرسشنامه می باشد. یافته‌های پژوهش نشان داد که فرضیه اصلی پژوهش با عنوان "میان نیازهای دبیران و مهارت‌های اجتماعی آنان رابطه وجود دارد" رد می شود بدین معنی که میان مهارت‌های اجتماعی دبیران و سطح نیازهای آنان هیچگونه رابطه معنی داری وجود ندارد.

**واژگان کلیدی:** نیاز، نظریه مزلو، مهارت، مهارت اجتماعی، مقیاس درجه بندی مهارت اجتماعی ماگر<sup>۲</sup>، فهرست رفتار میان فردی

ایسلر<sup>۳</sup>

## مقدمه

روابط متقابل انسان در چارچوب ساختارهای اجتماعی شکل می‌گیرد. (کوزر و روزنبرگ، ترجمه ارشاد: ۱۳۸۳). در حقیقت زندگی هیچ فردی در تنهایی امکان پذیر نیست و افکار، احساسات و رفتار ما در روابط اجتماعی تکوین می‌یابند. انسان نیازمند برقراری ارتباط با دیگران است. بدون داشتن رابطه اجتماعی با دیگران، نمی‌تواند نیازهای اساسی و ثانویه خود را برآورده سازد. از سوی دیگر به نظر می‌رسد نیازهای انسان و میزان برآورده شدن آن با میزان و شکل برقراری ارتباط با دیگران ارتباط دارد. واقعیت این است که رابطه میان نیازهای انسان و مهارت های برقراری ارتباط با دیگران، دور از ذهن نیست.

آموزش و پرورش از اصلی ترین نهادهای پرورش ابعاد مختلف وجودی انسان است. درست به همین دلیل است که هم فضای آموزش و پرورش و مدرسه و هم افرادی که در این محیط ها فعالیت می‌کنند از جمله مهمترین فضاها و از جمله مهمترین افراد هستند که می‌بایست هم نیازهای آنان بسیار مورد توجه باشد و هم رفتارهای آنان. به ویژه در مدارس که دبیران مستقیماً با دانش آموزان در ارتباطند، بررسی سطح نیازها و همچنین مهارتهای اجتماعی آنان می‌تواند موضوعی کلیدی و مهم باشد. دبیران مانند تمام انسانهای دیگر دارای نیازهایی هستند که تنها در صورت برآورده شدن آن نیازهاست که می‌توانند بدون دغدغه فکری به انجام وظایف تربیتی و شغلی خود بپردازند. به نظر می‌رسد مهارتهای اجتماعی و فردی انسانها هنگامی بروز پیدا می‌کند که فرد نیازهای خود را تا حد زیادی ارضاء شده بیابد. بررسی رابطه میان سطح نیازهای دبیران و مهارتهای اجتماعی آنان، موضوع اصلی نوشتار حاضر است.

## بیان مسأله

انسان با نیاز متولد می‌شود. آدمی در بدو تولد ناتوان ترین و نیازمند ترین حیوانات است؛ چه از لحاظ زیست شناسی و چه از لحاظ تکامل شناسی فاقد انطباق غریزی با طبیعت بوده و نیاز به حمایت و مراقبت بیشتری در مقایسه با سایر حیوانات دارد (کاپلان، ۱۳۸۱: ۳۱۸). نیازها از شرایط وجودی انسان سرچشمه می‌گیرد. انسان موجودی است که در اصل وجود و در ادامه بقای حیات خود، نیازمند است. در واقع این شرطی بودن طبیعت انسان و زندگی است که مفهوم نیاز را مطرح می‌سازد. اگر انسان یک موجود فناپذیر و غیر وابسته به زمان و مکان بود و همیشه بر سر دو راه مرگ و زندگی قرار نداشت، مفهومی به عنوان نیاز در مورد او معنا نمی‌یافت (براندن، ۱۳۷۶: ۳۵).

انسانها در تمام طول زندگی خود برای ارضاء نیازهای خود در تلاشند و تمامی فعالیت های آنان مستقیماً و یا به طور غیرمستقیم، خواسته یا ناخواسته به ارضاء نیازهای گوناگون آنان منتهی می‌شود. امروزه درک، تبیین، پیش بینی، کنترل و هدایت رفتار انسان در علوم مختلف خصوصاً در رفتار سازمانی در جهت تحقق اهداف فرد و سازمان و به تبع آن اهداف جامعه ضروری به نظر می‌رسد. از جمله تئوریهای علم روانشناسی که ما را در این مسیر راهنمایی می‌کند، تئوریهای انگیزشی اند که نظریه سلسله مراتب نیازهای "آبراهام. اچ. مزلو"<sup>۴</sup> از معروف ترین طبقه بندی های انجام شده در حوزه نیازهاست.

وی نیازهای بشر را به دونوع نیازهای اساسی<sup>۵</sup> و دیگری فرانیازها، تقسیم می‌کند. آنچه مد نظر ماست، طبقه بندی اول او از نیازهاست.

مزلو (۱۹۸۷، ۱۹۷۰) نیازهای انسان را به صورت سلسله مراتبی در پنج طبقه مشتمل بر نیازهای فیزیولوژیک، ایمنی<sup>۶</sup>، عشق و محبت<sup>۷</sup>، عزت نفس<sup>۸</sup> و خودشکوفایی<sup>۹</sup> جای داده است. (شجاعی، ۱۳۸۶: ۹۱)

ایده محوری این نظریه این است که نیازهای انسانی، از لحاظ رشد و تسلط بر رفتار، ترتیب سلسله مراتبی دارند؛ یعنی هرچه نیاز در مرتبه پایین تر سلسله مراتب قرار داشته باشد، زودتر در فرایند رشد آشکار می‌شود. نکته دیگر اینکه نیازهای پایین تر، قوی ترین انگیزه های حاکم هستند، در حالی که نیاز خودشکوفایی ضعیف ترین انگیزه هاست. (پیشین، ۱۳۸۶: ۹۲)

هر انسانی تا نیازهای اساسی خود را برآورده شده نبیند، نمی تواند در جهت کارآیی و بهره وری و به ویژه پیشبرد اهداف سازمان گام بردارد. دبیران مدارس نیز از این قاعده مستثنی نیستند. آنان مستقیماً با دانش آموزان در ارتباطند و اگر در سیستم آموزشی، آماده تر شوند، به نظر می رسد می توانیم انتظار اثر بخشی بالاتری را در جریان تعلیم و تربیت دانش آموزان داشته باشیم.

از سوی دیگر مهارت‌های اجتماعی، یکی از عناصر اجتماعی شدن و اجتماعی بودن آدمی در کلیه فرهنگها بوده و هست. مهارت‌های اجتماعی که یکی از مؤلفه های مؤثر و ضروری در رفتار دبیران در آموزشگاهها و مدارس به شمار می رود، شامل؛ مهارت در تشخیص خصوصیات گروه، مهارت در ارتباط گیری با گروه، مهارت گوش دادن، مهارت همدردی، مهارت در ارتباط غیر کلامی، مهارت در تشخیص احساسهای خویش و مهارت در کنترل خویش است.

در توضیح مهارت های اجتماعی، کونیک و پاپ (۲۰۰۴) در مروری بر پژوهش های انجام شده دریافتند بسیاری از تعاریف به رفتارهای کلامی و غیر کلامی مانند کلمات، تظاهرات صوری و کارهایی اشاره می کنند که به هنگام استفاده در تعاملات با همسالان و بزرگسالان منجر به پیامدهای اجتماعی مثبت می شوند. (جلیلی آبکنار، ۱۳۸۹: ۶۷). بنابراین می توان گفت مهارت‌های اجتماعی از بروز پاسخهای منفی جلوگیری کرده و منجر به بروز واکنش های مثبت خواهند شد.

از دیدگاه کارتلج، «مهارت اجتماعی» عبارت است از رفتارهای انطباقی فراگرفته که فرد را قادر می سازد با افراد روابط متقابل داشته باشد، و واکنشهای مثبت بروز دهد و از رفتارهایی که پیامد منفی دارد، اجتناب ورزد (کارتلج و همکاران: ۱۳۷۲) فیلیپس (۱۹۷۸)، با مرور تحلیلهای ارائه شده در مورد مهارت اجتماعی نتیجه می گیرد که کسی دارای مهارت اجتماعی است که با دیگران طوری رفتار کند که بتواند به حقوق، الزامات، رضایت خاطر و انجام وظایف خود در حد معقولی نائل آید، بی آنکه حقوق، الزامات، رضایت خاطر یا وظایف دیگران را نادیده بگیرد و در عین حال مبادله ای آزاد با دیگران داشته باشد. (به نقل از دیکسون، ۱۳۷۷)

ماتسون و همکاران (۲۰۰۰) مهارت های اجتماعی را به عنوان رفتارهای قابل مشاهده و قابل اندازه گیری تعریف کردند که استقلال، قابلیت پذیرش و کیفیت مطلوب زندگی را بهبود می بخشند. این مهارت ها برای سازش یافتگی و کارکرد بهنجار مهم هستند و نارسایی در مهارت های اجتماعی به طور نزدیکی با اختلالات روانی و مشکلات رفتاری مرتبط هستند. با وجود آنکه این واژه به ظاهر ساده به نظر می آید اما به شدت تحت تأثیر سازه های روان شناختی و ویژگی های اساسی انسان مانند شخصیت، هوش، زبان، ادراک، ارزیابی، نگرش و تعامل میان رفتار و محیط قرار دارد (الیوت<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۵).

بر اساس دیدگاه ماتسون (۲۰۰۰) مهارت‌های اجتماعی فرد متأثر از عوامل فوق الذکر شد. بنابر این فرضیه اصلی ما این است که نیازها که از اساسی ترین و درونی ترین عوامل تأثیر گذار بر رفتار فرد در تعاملات میان فردی اوست، می تواند به عنوان یکی از عوامل تعیین کننده مهارت اجتماعی فرد عمل کرده و بر اساس سطح نیازهای متفاوت افراد، مهارت‌های اجتماعی بالا، پایین یا متوسط را پیش بینی کند.

### هدف پژوهش

بررسی رابطه میان نیازهای دبیران ( بر اساس نظریه سلسله مراتب مزلو) با مهارت‌های اجتماعی آنان از دیدگاه مدیران آنان

### فرضیه پژوهش

میان نیازهای دبیران و مهارت‌های اجتماعی آنان رابطه وجود دارد.

## تعریف نظری و عملیاتی مفاهیم

### نیاز<sup>۱۱</sup>

تعریف نظری: نیاز در روان‌شناسی عبارت است از حالت محرومیت، کمبود و فقدان در ارگانیزم (شکلیباپور، ۱۳۶۳: ۱۱۳)، مانند کمبود غذا، آب و اکسیژن یا به طور کل کمبود هر حالتی که برای استمرار و ادامه حیات یک موجود زنده ضرورت دارد (براندن، ۱۳۸۰: ۴۱) و برای بهزیستی فرد لازم است. کلیه موجودات زنده از ساده‌ترین تک‌یاخته تا انسان که پیچیده‌ترین و کامل‌ترین آنهاست، دارای مجموعه‌ای از نیازهاست. (شجاعی، ۱۳۸۶: ۸۸)

تعریف عملیاتی: منظور از نیاز در پژوهش حاضر احساس کمبودهایی است که در دبیران زن مدارس راهنمایی جامعه مورد بررسی از لحاظ فیزیولوژیک، ایمنی، اجتماعی، احترام و خودشکوفایی وجود دارد و بر اساس سؤالهای پرسشنامه مربوطه سنجیده می‌شوند.

### مهارت<sup>۱۲</sup>

تعریف نظری: مهارت شامل کلیه توانایی‌های ابتدایی لازم است که انجام کار را در شرایط تعیین شده عملی می‌سازد. منظور از توانایی تنها توانایی‌های ذهنی نیست و چه بسا افراد با آموزش‌های مناسب برخی از توانایی‌ها را کسب نمایند. توانایی‌ها تنها نشانه مهارت نیست، بلکه زمانی که توانایی به فعل تبدیل می‌شود مهارت گفته می‌شود. بدین ترتیب مهارت‌ها قابل اندازه‌گیری بوده و معیار اصلی آن انجام عملی مؤثر در موقعیتی است که فرد انجام وظیفه می‌نماید (طیسی، ۱۳۷۹: ۳۳)

تعریف عملیاتی: در پژوهش حاضر منظور از مهارت توانایی ذاتی و اکتسابی دبیر است که وی را برای انجام ماهرانه وظایفش در روابط اجتماعی قادر می‌سازد.

### مهارت اجتماعی

تعریف نظری: مهارت‌های اجتماعی بر رفتارهای فراگرفته مطلوبی اشاره دارد که فرد را قادر می‌سازد با دیگران رابطه مطلوبی داشته و از واکنش‌های نامعقول اجتماعی خودداری کند. مهارت‌های اجتماعی طیف گسترده‌ای از رفتارها از قبیل توانایی شروع ارتباط مؤثر و مناسب با دیگران، ارائه پاسخ‌های مفید و شایسته، تمایل به رفتارهای سخاوتمندانه، همدلانه و یاریگرانه، پرهیز از تمسخر قلدری و زور گویی به دیگران شامل می‌شود (ماتسون<sup>۱۳</sup> و همکاران: ۲۰۰۰).

تعریف عملیاتی: توانایی‌هایی است که موجب ظهور رفتارهایی در دبیر می‌شود که به صورت مثبت یا منفی تقویت می‌شوند. این مهارت‌ها می‌توانند در روابط دبیر با دیگران نتایج مثبت و موفقیت آمیزی بوجود آورد و تلفیقی از جنبه‌های شناختی و رفتاری است که ابعاد متفاوتی را در بر می‌گیرد و بوسیله سؤالهای پرسشنامه مهارت اجتماعی سنجیده می‌شود.

## ادبیات تحقیق

### مهارت‌های اجتماعی<sup>۱۴</sup>

مهارت‌های اجتماعی به رفتارهای آموخته شده و مقبول جامعه اطلاق می‌گردد، رفتارهایی که شخص می‌تواند به نحوی ارتباط متقابل برقرار سازد که به بروز پاسخهای منفی منجر نشود. مورگان<sup>۱۵</sup> (۱۹۸۰) به این نکته اشاره دارد که مهارت‌های اجتماعی نه تنها امکان شروع و تداوم روابط متقابل و مثبت با دیگران فراهم می‌آورد، بلکه توانایی نیل به اهداف ارتباط با دیگران نیز در شخص ایجاد می‌کند. "هر اندازه انسان در ارتباط با دیگران را بتواند بیشتر و همه جانبه تر به هدف‌های خویش برسد ما او را در زمینه‌های اجتماعی ماهر تر می‌دانیم." (کارتلج و میلیرن<sup>۱۶</sup>، ۱۳۶۹: ۳۳)

مهارت های اجتماعی استعدادی است که باعث بروز رفتارهایی می شود که به صورت مثبت یا منفی تقویت می شوند و نه رفتاری که مورد تنبیه واقع می شوند یا توسط دیگران خاموش می شوند. این مهارت ها می توانند در روابط آدمی با دیگران نتایج مثبت و موفقیت آمیزی بوجود آورند. کسب مهارت های اجتماعی یکی از عناصر اجتماعی شدن آدمی در کلیه فرهنگ ها بوده است. شخصی که دارای مهارت اجتماعی است می تواند به انتخاب و ارائه رفتارهای مناسب در زمان و وضعیت معین دست بزند. (پیشین: ۱۵)

در تعریفی دیگر، مهارت های اجتماعی اغلب به عنوان مجموعه پیچیده ای از مهارت ها در نظر گرفته شده است که شامل ارتباط، حل مسأله، تصمیم گیری، جرأت ورزی، تعاملات با همسالان و گروه و خود مدیریت می شود (لانیس<sup>۱۷</sup> و فروسینی<sup>۱۸</sup>: ۲۰۰۸).

### ابعاد مهارت های اجتماعی

اجزاء مهارت عناصری نظیر نگاه کردن، تکان دادن سر یا رفتارهایی که روابط اجتماعی واحدی را تشکیل می دهند، می باشند. فرآیندهای اجتماعی به توانایی فرد در ایجاد رفتارهای ماهرانه بر اساس قواعد و اهداف مربوطه و در پاسخ به برخوردهای اجتماعی اشاره دارد. این تمایز نیاز فرد را به نظارت بر موقعیت ها تغییر رفتار در برابر واکنش سایر افرادی رساند.

ایسلر و فردریکسن<sup>۱۹</sup> (۱۹۸۰) مهارت های اجتماعی را به همین شکل هم دارای جنبه های مشهود و هم دارای جنبه های نامشهود می دانند. عناصر شناختی نامشهود شامل "چشمداشتها، افکار و تصمیماتی است درباره آنچه باید در ارتباط متقابل بعدی گفته شود یا انجام گیرد. این عناصر همچنین مقاصد و بینش فرد دیگری را شامل می شود که واکنش در برابر آن احتمالاً بر اندیشه طرف مقابل تأثیر می گذارد (ابراهیمی قوام، ۱۳۷۳: ۱۴).

### مهارت های اجتماعی مربوط به عواطف

هرچند عواطف و احساسات پیشامدهای خصوصی به شمار می آیند ولی عواطف و تظاهرات آنها در بررسی مهارت های اجتماعی جای خود را دارند. ایزارد<sup>۲۰</sup> (۱۹۷۷) برخی از عواطف (یعنی اشتیاق و علاقه، شادی، تعجب، خشم، پریشانی و تشویش، طغیان، نفرت و انزجار، تحقیر و خوار شماری، ترس، وحشت، خجلت و شرم، تحقیر و تقصیر) را عواطف بنیادی می گوید که در مجموع سایر حالات عاطفی (مانند اضطراب، افسردگی، عشق و عناد) را تشکیل می دهد.

بعد عاطفی "همدلی" یا تجربه کردن عواطف دیگران، زمانی مهم تلقی می شود که افراد با برخی از مهارت های بین فردی نظیر ابراز دوستی و دفع تعارض دیگران کاملاً آشنا هستند. برخی از روانشناسان عوامل زیر را اجزاء تشکیل دهنده "همدلی" نامیده اند:

۱. شناخت و تشخیص احساسات: توانایی استفاده از اطلاعات مربوط برای نامگذاری و تشخیص عواطف
  ۲. درک دید دیگران: درک وجود تفاوت میان دید و برداشت خود از موقعیتها با دید و برداشت دیگران، توانایی به تصور در آوردن و تجربه کردن افکار دیگری
  ۳. تأثیر پذیری عاطفی: توانایی تجربه کردن و آگاه شدن از عواطف خود (ابراهیمی قوام، ۱۳۷۳: ۱۶)
- گذشته از مهارت های عاطفی که به شکل شناسایی و نامگذاری احساسات مطرح است، مهارت دیگری نیز دارای اهمیتی خاص است که خود را به جای دیگران قرار دادن یا همدردی، یعنی توانایی شناختی و عاطفی نگاه کردن از دریچه چشم دیگری است. پیش نیاز چنین مهارتی، درک احساسات و افکار دیگران از طریق غیر کلامی مانند صدا، اشارات، حرکات، حالات چهره و نیز از طریق غیر کلامی است. مفهوم بسیار مهم دیگر، "حل مسأله" می باشد، زیرا فرآیندی است که شامل مراحل زیر است:

۱. آشنایی کلی: توانایی تشخیص وجود مسأله و اینکه می توان به راه حلی دست یافت
۲. تعیین کردن و نظم دادن به مسأله: مشخص کردن مسائل متعدد موجود در یک موقعیت
۳. اندیشیدن به راه حل‌های دیگر: مثل ایجاد انگیز ذهنی که در آن تمام راه حل‌های ممکن مورد توجه قرار می گیرد
۴. تصمیم گیری: بر اساس ارزیابی میزان حل مسأله مورد نظر، مسیری برای آن برگزیده شود
۵. رسیدگی: اجرای تصمیم و ارزیابی میزان حل مسأله اقدام مجدد برای حل آن در صورت مؤثر نبودن راه حل (پیشین: ۱۷)

### مهارت‌های ابزاری و آشنایی

مهارت‌های اجتماعی از نظر عملکردی به آنهایی که در موقعیتها و نقش های ابزاری ارزش دارند و آنهایی که در روابط آشنایی میانجی گری می کنند تقسیم می شوند. مهارت‌های ابزاری فرد را برای کسب استقلال و منافع مادی مانند پول، مسکن، کالاها خدمات توانا می سازد. مهارت‌های آشنایی برای فرد امکان دوست داشتن، لذت از صمیمیت، کسب حمایت عاطفی، نشان دادن گرمی و مشغول شدن در معامله متقابل با دوستان و بستگان را فراهم می آورد. مهارت‌های اجتماعی تانایی داد و ستد اطلاعات و بیان کردن و مبادله نگرش ها، نقطه نظرها و احساسات در حیطه وسیعی از موقعیتهاست.

موقعیت‌های ابزاری به درجات متنوعی از روابط بین فردی شامل پیچیدگی، صمیمیت، استعداد و تکرار نیاز دارد. بعضی موقعیتها به یک سؤال کوتاه و روشن نیاز دارد، در حالی که بعضی دیگر به تکرار تعاملات، بیان شدیدتر و دوره های طولانی تری از زمان نیازمندند. بعضی از تمایلات بین فردی آشکار هم وظایف ابزاری و هم عاطفی اجتماعی را به خدمت می گیرد. در بعضی موقعیتها، یک فرد از نیازهای ابزاری رضایت کسب می کند، در حالیکه دیگری رضایت عاطفی و اجتماعی بدست می آورد. (فاتحی به نقل از سیبرمن، ۱۹۸۹: ۶۵).

در هر حال هر انسانی به تناسب نیازهای وجودی خود رفتارهای متناسب با نیازش نشان می دهد که دانسته یا ندانسته او را به سمت ارضاء نیاز و در نهایت کسب رضایت فردی سوق می دهد. از میان نظریه های مختلف در حوزه نیازهای انسانی، دیدگاه آبراهام مزلو در پژوهش حاضر به عنوان نظریه اصلی در نظر گرفته شده است.

### نظریه نیازها (سلسله مراتب نیازهای آبراهام مزلو)

سیطره نیازها در زندگی انسان به قدری پیچیده و متنوع است که شاید نتوان زمانی را فرض کرد که انسان به مدت کوتاهی از ارضای کامل برخوردار باشد. (شجاعی، ۱۳۸۶: ۸۹) وجود نیاز چنان در زندگی انسان مهم و حیاتی است که فقدان آن باعث رکود و مرگ تدریجی او خواهد شد. خداوند انسان را نیازمند آفریده تا همیشه به تلاش و تکاپو در پی جبران کاستی ها و ارضای نیازهای خود بوده و مسیر تکامل را بییماید.

از این منظر، نیازها یگانه عامل انگیزش رفتار محسوب می شود، اما برخی این تبیین را کافی ندانسته و معتقدند که: "خود نیازی به تنهایی نمی تواند عامل فعالیت انسان باشد؛ زیرا نیاز نوعی نداشتن و کمبود است. آنچه می تواند عامل فعالیت انسان بوده و نیروی انگیزشی داشته باشد احساس نیاز است. وقتی انسان چیزی را در خود احساس نیاز کرد و دانست که داشتن آن در بقای او نقش دارد یا نوعی ارزش محسوب می شود، در جهت نیل به آن تلاش می کند. (مصباح یزدی، ۱۳۷۶، ج ۲: ۱۳۱)

مزلو (۱۹۸۷، ۱۹۷۰) نیازهای انسان را به صورت سلسله مراتبی در پنج طبقه مشتمل بر نیازهای فیزیولوژیک، ایمنی، عشق و محبت، عزت نفس و خودشکوفایی جای داده است. (شجاعی، ۱۳۸۶: ۹۱)

این نیازها به ترتیب عبارتند از:

۱. نیازهای زیستی یا فیزیولوژیک: نیازهای زیستی در اوج سلسله مراتب قرار دارند و تا زمانی که قدری ارضا گردند، بیشترین تأثیر را بر رفتار فرد دارند. نیازهای زیستی نیازهای آدمی برای حیات خودند؛ یعنی: خوراک، پوشاک، نیاز جنسی و مسکن. تا زمانی که نیازهای اساسی برای فعالیت‌های بدن به حد کافی ارضاء نشده‌اند، عمده فعالیت‌های شخص احتمالاً در این سطح بوده و بقیه نیازها انگیزش کمی ایجاد خواهد کرد؛
  ۲. نیازهای امنیتی یا ایمنی: نیاز به رهایی از وحشت، تأمین جانی و عدم محرومیت از نیازهای اساسی است؛ به عبارت دیگر نیاز به حفاظت از خود در زمان حال و آینده را شامل می‌شود؛
  ۳. نیازهای عشق و تعلق یا نیازهای اجتماعی: یا احساس تعلق و محبت؛ انسان موجودی اجتماعی است و هنگامی که نیازهای اجتماعی اوج می‌گیرد، آدمی برای روابط معنی‌دار با دیگران، سخت می‌کوشد؛
  ۴. نیازهای احترام یا باارزش بودن: این احترام قبل از هر چیز نسبت به خود است و سپس قدر و منزلتی که توسط دیگران برای فرد حاصل می‌شود. اگر آدمیان نتوانند نیاز خود به احترام را از طریق رفتار سازنده برآورند، در این حالت ممکن است فرد برای ارضای نیاز جلب توجه و مطرح شدن، به رفتار خرابکارانه یا نسنجیده متوسل شود؛
  ۵. خود شکوفایی: یعنی شکوفا کردن تمامی استعدادهای پنهان آدمی؛ حال این استعدادها هر چه می‌خواهد باشد. همان طور که مزلو بیان می‌دارد: «آنچه انسان می‌تواند باشد، باید بشود.» (رضایان، ۱۳۷۹: ۱۰۴).
- نیازهای مذکور در سازمان به صورت پرداخت حقوق و مزایا و امکانات رفاهی، ایجاد امنیت شغلی و مقررات حمایتی، تشکیل گروه‌های رسمی و غیررسمی در محیط کار، قائل شدن حرمت برای فرد و کار او در مراتب مختلف سازمان و ایجاد امکانات برای شکوفایی توانایی بالقوه افراد ارضا می‌شود. به طبقه‌بندی مذکور دو نیاز "دانش‌اندوزی و شناخت و درک پدیده‌ها" و "نیاز به زیبایی و نظم" نیز اضافه شده است؛ که قبل از نیاز به خود شکوفایی قرار می‌گیرند. اگر چه نظریه سلسله مراتب نیازها مستقیماً برای انگیزش کاری طراحی نشده است، اما می‌توان نتیجه گرفت که با ارضای این نیازها، برای فرد، انگیزه به کار در سازمان ایجاد خواهد شد. (الوانی، ۱۳۸۶: ۱۵۷)

### چارچوب نظری

در پژوهش حاضر برای بررسی سطح نیازهای دبیران و سنجش آن، از نظریه سلسله مراتبی نیازهای مزلو و برای سنجش مهارت‌های اجتماعی دبیران از دیدگاه مدیران آنها از نظریه مهارت‌های اجتماعی ماگر (۱۹۷۲) و ایسلر (۱۹۷۶) استفاده شده است. فرضیه اساسی پژوهش که پیش بینی کننده رابطه میان سطح نیازها و مهارت‌های اجتماعی دبیران است، بر اساس دیدگاه ماتسون (۲۰۰۰) به نگارش در آمده که وی بیان داشت مهارت‌های اجتماعی انسان به شدت تحت تأثیر عواملی مانند، هوش، شخصیت، تعامل با افراد و محیط و عوامل دیگری است. بر این اساس، نگارنده مقاله گمان می‌کند که مهارت‌های اجتماعی می‌تواند همچنین تحت تأثیر سطح نیازهای دبیران باشد.

### ابزار اندازه گیری

به منظور جمع آوری اطلاعات در پژوهش حاضر که به روش پیمایشی انجام گرفت، از ابزار اندازه گیری پرسشنامه به شرح ذیل استفاده شد:

۱. جهت تعیین نیازهای دبیران از پرسشنامه مربوط به سلسله مراتب نیازهای مزلو استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۲۰ سؤال اساسی است که برای هر یک از نیازهای پنج گانه؛ فیزیولوژیک، ایمنی، اجتماعی، احترام و خودشکوفایی، چهار سؤال طراحی شده، که توسط دبیران مدارس تکمیل گردیده است.
۲. به منظور سنجش مهارت‌های اجتماعی دبیران با استفاده از مقیاس درجه بندی مهارت‌های اجتماعی ماگر (۱۹۷۲) و فهرست رفتار میان فردی ایسلر (۱۹۷۶)، استفاده شد. این پرسشنامه نیز دارای ۲۰ سؤال است که بیانگر نوع رفتار

اجتماعی و میان فردی قابل مشاهده دبیران در محیط آموزشی می باشد. نیاز به ذکر است که پرسشنامه مهارت اجتماعی دبیران، توسط مدیران همان دبیر ها(به عنوان مشاهده کننده مهارت های اجتماعی دبیر) تکمیل شده است.

### روایی و پایایی ابزار اندازه گیری

برای تعیین روایی ابزار اندازه گیری در پژوهش حاضر، از «روایی محتوایی» استفاده شده است. به این معنی که پرسشنامه ها همراه با هدف اصلی و فرضیه به تعدادی از اساتید صاحب نظر و متخصص در رشته های روش تحقیق، روانشناسی و ارتباطات داده شد. سپس نظرات آنها جمع آوری شده و تغییرات مورد نظر اساتید، لحاظ شده و پس از اصلاح، به اجرا در آمد. به منظور تعیین پایایی ابزارهای اندازه گیری، از «آلفای کرونباخ» استفاده شده است. ضریب پایایی و اعتبار پرسشنامه بررسی سطح نیازها  $\alpha = 0/88$  و ضریب پایایی پرسشنامه مهارت اجتماعی دبیران از دیدگاه مدیران  $\alpha = 0/89$  محاسبه شده است.

### تجزیه و تحلیل یافته های پژوهش

#### الف - تجزیه و تحلیل توصیفی

##### الف - ۱ - حوزه نیازهای دبیران ( بر اساس نظریه مزلو)

- با توجه به یافته های پژوهش، از کل آزمودنیها (۳۰۰ نفر) در رابطه با نیازها در بعد فیزیولوژیکی، ۱۱/۹٪ بالاتر از حد متوسط، ۸۹/۸٪ در سطح متوسط و ۱٪ پایین تر از سطح متوسط پاسخ داده اند. به این معنی که اکثر آزمودنیها افزایش حقوق، توجه به شرایط فیزیکی کار، پاداش های مالی و داشتن تجهیزات و لوازم را با اهمیت می دانند.
- با توجه به یافته های پژوهش، از کل آزمودنیها (۳۰۰ نفر) در رابطه با نیازها در بعد ایمنی، ۸۳/۷۹٪ بالاتر از حد متوسط، ۱۲/۱۹٪ در سطح متوسط و ۴/۰۲٪ پایین تر از سطح متوسط پاسخ داده اند. یعنی داشتن شرح وظایف شغلی، پیروزی سازمان در میدان رقابت، داشتن حقوق، بیمه و مزایا و همچنین امنیت شغلی برای دبیران بسیار مهم و ضروری ارزیابی شده است.
- با توجه به یافته های پژوهش، از کل آزمودنیها (۳۰۰ نفر) در رابطه با نیازها در بعد اجتماعی، ۸۶/۹۴٪ بالاتر از حد متوسط، ۱۱/۳۶٪ در سطح متوسط و ۱/۷٪ پایین تر از سطح متوسط اظهار نظر کرده اند. این یافته به این معنی است که اهمیت دادن مدیران به کارآنان، به کارگیری واقعی آنان در کار برپایی جلسات و اظهار علاقه کارکنان نسبت به هم و روابط غیر رسمی مثبت در کار از مواردی است که اهمیت به آنها در بخش نیازهای اجتماعی، لازم به نظر می رسد.
- با توجه به یافته های پژوهش، از کل آزمودنیها (۳۰۰ نفر) در رابطه با نیازها در بعد احترام، ۸۲/۶۸٪ بالاتر از حد متوسط، ۱۴/۹۸٪ در سطح متوسط و ۲/۳۴٪ پایین تر از سطح متوسط پاسخ داده اند. نتیجه اینکه وجود روابط محترمانه بین کارکنان، قدردانی و قدرشناسی از آنان، بهتر بودن برای شغل خود و ملاقات با بالادستان برایشان اهمیت فراوانی دارد.
- با توجه به یافته های پژوهش، از کل آزمودنیها (۳۰۰ نفر) در رابطه با نیازها در بعد شکوفایی، ۷۵/۴۵٪ بالاتر از حد متوسط، ۲۱/۷۹٪ در سطح متوسط و ۲/۷٪ پایین تر از سطح متوسط پاسخ داده اند. بدین معنی که تلاش برانگیز تر کردن زندگی، عمل کردن به بهترین وجه، احساس غرور نسبت به کار، خود سرپرستی کارها و وظایفشان را بر اهمیت دانسته اند.



## الف - ۲ - حوزه مهارت اجتماعی دبیران از دیدگاه مدیران

با توجه به یافته های پژوهش از ۳۰۰ آزمودنی در رابطه با مهارت اجتماعی، ۲۸/۶٪ در سطح خیلی زیاد، ۳۵/۴٪ در سطح زیاد، ۲۵/۸۵٪ در سطح متوسط، ۶۵/۲۶٪ در سطح پایین و ۳/۸۹٪ در سطح بسیار پایین ارزیابی شده اند. نتیجه بدست آمده از این ارقام این است که اکثر آزمودنی ها در رابطه با مهارت اجتماعی در سطح بالا قرار دارند.

### ب - تجزیه و تحلیل استنباطی

با استفاده از آزمون پیلاس، آزمون هتلینگ و آزمون والکز (تحلیل واریانس F) نتایج ذیل به دست آمد:

۱. در رابطه با نیازهای فیزیولوژیکی و مهارتهای اجتماعی چون آزمون F محاسبه شده از آزمون F بحرانی جدول در سطوح خطاپذیری ۵٪ کوچکتر است، فرضیه صفر تأیید شده و فرضیه پژوهش رد می شود. یعنی با احتمال ۹۵٪ بین نیازهای فیزیولوژیکی با مهارتهای اجتماعی رابطه معنی داری وجود ندارد.

۲. در رابطه با نیازهای ایمنی و مهارتهای اجتماعی چون آزمون F محاسبه شده از آزمون F بحرانی جدول در سطوح خطاپذیری ۵٪ کوچکتر است، فرضیه صفر تأیید شده و فرضیه پژوهش رد می شود. یعنی با احتمال ۹۵٪ بین نیازهای ایمنی با مهارتهای اجتماعی رابطه معنی داری وجود ندارد.

۳. در رابطه با نیازهای اجتماعی و مهارتهای اجتماعی چون آزمون F محاسبه شده از آزمون F بحرانی جدول در سطوح خطاپذیری ۵٪ کوچکتر است، فرضیه صفر تأیید شده و فرضیه پژوهش رد می شود. یعنی با احتمال ۹۵٪ بین نیازهای اجتماعی با مهارتهای اجتماعی رابطه معنی داری وجود ندارد.

۴. در رابطه با نیازهای احترام و مهارتهای اجتماعی چون آزمون F محاسبه شده از آزمون F بحرانی جدول در سطوح خطاپذیری ۵٪ کوچکتر است، فرضیه صفر تأیید شده و فرضیه پژوهش رد می شود. یعنی با احتمال ۹۵٪ بین نیازهای احترام با مهارتهای اجتماعی رابطه معنی داری وجود ندارد.

۵. در رابطه با نیازهای خودشکوفایی و مهارتهای اجتماعی چون آزمون F محاسبه شده از آزمون F بحرانی جدول در سطوح خطاپذیری ۵٪ کوچکتر است، فرضیه صفر تأیید شده و فرضیه پژوهش رد می شود. یعنی با احتمال ۹۵٪ بین نیازهای خودشکوفایی با مهارتهای اجتماعی رابطه معنی داری وجود ندارد.

### بحث و نتیجه گیری:

مدرسه به عنوان یکی از نهادهای اجتماعی مهم نه تنها در نظام آموزش و پرورش، بلکه در کل ساختار جامعه شناخته شده است. دست اندرکاران مدرسه به عنوان مهمترین عامل در تعلیم و تربیت و همچنین به عنوان یکی از عوامل اساسی در اجتماعی شدن دانش آموزان، نقش اساسی در رشد و ارتقاء سرمایه های انسانی کشور دارند. بیشتر از همه، این دبیران هستند که در محور این تأثیر گذاری قرار دارند. دبیران نیز مانند هر انسانی دارای نیازهایی هستند که در سایه پیوستن به سازمان انتظار برآورده شدن این نیازها را دارند و عدم ارضاء نیازهایشان به نظر می رسد می تواند بر ابعاد مختلف رفتاری آنان تأثیر گذار باشد. محقق، تعیین رابطه میان نیازهای دبیران و مهارتهای اجتماعی آنان را به عنوان وظیفه محرک برای انجام این پژوهش، در نظر گرفته و پیش بینی می کرد که عدم ارضاء نیازهای دبیران در سطوح مختلف ممکن است بروز مهارتهای اجتماعی آنان را متأثر کند. اما بر اساس یافته های بدست آمده از

پژوهش حاضر، هیچ رابطه‌ای میان سطح نیازهای دبیران با مهارت‌های اجتماعی آنان یافت نشد. نتایج نشان داد نیازهای دبیران به ویژه نیازهای فیزیولوژیک و ایمنی در حد متوسطی ارضاء شده‌اند و لزوم توجه بیشتر به نیازهای آنان توسط دست‌اندرکاران آموزش و پرورش احساس می‌شود. اما حوزه تبیین علت عدم رابطه میان سطح نیازها و مهارت‌های اجتماعی دبیران، به نظر میرسد عواملی دیگر وجود دارند که با وجود عدم ارضاء کامل نیازهای آنان به بروز مهارت‌های اجتماعی شان آسیب وارد نمی‌کند. انسان موجودی اجتماعی است، او در خلال ارتباط با دیگران بسیاری از عوامل مؤثر در رشد و شکوفایی شخصیت خود را یافته و پرورش می‌دهد. حتی مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی نیز در ارتباط با گروه مورد آزمون قرار گرفته، خاموش یا تقویت می‌شوند.

مدرسه در واقع نوعی گروه است و قرار گرفتن در گروه خود به خود بسیاری از نیازهای انسان را ارضاء نموده و بسیاری از مهارت‌ها را به شیوه غیر رسمی به او آموزش می‌دهد. انسان بدون تعلق به گروه احساس امنیت نمی‌کند. به گفته مورینو انسان در گروه متولد می‌شود، در گروه زندگی و کار می‌کند، و در گروه بیمار و درمان می‌شود. علاقه اجتماعی در انسان امری ذاتی است و انسان از بدو تولد در درون شبکه‌ای از روابط پیچیده و متقابل قرار می‌گیرد و شکل‌گیری شخصیت او بر اثر همین ارتباطات متقابل است. از این رو با گروه بودن و در گروه زیستن برای انسان امری اجتناب‌ناپذیر است (شفیع آبادی: ۱۳۶۶)

شاید یکی از عواملی که موجب بروز مهارت‌های اجتماعی دبیران حتی با وجود عدم ارضاء کامل نیازهایشان می‌شود، همین پیوستن به گروه و زیستن در گروه و مدرسه باشد. دبیران در کنار شغل و وظایف خطیر خود، در فضایی امن و دلنشین و در کنار همکاران و دانش‌آموزان فعالیت می‌کنند. این گروه برای آنان شبکه‌ای از روابط شیرین و جذاب می‌سازد که او را از نشان دادن رفتارهای منجر به واکنش‌های منفی، باز می‌دارد. در هر حال اظهار نظر قطعی راجع به این مسئله، موقوف به انجام پژوهش‌های بیشتر در این زمینه است. بنابراین پیشنهاد میشود پژوهشگران علاقمند به حوزه نیازها و مهارت‌ها، به طراحی و اجرای تحقیقات بیشتری در این زمینه بپردازند.

زیر نویس ها:

1. Dr. somayeh.tajik.esmaeili
2. Mager
3. Isler
4. Abraham.H.Maslow
5. Basic Needs
6. Safety Needs
7. Love Needs
8. Esteem Needs
9. Need for Self Actualization
10. Elliot
11. Need
12. Skill
13. Matson
14. Social Skills
15. Morgan
16. Cartledge&Milburn
17. Loannis
18. Efrosini
19. Eisler&Fredrickson
20. Isard

فهرست منابع:

- ابراهیمی قوام، صغری (۱۳۷۳). رابطه بین رشد اجتماعی با میزان دریافت انواع حمایت اجتماعی (با تأکید بر سطح مهارت‌های اجتماعی). دفتر مشاوره و برنامه ریزی امور تربیتی، معاونت پرورشی وزارت آموزش و پرورش.
- الوانی، سید مهدی (۱۳۸۶). مدیریت عمومی. تهران: نشر نی
- جلیلی آبکنار، سیده سمیه. (۱۳۸۹) آموزش مهارت‌های اجتماعی به دانش آموزان آسیب دیده شنوایی. فصلنامه تعلیم و تربیت استثنائی. شماره ۱۰۴
- دیکسون، دیوید. هارجی، کریستین (۱۳۷۷)، مهارت‌های اجتماعی در روابط بین فردی. ترجمه خشایار بیگی و مهرداد فیروز بخت. تهران: انتشارات رشد
- رضائیان، علی (۱۳۷۹). مدیریت رفتار سازمانی. تهران: انتشارات سمت
- شجاعی، محمد صادق. (۱۳۸۶). نظریه نیازهای معنوی از دیدگاه اسلام و تناظر آن با سلسله مراتب نیازهای مزلو. فصلنامه مطالعات اسلام و روانشناسی. شماره ۱
- شکیباپور، عنایت ا... (۱۳۶۳). دایره المعارف روان شناسی: شامل مباحث مختلف روان شناسی و روان‌کاوی. تهران: انتشارات فروغی
- شفیع آبادی، عبدالله (۱۳۶۶). مبانی روانشناسی رشد. تهران: انتشارات چهر
- طبیبی، قاسم (۱۳۷۹) بررسی رابطه مهارت انسانی مدیران و اثربخشی آنان از دیدگاه مدیران مدارس راهنمایی پسرانه شهرستان سبزوار.
- کاپلان، پاول اس (۱۳۸۱). روان شناسی رشد، ترجمه مهرداد فیروز بخش، تهران: مؤسسه خدمات فرهنگی رسا
- کارتلیج، جی؛ میلیرن، جی اف (۱۳۷۲). آموزش مهارت‌های اجتماعی به کودکان. ترجمه محمد حسین نظری نژاد. مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی
- کوزر، لوئیس. روزنبرگ، برنارد (۱۳۷۸) نظریه های بنیادی جامعه شناختی. ترجمه فرهنگ ارشاد. تهران: نشر نی
- فاتحی زاده، مریم. فتحی، فاطمه (۱۳۸۰). بررسی عملکرد مدرسه در ایجاد و پرورش مهارت‌های اجتماعی دانش آموزان دختر دوره متوسطه شهر اصفهان. اداره کل آموزش و پرورش استان اصفهان: شورای تحقیقات
- مصباح یزدی، محمد تقی (۱۳۷۶). اخلاق در قرآن. قم: مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی (ره)
- ناتانیل، براندن (۱۳۷۶). روان شناسی حرمت نفس. ترجمه جمال هاشمی. تهران: شرکت سهامی انتشار
- مزلو، آبراهام. (۱۳۷۲) انگیزش و شخصیت. ترجمه: رضوانی، احمد. مؤسسه چاپ و انتشارات آستان قدس رضوی.
- مزلو، آبراهام. اچ (۱۳۸۱) مقاله تئوری انگیزه های انسانی. در: جی، شفرنیز. وات، استیون. تئوری سازمان: اسطوره ها. پارسایان، علی. انتشارات ترمه.
- Loannis, A. & Effrosini, k. (2008). Nonverbal Social interaction skills of children with learning disabilities. Research in developmental disabilities, 29.
- Matson, J.L., Fee, V.E, Coe, D.a., & Smith, D. (2000). A Social Skills Program for developmentally delaged Preschoolers. Journal of clinical child Psychology, 20(4).