

## رابطه مهارت‌های ارتباطی با هوش هیجانی دانش‌آموزان دختر پایه دوم دبیرستان

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۱/۹/۶

تاریخ دریافت مقاله: ۹۱/۱۲/۷

مریم علاقبند<sup>۱</sup>

محمود کمالی زارچ<sup>۲</sup>

سوده توکلی<sup>۳</sup>

لیلا علاقبند<sup>۴</sup>

### چکیده

**مقدمه:** هوش هیجانی یک سازه چند عاملی است که از توانایی‌های منسجم عاطفی، شخصی و اجتماعی تشکیل شده و ما را در رویارویی با مقتضیات زندگی روزمره یاری می‌دهد. پژوهش حاضر به بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی و هوش هیجانی دانش‌آموزان دختر می‌پردازد.

**روش:** این پژوهش از نوع همبستگی می‌باشد. در این تحقیق ۳۲۰ دانش‌آموز دختر پایه دوم دبیرستان ناحیه دو آموزش و پرورش یزد، به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب و پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی و پرسشنامه هوش هیجانی بار-آن<sup>۵</sup> را تکمیل کردند. داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندمتغیری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد که بین مهارت‌های ارتباطی و ابعاد مختلف هوش هیجانی به غیر از ابعاد همدلی و مسئولیت‌پذیری همبستگی معنی‌دار وجود دارد و بین رشته تحصیلی با مهارت‌های ارتباطی و هوش هیجانی رابطه معنی‌دار وجود ندارد.

**نتیجه‌گیری:** از آنجا که هوش هیجانی متضمن مهارت‌های عاطفی است که در برقراری ارتباط با دیگران و نیز کیفیت این روابط نقش دارد، پیشنهاد می‌شود که در مدارس آموزش هوش هیجانی و

<sup>۱</sup> نویسنده مسئول: کارشناس ارشد روان‌شناسی عمومی دانشگاه پیام نور تهران،

Maryam\_alagheband@yahoo.com

<sup>۲</sup> دکترای روان‌شناسی عمومی استادیار دانشگاه پیام نور یزد

<sup>۳</sup> کارشناس ارشد روان‌شناسی عمومی دانشگاه پیام نور تهران

<sup>۴</sup> دانشجوی کارشناس ارشد مشاوره و راهنمایی علوم تحقیقات تهران

<sup>۵</sup> Bar-on

مهارت‌های اجتماعی از طرف معلمان و سایر دست‌اندرکاران برنامه‌های آموزشی و پرورشی به عمل آید.

**واژه‌های کلیدی:** مهارت‌های ارتباطی، هوش هیجانی، دانش‌آموزان دختر.

## **The relationship between communication skills and emotional intelligence of girl Students in Second High School**

**Maryam Alagheband, Mahmoud Kmali zarch, Sodeh tavakkoli, Leyla Alagheband**

### **Abstract**

**Introduction:** The purpose of this study was to examine the relationship between communication skills and emotional intelligence Among female students.

**Method:** 320 female students in second year from Yazd high schools were selected through a cluster sampling. They answered Communication Skills and Bar-on emotional Intelligence questionnaires. Data were analyzed based on co relational matrix and multivariate regression.

**Results:** Results showed significant correlation quotients between different aspects of communication skills and emotional intelligence apart from the dimensions of empathy and responsibility, however there was no relation between academic major with Communication skills and emotional intelligence.

**Conclusion:** Results of the study suggest that schools train students' emotional intelligence and communication skills as part of training programs in education.

**Keywords:** Communication skills, Emotional intelligence, Girl students.

## مقدمه

در سال‌های اخیر، هوش هیجانی به عنوان عامل مؤثر بر درک و پیش‌بینی عملکرد فرد مورد توجه زیادی قرار گرفته است. آنچه که فکر روان‌شناسان را به خود معطوف داشته این است که چرا تعداد زیادی از افراد با وجود داشتن هوش شناختی بالا در کارهای خود شکست می‌خورند و بر عکس تعداد زیادی از افراد با بهره هوشی پایین‌تر در تلاش‌های خود موفق می‌شوند (رضویان شاد، ۱۳۸۴). در واقع، تحقیقات نشان داده که کلید تعیین و پیش‌بینی موفقیت و کامیابی تنها هوش شناختی نیست. شاید افراد باهوشی را بشناسیم که به علت بی‌لیاقتی اجتماعی یا فقدان انگیزه در زندگی اجتماعی چندان موفق نیستند و چه بسا افرادی باهوش عمومی متوسط با اتکا و اعتماد به توانایی‌هایشان به موقعیت‌های اجتماعی و شغلی بالا و موفقیت‌های چشمگیری دست یافته‌اند (بار- آن، ۲۰۰۰). هوش هیجانی از اواخر سال ۱۹۹۵ به عنوان یک موضوع و بحث داغ مطرح شد. اما در واقع ریشه‌های تاریخی مطالعات در این حوزه وسیع را می‌توان در قرن ۱۹ جستجو کرد (سیاروچی، فورگاس و مایر، ۲۰۰۱).<sup>۱</sup> اگر چه هوش هیجانی از ابتدای تاریخ تمدن بشر به صور گوناگون مطرح بوده است، نخستین تعریف معاصر از آن در سال ۱۹۹۰ توسط سالووی<sup>۲</sup> به این صورت مطرح شد: «هوش هیجانی نوعی پردازش اطلاعات هیجانی شامل ارزیابی دقیق هیجان‌ها در خود و دیگران، ابراز مناسب هیجان و تنظیم انطباقی آن به نحوی است که زیستن را ارتقاء بخشد» (آقاپار و شریفی درآمدی، ۲۰۰۹). در الگوی مورد نظر بار- آن، هوش هیجانی به عنوان مجموعه‌ای از مهارت‌ها، صلاحیت‌ها و توانایی‌های غیرشناختی در نظر گرفته می‌شود. الگوی وی شامل پنج گروه از توانایی‌ها، یعنی توانایی درون فردی، توانایی بین فردی، مدیریت استرس، سازش یافتگی و خلق عمومی است (بار- آن، ۲۰۰۰). گل‌من از هوش هیجانی به عنوان هوش مشتمل بر هیجان یاد کرد و برای آن پنج حوزه شناخت هیجان‌ها، اداره کردن هیجان‌ها، برانگیختن خود، تشخیص هیجان‌ها در دیگران و کنترل ارتباط را در نظر گرفت. با وجود همپوشانی‌های نظری که در این مفهوم سازی‌ها وجود دارد، الگوهای هوش هیجانی را می‌توان به دو گروه الگوهای ترکیبی و الگوهای توانایی طبقه‌بندی کرد (پترایدز و فارنهام، ۲۰۰۳).<sup>۳</sup> هوش هیجانی مجموعه‌ای از قابلیت‌ها، شایستگی‌ها و مهارت‌های غیرشناختی است که منجر به افزایش توانایی فرد در کنار آمدن با اضطرارها و فشارهای محیطی می‌شود و با سایر مهارت‌ها و ویژگی‌ها مثل شادمانی، انگیزش و قابلیت‌های درگیر شدن در روابط اجتماعی مرتبط است (گل‌من، ۱۹۹۵).<sup>۴</sup> شواهد بسیاری ثابت می‌کند افرادی که مهارت هیجانی دارند، یعنی کسانی که احساسات خود را به خوبی می‌شناسند و هدایت می‌کنند و احساسات دیگران را درک و به طرز اثربخشی با آنان برخورد

<sup>1</sup> Ciarrochi, J., Forgas, J. P., Mayer, J. D.

<sup>2</sup> Salovey

<sup>3</sup> Petrides, K. V., Furnham, A.

<sup>4</sup> Goleman, D.

می‌کنند در هر حیطه‌ای از زندگی ممتازند (پارسا، ۱۳۸۳).

توانایی ارتباط مؤثر با مردم و سازگاری با محیط پیرامون یکی از ابعاد مهم هوش هیجانی بالا می‌باشد. این مسئله به خصوص در دوران نوجوانی دارای اهمیت است، چرا که در این دوران پذیرش افراد از سوی دیگران اهمیت زیادی دارد و در این دوران است که فرد به لحاظ ارتباطی وارد فضای مهمتری می‌شود. مهارت‌های ارتباطی به منزله آن دسته از ارتباط‌هایی هستند که به واسطه آنها افراد می‌توانند درگیر تعامل‌های بین فردی و فرآیند ارتباط شوند (هاريجی و دیکسون، ۲۰۰۴).<sup>۱</sup> این مهارت‌ها مشتمل بر مهارت‌های فردی یا خرده مهارت‌های مربوط به درک پیام‌های کلامی و غیر کلامی، نظم‌دهی به هیجان‌ها، گوش دادن، بیش‌نسبت به فرآیند ارتباط و قاطعیت در ارتباط است که اساس مهارت‌های ارتباطی را تشکیل می‌دهند (چاری و فداکار، ۱۳۸۴). مهارت‌های اجتماعی توانایی برقراری روابط بین فردی با دیگران است. به نحوی که از نظر جامعه قابل قبول، ارزشمند، منطبق بر عرف و در عین حال برای شخص، خانواده و جامعه سودمند بوده و بهره‌های دوجانبه داشته باشند. یکی از نشانه‌های سلامت روانی و اجتماعی وجود همین ارتباطات اجتماعی است. داشتن چنین روابط گرم و صمیمی با انسان‌های دیگر منبع ایمنی، اعتماد، راحتی و آسایش هر انسان، سازمان و جامعه‌ای است. مهارت‌های اجتماعی یادگرفتنی هستند، شامل رفتارهای کلامی و غیر کلامی‌اند با قصد، نیت، واکنش‌ها و پاسخ‌های مناسب همراهند، مستلزم زمان مناسب و کنترل رفتارهای خاص می‌باشند، متأثر از عوامل محیطی هستند و تقویت‌های اجتماعی دیگران را به حداکثر می‌رسانند (هاريجی و دیکسون، ۲۰۰۴). شواهد تحقیقاتی از ارتباط مثبت و معنی‌دار هوش هیجانی با شاخص‌های مختلف سازش یافتگی اجتماعی، نظیر رفتار مناسب اجتماعی در کودکان دبستانی، همدلی افراد با یکدیگر و گشودگی در برابر احساس‌ها، عدم تعامل منفی با دوستان، برقراری ارتباط مثبت با دیگران و رضایت از این ارتباط، گرم بودن و احساس همدردی با دیگران خبر می‌دهند (رابین، ۱۹۹۹؛ سیاروچی، چان و کاپوتی، ۲۰۰۰؛ براکت، مایر و وارنر، ۲۰۰۴؛ کُنستانتین و گاینور، ۲۰۰۱).<sup>۲</sup> هوش هیجانی می‌تواند چهارچوب مناسبی برای بررسی سازش یافتگی اجتماعی و عاطفی افراد در تعامل‌های بین فردی آنها محسوب شود و در ایجاد و ادامه روابط بین فردی و کیفیت آن نقش داشته باشد (سالووی و مایر، ۱۹۹۰؛ لویز و همکاران، ۲۰۰۴).<sup>۳</sup> برنامه آموزشی مبتنی بر مهارت‌های اجتماعی منجر به کاهش میزان رفتارهای قربانی و رفتارهای زورگویی کودکان قربانی می‌شود. بنابراین آموزش مهارت‌های اجتماعی می‌تواند باعث بهبود روابط این کودکان با گروه همگنان خویش شود (مقتدایی، منصوره. ۱۳۹۰) روش‌هایی که مدیران برای حل تعارض و برقراری ارتباط با کارکنان اجرا می‌کنند در توانمند

<sup>1</sup> Harigie, O.H., Dickson, D.

<sup>2</sup> Rubin, M. M. Ciarrochi, J. V., Chan, A. Y., Caputi, P. Brackett, M. A., Mayer, J. D., Warner, R. M. Constantine, M. G., Gainor, K. A.

<sup>3</sup> Lopes

کردن کارکنان نقش مهمی را ایفا می‌کند (تقی‌پور، آذین. ۱۳۸۹) داشتن مهارت‌های اجتماعی و هوش هیجانی از ضرورت‌های اساسی زندگی امروز است. این ضرورت به ویژه برای سنین نوجوانی و جوانی که افراد را در رویارویی با موقعیت‌های متعدد قرار می‌دهد، بیشتر ملموس می‌باشد. فردی که به تحصیل می‌پردازد نه تنها باید بتواند از آموخته‌های علمی خود بهره ببرد، بلکه باید به عنوان یک شهروند به وظایف اجتماعی خود نیز عمل کند و بداند که در روابط اجتماعی و بده‌بستان‌های روانی و عاطفی در شرایط خاص چه عملی مناسب و چه عملی نامناسب است. اگر دانش‌آموزان با این مهارت‌های اجتماعی آشنا بشوند می‌توانند در جامعه عقاید خود را بیان نموده و از نظرات خود دفاع کنند و با دوستان، همکلاسان و همسایگان ارتباط بگیرند و به آنان همدردی و همفکری نشان دهند. در صورت عدم برخورداری از این مهارت‌ها وقتی وارد جمعی شوند نمی‌دانند چه بگویند و چگونه رفتار نمایند و قادر به برقراری رابطه متقابل اجتماعی و تعامل با دیگران نیستند. مشکلاتی نظیر بزهکاری، افت تحصیلی، ناسازگاری در مدرسه و اعتیاد و سوء مصرف دارو ضعف در مهارت‌های اجتماعی به شمار می‌رود. نظر به اهمیت هوش هیجانی و مهارت‌های اجتماعی در زندگی پیشنهاد می‌شود که برنامه‌های آموزش مهارت‌های هیجانی در مدارس به کار برده شوند. این برنامه‌ها نه تنها به آگاهی دانش‌آموزان از حالات هیجانی‌شان کمک می‌کنند و عزت نفس آنان را تقویت می‌نمایند، بلکه موجب می‌شوند که آنان در آزمون‌های شناختی نیز نمرات بهتری کسب کنند. در صورت عدم توجه به این مسئله در سیستم تعلیم و تربیت، کسانی که امروز دانش‌آموز هستند فردا به عنوان بزرگسالان و جوانان در محیط‌های کار، تحصیل و زندگی قادر نخواهند بود به نحو مطلوبی به موفقیت‌های بالایی دست پیدا کنند و جامعه خود را به سطح بالاتری ارتقاء دهند. به این ترتیب هدف اصلی تحقیق بررسی این سؤال است که آیا هوش هیجانی و رشته تحصیلی دانش‌آموزان در پیش‌بینی مهارت‌های ارتباطی آنان مؤثر است؟

## روش

این تحقیق از نوع همبستگی بود. جامعه آماری شامل ۱۱۳۶ دانش‌آموز دختر پایه دوم دبیرستان مدارس ناحیه دو شهر یزد در سال تحصیلی ۹۱-۱۳۹۰ بوده است. بر اساس جدول تعیین حجم نمونه (کریجسی و مورگان، ۱۹۷۰) در برابر جمعیت ۱۲۰۰ نفری حجم نمونه ۲۹۱ نفر کافی است، ولی در پژوهش حاضر به منظور جبران ریزش احتمالی نفرات و حذف احتمالی پرسشنامه‌های ناقص این تعداد به ۳۲۰ نفر افزایش یافت. نمونه پژوهش با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای مرحله‌ای انتخاب شدند. فرآیند انتخاب گروه نمونه به این صورت بود که ابتدا از بین مدارس متوسطه دخترانه در دو ناحیه آموزش و پرورش شهر یزد چند مدرسه به طور تصادفی انتخاب و از بین تعداد کلاس‌های پایه دوم این مدارس در رشته‌های مختلف به نسبت حجم نمونه مورد نیاز به

تصادف چند کلاس انتخاب و با مراجعه به آن کلاس‌ها و استفاده از لیست اسامی، تعدادی از دانش‌آموزان به روش تصادفی انتخاب شدند تا حجم ۳۲۰ نفر گروه نمونه تکمیل گردد. میانگین سنی دانش‌آموزان پاسخگو ۱۷/۳ سال بود. از میان کل آزمودنی‌ها ۸ نفر (۲۹/۷ درصد) در رشته علوم انسانی، ۱۱۴ نفر (۳۸ درصد) در رشته علوم تجربی و ۹۷ نفر (۳۲/۳ درصد) در رشته علوم ریاضی و مهندسی مشغول تحصیل بودند.

## ابزار پژوهش

**پرسشنامه هوش هیجانی بار- آن:** جامع‌ترین آزمون خودگزارشی در زمینه هوش هیجانی است که در شش کشور اجرا و هنجاریابی شده و از روایی و پایایی بالایی برخوردار می‌باشد. این پرسشنامه از ۱۱۷ عبارت و ۱۵ خرده مقیاس تشکیل شده است. عنوان هر خرده مقیاس و تعریف مختصر آن به شرح زیر است: شادمانی: توانایی درک احساس خوشبختی، لذت بردن از خود و دیگران؛ خوش‌بینی: تقویت نگرش‌های مثبت حتی در صورت بروز مشکل و احساسات منفی. خودشکوفایی: توانایی درک ظرفیت‌های بالقوه و انجام کاری که می‌توان انجام داد. خودآگاهی: آگاهی از احساسات خود و توان بهره‌گیری از آن در روابط اجتماعی. خودابرازی: توانایی ابزار احساسات، باورها و افکار و دفاع از مهارت‌های برحق و سازنده. عزت نفس: توانایی‌های ادراک خود، پذیرش خود و احترام به خود. استقلال: توانایی هدایت افکار و اعمال خود و آزاد بودن از تمایلات هیجانی. همدلی: توانایی آگاه بودن و درک احساسات دیگران و ارزش دادن به آن. روابط بین فردی: توانایی ایجاد و حفظ روابط رضایتبخش متقابل. مسئولیت‌پذیری اجتماعی: توانایی معرفی خود به عنوان عضو مؤثر و سازنده گروه. حل مسئله: توانایی تشخیص و تعریف مشکلات و تحقق بخشیدن به راه حل‌های مؤثر. واقع‌گرایی: توانایی هماهنگی بین آنچه به طور هیجانی تجربه شده و واقعیت موجود. انعطاف‌پذیری: توانایی سازگار نمودن افکار و رفتار با تغییرات محیط و موقعیت‌ها. تحمل فشار روانی: توانایی مقاومت در برابر رویدادها و رویارویی فعال با آنها. کنترل تکانش: توانایی کنترل هیجان‌ها و مقاومت در برابر تکانش‌ها. هر یک از این پانزده حیطه توسط شش سؤال ارزیابی می‌شود. گزینه‌ها بر روی یک طیف پنج درجه‌ای لیکرت تنظیم شده‌اند. کمترین نمره احتمالی برای هر حیطه ۶ و بیشترین آن ۳۰ می‌باشد. لازم به ذکر است این پرسشنامه بر روی دانشجویان ایرانی هنجار شده و ضمن تأیید روایی محتوایی آن برای جامعه ایرانی، تعداد عبارت‌های آن به ۹۰ عبارت کاهش یافته است. به این ترتیب دامنه نمرات نسخه ایرانی این پرسشنامه بین ۹۰ تا ۴۵۰ متغیر است. پایایی این پرسشنامه از طریق محاسبه آلفای کرونباخ برای دانشجویان پسر ۰/۷۴، برای دانشجویان دختر ۰/۶۸ و برای کل افراد ۰/۹۳ گزارش شده است. همچنین، ضریب پایایی کل پرسشنامه به روش دونیمه کردن نیز بررسی و برابر با ۰/۸۸ به دست آمده است (دهشیری، ۱۳۸۲).

**پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی:** به منظور سنجش مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان از نسخه تجدیدنظر شده پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی جرابک (۲۰۰۴؛ به نقل از چاری و فداکار، ۱۳۸۴) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۳۴ ماده است که با استفاده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (هرگز = ۱ تا همیشه = ۵) نمره‌گذاری می‌شود. پایایی این پرسشنامه در نمونه‌ای متشکل از ۷۳۳ دانش‌آموز و دانشجوی ایرانی با استفاده از روش آلفای کرونباخ و دو نیمه کردن برای نمره کل آزمون در نمونه دانشجویان به ترتیب برابر ۰/۷۱ و ۰/۶۹ گزارش شده است. همچنین، روایی سازه آن با روش تحلیل عاملی بررسی شده و کلیه سؤالات در قالب پنج عامل مهارت‌های درک، پیام‌های کلامی و غیر کلامی، مهارت نظم دهی به هیجان‌ها، مهارت گوش دادن، مهارت بینش نسبت به فرآیند ارتباط و قاطعیت در ارتباط درآمده‌اند (چاری و فداکار، ۱۳۸۴).

## یافته‌ها

شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱- شاخص‌های توصیفی گروه نمونه روی متغیرهای تحقیق

متغیرها	شاخص	
	میانگین	انحراف استاندارد
هوش هیجانی	۳۰۲	۳۴/۶۳
مهارت‌های ارتباطی	۷۲/۸	۱۰/۴۶

بر اساس نتایج جدول ۱، میانگین و انحراف استاندارد هوش هیجانی به ترتیب برابر با ۳۰۲ و ۳۴/۶۳ و میانگین و انحراف استاندارد مهارت‌های ارتباطی به ترتیب برابر با ۷۲/۸ و ۱۰/۴۶ است.

جهت بررسی رابطه بین هوش هیجانی و خرده مقیاس‌های آن با مهارت‌های ارتباطی و مؤلفه‌های آن از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۲ ارائه شده است.

چنانکه جدول ۲ نشان می‌دهد، اکثر خرده مقیاس‌های هر یک از دو متغیر اصلی رابطه معنی‌داری با یکدیگر دارند. آنچه در این بخش قابل توجه است رابطه مثبت معنی‌دار بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی است ( $p < 0/01$ )، به عبارت دیگر کسانی که هوش هیجانی بالایی دارند از مهارت‌های ارتباطی بالایی برخوردارند.

جهت بررسی نقش پیش‌بینی‌کننده هوش هیجانی و رشته تحصیلی در مهارت‌های ارتباطی از رگرسیون چندمتغیری استفاده شد که نتایج آن در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۲- ماتریس همبستگی هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی

مهارت‌های ارتباطی هوش هیجانی	م. درک پیام‌های کلامی و غیر کلامی	م. نظم‌دهی به هیجان‌ها	م. گوش دادن	م. بینش نسبت به ارتباط	م. قاطعیت در ارتباط	مهارت‌های ارتباطی
هوش هیجانی	r=/.67 p<./05	r=/.87 p<./01	r=/.76 p<./05	r=/.31 p>./05	r=/.77 p<./05	r=/.87 p<./01
خوش بینی	r=/.77 p<./05	r=/.77 p<./05	r=/.18 p>./05	r=/.83 p<./01	r=/.36 p>./05	r=/.53 p<./01
خودشکوفایی	r=/.97 p<./05	r=/.14 p>./05	r=/.72 p<./01	r=/.75 p<./05	r=/.61 p<./01	r=/.79 p<./05
خودآگاهی	r=/.47 p<./05	r=/.28 p>./05	r=/.85 p<./05	r=/.67 p<./01	r=/.70 p<./05	r=/.78 p<./05
خودابرازی	r=/.37 p>./05	r=/.97 p<./01	r=/.28 p>./05	r=/.39 p>./05	r=/.78 p<./01	r=/.97 p<./01
عزت نفس	r=/.18 p>./05	r=/.78 p<./05	r=/.82 p<./05	r=/.80 p<./05	r=/.76 p<./01	r=/.80 p<./05
استقلال	r=/.76 p<./01	r=/.74 p<./05	r=/.76 p<./01	r=/.79 p<./05	r=/.77 p<./01	r=/.79 p<./05
همدلی	r=/.89 p<./01	r=/.59 p<./05	r=/.49 p<./01	r=/.87 p<./01	r=/.70 p<./01	r=/.27 p>./05
روابط بین فردی	r=/.27 p>./05	r=/.70 p<./05	r=/.80 p<./01	r=/.28 p>./05	r=/.82 p<./01	r=/.89 p<./05
مسئولیت پذیری	r=/.39 p>./05	r=/.18 p>./05	r=/.83 p<./01	r=/.97 p<./01	r=/.47 p<./05	r=/.33 p>./01
حل مسأله	r=/.73 p<./01	r=/.68 p<./05	r=/.89 p<./01	r=/.18 p>./05	r=/.74 p<./01	r=/.71 p<./05
واقع گرای	r=/.59 p<./01	r=/.89 p<./05	r=/.59 p<./01	r=/.27 p>./05	r=/.46 p<./05	r=/.82 p<./01
انعطاف پذیری	r=/.56 p<./05	r=/.92 p<./01	r=/.63 p<./05	r=/.39 p>./05	r=/.18 p>./05	r=/.83 p<./01
تحمل فشار روانی	r=/.83 p<./051	r=/.74 p<./05	r=/.66 p<./05	r=/.84 p<./01	r=/.56 p<./05	r=/.84 p<./01
کنترل تکانش	r=/.66 p<./01	r=/.87 p<./05	r=/.80 p<./05	r=/.85 p<./01	r=/.48 p<./05	r=/.78 p<./05

جدول ۳- خلاصه اطلاعات مدل

شاخص‌ها	مدل	R	مربع R	بتا	t	F	سطح معنی‌داری
رشته تحصیلی				۰/۲۷	۲/۰۷		۰/۰۷
هوش هیجانی		۰/۲۹	۰/۲۸	۰/۰۱۵	۱۰/۹۷	۱۲۰	۰/۰۰۰۱



همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، هوش هیجانی و رشته تحصیلی به طور همزمان وارد تحلیل شدند که ۲۸ درصد از واریانس مهارت‌های ارتباطی را تبیین می‌کنند. علاوه بر آن، ستون ضریب استاندارد بتا نشان می‌دهد که هوش هیجانی به طور معنی‌داری قادر به پیش‌بینی مهارت‌های ارتباطی می‌باشد.

## بحث و نتیجه‌گیری

مهارت‌های اجتماعی مجموعه رفتارهای فرا گرفته قابل قبولی است که فرد را قادر می‌سازد با دیگران رابطه موثر داشته و از عکس‌العمل‌های نامعقول اجتماعی خودداری کند (گرشام و ایوت، ۱۹۸۴).<sup>۱</sup> بسیاری از اختلالات و آسیب‌ها در ناتوانی افراد در تحلیل صحیح موقعیت خویش، عدم احساس کنترل و کفایت شخصی جهت رویارویی با موقعیت‌های دشوار و عدم آگاهی برای حل مشکلات فردی و اجتماعی ریشه دارد. بنابراین، تحقیق حاضر با این رویکرد به بررسی نقش هوش هیجانی و رشته تحصیلی دانش‌آموزان در مهارت‌های ارتباطی پرداخته است. یافته‌ها نشان داد که هوش هیجانی به عنوان پیش‌بینی‌کننده معنی‌داری برای مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان عمل کرده است. این نتیجه با یافته‌های تحقیقات رضویان شاد (۱۳۸۴) هماهنگ است. در تبیین این نتیجه باید گفت مؤلفه‌های هوش هیجانی چنان عمل می‌کنند که کسانی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند می‌توانند در روابط اجتماعی قوی‌تر و موفق‌تر عمل کنند. بنابراین توصیه می‌شود برای دانش‌آموزان مقاطع مختلف، دوره‌های آموزشی گوناگون برگزار گردد. همچنین، داده‌های حاصل از ماتریس همبستگی بین خرده مقیاس‌های دو متغیر مهارت‌های ارتباطی و هوش هیجانی نشان داد بین اکثر خرده مؤلفه‌های دو متغیر همبستگی معنی‌دار وجود دارد. به خوبی نمایان است که بیشتر آن‌ها می‌توانند با یک سازه زیربنایی ارتباط داشته باشند. معنای این ارتباط آن است که افراد برخوردار از مهارت‌های ارتباطی بالا، هوش هیجانی بالاتری دارند. بنابراین، می‌توان توصیه کرد برای ارتقاء سطح هوش هیجانی افراد مهارت‌های ارتباطی به آنها آموزش داده شود. این پژوهش محدود به جامعه تحقیقاتی دانش‌آموزان دختر پایه دوم دبیرستان شهر یزد بوده است، پس در تعمیم یافته‌ها می‌بایست با احتیاط عمل کرد.

## منابع

مقتدایی، منصوره. امیری، شعله. مولوی، حسین. استکی آزاد، نسیم. (۱۳۹۰). اثر بخشی برنامه آموزش مبتنی بر مهارت‌های اجتماعی بر میزان رفتارهای قربانی کودکان پسر مقطع ابتدایی شهر اصفهان. فصلنامه پژوهش‌های روان‌شناسی اجتماعی سال اول، شماره ۲، ۱۳۹-۱۲۳.

<sup>۱</sup> Grsham F M Elliot SN.

تقی‌پور، آذین. دژبان، ریحانه. خادم دزفولی، زهرا. نعیمی، عبدالزهرا. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی و سبک‌های حل تعارض مدیران با توانمندی کارکنان. فصلنامه پژوهش‌های روان‌شناسی اجتماعی سال اول، شماره ۲، ۱۷-۳۱.

پارسا، ن. (۱۳۸۳). هوش هیجانی. تهران: انتشارات رشد.

چاری، ح. فداکار، م. (۱۳۸۴). بررسی تأثیر دانشگاه بر مهارت‌های ارتباطی براساس مقایسه دانش‌آموزان و دانشجویان. *مجله دانشور رفتار*، ۱۵، ۳۳-۲۱.

دهشیری، غلامرضا. (۱۳۸۲). *هنجار یابی پرسشنامه هوش هیجانی بار-آن در دانشجویان دانشگاه‌های تهران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد t دانشگاه علامه طباطبایی.

رضویان‌شاد، م. (۱۳۸۴). *رابطه هوش هیجانی با سازگاری اجتماعی و پیشرفت تحصیلی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تبریز.

Aghayar, S., & Sharifi daramadi, P. (2009). *Emotional intelligence*. Tehran: Sepahan: Persian Press.

Bar-on, R. (2000). *Emotional Quotient Inventory (EQ-I)*. Sanfrancisco: Jossey-Bass.

Brackett, M. A., Mayer, J. D., & Warner, R. M. (2004). Emotional intelligence and its relation to everyday behavior. *Personality and Individual Differences*, 36, 1387-1402.

Ciarrochi, J. V., Chan, A. Y., & Caputi, P. (2000). A critical evaluation of the emotional intelligence concept. *Personality and Individual Differences*, 28, 539-561.

Ciarrochi, J., Forgas, J. P., & Mayer, J. D. (2001). *Emotional intelligence in everyday life*. Sanfrancisco: Jossey-Bass.

Constantine, M. G., & Gainor, K. A. (2001). Emotional intelligence and empathy: Their relation to multicultural counseling knowledge and awareness. *Professional School Conseling*, 5, 131-137.

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence; Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam Book.

Grsham F M Elliot SN.(1984).Assesment and classification of childrens social skills: A review of methods and issues. *School Psychology Review* 13PP.292-301.

Harigie, O. H., & Dickson, D. (2004). *Skilled interpersonal communication: Research, theory and practice*. New York: Routledge.

Lopes, P. S., Brackett, M. A., Nezlek, J. B., Schutz, A., Sellin, I., & Salovey, P. (2004). Emotional intelligence, personality, and the perceived quality of social relationships. *Personality and Individual Differences*, 41, 635-658.

Petrides, K. V., & Furnham, A. (2003). Trait emotional intelligence: Behavioral validation in two studies of emotion recognition and reactivity to mood induction. *European Journal of Personality*, 17, 39-57.

Rubin, M. M. (1999). *Emotional intelligence and its role in mitigating aggression: A correlation study of the relationship between emotional intelligence and aggression in urban adolescents*. unpublished dissertation, Immaculate College, Immaculate, Pennsylvania.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). *The positive psychology of emotional intelligence*. UK: Oxford University Press.