



دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد در رشته‌ی روانشناسی تربیتی

بررسی الگوی علی ابعاد شخصیت، هوش
اجتماعی، خودکارآمدی عاطفی و
مهارت‌های ارتباطی

به وسیله‌ی

ندا سبزی

استاد راهنما

دکتر فریده یوسفی

شهریور ۱۳۹۱

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

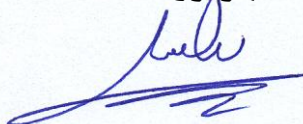
به نام خدا

اظهارنامه

اینجانب ندا سبزی دانشجوی رشته روانشناسی گرایش تربیتی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی اظهار می‌نمایم که این پایان‌نامه حاصل پژوهش خودم بوده است و در جاهایی که از منابع دیگران استفاده کرده‌ام نشانی دقیق و مشخصات کامل آن را ذکر کرده‌ام. همچنین اظهار می‌نمایم که تحقیق و موضوع پایان‌نامه‌ام تکراری نیست و تعهد می‌نمایم که بدون مجوز دانشگاه دستاوردهای آن را منتشر ننموده و یا در اختیار غیر قرار ندهم. کلیه حقوق این اثر مطابق با آیین‌نامه مالکیت فکری و معنوی متعلق به دانشگاه شیراز است.

نام و نام خانوادگی: ندا سبزی

تاریخ و امضاء: شهر پور ماه ۱۳۹۱



به نام خدا

بررسی الگوی علی ابعاد شخصیت، هوش اجتماعی، خودکارآمدی عاطفی
و مهارت‌های ارتباطی

به کوشش:

ندا سبزی

پایان نامه

ارائه شده به تحصیلات تکمیلی دانشگاه به عنوان بخشی
از فعالیت‌های تحصیلی لازم برای اخذ درجه کارشناسی ارشد

در رشته‌ی:

روان‌شناسی تربیتی

از دانشگاه شیراز

شیراز

جمهوری اسلامی ایران

عالی

ارزیابی شده توسط کمیته‌ی پایان نامه با درجه:

فریده یوسفی

دکتر فریده یوسفی، دانشیار بخش روان‌شناسی تربیتی

دکتر راضیه شیخ‌الاسلامی، استادیار بخش روان‌شناسی تربیتی

دکتر محبوبه فولادچنگ، استادیار بخش روان‌شناسی تربیتی

فرزاد صب

شهریور ماه ۱۳۹۱

تقدیم به

پدر و مادر عزیزم

همسر مهربانم

و فرزند دلبندم

سپاسگزاری

شکر خدا که هر چه طلب کردم از خدا بر منتهای همت خود کامران شدم

برخود لازم می‌دانم از استاد گرانقدرم سرکار خانم دکتر فریده یوسفی که علاوه بر تدریس دروس مختلف در دوره کارشناسی ارشد، راهنمایی اینجانب را در نوشتن این پایان نامه به عهده داشتند، و با اعتماد به اینجانب و راهنمایی‌های دقیق خود، اشکالات آن را بر طرف کردند تشکر و قدر دانی کنم. به پاس همه دقایقی که برای به ثمر رسیدن این پژوهش مصدع اوقاتشان شدم از ایشان سپاسگذارم. از استاد بزرگوارم سرکار خانم دکتر راضیه شیخ الاسلامی تشکر میکنم که در مسیر پیشرفت این پایان نامه با مهربانی و عطوفت، مشورت و راهنمایی‌های خود را در اختیارم گذاشتند، تا که امروز نتیجه کار این شد. شایسته است از استاد بزرگوارم سرکار خانم دکتر محبوبه فولادچنگ تشکر کنم که با آرامش، حمایت و ارائه نقطه نظرات خود مرا در دستیابی به نتیجه این پژوهش کمک شایانی فرمودند. از اساتید بزرگوارم جناب آقایان دکتر محمد خیر، دکتر مرتضی لطیفیان، دکتر مسعود حسین چاری و دکتر بهرام جوکار سپاسگذارم که مرا از علم خویش بهره‌مند ساخته و نکته‌ها آموختند.

به جاست در اینجا از جناب آقای دکتر سید ابراهیم افتخاری که با تشویق‌ها، حمایت‌ها، راهنمایی‌ها و مشورت‌های خود، دستیابی به هدف را برایم تسهیل و مسیر را هموار کردند تشکر و قدردانی کنم.

با درود فراوان به روح پرفتوح پدر بزرگوارم و سپاس بسیار بر همدلی و همراهی مادر مهربانم که آرامش روحی، آسایش فکری و زندگی ساده و سرشار از معنویت را فراهم نمودند تا تنها دغدغه فرزندانمان کسب علم و دانش و معرفت باشد و امروز فرزندان خود را در این جایگاه ببینند. از همسر مهربانم و فرزند دلبندم پارسا سپاسگذارم که رنج و سختی واقعی این پایان نامه بر دوش آن‌ها بوده است و صبر و بردباری ایشان نتیجه را چنین تعیین کرده است. از همسرم به خاطر حمایت‌های مالی و معنوی سپاسگذارم و آنچه را که امروز ما هر دو در عرصه علم و دانش به دست آوردیم به آینده فرزندم پارسا تقدیم میکنم.

چکیده

بررسی الگوی علی ابعاد شخصیت، هوش اجتماعی، خودکارآمدی عاطفی و مهارت‌های ارتباطی

به کوشش
ندا سبزی

پژوهش حاضر، در چارچوب یک مدل علی رابطه‌ی بین ابعاد شخصیت و هوش اجتماعی با مهارت‌های ارتباطی را با واسطه‌گری خودکارآمدی عاطفی بررسی نمود. شرکت‌کنندگان پژوهش شامل ۳۹۳ نفر دانشجوی دختر (۲۴۵) و پسر (۱۴۸) مقطع کارشناسی دانشگاه شیراز بودند که بر اساس روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای تصادفی انتخاب گردیدند. شرکت‌کنندگان چهار پرسشنامه‌ی ابعاد شخصیت (گلدبرگ، ۱۹۹۹)، هوش اجتماعی (سیلورا و دیگران، ۲۰۰۱)، خودکارآمدی عاطفی (کرک و دیگران، ۲۰۰۸) و مهارت‌های ارتباطی (جراک، ۲۰۰۴) را تکمیل نمودند. مدل با استفاده از روش رگرسیون چندگانه به شیوه‌ی همزمان مبتنی بر مراحل بارون و کنی (۱۹۸۶) تحلیل شد. نتایج نشان داد که: الف) برخی از ابعاد شخصیت شامل برون‌گرایی، توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی، گشودگی و همچنین هوش اجتماعی به‌طور مستقیم قدرت پیش‌بینی مهارت‌های ارتباطی را دارند. ب) برخی از ابعاد شخصیت شامل روان‌رنجوری و گشودگی و همچنین پردازش اطلاعات اجتماعی از ابعاد هوش اجتماعی پیش‌بینی کننده خودکارآمدی عاطفی هستند. در مجموع یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد خودکارآمدی عاطفی نقش واسطه‌ای بین برخی ابعاد شخصیت و همچنین هوش اجتماعی با مهارت‌های ارتباطی را دارد.

واژگان کلیدی: ابعاد شخصیت، هوش اجتماعی، خودکارآمدی عاطفی، مهارت‌های ارتباطی

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: مقدمه

۲	۱-۱- کلیات
۴	۲-۱- بیان مسأله
۶	۳-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش
۸	۴-۱- اهداف پژوهش
۸	۵-۱- تعاریف مفهومی متغیرها
۸	۱-۵-۱- شخصیت
۸	۲-۵-۱- هوش اجتماعی
۹	۳-۵-۱- خودکارآمدی عاطفی
۹	۴-۵-۱- مهارت‌های ارتباطی
۹	۶-۱- تعاریف عملیاتی متغیرها
۹	۱-۶-۱- شخصیت
۹	۲-۶-۱- هوش اجتماعی
۱۰	۳-۶-۱- خودکارآمدی عاطفی
۱۰	۴-۶-۱- مهارت‌های ارتباطی

فصل دوم: مبانی نظری و تحقیقات پیشین

۱۲	۱-۲- مبانی نظری
۱۲	۱-۱-۲- مفهوم شخصیت
۱۷	۲-۱-۲- مفهوم هوش اجتماعی
۲۱	۳-۱-۲- مفهوم خودکارآمدی عاطفی
۲۴	۴-۱-۲- مفهوم مهارت‌های ارتباطی
۲۷	۲-۲- تحقیقات پیشین

- ۲۷-۲-۱- تحقیقات پیشین در زمینه رابطه ابعاد شخصیت و مهارت‌های ارتباطی ۲۷
- ۲۹-۲-۲- تحقیقات پیشین در زمینه رابطه ابعاد شخصیت و خودکارآمدی عاطفی ۲۹
- ۳۱-۲-۳- تحقیقات پیشین در زمینه رابطه هوش اجتماعی و مهارت‌های ارتباطی ۳۱
- ۳۳-۲-۴- تحقیقات پیشین در زمینه رابطه ابعاد شخصیت و خودکارآمدی عاطفی ۳۳
- ۳۵-۲-۵- تحقیقات پیشین در زمینه رابطه خودکارآمدی عاطفی و مهارت‌های ارتباطی ۳۵
- ۳۷-۲-۳- نتیجه‌گیری از تحقیقات پیشین ۳۷
- ۳۷-۲-۴- فرضیه‌های پژوهش ۳۷

فصل سوم: روش پژوهش

- ۴۰-۳-۱- طرح پژوهش ۴۰
- ۴۰-۳-۱-۱- جامعه آماری ۴۰
- ۴۰-۳-۱-۲- نمونه و روش نمونه‌گیری ۴۰
- ۴۱-۳-۲- ابزارهای پژوهش ۴۱
- ۴۳-۳-۲-۱- پرسشنامه پنج عاملی شخصیت ۴۳
- ۴۶-۳-۲-۲- مقیاس هوش اجتماعی ۴۶
- ۴۶-۳-۲-۳- مقیاس خودکارآمدی عاطفی ۴۶
- ۵۰-۳-۲-۴- پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی ۵۰
- ۵۲-۳-۳- شیوه جمع‌آوری اطلاعات ۵۲
- ۵۲-۳-۴- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات ۵۲

فصل چهارم: یافته‌های پژوهش

- ۵۴-۴-۱- یافته‌های توصیفی متغیرهای پژوهش ۵۴
- ۵۵-۴-۲- ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش ۵۵
- ۵۷-۴-۲- یافته‌های مربوط به فرضیه‌های پژوهش ۵۷
- ۵۷-۴-۳-۱- پیش‌بینی مهارت‌های ارتباطی بر اساس ابعاد شخصیت و هوش اجتماعی ۵۷
- ۶۱-۴-۳-۲- پیش‌بینی خودکارآمدی عاطفی بر اساس ابعاد شخصیت و هوش اجتماعی ۶۱
- ۶۲-۴-۳-۳- پیش‌بینی مهارت‌های ارتباطی بر اساس ابعاد شخصیت، هوش اجتماعی و خودکارآمدی عاطفی ۶۲
- ۶۵-۴-۴- خلاصه و جمع‌بندی تحلیل‌های آماری ۶۵

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

- ۵-۱- پیش‌بینی مهارت‌های ارتباطی بر اساس ابعاد شخصیت و هوش اجتماعی ۷۱
- ۵-۲- پیش‌بینی خودکارآمدی عاطفی بر اساس ابعاد شخصیت و هوش اجتماعی ۷۶
- ۵-۳- پیش‌بینی مهارت‌های ارتباطی بر اساس ابعاد شخصیت، هوش اجتماعی و خودکارآمدی عاطفی ۷۹
- ۵-۴- کاربردهای نظری و عملی ۸۱
- ۵-۵- محدودیت‌های پژوهش ۸۲
- ۵-۶- پیشنهادهای پژوهش ۸۲

فهرست منابع و مآخذ

- فهرست فارسی ۸۴
- فهرست انگلیسی ۹۰

پیوست

- پیوست شماره یک: پرسشنامه ابعاد شخصیت ۹۹
- پیوست شماره دو: پرسشنامه هوش اجتماعی ۱۰۱
- پیوست شماره سه: پرسشنامه خودکارآمدی عاطفی ۱۰۲
- پیوست شماره چهار: پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی ۱۰۳

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۴۱	جدول ۱-۳- توزیع فراوانی گروه نمونه
۴۲	جدول ۲-۳- ضرایب همبستگی بین گویه‌ها و ابعاد در پرسشنامه ابعاد شخصیت
۴۳	جدول ۳-۳- ضرایب پایایی پرسشنامه پنج عاملی شخصیت
۴۵	جدول ۴-۳- نتایج روایی مقیاس هوش اجتماعی
۴۶	جدول ۵-۳- ضرایب پایایی مقیاس هوش اجتماعی
۴۸	جدول ۶-۳- ضرایب بین گویه‌ها و نمره کل در مقیاس خودکارآمدی عاطفی
۴۹	جدول ۷-۳- نتایج تحلیل عامل مقیاس خودکارآمدی عاطفی
۵۱	جدول ۸-۳- ضرایب همبستگی بین گویه‌ها و ابعاد در ابزار مهارت‌های ارتباطی
۵۴	جدول ۱-۴- یافته‌های توصیفی متغیرهای پژوهش
۵۶	جدول ۲-۴- ماتریس همبستگی متغیرهای مورد مطالعه
۵۸	جدول ۳-۴- پیش‌بینی مهارت‌های ارتباطی بر اساس ابعاد شخصیت و هوش اجتماعی
۶۱	جدول ۴-۴- پیش‌بینی خودکارآمدی عاطفی بر اساس ابعاد شخصیت و هوش اجتماعی
	جدول ۵-۴- پیش‌بینی مهارت‌های ارتباطی بر اساس ابعاد شخصیت، هوش اجتماعی و خودکارآمدی عاطفی
۶۳	
۶۸	جدول ۵-۵- اثرات مستقیم، غیر مستقیم و کل متغیرهای برون‌زاد بر متغیرهای درون‌زاد

فهرست شکل‌ها

صفحه	عنوان
۶	شکل ۱-۱- الگوی مفهومی از روابط بین متغیرهای پژوهش
۳۸	شکل ۱-۲- مدل گسترش یافته پژوهش
۶۰	شکل ۱-۴- پیش‌بینی مهارت‌های ارتباطی بر اساس ابعاد شخصیت و هوش اجتماعی
۶۲	شکل ۲-۴- پیش‌بینی خودکارآمدی عاطفی بر اساس ابعاد شخصیت و هوش اجتماعی
۶۷	شکل ۴-۴- شکل نهایی از روابط بین متغیرهای پژوهش

فصل اول

مقدمه

۱-۱- کلیات

انسان موجودی اجتماعی است و باید در بستر اجتماع، با هم‌نوعان خود زندگی کند. برای این که از نظر اجتماعی رشد کند و در شرایط گوناگون بتواند با دیگران روابطی سازنده و مناسب داشته باشد، یادگیری مهارت‌های ارتباطی^۱ و اجتماعی امری ضروری است. امروزه ارتباط با دیگران یکی از مهم‌ترین و در عین حال با ارزش‌ترین بخش زندگی هر فرد را تشکیل می‌دهد، زیرا بیشترین ساعات عمر هر فرد با دیگران و در تعامل با آن‌ها سپری می‌شود. بنابراین، یکی از جنبه‌های مهم رشد انسان، رشد اجتماعی است و توجه به این جنبه از رشد گریزناپذیر است زیرا زندگی جمعی برای انسان و ضرورت تماس با دیگران برای او امری ذاتی است (حسین چاری و فداکار، ۱۳۸۴).

بروکس و هیث^۲ (۱۹۹۳)، به نقل از هارجی و دیکسون^۳ (۲۰۰۴)، مهارت‌های ارتباطی را آن دسته از مهارت‌ها می‌دانند که افراد در تعامل‌های بین‌فردی و فرآیند ارتباط، مورد استفاده قرار می‌دهند. از طرف دیگر، ماتسون^۴ (۱۹۹۰)، به نقل از یوسفی، (۱۳۸۱)، بر این عقیده است که مهارت‌های اجتماعی، رفتارهایی هستند که بر عوامل مختلفی همچون رفتار بین فردی، بهداشت روانی و نیز عملکرد مفید در جامعه اثر دارد.

پژوهش‌های مختلف، هر روز بیشتر بر وجود ارتباط سالم و اثرات آن در جوامع انسانی تأکید دارند و آن را در پیشبرد زندگی سرشار از آرامش، سلامت و موفقیت، مؤثر می‌دانند، تا آنجا که بیان می‌دارند، روابط انسانی خوب، روابطی است که به سلامت روانی، اجتماعی و ذهنی منجر می‌شود (اردبیلی، ۱۳۸۵). این موضوع که بعضی افراد در برقراری روابط با دیگران از تبحر و مهارت بیشتری برخوردار هستند و از این مهارت به نحو احسن استفاده می‌کنند، باعث شده است تا پژوهش‌های دقیق و گسترده‌ای درباره‌ی ماهیت و کارکرد مهارت‌های ارتباطی و عواملی که بر آن تأثیر می‌گذارد، انجام شود. نتایج، گویای این مطلب است که عوامل بسیاری در ایجاد

1- Communication Skills
2- Brooks & Heath
3- Hargie & Dickson
4- Matson

ارتباط با دیگران و چگونگی تعامل با آن‌ها نقش دارند. گستردگی عوامل موفقیت‌ساز در روابط انسانی بسیار است و انسان‌های موفق کسانی هستند که از عوامل موفقیت در زندگی روزمره به صورت عملی و کاربردی استفاده کنند. یکی از این عوامل که در روابط بسیار تأثیرگذار است، هوش اجتماعی^۱ می‌باشد. افرادی که از هوش اجتماعی بهره‌مند هستند، می‌توانند با دیگران ارتباطی قوی و مؤثر برقرار کنند.

در این راستا، گلمن^۲ (۱۹۹۵)، بیان می‌دارد، هوش هیجانی^۳ و هوش اجتماعی که مشتمل بر رابطه با همسالان، اداره خود و همدلی می‌باشند، به میزان بسیار بیشتری در مقایسه با هوش به معنای سنتی آن می‌توانند موفقیت اجتماعی فرد را پیش‌بینی کنند. کوهن^۴ (۲۰۱۰)، هوش اجتماعی را به عنوان مجموعه‌ای از توانایی‌ها توصیف می‌کند که عبارتند از: درک مردم و مهارت‌هایی که برای تعامل موفق با آن‌ها لازم است. به عبارت دیگر، هوش اجتماعی شامل توانایی به سر بردن با دیگران و تشویق آن‌ها به ارتباط و همکاری است.

یکی از عالی‌ترین و مهم‌ترین دستاوردهای انسان در طول زندگی، ارتباط او با افرادی است که دارای شخصیت‌هایی متفاوت هستند، لذا از دیگر عوامل مهم در بروز مهارت‌های ارتباطی، ویژگی‌های شخصیتی می‌باشد. یکی از مسائلی که مدت‌ها است ذهن پژوهشگران را به چالش کشیده است، ارتباط بین شخصیت و رفتار اجتماعی است. از جمله افرادی که این چالش را پاسخگو بوده‌اند، بامیستر و تونگ^۵ (۲۰۰۴)، هستند که اذعان می‌دارند، ویژگی‌های شخصیتی قادرند رفتارهای موقعیتی را پیش‌بینی کنند، این ویژگی‌ها با موقعیت‌ها و محیط تعامل دارند و از این طریق، رفتار و چگونگی تعامل با دیگران را تعیین می‌کنند. کتل^۶ (۱۹۹۰)، به نقل از خرمایی و خیر، (۱۳۸۵)، در توصیف شخصیت بیان می‌دارد شخصیت، آن چیزی است که امکان پیش‌بینی آن‌چه که یک شخص در موقعیتی معین انجام خواهد داد، فراهم می‌سازد. شخصیت، الگویی از رفتار فردی و اجتماعی و یا به عبارتی رفتار و شیوه‌های تفکر است که نحوه سازگاری شخص را تعیین می‌کند (اتکینسون و هیلگارد^۷، ۱۳۷۰).

با توجه به این امر، می‌توان انتظار داشت که چگونگی تعامل و ارتباطی که افراد با دیگران دارند مانند بسیاری از فعالیت‌های دیگر، تحت تأثیر شخصیت آنها قرار گیرد (خرمایی و خیر، ۱۳۸۵). تأثیر ویژگی‌های شخصیت بر رفتار و شناخت، موجب بروز پیامدهای رفتاری، شناختی و یا غیر شناختی می‌شود که این امر گاه مستقیم و بی‌واسطه است و گاهی عوامل واسطه‌ای چون خودکارآمدی در این امر دخیل هستند.

-
- 1- Social Intelligence
 - 2- Goleman
 - 3- Emotional Intelligence
 - 4- Cohen
 - 5- Baumeister & Twenge
 - 6- Cattle
 - 7- Atkinson & Hilgard

تفاوت‌های فردی افراد باعث تفکر و درک متفاوت آن‌ها از موقعیت‌ها و همچنین باورها و عقاید متفاوت در مورد توانایی‌های خود می‌شود، از این‌رو، افراد مختلف از راه‌های گوناگونی به ارتباطات اجتماعی پاسخ می‌دهند. به بیان دیگر می‌توان گفت عوامل متعددی در ایجاد روابط اجتماعی و مهارت‌های ارتباطی دخالت دارند، که از جمله‌ی آن‌ها، خودکارآمدی عاطفی^۱ است. سازه‌ی خودکارآمدی به وسیله‌ی بندورا به ادبیات روانشناسی وارد شد. بندورا، خودکارآمدی را باور فرد نسبت به توانایی‌های خود در کنترل افکار، احساسات و فعالیت‌ها و نیز عملکرد او در موقعیت‌های خاص تعریف کرد (رگالیا و بندورا، ۲۰۰۲). مطابق با این تعریف، خودکارآمدی عامل مهمی در خودتنظیمی حالات عاطفی به حساب می‌آید. جنبه‌های مختلف خودکارآمدی، همچون خودکارآمدی اجتماعی، خودکارآمدی عاطفی، خودکارآمدی تحصیلی، نقش مهمی در زندگی روزمره افراد و مقابله با چالش‌ها و تنش‌ها ایفا می‌کنند.

از آنجا که ارتباط مؤثر با سایر افراد و تعامل با آن‌ها مستلزم تنظیم عواطف خود و همچنین شناخت احساسات و عواطف طرف مقابل است، خودکارآمدی عاطفی در این امر بسیار تأثیرگذار است زیرا موریس^۳ (۲۰۰۲)، خودکارآمدی عاطفی را ادراک فرد از توانایی خود در کنترل و مدیریت عواطف و افکار منفی تعریف می‌کند.

با توجه به این موارد و نقش ویژگی‌های شخصیت، هوش اجتماعی و همچنین خودکارآمدی عاطفی در بروز مهارت‌های ارتباطی، هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی تجربی الگویی است که رابطه‌ی میان ابعاد شخصیت، هوش اجتماعی، خودکارآمدی عاطفی و مهارت‌های ارتباطی دانشجویان را نشان می‌دهد.

۱-۲- بیان مسئله

انسان‌ها به طرق مختلف با یکدیگر در ارتباطند تا اندیشه‌ها، احساسات و تمایلات خود را به یکدیگر منتقل کنند. روابط افراد، مطلوب یا نامطلوب، شکل دهنده بخش عمده‌ای از اوقات روزانه آن‌ها است. مهارت در ایجاد ارتباط مناسب با دیگران، بر توانایی و اعتماد به نفس آن‌ها می‌افزاید. البته درک تفاوت‌های فردی در مهارت‌های ارتباطی موضوعی است که نباید نادیده گرفته شود. هر فرد به فراخور جنبه‌های شخصیتی خود دارای ویژگی‌هایی است که او را از دیگران متمایز می‌کند. تیپ‌های شخصیتی افراد، چگونگی رفتار آنها و انتظاراتی که می‌توان از آن‌ها داشت را نمایان می‌سازند. در حقیقت، خصوصیات شخصیتی افراد که ناشی از تفاوت

1- Emotional self-efficacy
2- Regalia & Bandura
3- Muris

آن‌ها، کارکردها، علایق و سلايق آن‌ها است بر مهارت‌های ارتباطی آن‌ها و چگونگی تعامل با دیگران تأثیر می‌گذارد.

فردی که بتواند ارتباط سالمی با دیگران برقرار کند و خصوصیات فردی و اجتماعی مثبتی را که دارد بروز دهد، مورد توجه اطرافیان قرار خواهد گرفت و در دید آن‌ها مقبولیت و محبوبیت کسب خواهد کرد. اما آنچه که باعث عملکرد فرد به این‌گونه می‌شود، علاوه بر ویژگی‌های شخصیتی نوعی توانایی به نام هوش اجتماعی است که فرد را در ایجاد ارتباط مؤثر با دیگران یاری می‌کند. کسانی که از هوش اجتماعی بالایی برخوردارند در ارتباطات خود واکنش‌ها و احساسات دیگران را در می‌یابند و سازمان می‌دهند و در ارتباط با دیگران توانمند هستند (فیروزبخت، ۱۳۸۲).

افزون بر هوش اجتماعی به عنوان یک توانایی مؤثر در تعاملات اجتماعی، باور افراد در مورد توانایی‌ها و استعدادهایشان نیز اثرات مطلوبی بر اعمال و رفتار آن‌ها دارد که این باورها اساس خودکارآمدی را شکل می‌دهند. از آنجا که خودکارآمدی عاطفی به معنای باور فرد از توانمندی خود در کنترل و مدیریت عواطف و افکار منفی است (اهرنبرگ، کوکس و کوپمان^۱، ۱۹۹۱، موریس، اسچمیت، لمبریچز و میسترز^۲، ۲۰۰۱، ریچاردسون^۳، ۱۹۹۹، به نقل از طهماسیان و اناری، ۱۳۸۸) و از طرفی تنظیم عواطف به عنوان مقوله‌ای از مهارت‌های ارتباطی، نقش مهمی در تداوم و سلامت روابط اجتماعی دارد (رازقی و حسین چاری، ۱۳۸۹)، بنابراین خودکارآمدی عاطفی در سازگاری اجتماعی و مهارت‌های ارتباطی نقش برجسته‌ای را ایفا می‌کند و از جمله عوامل تأثیرگذار در مهارت‌های ارتباطی است که باید مورد توجه قرار گیرد.

در این راستا، هرچند در سال‌های اخیر، در مورد تأثیر عوامل مختلف بر مهارت‌های ارتباطی مطالعات متعددی انجام پذیرفته است و در این زمینه پیشرفت‌های مناسبی به دست آمده است، با این همه، برای رسیدن به نتایج معتبر و دقیق‌تر، به ویژه برای برطرف کردن خلاء موجود میان مطالعات انجام شده در زمینه رابطه ابعاد شخصیت، هوش اجتماعی و خودکارآمدی عاطفی با مهارت‌های ارتباطی، هنوز به بررسی و پژوهش‌های بیشتری نیاز است تا بتوان بر اساس نتایج حاصل از آن، به تبیین بهتر در این زمینه دست یافت.

البته پژوهش‌های مجزا و پراکنده‌ای در مورد متغیرهای فوق صورت گرفته است، لکن پژوهشگران به طور کلی رابطه‌ی بین ابعاد شخصیت، هوش اجتماعی، خودکارآمدی عاطفی و مهارت‌های ارتباطی را مورد کنکاش قرار نداده‌اند. در این پژوهش، سعی بر ارائه الگویی است که یافته‌های پراکنده در حوزه‌های شخصیت، هوش اجتماعی و خودکارآمدی عاطفی را با یکدیگر ترکیب کند و بینشی جدید در تبیین مهارت‌های ارتباطی دانشجویان فراهم آورد.

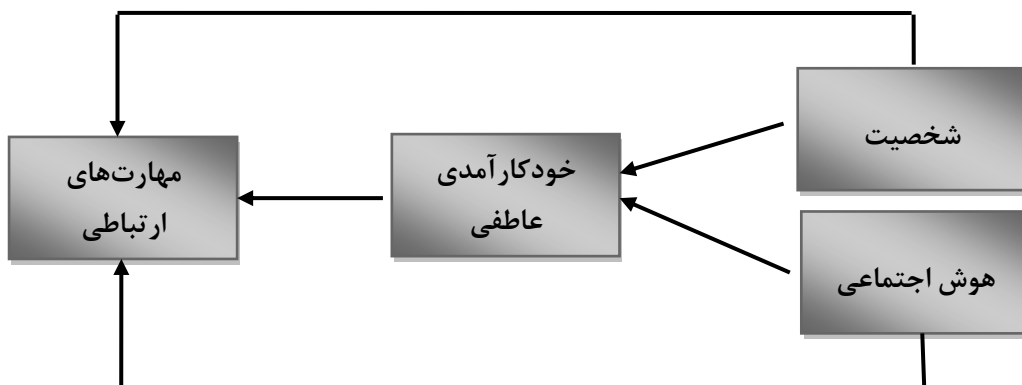
با توجه به مباحث فوق، پژوهش حاضر بر اساس الگوی ارائه شده در شکل ۱-۱ به بررسی

1- Ehrenberg, Cox & Koopman

2- Muris, Schmidt, Lambrichts & Meesters

3- Richardson

رابطه‌ی بین شخصیت، هوش اجتماعی و مهارت‌های ارتباطی با واسطه‌گری خودکارآمدی عاطفی پرداخته است.



شکل ۱-۱: الگوی مفهومی از روابط بین متغیرهای پژوهش حاضر

۳-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش

توانایی برقراری ارتباط میان‌فردی مؤثر، یکی از اجزای مهم و حیاتی زندگی انسان به شمار می‌آید. لذا افراد باید در مورد انواع مهارت‌های ارتباطی، اجتماعی و اثرات این مهارت‌ها در تعاملات خود، و همچنین عواملی که در بهبود این مهارت‌ها نقش دارند، از دانش و آگاهی لازم برخوردار باشند، زیرا ارتباط سطح پایین، ممکن است به تنهایی، دوری از دوستان و خانواده و نیز عدم کارآیی شغلی و تحصیلی منجر شود. در عوض یادگیری این مهارت‌ها و توانمند شدن در آن‌ها باعث سهولت در ارتباط، احساس درک شدن توسط طرف مقابل و تعامل احساسی با وی می‌شود. هرچه افراد در این مهارت‌ها کارآمدتر باشند، احتمال دستیابی به هدف‌هایشان بیشتر خواهد بود. عدم وجود مهارت‌های ارتباطی مناسب فاصله‌های بین فردی را عمیق می‌کند که اثرات نامطلوب این مسأله در همه جنبه‌های زندگی و همه بخش‌های جامعه تجربه می‌شود. در واقع، مهارت‌های ارتباطی عبارت است از فن انتقال اطلاعات، افکار و رفتارهای انسانی از یک شخص به شخص دیگر، از طریق پذیرفتن ویژگی‌های شخصیت، خصوصیات فردی و باورها و عقیده‌هایی که احتمالاً با یکدیگر ارتباط دارند (هارجی و دیکسون، ۲۰۰۴). لذا کسب این مهارت‌ها، تا آن زمان که محدود به خانه و خانواده است، فرآیندی جهت اجتماعی شدن انسان به شمار می‌آید. وظیفه‌ی اولیه‌ی خانواده برقراری ارتباط است و از این طریق موجب رشد احساسات و ارزش‌ها می‌شود. ارتباط مؤثر، سنگ زیربنایی خانواده سالم و موفق است. به تعبیری وقتی اعضای خانواده، از مهارت‌های ارتباطی مؤثر استفاده می‌کنند انتقال و درک

واضحی از محتوا و قصد هر پیامی دارند، نیازهای روانی اعضای خانواده را ارضاء می‌کنند و ارتباط و شرکت در اجتماع را تداوم می‌بخشند (اولیور و میلر^۱، ۱۹۹۴، به نقل از غلامزاده، عطاری و شفیع آبادی، ۱۳۸۸).

از زمانی که فرزندان در ادامه‌ی امر تعلیم و تربیت، با نهادهای آموزشی، از قبیل مدرسه و دانشگاه همراه می‌شوند به تدریج بسیاری از مهارت‌های ارتباطی را گسترده‌تر فرا می‌گیرند و مطابق انتظار جامعه این نهادها، فرزندان یا همان نسل فردای جامعه را، آماده زندگی در جامعه و ایفای نقش شهروندی می‌کنند. لذا نهادهای آموزشی، علاوه بر نقشی که در آموزش و پژوهش دارند، به عنوان نهادهایی که نقش ویژه در تعلیم و تربیت دارند و نیز در فرآیندهای اجتماعی و فرهنگی نقش آفرینی می‌کنند مورد توجه قرار گرفته‌اند (حسین چاری و فداکار، ۱۳۸۴).

به دلیل اهمیت مهارت‌های ارتباطی و نقشی که ایفا می‌کنند، این مهارت‌ها یکی از مهم‌ترین پیامدهای آموزش و تعلیم و تربیت، به شمار می‌آیند و از آنجا که مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی قابل یادگیری هستند (هارجی و دیکسون، ۲۰۰۴)، از مسئولین تعلیم و تربیت در خانواده و نهادهای آموزشی انتظار می‌رود که با آگاهی یافتن از عواملی که در شکل‌گیری و گسترش این مهارت‌ها دخیل هستند، رشد اینگونه مهارت‌ها را در پرورش‌یابندگان تسهیل کنند (گرامی‌زاده شیرازی، ۱۳۸۹). لذا، ضرورت آشنایی خانواده‌ها و نهادهای آموزشی (از جمله مدرسه و دانشگاه)، با مهارت‌های ارتباطی و روابط انسانی بسیار مشهود است، زیرا برای اینکه بتوانند با موفقیت به تعلیم و تربیت بپردازند نیاز به شناخت دانش‌آموزان و دانشجویان و ارتباط مؤثر با آنها دارند. از جمله عواملی که در پیشبرد مهارت‌های ارتباطی و چگونگی تعامل با دیگران تأثیرگذار است، ویژگی‌های شخصیتی فرد، هوش اجتماعی او یعنی توانایی در برقراری رابطه با دیگران و چگونگی تعامل با آنها و همچنین خودکارآمدی عاطفی فرد که ناشی از باورهای او در مورد توانایی‌های خود و کنترل عواطف و احساسات منفی است می‌باشد، زیرا این سه عامل امری لازم برای بررسی سازگاری اجتماعی، آگاهی و مهارت افراد در تعامل‌ها و ارتباطات میان فردی آنها است و در تداوم و ایجاد این روابط نقش مهمی را برعهده دارند.

پس انتظار می‌رود در کنار سنجش‌های گوناگونی که در تحقیقات به عمل می‌آید، بخشی به سنجش ابعاد شخصیت، هوش اجتماعی و خودکارآمدی عاطفی تخصیص داده شود، تا از این طریق بتوان به دانشجویان و متولیان امر تعلیم و تربیت در خانواده و نهادهای آموزشی در جهت پیشرفت و بهبود مهارت‌های ارتباطی یاری رساند.

در این پژوهش، سنجش سایر متغیرها که ممکن است بر مهارت‌های ارتباطی اثر داشته باشند میسر نیست، بنابراین به بررسی تأثیر ابعاد شخصیت، هوش اجتماعی و خودکارآمدی عاطفی بر مهارت‌های ارتباطی پرداخته شده است.

1- Oliver & Miller