

## بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان دبیرستانی شهر همدان بر مبنای تئوری حمایت اجتماعی

نرگس نوری<sup>۱</sup>، بابک معینی<sup>۲\*</sup>، اکرم کریمی شاهنجرینی<sup>۲</sup>، جواد فردمال<sup>۲</sup>، علی قلعه‌ای‌ها<sup>۴</sup>، مریم اثنی عشری<sup>۱</sup>

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد آموزش بهداشت، گروه بهداشت عمومی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران.  
<sup>۲</sup> دکتری آموزش بهداشت، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت و گروه بهداشت عمومی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران.  
<sup>۳</sup> دکتری آمار زیستی، مرکز تحقیقات مدل‌سازی بیماری‌های غیرواگیر و گروه آمار و اپیدمیولوژی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران.  
<sup>۴</sup> متخصص روان‌پزشکی، مرکز تحقیقات اختلالات رفتاری و سوء‌مصرف مواد، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران.

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۳/۱۰/۵

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۷/۲۰

### چکیده

**سابقه و هدف:** اهمیت توجه به هوش هیجانی در نوجوانان نسبت به گذشته افزایش چشمگیری داشته و باید مهارت‌های گوناگون در آنان تقویت گردد؛ از جمله این مهارت‌ها برقراری ارتباط مؤثر و کارآمد می‌باشد. این مطالعه باهدف تعیین رابطه بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان مقطع دبیرستان شهر همدان بر اساس تئوری حمایت اجتماعی انجام شد.

**مواد و روش‌ها:** این مطالعه توصیفی، تحلیلی در سال ۱۳۹۳ بر روی ۴۹۷ نفر از دانش‌آموزان دبیرستانی شهر همدان انجام گرفت. آزمودنی‌ها به روش نمونه‌گیری چندمرحله‌ای انتخاب‌شده و پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی، هوش هیجانی و حمایت اجتماعی را تکمیل کردند. داده‌های جمع‌آوری‌شده با نرم‌افزار SPSS-18 و با آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون، اسپیرمن، آزمون تی مستقل و آنالیز واریانس یک‌طرفه تجزیه و تحلیل گردید.

**یافته‌ها:** بر پایه نتایج بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان مورد بررسی ارتباط معنی‌داری وجود داشت ( $P < 0/05$ ). سطح مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزانی که در این مطالعه مورد بررسی قرار گرفتند در حد متوسط بوده و پژوهش حاضر برتری کلی سطح نمرات مهارت‌های ارتباطی، هوش هیجانی و حمایت اجتماعی (به جز حمایت ارزیابی) در گروه دختران نسبت به پسران را نشان داد، همچنین بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی با سازهای حمایت اجتماعی ارتباط معنی‌داری وجود داشت ( $P < 0/05$ ).

**نتیجه‌گیری:** طبق یافته‌ها جهت افزایش هوش هیجانی و ارتقاء مهارت‌های ارتباطی نیاز به انجام مداخلات آموزشی، تهیه و تدوین بسته‌های آموزشی جهت دانش‌آموزان، والدین آنها و مربیان مدارس احساس می‌شود.

**واژگان کلیدی:** دانش‌آموز، مهارت‌های ارتباطی، هوش هیجانی، حمایت اجتماعی

### مقدمه

حیطه برای هوش هیجانی در نظر گرفته است که شامل: مؤلفه درون فردی، میان فردی، سازگاری، کنترل هیجان‌ها و مؤلفه خلق و خوی عمومی می‌باشد (۳). امروزه ۸۰ درصد موفقیت افراد مربوط به مهارت‌هایی است که به‌نوعی باهوش هیجانی در ارتباط می‌باشد (۴). اهمیت توجه به هوش هیجانی در نوجوانان نسبت به گذشته افزایش چشمگیری داشته چراکه در سال‌های اخیر

در سال ۱۹۹۰ برای اولین بار مفهوم هوش هیجانی توسط روانشناسی به نام سالووی جهت درک عواطف افراد و همدلی با دیگران به‌کاربرده شد (۱). بعدازآن گلمن هوش هیجانی را مجموعه‌ای از توانایی‌ها و مهارت‌ها که قابل یادگیری می‌باشد تعریف کرد (۲). باران (Bar-On) نیز پنج

\* نویسنده مسئول: دکتر بابک معینی، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران.

ایمیل: Babak\_moeini@umsha.ac.ir

تلفن: ۰۸۱-۳۲۸۲۶۹۸

کرد که هر چه شبکه اجتماعی افراد بزرگ‌تر و بهتر باشد به همان نسبت سلامت روان افراد نیز بیشتر می‌باشد (۱۷). با عنایت به اینکه بر مبنای حمایت اجتماعی دانش‌آموزان می‌توانند از انواع مساعدت‌ها و کمک‌های عاطفی، ابزاری و اطلاعاتی این سطوح از روابط اجتماعی برخوردار شوند، نیاز به انجام چنین مطالعه‌ای احساس شد؛ لذا این مطالعه باهدف بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان دبیرستانی شهر همدان بر مبنای تئوری حمایت اجتماعی انجام شد.

### مواد و روش‌ها

این پژوهش مطالعه‌ای توصیفی-تحلیلی بود که در بین ۴۹۷ دانش‌آموز مقطع دبیرستان شهر همدان در سال تحصیلی ۱۳۹۳ انجام شد. برای محاسبه حجم نمونه از فرمول زیر استفاده شد. در این عبارت Z نشان‌دهنده صدک توزیع نرمال استاندارد، a اندازه خطای نوع ۱ (برابر ۰/۰۵)، B اندازه خطای نوع ۲ (برابر ۰/۲) می‌باشد. همچنین Cr(z) از عبارت زیر حاصل می‌شود.

$$n_0 = \left( \frac{Z_{1-a/2} + Z_{1-B}}{Cr(z)} \right)^2 + 3 \quad Cr(z) = 0.5 * \log \left( \frac{1+r}{1-r} \right)$$

در این عبارت I ضریب همبستگی پیرسون بین دو مفهوم است و مقدار آن برابر ۰/۱۳ انتخاب شد. بر این مبنای و با اعمال ۱۰ درصد گم‌شدگی، تعداد نمونه برابر ۵۰۶ نفر محاسبه شد که با تصحیح جامعه محدود با استفاده از فرمول  $n = n_0 N / (n_0 + N - 1)$  برابر ۴۹۷ نفر محاسبه شد. انتخاب نمونه به روش نمونه‌گیری چندمرحله‌ای بود. به این صورت که ابتدا مدارس برحسب ناحیه (ناحیه ۱ و ۲) به دو طبقه تقسیم شد. سپس هر طبقه برحسب نوع مدرسه (عادی-نمونه/غیرانتفاعی) به دو زیر طبقه تقسیم شد. سپس دخترانه یا پسرانه بودن مدرسه عامل بعدی در تقسیم زیر طبقات بود. بنابراین در نهایت ۸ زیرگروه از جامعه ایجاد شد. انتخاب نمونه از هر زیرگروه به صورت متناسب با تعداد دانش‌آموزان آن گروه بود. زیرگروه‌ها بر اساس مدارس موجود، به تعدادی خوشه تقسیم شدند. در گروه‌هایی که حجم نمونه لازم بیش از ۷۵ مورد بود دو مدرسه و در سایر گروه‌ها، یک مدرسه به‌عنوان نمونه

رفتارهای پرخطر نظیر خودکشی، سوءمصرف مواد و پرخاشگری در نوجوانان به میزان هشداردهنده‌ای بالا رفته است و تقریباً به یک اپیدمی تبدیل شده است (۵). از طرفی مطالعات نشان داده که افراد باهوش هیجانی بالاتر، از سلامت جسمانی و روانی بیشتری برخوردار هستند، در صورتی که هوش هیجانی پایین با مشکلات سوءمصرف دارو و الکل همراه بوده است (۲).

ارتباط شامل روند تبادل اطلاعات، افکار و احساسات از فرستنده به گیرنده است (۶). اگرچه بسیاری از افراد به راحتی با دیگران ارتباط برقرار می‌کنند، اما قادر به استفاده از مهارت‌های ارتباطی در شرایط مناسب نیستند (۷). گسترش سریع فناوری اطلاعات و تغییر سبک زندگی ضرورت توجه به سلامت فردی و اجتماعی را مطرح می‌کند، بسیاری از نوجوانان مهارت‌های لازم جهت مقابله با مشکلات را کسب نمی‌کنند (۸). در صورتی که با آموزش مهارت‌های زندگی از جمله مهارت‌های ارتباطی می‌توان افراد را برای مقابله با مشکلات و تنش‌ها آماده نمود (۹). در این راستا پژوهش‌ها نشان داده هوش هیجانی می‌تواند چهارچوب مناسبی برای ارتباط بین فردی محسوب شود (۱۰) و در ایجاد و ادامه روابط بین فردی نقش داشته باشد (۱۱). از جمله این مطالعات می‌توان به مطالعه یوسفی و همکاران اشاره کرد که همبستگی بین نمره هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی را برابر  $r = 0/49$  گزارش کردند و نشان دادند افزایش هوش هیجانی باعث افزایش درک پیام می‌گردد (۱۲). همچنین امرایی در مطالعه خود بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی دانشجویان دانشگاه‌های اصفهان و علوم پزشکی اصفهان ارتباط مثبت و معنی‌داری گزارش کرده است (۱۳). مطالعه رئیسی و همکاران نیز نشان داد بین میزان هوش هیجانی مدیران با مهارت‌های بازخورد رابطه مستقیم و معنی‌داری دیده می‌شود، اما بین میزان هوش هیجانی مدیران با دو مهارت کلامی و شنود، رابطه معنی‌داری مشاهده نشد (۱۴).

مطالعات نشان داده که حمایت اجتماعی در کاهش فشار روانی نقش مهمی ایفا می‌کند (۱۵). همچنین باعث تحول هوش هیجانی می‌شود (۱۶). آزادی در مطالعه خود گزارش

همکاران در سال ۱۹۹۸ و بر اساس الگوی اولیه هوش هیجانی مایر و سالووی ساخته شده (۲۰)، هوش هیجانی را با ۳۳ سؤال موردبررسی قرار می‌دهد مانند (هنگامی که من دارای خلق مثبت هستم حل مشکلات برای من آسان تر است، وقتی با دیگران صحبت می‌کنم نسبت به مشکلات شخصی‌ام هشیار هستم). آزمودنی درجه توافق یا مخالفت خود را با هر جمله در یک مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت که از (کاملاً مخالف=۱) تا (کاملاً موافق=۵) است، انتخاب می‌کند، البته سؤالات ۵، ۲۸ و ۳۳ به صورت معکوس (کاملاً مخالف=۵) تا (کاملاً موافق=۱) نمره گذاری می‌شوند پایین ترین نمره ۳۳ و بالاترین نمره ۱۶۵ می‌باشد. پایایی پرسشنامه در این مطالعه بر روی ۳۰ دانش‌آموز موردسنجش قرار گرفت و میزان آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۷ به دست آمد.

برای طراحی و ساخت متغیرهای تئوریک حمایت اجتماعی که شامل: حمایت عاطفی، حمایت ابزاری، حمایت اطلاعاتی و حمایت ارزیابی می‌باشد، از نمونه پرسشنامه حمایت اجتماعی موس (MOS)، که در سال ۱۹۹۱ توسط شربورن و استوارت ساخته شده (۲۱)، استفاده شد که با توجه به عنوان تغییراتی در آن اعمال شد. این پرسشنامه شامل ۱۰ سؤال در خصوص حمایت عاطفی (مانند هر چند وقت یکبار کسی را دارید که در مواقع ناراحتی با شما همدردی کند)، ۷ سؤال حمایت اطلاعاتی (مانند هر چند وقت یکبار کسی را دارید که در مواقع بروز مشکلات شما را به خوبی راهنمایی کند)، ۵ سؤال حمایت ابزاری (مانند هر چند وقت یکبار کسی را دارید که اگر نیاز به کمک مالی داشته باشید به شما کمک کند) و ۳ سؤال حمایت ارزیابی (مانند هر چند وقت یکبار کسی را دارید که در مسیر رسیدن به هدف به شما کمک کند تا خودتان را ارزیابی کنید) بود. این مقیاس یک ابزار خود گزارشی است و آزمودنی میزان مخالفت یا موافقت خود با هر یک از عبارات را در یک مقیاس لیکرت ۵ درجه‌ای (هیچ وقت= ۱ امتیاز، به ندرت= ۲ امتیاز، گاهی اوقات= ۳ امتیاز، بیشتر اوقات= ۴ امتیاز، همیشه= ۵ امتیاز) مشخص می‌سازد. پایین ترین امتیاز در این آزمون ۲۵ و بیشترین امتیاز ۱۲۵ است. برای به دست

انتخاب شد. پس از هماهنگی با مسئولین دانشگاه علوم پزشکی و آموزش و پرورش و کسب رضایت نامه از دانش آموزان و توجیه آنان در زمینه چگونگی انجام طرح، پرسشنامه‌ها توزیع و گردآوری شدند. قابل ذکر است دانش آموزانی وارد مطالعه شدند که، سابقه بیماری روانی نداشتند.

ابزار پژوهش: اطلاعات با استفاده از پرسشنامه کتبی و به صورت خودگزارش دهی گردآوری شده بود. پرسشنامه در چهار بخش کلی شامل سؤالات دموگرافیک افراد مورد مطالعه، پرسشنامه استاندارد مهارت‌های ارتباطی، پرسشنامه هوش هیجانی و پرسشنامه حمایت اجتماعی طراحی شده بود. سؤالات دموگرافیک و زمینه‌ای شامل اطلاعات مربوط به سن، جنس، معدل، سطح سواد، وضعیت اشتغال والدین، بعد خانوار، رتبه تولد، وضعیت اقتصادی، مسکن و اینکه در حال حاضر با کدام یک از والدین زندگی می‌کند به صورت خودگزارش دهی تکمیل شد.

پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی گونه فارسی پرسشنامه بورتن (Burton GE) (۱۸) می‌باشد، مهارت‌های ارتباطی را در سه سطح، کلامی (عباراتی همچون، زمانی که در یک جلسه همه ساکت هستند از صحبت کردن احساس خجالت و دست‌پاچگی نمی‌کنم، عدم استفاده از واژه‌های فنی و تخصصی زمان صحبت کردن)، شنیداری (توجه به معانی متعدد کلمات، تمایل بیشتر به گوش کردن تا صحبت کردن) و بازخورد (اطمینان از نیاز به بازخورد در طرف مقابل، عدم اطمینان از اینکه وقتی شخصی اشتباه می‌کند، آن را می‌داند) هر کدام با ۶ سؤال موردبررسی قرار می‌دهد، سؤالات با مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت بوده و پایین ترین نمره ۶ و بالاترین نمره ۳۰ در هر مهارت می‌باشد. به منظور سنجش پایایی پرسشنامه، مطالعه مقدماتی بر روی ۳۰ دانش‌آموز که از نظر مشخصات جمعیت شناختی شبیه جمعیت هدف بودند انجام شد و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷۱ به دست آمد. قابل ذکر است که روایی و پایایی پرسشنامه در مطالعه دیگر نیز مورد تأیید قرار گرفته است (۱۹). پرسشنامه هوش هیجانی شوت که توسط شوت و

### یافته‌ها

در این پژوهش ۴۹۷ نفر از دانش‌آموزان مقطع دبیرستان (دوره متوسطه دوم) شهر همدان پرسشنامه‌های موردنظر را تکمیل کردند. ۵۱/۳ درصد شرکت‌کنندگان را دانش‌آموزان دختر و ۴۸/۷ درصد را دانش‌آموزان پسر تشکیل دادند. دامنه سنی شرکت‌کنندگان در این پژوهش بین ۱۴ تا ۱۷ سال بود. مطالعه نشان داد که ۷۵/۳ درصد از دانش‌آموزان دارای معدل ۱۸ تا ۲۰ بودند. بعد خانوار ۷۸ درصد دانش‌آموزان ۴ تا ۵ نفره بود. ۵۲/۹ درصد دانش‌آموزان فرزند ۲ یا ۳ خانواده بودند. تحصیلات مادر ۵۸/۸ درصد دانش‌آموزان و تحصیلات پدر ۵۲/۵ درصد دانش‌آموزان دیپلم و زیر دیپلم بود. میانگین نمره هوش هیجانی در دانش‌آموزان دختر (۹۵/۷) بیشتر از دانش‌آموزان پسر (۸۲/۱) بود. نتایج آزمون‌های آماری تی-مستقل و آنالیز واریانس یک‌طرفه جهت مقایسه میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی از نظر ویژگی‌های دموگرافیک نشان داد (جدول شماره ۱) که ارتباط معنی‌داری بین مهارت‌های ارتباطی کل با متغیرهایی مثل؛ جنس، سن، بعد خانوار و تحصیلات پدر

آوردن امتیاز مربوط به هر زیر مقیاس، نمرات عبارات مربوط به زیر مقیاس مورد نظر باهم جمع می‌شود. برای به دست آوردن نمره کلی نیز همه امتیازات با هم جمع می‌شوند. نمره بالای آزمودنی در این مقیاس بیانگر این است که آزمودنی از حمایت اجتماعی مطلوبی برخوردار است. به‌منظور سنجش پایایی پرسشنامه یک مطالعه مقدماتی بر روی ۳۰ دانش‌آموز از جمعیت مورد مطالعه انجام شد و میزان آلفای کرونباخ ۰/۸۴ به دست آمد. جهت سنجش روایی پرسشنامه نسبت روایی محتوا (CVR) و شاخص روایی محتوا (CVI) محاسبه شد، که نسبت روایی محتوا (CVR) ۰/۸۶ و شاخص روایی محتوا (CVI) ۰/۸۳ به دست آمد. پس از جمع‌آوری اطلاعات، تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون‌های همبستگی بین متغیرهای کمی بر اساس ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن، بین متغیر کمی و کیفی بر اساس آزمون تی-مستقل و تحلیل واریانس انجام و تمام تحلیل‌ها در نرم‌افزار آماری SPSS-18 و در سطح اطمینان ۹۵ درصد انجام شد.

جدول شماره ۱- مقایسه میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی برحسب ویژگی‌های جمعیت شناختی

متغیرهای جمعیت شناختی	میانگین	انحراف معیار	سطح معنی‌داری
جنس	دختر	۵۵	۹/۹
	پسر	۴۶/۶	۸/۱
سن	۱۴ سال	۵۰/۳	۸/۸
	۱۵ سال	۵۲/۷	۹/۲
	۱۶ سال	۵۱/۴	۹/۴
	۱۷ سال	۴۸/۶	۱۱/۱
بعد خانوار	۳ نفره	۴۹/۶	۱۰
	۴ تا ۵ نفره	۵۰/۵	۹/۹
	۶ تا ۷ نفره	۵۵/۶	۹/۹
تحصیلات پدر	دیپلم-زیر دیپلم	۴۹/۶	۳/۹
	فوق دیپلم-لیسانس	۵۱	۹/۴
	فوق لیسانس-دکتر	۵۶/۵	۱۲/۸
تحصیلات مادر	دیپلم و زیر دیپلم	۵۰/۱	۹/۲
	فوق دیپلم-لیسانس	۵۰/۴	۹/۴
	فوق لیسانس-دکتر	۵۹	۱۲/۸

جدول شماره ۲- سطح مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان (n=۴۹۷)

سطح مهارت	مهارت کلامی	مهارت شنیداری	مهارت بازخورد
	تعداد(درصد)	تعداد(درصد)	تعداد(درصد)
ضعیف (۶-۱۴)	۹۵ (۱۹/۱)	۱۸۴ (۳۷)	۱۷۳ (۳۴/۸)
متوسط (۱۵-۲۲)	۲۹۷ (۵۹/۸)	۲۸۴ (۵۷/۲)	۲۷۰ (۵۴/۳)
خوب (۲۳-۳۰)	۱۰۵ (۲۱/۱)	۲۹ (۵/۸)	۵۴ (۱۰/۹)

جدول شماره ۳- میانگین، انحراف معیار و ماتریکس ضریب همبستگی بین مؤلفه‌های حمایت اجتماعی، هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	میانگین (±انحراف معیار)
عاطفی	۱						۲۶/۸ (±۸/۳۵)
اطلاعاتی	۰/۷۰*	۱					۲۰/۱ (±۶/۴۰)
ابزاری	۰/۵۰*	۰/۵۲*	۱				۱۵/۷ (±۴/۸۱)
ارزیابی	۰/۱۸*	۰/۲۳*	۰/۵۱*	۱			۱۰/۶۷ (±۳/۳۶)
هوش هیجانی	۰/۵۱*	۰/۴۸*	۰/۳۳*	۰/۱۶*	۱		۸۹/۱ (±۱۵/۱)
مهارت ارتباطی	۰/۵۰*	۰/۴۹*	۰/۳۱*	۰/۰۹*	۰/۶۱*	۱	۱۸/۴ (±۴/۵)

\* همبستگی‌ها در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار می‌باشد.

حمایت اجتماعی برحسب جنسیت را نشان می‌دهد. نتایج جدول گویای این نکته می‌باشد که میانگین نمرات همه سازه‌های حمایت اجتماعی به‌جز حمایت ارزیابی در دانش‌آموزان دختر بالاتر از دانش‌آموزان پسر است.

### بحث

این پژوهش باهدف بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان دبیرستانی شهر همدان بر مبنای تئوری حمایت اجتماعی در سال ۱۳۹۳ انجام شد. انتظار می‌رود افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند، به‌خوبی به دیگران گوش دهند، دیگران را بپذیرند و در هر آنچه به کنش متقابل با دیگران بازمی‌گردد به‌خوبی عمل کنند. در این راستا نتایج این مطالعه نشان داد که بین مهارت‌های ارتباطی و هوش هیجانی دانش‌آموزان مورد مطالعه ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود داشت، به‌طوری‌که دانش‌آموزان دارای هوش هیجانی بالاتر در برقراری ارتباط مؤثر موفق‌تر بودند. یافته‌های این مطالعه با مطالعات مشابه که رابطه هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی را در دانشجویان بررسی کرده بودند همخوانی دارد (۱۲-۱۳). نتایج مطالعه حاضر سطح مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان را در حد متوسط گزارش کرده و نتایج این مطالعه با یافته‌های مطالعات حسین چاری (۲۲) و خاتمی (۲۳) که سطح مهارت‌های ارتباطی دانشجویان را بررسی کرده بودند و میزان این مهارت‌ها را در سطح مطلوبی گزارش نکرده بودند، همخوانی نشان می‌دهد. از آنجایی‌که نداشتن مهارت‌های ارتباطی مناسب از جمله عوامل آسیب‌زا می‌باشد (۲۴) و مهارت‌های عملی و سازشی برای حل مشکلات زندگی روزمره کافی نیست؛ نیاز به آموزش

و مادر دانش‌آموزان وجود دارد ( $P < 0/05$ ) و بین مهارت‌های ارتباطی کل با متغیرهایی مثل وضعیت اقتصادی، وضعیت مسکن، شغل والدین و وضعیت زندگی با والدین، ارتباط معنی‌داری یافت نشد.

نتایج جدول شماره ۲ سطح مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان شرکت‌کننده را نشان می‌دهد که در این جدول مهارت‌های ارتباطی به سه سطح ضعیف (۱۴-۶)، متوسط (۲۲-۱۵) و خوب (۳۰-۲۳) طبقه‌بندی شدند. نتایج، سطح مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان را در حد متوسط نشان داد. جدول شماره ۳، میانگین، انحراف معیار و ماتریکس ضریب همبستگی بین مؤلفه‌های حمایت اجتماعی، هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی را نشان می‌دهد. همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود بین هوش هیجانی و تمامی سازه‌های حمایت اجتماعی ارتباط معنی‌داری وجود دارد ( $P < 0/05$ )، همچنین بین مهارت‌های ارتباطی و سازه‌های حمایت اجتماعی ارتباط معنی‌داری وجود دارد ( $P < 0/05$ ).

جدول شماره ۴ شاخص‌های آماری متغیرهای تئوری

جدول شماره ۴- شاخص‌های آماری ابعاد تئوری حمایت اجتماعی برحسب جنسیت

ابعاد حمایت اجتماعی	جنسیت	
	پسر میانگین (±انحراف معیار)	دختر میانگین (±انحراف معیار)
حمایت عاطفی	۲۱/۹ (±۴/۲)	۳۱/۵ (±۸/۳)
حمایت اطلاعاتی	۱۷/۲ (±۴/۲)	۲۳ (±۶/۸)
حمایت ابزاری	۱۴/۹ (±۳/۶)	۱۶/۶ (±۵/۶)
حمایت ارزیابی	۱۱/۱ (±۳/۳)	۱۰/۱ (±۳/۳)

هیجانی و تمامی سازه‌های حمایت اجتماعی ارتباط معنی‌داری وجود داشت و یافته‌های این پژوهش با مطالعات رستمی و همکاران همخوانی نشان می‌دهد (۳۰). همچنین بین مهارت‌های ارتباطی و سازه‌های حمایت اجتماعی ارتباط معنی‌داری وجود داشت. به‌طور کلی افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند دارای ویژگی‌های منحصر به فردی هستند که آنها را از دیگران متمایز می‌کند، این افراد راحت‌تر با دیگران ارتباط برقرار می‌کنند و منطقی فکر می‌کنند، چنین افرادی احساسات و افکار خود را به روش سازنده اظهار می‌دارند و از دیگران درخواست کمک می‌کنند. به بیان دیگر افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند توانایی مدیریت هیجان خود و درک هیجانات دیگران را دارند و می‌توانند شبکه اجتماعی محکم‌تری ایجاد کنند (۳۱).

دریافت اطلاعات به روش خودگزارش‌دهی از جمله محدودیت‌های این پژوهش به شمار می‌رود. همچنین پیشنهاد می‌شود پژوهشی با همین عنوان به روش تجربی و مداخله‌ای انجام شود که در آن تأثیر آموزش هوش هیجانی بر مهارت‌های ارتباطی نوجوانان بررسی گردد.

### نتیجه‌گیری

در مجموع بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان مورد بررسی ارتباط معنی‌داری وجود داشت، سطح مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان مورد بررسی در حد متوسط ارزیابی شد و دانش‌آموزانی که سطح تحصیلات والدینشان بالاتر بود و در خانواده‌های پرجمعیت زندگی می‌کردند نمره مهارت‌های ارتباطی بالاتری کسب نمودند. پژوهش حاضر برتری کلی سطح نمرات مهارت‌های ارتباطی، هوش هیجانی و حمایت اجتماعی (به جز حمایت ارزیابی) در گروه دختران نسبت به پسران را نشان داد، همچنین بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی با سازه‌های حمایت اجتماعی ارتباط معنی‌داری وجود داشت.

### تشکر و قدردانی

این مطالعه بخشی از پایان‌نامه کارشناسی ارشد در رشته آموزش بهداشت مصوب دانشکده بهداشت و مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت دانشگاه علوم پزشکی

مهارت‌های زندگی به‌خصوص مهارت‌های ارتباطی احساس می‌شود. لذا لازم است در برنامه‌های آموزشی مدارس به اهمیت یادگیری و به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی و آسیب‌های احتمالی عدم آشنایی با این مهارت‌ها در دانش‌آموزان تأکید گردد. نتایج پژوهش حاضر نشان داد دانش‌آموزانی که در خانواده‌های پرجمعیت زندگی می‌کنند وضعیت مهارت‌های ارتباطی مطلوب‌تری نسبت به سایرین داشتند، همچنین سطح سواد والدین نیز بر مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان تأثیر می‌گذارد و دانش‌آموزانی که والدینشان تحصیلات بالاتری داشتند نمره مهارت‌های ارتباطی بالاتری کسب نمودند. یافته‌های دیگر این پژوهش حکایت از تفاوت معنی‌دار بین دو جنس از نظر نمره کسب‌شده هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی دارد، به‌طوری‌که پژوهش حاضر برتری کلی سطح نمرات مهارت‌های ارتباطی و هوش هیجانی در گروه دختران نسبت به پسران را نشان داد و این یافته‌ها با مطالعات مشابه همخوانی دارد (۲۶-۲۵، ۲۲).

حمایت اجتماعی یک عامل کلیدی روانی و اجتماعی است که آسیب‌پذیری افراد را در برابر عوارض ناشی از تنش کاهش می‌دهد (۲۷). مطالعات نشان داده که مؤلفه‌های مختلف حمایت اجتماعی به‌ویژه حمایت عاطفی، فشار روانی را کاهش می‌دهد و بر روی سلامتی افراد مؤثر است (۱۵). همچنین حمایت اجتماعی در تحول هوش هیجانی سهیم است (۱۶). در پژوهش حاضر دانش‌آموزان دختر نمره حمایت اجتماعی بالاتری کسب نمودند. این یافته با نتایج مطالعه ریاحی و همکاران که نمره حمایت اجتماعی بالاتری را در دانشجویان دختر گزارش کردند همخوانی نشان می‌دهد (۲۸)، از طرفی با نتایج مطالعه رامبد (۲۹) و همکاران که نمره حمایت اجتماعی پایین‌تری را در بیماران زن گزارش کردند مغایرت دارد. در توجیه این مطلب می‌توان گفت زنان بیشتر از مردان حمایت اجتماعی را دریافت می‌کنند، اما به دلیل مشکلات اجتماعی و روانی بیشتر ممکن است درک کمتری از حمایت اجتماعی داشته باشند.

در این پژوهش همان‌طور که انتظار می‌رفت بین هوش



عمل می‌آید. همچنین از مسئولین محترم آموزش و پرورش شهر همدان، مدیران و دانش‌آموزان محترم دبیرستان‌های شهر همدان، تشکر و سپاس فراوان به عمل می‌آید.

همدان می‌باشد و پشتیبانی مالی آن توسط معاونت تحقیقات و فن‌آوری دانشگاه انجام پذیرفته است که بدین‌وسیله نهایت سپاس و قدردانی از مسئولین محترم به

## References

- Mayer JD, Salovey P, Caruso DR. Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychol Inq.*2004; **15**(3):197-215.
- Parke JD, Taylor RN, Eastabrook JM, Schell L, Wood L. Problem gambling in adolescence relationships with internet misuse, gaming abuse and emotional intelligence. *Pers Individ Dif.*2008; **45**(2):174-80.
- Bar-On R. The Emotional Quotient Inventory (EQ-I): test of emotional intelligence. Toronto Canada: Multi Health Publisher, 1997.
- Safavi M, Mousavi-Lotfi SM, Lotfi R. [Correlation between emotional intelligence and socio-emotional adjustment in pre-university girl students in Tehran in 2008]. *Pajoohandeh.*2010; **14**(5):255-61. (Persian)
- Lewinson PM, Rohd P, Seeley JR. Psychological risk factor or future adolescent suicide attempts. *J Consult Clin Psychol.*1994; **62**(2):297-305.
- Mortazavi S, Mehraban H. [The relationship between communication skills in teachers and administrators organizational commitment]. *Journal of Humanities and Social Sciences.*2004; **4**(16):124-44. (Persian)
- Memarian O. Communication skills and nongovernmental organizations. 1<sup>th</sup> ed. Tehran: Barge Zeitoon publisher, 2005. (Persian)
- Ahmadi MS. [The impact of religion based communication skills on the improvement of self-esteem and mental health among students]. *Journal of Zanjan University of Medical Sciences.*2014; **22**(90):13-22. (Persian)
- Weiner IB, Reynolds WM, Miller GE. Handbook of psychology and educational psychology. 2<sup>th</sup> ed. New Jersey: John Wiley & Sons publisher, 2003;1.
- Mayer JD, Caruso DR, Salovey D, Emotional intelligence meets traditional standards for an in intelligence. *Intelligence.*1999; **27**(4):267-97. (Persian)
- Lopes PS, Brackett MA, Nezlek JB, Schutz A, Sellin I, Solovey P. Emotional intelligence, Personality and the perceived quality of social relationships. *Pers Individ Dif.*2004; **35**(3):641-58.
- Yousefi F. [The relationship between emotional intelligence and communication skills in university students]. *Quarterly Developmental Psychology.*2006; **3**(9):5-13. (Persian)
- Amraei M, Ashrafi-Rizi H, Papi A, Bahrami S, Samuei R. [The Relationship between emotional intelligence and communication skills of Librarians in Isfahan University and Isfahan University of Medical Sciences]. *Journal of Health Information Management.*2011; **8**(5):662-72. (Persian)
- Raeissi P, Kalhor R, Azmal M. [Correlation between emotional intelligence and communication skills in managers in education hospital of Qazvin]. *Journal of Qazvin University of Medical Sciences.*2010; **13**(4):57-62. (Persian)
- Falcon LM, Todorova I, Tucker K. Social support, life events, and psychological distress among the puerto rican population in the Boston area of the United States. *Aging Ment Health.*2009; **13**(6):863-73.
- Maddux JE. The power of believing you can. Handbook of positive psychology, Oxf Uni press.2002.
- Azadi S, Azad H. [The correlation of social support, tolerance and mental health in children of martyrs and war-disabled in Universities of Ilam]. *Iranian Journal of War and Public Health.*2011; **3**(4):48-58. (Persian)
- Moghim M. Organization and management, research approach. 2<sup>nd</sup>ed. Tehran: Terme Publisher. 2001, PP: 315-20. (Persian)
- Barati M, Moeini B, Samavati E, Salehi O. [Assessment of communication skills level among medical college students verbal, listening, and feedback skills]. *Journal of Nursing and Midwifery Urmia University of Medical Sciences.*2012; **10**(2):145-54. (Persian)
- Ciarrochi JV, Dean Fp, Anderson S. Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Pers Individ Dif.*2002; **32**(1):197-209.
- Sherbourne CD, Stewart AL. The MOS social support survey. *Soc Sci Med.*1991; **32**(6):705-14.
- Hosseinchari M, Fadakar MM. [Investigating the effects of higher education on communication skills based on comparison of college and high school students]. *Training & Learning Researches.*2006; **1**(15):21-32. (Persian)
- Khatami S, Asefzadeh S. [Communication skills of medical interns of Qazvin UMS]. *Journal of Qazvin University of Medical Sciences.*2007; **11**(3):79-81. (Persian)
- Spencer NJ. Social equalization in youth: evidence from a cross-sectional British survey. *Eur J Public Health.*2006; **16**(4):368-75.
- Taghizadeh Z, Rezaiepour A, Mehran A, Alimoradi Z. [Usage of communication skills by midwives and its relation to clients 'satisfaction']. *Journal of Hayat.*2006; **12**(4):47-55. (Persian)
- Molaie E, Asayesh H, Taghva-kish B, Ghorbani M. [Gender Difference and Emotional Intelligence in Golestan University of Medical Scienc-

- es' Students]. *Journal of Gorgan Bouyeh Faculty of Nursing & Midwifery*.2012; **8**(2):30-4. (Persian)
27. Glanz K, Barbara K, Rimer K. Health behavior and health education theory, research, and practice. 4<sup>th</sup> ed. San Francisco: Jossey-Bass publisher, 2008:49.
28. Riyahi ME, Aliverdina A, Pourhoseyn Z. [Relationship between social support and mental health]. *Social Welfare Quarterly*.2011; **10**(39):85-121. (Persian)
29. Rambod M, Rafii F. [Perceived social support in hemodialysis patients]. *Iran Journal of Nursing*.2009; **22**(58):99-110. (Persian)
30. Rostami R, Shahmohamadi KH, Ghaedi GH, Beshara MA, Akbari S, Nosratabadi M. [Relations among self-efficacy, emotional intelligence and perceived social support in university students]. *Quarterly of the Horizon Medical Sciences*.2010; **16**(3):46-54. (Persian)
31. Ciarrochi JV, Deane FP. Emotional competence and willingness to seek help from professional and non-professional sources. *Br J Guid Counc*.2001; **29**(2):233-46.

Archive of SID



*Research Article*

## Relationship Between Emotional Intelligence and Communication Skills Among High School Students in Hamadan Based on the Theory of Social Support

Narges Nouri (MSc)<sup>1</sup>, Babak Moeini (PhD)<sup>2\*</sup>, Akram Karimi-Shahanjarini (PhD)<sup>2</sup>, Javad Faradmal (PhD)<sup>3</sup>, Ali Ghaleiha (MD)<sup>4</sup>, Maryam Asnaashari (MSc)<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Department of Public Health, School of Health, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran.

<sup>2</sup> Social Determinants of Health Research Center and Department of Public Health, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran.

<sup>3</sup> Modeling of Non-communicable Disease Research Center and Department of Biostatistics and Epidemiology, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran.

<sup>4</sup> Research Center for Behavioral Disorders and Substances Abuse, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran.

Received 12 Oct. 2015

Accepted 26 Dec. 2014

### Abstract

**Background and Objectives:** There has been growing interest in adolescents' emotional intelligence and strengthening their various skills including effective and efficient communication. Therefore, this study sought to investigate the relationship between emotional intelligence and communication skills of high school students in Hamadan, Iran based on the theory of social support.

**Materials and Methods:** This descriptive-analytical study was conducted in 2014. Multistage sampling was performed to select 497 students from high schools of Hamadan. The subjects completed a questionnaire containing items on communication skills, emotional intelligence, and social support. The collected data were analyzed using Pearson's correlation test, Spearman's correlation test, t-test, and analysis of variance in SPSS-18.

**Results:** There was a significant relationship between emotional intelligence and communication skills of the participants. The students had a moderate level of communication skills. In general, girls enjoyed higher levels of communication skills, emotional intelligence, and social support (except appraisal support) compared to boys. Moreover, constructs of social support were significantly related with emotional intelligence and communication skills.

**Conclusion:** According to our findings, educational interventions and training packages for students, parents, and schoolteachers are required to improve the students' emotional intelligence and communication skills.

**Keywords:** Students; Communication Skills; Emotional Intelligence; Social Support

**Corresponding Author:** Babak Moeini, Social Determinants of Health Research Center, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran. Email: Babak\_moeini@umsha.ac.ir Tel: +9881-38380398

**Please cite this article as:** Nouri N, Moeini B, Karimi-Shahanjarini A, Faradmal J, Ghaleiha A, Asnaashari M. [Relationship between emotional intelligence and communication skills among high school students in Hamadan based on the theory of social support]. *Journal of Education and Community Health*.2014; 1(3):38-46.