

## بررسی اثر آموزش هوش هیجانی بر مهارت‌های ارتباطی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد

مسعود محمودی\*<sup>۱</sup>، فیروز نجفی<sup>۲</sup>

### چکیده

هدف این پژوهش بررسی و تبیین تاثیر آموزش هوش هیجانی بر مهارت‌های ارتباطی دانشجویان بود. پژوهش حاضر از نوع تجربی دو گروهی همراه با پیش‌آزمون و پس‌آزمون بود. جامعه آماری پژوهش دانشجویان ساکن خوابگاه‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد در نیمسال اول سال تحصیلی ۱۳۸۹-۱۳۹۰ بودند. از بین جامعه آماری تحقیق، با ملاحظه ریزش احتمالی افراد شرکت‌کننده در طرح تعداد ۱۸۰ نفر دختر و ۲۲۰ نفر پسر به عنوان نمونه تحقیق انتخاب گردید. سپس با استفاده از روش تصادفی طبقه‌ای، حجم نمونه تحقیق به دو گروه آزمایش و کنترل تقسیم شدند. از همه افراد نمونه تحقیق پیش‌آزمون با استفاده از پرسشنامه سنجش مهارت‌های ارتباطی کویین دام بعمل آمد. سپس دانشجویان گروه آزمایش نمونه آماری در معرض متغیر مستقل (دوره آموزشی هوش هیجانی) قرار گرفتند. اما دانشجویان گروه کنترل هیچگونه مداخله‌ای دریافت نکردند. پس از پایان دوره آموزشی تمام دانشجویان گروه کنترل و آزمایش مجدداً در معرض سنجش مهارت‌های ارتباطی با استفاده از پرسشنامه کویین دام قرار گرفتند. نتایج تحقیق نشان داد که آموزش هوش هیجانی موجب عملکرد بهتر دانشجویان در برقراری ارتباط با اطرافیان می‌گردد.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، مهارت‌های ارتباطی، پیام‌های غیرکلامی.

۱ دانشجوی دکتری مدیریت آموزش عالی.

۲ عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد.

\* نویسنده‌ی مسئول مقاله، mahmoudi@iaun.ac.ir

## مقدمه

مهارت‌های ارتباطی به منزله آن دسته از مهارت‌هایی هستند که به واسطه آنها افراد می‌توانند درگیر تعاملات بین فردی و فرایند ارتباط شوند، یعنی فرایندی که افراد در طی آن، اطلاعات، افکار و احساس‌های خود را از طریق مبادله پیام‌های کلامی و غیر کلامی با یکدیگر در میان می‌گذارند (هاريجه<sup>۱</sup> و دیکسون، ۲۰۰۴). این مهارت‌ها مشتمل بر مهارت‌های مربوط به «درک پیام‌های کلامی و غیر کلامی»<sup>۲</sup> «نظم دهی به هیجانها»<sup>۳</sup> «گوش دادن»<sup>۴</sup> «بینش نسبت به فرآیند ارتباط»<sup>۵</sup> «قاطعیت در ارتباط»<sup>۶</sup> است که اساس مهارت‌های ارتباطی را تشکیل می‌دهند (حسین چاری و فداکار، ۱۳۸۴). افراد در طول زندگی خود لحظاتی را تجربه و با بحران‌هایی روبه‌رو بوده‌اند که در آن شرایط عواطف آنان بیش از خرد و منطق بر کنترل و هدایت رفتارشان اثر داشته و این هدایت گاهی آنان را در مسیر و جهت مطلوب رانده و گاهی هم آنان را به بیراهه کشانده است. به اعتقاد گلمن<sup>۷</sup> (۱۹۹۵) کاستی‌ها و ضعف‌هایی که در زمینه هوش هیجانی افراد وجود دارد علت بروز بسیاری از مشکلات و مسائل عاطفی و اجتماعی افراد در جهان امروز است. هوش هیجانی از توانایی‌های ذهنی عمده در قلمرو ادراک حسی، عواطف، تسهیل عاطفی، تفکر، درک عواطف خود و دیگران تشکیل شده است.

هوش هیجانی پایین با درگیری در رفتارهای مخرب و در مقابل هوش هیجانی بالا با نتایج مثبت از قبیل رفتارهای جامعه‌پسند، ایفای نقش‌های والدینی با کیفیت روابط مطلوب‌تر با همکاران و همسالان و خانواده ارتباط دارد (رابین<sup>۸</sup>، ۱۹۹۹).

اهمیت مهارت‌های ارتباطی در این است که به فرد کمک می‌کند احساسات منفی و تنش اجتماعی را کاهش داده و بطور سازنده و موفقیت‌آمیز به حل مساله پردازد (جارویس<sup>۹</sup> تیبات و ماتیک، ۲۰۰۵). هارجی و دیکسون (۲۰۰۴) بیان می‌دارند: همه انسانها برای برقراری ارتباطی سالم و مفید به سازگاری دقیق و بازبینی مستمر و دارا بودن چند مهارت پیچیده، از جمله: سنجش دقیق نیازهای دیگری؛ اتخاذ سبک‌های صحیح ارتباط؛ ابراز دوستی و علاقه، ایجاد اعتماد و درخواست‌های مناسب و بوجود آوردن تعهد احتیاج دارند. مهارت‌های ارتباطی را میتوان همچون

- 
- 1 Harigie & Dickson
  - 2 understanding verbal and nonverbal messages
  - 3 emotion regulation
  - 4 listening
  - 5 being award of communication process
  - 6 assertiveness
  - 7 Golman
  - 8 Rubin
  - 9 Jarvis & Tebbutt J & Mattick

هر مهارت دیگری آموزش داد و آموخت، تمرین مهارت‌ها می‌تواند به تعمیق و تحکیم یادگیری آنها بیانجامد. دانشجویان به عنوان افرادی که از فرهنگ‌ها و موقعیت‌های اجتماعی، اقتصادی و تربیتی متفاوتی، بدون برنامه ریزی قبلی و تقریباً از روی ناچاری در کنار هم قرار می‌گیرند نیازمند داشتن مهارت‌های ارتباطی قوی برای کنار آمدن با همکلاسان جدید، و هم‌خوابگاهی‌هایشان می‌باشند. سر خوردگی‌ها و یاس و نومیدی‌های ناشی از دوری از محیط خانواده، قبول نشدن در دانشگاه یا رشته تحصیلی دلخواه می‌تواند به عنوان یک عامل تشدید کننده یا آشکار کننده اختلالات روانی و رفتاری در این گروه از دانشجویان باشد. نهاد‌های متولی آموزش عالی سالانه مبالغ کلانی هزینه برای بهسازی روانی و اجتماعی این گروه دانشجویان مصرف می‌دارند. بنابراین اگر بتوان با ارائه راهبردی جدید و موثر بر مشکل ضعف مهارت‌های ارتباطی دانشجویان فائق آمد، مطمئناً گام بزرگی در راه کمک به اقتصاد آموزش عالی و اقتصاد کشور خواهد بود. یکی از مولفه‌های موثر بر مهارت‌های ارتباطی افراد بر خوردار بودن آنان از هوش هیجانی است. هوش هیجانی بالا با سلامت و سازگاری بیشتر و موفقیت ارتباط مثبت دارد و در صورت افزایش هوش هیجانی دانشجویان، بالطبع سلامت، سازگاری و موفقیت آنها افزایش خواهد یافت. بنابراین آموزش عاطفی و هیجانی در دانشگاه ضرورتی بی‌چون و چرا خواهد بود. همچنین با توجه به این که مهارت‌های ارتباطی از چنان اهمیتی برخوردارند که نارسایی آنها می‌تواند با احساس تنهایی، اضطراب اجتماعی و دانشگاهی، افسردگی، عزت‌نفس پایین و عدم موفقیت‌های شغلی و تحصیلی همراه باشد. (حسین شاهی برواتی، ۱۳۷۹).

### هوش هیجانی

هوش هیجانی نوعی از هوش است که شامل شناخت احساسات خویش و استفاده از آنها برای اتخاذ تصمیم‌های مناسب در زندگی می‌باشد.

تئوری هوش هیجانی دیدگاه جدیدی درباره پیش‌بینی عوامل مؤثر بر موفقیت و همچنین پیشگیری اولیه از اختلالات روانی را فراهم می‌کند که تکمیل‌کننده علوم شناختی، علوم اعصاب و رشد کودک است. قابلیت‌های هیجانی برای تدبیر ماهرانه روابط با دیگران بسیار حائز اهمیت است (مینوی، ۱۳۸۵).

هوش شناختی در بهترین شرایط تنها ۲۰٪ از موفقیت‌ها را باعث می‌شود و ۸۰٪ از موفقیت‌ها به عوامل دیگر وابسته است و سرنوشت افراد در بسیاری از موفقیت‌ها در گرو مهارت‌هایی است که هوش هیجانی را تشکیل می‌دهند. در واقع هوش هیجانی عدم موفقیت افراد با ضریب هوش بالا و همچنین موفقیت غیرمنتظره افراد دارای هوش متوسط را تعیین می‌کند. یعنی افراد با داشتن هوش عمومی متوسط و هوش هیجانی بالا خیلی موفق‌تر از کسانی هستند که هوش

عمومی بالا و هوش هیجانی پایین دارند. پس هوش هیجانی پیش‌بینی کننده موفقیت افراد در زندگی و نحوه برخورد مناسب با استرس‌هاست (گلمن، ۱۹۹۵).

هوش هیجانی به قابلیت‌هایی مانند درک عواطف شخصی، همدلی با احساسات دیگران و اداره کردن عواطف خود و دیگران بستگی دارد. (سالوی، ۲۰۰۲). دانشجویان برای موفقیت و ورود به دانشگاه نیازمند بهره‌مندی هوشی هستند، ولی برای موفقیت در زندگی دوران دانشجویی و دست‌یابی به موقعیت‌های برتر و ممتاز علمی و اجتماعی به هوش هیجانی همراه با هوش عمومی نیاز دارند (آقایی، شریفی، ۱۳۸۶). گلمن (۱۹۹۵) هوش عاطفی را به عنوان «آگاهی نسبت به عواطف خود، مدیریت عواطف، برانگیختن خود، شناسایی عواطف دیگران و تنظیم روابط با دیگران» تعریف می‌کند.

سالوی و مایر (۲۰۰۰) هوش هیجانی (EQ<sup>۳</sup>) را نوعی از هوش توصیف کردند که توجه به احساسات و هیجان‌های خود فرد و دیگران است. این نظریه بر آن استوار بود که تعداد کمی از مهارت‌های ویژه وجود دارد که در همه آنها یا دقت مهم است یا کارایی. دقت در شناخت و درک حالات هیجانی خود و دیگران و کارایی در تنظیم، کنترل و استفاده از هیجان‌ها در رسیدن به اهداف. به نظر سالوی و مایر، در هوش هیجانی چهار جنبه اساسی وجود دارد: ۱- شناخت هیجان‌ها، ۲- درک هیجان‌ها، ۳- تنظیم هیجان‌ها، ۴- استفاده از هیجان‌ها. داشتن این مهارت‌ها می‌تواند برای دانشجویانی که در شرایط تنش‌زای محیط دانشگاه و خوابگاه‌های دانشجویی قرار می‌گیرند، نتایج مثبتی به همراه نداشته باشد و برعکس نداشتن این مهارت‌ها می‌تواند برای آنان مشکلات جدی همچون افت تحصیلی، ترک تحصیل، گرایش به سوء مصرف مواد مخدر و محرک را ایجاد کند. نگاهی به تعاریف متعدد هوش هیجانی بیانگر دو دیدگاه کلی در ارتباط با هوش هیجانی می‌باشد. دیدگاه اول (توانایی) هوش هیجانی را به عنوان نوعی از هوش تعریف می‌کند که هیجان و عاطفه را نیز در بر می‌گیرد. اما دیدگاه دوم (ترکیبی<sup>۴</sup>) هوش هیجانی را با سایر توانایی‌ها و ویژگی‌های شخصیتی نظیر انگیزش ترکیب می‌کند.

از دیدگاه گلمن هوش هیجانی شامل چهار مهارت: خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی، مدیریت رابطه، می‌باشد او بیست «قابلیت» مشخص ارائه می‌دهد که در قالب این چهار مهارت جای می‌گیرند. برای مثال زمینه خودمدیریتی شامل شش قابلیت می‌شود: خودداری، قابل

---

1 Salovey  
2 Mayer  
3 emotion quotient  
4 mixed approach

اعتماد بودن، وظیفه‌شناسی، سازگاری، انگیزه پیشرفت، قابلیت ابتکار و رهبری، بنابراین، نظریه‌گلمن نسبت به نظریه سالووی و مایر دید گسترده‌تری به هوش هیجانی دارد.

### رویکردهای هوش هیجانی

#### رویکرد توانایی<sup>۱</sup>:

این رویکرد توسط مایر، سالووی و کاراسو<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) مطرح گردیده است. براساس این دیدگاه هوش هیجانی شامل چهار توانایی می باشد.

۱- توانایی هشیاری عاطفی و هیجانی برای درک صحیح هیجانات: این قابلیت شناخت هیجانات در چهره‌ها، موسیقی و طرح‌ها را در بر می گیرد.

۲- توانایی کاربرد هیجانات جهت بهبود تفکر<sup>۳</sup> شامل: ارتباط دادن دقیق هیجانات با احساسات دیگر و کاربرد هیجانات در جهت تغییر دیدگاهها

۳- توانایی فهم هیجانات و معنای آن شامل: توانایی تجزیه و تحلیل و طبقه بندی احساسات و تشخیص ارتباط بین واژه‌ها، توانایی درک تغییرات احتمالی از یک احساس به احساس دیگر و توانایی فهم احساسات همزمان عشق و تنفر یا ترکیبی از آنها

۴. توانایی مدیریت هیجانها<sup>۴</sup> که در برگیرنده توانایی شخص برای مدیریت احساسات خود و دیگران می باشد(مایر و همکاران، ۲۰۰۱).

#### رویکرد ترکیبی<sup>۵</sup>:

در این رویکرد دو نوع طبقه بندی شامل طبقه بندی بارآن<sup>۶</sup> و طبقه بندی گلمن مطرح گردیده است.

#### طبقه بندی بارآن:

بارآن هوش هیجانی را شامل پنج مهارت به شرح زیر معرفی می کند:

۱) مهارتهای درون فردی شامل: خودآگاهی هیجانی: (بازشناسی و فهم احساسات خود)، جرأت: (ابراز احساسات، عقاید، تفکرات و دفاع از حقوق شخصی به شیوه‌ای سازنده)، خودتنظیمی: (آگاهی، فهم، پذیرش و احترام به خویش)، خودشکوفایی: (تحقق بخشیدن به استعدادهاى بالقوه

1 ability approach

2 Caruso

3 facilitate thought

4 the ability to manage emotions

5 mixed approach

6 Bar-on

خویشتن) و استقلال: (خودفرمانی و خودکنترلی در تفکر و عمل شخصی و رهایی از وابستگی هیجانی).

۲) مهارت‌های میان‌فردی شامل: روابط میان‌فردی: (آگاهی، فهم و درک احساسات دیگران، ایجاد و حفظ روابط رضایت‌بخش دوجانبه) تعهدات اجتماعی: (عضو مؤثر و سازنده گروه اجتماعی خود بودن، نشان دادن خود به عنوان یک شریک خوب) همدلی: (توان آگاهی، درک و تحسین احساسات دیگران).

۳) مهارت‌های سازگاری شامل: مسئله‌گشایی: (تشخیص، تعریف و ایجاد راهبردهای مؤثر حل مسائل) آزمون واقعیت: (ارزیابی مطابقت میان تجارب ذهنی و عینی) انعطاف‌پذیری: (تنظیم هیجان، تفکر و رفتار به هنگام تغییر موقعیت و شرایط).

۴) مهارت‌های کنترل استرس شامل: توانایی تحمل استرس و توانایی کنترل تکانه

۵) مهارت‌های خلق عمومی شامل: شادی (احساس رضایت از خویشتن، شاد کردن خود و دیگران) خوشبینی: (نگاه به جنبه‌های روشن زندگی و حفظ نگرش مثبت حتی در مواجهه با ناملایمات) (باران، ۲۰۰۶). باران در این پنج مهارت ۱۵ عامل را به عنوان عامل‌های هوش هیجانی در نظر گرفته است که عبارتند از: ۱- حرمت ذات ۲- خودآگاهی هیجانی ۳- خود ابرازگری ۴- خود شکوفایی ۵- استقلال ۶- همدلی ۷- انعطاف‌پذیری ۸- تحمل فشار ۹- حل مساله ۱۰- واقعیت‌سنجی ۱۱- مسوولیت‌پذیری اجتماعی ۱۲- کنترل تکانه ۱۳- شادکامی ۱۴- خوش بینی ۱۵- روابط بین فردی

### طبقه بندی گلمن

بر اساس نظر گلمن (۱۹۹۵) مولفه‌های هوش هیجانی عبارتند از:

۱- خودآگاهی: شناخت احساسات و عواطف خود، تشکیل یک مجموعه واژگان برای بیان آنها و مشاهده حلقه‌های ارتباط میان اندیشه‌ها، احساسات و واکنش‌های افراد. خودآگاهی به توانایی شخص جهت شناخت نقاط ضعف و قوت خویشتن و مشاهده خویشتن از دیدگاهی واقعی اطلاق می‌گردد.

۲- خود تنظیمی: یادگیری روشهای مقابله با نگرانی، خشم و تأکید بر روی پذیرش مسوولیت در مورد تصمیمات و اعمال خود در این حوزه قرار دارند.

۳- انگیزش: این بخش زیر مجموعه‌هایی همچون میل به پیشرفت و خوش بینی را در بر می

گیرد.

۴-همدلی: درک احساسات دیگران و محترم شمردن تفاوت احساسات افراد در مورد موضوعاتی یکسان است. اشخاص باید در روابط خود و دیگران شنونده و پرسش‌گر خوبی بوده و تفاوت بین گفته‌ها و اعمال دیگران و نیز واکنش و قضاوت خود در مورد آنها را تشخیص دهند.

۵-مهارت‌های اجتماعی: یکی از اساسی‌ترین مهارت‌های اجتماعی، نحوه ابراز احساسات درونی خویش می‌باشد. قواعد ابراز احساسات به چند نوع خاص تقسیم می‌شود. برخی از افراد از بروز و نمایش احساسات خویش خودداری، گروهی دیگر احساسات خود را به گونه‌ای مبالغه‌آمیز ابراز می‌کنند. دسته هم احساس دیگری را به جای احساس واقعی خود بروز می‌دهند. کنترل این مبادله احساسات و عواطف بر عهده هوش هیجانی فرد می‌باشد. به طور خلاصه هماهنگی خلق و خو و حالت روحی، زیربنای حسن تفاهم و ایجاد رابطه نزدیک با دیگران است (گلמן، ۱۹۹۵).

ویزینگر (۱۹۹۸) هوش هیجانی را کاربرد هوشمندانه هیجان‌ها می‌داند. یعنی فرد به گونه‌ای هیجان‌هایش را هوشمندانه به کار می‌گیرد که به او در جهت هدایت رفتارهایش به سوی دستیابی به نتایج بهتر کمک می‌کند. کاربرد هوش هیجانی در موقعیت‌های دانشجویی نامحدود است. هوش هیجانی می‌تواند به حل مشکلات ناشی از افت تحصیلی، جلوگیری از ترک تحصیل دانشجویان و همچنین از بروز تنش و درگیری‌های بین فردی دانشجویان در پانسیون‌ها و محیط‌های خوابگاهی جلوگیری کند. همچنین هوش هیجانی بالا می‌تواند به دانشجویان در برخورد با استادان، مدیران و مسئولان انتقادگر و پافشاری روی انجام وظایف محوله تا کامل شدن آن و بسیاری چالش‌های دیگر که موفقیت افراد را افزایش دهد، کمک کند. هوش هیجانی برای هر دو وضعیت درون‌فردی (کمک به خود) و برون‌فردی (کمک به دیگران) به کار می‌رود.

مهارت‌های ارتباطی می‌توانند به عنوان نقاط قوتی تعریف شوند که به دانشجویان کمک می‌کنند در رسیدن به زندگی رضایت‌بخش، موفق شوند. مهارت ارتباطی یعنی ایجاد روابط بین فردی مناسب و مؤثر، انجام مسئولیت‌های اجتماعی، تصمیم‌گیری صحیح، حل تعارض‌ها و کشمکش‌ها بدون توسل به اعمالی که به خود یا دیگران صدمه بزند. به عبارت دیگر مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌هایی هستند که برای افزایش توانایی‌های روانی و اجتماعی افراد آموزش داده می‌شوند و فرد را قادر می‌سازند که به‌طور مؤثر با مقتضیات و کشمکش‌های زندگی روبه‌رو شود (فرهمندیان، ۱۳۷۹).

هوش هیجانی به عنوان یک توانایی، تسلط فرد را بر هیجان‌ها و عواطف خویش افزایش می‌دهد و باعث می‌شود با تسلط بر عواطف خویش آنها را در جهت اهداف و خواسته‌های خود سوق دهد (حسین چاری، ۱۳۸۴). هم‌چنین پژوهش‌ها نشان دهنده وجود رابطه مثبت و معنی‌دار بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی می‌باشد. و افراد دارای هوش هیجانی بالا از نشانه‌های مرضی

جسمانی کمتری رنج می‌برند، از اضطراب کمتری برخوردار بوده و دچار افسردگی و ناامیدی کمتری شده و سلامت روان بیشتری دارند و در زمینه روابط اجتماعی بهتر عمل می‌کنند (پارسا، ۱۳۸۴).

با در نظر گرفتن شواهد تجربی و با توجه به مبانی نظری پیش گفته، توجه به نقش مهم آموزش هوش هیجانی و بالا بردن سطح مهارت‌های ارتباطی دانشجویان، ضروری به نظر می‌رسد که به دانشجویان و جوانان در شرف ورود به زندگی خانوادگی و شغلی مهارت‌های ارتباطی و پیش زمینه‌های لازم برای ارتقای این گونه مهارت‌ها آموزش داده شود. هدف اصلی این پژوهش بررسی تاثیر آموزش هوش هیجانی بر بالا بردن مهارت‌های ارتباطی دانشجویان دختر و پسر دانشگاه آزاد اسلامی نجف آباد می‌باشد. به بیانی دیگر این پژوهش در پی پاسخگویی به این سوال است که: آیا آموزش مفاهیم مرتبط با هوش هیجانی می‌تواند موجب بالاتر رفتن مهارت‌های ارتباطی دانشجویان دریافت کننده آموزش گردد؟

### روش

**طرح پژوهش:** در این پژوهش از روش تحقیق آزمایشی با طرح پیش آزمون و پس آزمون با گروه کنترل و انتخاب تصادفی طبقه‌ای آزمودنی‌ها استفاده شده است. متغیر مستقل تحقیق دوره آموزشی مفاهیم هوش هیجانی و متغیر وابسته نمرات دانشجویان در پرسشنامه کوپین دام می‌باشد.

**آزمودنی‌ها:** جامعه آماری این پژوهش همه دانشجویان دختر (۸۴۹ نفر) و پسر (۱۲۶۵ نفر) ساکن خوابگاه‌های دانشگاه آزاد اسلامی نجف آباد در نیمسال دوم سال تحصیلی ۹۰-۱۳۸۹ بودند (۲۱۱۴ نفر) که از بین آنان با استفاده از روش تصادفی طبقه‌ای تعداد ۴۰۰ نفر شامل ۱۸۰ نفر دختر و ۳۸۰ نفر پسر به عنوان گروه نمونه تحقیق انتخاب شدند. سپس با استفاده از روش تصادفی طبقه‌ای دانشجویان انتخاب شده در دو گروه کنترل (۹۰ نفر دختر و ۱۱۰ نفر پسر) و آزمایش (۹۰ نفر دختر و ۱۱۰ نفر پسر) جای داده شدند. دامنه سنی دانشجویان نمونه تحقیق ۱۹ تا ۳۰ سال بود.

### ابزار

**پرسشنامه سنجش مهارت‌های ارتباطی کوپین دام:** این پرسشنامه که برای سنجش مهارت‌های ارتباطی بزرگسالان طراحی شده است، دارای ۳۴ سوال از نوع طیف لیکرت می‌باشد. که آزمودنی‌ها در هر سوال با انتخاب یک گزینه از پنج گزینه موجود نظر خود را نسبت به آن وضعیت خاص مطرح شده در سوال بیان می‌کنند. این پرسشنامه در پایان ۶ نمره شامل: نمره



مهارت شنیداری، نمره مهارت درک پیام، نمره مهارت تنظیم عواطف، نمره مهارت بینش نسبت به فرایند ارتباط، نمره مهارت ارتباط توأم با قاطعیت و نمره کل مهارت‌های ارتباطی را در اختیار محقق می‌گذارد. تعداد کل سوالات پرسشنامه ۳۴ سوال می‌باشد که از این تعداد ۶ سوال آن مهارت گوش دادن ۹ سوال آن مهارت درک پیام ۷ سوال آن مهارت تنظیم عواطف ۵ سوال آن مهارت بینش نسبت به فرایند ارتباط، و ۵ سوال آن مهارت ارتباط توأم با قاطعیت را می‌سنجند. دامنه نمره محتمل برای هر فرد بین ۳۴ تا ۱۷۰ خواهد بود. نمره پایین در این آزمون نشانه ضعف آزمون‌دنی در مهارت‌های ارتباطی و نمره بالا نشان‌دهنده قدرت بالای آزمون‌دنی در برقراری ارتباط با دیگران می‌باشد. مزیت این آزمون کوتاه بودن آن و برخورداری از شاخص‌های روان‌سنجی قابل اعتماد است. پایایی این آزمون در پژوهش حسین چاری و فداکار (۱۳۸۴) محاسبه و میزان آن ۰/۶۹ گزارش شده است، و روایی آن نیز در همان پژوهش بالای ۰/۳۰ گزارش شده است. هم‌چنین اعتبار این آزمون در پژوهش یوسفی (۱۳۸۱) ۰/۷۷ گزارش شده است. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه در همین تحقیق برای نمره کل ۰/۸۱۵ بدست آمد.

**روش اجرای پژوهش:** برای اجرای پژوهش طی دعوت‌نامه‌ای دانشجویان نمونه تحقیق فراخوانده و در یک جلسه‌آشنایی موضوع پژوهش به‌عنوان یک دوره آموزشی به‌گونه‌ای که در نتایج تحقیق ایجاد سوگیری نکند با دانشجویان در میان گذاشته شد و از تمام دانشجویان نمونه آماری با استفاده از پرسشنامه سنجش مهارت‌های اجتماعی کویین دام پیش آزمون پژوهش به‌عمل آمد. سپس به دانشجویانی که از قبل به‌عنوان گروه آزمایش انتخاب شده بودند برنامه دوره آموزشی مهارت‌های هوش هیجانی ارائه شد و برای دانشجویان گروه کنترل با گفتن این نکته که به دلیل محدودیت‌های مکانی امکان برگزاری کلاس برای آنها فعلاً مقدور نمی‌باشد و در پایان دوره فعلی دوره آموزشی آنان شروع خواهد شد. به حضور آنان در کلاس خاتمه داده شد. سپس دانشجویان گروه آزمایش در دوره آموزشی ۸ جلسه‌ای یک و نیم‌ساعته آشنایی با مفاهیم هوش هیجانی شرکت داده شدند. پس از پایان دوره آموزشی از دانشجویان گروه آزمایش و گواه دوباره با استفاده از پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کویین دام پس آزمون بعمل آمد. پس از اجرا و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها داده‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. از تعداد ۶۳۵ پرسشنامه توزیع شده در بین شرکت‌کنندگان طرح، ۱۷۱ پرسشنامه مربوط به گروه کنترل و ۲۴۴ پرسشنامه مربوط به گروه آزمایش بطور کامل پاسخ داده شده بود. که تجزیه و تحلیل داده‌ها هم بر مبنای همین تعداد پرسشنامه انجام گرفته است.

خلاصه محتوای جلسات آموزشی: در برنامه آموزشی ارائه شده تاکید بر شناخت هیجان‌ها و تعامل آنها با زمینه‌های درونی و بیرونی فرد، پذیرش هیجان‌ها و مهمتر از همه، ابزار درست و سازش یافته هیجان‌ها بود.

جلسه اول	ایجاد رابطه حسنه، آشنایی اعضا با یکدیگر، بیان قوانین گروه، توضیح در مورد نحوه پاسخ دادن به آزمون مهارت‌های ارتباطی، انجام پیش آزمون.
جلسه دوم	بیان مفهوم هوش هیجانی و مولفه‌های آن
جلسه سوم	بیان مفهوم خودآگاهی و آموزش خودآگاهی هیجانی و شناخت و نام گذاری انواع هیجان‌ها و راه‌های به دست آوردن خودآگاهی
جلسه چهارم	آموزش مهارت خودگردانی یا مهار هیجان‌ها و تکانه‌ها (نوشتن، صحبت کردن، تنفس عمیق، تکنیک «بس است» و تشویق)
جلسه پنجم	آموزش مهارت همدلی، آموزش مهارت گوش دادن همدلانه مزایای گوش دادن همدلانه تقویت گوش دادن همدلانه
جلسه ششم	آموزش روابط مؤثر، تفاوت رفتار جراتمندانه با پرخاشگری و بی جراتی، آموزش رفتار جراتمندانه
جلسه هفتم	مهارت ابراز وجود، آشنایی با مهارت «نه گفتن» تمرین مهارت «نه گفتن» روش‌های «نه گفتن
جلسه هشتم	جمع بندی مطالب گذشته با کمک اعضای گروه، بیان تجارب مختلف دانشجویان از مهارت‌های خودآگاهی، همدلی، روابط بین فردی و مهار هیجان‌ها، ارائه پیشنهادهای از طرف دانشجویان و سرانجام انجام پس آزمون و اتمام دوره آموزشی.

#### یافته‌ها

بر مبنای داده‌های بدست آمده از اطلاعات جمعیت شناختی پرسشنامه از بین ۲۰۸ نفر دانشجوی نمونه تحقیق ۱۲۸ نفر آقا (۶۱/۵ درصد) و ۸۰ نفر خانم (۳۸/۵) بودند. دانشجویان شرکت کننده در پژوهش به تفکیک گروه عمده تحصیلی ۱۰۰ نفر فنی و مهندسی، ۶۵ نفر علوم انسانی، ۳۵ نفر علوم پزشکی و ۸ نفر هم دانشجویان هنر و معماری بودند. از نظر ترتیب تولد ۶۳ نفر فرزند اول (۳۰/۲ درصد) ۴۸ نفر فرزند دوم (۲۳/۰۷ درصد) ۳۷ نفر فرزند سوم (۱۶/۸۲) ۲۴ نفر فرزند چهارم (۱۱/۵۳ درصد) ۱۷ نفر فرزند پنجم (۸/۱۷ درصد) و ۱۹ نفر فرزند ششم و بیشتر (۹/۱۳ درصد) بودند. ۱۹۰ نفر آزمودنی‌ها مجرد (۹۱/۳۴ درصد) و ۱۸ نفر متأهل (۸/۶۵ درصد) بودند. سطح تحصیلات پدر دانشجویان نمونه تحقیق ۶۱ نفر دیپلم (۲۹/۳۲ درصد) ۳۹ نفر دبیرستان و راهنمایی (۱۸/۷۵ درصد) ۳۲ نفر کارشناسی (۱۵/۳۸ درصد) ۲۷ نفر کاردانی (۱۲/۹۸ درصد) ۲۵ نفر ابتدایی (۱۲/۰۱ درصد) ۱۶ نفر بی سواد (۷/۶۹ درصد) ۸ نفر کارشناسی ارشد و بالاتر (۳/۸۴ درصد) بوده است.

جدول ۱: میانگین و انحراف استاندارد و نمره کل و نمره مولفه‌های پنجگانه مهارت‌های ارتباطی گروه‌های آزمایش و کنترل در پیش‌آزمون و پس‌آزمون

تعداد	انحراف استاندارد		میانگین		گروه	متغیر
	پس‌آزمون	پیش‌آزمون	پس‌آزمون	پیش‌آزمون		
۱۰۴	۱۵/۰۵۰۴۹	۱۱/۴۰۳۰۲	۹۹/۹۷	۱۰۰/۹۱	کنترل	نمره کل مهارت‌های ارتباطی
۱۰۴	۱۴/۳۰۸۹۹	۱۱/۲۶۸۴۶	۱۱۴/۴۷	۹۸/۴۶	آزمایش	
۱۰۴	۳/۷۱۹۷۳	۳/۴۵۲۰۷	۲۰/۳۷۲۱	۱۹/۸۴۷۱	کنترل	نظم‌دهی به هیجانها
۱۰۴	۳/۸۱۵۳۵	۳/۶۴۳۶۲	۲۳/۸۲۷۹	۲۰/۱۱۴۸	آزمایش	
۱۰۴	۵/۰۰۹۹۹	۴/۶۳۲۸۲	۲۶/۵	۲۷/۰۳۵۳	کنترل	مهارت درک پیام
۱۰۴	۴/۶۱۴۸۹	۴/۶۱۳۹۱	۲۹/۷۱۳۱	۲۶/۰۳۲۸	آزمایش	
۱۰۴	۳/۴۵۱۷	۳/۰۵۳۰۸	۱۷/۹۴۱۹	۱۸/۰۱۱۸	کنترل	مهارت گوش دادن
۱۰۴	۳/۱۴۵۶۶	۳/۰۶۸۰۴	۲۰/۴۰۱۶	۱۷/۷۱۳۱	آزمایش	
۱۰۴	۳/۰۲۹۱۴	۲/۷۴۳۵۷	۱۴/۷۲	۱۵/۲۹	کنترل	مهارت بینش نسبت به فرایند ارتباط
۱۰۴	۳/۳۸۴۷	۲/۶۹۳۵	۱۶/۱۵۱	۱۴/۳۵	آزمایش	
۱۰۴	۲/۶۳۹۲۸	۲/۸۹۹۵	۱۴/۶۲۷۹	۱۴/۷۵۲۹	کنترل	مهارت قاطعیت در ارتباط
۱۰۴	۳/۳۴۶۸۶	۲/۴۹۸۰۶	۱۷/۲۹۵۱	۱۴/۱۰۶۶	آزمایش	

در جدول شماره ۱ میانگین و انحراف استاندارد نمرات مولفه‌های پنجگانه و نمره کل مهارت‌های ارتباطی آزمودنی‌های گروه آزمایش و کنترل مشاهده می‌گردد. میانگین نمره کل گروه کنترل در پیش‌آزمون ۱۰۰/۹۱ می‌باشد که در پس‌آزمون به ۹۹/۹۷ کاهش یافته است و تغییر محسوسی نداشته است. اما میانگین نمره کل گروه آزمایش در پیش‌آزمون ۹۸/۴۶ بود که در پس‌آزمون به ۱۱۴/۴۷ افزایش یافته است. نتایج ارائه شده در این جدول نشان می‌دهد تفاضل میانگین نمره‌های پیش‌آزمون و پس‌آزمون پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کویین دام در گروه کنترل برابر با ۱/۹۸- است در حالیکه تفاضل میانگین نمره‌های پیش‌آزمون و پس‌آزمون گروه آزمایش ۳۱/۱۶ می‌باشد، که نشان دهنده بهبود و افزایش مهارت‌های ارتباطی دانشجویان در نتیجه شرکت در دوره‌های آموزشی و دریافت آموزش‌های مرتبط با هوش هیجانی می‌باشد.

جدول ۲: نتایج آزمون تحلیل کواریانس تاثیر آموزش هوش هیجانی بر نمره کل مهارت‌های ارتباطی کوبین دام

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	ضریب F	معنی‌داری
بین گروهها	۷۴۳۸/۱۸۷	۱	۴۷۳۸/۱۸۷	۴۷/۳۶۷	/۰۰۱
خطا	۳۲۱۹۱/۹۸۵	۲۰۵	۱۵۷/۰۳۴	۰	۰
جمع کل	۲۲۷۰۶۲۲	۲۰۸	۰	۰	۰

برای بررسی فرضیه اول مبنی بر اینکه: آموزش مفاهیم هوش هیجانی باعث افزایش مهارت های ارتباطی دانشجویان می شود. از تحلیل کواریانس استفاده شد، یافته های جدول ۲ نشان می- دهد که متغیر مستقل (آموزش هوش هیجانی) بر متغیر وابسته (نمره کل مهارت‌های ارتباطی) تاثیر معناداری داشته است ( $P < /۰۰۱ F = ۴۷/۳۶۷$ ). بنابراین این فرضیه اول تایید شد.

جدول ۳: نتایج آزمون تحلیل کواریانس مهارت های درک پیام

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	ضریب F	معنی‌داری
بین گروهها	۶۱۲۹/۶۱۴	۱	۶۱۲۹/۶۱۴	۳۲۹/۳۲۸	/۰۰۱
خطا	۳۸۱۵/۵۵۸	۲۰۵	۱۸/۶۱۲	-	-
جمع کل	۱۸۱۷۳۵	۲۰۸	-	-	-

برای بررسی فرضیه دوم مبنی بر اینکه: آموزش مفاهیم هوش هیجانی باعث افزایش مهارت های درک پیام دانشجویان می شود. نمره مهارت های درک پیام پرسشنامه کوبین دام دو گروه آزمایش و کنترل در پیش آزمون و پس آزمون با استفاده از تحلیل کواریانس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. داده های جدول ۳ نشان می- دهد که متغیر مستقل (آموزش هوش هیجانی) بر متغیر وابسته (نمره مهارت های درک پیام) تاثیر معناداری داشته است ( $P < /۰۰۱ F = ۳۲۹/۳۲۸$ ). بنابراین این فرضیه دوم تایید شد.

جدول ۴: نتایج تجزیه و تحلیل کواریانس بینش نسبت به فرایند ارتباط

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	ضریب F	معنی‌داری
بین گروهها	۲۹۶۱/۵۶۶	۱	۲۹۶۱/۵۶۶	۳۲۵/۶۹۲	/۰۰۱
خطا	۱۸۶۴/۰۹۵	۲۰۵	۹/۰۹۳	-	-
جمع کل	۸۳۴۶۸	۲۰۸	-	-	-

برای بررسی فرضیه سوم مبنی بر اینکه: آموزش مفاهیم هوش هیجانی باعث افزایش مهارت های بینش نسبت به فرایند ارتباط در دانشجویان می‌شود. نمره مهارتهای خرده آزمون بینش نسبت به فرایند ارتباط پرسشنامه کوپین دام دو گروه آزمایش و کنترل در پیش آزمون و پس آزمون با استفاده از تحلیل کواریانس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. داده های جدول ۴ نشان می‌دهد که متغیر مستقل (آموزش هوش هیجانی) بر متغیر وابسته (نمره مهارتهای بینش نسبت به فرایند ارتباط) تاثیر معناداری داشته است. ( $F=325/692$ ,  $P</math> /۰۰۱) بنابر این فرضیه سوم تایید شد.$

جدول ۵: نتایج تجزیه و تحلیل کواریانس تنظیم عواطف در فرایند ارتباط

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	ضریب F	معنی‌داری
بین گروهها	۳۲۱۱/۹۴۲	۱	۳۲۱۱/۹۴۲	۲۹۰/۱۱۵	/۰۰۱
خطا	۲۲۶۹/۶۰۸	۲۰۵	۱۱/۰۷۱	-	-
جمع کل	۱۱۲۹۵۱	۲۰۸	-	-	-

برای بررسی فرضیه چهارم مبنی بر اینکه: آموزش مفاهیم هوش هیجانی باعث افزایش مهارت های تنظیم عواطف و نظم دهی به هیجانها در دانشجویان می‌شود. نمره خرده آزمون مهارتهای تنظیم عواطف دو گروه آزمایش و کنترل در پیش آزمون و پس آزمون با استفاده از تحلیل کواریانس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. داده های جدول ۵ نشان می‌دهد که متغیر مستقل (آموزش هوش هیجانی) بر متغیر وابسته (نمره مهارت های درک پیام) تاثیر معناداری داشته است. ( $F=290/115$ ,  $P</math> /۰۰۱) بنابر این فرضیه چهارم تایید شد.$

## بحث

پیشینه هوش هیجانی را می‌توان در آزمون‌های وکسلر به هنگام تبیین جنبه‌های غیرشناختی هوش عمومی جستجو کرد. هوش هیجانی به عنوان یک عامل روانشناختی با سلامت روان رابطه دارد، چرا که در هوش هیجانی مهارت‌هایی وجود دارد که پردازش اطلاعات اجتماعی را تسهیل کرده و باعث انسجام فکر می‌شوند. بر همین اساس محققین بر آن شدند تا با تدوین یک برنامه، اثر آموزش هوش هیجانی بر افزایش مهارت‌های ارتباط بین فردی دانشجویان را مورد بررسی و سنجش قرار دهند.

نتایج آزمون تحلیل کواریانس نشان می‌دهد که تفاوت میانگین نمرات بین دو گروه آزمایش و کنترل در نمره کل مهارت‌های ارتباطی کویین دام معنی‌دار می‌باشد ( $F=47/367$ ،  $P<0/0001$ ). بنابراین می‌توان نتیجه گرفت هر چه هوش هیجانی فرد بالاتر باشد مهارت‌های ارتباطی وی نیز افزایش پیدا می‌کند.

یافته‌های پژوهش حاضر همسو با (کانگلسی<sup>۱</sup> و پیترسن<sup>۲</sup> ۱۹۹۸)؛ (بارآن، ۲۰۰۶)؛ (حسین چاری وفداکار، ۱۳۸۴) و (صفرزاده، ۱۳۸۳) بر تاثیر هوش هیجانی بر بالا رفتن مهارت‌های ارتباطی و کسب موفقیت در محیط‌های آموزشی همچون مدرسه و دانشگاه تاکید دارد. با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان نتیجه گرفت دانشجویانی که دارای هوش هیجانی بالاتری باشند، در برقراری ارتباط با دیگران موفق‌تر عمل کرده، خواسته‌های خود را به روشنی بیان می‌کنند و ایهام و آشفتگی در ارتباط بین فردی آنان کمتر به چشم می‌خورد.

بارآن معتقد است افرادی که دارای هوش هیجانی بالا هستند عموماً در برخورد با خواست‌ها و فشارهای محیطی عملکرد موفقیت‌آمیزی دارند. این موضوع در تحقیق حاضر هم تایید گردید. نتایج نشان داد که دانشجویان شرکت‌کننده در گروه آزمایش که دوره آموزشی مهارت‌های هیجانی را پشت سر گذاشتند، نمرات بهتری در بخش مهارت‌های تنظیم عواطف کسب کردند. این نکته حاکی از آن است که آموزش هوش هیجانی می‌تواند به افرادی که وارد موقعیت‌های جدید اجتماعی می‌شوند، در جهت انطباق با محیط جدید یاری برساند و سازگاری اجتماعی آنان را افزایش دهد. با توجه به نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق حاضر لازم است، برنامه ریزان و تصمیم‌گیران حوزه تعلیم و تربیت و دستگاه‌های متولی برنامه ریزی آموزش عالی، کشور موضوع آموزش جنبه‌های اجتماعی را در برنامه‌های درسی دانشگاهها را مورد تجدید نظر

1 Cangelosi

2 Peterson

قرار داده و با گنجاندن برنامه‌های آموزش مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی در دوره‌های پیش‌دانشگاهی و دوران دانشگاه زیرساخت‌های سلامت روانی افراد و جامعه را استحکام بخشند.

نتایج آزمون تحلیل کواریانس نشان می‌دهد که تفاوت میانگین نمرات خرده‌آزمون «نظم‌دهی به عواطف و هیجانها» پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کویین دام معنی‌دار می‌باشد ( $F=290/115$ ,  $P<0/001$ ). یافته‌های تحقیق حاضر همسو با تحقیقات بروکال (۲۰۰۶)، اسکات و همکاران (۲۰۰۱)، (ادیب‌راد (۱۳۸۳) و باقری (۱۳۸۷) تایید می‌کند که آموزش هوش هیجانی موجب افزایش مهارت‌های مقابله‌ای در موقعیت‌های تنش‌زا و کاهش سطح عمومی استرس تجربه‌شده فرد می‌شود. آموزش مهارت‌نظم‌دهی به هیجان می‌تواند در کنترل و تنظیم هیجانهای دانشجویان موثر باشد. هر چند داده‌های این پژوهش حکایت از تاثیر آموزش هوش هیجانی بر سلامت روان دارد، اما تنها یک بررسی کافی نیست، و بهتر است که با انجام تحقیق در دیگر گروه‌های هدف الگوهای ارتباطی آنان شناسایی و نسبت به حذف الگوهای ارتباطی ناسالم اقدام و الگوی ارتباطی موثر برای دوران فعلی برای جوانان ارائه شود.

یافته‌های تحقیق حاضر از معدود تحقیقاتی است که اثر آموزش مهارت‌درک پیام‌های کلامی و غیر کلامی را بصورت یک متغیر مجزا مورد بررسی قرار داده است. از نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها می‌توان دریافت که دانشجویان بطور عام و دانشجویان گروه تحقیق بطور خاص از دانش زبان بدن و ارتباط‌های غیر کلامی اطلاعات چندانی نداشته و همچنین دانش بکارگیری صحیح زبان بدن را نیاموخته‌اند. چرا که کمترین میزان نمرات دانشجویان چه در گروه کنترل و چه در گروه آزمایش مربوط به سوالات مرتبط با مهارت‌های غیر کلامی پرسشنامه بود. این امر حاکی از آن است که دانشجویان در برقراری ارتباط فقط به ارتباط‌های کلامی تکیه می‌کنند و از درک حالات و عواطف طرف برقرارکننده ارتباط عاجز و ناتوان هستند. این امر موضوع تقاضای زیاد برای تغییر محل زندگی در خوابگاه و بالابودن میزان تنش و درگیری بین دانشجویان ساکن خوابگاه را توجیه می‌کند. چرا که به نظر می‌رسد دانشجویانی که در یک محیط جدید وارد شده‌اند به دلیل عدم مهارت درک حالات و عواطف اطرافیان خیلی زود وارد فاز تنش و درگیری می‌شوند. بنابراین توصیه می‌شود در این زمینه دوره‌های آموزشی خاص برای دانشجویان برگزار گردد.

توانایی گوش‌دادن فعالانه به عنوان یک مهارت اساسی در روابط بین‌فردی مورد توجه قرار گرفته است. گوش‌دادن موثر، عبارت است از مشارکت فعال در یک گفت‌وگو، شنود، فعالیت‌هایی که گوینده را در انتقال منظور خویش، باری کند. گوش‌دادن فعالانه گوش‌دادن به صحبت‌های طرف مقابل بدون هیچ‌گونه ارزشیابی و قضاوت است که ضمن این گوش‌سپاری، احساسات او تشخیص داده شده و منعکس شوند.

گوش دادن موثر یک مهارت اکتسابی و مستلزم تلاش فراوان است. گوش دادن موثر باعث دریافت اطلاعات ارزشمند و بیشتری گردد و مانند بسیاری از مهارت‌های ارتباطی یک فرایند دو طرفه است، یعنی کافی نیست که شنونده فقط سراپا گوش باشد و تمام حواس خود را به سخنان گوینده معطوف کند، بلکه برای اطمینان از درک مطلب باید استنباط خود را نیز به طور خلاصه و مداوم به گوینده منتقل کند.

نتایج پژوهش‌شان می‌دهد که تفاوت میانگین نمره خرده‌آزمون بینش نسبت به فرایند ارتباط پرسشنامه کوپین دام دانشجویان دو گروه آزمایش و کنترل معنی‌دار بوده است ( $P < .001$ ,  $F = 325/692$ ). بنابر این پیش فرض اولیه مبنی بر اثر بخشی آموزش هوش هیجانی بر افزایش مهارت‌های ارتباطی در حیطه مهارت بینش نسبت فرایند ارتباط در دانشجویان تأیید می‌گردد. این یافته همسو با آنچه باديج<sup>۱</sup> (۲۰۰۲)، آلبرتین و همکاران (۲۰۰۱) و بکندام (۲۰۰۱) بیان داشته‌اند می‌باشد. آموزش هوش هیجانی و کسب مهارت بینش نسبت به فرایند ارتباط موجب سازگاری اجتماعی بالاتر به دلیل اتخاذ دفاع‌سازی در موقعیت‌های تعارضی و آگاهی از موقعیت موجب کنترل تعارض می‌گردد. همچنین توجه به جنبه‌های شناختی روابط با دیگران موجب افزایش حس احترام به خود و بالا رفتن خودپنداره فرد می‌شود. علاوه بر آن آموزش مهارت‌های ارتباطی و هوش هیجانی موجب غلبه تعبیر و تفسیر مثبت از وقایع و موقعیت‌های نامطلوب می‌گردد. آموزش هوش هیجانی میزان بینش افراد را نسبت به اثر گذاری ارتباط بالا برده و بالا رفتن سطح بینش افراد نسبت به فرایند ارتباط می‌تواند منجر به افزایش سلامت روانی افراد شده و به احساس خود کارآمدی آنها کمک نماید.

نتایج این تحقیق همسو با پژوهش گل‌من (۱۹۹۵)، سیاروچی و همکاران (۲۰۰۱ و ۲۰۰۰) بارآن و پارکر (۲۰۰۰) و سارنی (۱۹۹۸) داشتن مهارت قاطعیت را به عنوان یک مولفه موثر در حل تعارض‌های بین فردی معرفی کرده است. دانشجویانی که نمره بالایی در مهارت قاطعیت کسب کرده‌اند، در مقایسه با گروه کنترل، شادابی، نشاط و عملکرد اجتماعی بهتری از خود نشان داده‌اند. قاطعیت به عنوان یک مولفه از هوش هیجانی بر کیفیت، استحکام و استمرار روابط اجتماعی دانشجویان موثر می‌باشد و موجب کاهش مشکلات بین فرهنگی دانشجویان شده است. مشاهدات مولف نشان می‌دهد دانشجویانی که از قدرت و مهارت قاطعیت در ارتباط برخوردار باشند در مواقعی که از طرف دوستان و همکلاسان خود برای شرکت در برنامه‌ها و فعالیتهای غیر مجاز دعوت شوند، راحت‌تر و جدی‌تر از دانشجویانی که مهارت قاطعیت در ارتباط پایین‌تری دارند، درخواست‌های دوستان خود را رد می‌کنند.



هم چنین هوش هیجانی با تقویت سلامت روانی، توان همدلی با دیگران، سازش اجتماعی و رضایت از زندگی، مشکلات بین شخصی را کاهش می‌دهد و زمینه بهبود روابط اجتماعی را فراهم می‌کند. هوش هیجانی از راه ویژگی‌های ادراک هیجانی، شناخت هیجانی و مدیریت هیجان‌ها و را هبرد ها و رویارویی کارآمد به فرد کمک می‌کند تا کیفیت روابط اجتماعی را بهتر سازد.

با توجه به یافته‌های به دست آمده از پژوهش حاضر و مقایسه آن با سایر تحقیقات انجام شده در این زمینه بطور کلی می‌توان ادعان نمود که آموزش هوش هیجانی، نه تنها باعث افزایش مهارت‌های ارتباطی فرد در حیطه‌های مختلف از جمله نظم دهی به عواطف و هیجان‌ها، درک پیام، گوش دادن، قاطعیت در برقراری ارتباط و کسب بینش نسبت به فرایند ارتباط می‌گردد، بلکه- اثرات دیگری همچون احساس ارزشمندی، کنترل خشم، بالا رفتن اعتماد به نفس و عزت نفس، ابراز وجود، همدلی و درنهایت ارتقای سلامت در ابعاد مختلف جسمی، روانی، اجتماعی و معنوی را نیز در پی دارد.

این پژوهش تنها دانشجویان خوابگاهی را مورد بررسی قرار داد. لذا در تعمیم یافته‌ها به جامعه باید احتیاط صورت گیرد. با توجه به وضعیت جسمی و روانی گروه نمونه پژوهش و تفاوت میزان درک و برداشت آنان از شرایط گوناگون، این عامل ممکن است روی نتیجه تحقیق از نظر همگون سازی ویژگی‌های شخصیتی افراد تاثیر بگذارد. وجود پیشینه تحقیق اندک در زمینه هوش هیجانی و جدید بودن تجربه به کارگیری مفهوم هوش هیجانی در حیطه آموزش از دیگر محدودیت‌های پژوهش می‌باشد. از آنجائیکه این پژوهش مقطعی بوده و دستیابی به نتایج قطعی بمنظور سنجش اثر بخشی آموزش مهارت‌ها مستلزم پیگیری طولی می‌باشد، لذا اثر بخشی نتایج تحقیق حاضر در بلندمدت با محدودیت مواجه می‌باشد.

### منابع

- آقایار، سیروس، شریفی درآمدی، پرویز. (۱۳۸۶) هوش هیجانی سازمانی، اصفهان: انتشارات سپاهان.
- ادیب راد، نسترن. (۱۳۸۲) بررسی تاثیر دو روش ایمنی سازی در مقابل استرس و... پایان نامه دکتری، دانشگاه تربیت معلم.
- الیاس، موریس، جی. (۱۳۷۹). یادگیری و آموزش مهارت‌های اجتماعی و عاطفی، ترجمه محمد فرهنگیان، تهران، بینش پویش.
- باقری، ام البنین. (۱۳۸۷) بررسی اثر بخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس پرستاران، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات.
- بوزان، تونی. (۱۳۸۵) قدرت هوش اجتماعی، ترجمه سعید مینویی، تهران: انتشارات جیحون.
- حسین چاری، مسعود، فداکار، محمد مهدی. (۱۳۸۴) بررسی تاثیر دانشگاه بر مهارت‌های ارتباطی بر اساس مقایسه دانش آموزان و دانشجویان، دانش و رفتار، شماره ۱۵، ص ۲۱ تا ۳۳.

- صفرزاده، مریم. (۱۳۸۳). بررسی آموزش مهارت‌های زندگی بر مهارت برقراری ارتباط کارآمد در دانش آموزان سال اول دبیرستان، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه علامه طباطبایی.
- سایپینگتون، اندرو. (۱۳۷۹). *بهداشت روانی*، ترجمه حمیدرضا حسین شاهی برواتی، تهران: انتشارات روان.
- گلمن، دانیل. (۱۳۸۴). هوش هیجانی، ترجمه نسرین پارسا، تهران: انتشارات رشد.
- مایر، ای. (۱۳۸۳). پویایی ارتباطات انسانی، ترجمه صابر آملی، تهران: انتشارات سروش.
- یوسفی، فریده؛ خیر، محمد. (۱۳۸۱). *بررسی پایایی و روایی مقیاس سنجش مهارت‌های... مجله علوم اجتماعی و انسانی* دانشگاه شیراز، دوره هیجدهم، شماره دوم، ص ۱۵۸-۱۴۷
- هارجی اون، ساندروز و همکاران. (۱۳۷۷). *مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی*، ترجمه مهرداد فیروز بخت، خشیایار بیگی، تهران: انتشارات رشد.
- Albertyn, R, Kapp. C. (2001). Patterns of empowerment in individuals through the course of life skills program *Journal of students in the education of adults*, 33, 166-180.
- Bar-on, R. (2006). *the Bar on model of Emotional intelligent skills development training*, unpublished raw data, Texas University KingSville.
- Bar-on, R. Parker, D. A. (2000). *The hand book of Emotional intelligence*, Theory Development, Assessment and application at home, school and work place, San Francisco
- Bar-on, R. (1999). *The emotional quotient inventory (EQI)*. A measure on emotional intelligence (2nd. ed) Toronto, Canada, Multi-Health system.
- Bekendam, C. (2001). *Family and Dimensionous of emotional intelligence dissertation abstract internat ional*, Vol 58, 209 – 217.
- Berrocal, M. (2006). *The role of EI in anxiety and depression individual differences research*, vol 4, 12-27
- Bowdaje, S. (2002). *The effects of different types of social disability on personality and individual differences*. 33, 119- 130
- Cangelosi, B.R, Peterson, M.L. (1998), *Peer teaching assertive communication strategies for the work place*
- Ciarrochi, Chan. Y, Bajgar.J. (2001), Measuring emotional intelligence in adolescents . *Journal of Personality*, Vol 310, 105-109
- Ciarrochi, V.Deans, K, Anderson, S, (2000). Emotional intelligence moderates relationship between stress and mental health. *Journal of Personality and Individual Differences*. Vol 32, 197-209
- Golman, D. (1995). *Emotional Intelligence*, Why it Can Matter More than IQ. NewYork: Bantam,
- Harigie, O.h. Dickson, D. (2004) *Skills interpersonal communication research*, theory and practice, Routlege NewYork, U.S.A.
- Jarvis, T.J.TebbuttJ, Mattick. (2005). *Treatment approaches for alcohol and drug dependence*, JohnWiley&Sons, ltd.
- Mayer, I. D and Salovey, P. (1990) *Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli*. A component in emotional intelligence.
- Mayer. I.D, Salovey, P & Caruso, D. (2001) *Emotional intelligence as a standard intelligence*. *Emotion* Vol 1, Issue 3, 232-242

- Rubin, M.M. (1999) *emotional intelligence and it's role in mitigating aggression*, unpublished dissertation, Imm, acwata, Pennsylvania.
- Salovey, P., Bedell, B., Dewier, I., and Mayer (2000) current direction in emotional intelligence research, *hand book of emotions*, New York Guilford press.
- Salovey, P., Mayer, I., & Caruso (2002) *The positive psychology of emotional intelligence*, *Hand book of positive psychology*, 159-171, Oxford university press.
- Sarni, C (1998) Issues of cultural meaning fullness in emotional development. *Developmental Psychology*. 34, 647-654.
- Parker. (2000). *The handbook on emotional intelligence*. San Francisco essay bass willy company.
- Schatte, Nicolas (2001) emotional intelligence and interpersonal relations, *Journal of Social Psychology*, 141, 336-352.
- Weisinger H. (1998). *Emotional intelligence at work: The untapped edge for success*; San Francisco, Canada, Lossey-Bass.

Archive of SID