

## ساخت و اعتباریابی پرسش نامه مهارت های ارتباطی بر اساس دیدگاه مولوی

### Construct and validate communication skills scale based on Molavi's view

**Dr Masoud Bagheri**

Associate Professor of Psychology,  
 Shahid Bahonar University of  
 Kerman

**Maryam Poormirzaei \***

M. A. of General Psychology,  
 Shahid Bahonar University of  
 Kerman (Corresponding Author)

*maryamepoormirzaei@gmail.com*

**Dr Masoud Fazilat-Pour**

Assistant Professor of Psychology,  
 Shahid Bahonar University of  
 Kerman

دکتر مسعود باقری

دانشیار گروه روان شناسی دانشگاه شهید باهنر کرمان  
 (نویسنده مسئول)

مریم پور میرزایی

کارشناسی ارشد روان شناسی عمومی دانشگاه شهید  
 باهنر کرمان

دکتر مسعود فضیلت پور

استادیار گروه روان شناسی دانشگاه شهید باهنر  
 کرمان

#### Abstract

Humans are social beings that communicate with others inevitably and by using communication skills can function more effectively in society. However a variety of external and Iranian tools are constructed but assessment of communication skills based on the Iran's rich literary sources has been ignored; Due to Molavi is one of the great poets that attentioned to various aspects of communication; the aim of this study is to construct and validate a scale to assess communication skills based on Molavi's view. The studied sample consisted of 385 students of Shahid Bahonar University of Kerman who were selected using random sampling and data were collected using Molavi's Communication Skills Scale (MCSS) and Queendom communication skills test. Factor analysis of MCSS revealed support

#### چکیده

انسان موجودی اجتماعی است که خواه ناخواه با دیگران در ارتباط است و با استفاده از مهارت های ارتباطی می تواند عملکرد مؤثرتری در اجتماع داشته باشد. اگرچه تاکنون در این زمینه، ابزارهای خارجی و ایرانی گوناگونی ساخته شده ولی سنجش مهارت های ارتباطی بر اساس منابع ادبی غنی ایران نادیده گرفته شده است؛ با توجه به این که مولوی از جمله شاعران توانایی است که در آثار خود به جنبه های مختلف ارتباط توجه نموده هدف پژوهش حاضر؛ ساخت و اعتباریابی مقیاسی برای سنجش مهارت های ارتباطی بر اساس دیدگاه مولوی (MCSS) است. نمونه مورد مطالعه؛ ۳۸۵ نفر از دانشجویان دانشگاه شهید باهنر هستند که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی، انتخاب و داده ها با استفاده از پرسش نامه مهارت های ارتباطی مولوی و

for construct validity of MCSS in a eight factors solution whereby Influencing, Non-verbal, Verbal, Emotional expression, Openness, Awareness of verbal, Internal positive motivation and Inner orientation were extracted as using principal components analysis method and Varimax rotation. Content validity and criterion validity was used to assess validity of the questionnaire that are desirable and its reliability that calculate through Cronbach's alpha coefficients was 0/64. So we can trust on its results to assess various aspects of communication skills and according to lack of psychometric instruments built on the Iran's literary sources, this questionnaire can be used as a suitable instrument for assessing these skills in Iranian people.

**Keywords:** Communication skills, Molavi, Queendom, Colleague students

دریافت: دی ۹۴ پذیرش: اسفند ۹۵

پرسش‌نامه مهارت‌های ارتباطی کوئین دام، جمع‌آوری شدند. تحلیل عاملی پرسش‌نامه (MCSS) با استفاده از نرم‌افزار SPSS 20 از هشت عامل تأثیرگذاری، غیرکلامی، کلامی، ابراز هیجان، پذیرا بودن، آگاهی کلامی و انگیزندگی مثبت درونی و گرایش درونی که با استفاده از روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی و چرخش واریماکس استخراج شدند، حمایت می‌کند. برای سنجش روایی پرسش‌نامه از روایی محتوا و ملاک استفاده شد که در سطح مطلوبی هستند و پایایی آن، از طریق محاسبه ضریب الفای کرونباخ ۰/۶۴ به دست آمد؛ بنابراین می‌توان به نتایج به‌دست‌آمده از این ابزار برای سنجش جنبه‌های مختلف مهارت‌های ارتباطی اعتماد کرد و با توجه به کمبود ابزارهای روان‌سنجی ساخته شده بر اساس منابع ادبی ایران، می‌توان از آن به‌عنوان ابزاری مناسب برای سنجش این مهارت‌ها در افراد ایرانی استفاده کرد.

واژه‌های کلیدی: مهارت‌های ارتباطی، مولوی، کوئین دام، دانشجویان.

## مقدمه

ارتباط یکی از قدیمی‌ترین و درعین حال عالی‌ترین دستاوردهای بشر بوده است (بولتون، بی تا؛ ترجمه سهرابی، ۱۳۹۳) که یکی از مباحث مهم در علم روان‌شناسی نیز می‌باشد. در فرهنگ ما؛ پدیده برقراری ارتباط در صور مختلف گفتار و کردار، از ایران باستان تا تمدن اسلامی و بعدازآن از جایگاه ویژه‌ای برخوردار بوده است. شعر نیز به‌عنوان یکی از مؤثرترین ابزارهای انتقال پیام و برقراری ارتباط در میان همه ملل به‌ویژه ایرانیان، جایگاه خاصی داشته است (فتح‌اللهی و صحرائی، ۱۳۹۲). چه‌بسا حکیمان پارسی گوی که در قالب اشعار، نبوغ خود را به ثبت رسانده و دانش خود را به نسل‌های آینده منتقل کرده‌اند (فرهنگی و فرجی، ۱۳۸۹-۱۳۸۸). در این میان

جلال‌الدین محمد مولوی بلخی به دلیل ویژگی‌های بارز؛ از جایگاه ممتازی بهره‌مند بوده است. وی در قرن هفتم هجری، با استفاده از فرهنگ اسلامی و قرآنی، شناخت تام و کاملی از انسان و نیازهای او داشته است. مولوی در آثارش از چهار نوع ارتباط خدا، خود، جهان و هم‌نوعان سخن می‌گوید (فتح‌اللهی و صحرائی، ۱۳۹۲) که در این مقاله ارتباط انسان با هم‌نوعان خودش موردنظر است زیرا مولانا؛ شرکت در اجتماع و بهره‌برداری از فواید حضور در میان مردم را، از ضروریات پیمودن راه کمال می‌داند (محمودیان و فرهنگ‌ی و همکاران، ۱۳۹۰).

از آنجایی که انسان موجودی اجتماعی است، خواه‌ناخواه با دیگران در ارتباط است (کریمی، ۱۳۸۹). وی با استفاده از مهارت‌های ارتباطی مناسب؛ می‌تواند عملکرد مؤثرتری در اجتماع داشته باشد (وود، بی تا؛ ترجمه فیروز بخت، ۱۳۸۴) که این امر با جنبه‌های مختلف سلامت روانی وی، رابطه‌ای تنگاتنگ دارد (سگرین، ۲۰۱۶). مولوی نیز که برای توفیق انسان در زندگی روزمره دنیوی و حیات خداپسندانه وی، اهتمام خاصی نشان می‌دهد؛ مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیرکلامی مختلف را در قالب حکایات بیان کرده است (فتح‌اللهی و صحرائی، ۱۳۹۲).

ارتباط به‌عنوان اسم مصدر، از ریشه ربط به معنای بستگی، پیوند، پیوستگی و رابطه است (معین، ۱۳۸۷). انسان‌ها همواره در حال برقراری ارتباط<sup>۱</sup> با یکدیگر هستند. از نظر علم روان‌شناسی؛ ارتباط‌های میان فردی، اساس و شالوده هویت، کمال انسان و راهی برای ارضای انواع نیازهای انسان هستند و مبنای اولیه پیوند وی با دیگران را تشکیل می‌دهند. ارتباط میان فردی؛ یک تعامل گزینشی، نظام‌مند، منحصربه‌فرد و روبه‌پیشرفت است که سازنده شناخت طرفین از یکدیگر و محصول این شناخت است و موجب خلق معانی مشترک در بین آن‌ها می‌شود (وود، بی تا؛ ترجمه فیروز بخت، ۱۳۸۴). ارتباط میان فردی را می‌توان به‌صورت ارتباط انسانی؛ به‌عنوان فرایند انتقال مفهوم از یک شخص به ذهن شخص یا اشخاص دیگر، با استفاده از پیام‌های کلامی یا

<sup>1</sup> -communication

غیرکلامی نیز تعریف کرد (ریچموند و مک کروسکی، بی تا؛ ترجمه موسوی و عبدالله پور، ۱۳۸۸).

اکثر مردم اعتقاد دارند که عمده ارتباطات ما از طریق کلام برقرار می‌شود و این در حالی است که از دیدگاه تکاملی، کلام اخیراً به‌عنوان یکی از راه‌های ارتباط، مورد استفاده ما قرار گرفته و عمدتاً به‌منظور انتقال داده‌ها به کار می‌رود. «قبل از آن، زبان بدن و صداهاپی که از حلق خارج می‌شد؛ اصلی‌ترین صورت‌های انتقال عواطف و احساسات بودند و هنوز هم زبان بدن، همان نقش را برای ما ایفا می‌کند (پیز، ۲۰۰۶؛ ترجمه قدسی زاده، ۱۳۹۳). اگرچه اساس و پایه حکایات و داستان‌پردازی مولانا گفت و گوست اما نیم‌نگاهی به برخی از صحنه‌ها و حالت‌های مختلف در خلال داستان‌پردازی وی نشان می‌دهد که مولوی گاهی گفت و گو را رها می‌کند زیرا آن را کارساز و سودمند نمی‌یابد و در عین حال که ارتباط هم‌چنان پا برجاست از نوع دیگر ارتباط یعنی ارتباط غیر کلامی به خوبی استفاده می‌کند و آن را برای انتقال مقاصد ذهنی و جان کلام خویش کامل‌تر می‌داند؛ این امر نشان می‌دهد که او از تفاوت‌ها و همانندی‌های ارتباطات کلامی و غیر کلامی کاملاً آگاه بوده و از آن‌ها به شیوه‌ای علمی و کارآمد استفاده کرده‌است (دانشگر، ۱۳۸۶).

بنابراین با توجه به این که برقراری ارتباط از دو راه کلامی و غیرکلامی امکان‌پذیر است؛ مهارت‌های ارتباطی را از نظر مولوی، بر اساس دو پژوهش ابعاد اجتماعی مهارت‌های زندگی از دیدگاه مولوی و زبان بدن از نظر مولانا در مثنوی معنوی، در دو دسته مورد بررسی قرار می‌دهیم:

### ارتباط کلامی

خودآگاهی و زبان، شکاف عظیمی بین انسان و سایر موجودات ایجاد کرده است؛ بدین سبب، زبان روی دیگر شخصیت انسان و شعور دیگر اوست که استفاده مناسب از آن؛ شرط عقل است (فتح‌اللهی و صحرائی، ۱۳۹۲). ارتباط کلامی<sup>۱</sup> از طریق پیام‌های

<sup>۱</sup> - verbal communication

کاملاً زبانی و کلمات، صورت می‌گیرد (هارجی و ساندرز و همکاران، ۱۹۹۴؛ ترجمه بیگی و فیروز بخت، ۱۳۹۰) و در یک گفت‌وگو؛ ۳۵ درصد ارتباط را تشکیل می‌دهد (پیز، ۲۰۰۶؛ ترجمه قدسی زاده، ۱۳۹۳). مولوی؛ منشأ کلام را خداوند و اندیشه را خاستگاه کلام می‌داند. به گمان وی، ارزش سخن به نیکویی آن و ارزش سخنور به رازداری اوست؛ بنابراین مهارت سخن گفتن را توأم با معرفت، برای ایجاد محبت توصیه می‌کند و گفتار اثربخش را مایه آرامش خاطر آدمی می‌داند (فتح‌اللهی و صحرائی، ۱۳۹۲). وی ویژگی‌های کلام اثربخش را به صورت زیر بیان می‌کند:

۱- دل‌انگیزگی و دل‌پذیری کلام: از نظر مولوی، دل امری مادی و خاکی نیست بلکه گوهری است الهی و در بیان رابطه دل سخن می‌گوید: «بوی دل آید از سخن، دل حاصل آید از سخن مولوی بر آن است که حجاب نفسانیت؛ مانع تأثیر سخن است بنابراین گرچه حرص، دعوی خلاف واقع و تکبر به صورت غیرمستقیم در گفتار نمود می‌یابد ولی با اجتناب از آن‌ها و برخورد صبورانه، می‌توان اثربخشی سخن را افزایش داد (فتح‌اللهی و صحرائی، ۱۳۹۲).

۲- جذابیت کلام و صادقانه بودن: از نظر مولوی صداقت و جذابیت کلام، باعث رویش گل وجود آدمی می‌گردد و فقدان این دو عنصر؛ موجب گریز نکته‌ها از دل می‌شود؛ بنابراین سخن مقلدانه، نه تنها اثرگذار نیست بلکه آثار سستی و لغزش در آن محسوس و مشهود خواهد بود (فتح‌اللهی و صحرائی، ۱۳۹۲).

۳- اشتیاق گوینده: مولوی، اشتیاق گوینده در بیان سخن را یکی از ویژگی‌های مهم در اثربخش بودن کلام می‌داند (فتح‌اللهی و صحرائی، ۱۳۹۲).

۴- کمال وجودی و مقبولیت گوینده: مولوی معتقد است که برای مهارت زبانی و رسیدن به مقام ارشاد حق، شایستگی‌های اهل کمال ضرورت دارد و بر تأثیر منزلت اجتماعی و مقبولیت سخنور در این امر تأکید می‌کند (فتح‌اللهی و صحرائی، ۱۳۹۲).

۵- اشتیاق شنونده: مولوی بر آن است که کلام سخنوران بزرگ و عالمان توانمند هم بدون مستمع حلاوتی ندارد؛ بنابراین گوینده برای توفیق در گفتار به شنوندگان

مشترک نیاز دارد به همین دلیل می‌گوید وجود شنونده مبتدی، بر شور و اشتیاق سخنور می‌افزاید ولی معتقد است که استفاده از مهارت کلامی، بر اذهان رشدنیافته (کودکان) تأثیری ندارد و در مواجهه با انسان‌های بدگمان و ابله بهتر است سکوت کرد؛ بنابراین بر جذابیت شخصیت مستمعان نیز تصریح کرده است (فتح‌اللهی و صحرائی، ۱۳۹۲).

### ارتباط غیرکلامی

دنیای غیرکلامی؛ یکی از بخش‌های مهم ارتباط بین فردی است که ۶۵ درصد یک ارتباط را تشکیل می‌دهد (پیز، ۲۰۰۶؛ ترجمه قدسی زاده، ۱۳۹۳) و شامل تمامی جنبه‌های ارتباط به‌جز کلمات می‌باشد؛ شامل ژست‌ها، حرکات بدن، اشاره‌ها، نحوه ادای کلمه‌ها، آهنگ صدا و... (وود، بی تا؛ ترجمه فیروز بخت، ۱۳۸۴). رفتارهای غیرکلامی علاوه بر این که مکمل گفتار هستند؛ در نتیجه با ارتباط کلامی، همبستگی بالایی دارد (کالینز و همکاران، ۲۰۱۱) و حالات عاطفی را نیز می‌رسانند (هارجی و ساندرز و همکاران، ۱۹۹۴؛ ترجمه بیگی و فیروز بخت، ۱۳۹۰) و بر معنای کلمه‌ها تأثیر می‌گذارند (وود، بی تا؛ ترجمه فیروز بخت، ۱۳۸۴) بنابراین ارتباط غیرکلامی<sup>۱</sup>؛ بسیار قوی‌تر از ارتباط کلامی معانی را منتقل می‌کند (ادتونجی و سز، ۲۰۱۲).

اگرچه مطالعه ارتباط غیرکلامی در روان‌شناسی بعد از جنگ جهانی دوم آغاز شده است (ژنگ، ۲۰۱۴) ولی مولوی قرن‌ها پیش از متقدمان، بدون لب، سخن می‌گوید و انتظار دارد که مخاطب سخن بدون لب را بشنود؛ بنابراین وی صریحاً به زبان غیرکلامی و خصوصاً زبان بدن پرداخته است (فرهنگی و فرجی، ۱۳۸۹-۱۳۸۸) و حتی آن را بر مهارت زبانی مقدم می‌داند (فتح‌اللهی و صحرائی، ۱۳۹۲). از نظر مولوی؛ هنگام تغایر و تضاد بین کلمات و حرکات، بهترین راه دستیابی به پیام، آشنایی با الفبای بدن است پس هنگامی که زبان سخنی می‌گوید و هفت اندام آدمی سخنی دیگر، بهتر است زبان بدن را باور کنیم نه سخن گفتار را و درجایی که اشارات با گفتار هماهنگی

<sup>۱</sup> - nonverbal communication

دارد؛ آن را تأییدی بر صدق گفتار می‌داند. هم‌چنین بین زبان بدن کودکان و زبان بدن دیگران تمیز قائل شده است (فرهنگی و فرجی، ۱۳۸۸-۱۳۸۹).

از نظر او عوامل تأثیرگذار بر ارتباط غیرکلامی عبارت‌اند از:

۱- گوش دادن و سکوت: ما معمولاً نیمی از اوقات بیداری خود را صرف گوش دادن می‌کنیم (وود، بی تا؛ ترجمه فیروز بخت، ۱۳۸۴) بنابراین گوش دادن در تعامل میان فردی، اهمیت زیادی دارد (هارجی و ساندرز و همکاران، ۱۹۹۴؛ ترجمه بیگی و فیروز بخت، ۱۳۹۰). سکوت معرف قدرت انسان‌ها است و معانی مختلفی دارد (وود، بی تا؛ ترجمه فیروز بخت، ۱۳۸۴). مولوی، خاموشی را آن می‌داند که علاوه بر حذف کلمات، اشارات را نیز نمی‌باید بروز و ظهور داد و تأکید می‌کند که برای بهره‌مندی از مهارت کلامی دیگران باید مهارت غیرکلامی گوش دادن، همراه با سکوت را رعایت کرد (فتح‌اللهی و صحرائی، ۱۳۹۲) ولی گاهی سکوت را نشانه بی‌الفتی می‌داند (فرهنگی و فرجی، ۱۳۸۸-۱۳۸۹)؛ هم‌چنین در مواقع تعارض زبانی نیز سکوت کردن را توصیه می‌کند (فتح‌اللهی و صحرائی، ۱۳۹۲).

۲- صوت: این ویژگی که از آن با عنوان پیرا زبان نیز یاد می‌شود؛ عبارت است از ارتباط صوتی، بدون استفاده از کلمه‌ها که بر نحوه ادراک افراد از سخنان و رفتار یکدیگر تأثیر می‌گذراند (ریچموند و مک کروسکی، بی تا؛ ترجمه موسوی و عبدالله پور، ۱۳۸۸). مولوی نیز در ابیات بسیاری، به این ویژگی اشاره می‌کند (فرهنگی و فرجی، ۱۳۸۸-۱۳۸۹).

۳- حرکات و اشارات: منظور از حرکات، کلیه حرکاتی است که با بدن انجام می‌دهیم (هارجی و ساندرز و همکاران، ۱۹۹۴؛ ترجمه بیگی و فیروز بخت، ۱۳۹۰). حرکات؛ رساتر از واژه‌ها حرف می‌زنند یعنی اغلب، احساس واقعی فرد را که در پس کلمات اوست انتقال می‌دهند (ریچموند و مک کروسکی، بی تا؛ ترجمه موسوی و عبدالله پور، ۱۳۸۸). مولوی؛ حرکات و اشارات را مرتبط با روان فرد می‌داند و بارها

خواننده را متوجه حرکات، برای انتقال بهتر پیام کرده است. مثلاً از حرکات سر به‌عنوان نشانهٔ امرونی و از روی گرداندن به‌عنوان بی‌میلی و بی‌توجهی، از نوع دست دادن به‌عنوان نشانه‌ای از آشنایی؛ دوستی یا اطاعت، از انگشت‌گزیدن به‌عنوان نشانهٔ افسوس و پشیمانی، شرمندگی یا تعجب یاد کرده است و نوع راه رفتن را دلیلی بر اعتمادبه‌نفس، عشق یا ترس می‌داند. از نظر او گریبان دریدن حرکتی دیگر است که می‌تواند نشانهٔ ناشکیبایی، اندوه بیش‌ازحد، از خود بی‌خودی و یا حتی هواداری متعصبانه باشد. مولوی حتی به جزئیات هم دقت کرده و به هم خوردن دندان‌ها را نشانه‌ای از بیم و به هم مالیدن آن‌ها را نشانه‌ای از غضب دانسته است. (فرهنگی و فرجی، ۱۳۸۹-۱۳۸۸)

۴- چهره: شاید بتوان گفت چهره انسان مهم‌ترین بخش در انتقال پیام‌های غیرکلامی به شمار می‌رود و اهمیت این ناحیه به دلیل قابل‌رؤیت بودن آن است (ریچموند و مک کروسکی، بی‌تا؛ ترجمهٔ موسوی و عبدالله پور، ۱۳۸۸). مولوی به تغییرات رنگ چهره به‌عنوان ترجمان احوال درون اشاره می‌کند و ترش‌رویی را نشانه‌ای از ناراحتی می‌داند ولی بااین‌حال می‌گوید که به‌صرف رنگ چهره، نمی‌توان به درکی درست از پیام رسید؛ مگر این‌که به نشانه‌های دیگر (حرکات و اشارات) نیز توجه نمود (فرهنگی و فرجی، ۱۳۸۹-۱۳۸۸).

۵- چشم: در فرایند ارتباطات انسانی؛ احتمالاً چشم‌ها نسبت به سایر اجزای چهره از اهمیت بیشتری برخوردارند زیرا معمولاً اولین تماسی که بین دو نفر برقرار می‌شود؛ تماس چشمی است (ریچموند و مک کروسکی، بی‌تا؛ ترجمهٔ موسوی و عبدالله پور، ۱۳۸۸) و اطلاعات مهم و پیچیده‌ای در مورد احساس فرد، راجع به دیگران می‌دهند (وود، بی‌تا؛ ترجمهٔ فیروز بخت، ۱۳۸۴). مولوی معتقد است که نباید از نگاه یک فرد به‌راحتی گذشت. وی اهمیت چشم را در درک پیام؛ بالاتر از گوش و یقین یافتن از راه گوش نسبت به چشم را باطل می‌داند. علاوه بر آن توصیه می‌کند که باید در هنگام سکوت با چشم به‌طرف مقابل دقت کرد و نباید فضا را با گفتار، غبارآلود



کرد زیرا در غیر این صورت؛ نمی‌توان به درون فرد راه یافت. ولی او چشم را وسیله و برای درک، آن را کافی نمی‌داند بلکه بر بصیرت در نگاه و درک درست تأکید دارد. او هم‌چنین انواع نگاه را متمایز از هم و نگاه کردن زیرکانه را دلیلی بر کینه یا ناراحتی می‌داند. (فرهنگی و فرجی، ۱۳۸۹-۱۳۸۸)

۶- گریه و خنده: مولوی می‌گوید گریه می‌تواند پیام‌های مختلفی به‌غیر از اندوه یا درد داشته باشد؛ مثلاً گاهی اوقات، گریه پیام التماس دارد یا راهی برای جلب توجه و رحم دیگران است؛ بنابراین ممکن است برای تظاهر از آن استفاده شود ولی مولوی تأثیر گریه صادقانه را فوق‌العاده دانسته و شاید میزان تأثیر آن را، نشانه‌ی میزان صداقت برمی‌شمرد و برای تشخیص این امر، توجه به حرکات اشارات دیگر را ضروری می‌داند. وی انگیزه اطفال از گریه کردن را در حد به دست آوردن خواسته‌های کودکانه ایشان می‌داند. هم‌چنین در مثنوی انواع خنده (قهقهه، زهرخند و ...) بیان شده که هرکدام پیام خاصی دارد (فرهنگی و فرجی، ۱۳۸۹-۱۳۸۸).

۷- دم و نبض: مولوی در مثنوی؛ ارتباط بین دم و نبض و هیجانات درونی را به‌وضوح بیان می‌کند (فرهنگی و فرجی، ۱۳۸۹-۱۳۸۸)

آنچه در این مقاله از اهمیت زیادی برخوردار است؛ اندازه‌گیری مهارت‌های ارتباطی می‌باشد. بررسی‌های انجام‌شده به‌وسیله پژوهشگر، نشان می‌دهد که تاکنون ابزارهای زیادی در این زمینه طراحی و ساخته‌شده‌اند؛ تعدادی از آن‌ها که هنجاریابی شده و در ایران مورد استفاده قرار می‌گیرند؛ عبارت‌اند از:

### پرسش‌نامه‌های خارجی

نسخه تجدیدنظر شده پرسش‌نامه مهارت‌های ارتباطی کوئین دام (۲۰۰۴) برای سنجش مهارت‌های ارتباطی در بزرگسالان طراحی شده است. این پرسش‌نامه ۳۴ گویه در طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت دارد و پنج مهارت ارتباطی فرعی شامل گوش دادن، توانایی دریافت و ارسال پیام، بینش نسبت به فرآیند ارتباط، کنترل عاطفی و ارتباط توأم با قاطعیت را می‌سنجد. حسین چاری و فداکار در سال ۱۳۸۴ آن را با استفاده از

تحلیل عامل تأییدی با روش مؤلفه اصلی، هنجاریابی کرده و اعتبار کلی آزمون را ۰/۶۹ و همسانی درونی آن را قابل قبول ذکر کردند.

پرسش‌نامه مهارت‌های ارتباطی بارتون (۱۹۹۹) نیز شامل ۱۸ گویه در طیف پنج‌درجه‌ای لیکرتی است که سه بُعد کلامی، شنودی و بازخوردی را می‌سنجد. این پرسش‌نامه توسط مقیمی در ایران، هنجاریابی شده و پایایی آن ۰/۷۰ به دست آمده است.

### پرسش‌نامه‌های ایرانی

داستان، رجبی، خوش کنش و خجسته مهر در سال ۱۳۸۹ مقیاس ۳۲ گویه‌ای مهارت‌های ارتباطی را بر اساس مبانی نظری روان‌شناسی و زوج‌درمانی و با بررسی پرسش‌نامه‌های موجود در این زمینه ساختند. آن‌ها این مقیاس را در بین مردان و زنان متأهل شهر تهران، هنجاریابی کرده و میزان پایایی آن را ۰/۹۳ ذکر کردند. تحلیل مؤلفه‌های اصلی با استفاده از چرخش واریماکس، نشان‌دهنده سه عامل مهارت کلامی و همدلی، موانع ارتباطی و مهارت ارتباطی جنسی بود.

وکیلی، حیدر نیا و نیک‌نامی نیز در سال ۱۳۹۱ نیز با توجه به اهمیت مهارت‌های ارتباط میان فردی در بین کارکنان سلامت، پس از بررسی متون زیادی، پرسش‌نامه دیگری را برای سنجش مهارت‌های با ۳۰ گویه و هفت زیر مقیاس مهارت عمومی، گوش کردن، تفسیر و شفاف‌سازی، سخن گفتن، بازخورد، تشویق و تحسین و سؤال کردن، طراحی کردند و پایایی آن ۰/۹۱ ذکر شد.

با توجه به آنچه ذکر شد؛ ابزارهای خارجی مورد استفاده در حوزه ارتباطات در ایران، ابزارهایی ترجمه‌شده بر اساس منابع روان‌شناسی هستند و ابزارهای ایرانی نیز با توجه به همان منابع ساخته شده‌اند و همان‌طور که از نام و تعداد عوامل آن‌ها پیداست، بعضی از جنبه‌های ارتباط را که در منابع ادبی ایرانی و به‌خصوص در دیدگاه مولوی ذکر شده‌اند در برنمی‌گیرند؛ بنابراین پژوهشگران تلاش کرده‌اند تا در حوزه میان

رشته‌ای، ابزاری با شاخص‌های روان‌سنجی مناسب طراحی کنند و این مسئله‌ای است که تاکنون در پژوهش‌های دیگر به آن توجهی نشده است.

بنابراین به علت نادیده گرفته شدن منابع ادبی ایران در این زمینه و توجه نویسندگان این مقاله به جنبه‌های مختلف ارتباط، ضروری است پرسش‌نامه‌ای طراحی شود که این مهارت‌ها را از دید مولوی و بر اساس منابع ادبی غنی ایران بسنجد و هدف پژوهش حاضر، ساخت و اعتباریابی پرسش‌نامه‌ای برای سنجش مهارت‌های ارتباطی، بر اساس دیدگاه مولوی است.

## روش

روش پژوهش حاضر؛ از نوع اعتبار یابی بود که با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی، به ساخت و اعتبار یابی مقیاس مهارت‌های ارتباطی از دیدگاه مولوی (Molavi's Cummunication Skills Scale=MCSS) پرداخت. جامعه هدف؛ شامل همه دانشجویان دختر و پسر دانشگاه شهید باهنر کرمان در سال تحصیلی ۹۳-۹۴ بود و حجم نمونه، بر اساس جدول کرجسی مورگان ۳۸۵ نفر تعیین شده و اعضای گروه نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش عبارتند از:

**پرسش‌نامه کوئین دام (Queendom)** : این پرسش‌نامه توسط موسسه کوئین دام در سال ۲۰۰۴ با ۳۴ گویه بر اساس طیف لیکرت پنج درجه‌ای برای سنجش پنج مهارت ارتباطی گوش دادن، توانایی دریافت و ارسال پیام، بینش نسبت به فرآیند ارتباط، کنترل عاطفی و ارتباط توأم با قاطعیت در بزرگسالان ابداع شده است. حسین چاری و فداکار در سال ۱۳۸۴، پایایی کلی آن را ۰/۶۹ و روایی آن را مطلوب ذکر کرده‌اند.

**پرسش‌نامه MCSS** : به منظور ساخت و اعتباریابی مقیاس مهارت‌های ارتباطی از دیدگاه مولوی؛ ابتدا مبانی نظری و پیشینه‌های مرتبط با متغیر مورد نظر، مورد مطالعه قرار گرفتند. سپس بر اساس دو پژوهش ابعاد اجتماعی مهارت‌های زندگی

از دیدگاه مولوی و زبان بدن از نظر مولانا در مثنوی معنوی که با متغیر پژوهش، ارتباط بیش‌تری داشتند؛ مؤلفه‌های موردنظر انتخاب و بر اساس آن‌ها، سؤال‌های پژوهش با مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت (از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) طراحی شدند. ابتدا نظر ده نفر از استادان گروه ادبیات، درباره میزان هماهنگی سؤال‌ها با مفاهیم موردنظر، سنجیده شد و روایی محتوای پرسش‌نامه طبق فرمول لاوشه (Lawshe) ۰/۶۵ به دست آمد که نشان‌دهنده روایی محتوای مناسب پرسش‌نامه بود. سپس جهت سنجش روایی همگرا، پرسش‌نامه MCSS همراه با پرسش‌نامه مهارت‌های ارتباطی کوئین دام به علت داشتن زیر مقیاس‌های بیشتر در بین پرسش‌نامه‌های خارجی و استفاده بیش‌تر از آن در پژوهش‌های روان‌شناسی، به دلیل نامتجانس بودن نمونه در نمونه اولیه با حجم ۱۰۰ نفرتوزیع شد (گال و همکاران، ۱۹۹۶؛ ترجمه نصر و همکاران، ۱۳۹۲). ضریب پیرسون، نشان‌دهنده هم‌بستگی معنادار بین این دو پرسش‌نامه و در نتیجه روایی ملاک مناسب پرسش‌نامه MCSS بود که در جدول شماره ۱ ارائه شده‌است.

جدول ۱. ماتریس هم‌بستگی پرسش‌نامه‌ها

نمره کل	خرده مقیاس‌ها و نمره کل
کوئین دام	MCSS
۰/۰۸	تأثیر گذاری
۰/۲۴*	غیر کلامی
۰/۲۱*	کلامی
۰/۰۶	ابراز هیجان
۰/۲۲*	پذیرا بودن
۰/۳۴**	آگاهی کلامی
۰/۱۷	انگیختگی مثبت درونی
۰/۱۱	گرایش درونی
۰/۳۰**	نمره کل

\*  $0.05 \leq p < 0.1$ , \*\*  $p \leq 0.01$

توزیع پرسش‌نامه؛ توسط پژوهشگران در اسفند سال ۱۳۹۳ و فروردین سال ۱۳۹۴ در مکان‌های متفاوتی از دانشگاه به شیوه تصادفی و به صورت انفرادی بین ۳۸۵ دانشجوی دختر و پسر انجام شد. در ابتدای پرسش‌نامه، یک برگه به مشخصات تحصیلی و شغلی دانشجویان و والدین آن‌ها اختصاص داده شده بود، راهنمای نحوه پاسخ‌گویی به سؤالات، در ابتدای پرسش‌نامه قرار داشت و در انتهای آن، از دانشجویان جهت مشارکت در پژوهش، سپاس‌گزاری شده بود.

### یافته‌ها

ضریب هم‌بستگی چندگانه پرسش‌ها با یکدیگر، در جدول شماره ۲ ارائه شده است. بر اساس این جدول؛ پرسش‌هایی که ضریب هم‌بستگی بیش از ۰/۹۰ دارند یا با بقیه پرسش‌ها هم‌بستگی ندارند از پرسش‌نامه حذف خواهند شد. نتایج نشان می‌دهد که هیچ‌یک از پرسش‌ها این ملاک‌ها را برآورده نمی‌سازند بنابراین همه آن‌ها، در پرسش‌نامه باقی می‌مانند.

جدول ۲. اماره‌های کلی پرسش‌ها

میانگین	واریانس	پرسش	الفای کرونباخ
مقیاس در	مقیاس در	تصحیح	در صورت
حذف	حذف	حذف پرسش	حذف پرسش
پرسش	پرسش	هم بستگی کلی	
۱۰۳/۲۸	۱۰۷/۰۶۲	۰/۱۸۰	۰/۶۳۵
۱. سخنی را که برخلاف واقعیت باشد به زبان نمی‌آورم			
۱۰۲/۳۷	۱۰۹/۸۰۲	۰/۰۱۶	۰/۶۴۹
۲. فردی زیاده خواه هستم			
۱۰۲/۸۹	۱۰۷/۷۷۱	۰/۱۳۲	۰/۶۳۸
۳. فراتر از جایگاه خود سخن می‌گویم			

۰/۶۴۶	۰/۰۴۲	۱۰۹/۲۸۰	۱۰۲/۵۴	۴. دیگران احساس می‌کنند که من با غرور سخن می‌گویم
۰/۶۵۰	-۰/۰۰۲	۱۱۰/۲۹۵	۱۰۲/۳۳	۵. در سخن گفتن صبور نیستم
۰/۶۲۴	۰/۳۵۴	۱۰۴/۸۱۰	۱۰۳/۱۱	۶. دیگران از سخن گفتن با من لذت نمی‌برند
۰/۶۲۸	۰/۳۰۲	۱۰۶/۰۷۲	۱۰۳/۵۴	۷. در سخن گفتن با دیگران صادق هستم
۰/۶۲۷	۰/۳۲۴	۱۰۵/۵۶۹	۱۰۲/۹۷	۸. سخنانم برای دیگران جذاب نیستند
۰/۶۴۵	۰/۰۵۱	۱۰۹/۳۷۸	۱۰۲/۷۲	۹. سعی می‌کنم مانند دیگران سخن بگویم
۰/۶۳۲	۰/۲۱۴	۱۰۵/۸۱۰	۱۰۲/۸۶	۱۰. برای سخن گفتن اشتیاقی ندارم
۰/۶۲۳	۰/۳۵۰	۱۰۴/۱۴۵	۱۰۳/۰۳	۱۱. با اشتیاق سخن می‌گویم
۰/۶۲۳	۰/۳۵۶	۱۰۴/۲۰۳	۱۰۳/۰۵	۱۲. برای سخن گفتن درباره مسائل مختلف از جایگاه اجتماعی خوبی در میان دیگران برخوردار نیستم
۰/۶۲۳	۰/۳۹۷	۱۰۴/۸۵۶	۱۰۳/۲۹	۱۳. دیگران سخنان مرا قبول ندارند
۰/۶۱۸	۰/۴۶۱	۱۰۳/۲۷۰	۱۰۳/۱۵	۱۴. دیگران برای شنیدن سخنان من اشتیاق ندارند
۰/۶۳۱	۰/۲۷۶	۱۰۷/۰۱۹	۱۰۳/۴۵	۱۵. متناسب با فهم هر کس با او سخن می‌گویم
۰/۶۳۷	۰/۱۴۸	۱۰۸/۴۱۹	۱۰۳/۵۶	۱۶. هنگامی که دیگران سخن می‌گویند به سخنان آن‌ها گوش می‌دهم و سکوت می‌کنم
۰/۶۵۰	-۰/۰۳۳	۱۱۱/۳۳۴	۱۰۱/۹۰	۱۷. هنگام بروز اختلاف، با دیگران بحث می‌کنم
۰/۶۳۵	۰/۱۷۸	۱۰۶/۴۱۲	۱۰۲/۹۰	۱۸. هنگام صحبت کردن با دیگران از تغییر آهنگ صدایم استفاده می‌کنم

۰/۶۳۶	۰/۱۶۶	۱۰۷/۵۶۸	۱۰۳/۲۲	۱۹. سرعت سخن گفتن متناسب با موقعیت گفت و گو تغییر می کند
۰/۶۴۸	۰/۰۱۵	۱۱۰/۰۷۹	۱۰۲/۵۱	۲۰. از حرکت سرم برای امر یا نهی کردن دیگران استفاده نمی کنم
۰/۶۳۹	۰/۱۲۸	۱۰۷/۳۹۶	۱۰۲/۸۳	۲۱. هنگامی که به چیزی بی توجهی می کنم رویم را بر می گردانم
۰/۶۳۹	۰/۱۲۰	۱۰۹/۳۷۰	۱۰۳/۷۵	۲۲. هنگام ملاقات با دیگران با آن ها دست می دهم
۰/۶۴۴	۰/۰۷۰	۱۰۸/۶۱۶	۱۰۱/۷۱	۲۳. هنگامی که از چیزی پشیمان یا متعجب هستم انگشتم را گاز می گیرم
۰/۶۴۳	۰/۰۸۰	۱۰۸/۳۵۸	۱۰۲/۸۹	۲۴. احساسم بر نوع راه رفتن تاثیر می گذارد
۰/۶۴۵	۰/۰۵۴	۱۰۹/۱۶۴	۱۰۱/۷۸	۲۵. هنگامی که از چیزی می ترسم دندان هایم به هم می خورند
۰/۶۳۶	۰/۱۶۴	۱۰۵/۹۱۵	۱۰۲/۱۸	۲۶. هنگامی که عصبانی می شوم دندان هایم را به هم فشار می دهم
۰/۶۳۶	۰/۱۶۳	۱۰۸/۲۲۴	۱۰۳/۵۲	۲۷. هنگامی که از چیزی ناراحت می شوم چهره ام در هم می رود
۰/۶۴۱	۰/۱۰۰	۱۰۸/۳۹۳	۱۰۳	۲۸. احساساتم را در چهره ام نشان نمی دهم
۰/۶۳۳	۰/۲۰۲	۱۰۶/۳۹۰	۱۰۳/۱۸	۲۹. هنگام صحبت با دیگران به آن ها نگاه نمی کنم
۰/۶۳۵	۰/۱۷۹	۱۰۷/۵۶۳	۱۰۳/۳۰	۳۰. هنگام سکوت از نگاهم برای برقراری ارتباط با دیگران استفاده می کنم
۰/۶۴۶	۰/۰۶۳	۱۰۸/۲۴۲	۱۰۲/۹۰	۳۱. هنگامی که اندوهگین هستم گریه می کنم
۰/۶۴۵	۰/۰۳۴	۱۰۹/۹۴۷	۱۰۳/۶۳	۳۲. برای جلب توجه دیگران گریه می کنم

۰/۶۳۴	۰/۱۹۳	۱۰۷/۲۶۰	۱۰۳/۴۶	۳۳. هنگامی که در جمع هستم نمی‌خندم
۰/۶۲۹	۰/۲۷۶	۱۰۶/۰۶۳	۱۰۳/۴۹	۳۴. در ارتباطاتم با دیگران از خنده استفاده می‌کنم
۰/۶۳۸	۰/۱۳۸	۱۰۷/۱۸۷	۱۰۲/۸۱	۳۵. هیجان‌های درونی‌ام بر تنفسم اثر نمی‌گذارند
۰/۶۳۴	۰/۱۹۸۵	۱۰۵/۹۹۳	۱۰۲/۸۹	۳۶. هنگامی که کار نادرستی انجام می‌دهم تنفسم تندتر می‌شود
۰/۶۳۵	۰/۱۸۰	۱۰۷/۱۱۸	۱۰۳/۰۸	۳۷. هیجان‌های درونی‌ام بر نبضم اثر نمی‌گذارند
۰/۶۳۵	۰/۱۸۲	۱۰۶/۶۳۳	۱۰۳/۳۶	۳۸. هنگامی که فرد مورد علاقه‌ام را می‌بینم نبضم تند تر می‌زند
۰/۶۴۱	۰/۱۰۷	۱۰۷/۷۷۸	۱۰۲/۳۱	۳۹. سعی می‌کنم با شرایط دشوار رو به رو نشوم
۰/۶۳۱	۰/۲۳۴	۱۰۶/۲۷۲	۱۰۲/۸۶	۴۰. فردی شجاع هستم
۰/۶۲۰	۰/۴۰۷	۱۰۳/۵۴۷	۱۰۳/۳۴	۴۱. به خوبی می‌توانم با دیگران همدلی کنم
۰/۶۳۷	۰/۱۵۷	۱۰۷/۰۰۷	۱۰۲/۷۸	۴۲. نمی‌توانم احساس کسانی را که شبیه من نیستند درک کنم

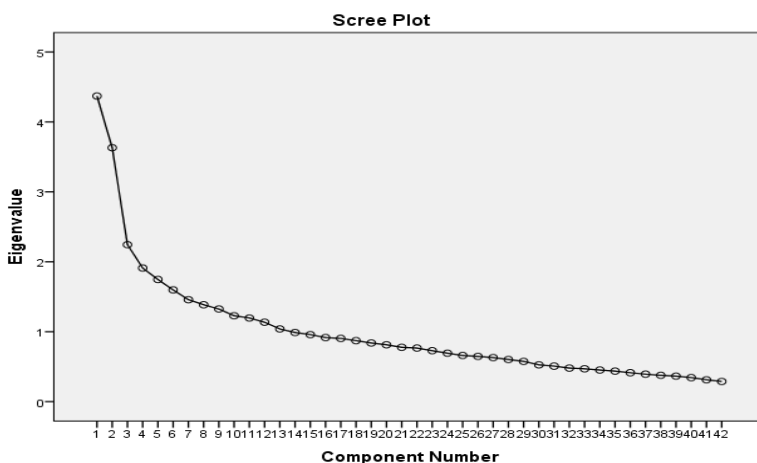
برای استخراج عوامل پرسش‌نامه (MCSS)؛ «از روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی به عنوان یکی از شیوه‌های اصلی فشردن داده‌ها و پرکاربردترین راهبرد چرخش؛ یعنی واریماکس» (میرز و همکاران، ۲۰۰۶؛ ترجمه شریفی و همکاران، ۱۳۹۳) استفاده شد. پیش از اجرای تحلیل عوامل، شاخص کایزر- مایر- الکین (KMO) و سطح معناداری آزمون کرویت بارتلت، بررسی شدند که نتایج آن‌ها در جدول شماره ۳ آمده است و نشان‌دهنده کفایت حجم نمونه‌برداری و صفر نبودن ماتریس همبستگی داده‌ها هستند.



جدول ۳. ازمون KMO و کروییت بارتلت

ازمون کروییت بارتلت			ازمون KMO
p	df	$\chi^2$	کفایت حجم نمونه
۰/۰۰۰۱	۸۶۱	۳۴۲۲/۰۷۶	۰/۷۲۶

سپس چندین تحلیل برای تغییر دادن تعداد عوامل استخراج شده انجام شد. نتایج؛ نشان دادند که هشت عامل با ارزش‌های ویژه نسبتاً بالا، درصد قابل ملاحظه‌ای از واریانس را تبیین می‌کنند که این مسئله در شکل ۱ نمایش داده شده است. درصد واریانس تراکمی کلی، برابر با ۴۳/۶۷ است.



شکل ۱. نمودار اسکری ارزش‌های ویژه عوامل استخراج شده

بنابراین یافته‌ها از راه‌حل هشت عاملی و ساخت مدلی با بارگذاری‌های عاملی قابل قبول، حمایت می‌کنند. با توجه به معنا و محتوای هر یک از پرسش‌ها، عامل‌های تشکیل‌دهنده خرده مقیاس‌ها، نام‌گذاری شدند. نتایج مربوط به عوامل، ماده‌ها و بار عاملی خرده مقیاس‌های مهارت‌های ارتباطی، در جدول ۴ ارائه شده است. تمامی

بارهای عاملی، بیش از ۰/۳ می‌باشند که این امر نشان‌دهنده ساختار عاملی مناسب پرسش‌نامه است.

جدول ۴. بارهای عاملی هر یک از سوالات بر روی عوامل هشت گانه

عوامل		بار
گرایش درونی	انگیزندگی مثبت درونی	
	غیر کلامی	۰/۷۹۸
	کلامی	۰/۷۵۹
	ابراز هیجان	۰/۷۰۶
	پذیرا بودن	۰/۷۰۲
	آگاهی کلامی	۰/۶۹۹
	آگاهی کلامی	۰/۳۹۹
	گرایش درونی	۰/۷۴۸
	انگیزندگی مثبت درونی	۰/۶۵۵
	انگیزندگی مثبت درونی	۰/۶۴۵
	انگیزندگی مثبت درونی	۰/۴۳۳
	انگیزندگی مثبت درونی	-۰/۳۴۳
	انگیزندگی مثبت درونی	۰/۷۱۸
	انگیزندگی مثبت درونی	۰/۵۵۸
	انگیزندگی مثبت درونی	۰/۵۴۷
	انگیزندگی مثبت درونی	۰/۵۱۳
	انگیزندگی مثبت درونی	۰/۵۷۹
	انگیزندگی مثبت درونی	۰/۵۵۶
	انگیزندگی مثبت درونی	۰/۴۵۸
	انگیزندگی مثبت درونی	-۰/۴۳۴
	انگیزندگی مثبت درونی	۰/۴۰۳

	۰/۳۶۸	۳۶
	-۰/۲۹۵	۲۸
	۰/۶۰۹	۳۳
	۰/۵۴۵	۲۹
	۰/۵۳۳	۳۴
	۰/۵۰۷	۳۰
	۰/۴۷۶	۴۲
	۰/۷۲۲	۱۹
	۰/۶۹۹	۱۸
	۰/۳۸۸	۳۸
	-۰/۳۲۴	۱۷
	۰/۵۹۷	۱۶
	۰/۵۴۴	۷
	۰/۴۹۸	۱
	۰/۴۵۳	۳۲
	۰/۳۹۶	۲۲
	۰/۳۳۲	۱۵
۰/۷۲۲		۱۰
۰/۶۴۸		۱۱
-۰/۳۷۷		۲۰
-۰/۳۴۳		۲۱
۰/۳۴۰		۳۹

نتایج مربوط به پایایی پرسش‌نامه (MCSS) نشان داد که ضریب الفای کرونباخ، برای کل پرسش‌نامه ۰/۶۴ و برای خرده مقیاس تأثیرگذاری، غیرکلامی، کلامی، ابراز هیجان، پذیرا بودن، آگاهی کلامی، انگیزتگی مثبت درونی و گرایش درونی؛ به ترتیب: ۰/۷۹، ۰/۴۵، ۰/۴۵، ۰/۴۶، ۰/۵۰، ۰/۲۳، ۰/۴۸ و ۰/۲۴ می‌باشد.

ساخت و اعتباریابی پرسش‌نامه مهارت‌های ارتباطی بر اساس دیدگاه مولوی

ضرایب همبستگی تک‌تک خرده مقیاس‌ها با نمره کل نیز محاسبه شد که در جدول ۵ ارائه شده‌اند و نشان‌دهنده هم‌بستگی مناسب بین خرده مقیاس‌ها و نمره کل پرسش‌نامه هستند.

جدول ۵. ماتریس هم‌بستگی خرده مقیاس‌های پرسش‌نامه با نمره کل

نمره کل	خرده مقیاس‌ها
۰/۶۳**	تاثیر گذاری
۰/۳۴**	غیر کلامی
۰/۲۲**	کلامی
۰/۴۹**	ابراز هیجان
۰/۴۸**	پذیرا بودن
۰/۳۹**	آگاهی کلامی
۰/۴۶**	انگیزختگی مثبت درونی
۰/۵۰**	گرایش درونی

\*\*  $p \leq 0.01$

جدول شماره ۶ نشان دهنده درجه بندی نمره کلی پرسش‌نامه است.

جدول ۶. درجه بندی نمره کلی پرسش‌نامه

محدوده نمره	سطح مهارت‌های ارتباطی
۴۲-۱۰۱	پایین
۱۰۲-۱۱۰	متوسط
۱۱۱-۲۱۰	بالا

لازم به ذکر است که نمره‌گذاری سؤالات ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۸، ۹، ۱۰، ۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۷، ۲۰، ۲۸، ۲۹، ۳۲، ۳۳، ۳۵، ۳۷، ۳۹ و ۴۲ برعکس می‌باشد.

## بحث و نتیجه‌گیری

هدف اصلی این مقاله؛ ساخت و اعتباریابی پرسش‌نامه‌ای برای اندازه‌گیری مهارت‌های ارتباطی، بر اساس دیدگاه مولوی بود که بر روی دانشجویان دانشگاه شهید باهنر کرمان اجرا شد. نتایج نشان می‌دهد که این پرسش‌نامه؛ ابزار مفیدی برای سنجش

مهارت‌های ارتباطی است و از همسانی درونی مناسبی برخوردار است. به علاوه، نمودار اسکری نشان‌دهنده هشت عامل استخراج‌شده؛ شامل تأثیرگذاری، غیرکلامی، کلامی، ابراز هیجان، پذیرا بودن، آگاهی کلامی، انگیزتگی مثبت درونی و گرایش درونی از ۴۲ پرسش می‌باشد که همه عوامل ارزش‌های ویژه بیش‌تر از یک دارند و هم‌بستگی آن‌ها معنادار است. تحلیل مؤلفه‌های اصلی با چرخش واریماکس نیز درصد قابل توجهی از واریانس کل (۴۳/۶۷٪) را بر اساس هشت عامل به‌دست‌آمده، نشان می‌دهد.

عامل‌های کلامی، غیرکلامی، ابراز هیجان و آگاهی کلامی با برخی از عوامل پرسش‌نامه‌های کوئین دام، بارتون، داستان و همکاران و وکیلی و همکاران هماهنگی دارند ولی دیگر عوامل؛ شامل تأثیرگذاری، پذیرا بودن، انگیزتگی مثبت درونی و گرایش درونی در مقایسه با سایر عوامل مطرح‌شده، به‌وسیله پژوهشگران دیگر، کم‌تر مورد توجه قرار گرفته بودند و همان‌گونه که در این مقاله دیده می‌شود این عوامل، به‌عنوان عامل‌های مهم تعیین‌کننده مهارت‌های ارتباطی، شناخته‌شده‌اند.

هم‌چنین با این‌که تعداد، ساختار و محتوای عوامل استخراج‌شده در این مقیاس، تمامی عوامل مؤثر بر مهارت‌های ارتباطی را تبیین نمی‌کنند اما شواهد نظری و تجربی موجود در بیان مسئله، از ماهیت عوامل هشت‌گانه، حمایت کافی کرده و شواهد تجربی حاصل از اجرای پرسش‌نامه در بین دانشجویان آن را تأیید می‌کند.

پایایی به‌دست‌آمده؛ برای پرسش‌نامه نیز مناسب می‌باشد به دین ترتیب؛ مقیاس (MCSS) قادر است افراد را در سطوح مختلف مهارت‌های ارتباطی از یکدیگر تفکیک کند و می‌توان به نتایج به‌دست‌آمده از آن، در اندازه‌گیری مهارت‌های ارتباطی در زمینه‌های مختلف اعتماد کرد.

پژوهش حاضر؛ محدودیت‌هایی نیز داشت که از جمله آن‌ها می‌توان به حجم نمونه و مکان اجرای آن اشاره کرد. هم‌چنین طی گردآوری داده‌ها، پژوهشگر با افرادی مواجه می‌شد که احساس می‌کردند بعضی از پرسش‌ها با رفتار ارتباطی امروزه، تناسبی

ندارند و یا نوع کاربرد مهارت‌های مطرح‌شده در دو جنس، متفاوت است که این امر از طریق گزارش کم یا زیاد نگرش، می‌تواند موجب سوگیری پاسخ‌ها شده باشد. بعضی از افراد دیگر نیز به علت اجرای هم‌زمان پرسش‌نامه (MCSS) همراه با پرسش‌نامه مهارت‌های ارتباطی کوئین دام و در نتیجه افزایش تعداد سؤالات، تمایلی به پاسخ دادن نداشتند.

توصیه می‌شود پرسش‌نامه‌های دیگری نیز در این زمینه و دیگر زمینه‌ها، بر اساس منابع ادبی غنی ایران ساخته شود. هم‌چنین می‌توان پرسش‌نامه MCSS را بر روی نمونه‌های دیگر اجرا کرد تا ویژگی‌های روان‌سنجی آن، بیش‌تر مورد بررسی قرارگیرند.

### منابع

- بولتون، رابرت. (۱۳۹۳). *روان‌شناسی روابط انسانی*. ترجمه حمیدرضا سهرابی. تهران: رشد.
- پیز، الن. (۱۳۹۳). *کتاب مطلق زبان بدن*. ترجمه عارفه قدسی زاده. تهران: حوض نقره.
- ریچموند، ویرجینیا پی و مک کروسکی، جیمز سی. (۱۳۸۸). *رفتار غیرکلامی در روابط میان فردی*. ترجمه فاطمه السادات موسوی و ژیلایا عبدالله پور. تهران: دانژه.
- فتح‌اللهی، علی و صحرائی، قاسم. (۱۳۹۲). «ابعاد اجتماعی مهارت‌های زندگی از دیدگاه مولوی»، *پژوهشنامه ادبیات تعلیمی*. ۵، ۱۷، ۱۹۱-۲۱۸.
- فرهنگی، علی‌اکبر و فرجی، حسین. (۱۳۸۹-۱۳۸۸). «زبان بدن از نگاه مولانا در مثنوی معنوی». *پژوهشنامه ادب حماسی (پژوهشنامه فرهنگ و ادب)*. ۶-۵، ۹، ۴۶۲-۴۲۹.
- کریمی، یوسف. (۱۳۸۹). *روان‌شناسی اجتماعی*. تهران: ارسباران.
- کلینکه، کریس. (۱۳۸۹). *مهارت‌های زندگی*. ترجمه شهرام محمدخانی. تهران: رسانه تخصصی.
- محمودیان، زینب و فرهنگی، علی‌اکبر و عقیلی، وحید. (۱۳۹۰). «ارتباط از نگاه مولوی - خودشناسی حلقه گمشده ارتباطات». *مطالعات رسانه‌ای*. ۶، ۱۲، ۱۸-۱.
- معین، محمد. (۱۳۸۷). *فرهنگ فارسی*. تهران: آراد.
- مولانا جلال‌الدین محمد بلخی. (۱۳۸۶). *کلیات شمس تبریزی*. تهران: طلایه.

مولانا جلال‌الدین محمد بلخی. (۱۳۸۷). *مثنوی معنوی*. قم: نگاه آشنا.  
 میرز، لاورنس اس. (۱۳۹۳). *پژوهش چند متغیری کاربردی*. ترجمه شریفی، حسن پاشا و همکاران. تهران: رشد.  
 وود، جولیا تی. (۱۳۸۴). *ارتباطات میان فردی*. ترجمه مهرداد فیروز بخت. تهران: مهتاب.  
 هارچی، اون؛ ساندرز، کریستین و دیکسون، دیوید. (۱۳۹۰). *مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی*. ترجمه خشایار بیگی و مهرداد فیروز بخت. تهران: رشد.

- Adetunji, Raji Ridwan & Sze, Phei Koh. (2012). Understanding non-verbal communication across cultures: A Symbolic Interactionism Approach. *i-Come International Conference on Communication and Media*, 1-8.
- Carbaugh, D. (1990). *Cultural Communication and Intercultural Contact*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Collins, Lauren & et al. (2011). Evaluating verbal and non verbal communication skills, in an ethnogeriatric OSCE. *Patient Education and Counseling*, 83, 158-162.
- Segrin, Chris. (2016). Communication and Mental Health. *The International Encyclopedia of Interpersonal Communication*, 1, 1-5.
- Zhang, Di. (2014). The non-verbal communication in english classroom teaching. *International Conference on Informatization in Education, Management and Business*, 412-415.

