

## رابطه هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی در دانشجویان

# The Relationship between Emotional Intelligence and Communication Skills in University Students

Farideh Yousefi, PhD

Shiraz University

دکتر فریده یوسفی

دانشگاه شیراز

### Abstract

The relationship between emotional intelligence and communication skills was investigated in a group of Iranian students. 53 female and 76 male university students completed the Emotional Intelligence Scale (Schutte et al., 1998) and the Communication Skills Inventory (Jerabek, 2004). Data showed emotional intelligence was positively associated with communication skills. Gender differences in emotional intelligence and communication skills were not significant.

**Key words :** Emotional intelligence, communication skills, gender, student.

### چکیده

رابطه بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی در گروهی از دانشجویان ایرانی مورد بررسی قرار گرفت. ۵۳ زن و ۷۶ مرد دانشجو مقیاس هوش هیجانی (شات و دیگران، ۱۹۹۸) و پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی (جراپک، ۲۰۰۴) را تکمیل کردند. داده‌ها نشان دادند که هوش هیجانی با مهارت‌های ارتباطی رابطه مثبت دارد. یافته‌ها این نکته را نیز آشکار کردند که تفاوت‌های جنسی در هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی معنادار نیستند.

**واژه‌های کلیدی :** هوش هیجانی، مهارت‌های ارتباطی، جنس، دانشجو.

Correspondence concerning this article should be addressed to Farideh Yousefi, Department of Educational Psychology, College of Education & Psychology, Shiraz University.  
email : Yousefi@shiraz.u.ac.ir

## مقدمه

با گذشت نزدیک به دو دهه از زمان معرفی رسمی هوش هیجانی به مجامع علمی که توسط سالووی و مهیر در سال ۱۹۹۰ صورت گرفت هنوز تعریف واحد و مورد قبولی برای دست‌اندرکاران این حیطه ارائه نشده است. در واقع، گوناگونی افراد علاقه‌مند به این مفهوم، موجب ارائه تعاریف مختلف برای هوش هیجانی، ابزار اندازه‌گیری آن و نیز ادعاهای مربوط به اهمیت آن شده است. با این همه، محققان تلاش کرده‌اند کلیه تعاریف و مفهوم -سازیه‌های این سازه را بر اساس دو الگو تبیین کنند (پتریدز و فورنهام، ۲۰۰۰، ۲۰۰۱).

در الگوی اول که الگوی توانایی نام دارد و توسط سالووی و مهیر (۱۹۹۰؛ مهیر و سالووی، ۱۹۹۷) پیشنهاد شد، هوش هیجانی از توانایی‌های ذهنی عمده در قلمرو ادراک حسی، عواطف، تسهیل عاطفی، تفکر، درک عواطف و مدیریت عواطف خود و دیگران تشکیل شده است. بر اساس این نظریه، شناخت و عواطف در تعامل با یکدیگرند و هوش هیجانی به منزله استدلال انتزاعی درباره عواطف و احساسهاست.

در الگوی دوم که به الگوی رگه‌ها<sup>۱</sup> یا ترکیبی شهرت دارد، هوش هیجانی به صورت ترکیبی از توانایی‌های ذهنی و رگه‌های شخصیتی، نظیر خوش‌بینی<sup>۲</sup>، خود - آگاهی<sup>۳</sup>، مهارت‌های احساسها و برانگیختها<sup>۴</sup>، مقاومت، اشتیاق و خودانگیزی<sup>۵</sup> تعریف می‌شود که با تعاریف موجود از انگیزش و شخصیت دارای همپوشی است (گلمن، ۱۹۹۵، ۱۹۹۸؛ بار - آن، ۱۹۹۷، ۲۰۰۰، بویاتزیس، گلمن و ری، ۲۰۰۰). به نظر می‌رسد اساس این تعریف گسترده از هوش هیجانی، اشاعه و همگانی‌سازی این مفهوم بوده است (گلمن، ۱۹۹۵).

هر یک از این الگوها طرفداران و ابزار اندازه‌گیری ویژه خود را دارد و هر روزه مقاله‌های علمی متعددی بر اساس آنها در نشریه‌های علمی و معتبر جهان به چاپ

می‌رسد. زیربنای پژوهش حاضر را الگوی اول یعنی الگوی توانایی ذهنی در قلمرو هوش هیجانی تشکیل می‌دهد.

شواهد تحقیقاتی به طور کلی از ارتباط مثبت و معنادار هوش هیجانی با شاخصهای مختلف سازش‌یافتگی اجتماعی، نظیر رفتار مناسب اجتماعی در کودکان دبستانی (روبین، ۱۹۹۹)، همدلی افراد با یکدیگر و گشودگی در برابر احساسها<sup>۶</sup> (سیاروچی، چان، و کاپوتی، ۲۰۰۰؛ مهیر، کاروسو، و سالووی، ۱۹۹۹؛ شات، و دیگران، ۱۹۹۸)، عدم تعامل منفی با دوستان (براکت، مهیر و وارنر، ۲۰۰۴)، برقراری ارتباط مثبت با دیگران و رضایت از این ارتباط (لوپز، سالووی، و استراس، ۲۰۰۳)، گرم‌بودن و احساس همدردی با دیگران (کنستانتین و گینور، ۲۰۰۱)، پذیرش دیدگاه همدلانه<sup>۷</sup> و توانایی خود نظارت‌گری<sup>۸</sup> در موقعیتهای اجتماعی (شات و دیگران، ۲۰۰۱)، خبر می‌دهد. با آنکه هوش هیجانی می‌تواند چهارچوب مناسبی برای بررسی سازش‌یافتگی اجتماعی و عاطفی افراد در تعاملهای بین فردی آنان محسوب شود (سالووی، مهیر، و کارسو، ۲۰۰۲) و در ایجاد و ادامه روابط بین فردی و کیفیت آن نقش داشته باشد (گلمن، ۱۹۹۵؛ سارنی، ۱۹۹۹؛ لوپز، براکت، نزلک، شوتز، سلین و سالووی، ۲۰۰۴). اما پژوهشگران به طور تجربی رابطه بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی را مورد کنکاش قرار ن داده‌اند. هدف مطالعه حاضر، بررسی این رابطه است. در این راستا باید گفت که مهارت‌های ارتباطی به منزله آن دسته از مهارتهایی هستند که به واسطه آنها افراد می‌توانند درگیر تعامل‌های 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 غیرکلامی با یکدیگر در میان می‌گذارند (بروکس<sup>۹</sup> و هیث<sup>۱۰</sup>، ۱۹۹۳ نقل از هاریجه و دیکسون، ۲۰۰۴). این مهارتها مشتمل بر مهارتهای فرعی یا خرده مهارتهای مربوط به «درک پیامهای کلامی و غیرکلامی<sup>۱۱</sup>»، «نظم‌دهی به هیجانها<sup>۱۲</sup>»،

1. traits  
2. optimism  
3. self-awareness  
4. impulses  
5. self-motivation

6. openness to feeling  
7. empathic perspective taking  
8. self-monitoring ability  
9. Brooks, W.  
10. Heath, R.

11. understanding verbal and nonverbal messages  
12. emotion regulation

خوابگاه، و ۹۸ نفر (۷۴/۸٪) در خارج از خوابگاه زندگی می‌کردند، ۴ نفر (۳/۱٪) هم به سؤال مربوط به محل زندگی پاسخ ندادند.

در این پژوهش، از مقیاسهای زیر جهت جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد:

**مقیاس هوش هیجانی**<sup>۵</sup>: این مقیاس دارای ۳۳ گویه است که توسط شات و دیگران (۱۹۹۸) بر اساس الگوی هوش هیجانی مبتنی بر توانایی (سالووی و مهیر، ۱۹۹۰؛ مهیر و سالووی، ۱۹۹۷) ابداع شده است. گویه‌های آن نشانگر حیطه‌های مختلف ارزیابی و ابراز عواطف در خود و دیگران، نظم‌دهی به هیجانها در خود و دیگران و استفاده از عواطف در حل مسایل اجتماعی و بین فردی است. با این حال، تنها یک نمره کلی برای هوش هیجانی به دست می‌دهد (شات و دیگران، ۱۹۹۸). آزمودنیها برای تکمیل این مقیاس به هر یک از گویه‌ها براساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت از ۱ (کاملاً مخالف) تا ۵ (کاملاً موافق) پاسخ دادند. گویه‌های ۵، ۲۸ و ۳۳ به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شوند. شات و دیگران (۱۹۹۸) مقدار ضرایب آلفای کرونباخ و بازآزمایی را به ترتیب برابر با ۰/۹۰ و ۰/۷۸ گزارش کرده‌اند. بشارت (۱۳۸۴) با به کارگیری مقیاس مذکور در نمونه ۱۳۵ نفری از دانشجویان ایرانی، ضرایب اعتبار آزمون را با استفاده از روش آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۸ و ضریب بازآزمایی (فاصله دو هفته) را برابر ۰/۸۳ گزارش کرده است. در پژوهش حاضر، ضرایب اعتبار آزمون با استفاده از آلفای کرونباخ و دو نیمه کردن آزمون، به ترتیب برابر ۰/۹۶ و ۰/۹۲ به دست آمد.

**پرسشنامه تجدیدنظر شده شخصیت**<sup>۶</sup> (NEO-PI-R): این پرسشنامه که توسط کاستا و مک کرای (۱۹۹۲) ابداع شده دارای ۲۴۰ گویه است که به طور کلی ۳۰ رگه شخصیت را در ۵ عامل عمده به نامهای روان آزرده‌گی<sup>۷</sup> (N)، برون‌گرایی<sup>۸</sup> (E)، انعطاف‌پذیری<sup>۹</sup> (O)، دلپذیر بودن<sup>۱۰</sup> (A)، و باوجدان بودن<sup>۱۱</sup> (C) مورد ارزیابی قرار می‌دهد.

«گوش دادن»<sup>۱</sup>، «بینش نسبت به فرایند ارتباط»<sup>۲</sup> و «قاطعیت در ارتباط»<sup>۳</sup> است که اساس مهارتهای ارتباطی را تشکیل می‌دهند (حسین چاری و فداکار، ۱۳۸۴). این مهارتها از چنان اهمیتی برخوردارند که نارسایی آنها می‌تواند با احساس تنهایی، اضطراب اجتماعی، افسردگی، حرمت خود<sup>۴</sup> پایین، و عدم موفقیت‌های شغلی و تحصیلی همراه باشد (بیجسترا، بوسما، و جکسون، ۱۹۹۴؛ ویلیامز و زادیرو، ۲۰۰۱؛ سگرین، ۱۹۹۸؛ اسپیتزبرگ، ۲۰۰۳؛ اسپیتزبرگ و کوچ، ۱۹۸۹؛ ایندربیتزن - پیساروک و فوستر، ۱۹۹۰؛ ایندربیتزن - پیساروک، کلارک و سولانو، ۱۹۹۲؛ ریجیو، تراک مورتون و دی پائولا، ۱۹۹۰). از آنجا که هوش هیجانی از لحاظ نظری متضمن مهارتهای عاطفی است که در برقراری ارتباط با دیگران و نیز کیفیت این روابط نقش دارند، پس می‌توان انتظار داشت که بین هوش هیجانی و مهارتهای ارتباطی رابطه وجود داشته باشد. بدین ترتیب، هدف پژوهش حاضر: (۱) بررسی تفاوت‌های دو جنس در هوش هیجانی و مهارتهای ارتباطی، و (۲) پیش‌بینی مهارتهای ارتباطی از طریق هوش هیجانی است.

## روش

**آزمودنیهای** مورد بررسی، ۱۳۱ دانشجوی دانشگاه آزاد یاسوج بودند که به هنگام جمع‌آوری اطلاعات پژوهش حاضر، در کلاسهای انگلیسی عمومی دانشگاه مشغول به تحصیل بودند. از این تعداد، ۷۶ نفر مرد و ۵۳ نفر زن بودند. ۲ نفر هم به سؤال مربوط به جنس، پاسخ ندادند. دامنه سنی آزمودنیها از ۱۸ سال تا ۳۵ سال (میانگین = ۲۲/۰۴ سال و انحراف معیار = ۲/۹۲) بود. ۶۰ نفر (۴۵/۸٪) از آزمودنیها در سال اول، ۴۸ نفر (۳۶/۶٪) در سال دوم، ۱۲ نفر (۹/۲٪) در سال سوم، و ۷ نفر (۵/۳٪) در سال چهارم دانشگاه مشغول تحصیل بودند. ۲ نفر (۱/۵٪) از آزمودنیها به سؤال مربوط به سال تحصیلی، پاسخ ندادند. به طور کلی، از مجموع آزمودنیها، ۲۹ نفر (۲۲/۱٪) در

1. listening

2. being aware of communication process

3. assertiveness

4. self-esteem

5. The Emotional Intelligence Scale

6. The NEO Personality Inventory – Revised (NEO-PI-R)

7. neuroticism

8. extraversion

9. openness to experience

10. agreeableness

11. conscientiousness

اجرای این پرسشنامه با محدودیت زمانی روبرو نیست و پاسخ به گویه‌های آن مستلزم استفاده از یک مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت (از بسیار موافقم تا بسیار مخالفم) است. روایی و اعتبار این ابزار توسط گروسی فرشی (۱۳۸۰) برای به کارگیری در فرهنگ ایرانی در حد مطلوب و رضایتبخش گزارش شده است.

در پژوهش حاضر، برای سنجش روایی پرسشنامه هوش هیجانی، از همبستگی نمره هوش هیجانی با نمره‌های حاصل از آزمون NEO-PI-R در یک نمونه ۳۴ نفری از دانشجویان استفاده شد. همبستگی هوش هیجانی با زیر مقیاس (O) برابر  $r = 0/439$  ( $P < 0/0009$ ) و با زیر مقیاس (C) برابر  $r = 0/482$  ( $P < 0/004$ ) به دست آمد که مبین روایی همگرای آزمون هوش هیجانی است. همبستگی هوش هیجانی با سایر زیر مقیاس‌های NEO-PI-R معنادار نبود. این یافته‌ها هم جهت با رابطه مورد انتظاری است که از لحاظ مفهومی بین هوش هیجانی و عناصر O و C پرسشنامه شخصیتی NEO-PI-R پیش‌بینی شده است (مک کرای، ۲۰۰۰) و نیز همسو با نتایج پژوهش‌های مشابهی است که در این زمینه انجام شده‌اند (برای مثال، شات و دیگران، ۱۹۹۸؛ داودا و هارت، ۲۰۰۰؛ پتریزد و فارنهام، ۲۰۰۱).

**پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی<sup>۱</sup>** : به منظور سنجش مهارت‌های ارتباطی دانشجویان، از نسخه تجدیدنظر شده پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی که توسط جرابک (۲۰۰۴) ابداع شده استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۳۴ ماده است که پاسخگویی به آنها مستلزم استفاده از مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت (۱ = هرگز، ۵ = همیشه) است. اعتبار این پرسشنامه در پژوهش حسین چاری و فداکار (۱۳۸۴) در نمونه‌ای متشکل از ۷۳۳ دانش‌آموز و دانشجوی ایرانی با استفاده از روش آلفای کرونباخ و دو نیمه‌کردن برای نمره کل آزمون در نمونه دانشجویان به ترتیب برابر  $0/71$  و  $0/69$  گزارش شده است. در پژوهش حاضر، مقدار این ضرایب به ترتیب برابر  $0/81$  و  $0/77$  به دست آمد. افزون بر این، حسین چاری و فداکار (۱۳۸۴) با به کارگیری روش آماری تحلیل عاملی، روایی سازه پرسشنامه

را نیز در پژوهش خود بررسی کرده‌اند و به ۵ عامل «مهارت‌های درک پیام‌های کلامی و غیرکلامی»، «مهارت نظم‌دهی به هیجانها»، «مهارت گوش‌دادن»، «مهارت بینش نسبت به فرایند ارتباط»، و «قاطعیت در ارتباط» دست یافته‌اند.

برای بررسی تفاوت بین دو جنس در هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی از آزمون میانه و به منظور بررسی میزان پیش‌بینی مهارت‌های ارتباطی از طریق هوش هیجانی از تحلیل رگرسیون استفاده شد.

### یافته‌ها

نتایج آزمون میانه در جدول ۱ حکایت از عدم تفاوت معنادار بین نمره‌های دو جنس در هوش هیجانی، نمره کلی مهارت‌های ارتباطی و نمره‌های زیر مقیاس‌های مهارت‌های ارتباطی داشت.

برای بررسی همبستگی بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی از همبستگی پیرسون استفاده شد که نتیجه آن در جدول ۲ آورده شده است. همانگونه که از جدول ۲ بر می‌آید همبستگی بین نمره هوش هیجانی و نمره کلی مهارت‌های ارتباطی برابر  $r = 0/49$  ( $P < 0/0001$ ) و همبستگی بین نمره هوش هیجانی و نمره‌های زیر مقیاس‌های مهارت ارتباطی در دامنه‌ای از  $0/31$  (قاطعیت در ارتباط) تا  $0/52$  (درک پیام) قرار داشت که مثبت و معنادار بود.

به منظور پیش‌بینی مهارت‌های ارتباطی و زیر مقیاس‌های آن با استفاده از هوش هیجانی، از روش تحلیل رگرسیون استفاده شد که نتایج آن به همراه آماره‌های رگرسیون در جدول ۳ آورده شده است. این نتایج نشان می‌دهند مقدار آزمون F برای بررسی تأثیر هوش هیجانی بر درک پیام برابر  $48/13$  بوده که در سطح  $P < 0/00001$  معنادار است. نگاهی به  $R^2$  نشان می‌دهد که  $27/3\%$  از واریانس درک پیام توسط هوش هیجانی تبیین می‌شود. ضریب رگرسیون هوش هیجانی بر درک پیام ( $\beta = 0/523$ ) با توجه به مقدار آزمون t معنادار است و نشان می‌دهد که هوش هیجانی می‌تواند مؤلفه درک پیام را به طور مثبت

جدول ۱: مقایسه میان نمره‌های هوش هیجانی، نمره کل مهارت‌های ارتباطی و زیر مقیاس‌های آن به تفکیک جنس

متغیرها	پسران	دختران		$\chi^2$	سطح معناداری (P)
		میانۀ >	میانۀ ≤		
درک پیام	۳۹	۲۴	۲۹	۰/۵۶۱	۰/۴۵۴
نظم‌دهی به هیجانها	۳۱	۲۱	۳۲	۰/۰۳۸	۰/۸۴۶
گوش‌دادن	۳۹	۲۵	۲۸	۰/۲۹۰	۰/۵۹۰
بینش نسبت به فرایند ارتباط	۳۴	۲۱	۳۲	۰/۴۱۲	۰/۵۲۰
قاطعیت در ارتباط	۳۳	۲۰	۳۳	۰/۳۱۳	۰/۵۷۶
نمره کل ارتباط	۴۱	۲۰	۳۳	۳/۵۶	۰/۰۵۹
هوش هیجانی	۴۱	۲۳	۳۰	۱/۳۹	۰/۲۳۸

جدول ۲: ضرایب همبستگی بین متغیرهای هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی و زیر مقیاس‌های آن

متغیرها	هوش هیجانی	درک پیام	هیجانها نظم‌دهی به	گوش دادن	فرایند نسبت به ارتباط	قاطعیت در ارتباط	مهارت‌های ارتباطی نمره کل
درک پیام	۰/۵۲*						
نظم‌دهی به هیجانها	۰/۳۶*	۰/۴۸*					
گوش‌دادن	۰/۳۷*	۰/۵۰*	۰/۴۹*				
بینش نسبت به فرایند ارتباط	۰/۲۷**	۰/۴۰*	۰/۵۳*	۰/۴۵*			
قاطعیت در ارتباط	۰/۲۱***	۰/۳۳****	۰/۳۴*	۰/۴۲*	۰/۴۴*		
نمره کل مهارت‌های ارتباطی	۰/۴۹*	۰/۷۵*	۰/۷۹*	۰/۷۸*	۰/۷۴*	۰/۶۱*	

\* P < ۰/۰۰۰۱    \*\* P < ۰/۰۰۲    \*\*\* P < ۰/۰۱۵    \*\*\*\* P < ۰/۰۰۹

جدول ۳: نتایج رگرسیون مؤلفه‌ها و نمره کل مهارت ارتباطی بر هوش هیجانی

متغیرهای رگرسیون	منبع تفسیرپذیری	SS	df	MS	F	P	R <sup>2</sup>	$\beta$	t	P
درک پیام	رگرسیون باقیمانده	۸۴۲/۹۶	۱	۸۴۲/۹۶	۴۸/۱۳	۰/۰۰۰۱	۰/۲۷۳	۰/۵۲۳	۶/۹۳	۰/۰۰۰۱
نظم‌دهی به هیجانها	رگرسیون باقیمانده	۲۲۴۱/۸۳	۱	۲۲۴۱/۸۳	۱۹/۴۴	۰/۰۰۰۱	۰/۱۳۲	۰/۳۶۳	۴/۴۱	۰/۰۰۰۱
گوش دادن	رگرسیون باقیمانده	۲۶۷/۷۲	۱	۲۶۷/۷۲	۱۹/۹۶	۰/۰۰۰۱	۰/۱۳۵	۰/۳۶۷	۴/۴۶	۰/۰۰۰۱
بینش نسبت به فرایند ارتباط	رگرسیون باقیمانده	۱۰۳/۰۱	۱	۱۰۳/۰۱	۹/۸۴	۰/۰۰۲	۰/۰۷۱	۰/۲۶۷	۳/۱۳۸	۰/۰۰۲
قاطعیت در ارتباط	رگرسیون باقیمانده	۶۲/۰۶	۱	۶۲/۰۶	۶/۰۸	۰/۰۱۵	۰/۰۴۵	۰/۲۱۳	۲/۴۷	۰/۰۱۵
نمره کل ارتباط	رگرسیون باقیمانده	۶۶۵۹/۶۰	۱	۶۶۵۹/۶۰	۴۰/۳۸	۰/۰۰۰۱	۰/۲۴۰	۰/۴۹۰	۶/۳۵	۰/۰۰۰۱

پیش‌بینی کند. یعنی افزایش هوش هیجانی موجب افزایش مهارت درک پیام می‌شود. به همین ترتیب، براساس نتایج جدول ۳، با توجه به معناداری آزمون F در همه موارد مربوط به پیش‌بینی دیگر مؤلفه‌های مهارت ارتباطی هوش هیجانی، می‌توان تأثیر معنادار هوش هیجانی را بر این مؤلفه‌ها مشاهده کرد. به این صورت که  $R^2$  به دست آمده حکایت از آن دارد که  $13/2\%$  واریانس نظم‌دهی به هیجانها،  $13/5\%$  واریانس گوش‌دادن،  $7/1\%$  واریانس بینش نسبت به فرایند ارتباط، و  $4/5\%$  واریانس قاطعیت در ارتباط توسط هوش هیجانی تبیین می‌شود. نگاهی به ضرایب رگرسیون (ضرایب بتا) و معناداری آن برای تمام مؤلفه‌های مهارت ارتباطی حکایت از آن دارد که هوش هیجانی می‌تواند تمام مؤلفه‌های ارتباط را به طور مثبت و معنادار پیش‌بینی کند. یعنی افزایش هوش هیجانی، موجب افزایش نظم‌دهی به هیجانها ( $\beta = 0/363$ )، گوش‌دادن ( $\beta = 0/367$ )، بینش نسبت به فرایند ارتباط ( $\beta = 0/267$ )، قاطعیت در ارتباط ( $\beta = 0/213$ )، و به طور کلی مهارت‌های ارتباطی ( $\beta = 0/490$ ) خواهد شد.

### بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف عمده بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی انجام شد. در این راستا نتایج نشان دادند که هوش هیجانی حاصل از گزارش شخصی افراد با مهارت‌های ارتباطی و زیر مقیاسهای وابسته به آن رابطه دارد و این مهارتها را به صورت مثبت و معنادار پیش‌بینی می‌کند. به عبارت دیگر افراد دارای هوش هیجانی بالاتر، در روابط بین شخصی خود پیامها را بهتر درک می‌کنند، دارای مهارت گوش‌دادن بیشتری هستند، نسبت به فرایند ارتباط خود با دیگران از بینش بیشتری برخوردارند، در روابط خود قاطعیت بیشتری نشان می‌دهند و مهارت آنها در نظم‌دهی به هیجانها بیشتر است. به طور کلی این یافته‌ها در جهت پژوهشهایی هستند که نشان داده‌اند توانایی در رمزگردانی، درک و مدیریت عواطف با سازش‌یافتگی اجتماعی و عاطفی همراه است (ایزنبرگ، فابس، گوتری و ریسر، ۲۰۰۰؛ هلبرستان، دنهام و دانسمور، ۲۰۰۱)؛ افراد دارای هوش

هیجانی بالا از تعامل‌های اجتماعی مثبت‌تری برخوردارند، رابطه با دوستان و افراد خانواده را ارج می‌نهند و در روابط بین فردی موفق‌ترند (مارتینز - پونز، ۱۹۹۷؛ مه‌یر، سالووی و کاروسو، ۲۰۰۴). به همین دلیل هم برخی معتقدند که به‌کارگیری این افراد در مشاغل مانند تدریس و مشاوره که نیازمند تعامل‌های اجتماعی بالا است، با موفقیت بیشتری همراه است تا استفاده از آنها در مشاغل که مستلزم انجام تکالیف اداری و اجرایی است (مه‌یر، سالووی و کاروسو، ۲۰۰۴).

وجود همبستگی مثبت و معنادار بین هوش هیجانی و دو زیر مقیاس انعطاف‌پذیری و با وجدان‌بودن در پرسشنامه شخصیتی NEO-PI-R نیز نشان‌دهنده روایی پرسشنامه هوش هیجانی است. در این راستا، با نگاهی به محتوای تشکیل‌دهنده این دو زیر مقیاس و نیز پرسشنامه هوش هیجانی می‌توان گفت که افراد دارای هوش هیجانی بالاتر، برای واکنش‌های هیجانی اهمیت بیشتری قایلند، در احساس‌های خود از انعطاف‌پذیری بیشتری برخوردارند، دارای حس وظیفه‌شناسی‌اند و در جهت موفقیت گام بر می‌دارند (کاستا و مک‌کرای، ۱۹۹۲). این یافته نیز هم جهت با یافته‌های پژوهشهای دیگر (مانند شات و دیگران، ۱۹۹۸؛ داودا و هارت، ۲۰۰۰؛ پتریدز و فارنهام، ۲۰۰۱)، نشان داده است که افراد دارای هوش هیجانی بالاتر، انعطاف‌پذیرتر و با وجدان‌ترند.

یافته دیگر این پژوهش حکایت از عدم تفاوت معنادار بین عملکرد دو جنس در نمره‌های حاصل از پرسشنامه هوش هیجانی داشت. این یافته مغایر با یافته‌های پژوهشهایی از قبیل شات و دیگران (۱۹۹۸) و یوسفی (۱۳۸۲، ۲۰۰۴ و ۲۰۰۶) است که برتری نمره‌های آگاهی هیجانی و هوش هیجانی زنان نسبت به مردان را تأیید کرده‌اند، اما هم جهت با یافته حاصل از پژوهش بشارت (۱۳۸۴) است. برای پی‌بردن به علت این تناقضها، انجام پژوهشهای بیشتری در آینده و بررسی نقش عوامل زیستی، اجتماعی و فرهنگی ضروری به نظر می‌رسد. یافته دیگر پژوهش حاضر مربوط به عدم تفاوت بین نمره‌های دو جنس در مهارت‌های ارتباطی و زیر مقیاسهای

شخصیت: کاربرد تحلیل عاملی در مطالعات شخصیت. تبریز: نشر جامعه‌پژوه،  
 یوسفی، ف. (۱۳۸۲). *الگوی علی هوش عاطفی، رشد شناختی، تنظیم شناختی عواطف و سلامت عمومی*. رساله منتشر نشده دکتری، دانشگاه شیراز.  
 یوسفی، ف. و خیر، م. (۱۳۸۱). بررسی پایایی و روایی مقیاس سنجش مهارتهای اجتماعی ماتسون و مقایسه عملکرد دختران و پسران دبیرستانی در این مقیاس. *مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز*، ۳۶، ۱۵۸-۱۴۷.

**Bar-On, R. (1997).** *The emotional quotient inventory (EQ-i): Technical manual*. Toronto, Canada: Multi-Health systems.

**Bar-On, R. (2000).** Emotional and social intelligence: insights from the emotional quotient inventory. In R. Bar-On, & J. D. A. Parker (Ed.). *The handbook of emotional intelligence*, 363-388. San Francisco: Jossey-Bass.

**Bijstra, J. O., Bosma, H. A., & Jackson, S. (1994).** The relationship between social skills and psychosocial functioning in early adolescence. *Personality and Individual Differences*, 16, 767-776.

**Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. S. (2000).** Clustering competence in emotional intelligence: insight from the emotional competence inventory. In R. Bar-On, & J. D. A. Parker (Ed.), *The handbook of emotional intelligence* 343-362. San Francisco: Jossey-Bass.

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

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

مرتبط با آن بود. به طور کلی این یافته مغایر با یافته‌های حاصل از پژوهش در زمینه مهارتهای اجتماعی است که از تفاوت‌های دو جنس در مهارتهای اجتماعی و مؤلفه‌های اساسی آن سخن گفته‌اند (برای مثال مریل و گیمپل، ۱۹۹۸؛ یوسفی و خیر، ۱۳۸۱) و به طور اخص نیز مغایر با یافته‌های پژوهش حسین چاری و فداکار (۱۳۸۴) است که از تفاوت‌های دختران و پسران در مهارتهای ارتباطی و زیر مقیاسهای وابسته به آن خبر می‌دهند. به نظر می‌رسد علت این مسأله را بتوان ناشی از تفاوت نمونه‌های مورد بررسی در پژوهشها دانست. برای مثال، آزمودنیهای پژوهش حاضر همگی از دانشجویان دانشگاه بودند، در حالی که نمونه مورد مطالعه حسین چاری و فداکار متشکل از دانش‌آموزان و دانشجویان بوده است. شاید اگر در پژوهش این محققان، تفاوت دو جنس در مهارتهای ارتباطی و زیر مقیاسهای مرتبط با آن به تفکیک گروه (دانش‌آموزان در برابر دانشجویان) مورد بررسی قرار گرفته بود یافته‌ها صورت دیگری پیدا می‌کردند. بر محققان آینده است که تکرارپذیری یا عدم تکرارپذیری یافته‌های پژوهش حاضر را در رابطه با عملکرد هر دو جنس در مهارتهای ارتباطی و زیر - مقیاسهای مرتبط با آن مورد بررسی و کنکاش قرار دهند. از محدودیت‌های پژوهش حاضر، اتکای یافته‌های آن به داده‌های حاصل از گزارش شخصی افراد در مورد هوش هیجانی و مهارتهای ارتباطی خود و نیز استفاده از نمونه‌ای محدود به یکی از دانشگاه‌های کشور است. بدین دلیل، رعایت جانب احتیاط در به کارگیری و تعمیم نتایج توصیه می‌شود.

## منابع

بشارت، م. ع. (۱۳۸۴). بررسی تأثیر هوش عاطفی بر کیفیت روابط اجتماعی. *فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات روانشناختی دانشگاه الزهراء*، ۲ و ۳، ۲۵-۳۸.  
 حسین چاری، م. و فداکار، م. (۱۳۸۴). بررسی تأثیر دانشگاه بر مهارتهای ارتباطی براساس مقایسه دانش‌آموزان و دانشجویان. *مجله دانشور رفتار*، دوره جدید، ۱۵، ۳۳-۲۱.  
 گروسی فرشی، میرتقی (۱۳۸۰). *رویکردهای نوین در ارزیابی*

- chology Review, 10, 425-439.
- Jerabek, I. (2004).** *Communication Skills Inventory-revised*. Body-Mind QueenDom, <http://www.queendom.com/comunic.html>. (23/3/2004)
- Lopes, P. S., Brackett, M. A., Nezlek, J. B., Schutz, A., Sellin, I. & Salovey, P. (2004).** Emotional intelligence, personality, and the perceived quality of social relationships. *Personality and Individual Differences*, 35, 641-658.
- Martinez-Pons, M. (1997).** The relation of emotional intelligence with selected area of personal functioning. *Imagination, Cognition and Personality*, 17, 3-13.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999).** Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27, 267-297.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997).** What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds). *Emotional development and emotional intelligence : educational implications 3-31*. New York : Basic Books.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004).** *Emotional intelligence : Theory, findings, and implications*. *Psychological Inquiry*, 15, 3, 197-215.
- McCrae, R. R. (2000).** Emotional intelligence from the perspective of the five-factor model of personality. In R. Bar-On, & J. D. A. Parker (Eds.), *The handbook emotional intelligence* 263-276. San Francisco : Jossey-Bass.
- Merril, K. W., & Gimple, G. A. (1998).** *Social skills of children and adolescents : conceptualization, assessment and treatment*. New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2000).** On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 29, 313-322.
- Constantine, M. G., & Gainor, K. A. (2001).** Emotional intelligence and empathy : their relation to multicultural counseling knowledge and awareness. *Professional school counseling*, 5, 2, 131-137.
- Costa, P., & McVrae, R. (1992).** *Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) : Professional manual*. Odessa, FL : Psychological Assessment Resources.
- Dawda, D., & Hart, S. D. (2000).** Assessing emotional intelligence : reliability and validity of the Bar-On Emotional Quotient inventory (EQ-i) in university students. *Personality and Individual Differences*, 28, 797-812.
- Eisenberg, N., Fabes, R. A., Guthrie, I. K., & Reiser, M. (2000).** Dispositional emotionality and regulation : their role in predicting quality of social functioning. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78, 136-157.
- Goleman, D. (1995).** *Emotional intelligence*. New York : Bantam Books.
- Goleman, D. (1998).** *Working with emotional intelligence*. New York : Bantam Books.
- Halberstadt, A. G., Denham, S. A., & Dunsmore, J. C. (2001).** Affective social competence. *Social Development*, 10, 79-119.
- Harigie, O. H., & Dickson, D. (2004).** *Skilled interpersonal communication : Research, theory and practice*. Routledge. New York : USA.
- Inderbitzen-Pisaruk, H., Clark, M. L., & Soalno, C. H. (1992).** Correlates of loneliness in mid-adolescence. *Journal of Youth and Adolescence*, 21, 151-167.
- Inderbitzen-Pisaruk, H., & Foster, S. L. (1990).** Adolescent friendship and peer acceptance : implications for social skills training. *Clinical Psychology*, 16, 1-10.



- Schutte, N. S., Malouff, J. M. Bobik, C., Coston, T. D., Greeson, C., Jedicka, C., Rhodes, E., & Wendorf, G. (2001).** Emotional intelligence and interpersonal relations. *Journal of Social Psychology, 141*, 4, 523-536.
- Segrin, C. (1998).** Interpersonal communication problems associated with depression and loneliness. In P. A. Andersen & L. K. Guerrero (Ed.), *Handbook of communication and emotion : research, theory, applications, and contexts*, 215-242. San Diego, CA : Academic Press.
- Spitzber, B. H., & Cupach, W. R. (1989).** *Handbook of interpersonal competence research*. New York : Springer-Verlag.
- Spoitzberg, B. H., (2003).** Methods of interpersonal skill assessment. In J. O. Greene & B. R. Burleson (Eds.), *Handbook of communication and social interaction skills*, 93-134, Mahwah, NJ : Erlbaum.
- Williams, K. & Zadiro, L. (2001).** Ostracism : On being ignored, excluded, and rejected. In M. Leary (Ed.), *Interpersonal rejection*, Oxford : Oxford University Press.
- Yousefi, F. (2004).** Levels of Emotional Awareness Scaled among Iranian gifted and nongifted high school students. *Psychological Reports, 95*, 504-506.
- Yousefi, F. (2006).** Reliability and validity of a measure of emotional intelligence in an Iranian sample. *Psychological Reports, 98*, 541-548.
- 320.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2001).** Trait emotional intelligence : psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of personality, 15*, 425-448.
- Riggio, R. E., Throckmorton, B. & DePaola, S. (1990).** Social skills and self-esteem. *Personality and Individual Differences, 11*, 799-804.
- Rubin, M. M. (1999).** Emotional intelligence and its role in mitigating aggression : aggression : A correlation study of the relationship between emotional intelligence and aggression in urban adolescents. *Unpublished dissertation*, Immaculate College, Immaculate, Pennsylvania.
- Saarni, C. (1999).** *Developing emotional competence*. New York : Guilford.
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990).** Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality, 9*, 185-211.
- Salovey, P., Mayer, J. D. & Caruso, D. R. (2002).** The positive psychology of emotional intelligence. In C. R. Synder, & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology*, 159-171, Oxford, UK : Oxford University Press.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M. Hall, L. E., Haggerty, D. J. Cooper, J. T., Golden, C. J. & Dornheim, L. (1998).** Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences, 25*, 167-177.