

## تحلیل ویژگی‌های روانسنجی پرسشنامه‌ی مهارت‌های بین فردی (ISA) از دیدگاه

### دانشجویان دانشگاه تبریز و علوم پزشکی تبریز

دکتر فیروز محمودی<sup>۱</sup>، زهرا صمدی<sup>۲</sup>، زینب فیض‌اله زاده<sup>۳</sup>

نویسنده‌ی مسوول: تبریز، دانشگاه تبریز، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی firoozmahmoodi@yahoo.com

دریافت: ۹۵/۳/۳ پذیرش: ۹۵/۸/۱۲ چاپ: ۹۵/۱۰/۲۵

#### چکیده

**زمینه و هدف:** یکی از مهارت‌های مورد نیاز برای زندگی اجتماعی، مهارت‌های ارتباطی میان فردی است. ارزیابی مهارت‌های میان فردی در عصر حاضر به علت رشد و توسعه شبکه‌های اجتماعی بسیار حایز اهمیت است. بنابراین ضرورت دارد ابزاری در این زمینه تعبیه شود. این پژوهش با هدف اعتباریابی پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی میان فردی فتر و (۲۰۰۰) در بین دانشجویان دانشگاه تبریز و علوم پزشکی تبریز انجام گرفت. **روش بررسی:** در این پژوهش توصیفی، تعداد ۷۵۰ نفر از دانشجویان دانشگاه تبریز و علوم پزشکی تبریز با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده وارد مطالعه شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه‌ی استاندارد آزمون مهارت‌های ارتباطی میان فردی فتر بود که دارای ۶۵ سؤال با مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت بود. تحلیل داده‌ها، با بکارگیری آزمون آماری تحلیل عاملی اکتشافی انجام شد. **یافته‌ها:** از بین ۷۵۰ نمونه پژوهش، ۴۲۳ نفر از نمونه‌ها دانشجویان دانشگاه تبریز و ۳۲۷ نفر از دانشجویان علوم پزشکی تبریز بودند. با اجرای تحلیل عاملی اکتشافی بر روی ۶۵ گویه، ۶ عامل استخراج گردید و ۵۴ گویه باقی ماند. برای نام‌گذاری عامل‌های جدید از پرسشنامه‌ی اصلی و پیشینه نظری و پژوهشی استفاده شد. این ۶ عامل (همدلی و صمیمیت، ابراز وجود، مهارت‌های ارتباطی، توانایی حفظ ارتباطات، حل تعارض و مهارت‌های گوش دادن) ۴۵/۲۶ درصد کل واریانس را تبیین می‌کنند. **نتیجه‌گیری:** با توجه به نتایج حاصل از تحلیل عاملی اکتشافی، پرسشنامه‌ی جدید نسبت به پرسشنامه‌ی اصلی با تعداد گویه‌های کمتر و مولفه‌های بیشتر می‌تواند برای سنجش مهارت‌های ارتباطی میان فردی مورد استفاده محققان قرار بگیرد. **واژگان کلیدی:** مهارت‌های میان فردی، تحلیل عاملی اکتشافی، حل تعارض، ابراز وجود.

#### مقدمه

برخی مهارت‌ها را پرورش دهند تا آنها را برای پاسخگویی مناسب در برابر کنش‌های دیگران توانمند سازد (۳). یکی از این مهارت‌ها، مهارت‌های ارتباطی میان فردی است که برای اولین بار توسط بارسون و سامتر (Bureson & samter) در

به عقیده روانشناسان، انسان به طور فطری موجودی اجتماعی است، و برای رفع نیازهای زندگی فردی و اجتماعی خود نیازمند ارتباط و تعامل با سایر هم‌نوعان خود است (۱، ۲). از طرفی، زندگی در یک جامعه‌ی پیچیده ایجاب می‌کند افراد

۱- دکترای تخصصی برنامه ریزی درسی، استادیار دانشگاه تبریز.

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد رشته‌ی روانشناسی تربیتی، دانشگاه تبریز.

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد رشته‌ی برنامه ریزی درسی، دانشگاه تبریز.

بدون لطمه زدن به احساسات دیگران منظور خود را بیان کنم؛ بعد مهارت‌های حل تعارض به توانایی انعطاف پذیری در برابر پیشنهادات دیگران و درک اهمیت مذاکرات و بحث-ها اشاره دارد (به عنوان مثال، مایلم تا همه جوانب بحث را در نظر بگیرم) و بعد همدلی به توانایی درک دیگران مانند همدردی، دلسوزی و حساسیت نسبت به احساس دیگران مربوط می‌شود (به عنوان مثال؛ زمانی که دوستانم ناراحت هستند، نگران می‌شوم) (۱۴).

پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی میان فردی فتر و براساس بررسی جامع متون و نظر سنجی از محققان و برنامه ریزان طراحی شده است. این ابزار زیر مقیاسی از مقیاس مهارت‌های ارتباطی فردی و اجتماعی است که برای سنین ۱۰ تا ۲۰ ساله طراحی شده است، ولی همچنان می‌تواند به وسیله محققان، برنامه ریزان و ارزیابان برنامه‌های توسعه نوجوانان و جوانان، سازمان‌های اجتماعی، مدارس ابتدایی و متوسطه، موسسات آموزش عالی و هر گروه دیگری که در صدد تعیین مهارت‌های ارتباطی فردی و اجتماعی نوجوانان و جوانان هستند، مورد استفاده قرار گیرد و مهارت‌های ارتباطی میان فردی آنان را ارزیابی کند (۱۴).

علی‌رغم تلاش محققین ایرانی برای طراحی ابزارهای مختلف سنجش مهارت‌های ارتباطی میان فردی، گونه فارسی استاندارد شده این ابزار یافت نشده است. با توجه به حوزه ی گسترده مهارت‌های ارتباطی میان فردی و اهمیت این مهارت‌ها و لزوم ارزیابی آن در نوجوانان و جوانان، هدف مطالعه‌ی حاضر، تحلیل ویژگی‌های روان سنجی پرسش‌نامه‌ی مهارت‌های ارتباطی میان فردی فتر و در جمعیت ایرانی با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی است، تا در صورت مناسب بودن آن، ابزاری کارآمد در اختیار متخصصان این حوزه قرار گیرد.

### روش بررسی

پژوهش حاضر از نوع توصیفی و هدف آن تحلیل ویژگی

سال ۱۹۹۰ مطرح شد (۴). این مهارت یکی از گسترده ترین ارتباطات انسانی (۵) و از مهم‌ترین مولفه های زندگی انسان از بدو تولد تا لحظه مرگ است (۶)، و به رفتارهایی اطلاق می‌شود که شخص از طریق آن قادر به برقراری ارتباط با دیگران می‌شود (۷). مهارت‌های ارتباطی میان فردی به عنوان توانایی کار کردن با گروه، ارایه‌ی آموزش و خدمات به دیگران، راهنمایی و مشاوره، مذاکره و گفتگو، و همچنین توانایی کار کردن با افراد فرهنگ‌های مختلف تعریف شده است (۸). مهارت‌های ارتباطی میان فردی جنبه های مختلف زندگی افراد از جمله حیطه‌ی شناختی، عاطفی، معنوی و اخلاقی را تحت تاثیر قرار می‌دهد (۹، ۱۰). عدم وجود این مهارت مانع از برقراری روابط سالم، مشارکت با دیگران، همکاری، تمجید و قدردانی می‌شود و واکنش‌های اجتماعی نامعقولی به همراه دارد (۱۱) و اما در مقابل، افزایش این مهارت‌ها، موجب افزایش توانایی حل تعارض و ناسازگاری‌ها می‌گردد (۱۲). بنابراین بررسی و ارزیابی مهارت‌های ارتباطی میان فردی و رفع زود هنگام آنها می‌تواند از بروز برخی مشکلات رفتاری جلوگیری نماید. در زمینه ارزیابی مهارت‌های ارتباطی میان فردی ابزارهای مختلفی تعیبه شده است، اما این ابزار در ارزیابی مهارت‌های ارتباطی فردی و میان فردی درک شده جامع نیستند (۱۳). به عقیده فتر و (Fetro) پرسشنامه طراحی و اعتبار یابی شده وی با بررسی ابعاد چهارگانه مهارت‌های ارتباطی میان فردی ( بعد حفظ و توسعه ی ارتباطات، مهارت‌های ارتباطی، حل تعارض و همدلی) می‌تواند در ارزیابی مهارت‌های ارتباطی میان فردی درک شده مفید واقع شود (۱۳). بعد توسعه و حفظ ارتباطات به توانایی درک شده توسط فرد در مورد اعتماد، صداقت، و حمایت اجتماعی در روابط اشاره دارد (به عنوان مثال؛ من کسی را دارم که می‌توانم روی او حساب کنم). بعد مهارت-های ارتباطی شامل مهارت‌های جراتمندی و عدم پذیرش تقاضای نامطلوب دیگران است (به عنوان مثال، من می‌توانم

های روان‌سنجی پرسشنامه مهارت‌های میان فردی فترو (۲۰۰۰) در بین دانشجویان دانشگاه تبریز و علوم پزشکی تبریز است. جامعه‌ی آماری این پژوهش کلیه‌ی دانشجویان دانشگاه تبریز و دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی تبریز در سال تحصیلی ۱۳۹۵-۱۳۹۴ بودند، که با توجه به نسبت دانشجویان دو دانشگاه، مطالعات قبلی و ماهیت پژوهش و رعایت تناسب گویه با تعداد نمونه و کفایت حجم نمونه، حجم نمونه‌ی ای مشتمل بر ۷۵۰ نفر، از طریق نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند.

ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی میان فردی فترو (۲۰۰۰) بود که با رضایت طراح اصلی پرسشنامه اجرا گردید. این پرسشنامه دارای ۴ مولفه و ۶۵ گویه است. مولفه توسعه و حفظ ارتباطات دارای ۲۹ گویه، مهارت‌های ارتباطی ۱۳ گویه، حل تعارض ۱۳ گویه و همدلی ۱۰ گویه می‌باشد که بر اساس طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای طراحی شده است (۱۳). در نمره‌گذاری آن به گزینه‌ی خیلی زیاد: ۵، زیاد: ۴، متوسط: ۳، کم: ۲ و هرگز: ۱ داده شد و نمره‌گذاری سوالات منفی به صورت معکوس (خیلی زیاد: ۱، زیاد: ۲، متوسط: ۳، کم: ۴ و هرگز: ۵) می‌باشد که در جدول با علامت «\*» مشخص شده‌اند. حداقل و حداکثر نمره‌ی مولفه توسعه و حفظ ارتباط ۲۹ و ۴۵، حل تعارض و مهارت‌های ارتباطی ۱۳ و ۶۵ و همدلی ۱۰ و ۵۰ و کل پرسشنامه ۶۵ و ۳۲۵ است.

با توجه به این که پرسشنامه مهارت‌های میان فردی فترو (۲۰۰۰) برای اولین بار در ایران، ترجمه و اجرا شد، بنابراین جهت تعیین روایی محتوایی این ابزار، ابتدا نسخه‌ی اصلی پرسشنامه به زبان فارسی ترجمه گردید و توسط ۳ نفر از متخصصان زبان انگلیسی برای بررسی صحت ترجمه‌ها، و ۳ نفر از متخصصان علوم تربیتی و روان‌شناسی برای بررسی روایی محتوایی (بررسی تناسب داشتن محتوای پرسشنامه با هدف مورد سنجش) مورد بازبینی قرار گرفت. جهت اطمینان

از صحت ترجمه‌ها، متن فارسی سوالات توسط متخصص زبان انگلیسی به زبان انگلیسی برگردانده شد و با متن اصلی مطابقت داده شد و دوباره به فارسی ترجمه گردید تا اینکه نسخه نهایی پرسشنامه آماده گردید. برای بررسی پایایی و قابلیت اجرایی در جامعه‌ی ایرانی، بین ۳۰ نفر از دانشجویان دانشگاه تبریز و دانشگاه علوم پزشکی تبریز (با کسب رضایت آگاهانه کتبی) توزیع گردید. براساس این مطالعه مقدماتی، ساختار جملات برخی سوالات بازنگری شد تا اینکه نسخه نهایی آماده گردید. پایایی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ( $\alpha = 0.82$ ) به دست آمد که نشان می‌دهد ابزار مورد استفاده از پایایی مناسبی برخوردار است. سپس پرسشنامه در بین ۷۵۰ نفر دانشجوی شاغل به تحصیل در دانشگاه تبریز و علوم پزشکی تبریز اجرا گردید. بعد از گردآوری داده‌ها و انجام تحلیل عاملی تاییدی و اعمال اصلاحات پیشنهادی نرم افزار AMOS 23، متغیرهای پرسشنامه از برازش مناسبی برخوردار نبودند. بنابراین وقتی نتیجه تحلیل عاملی تاییدی نشان دهد مدل از برازش مناسبی برخوردار نیست، محقق باید از تحلیل عامل اکتشافی استفاده کند (۱۶، ۱۵).

### یافته‌ها

در پژوهش حاضر پرسشنامه‌ی مهارت‌های ارتباطی میان فردی فترو بعد از تایید روایی محتوا توسط متخصصان و اعمال اصلاحات برآمده از مطالعه‌ی مقدماتی، بر روی ۷۵۰ نفر از دانشجویان اجرا شد که از بین آن‌ها ۴۲۳ نفر دانشجویان دانشگاه تبریز و ۳۲۷ نفر دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی بودند و در حالت کلی ۴۴۷ نفر از دانشجویان پسر و ۳۰۳ نفر دانشجویان دختر در این تحقیق مشارکت داشتند.

با توجه به عدم برازش مدل در تحلیل عاملی تاییدی، محقق می‌تواند از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده کند (۱۶). ابتدا با استفاده از آزمون کفایت نمونه‌گیری کیزر-میر-اولکین

همبستگی های مشاهده شده متعلق به جامعه ای با متغیرهای ناهم بسته است را می آزماید. چنانچه این فرضیه که متغیرها با هم همبستگی ندارند، رد شود، داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب هستند در غیر اینصورت نباید به تحلیل عاملی اقدام نمود(۱۸). براساس جدول شماره ۱، مقدار محاسبه شده برای KMO معادل ۰/۹۰ است و با توجه به حداقل و حداکثر مقدار آزمون، در سطح عالی قرار می‌باشد. از طرف دیگر مقدار آزمون کرویت بارتلت در سطح  $P < ۰/۰۰۱$  معنی دار است. بنابراین می‌توان چنین نتیجه گرفت که داده‌های مورد بررسی از تناسب قابل قبولی جهت اجرای تحلیل عاملی اکتشافی برخوردارند.

(Kaiser-Meyer-Olkin) و آزمون کرویت بارتلت (Bartlett's Test of Sphericity) مناسب بودن داده‌های به دست از مطالعه برای تحلیل عاملی اکتشافی مورد بررسی قرار گرفت. مقدار آزمون KMO بین ۰ و ۱ در نوسان بود. در صورتی که مقدار KMO کمتر از ۵۰/۰ باشد، داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب نخواهند بود و اگر مقدار آن بین ۵۰/۰ تا ۶۹/۰ بود باید با احتیاط به تفسیر داده‌ها پرداخت، اما در صورتی که مقدار آن بزرگتر یا برابر با ۷/۰ باشد، همبستگی‌های موجود بین داده‌ها برای تحلیل عاملی بسیار مناسب است (۱۷). از طرف دیگر آزمون بارتلت این فرضیه را که ماتریس

جدول ۱: نتایج آزمون‌های KMO و کرویت بارتلت

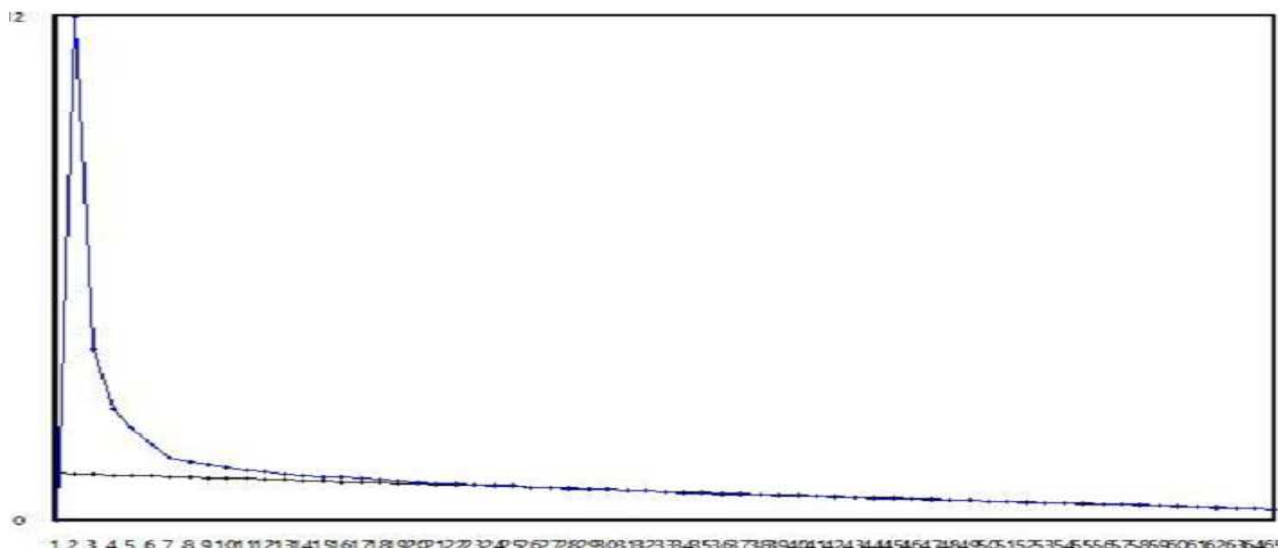
آزمون کرویت بارتلت			مقدار KMO
سطح معنی داری	درجه آزادی	مقدار خی دو	
۰/۰۰۱	۲۰۱۶	۱۳۷۱۰/۱۲۳	۰/۹۰

است. با توجه به ملاک گایسر (Kaiser) عامل‌هایی که ارزش‌های ویژه‌ی آن‌ها بزرگ‌تر از یک است (۱۹)، با توجه به جدول ۲، تعداد ۶ عامل ارزش ویژه بالاتر از یک داشتند.

برای استخراج عامل‌ها از روش استخراج مولفه‌ی اصلی و چرخش واریماکس استفاده شده است. برای تعیین تعداد عامل‌ها از ملاک گایسر -گاتمن، نمودار سنگریزه و تحلیل موازی هورن (Horn's Parallel Analysis) استفاده شده

جدول ۲: ارزش‌های ویژه و درصد واریانس تبیین شده توسط ۶ عامل استخراج شده

عامل	مقدار ارزش ویژه	واریانس تبیین شده	درصد تراکمی واریانس تبیین شده
عامل ۱	۱۱/۹۱۷	۱۲/۱۰۴	۱۲/۱۰۴
عامل ۲	۸/۱۷۶	۸/۰۴	۲۰/۱۴
عامل ۳	۷/۷۲۷	۷/۹۲	۲۸/۰۶
عامل ۴	۳/۲۵۷	۶/۹۰	۳۴/۹۶
عامل ۵	۱/۸۲۷	۶/۸۲۰	۴۱/۷۸
عامل ۶	۱/۵۳۰	۳/۴۸	۴۵/۲۶



شکل ۱: معیار سنگریزه کتل

ویژه آن‌ها بزرگتر از سطح درصدی ارزش‌های ویژه تصادفی محاسبه شده به وسیله نرم افزار کامپیوتری شبیه سازی تحلیل موازی مونته کارلو است، می‌توان به عنوان عوامل قابل قبول انتخاب کرد (۲۰). با توجه به جدول ۳، مقدار ارزش ویژه ۶ عامل استخراجی از طریق چرخش واریماکس، بزرگتر از مقدار ارزش ویژه تصادفی محاسبه شده از طریق تحلیل موازی است.

بررسی نمودار سنگریزه نیز احتمال وجود ۶ یا ۸ عامل را به عنوان عوامل زیربنایی نشان داد. براساس نتیجه‌ی تحلیل موازی ارزش‌های ویژه شش عامل بزرگتر از سطح درصدی ارزش‌های ویژه محاسبه شده توسط نرم افزار تحلیل موازی بود. تحلیل موازی در جدول ۳ ارایه شده است. آن تعداد از عواملی که مقدار ارزش‌های

جدول ۳: مقایسه‌ی ارزش‌های ویژه بدست آمده از روش تحلیل مولفه‌های اصلی با سطح درصدی ارزش‌های ویژه تصادفی به دست آمده از تحلیل موازی

ریشه	مقدار ارزش‌های ویژه تصادفی به دست آمده از تحلیل موازی	مقدار ارزش‌های ویژه بدست آمده از تحلیل مولفه‌های اصلی
۱	۱/۶۲۵۷	۱۱/۹۱۷
۲	۱/۵۸۰۱	۸/۱۷۶
۳	۱/۵۴۰۵	۷/۷۲۷
۴	۱/۵۰۸۵	۳/۲۵۷
۵	۱/۴۷۶۶	۱/۸۷۲
۶	۱/۴۴۷۰	۱/۵۳
۷	۱/۴۲۳۷	۰/۹۷۵
۸	۱/۳۹۸۷	۰/۹۴۷
۹	۱/۳۷۵۳	۰/۹۰۶
۱۰	۱/۳۵۱۸	۰/۸۹۶
۱۱	۱/۳۳۱۴	۰/۸۷۹
۱۲	۱/۳۱۴۲	۰/۸۶

۰/۸۵۵	۱/۲۹۳۵	۱۳
۰/۸۱۴	۱/۲۷۲۹	۱۴
۰/۸۰۳	۱/۲۵۷۲	۱۵
۰/۷۸۶	۱/۲۳۹۶	۱۶
۰/۶۸۹	۱/۲۲۱۲	۱۷
۰/۶۷۷	۱/۲۰۴	۱۸
۰/۶۵۶	۱/۱۸۸۶	۱۹
۰/۶۴۷	۱/۱۷۱۹	۲۰
۰/۶۴۲	۱/۱۵۳۷	۲۱
۰/۶۲۱	۱/۱۳۵۹	۲۲
۰/۶۱۷	۱/۱۱۹۳	۲۳
۰/۶۰۵	۱/۱۰۳۲	۲۴
۰/۵۸۵	۱/۰۸۸۱	۲۵
۰/۵۷۴	۱/۰۷۳	۲۶
۰/۵۵۸	۱/۰۵۷۶	۲۷
۰/۵۴۵	۱/۰۴۲۸	۲۸
۰/۵۴۳	۱/۰۳۰۲	۲۹
۰/۵۲۲	۱/۰۱۲۳	۳۰
۰/۵۱۱	۰/۹۹۸۷	۳۱
۰/۵۰۱	۰/۹۸۵۶	۳۲
۰/۴۸۵	۰/۹۷۰۱	۳۳
۰/۴۶۷	۰/۹۵۵۳	۳۴
۰/۴۵۵	۰/۹۴۰۱	۳۵
۰/۴۴۸	۰/۹۲۸۸	۳۶
۰/۴۳۴	۰/۹۱۳۸	۳۷
۰/۴۲۸	۰/۹۰۳۷	۳۸
۰/۴۱۸	۰/۸۸۹۶	۳۹
۰/۴۰۸	۰/۸۷۵۴	۴۰
۰/۳۹۷	۰/۸۶۲۸	۴۱
۰/۳۹۶	۰/۸۵۰۱	۴۲
۰/۳۸۷	۰/۸۳۷۶	۴۳
۰/۳۸۵	۰/۸۲۵۳	۴۴
۰/۳۶۴	۰/۸۱۳۶	۴۵
۰/۳۵۵	۰/۷۹۹۹	۴۶
۰/۳۴۶	۰/۷۸۷	۴۷
۰/۳۲۹	۰/۷۷۴۷	۴۸

۰/۳۲۱	۰/۷۶۲۵	۴۹
۰/۳۱۸	۰/۷۴۹۵	۵۰
۰/۲۹۸	۰/۷۳۵۷	۵۱
۰/۲۹۱	۰/۷۲۲۴	۵۲
۰/۲۸۹	۰/۷۰۹۷	۵۳
۰/۲۷۸	۰/۶۹۴۱	۵۴
۰/۲۶۵	۰/۶۸۰۲	۵۵
۰/۲۴۴	۰/۶۶۷۸	۵۶
۰/۲۲۵	۰/۶۵۳۱	۵۷
۰/۲۱۶	۰/۶۳۹۴	۵۸
۰/۲۰۸	۰/۶۲۷۸	۵۹
۰/۱۹۸	۰/۶۱۰۸	۶۰
۰/۱۶۸	۰/۵۹۶۶	۶۱
۰/۱۳۲	۰/۵۷۸۷	۶۲
۰/۰۹۷	۰/۵۶۳۸	۶۳
۰/۰۸۹	۰/۵۳۹۵	۶۴
۰/۰۷۸	۰/۵۱۷۶	۶۵

به منظور تحقیق درباره‌ی روابط بین گویه‌ها و دستیابی به تعاریف عامل‌ها، فرض بر این است که ضرایب بزرگ‌تر از ۰/۳۰ در تعریف عامل‌ها سهم مهم و معناداری دارند (۱۷) و ضرایب کمتر از این مقدار به عنوان صفر (عامل تصادفی) در نظر گرفته شود. در جدول ۴ نتایج تحلیل عاملی اکتشافی بعد از چرخش نشان می‌دهد از بین ۶۵ گویه، تعداد ۵۴ گویه بار عاملی بزرگتر از ۰/۳۰ داشتند و مورد تحلیل قرار گرفتند و برخی گویه‌ها به علت همپوشانی با همدیگر حذف شدند. (برای مثال، من شنونده خوبی هستم، من شنونده خوبی نیستم؛ رازهای دوستانم را محرمانه نگه می‌دارم، رازها یا افکاری را که دیگران به من می‌گویند، محرمانه نگه می‌دارم؛ می‌توانم منظور خود را بدون صدمه زدن به احساس دیگران بیان کنم، می‌توانم منظورم را بدون خدشه دار کردن احساسات مردم بیان کنم). از بین ۵۴ عامل فوق فقط شش عامل دارای مقدار ویژه بزرگتر از یک بود، بنابراین بیشینه‌ی

تعداد عامل‌های اصلی می‌تواند ۶ عامل باشد. سهم این شش عامل از لحاظ تبیین کل واریانس، ۴۵/۲۶ است. عامل ۱، همدلی و صمیمیت با تعداد ۱۵ گویه ۱۲/۱۰۴ درصد واریانس را تبیین کرد. عامل ۲، ابراز وجود با تعداد ۱۱ گویه ۸/۰۴ درصد واریانس را تبیین کرد. عامل ۳، مهارت‌های ارتباطی با تعداد ۹ گویه ۷/۹۲ درصد واریانس را تبیین کرد. عامل ۴، حل تعارض با تعداد ۸ گویه ۶/۹۰ درصد واریانس را تبیین کرد. عامل ۵، توانایی حفظ ارتباطات با تعداد ۸ گویه ۶/۸۲ درصد واریانس را تبیین کرد. در نهایت عامل ۶، مهارت‌های گوش دادن با تعداد ۴ گویه ۳/۴۸ درصد واریانس را تبیین کرد. منطقی که برای نام گذاری این شش مولفه به کار برده شد تا اندازه‌ای براساس مقاله و پرسشنامه فترو (۲۰۰۰) و پیشینه‌ی پژوهشی بوده است. به طوری که ۴ عامل این پرسشنامه بر طبق مولفه‌های پرسشنامه فترو (مهارت‌های ارتباطی، حل تعارض، همدلی و توانایی حفظ ارتباط) نام

کل پرسشنامه ۰/۸۲ و مقدار ضرایب آلفای کرونباخ برای هر یک از مولفه‌های به دست آمده به ترتیب ۰/۷۹؛ ۰/۸۸؛ ۰/۸۳؛ ۰/۸۳؛ ۰/۶۸ و برآورد شد. با توجه به اینکه همه ضرایب بزرگتر از ۰/۶ هستند، نشان می‌دهد ابزار از پایایی مناسبی برخوردار است (۲۱).

گذاری گردید و دو مولفه‌ی مهارت‌های گوش دادن و ابراز وجود بر طبق پیشینه‌ی موجود و مؤلفه‌های پرسشنامه‌های مشابه در این زمینه نام‌گذاری گردید. برای همسانی درونی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۵ ارائه شده است. ضریب پایایی

جدول ۴: نتیجه‌ی تحلیل عاملی اکتشافی

شماره	گویه‌ها	عامل ۱	عامل ۲	عامل ۳	عامل ۴	عامل ۵	عامل ۶
۵۶	وقتی دوستانم ناراحت هستند، نگران می‌شوم.	۰/۹۹۴					
۶۳	بدون هیچ چشم‌داشتی به مردم کمک می‌کنم.	۰/۹۷۹					
۵۵	رازهای دوستانم را محرمانه نگه میدارم.	۰/۹۶۹					
۴۳	سعی می‌کنم احساسات و افکار دیگران را درک کنم.	۰/۸۹۶					
۴۸	اگر اشتباهی از من سر بزند، اشتباهم را پذیرفته و معذرت خواهی می‌کنم.	۰/۸۸۳					
۵۹	به احساسات دیگران حساسم، حتی اگر آنان دوست من نباشند.	۰/۸۵۱					
۴۴	با دیگران به خوبی همکاری می‌کنم.	۰/۸۲۹					
۷	دوست دارم وقتی دیگران نیاز به کمک دارند، به آنان کمک کنم.	۰/۷۹۳					
۲۱	وقتی دیگران خوشحالند احساس لذت می‌کنم.	۰/۷۸۹					
۳۶	با دقت به عقاید و نظریات دیگران گوش می‌دهم.	۰/۷۷۱					
۱۶	به چگونگی احساس دیگران توجه می‌کنم.	۰/۷۴۷					
۲	بعد از دعوا با یکی از دوستانم در اولین فرصت آشتی میکنم.	۰/۷۳۸					
۴۱	قبل از گفتن بعضی چیزها فکر می‌کنم، تا احساسات کسی صدمه نبیند.	۰/۶۸۷					
۶۵	توانایی درک بیشتری نسبت به دیگران دارم.	۰/۶۳۹					
۱۰	از ناراحتی دیگران ناراحت می‌شوم.*	۰/۵۳۹					
۱	من دوستان کمتری دارم.*	۰/۹۹۳					
۱۴	با افراد زیادی در ارتباطم.	۰/۹۹۱					
۳۹	تنها بودن را ترجیح می‌دهم.*	۰/۹۷۰					
۱۳	سخت است که به دیگران نشان دهم که به آنها علاقمند هستم.*	۰/۸۹۹					
۱۱	با دیگران مشارکت نمی‌کنم.	۰/۸۷۸					
۵	آدم محبوب و پر طرفداری نیستم.*	۰/۷۹۵					
۴۰	در مورد احساساتم با دوستان صمیمی ام صحبت می‌کنم.	۰/۷۷۳					
۵۲	نمی‌توانم مانند دیگران ایده‌های خوبی داشته باشم.	۰/۶۵۳					
۲۳	هنگام پیدا کردن دوست سخت گیر هستم.*	۰/۵۸۹					
۶۲	تعداد کمی از مردم وجود دارند که میتوانم صادقانه با آنها صحبت کنم.*	۰/۴۹۷					
۹	می‌توانم منظور خود را بدون صدمه زدن به احساس دیگران بیان کنم.	۰/۹۸۸					
۱۹	نظرم را به خوبی بیان می‌کنم به طوری که مردم منظور مرا درک می‌کنند.	۰/۹۸۷					
۲۶	اکثر مردم ترجیح می‌دهند با من کار کنند.	۰/۹۴۵					
۳	دوستانم هنگام مواجه شدن با مشکل، یا احتیاج به مشورت به سراغ من می‌آیند.	۰/۹۱۶					



۰/۸۶۰	همه جوانب یک بحث را در نظر می‌گیرم.	۶
۰/۸۳۹	می‌توانم احساس کنم آنچه را که دیگران احساس می‌کنند زمانی که در مورد آن‌ها فکر می‌کنم یا آن‌ها را مجسم می‌کنم.	۸
۰/۸۲۲	در کلاس یک رهبر هستم.	۳۳
۰/۷۸۴	وقتی با نظر کسی مخالفم میتوانم با او به توافق برسم.	۳۱
۰/۷۷۷	عقاید من برای خانواده ام مهم است.	۲۵
۰/۹۴۵	کسی سرم داد بزند فوراً ناراحت می‌شوم.*	۲۸
۰/۹۱۲	اگر من با کسی مخالفت کنم برایم مهم است که من پیروز شوم.*	۴۷
۰/۸۸۵	وقتی دیگران از من انتقاد می‌کنند عصبانی می‌شوم.*	۳۲
۰/۸۶۷	وقتی به کسی "نه" می‌گویم احساس گناه می‌کنم.*	۲۰
۰/۸۴۴	گفتن "نه" برای دوستانم بسیار سخت است.*	۶۱
۰/۸۳۰	برای چیزهای نادرستی که مردم در مورد نزدیکانم می‌گویند نگران هستم.	۴۵
۰/۸۱۵	بیان صریح افکارم بسیار سخت است.*	۲۹
۰/۷۹۴	در مورد دیگران قضاوت‌های منفی می‌کنم.*	۳۸
۰/۹۷۸	مردم از من دوری می‌کنند.*	۵۱
۰/۹۷۱	دوستانم علاقه ای به شنیدن عقاید و ایده های من ندارند.*	۵۰
۰/۸۹۳	افراد علاقمند نیستند تا با من صحبت کنند.*	۳۷
۰/۸۸۰	در ایجاد رابطه دوستی صمیمی، توانایی ندارم.*	۶۰
۰/۸۶۲	سخنان من برای دیگران قابل فهم نیستند.*	۵۳
۰/۸۵۱	وقتی تضادی رخ می‌دهد تمایلی به تغییر موقعیتم ندارم.*	۵۴
۰/۷۹۰	بیشتر مردم فکر می‌کنند که من جذابم.	۴۹
۰/۵۹۵	سعی می‌کنم در مسائل و مشکلات دیگران دخالت نکنم.*	۴۲
۰/۹۰۹	حرف مردم را هنگام صحبت کردن قطع می‌کنم.*	۱۸
۰/۸۹۰	بدون آنکه سخن کسی را قطع کنم به آن گوش می‌دهم.	۲۴
۰/۸۸۶	من شنونده خوبی نیستم.*	۳۴
۰/۷۹۱	زیاد وارد بحث دیگران نمی‌شوم.	۲۷

\*: سوالات منفی پرسشنامه

جدول ۵: آلفای کرونباخ عوامل پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی میان فردی

مقدار آلفای کرونباخ	همدلی و صمیمیت	ابراز وجود	مهارت‌های ارتباطی	حل تعارض	حفظ ارتباط	گوش دادن
۰/۹۰	۰/۷۹	۰/۸۸	۰/۸۳	۰/۸۳	۰/۸۳	۰/۶۸

بحث

مجموع ۴۵/۲۶ درصد از واریانس کل مقیاس را تبیین می‌کند. عامل‌هایی که در این تحلیل به دست آمد عبارتند از: همدلی و صمیمیت، ابراز وجود، مهارت‌های ارتباطی، حفظ ارتباطات،

نتایج تحلیل عامل اکتشافی نشان داد پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی میان فردی فترتو در نمونه‌ی ایرانی ۶ عامل دارد و در

داده‌اند که تا حدودی همسو با نتایج این پژوهش است (۳۲-۲۸).

بر اساس تحلیل عاملی مهارت ابراز وجود به عنوان دومین مولفه به دست آمده است که یکی از عوامل مهم در تعاملات بین فردی به ویژه در بین دانشجویان است (۳۳). ابراز وجود در روابط بین فردی و درون فردی افراد در موقعیت‌های بحران‌زا موثر است (۳۴) و به عنوان یکی از عوامل مهم موفقیت در روابط بین فردی محسوب می‌شود. ضعف در این توانایی موجب افزایش تنش روانی و در نتیجه اختلال در زمینه بهداشت روانی افراد خواهد شد (۳۵). ابراز وجود بخش مهمی از مهارت‌های ارتباطی میان فردی است که شامل کارکردهای ارتباطی مختلف مانند بیان واضح و آشکار نظرات و دیدگاه‌ها، گشودگی و اجتناب از تعارضات منفی می‌باشد (۲۱). سازمان جهانی بهداشت (World Health Organization) نیز مهارت ابراز وجود را درون دسته مهارت‌های ارتباطی میان فردی قرار داده است (۳۶).

بر اساس مطالعه‌ی حاضر یکی از مهارت‌های مهم ارتباطی، مهارت گوش دادن است. شخصی که این مهارت را داراست باید دارای اشتیاق جهت شنیدن سخنان دیگران باشد و با او همدلی کند (۳۷). این مهارت و همدلی از اصول نظریه‌های انسان‌گرایی در حوزه‌ی مهارت‌های ارتباطی میان فردی است که موجب افزایش مقاومت فرد، کاهش اختلاف و تجهیز انسان به مهارت حل تعارض می‌گردد (۳۸). گوش دادن فعال، صداقت و صمیمیت، همدلی و همدردی، حفظ آرامش و احترام به طرف مقابل، نه گفتن و مخالفت کردن به شیوه‌ی مناسب از عوامل تاثیرگذار در مهارت ارتباطی میان فردی می‌باشد (۳۹). این مهارت‌ها در گذر از مرحله‌ی نوجوانی به جوانی و بزرگسالی برای مقابله با شرایط بحرانی، مشکلات، فشارها و معضلات و پیشگیری از رفتارهای پرخطر بهداشتی ضروری است (۳۴-۴۰) و پرسشنامه مذکور در ارزیابی این مهارت‌ها کمک شایانی می‌کند.

مهارت حل تعارض و مهارت گوش دادن. یافته‌ها در چهار مولفه با پرسشنامه‌ی اصلی همسو است، ولی دو مولفه‌ی ابراز وجود و مهارت گوش دادن به آن اضافه شده است.

در متون مختلف ارتباطات، تقسیم بندی‌های مختلفی از مهارت‌های ارتباطی میان فردی صورت گرفته است؛ ولی می‌توان گفت چارچوب این تقسیم بندی‌ها تقریباً مشابه است. برکو (Berco) و همکاران مهارت‌های ارتباطی میان فردی را به صورت زیر برمی‌شمرند: مشارکت در گفتگو، شامل مهارت‌های ارایه گفتگو، مهارت‌های گوش دادن و مهارت‌های غیرکلامی گفتگو است. راهنمایی دیگران، شامل شرح جزئیات، ترتیب ارایه‌ی اطلاعات و استفاده از کلمات و جملات ساده و قابل فهم و درخواست، شامل درخواست اطلاعات، پرسیدن، مقابله با تعارض میان فردی، مواجه شدن با انتقاد می‌باشد (۲۲) که تا حدودی با یافته‌های این پژوهش همسویی دارد. هارجی و دیکسون (Hargie & Dickson) نیز این مهارت‌ها را شامل تقویت کننده‌های کلامی، تقویت کننده‌های غیرکلامی، پرسش، گوش دادن و توضیح دادن می‌داند (۲۳).

مهارت‌های ارتباطی بخش جدایی ناپذیر مهارت ارتباطی میان فردی است به گونه‌ای که هر انسانی با یادگیری درست و کسب مهارت‌های ارتباطی می‌تواند به اصلاح و بهبود رفتارهای ارتباطی خویش دست یابد (۲۴). همچنین با توجه به رشد تعامل توأم با تفاوت‌های فرهنگی و افزایش احتمال بروز تعارض، کسانی که نمی‌دانند چگونه یک ارتباط موثر برقرار کنند و چگونه تعارض‌ها را شناخته و مدیریت کنند، منافع را دست خواهند داد، لذا مهارت حل تعارض نقش مهمی در روابط میان فردی ایفا می‌کند (۲۵). به‌علاوه مهارت همدلی نیز نیروی برانگیزنده رفتارهای اجتماعی است (۲۶) که عنصر ضروری برای عملکردهای موفقیت آمیز بین شخصی است (۲۷).

اکثر نویسندگان مهارت‌های ابراز وجود، گوش دادن موثر و مهارت‌های ارتباطی را از مهارت‌های ارتباطی میان فردی قرار

## نتیجه گیری

با توجه به پیشرفت تکنولوژی و ابزارهای ارتباطی که ارتباطات چهره به چهره را روز به روز کمتر می‌کند، این ابزار می‌تواند در سنجش مهارت‌های میان فردی بسیار موثر باشد و به نظر می‌رسد این پرسشنامه نسبت به پرسشنامه اصلی فترو بهتر بتواند مهارت‌های میان فردی را در کشور سنجش کند. زیرا تعداد گویه‌های آن کمتر و تعداد مولفه‌های آن بیشتر است. لذا پیشنهاد

می‌شود که در پژوهش‌های آتی این پرسشنامه در دانشگاه‌های دیگر نیز مورد استفاده قرار گیرد و پایایی آن برآورد گردد.

## تقدیر و تشکر

در پایان از آقای ایمانی و همهی دانشجویانی که با تکمیل پرسشنامه و صرف وقت ما را در انجام این پژوهش یاری نمودند، صمیمانه تشکر می‌شود.

## Reference

- 1- Nazari R, Ehsani M, Ashraf ganjuie F, Gasemi H. The effects of communication skills and interpersonal communication on organizational effectiveness Iranian sports managers and providing a model. *Journal of Sport Management Review*. 2012 ; 157: 160-174. . [Persian]
- 2- Hossein Pour J, Hosseini S.E, & Dosti M. The relationship between communication skills and interpersonal relationships of sport managers in Guilan province. *Journal of Sport Management & Development*. 2015; 2: 91-104. [Persian]
- 3- Sadeghiye H, Aghababaei N, Hatami J, Khorami Bonaraki A. Comparing Situational and Dispositional Empathy, Considering The Role of Gender. *Paghousheshhaye Ravanshenasiye Ejtema*. 2011;1(2):1-16. [Persian]
- 4- Peyman H, yaghoobi M, sadeghi far J, et al. Assessment of interpersonal communication skill levels in lecturers of Ilam University of medical sciences: A case study. *Iranian Journal of Medical Education*. 2012; 11(9):1436-1442. [Persian]
- 5- Golab Bahksh, Z. Review the stability Elements of interpersonal relations in the Quran and hadiths. *Farhang Va Paghoushesh*. 2011:141-111. [Persian]
- 6- Karimi M, Faiiaz E. [Review interpersonal communication skills innocents]. *Islamic Education*, 2010;5(10):7-28. [Persian]
- 7- Gobadi M. Communication Skills. Monthly Bank Melli Iran, 2008; 25: 32-150. [Persian]
- 8- Ihmeideh FM, Al-Omari AA, Al-Dababneh KA. Attitudes toward communication skills among students'-teachers' in Jordanian public universities. *Australian Journal of Teacher Education*. 2010; 35(4), 1-11.
- 9- Frydrychowicz S. Sposoby wymiary komunikowania interpersonalnego a rozwój człowieka. *Psychological Rozwojowa*. 2005; 10(3): 93-100.
- 10- Mirzaee O, Vaghei S, Koushan M. The effect of communicative skills on the perceived stress of nursing students. *Journal of Sabzevar University of Medical Sciences*. 2010;17(2): 88-95. [Persian]
- 11- Heller T ., Backer BL, Maternal negativity

- and children's externalizing behavior, *Early Education & Development*. 2006; 11(4): 483-498.
- 12- Khajeddin N, Riyahi F, & Izadi Mazidi S. The relationship between communication skills and marital satisfaction. *Jentashapir Journal of Health Research*. 2011; 2(2): 56-61. [Persian]
- 13- Rhodes D. An exploratory study of the relationship among perceived personal and social competence, health risk behaviors, and academic achievement of selected undergraduate students. [Dissertation]. Illinois: Southern Illinois University Carbondale; 2009.
- 14- Fetro JV, Rhodes DL, Hey DW. Perceived personal and social competence: development of valid and reliable measures. *Health Educator*. 2010; 42(1): 19-26.
- 15- Ozer ZC, Firat M Z and Bektas H A. Confirmatory and exploratory factor analysis of the caregiverquality of life index-cancer with Turkish samples. *Qual Life Res*. 2009; 18: 913-921.
- 16- Suhr D. Exploratory or confirmatory factor analysis. SAS Users Group International Conference (pp. 1 - 17). Cary: SAS Institute, Inc. 2006.
- 17- Tabachnick Barbara G, Fidel Linda S. A Practical Approach to using Multivariate Analyses, NK: Pearson; 2012.
- 18- Mansourfar K. Advanced statistics methods: with computer programs. Tehran: daneshgahe Tehran;pub 2009. [Persian]
- 19- Meyers Lawrence S, Gamst Glenn, Guarino A J. *Applied Multivariate Research*: 1st ed. Los Angeles: SAGE; 2013.
- 20- Watkins M W. Determining Parallel Analysis Criteria. *Journal of Modern Applied Statistical Methods*. 2006; 5(2): 344-346.
- 21- Cortina J M. What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. *Journal of Applied Psychology*. 1993; 78: 98-104. doi:10.1037/0021-9010.78.1.98.
- 22- Farhangi A. Corporate Communications. Tehran: Rasa, 2002. [Persian]
- 23- Hargie O, Dickson D. Skilled interpersonal communication: Research, theory and practice. 4th Ed, Hove: Routledge; 2004
- 24- Zolfagari H, Faal S. The relationship between leaders and manager's communication skills and organizational commitment. *Police Management Study Journal*. 2013; 9(4): 103-123. [Persian]
- 25- Janssens M , Brett JM. Cultural intelligence in global teams: A fusion model of collaboration, *Group and Organization Management*. 2006.; 31, 124-153.
- 26- Rieffe C, Ketelaar L, Wiefferink CH. Assessing empathy in young children: Construction and validation of an Empathy Questionnaire (EmQue). *Pers Individ Dif*. 2010; 49(5):362-7.
- 27- De Sousa A, McDonald S, Rushby J, Li S, Dimoska A, James C. Understanding deficits in empathy after traumatic brain injury: The role of affective responsivity. *Cortex*. 2011; 47(5):52635.
- 28- Bagiyan Kolemarz MJ, Pajhuhinia SH, Rezazadeh B. The effectiveness of empathy training program on improving relations between

- their personal and emotional adjustment of students with symptoms of ADHD. *Journal of school psychology*, 2013; 2(2): 6-28. [Persian]
- 29- Rungapadiachy DM. Interpersonal communication and psychology for health care professionals: Theory and practice. Edinburgh: Butterworth-Heinemann. 1999.
- 30- Stoner SA, Norris J, George WH, et al. Women's condom use assertiveness and sexual risk-taking: effects of alcohol intoxication and adult victimization. *Addict Behav.* 2008; 33(9): 1167-76.
- 31- Delamater RJ, McNamara JR. The social impact of assertiveness. Research findings and clinical implications. *Behav Modif.* 1986; 10(2): 139-58.
- 32- Ranjbarkohn Z, Sajadinejad MS. Effect of assertiveness training on self-esteem and depression in students of Isfahan University of Medical Sciences. *Journal of Birjand University of Medical Sciences.* 2010; 17(4): 308-315. [Persian]
- 33- Gillis D, Begoray D, Rowlands G. Health Literacy in Context. 1st ed. New York: Nova Science Publishers, Inc; 2012.
- 34- Shafi abadi A, Naseri G. Theories of counseling and psychotherapy. Tehran: Entesharate Jeihun pub; 2009. [Persian]
- 35- Moshtaghi M, Atashpour S.H, Aghaei A, Allameh S.F. The Effect of humanistic group training on male relationship beliefs. *Knowledge & Research in Applied Psychology*, 2013; 14(3): 32-42.
- 36- Niazazari K, Amuei F, Maddah MT, Barimani A. The study assessment life skills students of Islamic Azad University of sari branch. *Journal of Educational Psychology*, 2010;1(3):33-46. [Persian]
- 37- Jemmott J, Jemmott L, Fong G. Abstinence and safer sex: HIV risk-reduction interventions for African-American adolescents: A randomized controlled trial. *JAMA.* 1998;279 (19):1529-1536.
- 38- Kirby D, Collins J, Rugg D ,et al. School based programs to reduce sexual risk behaviors: A review of effectiveness. *Public Health Reports.*1994; 109, 339-360.
- 39- Zarei Matin H, Yousefzadeh S. Explaining the indexes of communication skills of managers and their role in job satisfaction of employees. *Islamic Azad University Tonekabon Branch*, 2010; 1(2): 29-48. [Persian]
- 40- Klein CR. *What Do We Know About Interpersonal Skills? A Meta-Analytic Examination of Antecedence, Outcomes, and the Efficacy of Training.*[Dissertation]: University of Central Florida; 2009.

## ***Psychometric Properties of Interpersonal Communication skills Questionnaire (ISAQ) from the Viewpoint of Students at Tabriz University and Tabriz University of Medical Sciences***

Mahmudi F<sup>1</sup>, Samadi Z<sup>2</sup>, Fizolahzadeh Z<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Tabriz University, Tabriz, Iran.

**Corresponding Author:** Mahmudi F, Tabriz University, Tabriz, Iran.

**Email:** firoozmahmoodi@yahoo.com

**Received:** 23 May 2016    **Accepted:** 2 Nov 2016    **Published:** 15 Jan 2017

**Background and Objective:** One of the skills needed for social life is interpersonal communication skills. Assessing the Interpersonal communication skills due to the growth and development of social networks is very important. This study aimed to validate the Fetro's (2000) interpersonal communication skills questionnaire among students of Tabriz University and Tabriz University of Medical Sciences.

**Materials and Methods:** In this descriptivestudy, 750 students of Tabriz University and Tabriz University of Medical Sciences were selected by simple random sampling. Data collected by Fetro (2000) interpersonal communication skills questionnaire. This questionnaire has 65 items with five degrees based on Likert scale. Data were analyzed using Exploratory Factor Analysis through SPSS 23.

**Results:** In total 750 Students filled questionnaires. 423 from University of Tabriz and 327 from of Tabriz University of Medical Sciences. Based on the results of exploratory factor analysis on original 65 items, 6 factors extracted and 54 items remained. Based on original questionnaire factors and literature extracted factors were labeled. So 45.26% of total variance were explained by these six factors (empathy and intimacy, communication skills, ability to maintain communication, assertiveness, listening and conflict resolution skills).

**Conclusion:** According to the result of factor analysis, new validated questionnaire has less items and more components than the original questionnaire. So it is a suitable instrument for measuring interpersonal communication skills by researchers.

**Keywords:** *Interpersonal communication skills, Exploratory factor analysis, Conflict resolution, Assertiveness.*