

عاطفی، مهارت گوش دادن، بینش نسبت به فرآیند ارتباط، ارتباط توأم با قاطعیت)

ردیف	گویه ها	هرگز	به ندرت	گاه و گاه	اکثر	همیشه
1	وقتی که چیزی را برای دیگران توضیح می دهم، از آنها می پرسم که آیا تا اینجای حرفم را فهمیده اند.					
2	دیگران متوجه صحبت های من نمی شوند.*					
3	سعی می کنم نظراتم را به روشنی بیان کنم.					
4	وقتی دیگران در جریان موضوع صحبت من نیستند، بیان عقایدم برایم دشوار می شود.*					
5	وقتی متوجه سوالی نمی شوم، درخواست می کنم که سوال را روشنتر بیان کنند.					
6	متوجه منظور صحبت دیگران نمی شوم.*					
7	این که از دید دیگران به موضوع نگاه کنم، برایم راحت است.					
8	حتی وقتی که حواسم جای دیگر است، وانمود می کنم که دارم گوش می دهم.					
9	ابراز احساسات برایم دشوار است.					
10	وقتی که حرفی مربوط به موضوع برای گفتن داشته باشم، قطع کردن صحبت دیگران برایم مسأله ای نیست.					
11	وقتی با دیگران حرف می زنم، می توانم از چهره آن ها احساساتشان را بخوانم.					
12	وقتی که می دانم دیگران قصد دارند چه مطلبی را بگویند، زودتر از اینکه تمام کنند جوابشان را می دهم.					
13	وقتی که مجبورم چیزی بگویم که از برداشت ها و واکنش های مخاطب آگاه نیستم، به شدت به هم می ریزم.					
14	می توانم نقاط ضعفم را چنان مخفی کنم که بهانه ای به دست دیگران ندهم.					
15	وقتی که اشتباه کردم، از اینکه اشتباه خود را بپذیرم، نمی ترسم.					
16	بهترین راه برای اینکه به دیگران کمک کنم تا مرا درک کنند، آن است که احساسات، افکار و عقایدم را به آنان بگویم.					
17	وقتی صحبت ها احساس می شوند، میل دارم موضوع را عوض کنم.					
18	وقتی که می فهمم احساسات کسی را جریحه دار کرده ام، از او معذرت خواهی می کنم.					
19	وقتی از من انتقاد می شود، ناراحت می شوم و مقاومت می کنم.					
20	وقتی ناراحت هستم و کسی از من می پرسد که «ناراحت هستی؟» پنهان نمی کنم.					
21	دوست دارم هرچه زودتر به اصل مطلب بپردازم.					
22	وقتی که با کسی صحبت می کنم، سعی می کنم خودم را جای او بگذارم.					
23	وقتی که کسی در پیدا کردن کلمات مناسب مشکل دارد، با کمال میل آنچه که فکر می کنم او می خواهد بگوید، پیشنهاد می کنم.					
24	دیگران می گویند که من صدایم را بلند می کنم (بلند صحبت می کنم)، اگر چه خودم از این موضوع آگاه نیستم.					
25	به طور طبیعی چنین است که در مکالمات، من بیشتر صحبت می کنم.					

					این طور فکر می کنم که با حضور من مجلس صمیمی تر می شود.	26
					به آنچه دیگران می گویند علاقه مند می شوم.	27
					اگر کسی با من مخالفت کند، احساس ناراحتی می کنم به ویژه اینکه آن شخص تجربه مرا هم نداشته باشد .	28
					وقتی از کسی انتقاد می کنم، مطمئنم که منظورم عمل و رفتار اوست نه خود او، مثلاً به جای اینکه بگویم: «تو دوست خوبی نیستی»، می گویم: «من با این برخورد تو موافق نیستم» .	29
					من قادرم مشکلات را بدون از دست دادن کنترل عواطفم حل کنم.	30
					به هنگام صحبت با دیگران از واکنش عاطفی خودم به آنچه گفته می شود، آگاهم.	31
					تمایل دارم بحث بر سر موضوعات رنجش آور را به تأخیر بیاندارم.	32
					قادرم با کسی که احساساتم را جریحه دار کرده است، مقابله به مثل کنم.	33
					از بیان مخالفتم با دیگران اجتناب می کنم، چون ممکن است از من ناراحت شوند.	34

### • معرفی پرسشنامه:

پرسشنامه مهارت های ارتباطی توسط کوبین دام در سال 2004 تهیه شده است. این پرسشنامه برای سنجش مهارت های ارتباطی بزرگسالان ابداع شده است دارای 34 گویه است که مهارت های ارتباطی را توصیف می کند. برای تکمیل آن پاسخگو باید هرگویه را بخواند و سپس میزان انطباق وضعیت فعلی خود را با محتوای آن بر روی یک طیف لیکرت پنج درجه ای از هرگز تا همیشه مشخص می کند.

### • تعریف مفهومی:

برطبق تعریفی که محققان از مفهوم مهارت در ارتباطات ارائه کرده اند ارتباط ماهرانه عبارت است از رابطه برقرار کردن با دیگران به شکلی کارآمد و مناسب. کارآمد بودن به معنای دست یافتن به اهدافی است که با برقراری تعامل موردنظر درصدد دست یافتن به آن ها هستیم. اهداف ممکن است تشریح یک ایده، ترغیب یک شخص، پافشاری بر یک نظر، آرام کردن یک شخص و ... باشد. مهارت مستلزم مناسب بودن نیز می باشد. ارتباطی ماهرانه است که با شرایط و افراد منطبق باشد، برای مثال در مصاحبه شغلی نباید همان طوری صحبت کرد که در یک مهمانی با دوستان خود صحبت می کنیم (تی وود، 1379)

### • مولفه ها و سوالات مربوط به هر مولفه:

مهارت های ارتباطی فرعی که در این مقیاس مورد بررسی قرار می گیرند شامل پنج مهارت گوش دادن، توانایی دریافت و ارسال پیام، بینش نسبت به فرآیند ارتباط، کنترل عاطفی و ارتباط توأم با قاطعیت هستند.

1. توانایی دریافت و ارسال پیام: (9 سوال)

- (4-5-6-12-21-22-23-24-29)  
 2. کنترل عاطفی: (9 سوال)  
 (7-8-9-11-13-16-28-30-32)  
 3. مهارت گوش دادن: (6 سوال)  
 (3-25-26-27-31-34)  
 4. بینش نسبت به فرآیند ارتباط: (5 سوال)  
 (1-2-17-18-20)  
 5. ارتباط توأم با قاطعیت: (5 سوال)  
 (10-14-15-19-33)

• **نمره گذاری پرسشنامه:**

این آزمون توسط کوئین دام (Queendom) برای سنجش مهارت های ارتباطی در بزرگسالان ابداع شده است دارای 34 عبارت (گویه) است که مهارتهای ارتباطی را توصیف می کنند. برای تکمیل آن، پاسخگو باید هر گویه را بخواند و سپس میزان انطباق وضعیت فعلی خود را با محتوی آن بر روی یک طیف لیکرت پنج درجه ای از 1 (برای هرگز) تا 5 (برای همیشه) مشخص کند.

عنوان	همیشه	اکثر اوقات	گاه گاه	به ندرت	هرگز
امتیاز	5	4	3	2	1

سوالات 2-4-6 به صورت معکوس نمره گذاری می شود.

• **تحلیل (تفسیر) بر اساس میزان نمره پرسشنامه**

برای هر پاسخگو در هر یک از مهارت های پیش گفته – که در قالب خرده آزمون هایی شامل تعداد متفاوتی از گویه ها مطرح شده اند نمره جداگانه ای محاسبه می شود. علاوه بر این، حاصل جمع نمرات هر در مجموع 34 عبارت نیز یک نمره کلی برای او بدست می دهد که مبین مهارت های ارتباطی آزمودنی است. بدین سان، دامنه نمره محتمل برای هر فرد بین 34 تا 170 خواهد بود. البته باید خاطر نشان شود که برخی از عبارات به دلیل ماهیت و محتوای آن ها، در محاسبه نمره به صورت وارونه نمره گذاری می شوند. بدین معنا که اگر انتخاب گزینه یا پاسخ «همیشه» برای سایر گویه ها حداکثر نمره، یعنی 5، را برای فرد به دنبال داشته باشد، در گویه های وارونه انتخاب همین پاسخ، منتهی به کسب حداقل نمره، یعنی 1، می گردد و در پرسشنامه با علامت ستاره مشخص شده اند.

بر اساس این روش از تحلیل شما نمره‌های به دست آمده را جمع کرده و سپس بر اساس جدول زیر قضاوت کنید. توجه داشته باشید میزان امتیاز های زیر برای یک پرسشنامه است در صورتی که به طور مثال شما 10 پرسشنامه داشته باشید باید امتیاز های زیر را ضربدر 10 کنید  
 مثال: حد پایین نمرات پرسشنامه به طریق زیر بدست آمده است  
 تعداد سوالات پرسشنامه \* 1 = حد پایین نمره

حد پایین نمره	حد متوسط نمرات	حد بالای نمرات
34	102	170

امتیازات خود را از 34 عبارت فوق با یکدیگر جمع نمایید. حداقل امتیاز ممکن 34 و حداکثر 170 خواهد بود.

نمره بین 34 تا 68 بیانگر مهارت های ارتباطی ضعیف است.

نمره بین 68 تا 102 بیانگر مهارت های ارتباطی متوسط است.

نمره بالاتر از 102 بیانگر مهارت های ارتباطی بالا است.

#### • روایی و پایایی:

برای سنجش اعتبار آزمون مهارت های ارتباطی، ابتدا با استفاده از روش آلفای کرونباخ، اعتبار کل آزمون محاسبه شد که مقدار عددی آن برابر با 0/69 و حاکی از همسانی درونی قابل قبول این آزمون بود. این مقدار برای آزمودنی های دانشجوی 0/71 و برای دانش آموزان دبیرستانی برابر با 0/66 بود. همچنین ضریب اعتبار کل آزمون با استفاده از روش تنصیف برابر با 0/71 به دست آمد.

#### • منبع:

- Refference: Queendom.(2004) Communication Skills Test-Revised
- منبع: حسین چاری، مسعود؛ فداکار، محمد مهدی؛ 1384؛ بررسی تاثیر دانشگاه بر مهارتهای ارتباطی بر اساس مقایسه دانش آموزان و دانشجویان، دانشور رفتار سال1384 شماره 15.