

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

براساس نامه شماره ۳۱/۳/۱۱۰۱۶۹ مورخ ۹۲/۷/۱۶ مدیر کل محترم دفتر سیاستگذاری و برنامه ریزی امور پژوهشی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری نام مجله یافته های نو در روان شناسی که براساس رای هشتاد و یکمین و هشتاد و دومین جلسه کمیسیون بررسی و تأیید مجلات علمی دانشگاه آزاد اسلامی مورخ ۹۰/۴/۱۶ و براساس مجوز شماره ۸۷/۲۵۴۳۳۹ مورخ ۹۰/۷/۱۶ سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی حائز امتیاز علمی پژوهشی گردیده بود به مجله روان شناسی اجتماعی تغییر یافته است.

- ۱- مقاله قبلا در نشریه دیگری چاپ نشده باشد.  
 ۲- مقاله در زمینه روان شناسی اجتماعی، بر اساس محورهای ذیل و برگرفته از یافته های پژوهشی باشد.

**محورهای مجله روان شناسی اجتماعی شامل موارد زیر می باشد:**  
 خانواده - دین - صنعت و جامعه - نگرش ها، ارزش ها و شناخت - همنوایی تبلیغات  
 و شایعه - رهبری و مدیریت - جرم و بزه - فرهنگ، محیط و اجتماع - انسان، تکنولوژی و  
 خلاقیت - مهارت های اجتماعی و آموزش

- ۳- مقاله بر اساس ضوابط زیر تنظیم شود:
- ◆ **نام نویسنده یا نویسندگان** همراه با مشخصات هویتی، علمی و حرفه ای ذکر شده باشد.
  - ◆ **چکیده** به دو زبان فارسی و انگلیسی در یک پارگراف با افعال گذشته شامل موضوع، هدف، نمونه، ابزار یافته های پژوهش، و نتیجه نهایی باشد و برای هر کدام یک صفحه ضمیمه شده باشد.
  - ◆ **کلیدواژگان** به دو صورت فارسی و انگلیسی، متناسب با عنوان مقاله در پایین چکیده ها نوشته شود.
  - ◆ **مقدمه:** در مقدمه مبانی نظری، پیشینه، هدف(ها)، پرسش(ها)، و فرضیه (ها)ی پژوهش (در صورت لزوم) ذکر شده باشد.
  - ◆ **روش:** در روش جامعه آماری، گروه نمونه مورد مطالعه، روش نمونه برداری، طرح پژوهشی ابزار پژوهش با ذکر قابلیت اعتبار و پایایی آن و روش های تجزیه و تحلیل داده ها ارائه شده باشد.
  - ◆ **نتایج:** در نتایج یافته های، ماری، جدول ها به شکل دانشگاهی به طوری که (شماره و عنوان در بالای آن) و نمودارها(شماره و عنوان در زیر آن) درج شده باشد.
  - ◆ **بحث و نتیجه گیری:** نتیجه گیری، ترکیب و پیوند یافته های پژوهش با پیشینه پژوهشی و توضیح علل احتمالی تناقض ها ذکر شود.
  - ◆ **منابع(شامل فارسی و لاتین):** تنها منابعی ذکر شوند که در متن مقاله از آن ها استفاده شده باشد. در تنظیم منابع ترتیب زیر رعایت شود:
    - **برای کتاب:** نام خانوادگی، نام نویسنده(نویسندگان)، سال انتشار، عنوان کتاب، محل چاپ و نشر.
    - **برای مقاله:** نام خانوادگی، نام نویسنده(نویسندگان)، سال انتشار، عنوان مقاله، نام نشریه ای که مقاله در آن به چاپ رسیده است، شماره دوره نشریه و شماره صفحه های مقاله.
    - **برای پایگاه اینترنتی:** نام خانوادگی، نام نویسنده(نویسندگان)، سال انتشار، عنوان مقاله، تاریخ بازدید به روز و ماه و سال و نشانی.
  - ۴- حداکثر حجم مقاله بیست صفحه A4 باشد.
  - ۵- مقاله در سه نسخه تایپ شده و همراه با نشانی های ارتباطی(منزل، محل کار و...) ارسال شود.
  - ۶- مقاله های رسیده پس فرستاده نمی شود.
  - ۷- فصل نامه در رد یا اصلاح یا ویرایش مقاله آزاد است.
  - ۸- اصطلاح های علمی و اسامی خاص مقاله یکسان سازی شود.
  - ۹- مسئولیت محتوای علمی مقاله ها با نویسنده آن است.



## فهرست مندرجات

- مهارت‌های ارتباطی بین فردی، روابط اجتماعی حل تعارض‌های بین فردی، مشکلات زناشویی  
سپیده صفرپور دهکردی، شهربانو تاجیکی، سعید رازقی، محمد مظفری ..... ۱-۱۰
- ارائه مدل ساختاری خوردن هیجانی بر اساس اضطراب صفت-حالت با نقش میانجی پردازش هیجانی در افراد مبتلا به چاقی  
اشرف باباخانلو، سیدعباس حقایق، فردین مرادی منش، اکرم دهقانی ..... ۱۱-۲۵
- تاثیر زوج درمانی پذیرش و تعهد بر آشفتگی زناشویی، انعطاف پذیری روانشناختی و نگرانی اجتماعی در زوجین متقاضی طلاق  
ابوالفضل بخشی پور، نرگس شجاعی کلاته‌بالی، آریتا بهجت، اسما فولادی ..... ۲۷-۳۸
- رابطه ادراک تعاملات اجتماعی و سبک‌های شناختی یادگیری با تفکر انتقادی در دانش آموزان دختر  
فخرالسادات فاطمی اردستانی، رضوان همائی ..... ۳۹-۵۰
- بررسی نقش فرانشاخت و ذهن آگاهی در پیش‌بینی کیفیت زندگی مادران دارای کودک کم‌توان ذهنی  
محمد حیاتی، رحیم حمیدی پور، یاسر رضاپور میر صالح ..... ۵۱-۶۲
- بررسی رابطه بین سواد رسانه‌ای والدین و جایگاه اجتماعی - اقتصادی خانواده با انگیزه پیشرفت تحصیلی در دانش آموزان  
دوره دوم متوسطه  
شیرین سلیمانی، بدیع الزمان مکی آل آقا، علاءالدین اعتماد اهری ..... ۶۳-۷۵
- پیش‌بینی سلامت اجتماعی بر اساس بهزیستی روانشناختی، رفتار شهروندی سازمانی و حمایت اجتماعی در مدیران مدارس  
پریناز بنیسی ..... ۷۷-۸۷
- ساخت و ارزیابی پرسشنامه زمینه‌های طلاق با توجه به شرایط اجتماعی و فرهنگی ایران  
پرستو تقوی دینانی، فریبرز باقری، جواد خلعتبری ..... ۸۹-۱۰۱
- اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر مسئولیت‌پذیری، کارکرد اجتماعی و حل مساله در زنان سرپرست خانوار بهزیستی شهر اهواز  
زهراتیموری، جهانگیر میرزاوندی ..... ۱۰۳-۱۱۴
- اثربخشی درمان مبتنی بر پذیرش و تعهد بر اضطراب و سازگاری اجتماعی بیماران مبتلا به سرطان سینه  
مریم سادات کاظمی ..... ۱۱۵-۱۲۴
- تاثیر آموزش هوش هیجانی بر اضطراب اجتماعی، سازگاری اجتماعی و سلامت روانی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز  
معصومه نادری ده‌شیر، محمدرضا برنا ..... ۱۲۵-۱۳۵
- رابطه علی تاب‌آوری و نیازهای روان‌شناختی با سلامت روانی با نقش میانجی عملکرد خانواده در مادران دارای کودکان استثنایی  
مریم نصیری، سعید بختیارپور ..... ۱۳۷-۱۴۷



## مهارت‌های ارتباطی بین فردی، روابط اجتماعی حل تعارض‌های بین فردی، مشکلات زناشویی

سپیده صفریپور دهکردی<sup>۱\*</sup>

شهربانو تاجیکی<sup>۲</sup>

سعید رازقی<sup>۳</sup>

محمد مظفری<sup>۴</sup>

### چکیده

هدف این مطالعه تعیین تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بین فردی بر بهبود روابط اجتماعی و حل تعارض‌های بین فردی بود. روش مطالعه نیمه‌آزمایشی با طرح پیش‌آزمون- پس‌آزمون با گروه کنترل بود. جامعه پژوهش زنان دارای مشکلات زناشویی مراجعه‌کننده به مراکز مشاوره و خدمات روانشناختی شهر شیراز در سال ۱۳۹۸ بودند. از میان آنان ۵۰ نفر پس از بررسی ملاک‌های ورود به مطالعه با روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب و به روش تصادفی در دو گروه مساوی جایگزین شدند. گروه آزمایش ۷ جلسه ۲ ساعته (هفته‌ای یک جلسه) با روش مهارت‌های ارتباطی بین فردی آموزش دید و گروه کنترل آموزشی دریافت نکرد. داده‌ها با پرسشنامه‌های روابط اجتماعی (منجمی‌زاده، ۱۳۹۱) و حل تعارض‌های بین فردی (فیشر و اوری، ۱۹۸۱) جمع‌آوری و با روش تحلیل کوواریانس چندمتغیری در نرم‌افزار SPSS-24 تحلیل شدند. نتایج نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی بین فردی باعث افزایش معنادار روابط اجتماعی و حل تعارض‌های بین فردی در زنان دارای مشکلات زناشویی شد (۰/۰۰۱). بنابراین توصیه می‌گردد که درمانگران برای بهبود ویژگی‌های روانشناختی به‌ویژه افزایش روابط اجتماعی و حل تعارض‌های بین فردی از روش آموزش مهارت‌های ارتباطی بین فردی در کنار سایر روش‌های آموزشی و درمانی استفاده کنند.

واژه‌های کلیدی: مهارت‌های ارتباطی بین فردی، روابط اجتماعی، حل تعارض‌های بین فردی، مشکلات زناشویی

۱. گروه مدیریت آموزشی، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران (نویسنده مسئول) sepidehsafarpoor@gmail.com

۲. کارشناس ارشد، گروه مدیریت آموزشی، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران

۳. گروه مدیریت صنعتی، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران

۴. گروه روانشناسی، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شیراز، ایران

## مقدمه

ازدواج یکی از مهم‌ترین رویدادی است که بر زندگی افراد تاثیر می‌گذارد و استحکام خانواده به روابط زناشویی بستگی دارد. معمولاً روابط زناشویی با مشکلات و نارضایتی‌هایی همراه است که گاه زوجین را دچار تعارض می‌کند (ژانگ، اسپینراد، آیزنبرگ، لو و وانگ<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷). مشکلات زناشویی<sup>۲</sup> از عوامل موثر در ایجاد آسیب‌ها و اختلال‌های روانشناختی در خانواده و جامعه است و به وضعیتی گفته می‌شود که در آن احساس کلی نارضایتی و نبود احساس خوشبختی در زوجین نسبت به ازدواج با یکدیگر وجود دارد (شفیعی، بشارت، حاجی رسولی‌ها و نوایی، ۱۳۹۵). یکی از مشکلات افراد دارای مشکلات زناشویی، روابط اجتماعی<sup>۳</sup> ضعیف است (کیم<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵). روابط اجتماعی یک تعامل گزینشی نظام‌مند منحصر به فرد و رو به پیشرفت است که سازنده شناخت طرفین از یکدیگر و محصول این شناخت بوده و موجب ایجاد و خلق معانی مشترک در بین آنها می‌شود (چنگ، چان و ییپ<sup>۵</sup>، ۲۰۱۷). روابط اجتماعی فرایندی است که در آن یک فرد اطلاعات و احساسات خود را از طریق پیام‌های کلامی و غیرکلامی به یک فرد یا افراد دیگر می‌رساند. این توانایی موجب تقویت رابطه گرم و صمیمی با دیگران، رفع تضادها و تعارض‌ها می‌شود (ساتکلیف، بیندر و دانبار<sup>۶</sup>، ۲۰۱۸).

یکی دیگر از مشکلات افراد دارای مشکلات زناشویی، توانایی پایین در حل تعارض‌های بین‌فردی<sup>۷</sup> است (ازگوک و تانریوردی<sup>۸</sup>، ۲۰۱۸). تعارض در زندگی شخصی و اجتماعی بخش اجتناب‌ناپذیر زندگی انسان می‌باشد. به‌طور کلی دو نوع تعارض سازنده و غیرسازنده وجود دارد. تعارض سازنده بر مصاحبه و راه‌حل‌های مناسب و مثبت و تعارض غیرسازنده بر تهدید و راه‌حل‌های استبدادی و نامناسب استوار است. اگر شیوه‌های مناسبی برای حل تعارض بین‌فردی بکار رود، پیامدهای کارآمد و سودمندی بوجود خواهد آمد (علی‌اکبری و امیری، ۲۰۱۶). تعارض بین‌فردی و نحوه مدیریت آن می‌تواند تاثیر مهمی بر فعالیت‌های مختلف و در نهایت مهم‌تر از همه بر سلامتی افراد داشته باشد و حل تعارض بین‌فردی از طریق مهارت‌های حل مسأله، تصمیم‌گیری صحیح، ارتباط و شیوه‌های مقابله مناسب امکان‌پذیر است (باثو، ژو، هو و سیو<sup>۹</sup>، ۲۰۱۶).

یک زندگی زناشویی رضایت‌بخش نیازمند برقراری ارتباط موثر و کارآمد است و یکی از روش‌های آموزشی مناسب در این زمینه روش آموزش مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی<sup>۱۰</sup> می‌باشد (امریسارج و مانیکاندان<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۸). مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی توانایی ابراز ویژگی‌های کلامی و غیرکلامی صحیح برای برقرار کردن ارتباط فردی است که باید متناسب با موقعیت و فرهنگ جامعه باشد (ساهیمی، مارزوکسی و مصطفی<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۴). ابراز وجود، غلبه بر خجالتی بودن، گوش دادن فعالانه، مهارت ایجاد

۱. Zhang, Spinrad, Eisenberg, Luo & Wang

۲. marital problems

۳. social relationships

۴. Kim

۵. Chang, Chan & Yip

۶. Sutcliffe, Binder & Dunbar

۷. interpersonal conflict resolution

۸. Ozguc & Tanriverdi

۹. Bao, Zhu, Hu & Cui

۱۰. teaching interpersonal communication skills

۱۱. Amritharaj & Manikandan.

۱۲. Suhaimi, Marzuki & Mustaffa

روابط مثبت و صمیمانه با دیگران از جمله مهم‌ترین مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی هستند (لولی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳). افراد دارای مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی رفتارهایی از خود نشان می‌دهند که به پیامدهای مثبت روانی و اجتماعی مانند رابطه موثر با دیگران و پذیرش از سوی همسالان می‌انجامد. آنها می‌توانند حالات و هیجان‌های دیگران را درک کنند و در تنظیم عواطف خود مهارتی چشمگیر داشته باشند. در مقابل نداشتن چنین مهارت‌هایی می‌تواند به مشکلات روانشناختی مانند برقراری ارتباط ناموفق با دیگران، شرکت نکردن در فعالیت‌های اجتماعی، انزوا، طرد، اضطراب و افسردگی بینجامد (کاس-اسوکا و وودز<sup>۲</sup>، ۲۰۱۵).

پژوهش‌های اندکی درباره تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی بر روابط اجتماعی و حل تعارض‌های بین‌فردی انجام شده است. برای مثال نتایج پژوهش شریعت باقری و نیک‌پور (۱۳۹۷) نشان داد که آموزش مهارت‌های اجتماعی-ارتباطی باعث افزایش مسئولیت‌پذیری و سازگاری دانش‌آموزان شد. فریس‌آبادی، خسروی و صباحی (۱۳۹۴) ضمن پژوهشی به این نتیجه رسیدند که آموزش مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی و حل مساله اجتماعی باعث بهبود رفتارهای سازگارانه و عملکرد تحصیلی دانش‌آموزان شد. در پژوهشی دیگر سیمیریان، سیمیریان و تدریس تیریزی (۱۳۹۳) گزارش کردند که آموزش مهارت‌های ارتباطی باعث کاهش اضطراب اجتماعی و افزایش روابط بین‌فردی دانش‌آموزان شد. علاوه بر آن نتایج پژوهش گودمن-دین، میزاکوسکی، جانسون، گلدهابر و کلارکسون<sup>۳</sup> (۲۰۱۶) نشان داد که ارتباط باعث افزایش رضایت از زندگی و روابط شد. در پژوهشی دیگر بریگنال و ون‌والی<sup>۴</sup> (۲۰۰۵) گزارش کردند که مهارت‌های ارتباطی باعث افزایش تعاملات اجتماعی شد. همچنین نتایج پژوهش حسن‌نژاد، زینال‌زاده و محمدنژاد (۱۳۹۶) نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی باعث کاهش تعارض‌های زناشویی و بهبود مولفه‌های رضایت‌مندی زناشویی، ارتباطات، حل تعارض و تحریف آرمانی زنان ناباور شد. اسدی شیشه‌گران، قمری کیوی و شیخ‌الاسلامی (۱۳۹۵) ضمن پژوهشی به این نتیجه رسیدند که آموزش مهارت‌های ارتباطی باعث افزایش استفاده از سبک‌های حل تعارض سازنده و کاهش استفاده از سبک‌های حل تعارض غیرسازنده شد. در پژوهشی دیگر بهاری، فاتحی‌زاده، احمدی، مولوی و بهرامی (۱۳۹۰) گزارش کردند که آموزش مهارت‌های ارتباط همسران باعث کاهش تعارض‌های زناشویی زوج‌های متعارض متقاضی طلاق شد. علاوه بر آن نتایج پژوهش چاترجی و کولاکي<sup>۵</sup> (۲۰۱۵) نشان داد که سیستم‌های ارتباطی نقش موثری در کاهش تعارض‌های بین‌فردی شد. در مقابل فولادی، اژه‌ای، غلامعلی لواسانی، برزگر کهنمویی و جلوانی (۱۳۹۲) ضمن پژوهشی به این نتیجه رسیدند که آموزش مهارت‌های ارتباطی باعث بهبود سلامت روانی و سلامت محیطی شد، اما تاثیر معناداری بر سلامت جسمانی و روابط اجتماعی نداشت.

از یک سو عمده پژوهش‌های درباره تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر روی دانش‌آموزان انجام شده و پژوهش‌ها کمتر به بررسی تاثیر آن بر روابط اجتماعی و حل تعارض‌های بین‌فردی و از سوی دیگر گاهی نتایج پژوهش‌ها درباره تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی متناقض است. همچنین زنان دارای مشکلات زناشویی نیاز به کمک‌های روانشناختی برای بهبود وضعیت خود دارند که به نظر می‌رسد یکی از راهکارهای مناسب استفاده از روش آموزش مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی برای بهبود روابط با همسر

۱. Lolli

۲. Kas-Osoka & Woods

۳. Goodman-Deane, Mieczkowski, Johnson, Goldhaber & Clarkson

۴. Brignall & VanValey

۵. Chatterjee & Kulaki

خود هستند. در نتیجه هدف این مطالعه تعیین تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی بر بهبود روابط اجتماعی و حل تعارض‌های بین‌فردی بود.

### روش پژوهش

روش مطالعه نیمه‌آزمایشی با طرح پیش‌آزمون- پس‌آزمون با گروه کنترل بود. جامعه پژوهش زنان دارای مشکلات زناشویی مراجعه‌کننده به مراکز مشاوره و خدمات روانشناختی شهر شیراز در سال ۱۳۹۸ بودند. از میان آنان ۵۰ نفر پس از بررسی ملاک‌های ورود به مطالعه با روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. ملاک‌های ورود به مطالعه شامل ۱. داشتن مشکلات زناشویی، ۲. گذشت حداقل ۳ سال از ازدواج، ۳. حداقل تحصیلات سیکل، ۴. سن ۲۰-۴۰ سال، ۵. عدم استفاده از روش‌های درمانی دیگر به‌طور همزمان و ۶. عدم مصرف داروهای روان‌پزشکی و ملاک‌های خروج از مطالعه شامل ۱. غیبت بیشتر از یک جلسه و ۲. انصراف از ادامه همکاری بود. روند اجرای پژوهش این‌طور بود که پس از هماهنگی با مسئولان مراکز مشاوره و خدمات روانشناختی شهر شیراز تعداد ۵۰ نفر از زنان دارای مشکلات زناشویی انتخاب و به روش تصادفی در دو گروه مساوی ۲۵ نفری جایگزین شدند. گروه آزمایش ۷ جلسه ۲ ساعته (هفته‌ای یک جلسه) با روش مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی آموزش دید و گروه کنترل آموزشی دریافت نکرد. محتواهای مداخله آموزش مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی که توسط حجازی، باباخانی و احمدی (۱۳۹۷) طراحی شده در جدول ۱ گزارش شد.

#### جدول ۱. محتواهای مداخله آموزش مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی

جلسات	محتواها
جلسه اول	معرفی و آشنایی با اعضای گروه، تشریح اهداف و ضرورت آموزش مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی، تعیین وظایف کلی اعضای گروه تا پایان جلسات و آشنایی با مفاهیم و مولفه‌های مرتبط با مهارت‌های ارتباطی و موانع ارتباط موثر
جلسه دوم	آشنایی با مفهوم مهارت گوش دادن فعالانه و ویژگی‌های رفتاری آن
جلسه سوم	آشنایی با مفهوم زبان غیرکلامی و تفسیر آن در ارتباط غیرکلامی، آشنایی با مفهوم همدلی و اهمیت و نقش آن در روابط بین‌فردی
جلسه چهارم	آشنایی با مفهوم مهارت ابراز وجود و فواید و کارکردهای آن، معرفی شیوه‌های رفتار جرأت‌ورزانه و آموزش پاسخ قاطع اما انعطاف‌پذیر
جلسه پنجم	ادامه آموزش مهارت ابراز وجود، بیان احساسات به‌عنوان بخشی از مهارت جرأت‌ورزی و پرورش قدرت نه گفتن و اهمیت آن در روابط بین‌فردی
جلسه ششم	آشنایی با مهارت بازخورد و شیوه‌های آن، آشنایی با مهارت حسن‌جویی و مفهوم قدرشناسی و نقش آن در بهبود روابط بین‌فردی
جلسه هفتم	آشنایی با اهمیت نقش خوش‌رویی و احترام در روابط بین‌فردی و ارتباط موثر، مرور جلسات و تشویق به ادامه تمرین‌ها و خداحافظی

مداخله توسط یک روانشناسی بالینی به صورت گروهی با روش‌های سخنرانی، بحث گروهی و تمرین عملی مهارت‌ها در یکی از کلینیک‌های خدمات روانشناختی شهر شیراز انجام شد و در پایان هر جلسه تکلیفی مرتبط داده و در آغاز جلسه بعد ضمن بررسی تکالیف به آزمودنی‌ها بازخورد سازنده داده شد. برای جمع‌آوری داده‌ها علاوه بر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی سن و تحصیلات از پرسشنامه‌های روابط

اجتماعی و حل تعارض‌های بین‌فردی استفاده شد.

پرسشنامه روابط اجتماعی<sup>۱</sup>: این پرسشنامه توسط منجمی‌زاده در سال ۱۳۹۱ با ۱۹ گویه طراحی شد. گویه‌ها بر اساس طیف هفت درجه‌ای لیکرت از یک تا هفت نمره‌گذاری می‌شوند. نمره ابزار با مجموع نمره گویه‌ها محاسبه و دامنه نمرات بین ۱۳۳-۱۹ و نمره بالاتر نشان‌دهنده روابط اجتماعی بهتر می‌باشد. روایی همزمان ابزار با پرسشنامه توانایی برقراری ارتباط موثر ۰/۶۹۸ بدست آمد و پایایی آن با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۳ بدست آمد (به نقل از احمدی و پناه‌علی، ۱۳۹۶). در پژوهش احمدی و پناه‌علی (۱۳۹۶) پایایی با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۷ محاسبه شد. در مطالعه حاضر مقدار پایایی با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵ بدست آمد.

پرسشنامه حل تعارض‌های بین‌فردی<sup>۲</sup>: این پرسشنامه توسط فیشر و اوری<sup>۳</sup> در سال ۱۹۹۱ با ۴۰ گویه طراحی شد. گویه‌ها بر اساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت از یک تا پنج نمره‌گذاری می‌شوند. نمره گویه‌های ۱، ۳، ۱۳، ۱۸، ۲۲، ۲۴، ۲۶، ۲۷، ۳۱، ۳۲، ۳۳ و ۳۵ به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌گردند. نمره ابزار با مجموع نمره گویه‌ها محاسبه و دامنه نمرات بین ۲۰-۴۰ و نمره بالاتر نشان‌دهنده توانایی بیشتر در حل تعارض‌های بین‌فردی می‌باشد. روایی ابزار با روش تحلیل عاملی تایید و پایایی آن با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۷ بدست آمد. در پژوهش اعتباریان و پورولی (۱۳۸۷) پایایی با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۲ محاسبه شد. در مطالعه حاضر مقدار پایایی با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۹ بدست آمد.

داده‌ها پس از جمع‌آوری با پرسشنامه‌های روابط اجتماعی و حل تعارض‌های بین‌فردی در مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون با روش تحلیل کوواریانس چندمتغیری در نرم‌افزار SPSS-24 تحلیل شدند.

### یافته‌های پژوهش

شرکت‌کنندگان دو گروه ۲۵ نفری از زنان دارای مشکلات زناشویی بودند که فراوانی و درصد فراوانی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی سن و تحصیلات آنها به تفکیک گروه‌ها و مقایسه دو گروه بر اساس آزمون خی‌دو در جدول ۲ گزارش شد.

جدول ۲. فراوانی و درصد فراوانی سن و تحصیلات در زنان دارای مشکلات زناشویی و مقایسه آنها

معناداری	گروه کنترل		گروه آزمایش		سطوح	متغیرها
	درصد فراوانی	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی		
P<۰/۰۵	۳۶٪	۹	۳۲٪	۸	۲۱-۲۵ سال	سن
	۲۴٪	۶	۲۸٪	۷	۲۶-۳۰ سال	
	۲۰٪	۵	۲۴٪	۶	۳۱-۳۵ سال	
	۲۰٪	۵	۱۶٪	۴	۳۶-۴۰ سال	

۱. social relationships questionnaire

۲. interpersonal conflicts resolution questionnaire

۳. Fisher & Ury

	سیکل	۷	۲۸٪	۶	۲۴٪
تحصیلات	دیپلم	۱۱	۴۴٪	۱۰	۴۰٪
	فوق دیپلم	۴	۱۶٪	۵	۲۰٪
	لیسانس	۳	۱۲٪	۴	۱۶٪

همان طور که در جدول ۲ مشاهده می شود بر اساس آزمون  $\chi^2$  دو گروه های آزمایش و کنترل از نظر سن و تحصیلات تفاوت معناداری ندارند و به اصطلاح همگن هستند ( $P < 0.05$ ). میانگین و انحراف استاندارد روابط اجتماعی و حل تعارض های بین فردی به تفکیک گروه ها و مقایسه دو گروه بر اساس آزمون تی مستقل در جدول ۳ گزارش شد.

### جدول ۳. میانگین و انحراف استاندارد روابط اجتماعی و حل تعارض های بین فردی در زنان دارای مشکلات زناشویی و مقایسه آنها

متغیرها	مراحل	گروه آزمایش		گروه کنترل		معناداری
		میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	
روابط اجتماعی	پیش آزمون	۴۸/۵۹	۴/۳۱	۵۱/۱۲	۴/۶۶	$P < 0.05$
	پس آزمون	۷۶/۳۴	۶/۸۰	۵۰/۲۷	۴/۷۰	$P < 0.001$
حل تعارض های بین فردی	پیش آزمون	۷۶/۱۵	۷/۸۸	۷۵/۴۴	۷/۹۲	$P < 0.05$
	پس آزمون	۱۰۹/۲۲	۹/۴۲	۷۴/۷۷	۷/۹۰	$P < 0.001$

همان طور که در جدول ۳ مشاهده می شود بر اساس آزمون تی مستقل گروه های آزمایش و کنترل در مرحله پیش آزمون از نظر روابط اجتماعی و حل تعارض های بین فردی تفاوت معناداری ندارند ( $P < 0.05$ ), اما در مرحله پس آزمون از نظر هر دو متغیر مذکور تفاوت معناداری دارند ( $P < 0.001$ ). مفروضه نرمال بودن بر اساس آزمون های کولموگروف-اسمیرنوف و شاپیرو-ویلک برای متغیرهای روابط اجتماعی و حل تعارض های بین فردی، مفروضه همگنی کوواریانس ها بر اساس آزمون M باکس، مفروضه همگنی واریانس ها بر اساس آزمون لوین برای هر دو متغیر و مفروضه همگنی شیب رگرسیون تایید شد ( $P < 0.05$ ). بنابراین شرایط استفاده از روش تحلیل کوواریانس چندمتغیری وجود دارد. نتایج آزمون لامبدای ویلکز نشان داد که تعارض های بین فردی در زنان دارای مشکلات زناشویی شد ( $F = 86/903, P > 0.001$ ). نتایج آزمون تحلیل کوواریانس چندمتغیری در زنان دارای مشکلات زناشویی در جدول ۴ گزارش شد.

### جدول ۴. نتایج آزمون تحلیل کوواریانس چندمتغیری در زنان دارای مشکلات زناشویی

متغیرها	منبع	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	معناداری	اندازه اثر	توان آماری
روابط اجتماعی	گروه	۱۳۵۷/۹۲۳	۱	۱۳۵۷/۹۲۳	۸۵/۱۱۶	$P < 0.001$	۰/۷۱۳	۰/۹۱۴
حل تعارض های بین فردی	گروه	۱۸۳۱/۴۶۰	۱	۱۸۳۱/۴۶۰	۸۹/۷۶۳	$P < 0.001$	۰/۷۷۵	۰/۹۶۲

همان طور که در جدول ۳ مشاهده می شود روش آموزش مهارت های ارتباطی بین فردی باعث تغییر

هر دو متغیر روابط اجتماعی ( $F=۸۵/۱۱۶, P>۰/۰۰۱$ ) و حل تعارض‌های بین‌فردی ( $۰/۰۰۱, P>۸۹/۷۶۳, F=$ ) شد که با توجه به جدول میانگین‌ها می‌توان گفت روش مداخله باعث افزایش هر دو متغیر روابط اجتماعی و حل تعارض‌های بین‌فردی در زنان دارای مشکلات زناشویی شده است.

### بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به شیوع بالای مشکلات زناشویی و آمار بالای طلاق و داشتن مشکل در روابط اجتماعی و حل تعارض‌های بین‌فردی، این مطالعه با هدف تعیین تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی بر بهبود روابط اجتماعی و حل تعارض‌های بین‌فردی انجام شد.

یافته‌ها نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی در افزایش روابط اجتماعی در زنان دارای مشکلات زناشویی موثر بود. این یافته از جهاتی با یافته پژوهش‌های شریعت باقری و نیک‌پور (۱۳۹۷)، فریس‌آبادی و همکاران (۱۳۹۴)، سیمپاریان و همکاران (۱۳۹۳)، گودمن-دین و همکاران (۲۰۱۶) و برینگال و ون‌والی (۲۰۰۵) همسو و با یافته پژوهش فولادی و همکاران (۱۳۹۲) ناهمسو بود. برای مثال سیمپاریان و همکاران (۱۳۹۳) ضمن پژوهشی به این نتیجه رسیدند که آموزش مهارت‌های ارتباطی باعث افزایش روابط بین‌فردی شد. در پژوهشی دیگر برینگال و ون‌والی (۲۰۰۵) گزارش کردند که مهارت‌های ارتباطی باعث افزایش تعاملات اجتماعی شد. برخلاف پژوهش‌ها، پژوهش فولادی و همکاران (۱۳۹۲) حاکی از عدم تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی روابط اجتماعی بود. در تبیین ناهمسوئی نتایج پژوهش حاضر با پژوهش فولادی و همکاران (۱۳۹۲) می‌توان به تفاوت در جامعه‌های پژوهشی اشاره کرد. پژوهش حاضر بر روی زنان دارای مشکلات زناشویی انجام، اما پژوهش آنان بر روی زنان مراجعه‌کننده به مراکز مشاوره بدون هیچ اختلالی انجام شد. داشتن یک اختلال به‌ویژه مشکلات زناشویی انگیزه افراد را در جلسات مداخله چندبرابر می‌کند و این امر می‌تواند نقش موثری در یادگیری و استفاده از مهارت‌های دوره آموزشی داشته باشد. بنابراین تا حدودی منطقی است که نتایج این پژوهش با پژوهش آنان متفاوت باشد. همچنین در تبیین تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی در افزایش روابط اجتماعی بر مینای نظر سیمپاریان و همکاران (۱۳۹۳) می‌توان گفت آموزش مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی بر بهبود تعاملات اجتماعی موثر است. زیرا در بحث روابط بین‌فردی، نگرش فرد نسبت به خود یا ارزیابی خود نقش کلیدی ایفا می‌کند. مثلاً در روابط بین‌فردی، شخصی که خود را بسیار نالایق، زشت و کسل‌کننده می‌بیند ممکن است از ارتباط با دیگران اجتناب کند و فردی درون‌گرا شود، اما فردی که خود را جذاب، ارشمند و دوست‌داشتنی می‌داند از ارتباط با دیگران استقبال می‌کند و با آنها ارتباط صمیمی برقرار می‌کند و متقابلاً باعث می‌شود پس از برقراری ارتباط احساس ارزشمندی در خود تقویت شود و از اینکه می‌تواند با دیگران ارتباط موثر برقرار کند و دیگران نیز از برقراری ارتباط با او خوشحال می‌شوند، احساس ارزشمندی بیشتری خواهد داشت. در نتیجه آموزش مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی از طریق فرایندهای توضیح داده شده می‌تواند باعث بهبود روابط اجتماعی زنان دارای مشکلات زناشویی شود.

دیگر یافته‌ها نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی در افزایش حل تعارض‌های بین‌فردی در زنان دارای مشکلات زناشویی موثر بود. این یافته از جهاتی با یافته پژوهش‌های حسن‌نژاد و همکاران (۱۳۹۶)، اسدی شیشه‌گران و همکاران (۱۳۹۵)، بهاری و همکاران (۱۳۹۰) و چاترجی و کولاکی (۲۰۱۵) همسو بود. برای مثال حسن‌نژاد و همکاران (۱۳۹۶) ضمن پژوهشی به این نتیجه رسیدند که آموزش مهارت‌های ارتباطی باعث کاهش تعارض‌های زناشویی و بهبود حل تعارض در زنان شد. در پژوهشی دیگر چاترجی و کولاکی (۲۰۱۵) گزارش کردند که سیستم‌های ارتباطی نقش موثری در

کاهش تعارض‌های بین‌فردی داشتند. در تبیین این یافته‌ها بر مبنای نظر بهاری و همکاران (۱۳۹۰) می‌توان گفت یک شیوه مطمئن برای کاهش تعارض‌های افراد دارای مشکلات زناشویی و در حال طلاق هدایت آنها به سمت آموختن مهارت‌های ارتباطی است. چون اکثر افراد متعارض و ناسازگار دارای مهارت‌های ارتباطی ضعیف، تحمل پایین در برابر انتقاد، توانایی ضعیف در حل مشکلات زناشویی و قدرت پایین در درک شریک زندگی خود هستند و هنگام تعارض دید مثبت به خود و دید منفی نسبت به شریک زندگی خود دارند. از آنجایی که آموزش مهارت‌های زندگی با توجه به اصول و مهارت‌هایی که افراد آموزش می‌دهد، می‌توان انتظار داشت که این شیوه مداخله باعث افزایش حل مناسب تعارض‌های بین‌فردی در زنان دارای مشکلات زناشویی شود.

مهم‌ترین محدودیت‌های پژوهش استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند، عدم بررسی تداوم تاثیر روش مداخله و تک جنسیتی بودن نمونه‌های پژوهش بود. بنابراین توصیه می‌گردد که در پژوهش‌های آتی از روش‌های نمونه‌گیری تصادفی استفاده، نتایج چند ماه پس از مداخله بررسی گردد و پژوهش حاضر بر روی مردان نیز اجرا و نتایج آن با نتایج پژوهش حاضر مقایسه شود. با توجه به تاثیر روش آموزش مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی پیشنهاد می‌شود که مسئولان مراکز و کلینیک‌های خدمات روانشناختی، درمانگران خود را ملزم به گذراندن دوره آموزشی مذکور کنند. چون بسیاری از زنان یا حتی مردان متقاضی طلاق و دارای مشکلات زناشویی از نظر مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی بسیار ضعیف هستند. همچنین توصیه می‌گردد که درمانگران برای بهبود ویژگی‌های روانشناختی افراد دارای مشکلات زناشویی به‌ویژه افزایش روابط اجتماعی و حل تعارض‌های بین‌فردی از روش آموزش مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی در کنار سایر روش‌های آموزشی و درمانی استفاده نمایند.

### منابع

- احمدی، شهلا و پناه‌علی، امیر. (۱۳۹۶). اثربخشی مشاوره گروهی تحلیل ارتباط محاوره‌ای بر بهبود روابط بین‌فردی و خودکارآمدی دانشجویان دختر و پسر دانشگاه پیام نور بوکان. *مجله زن و مطالعات خانواده*، ۱۰(۳۷)، ۷-۲۴.
- اسدی شیشه‌گران، سارا؛ قمری کیوی، حسین و شیخ‌الاسلامی، علی. (۱۳۹۵). تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر سبک‌های حل تعارض سازنده و غیرسازنده در نامزدها. *دوفصلنامه مشاوره کاربردی*، ۶(۱)، ۷۷-۸۸.
- اعتباریان، اکبر و پورولی، زینب. (۱۳۸۷). تعیین رابطه میان خودکنترلی و استراتژی‌های حل تعارض در بین کارکنان اداری دانشگاه آزاد خوراسگان (اصفهان). *مجله رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۱(۲)، ۱۱۳-۱۳۳.
- بهاری، فرشاد؛ فاتحی‌زاده، مریم؛ احمدی، سیداحمد؛ مولوی، حسین و بهرامی، فاطمه. (۱۳۹۰). تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباط همسران بر کاهش تعارض‌های زناشویی زوج‌های متعارض متقاضی طلاق. *مجله پژوهش‌های روان‌شناسی بالینی و مشاوره*، ۱۱(۱)، ۵۹-۷۰.
- حجازی، الهه؛ باباخانی، نرگس و احمدی، نگین‌سادات. (۱۳۹۷). اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی بر میزان پرخاشگری و رفتارهای تکانشی در میان دانش‌آموزان دبیرستانی. *فصلنامه پژوهش در نظام‌های آموزشی*، ۱۲(۴۰)، ۲۵-۳۸.
- حسن‌نژاد، ناهید؛ زینال‌زاده، مهتاب و محمدنژاد، فاطمه. (۱۳۹۶). اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر تعارض‌های زناشویی زنان نابارور. *مجله ره‌آورد سلامت*، ۳(۴)، ۴۱-۵۴.
- سیمیاریان، کوثر؛ سیمیاریان، قاسم و تدریس تبریزی، معصومه. (۱۳۹۳). بررسی تاثیر آموزش

- مهارت‌های ارتباطی بر کاهش اضطراب اجتماعی و بهبود روابط بین‌فردی دانش‌آموزان دختر رشته ریاضی فیزیک پایه سوم دبیرستان‌های شهر تهران. *مجله پژوهش‌های کاربردی در روان‌شناسی تربیتی*، ۲۱(۲)، ۳۳-۴۵.
- شریعت باقری، محمدمهدی و نیک‌پور، فاطمه. (۱۳۹۷). تاثیر آموزش مهارت‌های اجتماعی-ارتباطی بر مسئولیت‌پذیری و سازگاری دانش‌آموزان. *مجله روش‌ها و مدل‌های روان‌شناختی*، ۹(۳۲)، ۲۰۷-۲۲۳.
- شفیعی، رزا؛ بشارت، محمدعلی؛ حاجی رسولی‌ها، زینب و نوایی، سمانه. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین روان‌سازده‌های ناسازگار اولیه با مشکلات زناشویی در زنان متأهل دارای فرزند. *مجله رویش روان‌شناسی*، ۵(۴)، ۸۵-۹۸.
- فریس‌آبادی، لیلا؛ خسروی، معصومه و صباحی، پرویز. (۱۳۹۴). اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی و حل مساله اجتماعی بر بهبود رفتار سازگاران و عملکرد تحصیلی دانش‌آموزان دختر با کم‌توانی ذهنی. *فصلنامه افراد استثنایی*، ۵(۱۸)، ۱۰۱-۱۲۱.
- فولادی، فائزه؛ اژه‌ای، جواد؛ غلامعلی لواسانی، مسعود؛ برزگر کهنمویی، ساناز و جلوانی، راضیه. (۱۳۹۲). اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر بهبود کیفیت زندگی زنان متأهل. *فصلنامه آموزش و ارزشیابی*، ۶(۲۱)، ۱۲۷-۱۴۱.

- Aliakbari M., & Amiri, M. (2016). Personality, face concern, and interpersonal conflict resolution styles: A case of Iranian college students. *Personality and Individual Differences*, 97, 266-271.
- Amritharaj, K., & Manikandan, K. (2018). Influence of interpersonal communication on marital satisfaction. *Zenith International Journal of Multidisciplinary Research*, 8(4), 187-199.
- Bao, Y., Zhu, F., Hu, Y., & Cui, N. (2016). The research of interpersonal conflict and solution strategies. *Journal of Psychology*, 7(4), 1-10.
- Brignall, T., & VanValey, T. (2005). The impact of Internet communications on social interaction. *Sociological Spectrum*, 25(3), 335-348.
- Chang, Q., Chan, C. H., & Yip, P. F. (2017). A meta-analytic review on social relationships and suicidal ideation among older adults. *Social Science & Medicine*, 191, 65-76.
- Chatterjee, A., & Kulaki, A. (2015). A study on the impact of communication system on interpersonal conflict. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 210, 320-329.
- Fisher, R., & Ury, W. (1981). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving*. New York, USA.
- Goodman-Deane, J., Mieczkowski, A., Johnson, D., Goldhaber, T., & Clarkson, P. J. (2016). The impact of communication technologies on life and relationship satisfaction. *Computers in Human Behavior*, 57, 219-229.
- Kas-Osoka, O. A., & Woods, J. (2015). Pediatric resident interpersonal/communication skills: Do they play a role in adolescent contraception knowledge after a clinic visit? *Journal of Adolescent Health*, 56(2), 39-40.
- Kim, S. (2015). The influence of social relationships on international students' intentions to remain abroad: multi-group analysis by marital status. *The International Journal of Human Resource Management*, 26(14), 1848-1864.
- Lolli, J. C. (2013). Interpersonal communication skills and the young hospitality leader: Are they prepared? *International Journal of Hospitality Management*, 32, 295-298.

- Ozguç, S., & Tanriverdi, D. (2018). Relations between depression level and conflict resolution styles, marital adjustments of patients with major depression and their spouses. *Archives of Psychiatric Nursing*, 32(3), 337-342.
- Suhaimi, A. W., Marzuki, N. A., & Mustaffa, C. S. (2014). The relationship between emotional intelligence and interpersonal communication skills in disaster management context: A proposed framework. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 155, 110-114.
- Sutcliffe, A. G., Binder, J. F., & Dunbar, R. I. M. (2018). Activity in social media and intimacy in social relationships. *Computers in Human Behavior*, 85, 227-235.
- Zhang, H., Spinrad, T. L., Eisenberg, N., Luo, Y., & Wang, Z. (2017). Young adults' internet addiction: Prediction by the interaction of parental marital conflict and respiratory sinus arrhythmia. *International Journal of Psychophysiology*, 120, 148-156.