

رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی

دوره ۲، شماره ۶، پاییز ۱۳۹۳

ص ص: ۹۹-۱۰۹

اعتباریابی و پایایی سنجی پرسشنامه‌های تعیین سطح مطلوب ارتباط و مهارت‌های مؤثر ارتباطی شش‌گانه

حمید قاسمی^۱ - سارا کشکر^۲ - لیلا ایزدپرست^۳ - رضا طلایی^{۴*}

۱. استادیار گروه مدیریت ورزشی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران ۲. استادیار گروه مدیریت ورزشی دانشگاه علامه

طباطبائی، تهران، ایران ۳. کارشناس ارشد تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران ۴. دانشجوی دکتری

مدیریت ورزشی، دانشگاه شمال، آمل، ایران

(تاریخ دریافت: ۲۳ / ۰۳ / ۱۳۹۴، تاریخ تصویب: ۱۶ / ۰۸ / ۱۳۹۴)

چکیده

هدف از تحقیق حاضر، اعتباریابی و پایایی سنجی پرسشنامه‌های تعیین سطح مطلوب ارتباط و مهارت‌های مؤثر ارتباطی شش‌گانه بود. روش تحقیق از نظر راهبرد توصیفی، از نظر مسیر اجرا پیمایشی و از نظر هدف توسعه‌ای بود. جامعه آماری شامل تمامی دانشجویان کارشناسی ارشد در گرایش‌های مختلف مدیریت ورزشی در سال‌های ۱۳۹۳ و ۱۳۹۴ بود و نمونه آماری نیز براساس جامعه نامحدود و ۳۸۴ نفر در نظر گرفته شد. ابزار تحقیق که روایی و پایایی آنها بررسی شد شامل دو پرسشنامه محقق‌ساخته به شرح زیر بود: پرسشنامه تعیین سطح مطلوب ارتباطات و پرسشنامه تعیین سطح مهارت‌های ارتباطی. در این تحقیق به تعیین روایی صوری، محتوایی و ساختاری اقدام شد و پایایی کلی پرسشنامه‌ها با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۰/۸۹ به دست آمد. نتایج نشان داد مهارت نوشتن، سخن گفتن، گوش دادن، خواندن، زبان تنی و استفاده از ابزار ارتباطی روزمره و نوین به عنوان مهارت‌های ارتباطی شش‌گانه شناسایی شدند. با اجرای مدل تأییدی پرسشنامه سطح ارتباطات مشخص شد که تمامی عامل‌های مستخرج، روایی بالایی دارند و علاوه بر این، بهترین انعکاس‌دهنده سطح ارتباطات درون فردی است.

واژه‌های کلیدی

ارتباطات سازمانی، اعتباریابی، پایایی سنجی، مدل شش‌گانه ارتباطات، مهارت‌های ارتباطی.

مقدمه

ارتباطات دامنه وسیعی از مباحث را در برمی گیرد (۱). هر گونه تعریفی از این مبحث به همان گستره ارتباطات می تواند خیلی عادی و دم دستی یا خیلی پیچیده و غامض باشد. ما می توانیم جنبه های متمایز ارتباطات را براساس این گونه تعاریف متفاوت تشریح و توصیف کنیم، اما تعریف واحد و یکسانی یافت نمی شود (۸). انسان، چه در درون خانواده و چه در اجتماع، درگیر شبکه پیچیده ای از ارتباطات مختلف است که بخش عمده ای از ذهن، فکر و انرژی او را مصروف خود می دارد (۱۰). ارتباط در گذشته و برای انسان اولیه، علاوه بر کارکردهایی که در جهت حفظ حیات و یاری گرفتن از دیگران داشته، زمینه ساز فعالیت های اجتماعی و سرآغازی بر زندگی اجتماعی نیز بوده است (۲). با آنکه ارتباط بین فردی جزو بزرگ ترین پیشرفت های بشر به شمار می آید، انسان های معمولی قادر به برقراری ارتباط خوب و مؤثر نیستند (۳).

روابط انسانی برای ارضای نیازهای اساسی ما ضروری اند (۷). داشتن روابط مثبت و سالم با دیگران کلید رشد و کمال آدمی است. آنچه امروز هستیم و آنچه در آینده خواهیم بود، هر دو معلول رابطه ما با دیگران است (۸). روابط ما رفتار ما را به صورت یک انسان اجتماعی شکل می دهند. همچنین در منحصر به فرد بودن شخصیت، هویت و مفهوم خویشتن ما نقش عمده ای دارند (۴).

شکل گیری هویت، یک رویداد مستقل که توسط فرد به صورت خودمختار انجام گیرد نیست، بلکه از طریق روابط اجتماعی، در تعامل با دیگران و در کنار دیگران بروز می کند (۱۷، ۵). به نظر سیمون (۱۹۹۹) هویت افراد به یافتن یک جایگاه در جهان اجتماعی بستگی دارد. از نظر هارجی و دیکسون (۲۰۰۴) نیز توانایی کسب این جایگاه تا حدود زیادی به «مهارت های ارتباطی» افراد

بستگی دارد (۲۰). از طریق برقراری ارتباط مؤثر و آموزش مهارت های ارتباطی می توان از بسیاری سوء تفاهم ها و سوء تعبیرها در روابط اجتماعی انسان ها پیشگیری کرد. بروکس و هیث (۱۹۸۵) معتقدند که در ارتباط، اطلاعات، معانی و احساسات از طریق پیام های کلامی و غیر کلامی با دیگران در میان گذاشته می شوند. سردارآبادی، محسنیان راد، سینایی و غفاری (۱۳۸۲) برآنند که ارتباط عبارت است از فراگرد انتقال پیام از سوی فرستنده برای گیرنده، مشروط بر آنکه در گیرنده پیام، مشابهت معنا با معنای مورد نظر فرستنده پیام ایجاد شود (۹، ۱۳، ۱۶، ۱۸).

منظور از مهارت های ارتباطی، فرایندهای خاصی است که فرد را قادر می سازد تا به صورتی شایسته رفتار کند (۱۳). در حقیقت، اجتماعی شدن هر فرد، دستاورد مهارت های ارتباطی اوست که قبلاً آموخته است (۳). مهارت های ارتباطی را می توان مشتمل بر مهارت های فرعی (یا خرده مهارت های آن) متفاوتی دانست. توانایی گوش دادن فعالانه به عنوان یک مهارت اساسی در روابط بین فردی مورد توجه قرار گرفته است (۷).

نتایج مطالعه میرمحمد صادقی (۱۳۸۳) با عنوان «نقش آموزش مهارت های ارتباطی بر عزت نفس و روابط بین فردی نوجوانان بی سرپرست مؤسسات شبانه روزی تهران» نشان داد که آموزش مهارت های ارتباطی روش مؤثری در افزایش سطح عزت نفس نوجوانان ساکن در مؤسسات شبانه روزی است (۱۱).

به نظر استیل (۱۹۹۱) نیز گوش دادن عبارت است از فرایند آموخته شده و پیچیده حس کردن، تفسیر، ارزیابی، ذخیره سازی و پاسخ دهی به پیام های شفاهی. گوش دادن مؤثر، مشارکت فعال در گفت و شنود، و فعالیتی است که گوینده را در انتقال منظور خویش، یاری می کند (۲۴، ۱). هررن کول و همکاران (۲۰۰۷) نوجوانان ۱۲ تا ۱۴ ساله را بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند که داشتن

آن است تا با طراحی پرسشنامه‌ای ضمن تشخیص وضعیت افراد در هر یک از این سطوح پنج‌گانه ارتباط امکانی برای تشخیص وضعیت موجود را فراهم کند. در ادامه طراحی پرسشنامه تعیین وضعیت سطح مهارت‌های ارتباطی مؤثر شش‌گانه به زمینه‌سازی برای بهبود مهارت‌های ارتباطی مؤثر کمک کند.

روش تحقیق

هدف از تحقیق حاضر طراحی، اعتباریابی و پایایی سنجی پرسشنامه‌های تعیین سطح مطلوب ارتباط و مهارت‌های مؤثر ارتباطی شش‌گانه بود. روش تحقیق از نظر راهبرد توصیفی، از نظر مسیر اجرا پیمایشی و از نظر هدف توسعه‌ای بود. جامعه آماری شامل تمامی دانشجویان کارشناسی‌ارشد در گرایش‌های مختلف مدیریت ورزشی داخل کشور در سال‌های ۱۳۹۳ و ۱۳۹۴ بود و نمونه آماری نیز براساس جامعه نامحدود بود و ۳۸۴ نفر در نظر گرفته شد. کلیه داده‌ها به‌صورت کتابخانه‌ای و پیمایشی جمع‌آوری شد. داده‌ها به کمک ابزار مورد بررسی برای روایی و پایایی‌یابی ابزار استفاده شد. این ابزار شامل دو پرسشنامه محقق‌ساخته به شرح زیر بود: الف) پرسشنامه تعیین سطح مطلوب ارتباطات؛ ب) پرسشنامه تعیین سطح مهارت‌های ارتباطی.

در این تحقیق به تعیین روایی صوری، محتوایی و ساختاری (تحلیل عامل اکتشافی و تأییدی) و افتراقی اقدام شد و از پایایی درونی (آلفای کرونباخ)، زمانی و دیگر موارد بهره گرفته شد که پایایی کلی پرسشنامه‌ها ۰/۸۹ به‌دست آمد که نشان از اعتبار مطلوب ابزار تحقیق دارد.

نتایج و یافته‌های تحقیق

یافته‌های توصیفی نشان داد بیشترین فراوانی مربوط به گروه سنی ۲۶ تا ۳۰ سال با ۶۵/۷ درصد است.

مهارت‌های ارتباطی و ابراز وجود و عزت نفس بالا از عوامل مهم در دوستیابی و ارتباط مؤثر با دیگران است. افراد دارای عزت نفس پایین از ارزش خود کمتر مطمئن‌اند و بیشتر تحت تأثیر ارزیابی‌های اجتماعی قرار می‌گیرند و به این ارزیابی‌ها بیشتر توجه می‌کنند (۱۸، ۶).

مهارت‌های ارتباطی همواره به‌منزله یکی از متغیرهای مهم و اثرگذار در زندگی فردی، سازمانی و اجتماعی مورد توجه بوده است (۲۳). در این زمینه الگوها و ابزار متعددی طراحی شده است تا امکان تشخیص وضعیت و جایگاه رفتارهای ارتباطی را تعیین کند. یکی از الگوهای ارتباطی به تعیین وضعیت ارتباطی انسانی در پنج سطح درون‌فردی، بین‌فردی، گروهی، جمعی و فرافردی می‌پردازد. در ارتباط درون‌فردی، فرد به ارتباط با خود می‌پردازد و در پیوستار این الگو می‌تواند در سطوح خودشیفتگی یا خودکم‌بینی (سطوح نامطلوب) یا با اعتماد به نفس توأم با عزت نفس (سطح مطلوب) باشد (۱۱). در ارتباط بین‌فردی یا ارتباط دو نفر با یکدیگر، ارتباط می‌تواند با مداخله یا غلو کردن از یک سو و توهین و مسخره کردن از سوی دیگر باشد (سطوح نامطلوب)، بدیهی است که ارتباط توأم با استدلال منطقی به سطح مطلوب اشاره می‌کند. در ارتباط گروهی یا عمومی فرد با بیش از یک نفر ارتباط برقرار می‌کند و این ارتباط می‌تواند با بیانی پیچیده، غیرقابل فهم و غیرجذاب یا ساده و بی‌اهمیت (سطوح نامطلوب) باشد (۴). ارتباط با بیان قابل فهم، جذاب و مبتنی بر نیاز مخاطب، سطحی مطلوب را نشان می‌دهد. در ارتباط جمعی یا ارتباط از طریق رسانه‌های جمعی مانند مطبوعات، رادیو، تلویزیون و رسانه‌های آنلاین نیز این امر صادق است (۱۱). در ارتباط فرافردی یا ارتباط با غیرانسان مانند حیوان، گیاه، ماشین یا نیروهای مابعدالطبیعه نیز گاهی افراط و تفریط‌ها به ارتباطات در سطح نامطلوبی منجر می‌شود (۳). محقق بر

همچنین ۵۴ درصد از نمونه مرد و ۴۶ درصد زن بودند. نحوه توزیع نمونه تحت بررسی براساس گرایش نیز نشان داد که بیشترین فراوانی مربوط به گرایش مدیریت رسانه‌های ورزشی با ۲۴/۹ درصد است.

جدول ۱. نتایج آزمون بارتلت و کیسر - می یر و اوکلین

پیش فرض	مقدار
مقدار کیسر - می یر و اوکلین (کفایت حجم نمونه)	۰/۸۱
مقدار مجذور کای	۶۹۰۴/۳۱
درجه آزادی	۹۰۳
سطح معناداری	۰/۰۰۱

آزمون کرویت بارتلت

نتایج اولیه میزان اشتراک هر متغیر نشان داد مقادیر تمامی آنها برابر با یک است. در منابع مختلف ملاک پذیرش همبستگی مشترک سؤالات برابر با ۰/۳ و ۰/۵ گزارش شده است. در تحقیق حاضر ملاک پذیرش بر مبنای ۰/۳ تعیین شد. بنابراین سؤالات ۲، ۱۶ و ۲۱ حذف می‌شود.

واریانس عامل‌ها نشان داد توان پیشگویی این مدل براساس مجموع درصد واریانس جمعی عامل‌ها برابر با ۷۶/۶۲ درصد است. بنابراین عوامل ارتباط درون فردی، ارتباط بین فردی (میان فردی)، ارتباط گروهی یا عمومی (ارتباط با بیش از یک نفر)، ارتباط جمعی (ارتباط از طریق رسانه‌های جمعی) و ارتباط فرافردی (ارتباطات غیرانسانی) به عنوان پنج عامل شناسایی شدند.

از تحلیل عاملی اکتشافی برای برازش پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی شش گانه استفاده شد.

نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد که تمامی پیش فرض‌های مورد نیاز و مربوط به استفاده از روش تحلیل عاملی رعایت شده است. آزمون کیسر - می یر و اوکلین شاخصی برای کفایت نمونه است. براساس آزمون مذکور می‌توان میزان تعلق متغیرها به یکدیگر (علیت عاملی) و در نتیجه مناسب بودن آنها را برای تحلیل عاملی تشخیص داد و هم مناسب بودن هر متغیر را به تنهایی مشخص کرد. با توجه به اینکه مقدار آن برابر با ۰/۸۱ است، از این رو قضاوت در مورد آن در حد عالی گزارش می‌شود.

در آزمون کرویت بارتلت، فرض همبستگی بین سؤالات بررسی می‌شود. با توجه به مقدار مجذور کای و سطح معناداری ($P < 0.01$, $X^2 = 6904.31$) نتیجه گرفته می‌شود که بین سؤالات همبستگی وجود دارد. از این رو ادامه و استفاده از سایر مراحل تحلیل عاملی جایز است.

جدول ۲. نتایج آزمون بارتلت و کیسر - می یر و اوکلین

پیش فرض	مقدار
مقدار کیسر - می یر و اوکلین (کفایت حجم نمونه)	۰/۷۷
مقدار مجذور کای	۱۰۲۸۱/۶۵
درجه آزادی	۲۰۱۶
سطح معناداری	۰/۰۰۱

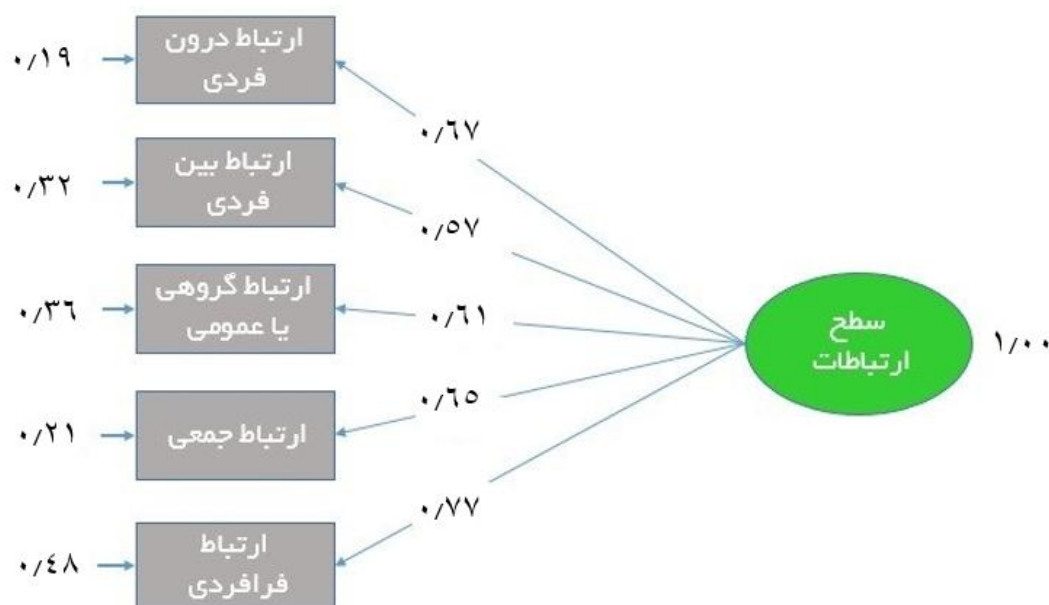
آزمون کرویت بارتلت

نتایج اولیه میزان اشتراک هر متغیر نشان داد مقادیر تمامی آنها برابر با یک است. در منابع مختلف ملاک پذیرش همبستگی مشترک سؤالات برابر با ۰/۳ و ۰/۵ گزارش شده است. در تحقیق حاضر ملاک پذیرش بر مبنای ۰/۳ تعیین شد. بنابراین سؤالات ۴۸، ۴۹، ۵۳، ۵۸، ۶۲، ۶۳ و ۶۴ حذف می‌شود.

نتایج بررسی سهم واریانس هر یک از مؤلفه‌ها در مدل ۶ سطح ارتباطات نشان داد، توان پیشگویی این مدل براساس مجموع درصد واریانس تجمعی عامل‌ها برابر با ۶۷/۱۹ درصد است. بنابراین عوامل مهارت نوشتن، مهارت سخن گفتن، مهارت گوش دادن، مهارت خواندن، مهارت زبان‌تنی و استفاده از ابزار ارتباطی روزمره و نوین به‌عنوان شش عامل مهارت‌های ارتباطی شش‌گانه شناسایی شدند.

نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد که تمامی پیش‌فرض‌های مورد نیاز و مربوط به استفاده از روش تحلیل عاملی رعایت شده است. آزمون کیسِر - می‌یر و اوکلین شاخصی برای کفایت نمونه است. براساس آزمون مذکور می‌توان میزان تعلق متغیرها به یکدیگر (علیت عاملی) و در نتیجه مناسب بودن آنها را برای تحلیل عاملی تشخیص داد و مناسب بودن هر متغیر را نیز به‌تنهایی مشخص کرد. با توجه به اینکه مقدار آن برابر با ۰/۷۷ است، قضاوت در مورد آن در حد عالی گزارش می‌شود.

در آزمون کرویت بارتلِت، فرض همبستگی بین سؤالات بررسی می‌شود. با توجه به مقدار مجذور کای و سطح معناداری ($P < ۰/۰۱$ و $X^2 = ۱۰۲۸۱/۶۵$) نتیجه گرفته می‌شود که بین سؤالات همبستگی وجود دارد. از این‌رو ادامه و استفاده از سایر مراحل تحلیل عاملی جایز است.



شکل ۱. مدل تأییدی پرسشنامه سطح ارتباطات در حالت بار عاملی یا میزان اثر

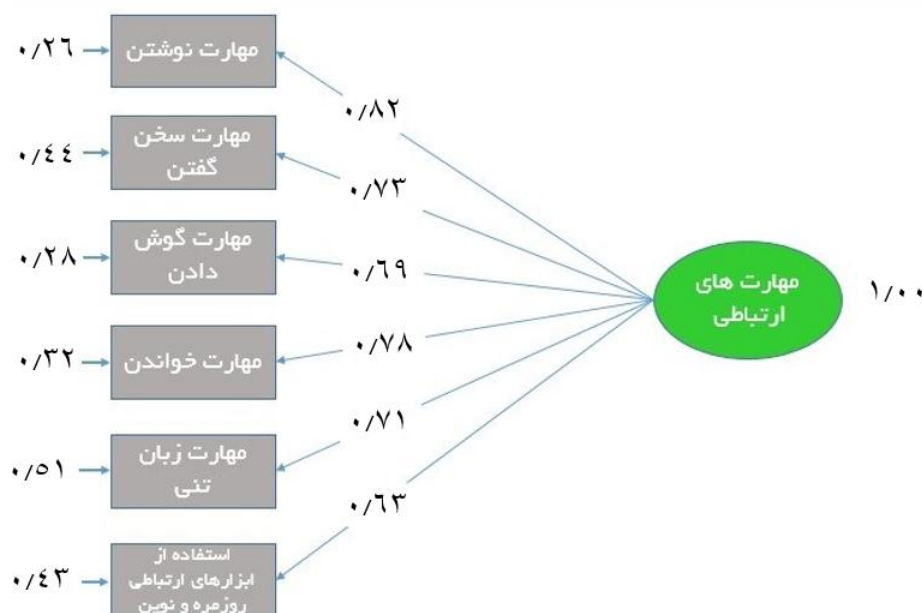
با اجرای مدل تأییدی پرسشنامه سطح ارتباطات مشخص شد که تمامی عامل‌های مستخرج، روایی بالایی دارند و علاوه بر این، باید گزارش کرد که بهترین

برای بررسی روایی سازه و تأیید عامل‌های استخراج شده از تحلیل عاملی تأییدی و نرم‌افزار لیزرل استفاده شد. نتایج در شکل ۱ نشان داده شده است.

انعکاس‌دهنده سطح ارتباطات درون‌فردی است. مناسب برای پرسشنامه سطح ارتباطات است. همچنین نتایج برازش مدل در جدول ۳ حاکی از برازش

جدول ۳. شاخص‌های برازش سطح ارتباطات و ابعاد آن

RMSEA	AGFI	GFI	NFI	NINFI	CFI	P	df	X ²
۰/۰۸	۰/۹۷	۰/۹۶	۰/۹۹	۰/۹۳	۰/۹۷	۰/۰۰۱	۱۸۰۰	میزان



شکل ۲. مدل تأییدی پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی شش‌گانه در حالت بار عاملی یا میزان اثر

برای بررسی روایی سازه و تأیید عامل‌های استخراج شده از تحلیل عاملی تأییدی و نرم‌افزار لیزرل استفاده شد. نتایج در شکل ۲ نشان داده شده است.

جدول ۴. شاخص‌های برازش مهارت‌های ارتباطی شش‌گانه و ابعاد آن

RMSEA	AGFI	GFI	NFI	NINFI	CFI	P	df	X ²
۰/۰۷	۰/۹۳	۰/۹۵	۰/۹۷	۰/۹۰	۰/۹۱	۰/۰۰۱		میزان

حاکی از برازش مناسب برای پرسشنامه سطح ارتباطات است.

با اجرای مدل تأییدی پرسشنامه سطح ارتباطات مشخص شد که تمامی عامل‌های مستخرج، روایی بالایی دارند و علاوه بر این، باید گزارش کرد که بهترین انعکاس‌دهنده مهارت‌های ارتباطی شش‌گانه مهارت نوشتن است. همچنین نتایج برازش مدل در جدول ۴

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج بررسی سهم واریانس هر یک از مؤلفه‌ها در مدل سطح ارتباطات، نشان داد توان پیشگویی این مدل براساس مجموع درصد واریانس تجمعی عامل‌ها برابر با ۷۶/۶۲ درصد است. بنابراین عوامل ارتباط درون‌فردی، ارتباط بین‌فردی (میان‌فردی)، ارتباط گروهی با عمومی (ارتباط با بیش از یک نفر)، ارتباط جمعی (ارتباط از طریق رسانه‌های جمعی) و ارتباط فرافردی (ارتباطات غیرانسانی) به‌عنوان پنج عامل شناسایی شدند. نتایج بررسی سهم واریانس هر یک از مؤلفه‌ها در مدل شش سطح ارتباطات نشان داد توان پیشگویی این مدل براساس مجموع درصد واریانس تجمعی عامل‌ها برابر با ۶۷/۱۹ درصد است. بنابراین عوامل مهارت نوشتن، مهارت سخن گفتن، مهارت گوش دادن، مهارت خواندن، مهارت زبان تنی و استفاده از ابزار ارتباطی روزمره و نوین به‌عنوان مهارت‌های ارتباطی شش‌گانه شناسایی شدند. با اجرای مدل تأییدی پرسشنامه سطح ارتباطات مشخص شد که تمامی عامل‌های مستخرج، روایی بالایی دارند. علاوه بر این، باید گزارش کرد که بهترین انعکاس‌دهنده سطح ارتباطات ارتباط درون‌فردی است. همچنین نتایج برازش مدل حاکی از برازش مناسب برای پرسشنامه سطح ارتباطات بود. با اجرای مدل تأییدی پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی شش‌گانه مشخص شد که تمامی عامل‌های مستخرج، روایی بالایی دارند و علاوه بر این، باید گزارش کرد که بهترین انعکاس‌دهنده مهارت‌های ارتباطی شش‌گانه مهارت نوشتن است. همچنین نتایج برازش مدل حاکی از برازش مناسب برای پرسشنامه سطح ارتباطات بود.

نتایج مطالعه نشان داد ابزار طراحی‌شده از روایی و پایایی مناسب برای سنجش مهارت‌های ارتباطی در گروه هدف، برخوردار است. براساس بررسی متون انجام‌یافته،

به‌نظر می‌رسد تاکنون ابزاری ایرانی به‌منظور سنجش مهارت‌های ارتباطی طراحی نشده است و پرسشنامه‌های مورد استفاده در مطالعات مشابه، یا با استفاده از نسخه ترجمه‌شده ابزارهای خارجی، اجرا شده یا توسط پژوهشگر و براساس اهداف مطالعه، تدوین شده است. ویژگی مشترک و نسبتاً رایج ابزار مورد استفاده در هر دو حالت اخیر، عدم ارائه اطلاعات کافی در مورد کیفیت اعتبار ابزار تحقیق است. چنین ویژگی‌ای می‌تواند انتشار نتایج مطالعه را با چالش مواجه کند و در صورت انتشار، ممکن است خواننده از کیفیت اعتبار ابزار و چگونگی ارزیابی آن آگاهی و اطمینان لازم کسب نکند. در مطالعه حسین چاری و فداکار (۱۳۸۴) با هدف بررسی تأثیر دانشگاه بر مهارت‌های ارتباطی، از نسخه تجدیدنظرشده آزمون مهارت‌های ارتباطی^۱ که توسط کویندام^۲ ابداع و روایی و پایایی آن در حد بالا و قابل قبول گزارش شده بود، استفاده شد. در مطالعه یادشده، ابتدا ابزار مورد اشاره به فارسی ترجمه شده و با بهره‌گیری از یک پانل سه‌نفره از افراد صاحب‌نظر، روایی محتوایی گویه‌های ابزار ترجمه‌شده، متناسب با فرهنگ ایرانی، تأیید شده است (۷). سپس محققان با استفاده از فاکتور آنالیز تأییدی و محاسبه آلفای کرونباخ، روایی و پایایی ابزار ترجمه‌شده را تأیید کردند. اگرچه ممکن است ابزار مورد استفاده در این مطالعه محدودیت‌هایی مانند تعداد اعضای پانل خبرگان یا عدم محاسبه نسبت و شاخص روایی محتوا داشته باشد، جزو محدود مطالعاتی است که ضمن بیان دقیق روش کار، روایی و پایایی ابزار را براساس فرایند روان‌سنجی، ارزیابی کرده است. در مطالعه نامدار و همکاران (۱۳۸۸)، به‌منظور سنجش مهارت‌های ارتباطی دانشجویان پرستاری با بیماران روانی، به طراحی چک‌لیستی بر پایه تلفیقی از

1 . Communication Skills Test-Revised
2 . Queendom

ابزارهای معتبر بررسی مهارت‌های ارتباطی تاکاهاشی^۱ و همکاران و کیلبرگ^۲ و همکاران (۲۰۰۶ و ۲۰۰۳) مبادرت شد و برای تعیین روایی چک‌لیست یادشده، که شامل ۴۳ گویه و در سه حیطه مهارت‌های عمومی، کلامی و غیرکلامی است، از نظرهای پانل خبرگان با تخصص‌های روان‌پرستاری، روان‌پزشکی، علوم تربیتی و جامعه‌شناسی بهره گرفته شد و براساس آن، تغییرات لازم در ابزار اعمال شد (۲۵، ۱۹، ۱۲). عدم تناسب احتمالی گویه‌های ابزار به لحاظ فرهنگی (با توجه به استفاده از نسخه غیرایرانی) و عدم ارائه اطلاعات ضروری مرتبط با فرایند سنجش روایی ابزار، از موارد قابل اشاره در این مطالعه است. از طرف دیگر پایایی ابزار نیز بدون ارائه اطلاعات مرتبط با چگونگی سنجش آن، در حد خوب ارزیابی شده است. در مطالعه ضیغمی محمدی و حقیقی (۱۳۸۷) به‌منظور بررسی رابطه به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی با همکاری میان پرستار و پزشک، از چندین پرسشنامه مورد استفاده توسط پژوهشگران غیرایرانی، بهره گرفته شد (۲۶). در این مطالعه نیز به‌منظور تعیین روایی ابزار، از روش سنجش روایی محتوا استفاده شد، ولی عدم ارائه اطلاعات مرتبط با نحوه انجام روایی و در عین حال ارائه اطلاعات لازم در مورد نحوه تعیین پایایی ابزار تحقیق، شایان ذکر است.

یکی از خصوصیات به‌نسبت عمومی سایر مطالعات ایرانی که طی آن، محققان براساس اهداف مطالعه، خود به طراحی ابزار تحقیق مبادرت می‌ورزند، عدم ارائه اطلاعات کافی در خصوص فرایند ارزیابی روایی آن است. در دو مطالعه که توسط مناقب و همکاران (۱۳۸۷) و (۱۳۸۹) به‌منظور «ارزیابی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی به شیوه بازخورد ویدئویی بر قابلیت بالینی کارورزان» و «بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر آگاهی، نگرش و عملکرد پزشکان خانواده» انجام یافت، در

مطالعه اول از یک چک‌لیست محقق‌ساخته و در مطالعه دوم از یک پرسشنامه بهره گرفته شد. محققان در هر دو مطالعه بدون بیان جزئیات روش کار، بیان کردند روایی و پایایی ابزار تحقیق، با بهره‌گیری از یک پانل سه‌نفره از خبرگان و محاسبه آلفای کرونباخ تعیین شده است (۲۲)، (۲۱). عدم ارائه اطلاعات مرتبط با فرایند تعیین روایی محتوای ابزار تحقیق، در مطالعه آقاباری و همکاران (۱۳۸۸)، نیز مشهود است، هرچند در این مطالعه به‌وضوح، از تعیین روایی و پایایی ابزار نام برده شده است (۱۴). همچنین در مطالعه عطاری مقدم و همکاران (۱۳۸۹)، برای ارزیابی تأثیر مهارت‌های ارتباطی پزشک-بیمار روی دانشجویان پزشکی، صرفاً به ذکر استفاده از پرسشنامه ۲۱ سؤالی اکتفا شده و در خصوص روش تعیین روایی و پایایی ابزار تحقیق، اطلاعاتی ارائه نشده است (۱۵). بر خلاف مطالعات انجام‌گرفته داخلی، در مطالعات خارجی اغلب محقق یا با ذکر منبع مرتبط با استانداردسازی ابزار مورد استفاده یا با ارائه جزئیات مرتبط با فرایند ارزیابی روایی و پایایی آن، خواننده را از کیفیت اعتبار ابزار مورد استفاده، آگاه و مطمئن می‌سازد. برای مثال در مطالعه تاکاهاشی و همکاران (۲۰۰۴) با هدف ارائه یک روش جدید و آسان، برای سنجش مهارت‌های ارتباطی، به‌نحوی که توسط خود فرد یا اعضای خانواده وی قابل اجرا باشد، روایی و پایایی ابزار، بررسی شده است (۲۵). در این مطالعه براساس فرایند روایی محتوا، ۲۹ گویه تدوین و با استفاده از تحلیل عاملی، به سه عامل شامل مهارت‌های ارتباطی عمومی، مهارت‌های همکاری و مهارت‌های اظهار کردن تقسیم شده است. نتایج تحلیل عاملی نشان داد که ابزار طراحی‌شده توان پیش‌بینی ۶۳/۴ درصد تغییرات را دارد. همچنین پایایی ابزار با محاسبه آلفا کرونباخ ۰/۹۱ تعیین شده است. پژوهشگران در این مطالعه، اطلاعات کامل و دقیقی در

1. Takahashi
2. Kjellberg

خصوص روش تعیین روایی و پایایی ابزار طراحی‌شده خود ارائه داده‌اند.

ملاحظه می‌شود در بیشتر مطالعات مورد اشاره، حتی در صورت تأمین روایی و پایایی مناسب ابزار تحقیق، به دلیل عدم ارائه اطلاعات مرتبط با فرایند ارزیابی، ممکن است خواننده از کیفیت یا چگونگی تعیین روایی ابزار تحقیق، اطمینان و آگاهی لازم را کسب نکند. با در نظر گرفتن ارتباط مستقیم اعتبار یافته‌های هر مطالعه‌ای با وضعیت روایی ابزار تحقیق، لزوم توجه بیشتر پژوهشگران به این موضوع از حساسیت بیشتری برخوردار خواهد شد. در مطالعه حاضر تلاش شد همزمان با طراحی، اعتباریابی و پایایی‌یابی پرسشنامه‌های تعیین سطح مطلوب ارتباط و مهارت‌های مؤثر ارتباطی شش‌گانه با تأکید بر الگوی ارتباطات قاسمی، با بیان اطلاعات کافی در خصوص فرایند ارزیابی روایی و پایایی ابزار، خواننده از وضعیت کیفیت اعتبار ابزار طراحی‌شده و چگونگی ارزیابی آن، آگاهی و اطمینان حاصل کند. طراحی این ابزار اولین بار در سطح کشور براساس فرایند روان‌سنجی و با بهره‌گیری

از نظرهای گروه هدف و تعداد شایان توجه و متنوع از متخصصان، توجه به حفظ سادگی و شیوایی و رعایت اختصار و توالی منطقی گویه‌ها، از نکات مثبت این ابزار محسوب می‌شود. در عین حال دسترسی نداشتن به مطالعات مشابه در سطح ملی و عدم ارزیابی ابزار یادشده در سایر گروه‌های ارائه‌دهنده مهارت‌های ارتباطی به منظور اطمینان از قابلیت تعمیم‌پذیری آن، می‌تواند از محدودیت‌های مطالعه به‌شمار آید.

نتایج این تحقیق نشان داد ابزار طراحی‌شده از استحکام و اعتبار لازم برای سنجش مهارت‌های ارتباطی در جامعه مورد مطالعه برخوردار است، با وجود این الزاماً عاری از ایراد یا مناسب برای سایر گروه‌های هدف نیست. با عنایت به ضرورت دستیابی به ابزاری معتبر در سطح ملی به منظور سنجش مهارت‌های ارتباطی و ارزیابی اثر برنامه‌های مهارت‌آموزی، نویسندگان بر پیشنهاد تکرار مطالعه در سایر گروه‌های هدف تأکید می‌ورزند. پژوهشگران می‌توانند از نتایج این مطالعه در تحقق چنین هدف مهمی بهره‌جویند.

منابع و مآخذ

۱. امین چهارسوقی، حامد. (۱۳۸۴). "بررسی کارکرد مهارت گوش دادن مؤثر در سازمان". ماهنامه علمی آموزشی تدبیر، سال سیزدهم، ش ۱۳۰، ص ۵۴.
۲. بولتن، رابرت. (۱۹۹۴). "روانشناسی روابط انسانی (مهارت‌های مردمی)". ترجمه حمیدرضا سهرابی (۱۳۸۴). تهران: رشد، ص ۲۳.
۳. بولتون، رابرت. (۱۹۹۳). "مهارت‌های ارتباطی". ترجمه منصور شاه ولی (۱۳۸۰). شیراز: دانشگاه شیراز، ص ۱۱۹.
۴. ثنایی، باقر. (۱۳۷۳). "روان‌درمانی و مشاوره گروهی". تهران: انتشارات چهر، ص ۱۲.
۵. حاجی خیاط، علیرضا. (۱۳۸۲). "تعیین ابعاد هویت". مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی، ج چهارم، ش اول، ص ۱۸۴-۱۶۶.
۶. حاجی‌زاده، حامد. (۱۳۸۴). "بررسی تاثیر ارتباطات اثربخش بر کارآیی کارکنان گروه صنعتی فارس". پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه تهران، ص ۴۴.

۷. حسین چاری، مسعود و فداکار، محمد مهدی. (۱۳۸۴). "بررسی تأثیر دانشگاه بر مهارت‌های ارتباطی بر اساس مقایسه دانش آموزان و دانشجویان". دوماهنامه علمی پژوهشی دانشور، سال دوازدهم، دوره جدید، ش ۱۵، ص ۳۲-۲۱.
۸. زارعی متین، حسن و یوسفزاده، سعید. (۱۳۸۹). "تبیین شاخص‌های مهارت ارتباطی مدیران و نقش آن در رضایت شغلی کارکنان". فصلنامه روان‌شناسی تربیتی، سال اول، ش ۲، ص ۴۸-۲۹.
۹. سردارآبادی، خلیل؛ محسنیان راد، مهدی؛ سینایی، وحید و غفاری، مسعود. (۱۳۸۲). "تأثیر رسانه‌های جمعی، فناوری‌های نوین ارتباطی و ارتباطات فردی بر آگاهی سیاسی دانشجویان: مطالعه موردی دانشجویان مقطع کارشناسی دانشگاه تهران". مجله علوم انسانی، ش ۳ و ۴، ص ۱۹.
۱۰. فرهنگی، علی‌اکبر. (۱۳۸۳). "ارتباطات سازمانی". چ اول، تهران: مؤسسه خدمات فرهنگی رسا، ص ۵۷.
۱۱. میرمحمد صادقی، مهدی. (۱۳۸۳). "نقش آموزش مهارت‌های ارتباطی بر عزت نفس و روابط بین‌فردی نوجوانان پسر بی‌سرپرست ساکن مؤسسات شبانه‌روزی شهر تهران". پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشکده علوم بهزیستی و توانبخشی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ص ۳۹-۳۸.
۱۲. نامدار، حسین؛ رحمانی، آزاد و ابراهیمی، حسین. (۱۳۸۷). "تأثیر الگویی از مهارت‌آموزی بر مهارت‌های ارتباطی دانشجویان پرستاری با بیماران روانی". مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، پاییز و زمستان، ۸(۲) (پیاپی ۲۰)، ص ۳۳۲-۳۲۳.
۱۳. هارچی، اون؛ ساندرز، کریستین و دیکسون، دیوید. (۱۹۹۴). "مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان‌فردی". ترجمه خشیار بیگی و مهرداد فیروزبخت. (۱۳۸۴). تهران: رشد، ص ۱۰.
14. Aghabary, M., Mohammadi, E., Varvani-Farahani, A. (2009). "Barriers to application of communicative skills by nurses in nurse-patient interaction: Nurses and patients' perspective". Iran Journal of Nursing, 22(61), pp: 19-31.
15. Attari Moghadam, J., Mokhlespour, S., Valizadeh, M., Momtazi, S., Sharifi, F., Ghodrati, S., et al. (2010). "Teaching "doctor-patient relationship" to the medical student: Assessment of knowledge and satisfaction". Journal of Medical Education Development, 3(4), pp: 26-33.
16. Brooks, W., Heath, R. (1985). "Speech communication". Iowa: W.C. Brown, Dubuque, pp: 12-22.
17. Coover, G., Murphy, S. (2000). "The communicated self: exploring the interaction between self and social context". Human Communication Research, 26, pp: 125-147.
18. Herrenkohl, T. I., McMorris, B. J., Catalano, R. F., Abbott, R. D., Hemphill, S. A., Toumbourou, J. W. (2007). "Risk factors for violence and relational aggression in adolescence". Journal of Interpersonal Violence, 22(4), pp: 386-405.
19. Kjellberg, A., Haglund, L., Forsyth, K., Kielhofner, G. (2003). "The measurement properties of the Swedish version of the assessment of communication and interaction skills". Scandinavian Journal of Caring Sciences, 17(3), pp: 271-7.

20. Krejcie, R. V., Morgan, D. W. (1970). "Determining sample size for research activities". Educational & Psychological Measurement, 30, pp: 607-610.
21. Managheb, E., Zamani, A. R., Shams, B., Farajzadegan, Z. (2010). "The effect of communication skills training through video feedback method on interns' clinical competency". Iranian Journal of Medical Education, 10(2), pp: 164-170.
22. Managheb, S. E., Firouzi, H., Jaafarian, J. (2008). "The effect of communication skills training based on Calgary-Cambridge guideline on knowledge, attitude and practice of family physician of Jahrom University of Medical Sciences". Journal of Jahrom Medical School, 6(2), pp: 74-84.
23. Namdar, H., Rahmani, A., Ebrahimi, H. (2009). "The effect of a skill-training model on nursing students' skills in communicating with mental patients". Iranian Journal of Medical Education, 8(2), pp: 323-332.
24. Steel, L. (1991). "Interpersonal correlates of trust and self-disclosure". Psychological Reports, 68, pp: 1319-1320.
25. Takahashi, M., Tanaka, K., Miyaoka, H. (2006). "Reliability and validity of communication skills questionnaire (CSQ)". Psychiatry and Clinical Neurosciences, 60(2), p: 211.
26. Zeyghami Mohammadi, Sh., Haghighi, S. (2009). "The association between nurses' communication skills and nurse-physician relationship and collaboration in Alborz hospital of Karaj in 2008". Medical Science Journal of Islamic Azad University, 19(2), pp: 121-127.