

The role of attachment styles in students' communication skills and educational status

Amir Rafati: PhD Student in Social Communication Sciences, East Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Somayeh Tajik Ismaili*: Faculty Member, Department of Communication Sciences, Tehran Branch, East, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Sarvanaz Torbati: Faculty Member, Department of Communication Sciences, East Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Abstract: The present study aims to identify the role of attachment styles in students' communication skills. It was an applied and descriptive survey using questionnaire for data collection. The statistical population of the study included all students of the Islamic Azad University of Tehran, and the multi-stage cluster sampling method was used for selection of participants. The variables of attachment styles were considered in three dimensions: safety, avoidance, and divergence, which were evaluated through the standard questionnaire of Collins and Reid (1990). In order to measure communication skills in the present study, we used Quinn Dam's standard questionnaire (2004) and Chari and Fadakar's (2005) five dimensions of the ability to receive and send messages, emotional control, listening, insight into the process of communication, and communication with decisiveness. Findings from the study showed that there was a negative and significant relationship between safe attachment style and communication skills (the dimension of the ability to receive and send messages), emotional control, and listening skills. There was also a strong negative and significant relationship between avoidance attachment style and communication skills and its subscales. The communication skills of the studied students included: "Communication with determination, listening skills, emotional control, ability to receive and send messages and insight into the communication process", with the reported means, was less than the average of 3.

Keywords: Attachment Styles, educational status, Communication Skills.

***Corresponding author:** Faculty Member, Department of Communication Sciences, Tehran Branch, East, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Email: s.t.esmaeili@gmail.com

مقدمه

پیشرفت تحصیلی دانشجویان دانشگاه‌ها و عوامل مرتبط با آن، از اولویت‌های پژوهش در آموزش و از مسائل مورد توجه مدیران آموزشی دانشگاه‌هاست. وضعیت تحصیلی دانشجویان به دو جنبه پیشرفت و افت تحصیلی آن‌ها اطلاق می‌شود (رودباری و اصل مرز 1389). پیشرفت تحصیلی، موفقیت در اتمام دوره تحصیلات و افت تحصیلی، ناتوانی و شکست در انجام و اتمام موفقیت‌آمیز دوره تحصیلات رسمی است. وضعیت تحصیلی دانشجویان یک مسئله مهم در امور آموزشی است که می‌توان با مشخص کردن پیشرفت و عدم پیشرفت تحصیلی دانشجویان و علل مؤثر در آن‌ها اقداماتی به منظور اصلاح وضعیت دانشجویان به اجرا درآورد (محمدی، میرزایی، توکلی و همکاران 1397).

سبک‌های دلبستگی مفهومی فراگیر بوده که جنبه‌های گوناگونی از زندگی و شخصیت فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهند. از جمله حیطه‌هایی که انتظار می‌رود این متغیرها بر آن‌ها تأثیرگذار باشند، ارتباط آن‌ها با سبک زندگی و عملکرد تحصیلی دانشجویان است. سبک‌های دلبستگی بزرگسالی در سه طبقه توصیف می‌شوند: ایمن، نا ایمن-اضطرابی و نا ایمن-اجتنابی. افراد ایمن در برقراری ارتباطات صمیمی راحت هستند، تمایل دارند برای دریافت حمایت به دیگران وابسته باشند، اطمینان دارند که دیگران آن‌ها را دوست دارند. افراد نا ایمن-اضطرابی تمایل شدیدی برای برقراری رابطه دارند، اما در عین حال از طرد شدن از سوی دیگران نگرانی و دل‌مشغولی بسیاری دارند، پذیرفته شدن از طرف دیگران را شرط لازم برای داشتن احساس خوب و مثبت نسبت به خود می‌دانند، این افراد از خود تصویر منفی دارند ولی نگرش مثبتی نسبت به دیگران دارند. برای افراد اجتنابی مسئله ارزشمند و مهم، خود-اتکایی است. این افراد زمانی که احتمال می‌رود از طرف دیگران طرد شوند، با انکار نیاز دلبستگی، تلاش می‌کنند که تصویر مثبتی از خود نشان دهند. افراد اجتنابی، انتظارات و نگرش منفی نسبت به دیگران دارند (آنیسورث و همکاران 2015).

گور و راجرز (2010) به بررسی نقش سبک‌های دلبستگی در بررسی وضعیت آموزشی دانشجویان پرداختند. نتایج نشان

داد سبک دلبستگی ایمن با پیشرفت تحصیلی بهتر و سبک دلبستگی نا ایمن با مشکلات تحصیلی در ارتباط است. از سوی دیگر نتایج پژوهش جانگ، کیم، اسپالرت و کیم (2010) که ادراک دانشجویان از والدین‌شان به عنوان والدینی حمایتگر یا کنترل کننده و در مجموع نوع ارتباط عاطفی با والدینشان در بهبود وضعیت آموزشی آنان سهیم است. به عبارت دیگر دانشجویانی که ارتباط خود با والدینشان را منطقی و حمایتگر توصیف می‌کردند، در مقایسه با دانشجویانی که والدینشان را کنترل کننده ارزیابی می‌کردند، وضعیت آموزشی مطلوبتری داشتند. سطوح پایین دلبستگی در نخستین سال‌های زندگی منجر به پیشرفت ضعیف تحصیلی در دوران تحصیل می‌گردد (دیاریسو و بورک 2011). در واقع بسیاری از نظریه پردازان دلبستگی بر این اعتقادند، که نوع دلبستگی افراد مخصوصاً با والدینشان ارتباط عمیقی با کیفیت تحصیلی و پیشرفت وضعیت آموزشی آنان در محیط‌های آکادمیک دارد.

رسالت دانشگاه تربیت نیروی انسانی متخصص مورد نیاز جامعه، ترویج و ارتقای دانش، گسترش تحقیق مورد نیاز جامعه و فراهم نمودن زمینه مساعد آموزش سبک‌های دلبستگی برای توسعه کشور است (امام قریشی و همکاران 1388). نهادهای اجتماعی و عملکرد آنها عامل مؤثری در فرایند رشد اجتماعی و نحوه بر عهده گرفتن نقش‌های حال و آینده هر فرد است. اجتماعی شدن انسان به چگونگی پیشرفت و عملکرد او در محیط‌های اجتماعی بستگی دارد به عنوان مثال پیشرفت تحصیلی دانشجویان در دانشگاه تحت تأثیر عوامل درهم تنیده خانوادگی، آموزشی و اجتماعی روشن است، اما تحقیقات در حدی نیست که بتوان الگوی کاملاً مشخص آموزشی در این زمینه معین کرد (چاری 1392). به نظر الیوت و گرشام مهارت‌های ارتباطی یکی از مهمترین پیامدهای فرایند آموزشی یا تعلیم و تربیت است (الیوت و گرشام 2003). اگرچه پرورش مهارت‌های اجتماعی و دانش‌های مربوط به آن هنوز در سالیان آغازین خیلی پررنگ نبوده و لیکن روز به روز تحقیقات بیشتری و به صورت یکی از ابعاد آموزش همگانی و نیز تعلیم و تربیت ویژه در آمده است (چاری 1392).

نسبت به آزمودنی‌های دارای سبک دلبستگی نا ایمن، مشکلات شخصی کمتری داشتند. همچنین در مقایسه آزمودنی‌های دختر و پسر در این تحقیق از نظر سبک دلبستگی، تفاوت معناداری مشاهده نگردید.

با توجه به موارد یادشده، در بیان ضرورت و اهمیت انجام این پژوهش می‌توان به صراحت اظهار کرد که وضعیت آموزشی دانشجویان یک مسئله مهم در امور آموزشی است که می‌تواند با مشخص کردن پیشرفت و عدم پیشرفت تحصیلی دانشجویان و علل مؤثر در آن‌ها اقداماتی به منظور اصلاح وضعیت این افراد به اجرا درآورد. با استناد به مطالب بالا می‌توان گفت که بررسی متغیرهای مربوط به وضعیت آموزشی دانشجویان یک ضرورت پژوهشی به نظر می‌رسد. اهمیت انجام این پژوهش در این است که نیاز به برقراری ارتباط دوستانه و صمیمانه با دیگران در جامعه، از ضروری‌ترین و حیاتی‌ترین نیازهای انسان محسوب می‌شود و موفقیت یا عدم موفقیت فرد در حوزه کاری یا زندگی شخصی وی به کیفیت این روابط بستگی دارد. شناخت نقش و تأثیر احتمالی سبک‌های دلبستگی در مهارت‌های ارتباطی می‌تواند تبیین‌گر بسیاری از مسائل در روابط میان فردی بوده و افراد را در کنترل و مدیریت عوامل آسیب‌زا که منجر به کاهش مهارت‌های ارتباطی آنها می‌شود، یاری رساند. بنابراین هدف اصلی پژوهش حاضر شناسایی نقش سبک‌های دلبستگی در مهارت‌های ارتباطی و نمرات تحصیلی دانشجویان دانشگاه تهران می‌باشد.

ارتباط نیاز ذاتی هر انسان است و عامل رشد و توسعه فرد، سازمان و به طور کلی کشورهاست و به نوعی عامل پیشرفت هر کشوری، در هر زمینه‌ای، داشتن دیپلماسی قوی است و هر کس باید به نوعی طریقه ارتباط برقرار کردن و نفوذ در دیگران را، چه از طریق کلامی، چه از طریق غیرکلامی، برای رسیدن به اهدافش، فرا بگیرد. ارتباط تعامل بین حداقل دو انسان است و حاصل آن پیامی است که فرستاده و دریافت می‌شود تا هدفی بر آورده شود (نامدار و همکارانش 1388). توانایی برقراری ارتباط صحیح، یکی از مهارت‌های اساسی زندگی اجتماعی است و اهمیت آن در زندگی انسان به حدی است که برخی از صاحب‌نظران، اساس تمامی رشد انسانی، آسیب‌های فردی و پیشرفت‌های بشری را در فرایند ارتباط دانسته‌اند (چنت و همکارانش 2002). پژوهش‌ها نشان می‌دهد که توانایی مهارت‌های ارتباطی در دانشجویان، بهبود قابل توجهی در فعالیت‌ها و رفتارهای اجتماعی دانشجویان و همچنین اعتماد به نفس آنها ایجاد می‌کند (توزنده‌جانی و همکاران 1386). سلیمی و همکاران (1391)، در پژوهشی با هدف تعیین سطح مهارت‌های ارتباطی بین فردی دانشجویان دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، به این نتیجه رسیدند که سال‌های سپری شده تحصیلی از عوامل مؤثر بر سطح مهارت‌های ارتباطی بین فردی دانشجویان است و تجربه آموزشی دانشجویان، عملکرد آنان را در برقراری ارتباط، بهبود می‌بخشد. بشارت و همکاران (1382) در تحقیقی بر روی دانشجویان ساکن خوابگاه دانشگاه تهران نشان دادند که آزمودنی‌های دارای سبک دلبستگی ایمن

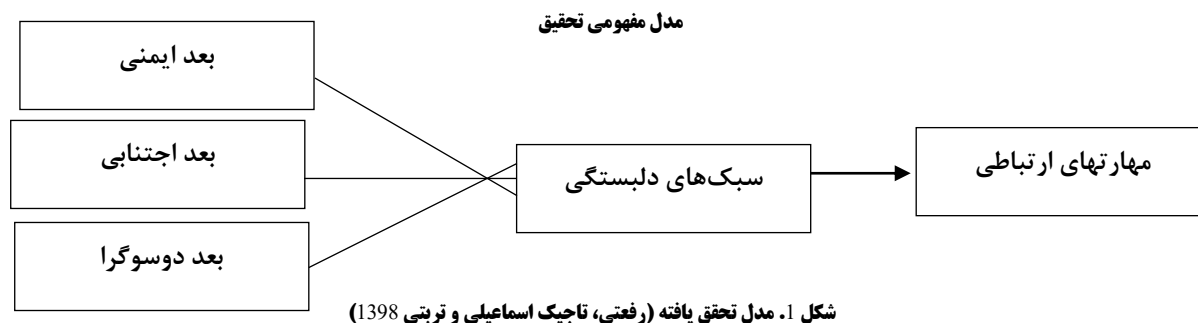


Figure 1. The researcher-made model (Rafati, Tajik Ismaili and Torbati 2019)

روش کار

روش پژوهش حاضر توصیفی-پیمایشی و ابزار اندازه-گیری در این پژوهش، پرسشنامه است. جامعه آماری شامل کلیه دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی در شهر تهران (واحدهای علوم و تحقیقات، شمال، جنوب، مرکز، غرب و شرق) است که حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران 384 نفر تعیین شد. شیوه نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای بوده و در هر واحد دانشگاهی (علوم و تحقیقات 104 نفر، تهران مرکزی 93 نفر، تهران شرق 26 نفر، تهران شمال 78 نفر، تهران جنوب 83 نفر)، دانشجویان در دسترس به پرسش‌های پرسشنامه پاسخ دادند. ابزار اندازه‌گیری در پژوهش حاضر، پرسشنامه‌های استاندارد سبک‌های دلبستگی کولینز و رید (1990) و پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کوئین دام (2004) بود. با توجه به اینکه پرسشنامه‌ها استاندارد شده بودند، روایی و پایایی آنها قبلاً محاسبه شده بود؛ اما برای احتیاط روایی آنها به صورت صوری مورد بررسی مجدد قرار گرفت. بدین صورت که پرسشنامه‌ها به همراه اهداف، سؤال‌ها و فرضیه‌های پژوهش برای جمعی از استادان و صاحب‌نظران حوزه مربوط ارسال شد و مورد تأیید آنان قرار گرفت. به منظور سنجش پایایی ابزار پژوهش نیز از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد که آلفای به دست آمده برای متغیر سبک-های دلبستگی، 0/88 و برای متغیر مهارت‌های ارتباطی 0/93 به دست آمد.

پرسشنامه سبک دلبستگی بزرگسال کولینز و رید دارای سه خرد مقیاس سبک ایمن، اجتنابی و دوسوگرا در 18 عبارت و با مقیاس پنج‌گزینه‌ای کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم، کاملاً مخالفم تنظیم شده بود و پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کوئین دام دارای 5 خرده مقیاس و در 34 عبارت و با مقیاس پنج‌گزینه‌ای هرگز، به ندرت، گهگاه، اکثر اوقات، همیشه تدوین شده بود. پرسشنامه‌ها پس از توزیع در میان نمونه پژوهش، جمع‌آوری شده و کنترل لازم با تخصیص اعداد 1 تا 5 به گزینه‌ها، انجام شد. در نهایت با محاسبه میانگین متغیرها،

تجزیه و تحلیل داده‌ها در محیط نرم افزار SPSS انجام گرفت.

در کل، یک نمونه 384 نفری از دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی انتخاب، و به دو پرسشنامه؛ 18 عبارتی سبک دلبستگی و 34 عبارتی مهارت‌های ارتباطی، پاسخ دادند.

یافته‌ها

از کل دانشجویان مورد مطالعه، 219 نفر مرد، و 134 نفر زن بودند. 19/6 درصد از مردان بین 20 تا 30 ساله، 47/9 درصد بین 30 تا 40 ساله، 32/4 درصد نیز بیشتر از 40 سال سن داشتند. 29/1 درصد از زنان بین 20 تا 30 ساله، 56/3 درصد بین 30 تا 40 ساله و 14/9 درصد آنان بیشتر از 40 سال سن داشتند. 56/3 درصد در مقطع کارشناسی، 39/2 درصد در مقطع کارشناسی ارشد و 4/4 درصد در مقطع دکتری مشغول به تحصیل بودند. 54/1 درصد آنان مجرد و 45/9 درصد نیز متأهل بودند.

یافته‌ها در خصوص وضعیت دلبستگی ایمن نشان داد عبارت "از اینکه به مردم نزدیک باشم راحت نیستم" (ناراحت بودن) با میانگین‌های 3/53 (در مقیاس اندازه-گیری 1 تا 5)، مهمترین عنصر در "دلبستگی ایمن" دانشجویان مورد مطالعه بود. عبارت "به راحتی می‌توانم با دیگران روابط دوستانه نزدیک برقرار کنم." با میانگین 2/48 در دلبستگی ایمن دانشجویان کمتر مشاهده شد. مشاهده سایر موارد با کسب رتبه‌های 2 تا 5 قابل تأمل بود. وضعیت دلبستگی ایمن از سبک‌های دلبستگی در دانشجویان با میانگین 3/07 تا حدودی رایج بود.

یافته‌های وضعیت دلبستگی اجتنابی نشان داد نقیض "مطمئن نیستم که بتوانم به افرادی تکیه کنم که به هنگام نیاز در دسترس باشند" (مطمئن هستم) با میانگین 3/61 (در مقیاس اندازه‌گیری 1 تا 5)، مهمترین عنصر در دلبستگی اجتنابی دانشجویان مورد مطالعه بود. و عبارت "می‌دانم وقتی که به دیگران نیاز داشته باشم، آنها در دسترس خواهند بود." با میانگین 2/24 و کسب رتبه آخر، در دلبستگی اجتنابی دانشجویان کمتر مشاهده شد. وضعیت دلبستگی اجتنابی از

کرده است، مقابله به مثل کنم." با میانگین 3/36 (در مقیاس اندازه گیری 1 تا 5)، مهمترین عنصر در "ارتباط توأم با قاطعیت" دانشجویان مورد مطالعه بود. عبارت "می توانم نقاط ضعفم را چنان مخفی کنم که بهانه‌ای به دست دیگران ندهم." نیز با میانگین 2/14 و کسب رتبه آخر در ارتباط توأم با قاطعیت دانشجویان کمتر اظهار شده بود.

جدول 1 به گزارش وضعیت مهارت‌های ارتباطی و خرده مقیاس‌های آنها در دانشجویان می پردازد.

سبک‌های دلبستگی دانشجویان با میانگین 3/04 تا حدودی رایج بود. همچنین یافته‌ها نشان داد از نگاه نمونه مورد مطالعه عبارت "متوجه منظور صحبت دیگران نمی شوم." با میانگین 2/90 (در مقیاس اندازه گیری 1 تا 5)، مهمترین عنصر در توانایی دریافت و ارسال پیام دانشجویان مورد مطالعه بود. عبارت "دوست دارم هر چه زودتر به اصل مطلب بپردازم" با میانگین 2/04 و کسب رتبه آخر در توانایی دریافت و ارسال پیام دانشجویان کمتر مشاهده شد. وضعیت "توانایی دریافت و ارسال پیام از مهارت های ارتباطی با میانگین 2/48 گهگاه استفاده شده بود.

در نهایت طبق نتایج به دست آمده از نگاه نمونه مورد مطالعه عبارت "قادرم با کسی که احساساتم را جریحه دار

جدول 1. وضعیت مهارت‌های ارتباطی و خرده مقیاس‌های آنها در دانشجویان

Table 1. Status of communication skills and their subscale in students

متغیر	میانگین در مقیاس ۱ تا ۵	ترتیب میانگین	همبستگی
توانایی دریافت و ارسال پیام	۲/۴۸	۴	۰/۶۸
کنترل عاطفی	۲/۵۵	۳	۰/۵۶
مهارت گوش دادن	۲/۵۶	۲	۰/۷۸
بینش نسبت به فرایند ارتباط	۲/۴۳	۵	۰/۶۷
ارتباط توأم با قاطعیت	۲/۵۷	۱	۰/۷۱
وضعیت کلی مهارت‌های ارتباطی	۲/۵۲		۰/۶۰

جدول 2 یافته‌های مربوط به وضعیت سبک‌های دلبستگی، مهارت‌های ارتباطی و خرده مقیاس‌های آنها در دانشجویان را نشان می‌دهد.

بر اساس داده‌های مندرج در جدول شماره 1، به ترتیب، مهارت‌های ارتباطی دانشجویان مورد مطالعه شامل: «ارتباط توأم با قاطعیت، مهارت گوش دادن، کنترل عاطفی، توانایی دریافت و ارسال پیام و بینش نسبت به فرایند ارتباط»، با میانگین‌های گزارش شده، کمتر از حد متوسط 3 بوده است.

جدول 2. وضعیت دلبستگی، مهارت‌های ارتباطی و خرده مقیاس‌های آنها در دانشجویان

Table 2. Distribution of attachment, and communication skills (plus their subscales) in students

وضعیت	تعداد	کمترین مقدار	بیشترین مقدار	میانگین در مقیاس ۱ تا ۵	ترتیب میانگین	انحراف استاندارد
دلبستگی ایمن	383	1.8	5	3.07	1	0.32
دلبستگی اجتنابی	383	2	5	3.05	2	0.33
دلبستگی دوسوگرا/ اضطرابی	376	1	5	2.61	3	0.73
توانایی دریافت و ارسال پیام	384	1	5	2.48	4	0.68
کنترل عاطفی	384	1.22	4.78	2.55	3	0.56
مهارت گوش دادن	384	1	5	2.56	2	0.78
بینش نسبت به فرایند ارتباط	384	1	5	2.43	5	0.67
ارتباط توأم با قاطعیت	384	1	5	2.57	1	0.71

وضعیت کلی مهارت های ارتباطی	384	1.15	4.77	2.52	0.60
بر اساس یافته‌های جدول 2، به ترتیب، سبک‌های دلبستگی ایمن و اجتنابی در حد متوسط و سبک دلبستگی دوسوگرا/اضطرابی، در حد کم در دانشجویان وجود دارند و مهارت‌های ارتباطی "توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی، مهارت گوش دادن، بینش					
نسبت به فرایند ارتباط، ارتباط توأم با قاطعیت نیز با حد متوسط در دانشجویان وجود دارند.					
یافته‌های مربوط به ضریب همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن و آزمون معنی داری بین سبک‌های دلبستگی و ابعاد مهارت‌های ارتباطی دانشجویان در جدول 3 گزارش شده‌اند.					

جدول 3. ضریب همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن و آزمون معنی داری بین سبک‌های دلبستگی و ابعاد مهارت‌های ارتباطی دانشجویان
Table 3. Correlation between students' attachment styles and the dimensions of their communication skills

وضعیت کلی مهارت های ارتباطی	Nonparametric Correlations						Spearman's rho
	ارتباط توأم با قاطعیت	بینش نسبت به فرایند ارتباط	مهارت گوش دادن	کنترل عاطفی	توانایی دریافت و ارسال پیام	Correlation Coefficient	
دلبستگی ایمن	-0.039	-0.075	-.124(*)	-.130(*)	-.112(*)	Correlation Coefficient	دلبستگی ایمن
	0.02	0.14	0.015	0.011	0.028	Sig. (2-tailed)	
	383	383	383	383	383	N	
دلبستگی اجتنابی	-.157(**)	-.169(**)	-.108(*)	-.149(**)	-.178(**)	Correlation Coefficient	دلبستگی اجتنابی
	0.001	0.001	0.035	0.003	0	Sig. (2-tailed)	
	383	383	383	383	383	N	
دلبستگی دوسوگرا/اضطرابی	.387(**)	.374(**)	.179(**)	.485(**)	.417(**)	Correlation Coefficient	دلبستگی دوسوگرا/اضطرابی
	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	Sig. (2-tailed)	
	376	376	376	376	376	N	

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

دریافت و ارسال پیام)، کنترل عاطفی و مهارت گوش دادن از مهارت‌های ارتباطی رابطه منفی و معنی دار مشاهده شد. بین سبک دلبستگی اجتنابی با مهارت‌های ارتباطی و خرده مقیاس‌های آن رابطه منفی و معنی دار وجود دارد و بین سبک دلبستگی دوسوگرا/اضطرابی با مهارت‌های ارتباطی و خرده مقیاس‌های آن نیز رابطه مثبت و معنی دار مشاهده شد. این روزها صحبت‌های مربوط به مهارت‌های ارتباطی در همه جا شنیده می‌شود و جایگاه این موضوع در جامعه مهم و ضروری است. این سوال مهم همواره مطرح است که مهارت‌های ارتباطی چه ضرورتی دارد؟ نیاز برقراری ارتباط از دیرباز وجود داشته و یک نیاز جدید نیست. به نظر می‌رسد هر شخص به طور معمولی بخشی از مهارت‌های ارتباطی را دارد. همین که می‌توانیم در کنار جمع زندگی کنیم، با دیگران دوست شویم و روابط کاری و عاطفی داشته باشیم، نشان می‌دهد ما سطحی از مهارت‌های ارتباطی را داریم. اما این

همانطور که داده‌های جدول 3 نشان می‌دهند بین دلبستگی ایمن با توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی و مهارت گوش دادن از مهارت‌های ارتباطی رابطه منفی و معنی دار مشاهده می‌شود ($Sig < 0.05$). بین دلبستگی اجتنابی با مهارت‌های ارتباطی و خرده مقیاس‌های آن رابطه منفی و معنی دار وجود دارد ($Sig < 0.05$). بین دلبستگی دوسوگرا/اضطرابی با مهارت‌های ارتباطی و خرده مقیاس‌های آن رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد ($Sig > 0.0000.05$).

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف شناسایی نقش سبک‌های دلبستگی در مهارت‌های ارتباطی دانشجویان طراحی و اجرا شد. یافته‌های حاصل از پژوهش نشان داد که بین سبک دلبستگی ایمن با مهارت ارتباطی (بعد توانایی

نگرانی از نزدیک شدن به دیگران باشد. شاید دلیل این امر بی اعتمادی، فردگرایی، احساس تنهایی و دیگر عواملی باشد که فرد را از لزوم ایجاد روابط صمیمانه با دیگران باز داشته و اهمیت گوش دادن به دیگران و برقراری ارتباط مؤثر با آنان را در نظر دانشجویان مورد مطالعه کم رنگ می کند. از سوی دیگر نظر دانشجویان "برقراری روابط دوستانه نزدیک با دیگران به راحتی" از همه عناصر کم اهمیت تر شناخته شد. انجام پژوهش های بیشتر در این زمینه به منظور شناخت علل این نگرانی توصیه می شود. لازم به ذکر است که نوآوری این پژوهش این است که به رابطه مهارت های ارتباطی بر سبک های دلبستگی می پردازد و تقریباً در هیچ یک از تحقیقات انجام شده جامعه آماری دانشجویان نمی باشد و از آنجایی که این قشر از اهمیت بالایی برخوردارند و در طی مسیر راه زندگی هر چقدر خود را بهتر بشناسند موفق تر عمل خواهند کرد؛ که همانطور که مستحضرید به نوآوری این پژوهش اشاره دارد.

در ارتباط با بررسی بعد اجتنابی سبک دلبستگی در مهارت های ارتباطی می توان تبیین کرد افرادی که دلبستگی اجتنابی دارند در برقراری روابط نزدیک و صمیمانه مشکل دارند. این افراد سرمایه گذاری عاطفی چندانی در برقراری روابط با دیگران نمی کنند و در صورت خاتمه یافتن یک رابطه نیز زیاد ناراحت نمی شوند (اعتمادی و سعادت 1393). افراد اجتنابی بیش از دوسوگراها به پایان بخشیدن روابط تمایل نشان می دهند. در پی انحلال روابط پیشین، بازسازی روابط جدید نیز برحسب الگوی دلبستگی فرد متفاوت است. اجتنابگرها با از میان رفتن یک رابطه کمتر از دوسوگراها مضطرب و پریشان می شوند (بشارت و همکاران 1382). یافته های پژوهش در زمینه بعد اجتنابی سبک دلبستگی نشان داد که از نظر دانشجویان اعتماد و تکیه بر کسانی که به هنگام نیاز در دسترسند اطمینان آفرین نیست. از سوی دیگر آنان راجع به اینکه هنگام نیاز افراد مورد نظر در دسترسشان باشند، اهمیت کمتری نسبت به سایر عناصر،

اطلاعات و مهارت ها به صورت تجربی و ناقص در اختیار ماست و همین موضوع باعث می شود در بسیاری از مواقع متوجه نشویم که چرا روابط ما به چالش کشیده شده و یا به چه علت درک مناسبی از طرف مقابل نداریم. روانشناسی و علم ارتباطات به مرور زمان شرح و بسط پیدا کردند و توانستند دلایل رفتارهای انسان را توضیح بدهند و الگوهایی را شناسایی کنند که به انسان امروزی کمک کرده است کمتر اشتباه کند و بیشتر از دانش بهره ببرد. انسان ها به طور متوسط ۷۵ درصد زمانی که بیدار هستند را به ارتباط با دیگران می پردازند اما حتی در کشورهای پیشرفته هم کمتر از ۱۰ درصد مردم با مهارت های ارتباطی آشنایی دارند و از تکنیک های آن برای داشتن روابط بهتر استفاده می کنند.

نداشتن مهارت های ارتباط مؤثر باعث می شود بدون اینکه متوجه بشویم، گفتگوهای ما به تنش کشیده شود، و بدون آنکه بخواهیم روابط ما دچار آسیب هایی شود که باید انرژی زیادی صرف کنیم تا دوباره آن را به حالت قبل برگردانیم. اگر بتوانیم تاثیر سبک های دلبستگی را در مهارت های ارتباطی بررسی کنیم، جلوی خیلی از تنش های بی دلیل گرفته می شود و در خیلی از موارد آرامش و صمیمیت بر روابط ما حاکم خواهد بود. بررسی زمینه هایی که سبک های دلبستگی در مهارت های اهمیت و کاربردی بودن این موضوع را بیشتر نشان می دهد.

در ارتباط با بررسی بعد ایمنی سبک دلبستگی در مهارت های ارتباطی دانشجویان می توان ادعا داشت که دانشجویانی که دارای سبک دلبستگی ایمن هستند، مهارت ارتباطی در ابعاد توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی و مهارت گوش دادن به دیگران پایین است. طبق یافته های پژوهش از نظر دانشجویان مهمترین عنصر در دلبستگی ایمن این بوده که "از اینکه به مردم نزدیک باشد، راحت نیست". این اظهار نظر قابل تأمل و توجه است. چرا که شاید دلیل این امر که دانشجویان در مهارت گوش دادن به دیگران و توانایی ارسال و دریافت پیام ضعیف عمل می کنند، و همین عامل باعث ناراحتی و

قائل شده‌اند. مطابق یافته‌های پژوهش دانشجویان (با میانگین بالایی) اظهار داشتند که مشکل است بتوان به دیگران اعتماد کرد، این یافته حاکی از آن است که افراد دارای سبک اجتنابی از وابسته و دلبسته شدن به دیگران پرهیز کرده و شاید همین امر منجر به پایین بودن نمرات مهارت‌های ارتباطی‌شان می‌شود. به عبارت دیگر می‌توان گفت، افراد دارای این سبک دلبستگی از نمره مهارت‌های ارتباطی پایینی برخوردارند.

در ارتباط با بررسی بعد دوسوگرا سبک دلبستگی در مهارت‌های ارتباطی تبیین کرد که جهت‌گیری مضطرب-دو سوگرا با فرار هیجانی در تعاملات اجتماعی و احتیاط مفرط در مقابل منابع استرس‌زا رابطه دارد (قنبری و همکاران 1385). یکی از نتایج جالب توجه پژوهش حاضر این است که یافته‌ها نشان از رابطه قوی، مثبت و معنی‌دار میان سبک دلبستگی دوسوگرا/اضطرابی با مهارت‌های ارتباطی دارد. در بعد مهارت گوش دادن از جمله مهارت‌های ارتباطی، دانشجویان اهمیت بالایی به "پرهیز از مخالفت با دیگران به منظور پیشگیری از ناراحتی آنان از خود" داده‌اند (میانگین 3/39)، آنان همچنین در بعد کنترل عاطفی با میانگین (3/45 از 5) نمره بالایی به "تمایل در به تأخیر انداختن موضوعات رنجش آور" داده‌اند. این ابراز نظر دانشجویان قابل تأمل و تفکر است. به نظر می‌رسد افرادی که دارای سبک دوسوگرا - اضطرابی هستند در برقراری ارتباط با دیگران محتاط‌تر عمل کرده و برای پیشگیری از طرد شدن در رابطه و یا پرهیز از تبعات منفی ارتباط غیر مؤثر، برای بهبود روابط با دیگران تلاش کرده و از این بابت نمره مهارت ارتباطی بیشتری دریافت کرده‌اند. مطابق یافته‌های پژوهش، در دلبستگی دوسوگرا، فرد این ناایمنی و عدم اطمینان در رابطه را حس می‌کند: «آنقدر که من دوست دارم به دیگران نزدیک شوم، دیگران به اندازه من تمایل به این ارتباط ندارند».

فرد با دلبستگی‌های ناایمن، همواره مواجهات انفعالی خویش را دنبال می‌کند؛ اگر شخص نتواند از طریق

چاپلوسی یا ریاکاری به تمنیات خود یعنی «جلب توجه» دست یابد، در یک واکنش تدافعی دست به عیب‌جویی می‌زند و با روحیه بدگمانی دیگران را به قصور و قدرشناسی متهم می‌کند: «اگر من خوب نیستم، پس تو هم خوب نیستی». «عیب‌جویی و بدگمانی» با «چاپلوسی و ریاکاری»، سویه‌های متفاوتی از واقعیتی واحد هستند. براساس این یافته‌های پژوهش قابل پیش‌بینی و باورپذیر است: «از اینکه به مردم نزدیک باشم راحت نیستم». در یک دلبستگی ناایمن که به شکل چاپلوسی یا عیب‌جویی نمود پیدا می‌کند، طبیعی است که افراد برای پنهان نگه داشتن «آنچه هستند»، برای جایگزین کردن «من واقعی» با «من نمایشی» از ایجاد روابط نزدیک و صمیمانه پرهیز کنند. در یک جامعه کنترلی، افراد همیشه از افشاکردن درونیات خویش همواره در هراس هستند. در مقابل، جامعه به رفتارهای نمایشی پاداش می‌دهد. اگر صمیمیت به معنای انطباق «درون» و «بیرون» است، آنگاه در چنین وضعیت‌هایی، دوگانگی میان جهان درون و جهان بیرون به نهایت خود می‌رسد. این «دوگانگی» در یافته‌های پژوهش نیز خود را نشان داده است، به شیوه دلبستگی اجتنابی، فرد حس می‌کند در «جهان بیرون» هیچ نقطه ثقلی وجود ندارد که بدان اتکا کند: «مطمئن نیستم که بتوانم به افرادی تکیه کنم که به هنگام نیاز در دسترس باشند». ناستواری جهان بیرون سبب شده که فرد رفته رفته از واقعیت عقب‌نشینی کند و هر چیزی «غیر از خود» را انکار کند.

مطابق یافته‌ها این سرخوردگی ناشی از «عدم تمایل دیگران به ارتباط با او» سبب می‌شود که در فرایند ارتباط، یک حس ناایمنی وجود داشته باشد مبنی بر اینکه دیگران چندان تمایلی به شنیدن حرف‌هایش و فهمیدن آنها ندارند: «وقتی که چیزی را برای دیگران توضیح می‌دهم، از آنها می‌پرسم که آیا تا اینجا حرفم را فهمیده‌اند». البته این بی‌اعتمادی و نقصان در ارتباط کلامی دوسویه است؛ نه تنها فرد مطمئن نیست که دیگران قادر به فهمیدن حرف‌هایش هستند، بلکه خود نیز از دریافت

پیشنهاد می‌شود که با بررسی‌های عمیق‌تر نسبت به شناسایی علل وجود این رابطه اقدام شود. پیشنهاد می‌شود ابعاد سبک دلبستگی دانشجویان بر مبنای ویژگی‌های فردی و سبک‌های تربیتی خانواده مورد بررسی قرار گیرد. پیشنهاد می‌شود رابطه سبک‌های دلبستگی با سبک‌های ارتباطی مورد ارزیابی قرار گیرد.

References

- Aghazadeh A 2018. Relationship between communication skills of professors of social communication sciences with their personal brand from the perspective of students. Master's thesis. Faculty of Humanities, Islamic Azad University. science and research Branch. [in persian].
- Ahmadi V, Heydarian M, Mulla Jafar H, Mehrabi Zadeh Honarmand M 2013. A Study of the Simple and Multiple Relationships of Attachment Styles and Early Life Thrombi by Forming a Selfish Personality in Students, *Personality and Individual Differences*, No. 3, Pp. 1-15. [in persian].
- Ainsworth M D S, Blehar M C, Waters E, Wall S N 2015. Patterns of attachment: A psychological study of the strange situation. Psychology Press.
- Amani R, Etemadi O, Fatehizadeh M, Bahrami F 2012. The Relationship between Attachment Styles and Social Adaptation, *Clinical Psychology and Personality*, No. 6, pp. 15-26. [in persian].
- Badri Gargari R, Hosseini Nasab S D, Haghi H 2010. Relationship between social achievement goals and interpersonal communication skills in Tabriz University students,

دقیق کلمات دیگران، مطمئن نیست: «متوجه منظور صحبت دیگران نمی‌شوم». در حقیقت، این شکست در ارتباط دوسویه می‌تواند معلول وضعیت دلبستگی‌های نایمن همچون دلبستگی اجتنابی یا دلبستگی دوسوگرا باشد. بتدریج، وقتی افراد از سوی دیگران متهم به «غیر قابل فهم‌بودن» می‌شوند، به این سمت گرایش می‌یابند که حس کنند موجوداتی فی‌نفسه «فهم ناپذیر» هستند؛ آدمیان براساس قضاوت دیگران، در مورد ارزش و معنای کلام خویش حکم می‌کنند. لذا، عدم اعتماد به خود معلول عدم اعتماد دیگران است: «خود در آینه دیگران بازنمایی می‌شود». بدین ترتیب، «تخریب دیگران» از طریق همراه شدن با «خود تخریبی» مضاعف می‌گردد.

در مقابل، اعتماد فرد ایمن به دیگران که جزء مکمل اعتماد به خود می‌باشد وی را در جلب کمک و مساعدت دیگران یاری می‌رساند. روابط اجتماعی بخش اعظم زندگی را در دو گستره بهنجار و نابهنجار در بر می‌گیرند. اعتماد به دیگران زمینه‌های برون‌روانی و اجتماعی یک ارتباط سالم را در پرتو به‌کارگیری مکانیسم‌های دفاعی رشد یافته فراهم می‌سازد. بدین ترتیب دلبستگی ایمن با کمک دو مشخصه اعتماد به خود و اعتماد به دیگران این امکان را در اختیار فرد ایمن قرار می‌دهد تا در موقعیت‌های تنیدگی‌زا و روابط اجتماعی از مکانیسم‌های رشد یافته‌تر استفاده کند. همانطور که تحقیقات در رابطه با موضوع پژوهش نشان داده است، افرادی که رفتارها و واکنش‌های مثبت را هنگام گفتگوها و در حین پرسیدن جزییات گفتگو نشان می‌دهند، نگرانی‌شان واقعی است. واکنش‌های مثبت، معمولاً موجب سرزندگی، شادابی، هیجان، جذابیت و جالب بودن روابط می‌شود. ارتباطات مؤثر، موجب شکوفایی هویت و کمال انسان و مبنای اولیه‌ی پیوند وی با دیگران و بهبود کیفیت روابط افراد می‌شود درحالی‌که ارتباطات غیر مؤثر مانع شکوفایی انسان شده و روابط را تخریب می‌کند. با توجه به یافته‌های پژوهش که نشان داد میان سبک دوسوگرا/اضطرابی با مهارت‌های ارتباطی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد،

- Besharat M A, Tulaian F, Asadi Saghandi M M 2016. The Relationship between Attachment Styles and Emotional Intelligence: The Role of the Mediator of My Strength, *New Psychological Research*, No. 44, pp. 21-47. [in persian].
- Torabi A 2015. Your marketing; A brand that specializes in the art of presenting itself, persuading, influencing, and personalizing. Tehran: Marketing. [in persian].
- Hosseini Chari M, Fedakardavarani M M 2005. Investigating the effect of university on communication skills based on comparing students, *especially for educational science articles*, No. 5, pp. 21-32. [in persian].
- Hamzavi F, Ghorbani N 2007. Narcissism and sexual patterns in Iranian adolescent girls, No. 2, pp. 55-72. [in persian].
- Heydari Sh, Allahyari A A, Azad Fallah P 2012. Investigating the effect of psychoanalysis, short-term analytical therapy with the approach of self-psychology in changing students' attachment style with insecure attachment style, *counseling and psychotherapy culture*, No. 10, pp. 33-49. [in persian].
- Khojasteh Mehr R, Kouchaki R, Rajabi Gh 2012. The mediating role of communication skills and non-constructive conflict resolution strategies in the relationship between attachment styles and marital quality, *Contemporary Psychology Journal*, No. 2, pp. 3-14. [in persian].
- Psychological Studies*, No. 3, pp. 29-44. [in persian].
- Chant S, Jenkinson T, Randle J, Russell G 2002." Communication Skills: Some Problems in Nursing Education and Practice", *Journal of Business Venturing*.
- Cole Ch 2016. Communication skills. Translated by Mohammad Reza Al-Yasin, Tehran: Hamoon. [in persian].
- D'Arrisso A, Burack J A 2011. Academic achievement in First Nations adolescents: the role of parental and peer attachment in promoting successful outcomes (Doctoral dissertation, McGill University).
- Islami F, Haji Alizadeh K 2017. The relationship between attachment styles and test anxiety with the mediating role of metacognitive beliefs, *new advances in behavioral sciences*, No. 8, pp. 1-15. [in persian].
- Ismaili S, Sheikh al-Islami R 2018. Explaining causality of creativity based on cultural values: the mediating role of motivation and excitement, *Journal of Models and Psychological Relations*, No. 32, pp. 41-62. [in persian].
- Etemadi O, Saadat S 2015. The role of family health and attachment styles in predicting students' academic self-efficacy, *Journal of Educational Strategies in Medical Sciences*, No. 4, pp. 196-201. [in persian].
- Besharat M A, Golynejad M, Ahmadi A A 2003. Investigating the Relationship between Attachment Styles and Interpersonal Problems, No. 4, pp. 74-81. [in persian].

- Rashidi M, Mazaheri M A, Nejati V, Zabihzadeh A 2016. Comparison of heart rate responses of people with safe and insecure attachment styles to attachment-related video clips, *Developmental Psychologists: Iranian Psychologists*, No. 48, pp. 355-366. [in persian].
- Roudbari M, Asel Marz B 2010. The Study of Academic Achievement of Students at Zahedan University and its Related Factors in the academic year of 2007-2008. *Journal of the Center for Research and Development of Medical Education*, Vol. 7, No. 2, Pp. 148-153. [In Persian].
- Seyed Fatemi N, Khoshnavay Foumani F, Behbani N, Hosseini F 2008. Decisiveness and Extensive Consumption Skills among Adolescents, *Journal of Mental Health Principles*, No. 4, pp. 265-272. [in persian].
- Seddiq Arfai F, Rahimi H, Qudusi Z 2014. The Relationship between Attachment Styles and Mental Health among Nurses, *Iran Nursing Journal*, No. 88, pp. 11-21. [in persian].
- Ataeifar R, Amiri Sh 2014. Ali model test is the relationship between attachment style, communication skills, personality traits, sexual satisfaction of spouses, effective relationship between spouses and mother-child relationship in children. *Women and Family Studies, Seventh Year*, No. 25, 93-125. [in persian].
- Ghasemi M A 2004. Identity in the postmodern ideas about identity Chntal Muphy, *Strategic Studies Quarterly*, Khojastehmehr R, Amanalahi A, Zohrei I, Rajabi Gh 2014. Attachment Styles, Causal Documents, and Responsibility Documents as Predictions of Violence Against Women, *Two Quarterly Journal of Family Psychology*, No. 1, pp. 41-52. [in persian].
- Mohammadi M, Mirzaii M, Tavakkoli A, Tabatabai H, Aghili H, Bidbozorg H, Barati H 2016. The effect of parents' educational and job status on the academic achievement of dental students of Yazd University of Medical Sciences in academic year of 2014-2015. *Journal of Paramedicine sciences and Military Health*, Vol. 11, No. 1. [In Persian].
- Rastgar Farajzadeh L, Mohammadian A 2019. The mediating role of attachment styles in the relationship between personality traits and memory, *Khatam Healing Neuroscience Quarterly*, No. 2, pp. 44-55. [in persian].
- Rahmanzadeh S A, Najafi Niasar T 2013. Study of the Relationship between Communication Skills of Teachers of Tehran Vali-e-Asr Girls' Technical College with Educational Effectiveness, *Media Studies*, No. 23, pp. 185-200. [in persian].
- Rahimian Bogar I, Nouri A, Arizi H, Rumi H, Foroughi Mobarakeh A 2007. The Relationship between Adult Attachment Styles with Job Satisfaction and Stress in Nurses, *Iranian Psychiatry and Clinical Psychology*, No. 2, pp. 148-157. [in persian].

- Harji O, Sanders Ch, Dixon D 2014. Social skills in interpersonal communication. Translated by Khashayar Beigi and Mehrdad Firoozbakht, Tehran: Roshd. [in persian].
- Richmond V, McCroskey J 2009. Organizational Communication for Survival: Making Work, Work.
- Salimi M, Peyman H, Sadeghifar J, Toloui Rakhshan S, Alizadeh M, Yamani N 2013. Assessment of Interpersonal Communication Skills and Associated Factors among Students of Allied Medicine School in Tehran University of Medical Sciences. *Iranian Journal of Medical Education*, Vol. 12, No. 12, Pp. 895-902. [In Persian]
- Tozandeh jani H, Sedighi K, Nejat H, Kamalpour N 2017. An Investigation of Relative Effectiveness of Cognitive-Behavioral Trainings of Self-Esteem on Social Adjustment of Male Juniors of High School. *Research in Curriculum Planning*, Vol. 1, No. 16, Pp. 41-56. [In Persian]
- Vol. 7, No. 24, Pp. 255-274. [in persian].
- Ghadami M 2013. Investigating the Relationship between Attachment Styles and Academic Performance of High School Students in Tehran, *Family and Research*, No. 21, pp. 121-132. [in persian].
- Kahnooji M 2017. Investigating the Relationship between Determination and Empathy of Faculty Members with Management Posts, *Tomorrow's Management Magazine*, pp. 194-203. [in persian].
- Mashhadi A, Mohammadi M 2009. Comparison of Attachment Styles in Ordinary Juvenile Delinquency, *Educational and Psychological Studies*, No. 3, pp. 127-140. [in persian].
- Mirzaei P, Taybi F 2016. Relationship between attachment styles and identity styles with communication skills of high school students in Tehran, *Comprehensive International Congress of Iranian Psychology*. [in persian].

مجله‌ی توسعه‌ی آموزش جندی‌شاپور
فصلنامه‌ی مرکز مطالعات و توسعه‌ی آموزش علوم پزشکی
سال دوازدهم، شماره 1، بهار 1400

نقش سبک‌های دلبستگی در مهارت‌های ارتباطی و ارزیابی نمرات تحصیلی دانشجویان

امیر رفعتی: دانشجوی دکتری علوم ارتباطات اجتماعی، واحد تهران شرق، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
سمیه تاجیک اسماعیلی:* عضو هیئت علمی، گروه علوم ارتباطات، واحد تهران شرق، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
سروناز تربتی: عضو هیئت علمی، گروه علوم ارتباطات، واحد تهران شرق، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

چکیده: پژوهش حاضر با هدف شناسایی نقش سبک‌های دلبستگی در مهارت‌های ارتباطی و ارزیابی نمرات تحصیلی دانشجویان طراحی و اجرا شد. پژوهش حاضر از نظر هدف؛ کاربردی و از لحاظ اجرایی توصیفی - پیمایشی و ابزار اندازه‌گیری آن پرسشنامه است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی شهر تهران و روش نمونه‌گیری از نوع خوشه‌ای چند مرحله‌ای بود. متغیر سبک‌های دلبستگی طبق تعاریف و نظریات علمی در سه بعد ایمنی، اجتنابی و دوسوگرا در نظر گرفته شد که از طریق پرسشنامه استاندارد کولینز و رید) مورد ارزیابی قرار گرفت. به منظور سنجش مهارت‌های ارتباطی در پژوهش حاضر، از پرسشنامه استاندارد کوبین دام) و بر اساس پژوهش چاری و فداکار، در پنج بعد؛ توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی، گوش دادن، بینش نسبت به فرایند ارتباط و ارتباط توأم با قاطعیت، استفاده شد. یافته‌های حاصل از پژوهش نشان داد که بین سبک دلبستگی ایمن با مهارت ارتباطی (بعد توانایی دریافت و ارسال پیام)، کنترل عاطفی و مهارت گوش دادن از مهارت‌های ارتباطی رابطه منفی و معنی دار مشاهده می‌شود. بین سبک دلبستگی اجتنابی با مهارت‌های ارتباطی و خرده مقیاس‌های آن رابطه قوی منفی و معنی دار وجود دارد. مهارت‌های ارتباطی دانشجویان مورد مطالعه شامل: «ارتباط توأم با قاطعیت، مهارت گوش دادن، کنترل عاطفی، توانایی دریافت و ارسال پیام و بینش نسبت به فرایند ارتباط»، با میانگین‌های گزارش شده، کمتر از حد متوسط 3 بوده است.

واژگان کلیدی: سبک‌های دلبستگی، نمرات تحصیلی، مهارت‌های ارتباطی.

**نویسنده مسؤول:* عضو هیئت علمی، گروه علوم ارتباطات، واحد تهران شرق، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

Email :s.t.esmaeili@gmail.com