

فصلنامه پژوهش‌های دانش انتظامی، سال بیست و چهارم، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۱

صص ۵۲-۲۹

عوامل مؤثر بر مهارت‌های ارتباط اجتماعی دانشجویان

(دانشگاه علوم انتظامی امین)^۱

ناهید حسینی^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۵/۲۶ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۷/۱۴

چکیده

زمینه و هدف: مهارت ارتباط اجتماعی از توانمندی‌های پلیس است. این تحقیق با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر مهارت‌های ارتباط اجتماعی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی مشتمل بر عوامل فردی، محیطی، مقررات و ضوابط دانشجویی، تعاملات (فرماندهان - اساتید) و عوامل تربیتی انجام شده است.

روش: تحقیق کاربردی و با روش توصیفی استنباطی از نوع پیمایش و در جامعه آماری دانشجویان دختر و پسر کاردانی و کارشناسی رسته‌های راهور، اطلاعات و آگاهی، انتظامی با حجم نمونه ۳۰۰ نفر به روش کوکران و نمونه‌گیری خوشه‌ای به نسبت جمعیت دانشکده‌ها و مقاطع تحصیلی و انتخاب نمونه‌ها به‌طور تصادفی انجام شده است. ابزار اندازه‌گیری، پرسشنامه استاندارد مهارت ارتباطی و پرسشنامه محقق‌ساخته با اعتبار و همبستگی درونی به روش محتوایی و پایایی با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۹ محاسبه شد.

یافته‌ها: مهارت ارتباطی ۷ درصد دانشجویان پایین، ۵۱/۳ درصد متوسط (توأم با مشکل) و ۴۸ درصد در سطح مطلوب است. بر اساس مقدار آزمون R و ضریب بتای استاندارد شده و سطح معناداری با اطمینان ۹۵ درصد، ۰/۶۱۵ از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل تبیین شده است.

نتیجه‌گیری: میزان اثرگذاری متغیرها به ترتیب تعاملات دانشگاهی، مقررات و ضوابط، عوامل تربیتی، عوامل محیطی و عوامل شخصیتی است. این نتیجه توجه به چگونگی قوانین و مقررات دانشگاهی، تعاملات دانشگاهی و عوامل تربیتی در سطح دانشگاه را ضروری می‌سازد.

واژگان کلیدی: مهارت ارتباطی، ارتباط اجتماعی، مهارت ارتباطی پلیس، دانشجویان، دانشگاه علوم انتظامی امین.

۱. این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی با همین عنوان با حمایت دانشگاه علوم انتظامی امین انجام شده است.

۲. دکتری تخصصی جامعه‌شناسی گروه‌های اجتماعی و استادیار دانشگاه علوم انتظامی امین. رایانامه:

مقدمه

مهارت‌های اجتماعی از عناصر و اجزای اصلی ارتباط اجتماعی و شیوه‌های مختلف کلامی و غیر کلامی، ابزاری برای تبادل افکار، احساسات، تمایلات و ارتباط در اشکال مختلف زندگی انسان است. مهارت‌های اجتماعی مجموعه رفتارهای آموخته شده و مورد پذیرشی است که فرد را در ارتباط مؤثر با دیگران توانمند می‌سازد و از رفتارهای نامعقول اجتماعی دور می‌کند. زیست انسان جز با ارتباط اجتماعی و همراهی با سایر افراد جامعه جریان نمی‌یابد و زمانی فرد «رشد یافته» محسوب می‌شود که به سطحی از مهارت در روابط اجتماعی دست یابد و بتواند با مردم به راحتی زندگی کند و سازگاری داشته باشد. معیار اندازه‌گیری رشد اجتماعی هرکس، میزان سازگاری او با دیگران است (وایتزمن^۱، ۱۳۶۵: ۶). برای سازمان پلیس بخش مهم این دیگران، مردم هستند که پلیس با آنان روزانه در تعامل است. تعامل پلیس با مردم همیشه با خشم و قدرت و زور همراه نیست، بلکه رشد روابط انسانی و برخورد مناسب توصیه می‌شود. در جوامع دموکراتیک، پلیس بخش مهمی از نظام رفاه اجتماعی تلقی می‌شود (چاو و ژائو^۲، ۲۰۰۵: ۴۰۳). در این نوع جوامع، مردم انتظار برخورد محترمانه و منصفانه دارند بنابراین لازم است پلیس مهارت‌های شغلی و اجتماعی را به درستی بیاموزد و بتواند متناسب با موقعیت و با بهره‌گیری از دانش کلامی و غیر کلامی و سایر خصوصیات ارتباطی به درستی عمل کند و بیشترین تأثیر گذاری را بر مردم داشته باشد. آموزش این نوع مهارت‌ها در برنامه‌های آموزشی پلیس و یادگیری فنون ارتباط مؤثر، مهارت‌های بین فردی، حل تعارض و آرامش‌دهی، حل مسئله و قدرت تصمیم‌گیری، هم‌دردی، ارتباط با گروه‌ها، انجام کار گروهی، هوش هیجانی و تفکر منطقی و بسیاری از ویژگی‌های فردی و ارتباطی دیگر ضرورت دارد و نهادینه‌سازی آن در پلیس نه تنها منجر به انجام صحیح و بهینه مسئولیت‌های پلیس می‌شود، بلکه موجب جلب اعتماد

1 Whithman

2 Cao, Liqun and Zhao, Jihong Solomon

اجتماعی و همیاری و مشارکت اجتماعی افراد جامعه در تأمین امنیت عمومی است. در صورتی که به آموزش نیروی پلیس در بدو ورود به سازمان توجه جدی نشود و مهارت‌های لازم اجتماعی را نیاموزد، بدیهی است که نمی‌توان پلیس جامعه‌محور را محقق کرد. بدیهی است در ایجاد و تقویت مهارت‌های ارتباط اجتماعی پلیس عوامل متعدد فردی، اجتماعی، سازمانی و دانشگاهی مؤثر است. دانشگاه علوم انتظامی به‌عنوان تنها مرکز دانشگاهی آموزش علوم پلیسی سهم مهمی در ایجاد و تقویت مهارت‌ها در دانشجویان این رشته دارد؛ بنابراین از سال ۱۳۹۷ به موضوع مهارت‌های ارتباط اجتماعی به‌طور جدی‌تر پرداخته شد و منجر به تدوین الگو و احصای ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های ارتباط اجتماعی دانشجویان شد. عوامل متعدد فردی، خانوادگی، تربیتی و محیطی زیادی در یادگیری این نوع از مهارت‌ها تأثیر دارد، این تحقیق در صدد است ضمن سنجیدن میزان مهارت ارتباط اجتماعی دانشجویان، عوامل اثرگذار بر مهارت‌های ارتباط اجتماعی آنان را تبیین نماید.

پیشینه و مبانی نظری

در بررسی کوتاه از مطالعات پیشین، جاوید رحم‌دل (۱۳۹۶)، در پژوهشی با عنوان اثر مهارت‌های ارتباطی اساتید دانشکده علوم ورزشی دانشگاه گیلان بر اثربخشی تدریس و با روش توصیفی-همبستگی بیان می‌دارد که اساتید برای تحقق اثربخشی تدریس و دستیابی به اهداف آموزش عالی باید بیشترین تمرکز خود را بر روی خلاقیت و سرمایه اجتماعی بگذارند، هرچند از تأثیر غیرمستقیم مهارت‌های ارتباطی اساتید در اثربخشی تدریس هم نباید غفلت کرد. احسان طلب (۱۳۹۶)، در شناسایی وضعیت تصویر ذهنی شهروندان نسبت به پلیس راهور در استان سمنان وضعیت اطلاع‌رسانی، حضور در انظار عمومی، تجهیزات و امکانات بروز، آراستگی و نظم ظاهری، رفتار شهروندی را مطلوب و رفتار مناسب و احترام‌آمیز در اولین برخورد و همدلی را در وضعیت نامطلوبی دانست. ملکان (۱۳۹۵)، در پژوهش اثربخشی آموزش مهارت‌های

اجتماعی - ارتباطی بر اضطراب اجتماعی و خودکارآمدی در میان دانشجویان دانشگاه فرهنگیان با روش نیمه آزمایشی رابطه مثبت را نشان داد. عجم اکرامی (۱۳۹۴) در بررسی رابطه بین دوره‌های استانداردسازی و تعالی رفتار پلیس راهنمایی و رانندگی استان سمنان و رضایت‌مندی شهروندان بین شش مؤلفه استانداردسازی و تعالی رفتار (مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های اجتماعی، مهارت‌های شغلی، دانش، بینش، قانون‌گرایی) و رضایت‌مندی شهروندان رابطه معناداری به‌دست آورد. نظری و همکاران (۱۳۹۴)، در تحقیق شناخت رابطه بین مهارت‌های ارتباطی و سبک‌های رهبری دریافت رهبران تحول‌گرا، به واسطه مهارت‌های ارتباطی قابل قبول به‌صورت غیرمستقیم از طریق فرهنگ سازمانی تأثیر مثبتی بر اثربخشی سازمانی دارند. ابوالقاسمی پور (۱۳۹۲)، در شناسایی مدل مناسب پاسخگویی در نیروی انتظامی به منظور بهبود و ارتقای تعامل مردم با نیروی انتظامی بیان نموده که پاسخ‌گویی اخلاقی در نیروی انتظامی با ارتقای روابط مردم و پلیس رابطه مثبت دارد. وحیدا و همکاران (۱۳۹۱)، در بررسی عوامل مؤثر بر کسب مهارت‌های اجتماعی دانش‌آموزان دختر متوسطه اصفهان ارتباط معناداری میان مهارت‌های اجتماعی، خانواده، مدرسه، گروه همسالان یافتند. براتی و همکاران (۱۳۹۰)، اختلاف معنی‌داری از نظر میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی در رابطه با متغیرهایی همچون: تحصیل، سن، جنس، مدرک محل کار، وضعیت استخدامی و سابقه کار در شاغلین حرفه‌های پزشکی شهرستان بهار پیدا کردند و بلیام جیمز^۱ (۱۹۹۸)، از دانشگاه هاروارد، در مطالعات خود دریافت که کارکنان در سازمان‌ها از ۲۰ تا ۳۰ درصد توانایی خود استفاده می‌کنند؛ در صورت آموزش، ۸۰ تا ۹۰ درصد توانایی‌های خود را بروز می‌دهند (خشنودی، ۱۳۹۳: ۴۴). لاندل^۲ (۱۹۹۹)، آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان را به‌منظور بهبود عملکرد افراد و گروه‌های یک

1 William Jeams

2 Landale

سازمان مؤثر می‌داند. کارک^۱ و همکاران در تحلیلی ارتباط بین هر کدام از پنج حیطه شخصیت و عملکرد شغلی را مورد بررسی قرار دادند که وجدانی بودن را به‌عنوان قوی‌ترین همبستگی با عملکرد شغلی یافتند (کارک، ۲۰۰۳: ۲۵۵).

بنابراین در مروری بر آثار، اکثر تحقیقات در حیطه شخصیت، مهارت‌های اجتماعی، آموزش‌های ضمن خدمت برای تعالی و استانداردهای نحوه تعامل انجام شده و جا دارد که پژوهش مستقلی در خصوص عوامل مؤثر بر مهارت‌های ارتباط اجتماعی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین به‌عنوان نیروی پلیس در آینده صورت گیرد.

نظریه‌های مرتبط با مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی محدود و در دو بعد روان‌شناختی و اجتماعی مطرح است. در نظریات روان‌شناختی بر فرآیندهای ذهنی سازنده رفتارهای ارتباطی تأکید می‌شود (ویلسون و ساببی^۲، ۲۰۰۳: ۱۰). در مقابل، رویکردهای اجتماعی به جای تأکید بر فرد به‌عنوان واحد تحلیل، بر روابط شایسته و با صلاحیت، گروه‌ها یا تعاملات تمرکز دارند. نظریات متعددی از جمله، بروس کوئن^۳، پارسونز^۴، بندورا^۴، آلبرت کوهن^۵، آنتونی گیدنز^۶، هارجی و هومنز را می‌توان نام برد و برخی از آنها مبنای نظری این تحقیق قرار گرفته است.

بروس کوئن اجتماعی شدن را فرایندی می‌داند که به انسان راه‌های زندگی کردن در جامعه را می‌آموزد، مهم‌ترین عوامل آن، خانواده، مدرسه و آموزش، دوستان و همالان، رسانه‌های جمعی است (کوئن، ۱۳۸۷: ۱۱۱). آنتونی گیدنز ساختارهای ارتباطی را مجموعه‌ای از الگوهای بادوام کنش می‌داند که همیشه با قواعد و منابع راهنمایی می‌شوند. قواعد فرایندهای تعمیم‌یافته‌ای است که کنش‌گران آنها را در موقعیت‌های مختلف درک می‌کنند و به کار می‌برند (ترنر^۶، ۲۰۰۳: ۴۷۸). منابع هم همانند پول، کالا

1 Kurk & Shamir & Chen,c

2 Wilson & Sabee

3 Parsonz

4 Bandura

5 Albert Cohen

6 Terner

یا منابع اقتداری، از قبیل سرمایه فرهنگی و قدرت سیاسی است (گیدنز، ۱۳۷۳) و دارای ارتباط قوی با قواعد اجتماعی هستند. منابع ابزار سلطه‌اند و با دو نوع اقتداری یا ظرفیت سازمانی، برای کنترل و هدایت الگوهای کنش متقابل به کار می‌رود (ترنر، ۲۰۰۳: ۴۹۷)

هومنز^۱ در نظریه مبادله با تأکید بر روابط میان دو فرد رفتار را بر اساس متغیرهای وابسته به تأمل، احساس، عاطفه و فعالیت صورت گرفته؛ تبیین می‌نماید (آزاد ارمکی، ۱۳۹۳: ۱۴۸). مهارت ارتباطی از نظر هارجی و دیکسون (۲۰۰۴) توانایی لازم برای انجام رفتاری است که باعث رسیدن به اهداف یک تکلیف می‌شود و در واقع، فرد را قادر می‌سازد تا به صورتی شایسته رفتار کند. نظریه تعاملی هارجی (۱۹۸۶) به شش جنبه مهارت اجتماعی رفتارهای هدفمند، به هم مرتبط، آموختنی، تحت کنترل فرد، تناسب با وضعیت موجود و واحد رفتاری مجزا اشاره می‌کند.

بندورا، در نظریه یادگیری شناختی- اجتماعی معتقد است، یادگیرنده باید علاوه بر توجه و علاقه، توانایی تقلید و الگوبرداری را دارا باشد. رفتار در نتیجه کنش متقابل بین شناخت و عوامل محیطی به وجود می‌آید، از نظر وی، تمامی رفتارها به جز رفلکس‌های اولیه مانند پلک‌زدن آموختنی است (احمدی، ۱۳۸۴: ۹۴) و میزان بازخورد و تشویق نقش تعیین کننده‌ای در عملکرد و ادامه کنش دارد (هارجی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۴). این نظریه در فرایند یادگیری اجتماعی پنج عنصر مورد تأکید است شامل ۱- مدل‌سازی یا سرمشق دهی، ۲- تقویت کننده‌های مثبت و منفی، ۳- شکل‌دهی و ساده‌سازی مهارت‌های پیچیده و آموزش مؤلفه‌های ساده‌شده، ۴- پرآموزی و تمرین و ۵- تعمیم و در حقیقت انتقال مهارت‌های آموخته شده از یک موقعیت به موقعیت جدید و هماهنگ ساختن خود در آن موقعیت بر اساس دانسته‌ها از سوی فرد. (بلاک و همکاران، ۱۳۹۱: ۸۸).

با توجه به عناصر ذکر شده به نظر می‌رسد که فرایند یادگیری ارتباط اجتماعی در دانشگاه علوم انتظامی نیز می‌تواند با توجه به شبانه‌روزی بودن آموزش و استمرار آن در طول ایام دانشجویی به عواملی از جمله یادگیری و الگوپذیری از فرماندهان و کارکنان بالا دست، نظام تشویق و تنبیه، فرایند آموزش در کلاس و صف، کارورزی‌ها و لزوم تداوم و تعمیم آموخته‌ها به موقعیت جدید با استناد به نظریه بندورا و عوامل تربیتی به‌عنوان متغیر مستقل وابسته باشد.

ارتباط در لغت، به معنای ربط دادن، بستن و بر بستن است؛ و به‌صورت اسم مصدر به معنای بستگی، پیوستگی، پیوند و رابطه است و مهارت به معنای ماهر بودن در کاری، زبردست بودن، استادی و زبردستی تعریف شده است (معین، ۱۳۶۰: ۱۸۹). برخی، ارتباطات را فرآیند تفهیم و تفاهم و تسهیم می‌دانند. زرا^۱ آن را فعالیتی که با کنش، دگرگونی، مبادله و حرکت سروکار دارد می‌داند (فرهنگی: ۱۳۸۲).

ارتباط توانایی برقراری، حفظ و پایان دادن به روابط و تماس‌های معنادار با دیگران است (هارجی، ۱۳۸۶: ۳۷). فرآیند ارتباطات^۲ در الگویی شامل سه جزء اصلی فرستنده پیام، پیام و گیرنده پیام است. گروه‌بندی آن بر اساس ابزار به ارتباط کلامی و غیر کلامی (محسنیان‌راد، ۱۳۸۹: ۶۲)، بر اساس شیوه رفتار مستقیم یا غیرمستقیم (ریچموند و کروسبی^۳، ۱۳۸۷: ۱۸)، از حیث قالب انسانی به میان‌فردی، گروهی و جمعی تقسیم می‌شود و همچنین از نظر گیرندگان پیام، هدف، روش و قالب نیز ارتباط قابل تمایز است. ارتباط کلامی^۴ از ابزارهای اولیه انسان برای تأثیر در محیط و کنترل و درک آن است (جانفزا، ۱۳۹۱: ۴۱) و زبان در آن به‌صورت شفاهی یا مکتوب نقش عمده‌ای دارد. (فرگاس^۵، ۱۳۷۳: ۱۴۷). همچنین ارتباط غیر کلامی، گاه به‌صورت ارادی یا غیر ارادی از

1 Zera

2 Process and kinds of communication

3 Richmond & McCroskey

4 verbal

5 Fergass

طریق زبان اشاره؛ نمادها، نمایش، موسیقی، پانتومیم، تشریفات دیپلماتیک، طرز ایستادن، حالت بدن، حرکت و سکون، حضور و عدم حضور است (رابرت^۱، ۱۳۸۳: ۹). درعین حال بررسی این گونه ارتباطات به سادگی پیام‌های گفتاری و شنیداری نیست و مرز کشیدن بین ارتباطات کلامی و غیرکلامی هم ساده نیست (محسنیان، ۱۳۸۹: ۲۴۷).

ارتباط مؤثر بهترین شکل ارتباط و زمانی است که معنی و مفهومی که در ذهن فرستنده است با آن چه گیرنده از آن دریافت می‌کند، یکی باشد (فرهنگی: ۱۳۸۲). رفتار تأثیرگذار، رفتاری است مستقیم و صادقانه که احترام و اطمینان را القاء می‌کند و در آن خواسته‌ها و حقوق فرد با نیازها و حقوق دیگران انطباق می‌یابد و موقعیتی برنده - برنده خلق می‌کند. ارتباط یک عمل دوطرفه است که هدف آن رسیدن به نتیجه رضایت‌بخش برای هر دو طرف است. عوامل اثرگذار بر داشتن ارتباط رضایت‌بخش را می‌توان عوامل زیستی همانند وضعیت جسمانی و عصبی و عوامل اجتماعی شامل خانواده، مدرسه، اجتماع و طرز فکر و باورهای اکتسابی دانست (افشار، ۱۳۸۹).

هارجی^۲ (۱۹۹۷)، عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی را به دو دسته کلی عوامل فردی و موقعیتی تقسیم کرده و آنها را تحت عنوان بستر فرد- موقعیت^۳ مورد بررسی قرار می‌دهد. عوامل فردی شامل شخصیت، جنسیت، سن و وضعیت ظاهری است. عوامل موقعیتی نیز شامل ساخت هدف، نقش‌ها، قواعد فهرستی از عناصر، مضامین، مهارت‌ها و مشکلات زبان و گفتار، محیط فرهنگی و فیزیکی است.

مهارت‌های ارتباطی: هلریگل و اسلکم^۴ (۱۹۹۶) مهارت ارتباطی را توانایی ارسال و دریافت اطلاعات، افکار، احساسات و نگرش‌ها می‌دانند توانایی‌هایی که به‌طور مؤثر ایده‌ها و اطلاعات را به دیگران انتقال داده و همچنین به‌طور مؤثر ایده‌ها و اطلاعات را

1 Rabert

2 Hargie

3 Person-Situation Context

4 Hellriegel and Slocum

دریافت کنند (گریفین^۱، ۱۳۸۰: ۶۳). مؤلفه های مهارت های ارتباطی عبارت اند از: الف- مهارت کلامی؛ ب- مهارت بازخورد و ج- مهارت شنود مؤثر.

مهارت های ارتباط اجتماعی: مهارت های ارتباط اجتماعی مجموعه توانایی است که روابط اجتماعی مثبت و مفید را آغاز و حفظ نماید، دوستی و صمیمیت با دیگران را گسترش دهد، سازگاری و رضایت بخشی را در اجتماع ایجاد کند، به افراد اجازه دهد که خود را با شرایط وفق دهند و تقاضاهای محیط اجتماع را بپسندند (گرشام و الیوت^۲، ۲۰۰۱: ۱۵۸، به نقل از عجم اکرامی، ۱۳۹۴: ۱۳) و شالوده ارتباط موفق و رودررو را تشکیل می دهند (هارجی و دیگران، ۱۳۸۶: ۴۰۴). همچنین اغلب به عنوان مجموعه پیچیده ای از مهارت هاست که ارتباط، حل مسئله و تصمیم گیری، جرأت ورزی، تعاملات با همسالان و گروه و در نهایت خود مدیریتی را در بر می گیرد (لانیس و فروسینی^۳، ۲۰۰۸، به نقل از عجم اکرامی، ۱۳۹۴: ۱۴).

فرضیات پژوهش

- ۱- عوامل فردی بر مهارت های ارتباط اجتماعی دانشجویان تأثیر دارد.
- ۲- عوامل محیطی بر مهارت های ارتباط اجتماعی دانشجویان تأثیر دارد.
- ۳- مقررات و ضوابط دانشجویی بر مهارت های ارتباط اجتماعی دانشجویان تأثیر دارد.
- ۴- تعاملات (فرماندهان- اساتید) بر مهارت های ارتباط اجتماعی دانشجویان تأثیر دارد.
- ۵- عوامل تربیتی دانشگاهی بر مهارت های اجتماعی دانشجویان تأثیر دارد.

مدل مفهومی تحقیق

بر اساس نظریات مورد استناد مدل مفهومی تحقیق شامل عوامل برون دانشگاهی (عوامل فردی، محیطی) و عوامل درون دانشگاهی (تربیتی، تعاملات دانشگاهی و مقررات و ضوابط دانشجویی) بر مهارت ارتباط اجتماعی دانشجویان تأثیر دارد. (شکل ۱)

1 Griffin

2 Gresham & Elliot

3 Loannis & Efrosini



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

روش

روش تحقیق پژوهش حاضر توصیفی-تحلیلی از نوع پیمایشی است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه شامل ۱- پرسشنامه استاندارد بومی شده مهارت ارتباطی بین فردی (منجمی زاده، ۱۳۹۱)؛ ۲- پرسشنامه تست شخصیت برگرفته از آزمون شخصیت نئو؛ و ۳- پرسشنامه محقق ساخته است. اعتبار^۱ پرسشنامه بر اساس اعتبار درونی گویه‌ها و پایایی^۲، با آزمون آلفای کرونباخ^۳ در پیش‌آزمون^۴ و اصلاحات و حذف گویه‌های ناهم‌ساز و در نهایت پایایی پرسشنامه محقق ساخته ۰,۹۰۵ و پرسشنامه استاندارد بومی شده مهارت ارتباطی بین فردی (منجمی زاده، ۱۳۹۱) به میزان ۰,۸۴۱ به دست آمد. جامعه آماری، دانشجویان کارشناسی مصوب پسران در سه دانشکده راهنمایی و رانندگی، اطلاعات و آگاهی و انتظامی و دانشجویان دختر دوره کاردانی در مجتمع آموزش عالی زنان پلیس و بر اساس نمونه‌گیری با روش کوکران، به تعداد ۳۰۰ نفر و

1 Validity

2 Reliability

3 Cronbachs alpha

4 Pretest

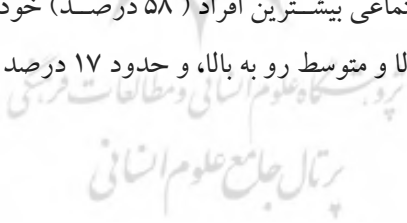
نمونه گیری تصادفی خوشه‌ای و متناسب با جمعیت هر گروه بر حسب دانشکده‌ها، دوره‌ها، رشته، سال تحصیل و جنسیت محاسبه و تکمیل پرسشنامه انجام شد.

یافته‌ها

در تبیین یافته‌ها از آمارهای توصیفی و استنباطی استفاده شده است. در بررسی توصیفی جنسیت پاسخگویان ۹۴ درصد پاسخگویان مذکر و ۶ درصد نیز مؤنث بیشترین میزان (۷۲/۷ درصد) در گروه سنی ۱۸ تا ۲۱ با میانگین سن پاسخگویان ۲۱/۵ سال است. ۱۷/۷ درصد آنان کاردانی و ۸۲/۳ درصد کارشناسی هستند. ۲۹ درصد دانشکده پلیس راهور، ۶۱ درصد دانشکده اطلاعات و آگاهی، ۵/۳ درصد دانشکده علوم و فنون انتظامی و ۴/۷ درصد نیز در مرکز آموزش زنان پلیس در حال تحصیل هستند..

بیشترین پاسخگویان (۱۹/۷ درصد) سال دوم تحصیل و محل سکونت ۸۵ درصد در مناطق شهری، ۱۴ درصد مناطق روستایی و میانگین فرزندان در خانواده دانشجویان، ۳/۲ و بیشترین میزان تحصیلات پدر و مادر دیپلم (۳۰ درصد) است. بیشترین درصد پاسخگویان (۸۹ درصد) دارای مادران خانه‌دار و پدر نظامی، کارمند، کشاورزی و دامپروری هستند.

در خود اظهاری طبقه اجتماعی بیشترین افراد (۵۸ درصد) خود را در طبقه متوسط، حدود ۲۵ درصد طبقه بالا و متوسط رو به بالا، و حدود ۱۷ درصد پایین و متوسط رو به پایین هستند.



جدول ۱: بررسی توصیفی متغیر طبقه اجتماعی

طبقه اجتماعی	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
طبقه بالا	۱۴	۴/۷	۴/۷
متوسط رو به بالا	۶۰	۲۰	۲۴/۷
متوسط	۱۷۴	۵۸	۸۲/۷
متوسط رو به پایین	۴۶	۱۵/۳	۹۸
پایین	۴	۱/۳	۹۹/۳
پاسخ نداده	۲	.۷	۱۰۰
جمع کل	۳۰۰	۱۰۰	-

ویژگی‌های فردی و شخصیتی

نتایج آزمون شخصیت، ۲/۳ درصد درون‌گرا، ۸۴/۴ درصد بینابین و ۱۰/۳ درصد برون‌گرا نشان داد. افراد درون‌گرا تنهایی را بیشتر دوست دارند و ترجیح می‌دهند هر کاری را بدون حضور دیگران و به تنهایی انجام دهند. افراد میانه‌رو بعضی اوقات با جمع بودن و گاهی تنهایی را دوست دارند. اما افراد برون‌گرا معمولاً با جمع بودن را می‌پسندند و از آن لذت می‌برند و دوست دارند حتی کارهایی را هم که می‌شود به تنهایی انجام داد با جمع انجام دهند.

جدول ۲: ویژگی شخصیتی پاسخگویان از بعد ارتباط اجتماعی

نوع شخصیت	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
درون‌گرا	۷	۲/۳	۲/۳
بینابین	۲۶۲	۸۷/۴	۸۹/۷
برون‌گرا	۳۱	۱۰/۳	۱۰۰
جمع کل	۳۰۰	۱۰۰	

بررسی توصیفی مهارت ارتباطی دانشجویان

مهارت‌هایی از جمله عزت نفس و صلح با خود، اعتماد به نفس، حضور در جمع، خود کنترلی مدیریت استرس، احترام به دیگران، ارتباط مؤثر با دیگران، مهارت ارتباط کلامی و غیر کلامی، فعالیت گروهی، در پرسشنامه مهارت ارتباطی سنجیده شد و نتایج نشان داد، ۰/۷. دانشجویان دارای ویژگی‌های مهارتی سطح پایین، ۵۱/۳ درصد متوسط و ۴۸ درصد سطح مطلوب هستند. افراد با مهارت ارتباطی متوسط که باید در آن ابعاد خود را تقویت کنند با توجه به میزان نسبتاً نزدیک میان دو گروه مطلوب و متوسط می‌توان گفت نیمی از دانشجویان دارای مهارت اجتماعی متوسط و توأم با مشکل و کمتر از نیمی دیگر در حد مطلوب هستند.

جدول شماره ۳: بررسی توصیفی ویژگی‌های ارتباط اجتماعی

میزان مهارت	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
پایین	۲	۰/۷	۰/۷
متوسط	۱۵۴	۵۱/۳	۰/۵۲
مطلوب	۱۴۴	۴۸	۱۰۰
جمع کل	۳۰۰	۱۰۰	-

در بررسی توصیفی مقایسه مهارت‌های ارتباط اجتماعی به نسبت رسته به ترتیب، ۶۱ درصد رسته‌های اطلاعات و آگاهی، ۲۶ درصد رسته راهور، ۷/۶۴ درصد دختران پلیس و ۵/۵۶ درصد انتظامی دارای مهارت ارتباط اجتماعی مطلوب هستند.

الف- مقایسه توصیفی متغیرهای مستقل

جدول ۴ وضعیت توصیفی از تطبیق متغیرهای مستقل است.

جدول شماره ۴: وضعیت توصیفی متغیرهای مستقل و وابسته

متغیر	میانگین	انحراف معیار
عوامل محیطی	۳/۵۹	۰/۵۸
عوامل شخصیتی	۳/۲۳	۰/۴۰

۰/۹۳	۲/۹۲	تعاملات دانشگاهی
۰/۵۴	۲/۶۷	عوامل تربیتی
۰/۸۷	۲/۵۹	مقررات و ضوابط دانشجویی
۰/۶۲	۳/۵۶	مهارت‌های ارتباطی

در مقایسه توصیفی شاخص‌های پرسشنامه مشخص می‌شود متغیر عوامل محیطی با میانگین ۳/۵۹ در رتبه اول، ویژگی‌های ارتباطی با میانگین ۳/۵۶ در رتبه دوم و عوامل شخصیتی با میانگین ۳/۲۳ در رتبه سوم قرار دارند. در مقابل مقررات و ضوابط دانشگاهی، عوامل تربیتی و عامل سوم یعنی تعاملات دانشگاهی به ترتیب در حد میانگین ضعیف برای ایجاد مهارت ارتباط اجتماعی در دانشجویان است.

آمار استنباطی

پس از محاسبه نرمال بودن داده‌ها بر اساس آزمون کلموگروف-اسمیرنوف و اعداد بزرگ‌تر از ۰/۰۵ می‌باشد رابطه همبستگی و ضریب تأثیر متغیرهای مستقل بر وابسته مورد آزمون قرار گرفت.

جدول شماره ۵. ضریب همبستگی متغیرهای مستقل و وابسته

عوامل	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری	درجه آزادی	نتیجه
شخصیتی	.۵۱	.۰۰۰	۲۹۹	همبستگی مثبت و مستقیم در حد متوسط
محیطی	.۵۲	.۰۰۰	۲۹۹	همبستگی مثبت و مستقیم در حد متوسط
ضوابط دانشجویی	.۷۵	.۰۰۰	۲۹۹	همبستگی مثبت و مستقیم در حد خوب
تعاملات دانشگاهی	.۷۷	.۰۰۰	۲۹۹	همبستگی مثبت و مستقیم در حد خوب

همبستگی مثبت و مستقیم در حد متوسط	۲۹۹	./۰۰۰	./۶۴	تربیتی
--------------------------------------	-----	-------	------	--------

بر اساس جدول پنج عامل اصلی و متغیر مستقل تحقیق با مهارت ارتباط اجتماعی دانشجویان همبستگی نشان داده است و بیشترین آن تعاملات دانشگاهی و ضوابط دانشجویی است.

جدول شماره ۶: بررسی سوال اصلی تحقیق آزمون رگرسیون (R)

مقدار آزمون R	متغیر وابسته	متغیرهای مستقل	نوع آزمون
./۶۱۵	مهارت ارتباط اجتماعی	عوامل محیطی عوامل شخصیتی تعاملات دانشگاهی عوامل تربیتی مقررات و ضوابط دانشجویی	رگرسیون چند متغیره روش بررسی همزمان

با توجه به مقدار آزمون R می توان با اطمینان ۹۵ درصد بیان کرد در این مدل /۶۱۵. از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل تبیین شده است. با توجه به مقدار F که ۷۹۳/۴۸ بوده و سطح معناداری که /۰۰۰. است می توان با اطمینان ۹۵ درصد بیان کرد مدل قابلیت تعمیم پذیری دارد. *پرتال جامع علوم انسانی*

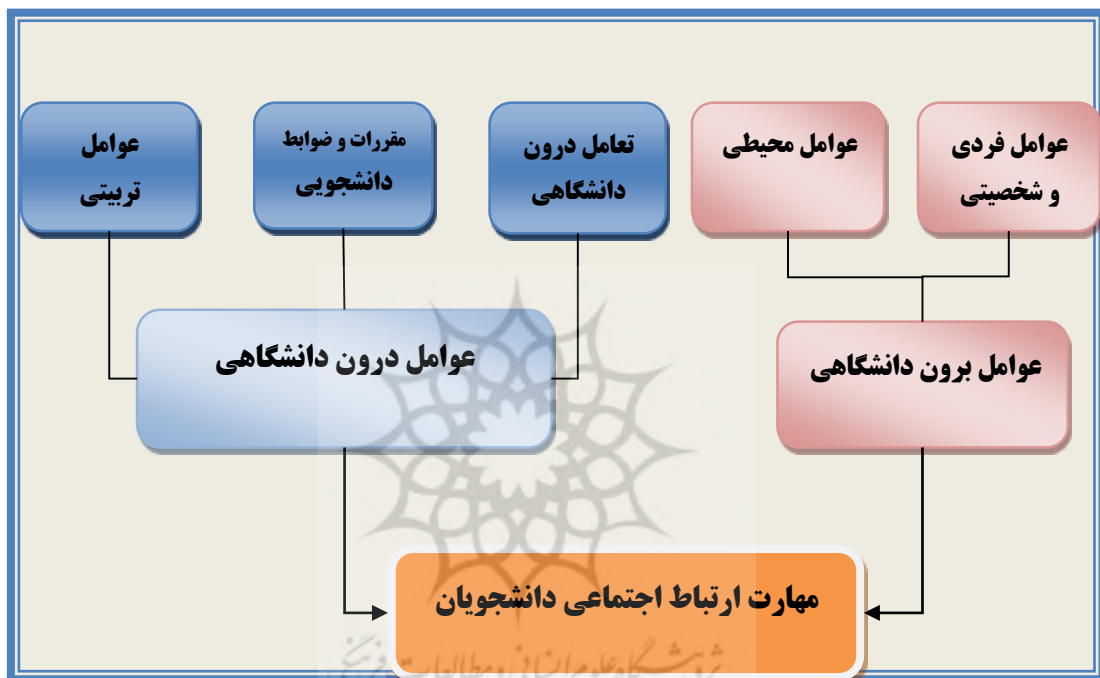
جدول ۷. میزان تأثیر متغیرهای مستقل بر مهارت ارتباط اجتماعی دانشجویان

ضریب معناداری	آزمون تی	ضریب استاندارد	Unstandardized Coefficients		عوامل
		Beta	انحراف معیار	B	
۰/۰۸۶	۲/۰۶۹		۰/۰۸۶	۰/۱۷۸	تعاملات
۰/۰۱۶	۱/۴۲۴	۰/۳۷۱	۰/۰۱۶	۰/۰۹۵	دانشگاهی
۰/۰۲۵	۱/۵۱۸	۰/۲۸۶	۰/۰۲۵	۰/۰۸۲	مقررات و ضوابط
۰/۰۱۱	۵/۷۴۴	۰/۷۲۷	۰/۱۱	۰/۰۷۳	عوامل تربیتی
۰/۰۱۹	۵/۶۷۷	۰/۲۵۵	۰/۰۱۹	۰/۰۵۲	عوامل محیطی
۰/۰۱۲	۷/۸۱۱	۰/۲۳۹	۰/۰۱۲	۰/۰۶۵	عوامل شخصیتی

با توجه به مقدار ضریب بتای استاندارد شده و سطح معناداری متغیرها (۰/۳۹) می‌توان بیان کرد کلیه متغیرها در مهارت ارتباط اجتماعی دانشجویان اثرگذار هستند اما میزان اثرگذاری هریک متفاوت بوده به طوری که تعاملات دانشگاهی با ضریب بتای استاندارد شده ۰/۳۷۱ در رتبه اول، مقررات و ضوابط با ضریب ۰/۲۸۶ در رتبه دوم، عوامل تربیتی با ضریب ۰/۲۷۲ در رتبه سوم، عوامل محیطی با ضریب ۰/۲۵۵ در رتبه چهارم و عوامل شخصیتی با ضریب ۰/۲۳۹ در رتبه پنجم قرار دارند.

بر اساس نتایج کلی تحقیق می‌توان گفت که عوامل دانشگاهی به ترتیب شامل تعاملات دانشگاهی، مقررات و ضوابط دانشگاهی، عوامل تربیتی و عوامل برون دانشگاهی شامل عوامل محیطی و شخصیتی بر مهارت ارتباط اجتماعی دانشجویان تأثیر داشته و هر یک به ترتیب در رتبه یکم تا پنجم قرار می‌گیرند. بنابراین طبق نتایج بیشترین ضریب تأثیر بر

مهارت های ارتباطی را می توان عوامل دانشگاهی دانست اگرچه عوامل برون دانشگاهی را نیز نمی توان از نظر دور داشت. بدین ترتیب مدل تحلیلی تحقیق با مدل مفهومی همسان است.



شکل ۵-۱ - مدل تحلیلی پژوهش

بحث و نتیجه گیری

محیط دانشگاه محیط آموزش و فراگیری است. با ورود دانشجو آموزش، تقویت و اصلاح رفتار انجام می شود. دانشجویان این دانشگاه به طور خاص در سازمان پلیس به کارگیری می شوند و پلیس به عنوان یکی از نیروهای امنیتی حافظ امنیت عمومی و به ویژه امنیت اجتماعی است. با افراد متفاوت از آحاد جامعه اعم از شهروندان و مردم

عادی، ارباب رجوع و مجرم و بزهکار روبرو است و باید توان رفتار مناسب و رویارویی با هر گروه را به درستی بداند و بکار بندد.

مسلم است دانشگاه به عنوان مهد پرورش دانش پلیسی این وظیفه مهم را به عهده دارد تا مهارت‌های ارتباطی به دانشجویان را برای رفتار مناسب در صحنه عمل آموزش دهد.

یافته‌ها نشان از آن است که در حال حاضر نیمی از دانشجویان نیازمند تقویت مهارت‌های ارتباطی هستند. دانشجویان سال دوم با ۷۲/۹۲ درصد دارای بیشترین مهارت (مطلوب)

هستند و دانشجویان سال سوم با ۱۸/۰۶ درصد در رتبه دوم و دانشجویان سال اول با ۹/۰۳ درصد در رتبه سوم قرار دارند، به نظر می‌رسد شرایط دانشگاه تا حدی بر ارتباطات اجتماعی

دانشجویان توانسته تغییرات مثبت ایجاد کند، اما این روند صعودی و ادامه‌دار نیست و در محدوده‌ای دچار سکون می‌شود. این نتیجه با نتایج تحقیق احسان طلب (۱۳۹۶) در

ضعف مهارت ارتباط اجتماعی پلیس از دیدگاه مردم تا حدودی هم راستاست. از بین دانشجویان با مهارت ارتباطی مطلوب ۷۹ درصد دانشجویان کارشناسی و ۲۱ درصد در

مقطع کاردانی هستند. ۸۹ درصد در شهر و ۱۱ درصد در روستا سکونت دارند، ۴۵ درصد در خانواده دو فرزند و ۳۲ درصد در خانواده‌های سه فرزند هستند. نمره میانگین

مهارت‌های اجتماعی با میزان تحصیلات والدین و شغل مادر ارتباط معناداری دارد به طوری که با افزایش تحصیلات مادر و پدر نمره میانگین مهارت اجتماعی افزایش یافته

است. اما فقط شغل مادر این رابطه را نشان داده است. نظریه بروس کوئن (۱۳۸۷) نیز بر تأثیر خانواده و والدین در مهارت آموزی اجتماعی تأکید دارد.

طبق نتایج تحقیق، مهارت ارتباط اجتماعی دانشجویان در گرو پنج عامل مهم است که در دو گروه درون دانشگاهی و برون دانشگاهی قابل تقسیم‌بندی است.

عوامل برون دانشگاهی شامل: ۱- فردی و شخصیتی و ۲- محیطی (خانواده، دوستان، محله، مدرسه و...) و عوامل درون دانشگاهی شامل ۱- قوانین و مقررات دانشجویی، ۲-

تعامل دانشگاهی و ۳- عوامل تربیتی. بیشترین تأثیر مربوط به عوامل درون دانشگاهی است.

از نظر دانشجو شرایط فعلی او را از محیط اجتماعی دور کرده و از حداقل های اجتماعی محروم ساخته است. محیط یک نواخت ساختاری، انسانی و ارتباطی و به دور از هرگونه تنوع دانشگاه، ضعف ارتباطی ایجاد کرده و چه بسا دانشجو هنگام حضور در فضای عمومی جامعه و فعالیت های روزمره اجتماعی خارج از دانشگاه دچار دست پاچگی و عدم توانایی لازم در ارتباطات کلامی و غیر کلامی مناسب شود.

تعامل دانشگاهی اگر چه با اساتید خوب است، اما در ارتباط با فرماندهان مستقیم نیاز به ترمیم دارد. نتایج تحقیق هم راستا با نتیجه پژوهش جاوید رحم دل (۱۳۹۶) در تأثیر اساتید بر یادگیری مهارت ارتباط اجتماعی و پژوهش نظری و همکاران (۱۳۹۴) در تدثیر سبک های رهبری بر آموزش مهارت ارتباط اجتماعی است.

لازم است شیوه های تربیتی، روحیات جرأت ورزی، قدرتمندی و شجاعت را در عمل به پلیس آینده آموزش دهند. در امر یادگیری به عنوان مسئله مهم دانشگاهی بر اساس نظریه تعاملی هارجی مهم ترین یاد دهنده ها افرادی هستند که دانشجو مستقیم، مستمر و مداوم با آنان در تعامل است. بندورا نیز در فرایند یادگیری، مدل سازی، سرمشق دهی، تقویت کننده های مثبت و منفی را مورد تأکید قرار می دهد. از نظر وی لازم است موقعیت های پیچیده با شکل دهی و ساده سازی برای آموزش و یادگیری دانشجو قابل فهم شود. در موقعیت های فراروی مهارت ارتباط اجتماعی را آموزش ببینند، سرمشق ها می تواند این مهارت را تقویت یا تضعیف نماید.

همچنین طبق نظریه ساختار بندی گیدنر ساختارها همیشه به عنوان دو منبع اصلی مادی و اقتداری به عنوان ابزار سلطه و کنترل و هدایت کنش گر در کنش متقابل هستند. اگر چه عاملیت فرد مهم است اما نمی توان نوع ساختار اثر گذار بر کنش گر را نیز از نظر دور داشت. اگر این دو منبع سرکوبگر یا هدایت کننده باشند به طور قطع در امر

مهارت‌آموزی نقش خواهند داشت و این موضوع در جامعه مورد مطالعه تحقیق قابل تبیین است.

دانشگاه به‌عنوان یک سیستم و در اصل یک خرده نظام نمی‌تواند از نظام اجتماعی جامعه فارغ و بدون توجه به تغییرات بخش‌های دیگر جامعه عمل کند. نمی‌توان تغییرات محیطی و سیستمی جامعه را نادیده گرفت. لازم است برای دستیابی به تعادلی جدید، ساختارهای آموزشی و تربیتی دانشگاه مورد ترمیم جدی قرار گیرد و کنش‌گری و نظام ارتباطات هدفمند از کنش متقابل جایگزین قوانین خشک و نظام بی‌روح و ناکارآمد شود.

همچنین طبق نظریات مورد استناد کوئن، عوامل فردی و محیطی را نمی‌توان نادیده گرفت. شالوده و خمیرمایه درونی فرد در خانه و خانواده و در زندگی روزمره او در ایام کودکی و نوجوانی شکل می‌گیرد، بسیاری از شرایط خانواده و محیط زندگی بر خود فرد اثرگذار است لازم است برای جذب افراد توانمند به شرایط فردی و خانوادگی آنان نیز توجه شود.

بر اساس یافته‌های تحقیق پیشنهادها به شرح زیر ارائه می‌شود:

۱- تدوین قواعد جذب و گزینش افراد مناسب با روحیات پلیسی و ارتباطات مناسب اجتماعی.

۲- ایجاد دستورالعمل‌ها و شیوه‌نامه‌های آموزش و انتخاب صحیح و مناسب فرماندهان مستقیم، آموزش‌های لازم و نحوه رفتار کلامی و غیر کلامی برای ایجاد ارتباط مثبت و سازنده با دانشجویان پلیس، روابط و مناسبات سالم و پویا در جهت تقویت جرأت‌ورزی و خود ابرازی و خود شکوفایی دانشجویان تمرکز بر طرح‌های تحولی در مهارت ارتباط اجتماعی، تدوین شود.

- ۳- توجه به فراغت و تعدیل در شرایط و قوانین و ضوابط آموزشی و دانشجویی و ایجاد فرصت های لازم و فضای گفتگو و تعامل مناسب و پرهیز از قوانین خشک و بدون انعطاف روزانه.
- ۴- برگزاری برنامه های نقد و گفتگوی صمیمی میان دانشجویان و فرماندهان و مدیران و فرصت جرأت ورزی و اظهار نظر دانشجویان.
- ۵- طرح ریزی سیستم بیمارستانی و بکارگیری دانشجویان سال سوم در مراکز انتظامی و تعریف شیفت های کاری و مأموریتی برای آنان به عنوان دوره های کارورزی. بدین ترتیب برنامه ریزی و برگزاری کارورزی های دوره ای و حداقل ماهانه به جای دوره های مرسوم برای حضور بیشتر دانشجویان در محیط اجتماعی و رویارویی و تعامل بیشتر با مردم ایجاد خواهد شد.
- ۶- تعریف ساعات تفریح و فراغت و ایجاد سازوکارهای مناسب در آموزش و بهره گیری از فضای مجازی.
- ۷- سامان دهی برنامه های طرح های تحولی مهارت ارتباط اجتماعی از جمله استاد مقیم و هم پیمایی اساتید با دانشجویان در موقعیت های مختلف کار و زندگی.
- ۸- پژوهش های شبه آزمایشی، کار گروه ها و مطالعات طولی، کیفی برای ارزیابی دوره های مهارت ارتباط اجتماعی دانشجویان.

سپاسگزاری

در انجام هر پژوهش افراد مختلفی سهیم هستند. لازم است به ویژه از دانشجویانی که با محقق در جهت تکمیل پرسشنامه ها همکاری داشته اند، تشکر و قدردانی نمایم.

منابع

۱. آزاد ارمکی، تقی. (۱۳۹۳). مکتب ها و نظریه های جامعه شناسی. تهران: علم.
۲. ابوالقاسمی پور، محسن. (۱۳۹۲). بررسی و ارائه مدل پاسخگویی در نیروی انتظامی پیرامون بهبود تعامل مردم و نیروی انتظامی در استان خوزستان. پایان نامه کارشناسی

ارشد، مرکز پیام نور تهران، دانشکده مدیریت. بازیابی از: پژوهشگاه علوم و فناوری

اطلاعات ایران <https://ganj-old.irandoc.acir>

۳. احسان طلب، غلامرضا. (۱۳۹۶). شناسایی وضعیت تصویر ذهنی شهروندان نسبت به

پلیس راهور: مطالعه موردی استان سمنان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد

اسلامی واحد شاهرود، دانشکده مدیریت و حسابداری. بازیابی از: پژوهشگاه علوم و

فناوری اطلاعات ایران. <https://ganj-old.irandoc.acir>

۴. افشار، ابراهیم. (۱۳۸۹). مهارت‌های ارتباط با مراجعه‌کننده برای کتابداران، اصول و

فنون.

۵. براتی، مجید؛ افسر، علی؛ احمد پناه، علی. (۱۳۹۱). مهارت‌های ارتباطی شاغلین حرفه‌های

پزشکی شهرستان بهار در سال ۱۳۸۹. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات

بهداشتی درمانی همدان. ۱۹ (۱)، صص ۶۲-۶۹.

<https://www.sid.ir/fa/Journal/ViewPaper.aspx?ID=۱۵۴۷۳۷>

۶. بلاک، آلن؛ کیم تی موسر؛ سوزان جینگریچ و جولی اگستا. (۱۳۹۱). راهنمای گام به

گام آموزش مهارت‌های اجتماعی در اسکیزوفرنی. ترجمه هامایاک آوادیس یانس.

تهران: رشد.

۷. جانفزا، علی. (۱۳۹۱). مهارت ارتباطی مؤثر در گفتار و رفتار امام رضا (ع). پایان‌نامه

کارشناسی علوم و حدیث، دانشکده علوم و حدیث.

۸. خشنودی، حمیدرضا. (۱۳۹۳). ارزیابی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی با

استانداردسازی و تعالی رفتار پلیس راهور ناجا در استان سمنان. پایان‌نامه کارشناسی

ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود. بازیابی از: پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات

ایران <https://ganj-old.randoc.acir>

۹. رابرت، هلر. (۱۳۸۳). ارتباط مؤثر. ترجمه سعید علی میرزایی. تهران: سارگل. چاپ دوم.

۱۰. ریچموند، ویرجینیا؛ مک کروس، جیمز. (۱۳۸۷). رفتار غیرکلامی در روابط میان‌فردی.

ترجمه فاطمه سادات موسوی و ژیللا عبدالله پور. تهران: دانژه.

۱۱. عجم اکرامی، رضا. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین استانداردسازی و تعالی رفتار پلیس راهنمایی رانندگی و رضایتمندی شهروندان در استان سمنان، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات شاهرود. بازیابی از: پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران <https://ganj-old.randoc.acir>
۱۲. فرگاس، جوزف پی. (۱۳۷۳). روان شناسی تعامل اجتماعی. ترجمه خشایار بیگی و مهرداد فیروز بخت. تهران: ابجد.
۱۳. کوئن، بروس. (۱۳۸۷). درآمدی بر جامعه شناسی. ترجمه محسن ثلاثی. تهران: نشر آگاه.
۱۴. گریفین، ریکی؛ مورهد، گری گوری. (۱۳۹۸). رفتار سازمانی. ترجمه سید مهدی الوانی و غلامرضا معمار زاده. تهران: مروارید.
۱۵. محسنیان راد، مهدی. (۱۳۸۹). ارتباط شناسی. تهران: سروش. چاپ دهم.
۱۶. معین، محمد. (۱۳۶۰). فرهنگ شش جلدی معین. تهران: امیر کبیر.
۱۷. ملکان، علی اصغر. (۱۳۹۵). اثربخشی آموزش مهارت های اجتماعی - ارتباطی بر اضطراب اجتماعی و خودکارآمدی دانشجویان دانشگاه فرهنگیان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود. بازیابی از: پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران <https://ganj-old.randoc.acir>
۱۸. نظری، رسول؛ قاسمی، حمید؛ سهرابی، زهرا. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین مهارت های ارتباطی، سبک های رهبری فرهنگ سازمانی و اثربخشی مدیران ورزشی ایران و ارائه الگو. پژوهش نامه مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی. (۱۱) ۱۶، صص ۹۲-۱۰۲. بازیابی از: http://msb.ournals.umz.ac.ir/article_952_7
۱۹. وایتزمن، آلیس. (۱۳۶۵). رشد اجتماعی در نوجوانان و جوانان. ترجمه سیما نظری. تهران: انتشارات انجمن اولیا و مربیان.
۲۰. وحید، فریدون؛ جهانبخش، اسماعیل؛ فرنی، زهرا. (۱۳۹۱). بررسی عوامل مؤثر بر کسب مهارت های اجتماعی دانش آموزان دختر مقطع متوسطه در شهر اصفهان. فصلنامه تخصصی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد شوشتر. ۶ (۱۶) ، ۱۵ - ۴۷. بازیابی از: <http://ensani.ir/fa/article/320837>

۲۱. هارجی، اون؛ کریستین ساندرز و دیوید دیکسون. (۱۳۹۲). *مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان‌فردی*. ترجمه خشایار بیگی و مهرداد فیروزبخت. چاپ ششم. تهران: رشد.
۲۲. هارجی، اون و دیگران. (۱۳۸۶). *مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان‌فردی*. ترجمه خشایار بیگی و مهرداد فیروزبخت، تهران: رشد، چاپ چهارم.
23. Cao, Liqun, Hou, Charles. (2001). *A comparison of confidence in the police in China and in the United States*, Journal of Criminal Justice, Vol 29, pp 87-99. <https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/comparison-confidence-police-china-and-united-states>.
24. Hargie, O.W. (1997). *The Handbook of Communication Skills*. London:New York: Routledge.
25. Kark, R. Shamir, B.Chen, G. (2003). *The two faces of transformational leadership: empowerment and dependency*. Journal of Applied psychology. Vol. 88, ho 2, pp 255-296. <https://psycnet.apa.org/buy/2003-03332-007>.
26. Landale, A. (1999). *Gower Handbook of Trainind and Development*. Gower, 23-N ik ols. (2000). Participatory Evaluation, Journal of Consumer Sciences, 92 (3). <https://eric.ed.gov/?id=ED378339>
27. Wilson, S. R. & Sabee, C. M. (2003). *"Explicating Communicative Competence As A Theoretical Term"*, In, J. O. Greene, & B. R. Burleson, (Eds.) *Handbook of Communication and Social Interaction Skills*. (pp. 3-50.) New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.