

Reviewing A Model of Human Communication of Police Command and Management Cadets

Reza Abdolrahmani¹, Reza Pourali²

Abstract

Background and purpose: This study was conducted in the field of human communication skills with the aim of verifying the indicators of the Dafos model of human communication (approved by the Council of Excellence and Development of Amin Police University, 2018) and also designing and compiling a resource for training the index of human communication skills.

Method: The research was conducted using a qualitative method and within the framework of thematic analysis. The participants consisted of three groups: a) 43 students of Daffodil in 2019, period 28, who were studying in five classes at the time of the research and were studying human communication; b) professors of human communication course (five people); and c) provincial staff (54 people). In total, nineteen people for the first spectrum, three people for the second spectrum and seventeen people for the third spectrum were selected in a purposeful way until reaching theoretical saturation. The data was collected through expert meetings and separate focus groups. At the end of these meetings, the human communication model of Daffodil students was calculated and designed.

Results: In total, after multiple revisions, fifteen indicators in the individual dimension, ten indicators for the intra-organizational dimension and five indicators for the extra-organizational dimension of human communication were counted.

Conclusion: The model of human communication obtained has been evolutionary and progressive and is based on the model designed and approved by the Council of Excellence and Transformation of Amin University of Police Sciences. Therefore, it is necessary to pay special attention to these dimensions and their indicators in order to improve this characteristic with the importance of command.

Keywords: model, human communication, Daffodil, individual communication, intra-organizational communication, extra-organizational communication.

1 Associate Professor, Department of Social Sciences, Amin Police University. Tehran. Iran. (corresponding author). Email: rar0664@yahoo.com

2 MA in Public Administration, Amin Police University. Tehran. Iran. Email: pouyanshabazi@gmail.com

فصلنامه علمی پژوهش‌های مدیریت انتظامی

سال هفدهم، شماره سوم، پاییز ۱۴۰۱

صص ۷۹-۱۱۰

بازخوانی الگوی ارتباطات انسانی دانشجویان فرماندهی و مدیریت انتظامی

رضا عبدالرحمانی^۱، رضا پورعلی^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۲/۱۶

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۵/۲۵

چکیده

زمینه و هدف: این مطالعه در حوزه مهارت‌های ارتباط انسانی و با هدف راستی‌آزمایی شاخص‌های الگوی ارتباطات انسانی دافوس (مصوب شورای عالی و تحول دانشگاه علوم انتظامی امین، ۱۳۹۸) و نیز طراحی و تدوین منبعی برای آموزش شاخص مهارت‌های ارتباط انسانی تدوین شده است.

روش: پژوهش به روش کیفی و در چهارچوب تحلیل مضمون انجام شده است. افراد مشارکت‌کننده مشتمل بر سه طیف بودند: الف) ۴۳ نفر از دانشجویان دافوس سال ۱۳۹۹، دوره ۲۸ که در زمان انجام پژوهش در پنج کلاس مشغول به تحصیل بوده و درس ارتباطات انسانی را می‌گذرانند؛ ب) استادان درس ارتباطات انسانی (پنج نفر)؛ و ج) کارکنان صف استانی (۵۴ نفر). در مجموع، نوزده نفر برای طیف نخست، سه نفر برای طیف دوم و هفده نفر برای طیف سوم به روش هدفمند تا رسیدن به اشباع نظری انتخاب شدند. داده‌ها از طریق برگزاری نشست‌های خبرگی و گروه کانونی مجزا گردآوری شد. در پایان این نشست‌ها، مدل ارتباطات انسانی دانشجویان دانشکده دافوس احصا و طراحی گردید.

یافته‌ها: در کل پس از بازبینی‌های متعدد، پانزده شاخص در بُعد فردی، ده شاخص برای بُعد درون‌سازمانی و پنج شاخص برای بُعد برون‌سازمانی ارتباطات انسانی احصا شد.

نتیجه‌گیری: الگوی ارتباطات انسانی به دست آمده تحول‌گرا و پیشرو بوده است و بر اساس مدل طراحی و تصویب شده شورای عالی و تحول دانشگاه علوم انتظامی امین است. بنابراین لازم است برای ارتقای این ویژگی با اهمیت فرماندهی به این ابعاد و شاخص‌های آنها توجه ویژه داشته باشیم.

کلیدواژه‌ها: الگو، ارتباطات انسانی، دافوس، ارتباطات فردی، ارتباطات درون‌سازمانی، ارتباطات برون‌سازمانی.

استاد: عبدالرحمانی، رضا؛ پورعلی، رضا؛ (۱۴۰۱). بازخوانی الگوی ارتباطات انسانی دانشجویان فرماندهی و مدیریت انتظامی، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۷ (۳)، صص ۷۹-۱۱۰

<https://doi.org/10.22034/pmsq.2022.1265985.1494>

۱. دانشیار گروه علوم اجتماعی، دانشگاه علوم انتظامی امین. تهران. ایران. (نویسنده مسئول). رایانامه:

rar0664@yahoo.com

۲. کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه علوم انتظامی امین. تهران. ایران. رایانامه:

pouyanshabbazi@gmail.com

مقدمه

ارتباطات انسانی نقش مهمی در زندگی ما ایفا می‌کند و آشنایی با اصول ارتباطات انسانی می‌تواند در زندگی شخصی و اجتماعی، محیط کار، تجارت، تحصیل و انجام مأموریت‌ها به ما کمک کند (بولتون^۱، ۱۳۹۹، ۸۸؛ مایرز و مایرز^۲، ۱۳۸۵، ۲۲). توانایی ما در برقراری ارتباط با یکدیگر امکان‌پذیر نیست، مگر اینکه درک درستی از چهارچوب‌های ارتباطی داشته باشیم؛ لذا از آنجا که ما - به‌ویژه پلیس‌ها - دائماً با مردم در ارتباط هستیم، باید از روابط اجتماعی و انسانی قوی برخوردار باشیم تا بتوانیم ارتباط مؤثری با آن‌ها برقرار سازیم (بولتون، ۱۳۹۷، ۴۵). از سوی دیگر، نیروی انتظامی در راستای رویکرد جامعه‌محوری، به جهت اهمیت و جایگاه خاصی که در تأمین امنیت عمومی و نظم اجتماعی دارد، نیازمند توسعه تعامل و برقراری ارتباط مؤثر با افراد جامعه، همکاران و نیز سایر سازمان‌ها و نهادهای دولتی و غیردولتی است، به همین دلیل در کنار ابعاد گوناگون آموزشی و تربیتی که برای پلیس جمهوری اسلامی ضرورت دارد، یکی از اولویت‌های مهم، تقویت مهارت‌های ارتباط انسانی است. موضوعی که از قضا یکی مهم‌ترین وظایف پلیس‌ها و فرماندهان در دنیا محسوب می‌شود (هیل و گیلز و مک‌گویر^۳، ۲۰۲۱، ۱۳۹؛ مور و همکاران^۴، ۱۳۹۰، ۸۳).

یافته‌های اکتشافی و مصاحبه‌های اولیه با مسئولان، فرماندهان (و فرمانده دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین) در این باره نشان می‌دهد که توسعه و ارتقای مهارت‌های ارتباطی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین به سبب ضعف در شیوه‌های برقراری ارتباطات اجتماعی پلیس‌های کشورمان، از اولویت‌های آموزش و تربیت در دانشگاه علوم انتظامی است. علاوه بر آن، در اسناد بالادستی بر ضرورت مهارت‌های برقراری ارتباط مؤثر از سوی پلیس تأکید شده است؛ مانند بیانات مقام معظم رهبری که نیروهای انتظامی را نیروی اجتماعی دانسته و تأکید داشته که در برخوردها با ادب و احترام باشد،

-
1. Bolton
 2. Myers and Myers
 3. Hill and Giles and McGuire
 4. Moore et al

۱۳۸۴/۱۲/۱۵)، قانون اساسی (اصول هشتم و چهاردهم)، آیین‌نامه انضباطی (مواد هشتم، نهم و پنجاه و هفتم و سخنرانی فرمانده محترم نیروی انتظامی سردار اشتری: «رفتار ما باید شایسته باشد، متواضع و مؤدب باشیم، با شهروندان قانون‌مدار با رأفت اسلامی، حُسن خلق و خوش‌رویی برخورد کنیم، با عدالت و مهربانی به ارائه خدمت به مردم پردازیم.»

با عنایت به اینکه دانشجویان دافوس دانشگاه علوم انتظامی امین، مدیران و فرماندهان (فعلی و آینده) ناجا هستند، لذا آموزش مهارت‌های ارتباطات انسانی به آن‌ها می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در ایجاد امنیت، حفظ و تقویت نظم و انضباط عمومی، اجرای قانون، افزایش اعتماد و مشروعیت پلیس و نیز مقابله با مخلکان نظم و امنیت جامعه داشته باشد. اقتضائات این‌چنینی از یک طرف و تدابیر سلسله‌مراتب فرماندهی در ناجا و تأکید یافته‌های علمی از سوی دیگر، عاملی شد تا نسبت به طراحی، تدوین و اجرای الگوی مهارت‌های اجتماعی دانشجویان مصوب و دافوس اقدام گردد. بر این اساس دو الگوی الف): «الگوی مهارت‌های ارتباط اجتماعی دانشجویان دانشگاه امین» و ب): «الگوی ارتباطات انسانی دانشجویان دافوس» طی نزدیک به دو سال با همکاری گروه‌های علمی و اجرایی داخل و بیرون از دانشگاه علوم انتظامی امین طراحی شد. طراحی الگو به این منظور بود که مهم‌ترین مهارت‌های ارتباطی مورد نیاز یک مدیر انتظامی در حل مشکلات روزانه، کدام است؟ به تعبیر دیگر فراگیری و توانمندی در کدام یک از مهارت‌های ارتباطی در اولویت نخست مدیران انتظامی کشورمان قرار دارد؟ یا اگر ما بخواهیم مهارت‌های ارتباطی را به دانشجویان دانشکده دافوس آموزش دهیم، آن مهارت‌های ارتباط انسانی کدام‌اند؟ با توجه به مباحث بالا، این مقاله با هدف راستی‌آزمایی شاخص‌های الگوی ارتباطات انسانی دافوس، مقایسه الگوی طراحی شده دافوس با الگوی دانشجویان دافوس دوره ۲۸ فرماندهی و مدیریت انتظامی و نیز طراحی و تدوین منبعی برای آموزش مهارتی شاخص‌های به‌دست آمده برای دانشجویان دافوس انجام شده است.

پیشینه و مبانی نظری

بررسی بخش عظیمی از منابع چاپی، بانک‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی داخل و خارج از کشور نشان می‌دهد که تاکنون هیچ الگوی مهارت‌های ارتباط (اجتماعی و انسانی) پلیس‌های جهان طراحی نشده است. از این حیث «الگوی مهارت‌های ارتباط اجتماعی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین» و «الگوی ارتباطات انسانی دانشکده دافوس» دو الگوی پیشروست. البته این بدان معنا نیست که حوزه ارتباطات اجتماعی و انسانی برای پلیس‌ها بیگانه و یا کم‌اهمیت است. بلکه برعکس یکی از مهم‌ترین شاخص‌های تعلیم و تربیت پلیس‌های کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه، آموزش شیوه‌های برقراری ارتباطات مؤثر با شهروندان و گروه‌های اجتماعی است. برای نمونه در خارج از کشور کمیته نظارت پلیس و روابط جامعه^۱ (۱۹۹۳) اظهار داشته که در حال حاضر یکی از آموزش‌ها مهم پلیس‌های ده کشور اروپایی، آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط با افراد با نژاد، جنسیت، قومیت، دین، گرایش جنسی مختلف و اشخاص معلول است. مطابق مدل پترسن و همکاران^۲ (۱۹۹۹) درک مطالب، مهارت گوش دادن فعال، سخنوری، متقاعدسازی، مذاکره و مهارت‌های اجتماعی از جمله مهارت‌هایی است که پلیس‌ها باید آن را فرا بگیرند. به واسطه آیین‌نامه‌های گوناگون، فرهنگ سازمانی رسمی پلیس الگوهای رفتاری دقیقی را در شرایط مختلف طراحی کرده که همه اعضا می‌دانند چه انتظاری از آنان می‌رود و آنان باید چگونه رفتار کنند؛ بنابراین، سازمان‌های پلیس دارای نوعی سخت‌گیری رسمی و درعین حال پنهانی‌اند که کمتر می‌توان رفتارهای تعریف نشده و نوآورانه در آن دید. سخت‌گیری، نخستین نکته‌ای است که به داوطلبان ورود به حرفه پلیسی در محیط دانشکده‌ها آموخته می‌شود (بنت و هس^۳، ۱۳۸۰، ۲۴۱).

-
1. Police Monitoring Committee and Community Relations
 2. Petersen, Mumford, Bormann, Genert and Fleischmann
 3. Bennett and Hess

یانون (۱۳۸۱) ارتباط مؤثر با مردم را وظیفه اصلی پلیس دانسته است. طبق بخش روابط خدمات اجتماعی^۱ (۲۰۰۳) رفتار فاقد خشونت، استاندارد رفتاری بالا و ارتباط مؤثر با مردم را از جمله ویژگی‌های پلیس‌هاست. روبرگ و همکاران^۲ (۱۳۹۸) روابط بین شخصی، وفاداری به قانون و شوخ‌طبعی و برقراری ارتباط مؤثر را ویژگی‌های شغلی پلیس می‌دانند و مردانی شهر بابک و خاکی (۱۳۹۸) بر نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات تأکید دارند. کولیوند و احمدآبادی (۱۳۹۹) معتقد به اولویت مدیریت ارتباطات هستند. مور و همکاران (۱۳۹۰) شغل پلیسی و مدیریت پلیس را توأم بودن آن با ارتباطات مناسب با مردم تعریف کرده‌اند. میلر و همکاران^۳ (۱۳۹۱) در کنار ویژگی‌هایی مانند هوش بالا، روحیه انضباط و نظم، سخت‌کوشی، سخت و دشوار بودن، خطرناک و با استرس بالا، قانونمندی در شغل پلیس بر ارتباطات انسانی پلیس تأکید کرده‌اند. از دیدگاه گرین و لینچ و لینچ^۴ (۱۳۹۵) پلیس دارای نظام ارتباطی مؤثر خاص خود است. یافته‌های کانینگام و همکاران^۵ (۲۰۱۱) نشان داد که کسب مهارت‌های اجتماعی برای پلیس‌ها ضروری است. به باور شوستا و همکاران^۶ (۱۳۹۵) صحبت کردن با دیگری و به کارگیری واژه‌های زیبایی، ایجاد ارتباط با دیگران، قدرت بیان و چگونگی برقراری ارتباط با سایر اقوام از جمله مهارت‌های ارتباطی مهم برای پلیس است. به اعتقاد روبرگ و همکاران (۱۳۹۸) اساساً از طریق برقراری ارتباطات است که مأموران پلیس مشخص می‌کنند که در یک موقعیت خاص چه در جریان است و چگونه باید عمل کرد. لاری میلینگر و کروزی^۷ (۲۰۲۰) دریافتند که پلیس‌ها حتماً باید نحوه رفتار با دیگران را فرا بگیرند.

1. Service Community Relation

2. Roberg et al

3. Miller and Whitehead and Braswell

4. Green and Lynch and Lynch

5. Cunningham, Jones and Business

6. Shosta et al

7. Lowrey-Kinberg, B., Mellinger, H., & Kearns, E. M

در منابع مختلف فارسی (پلیسی و غیر پلیسی) بر مهارت‌های ارتباطی تأکید شده است؛ برای نمونه: فرقانی (۱۳۸۲) به تشریح ارتباطات انسانی پرداخته و رحیمی امین (۱۳۸۵) داشتن مهارت آداب معاشرت اجتماعی را برای پلیس ضروری دانسته است. نایه (۱۳۸۵) به امانت‌دار بودن و راست‌گویی و صداقت در تعامل مناسب پلیس با مردم اشاره و دربارهٔ تعامل پلیس با نهادهای جامعه در پیشگیری از جرم تحقیق کرده است. حاجی حسین‌نژاد و همکاران (۱۳۸۸) به تحلیل اخلاق حرفه‌ای و تعاملات ارتباطی پلیس با جامعه تأکید کرده‌اند. حسن‌دوست فرخانی و همکاران (۱۳۹۱) الگوی ایده‌آل تعاملات اجتماعی از منظر مکتب اسلام را بررسی کرده‌اند. ابوالقاسمی‌پور (۱۳۹۲) دربارهٔ بهبود تعامل مردم و نیروی انتظامی در استان خوزستان سخن گفته است. محسنیان راد (۱۳۹۴) به کلیت ارتباطات انسانی؛ فقیهی و نداف (۱۳۹۲) به ارائه الگوی بومی برای ارتقای روابط مردم و نیروی انتظامی؛ رضایی (۱۳۹۳) به نقش رفتارهای غیر کلامی در ارتباطات انسانی از منظر آیات و روایات اسلامی؛ مهدی‌زاده (۱۳۹۴) و نصراللهی و کوه‌کن (۱۳۹۹) به ارائه الگوی ارتباطات انسانی مطلوب در فرهنگ اسلامی؛ ناظری سعیدی و همکاران (۱۳۹۵) به تأثیر سبک زندگی اسلامی بر الگوهای رفتاری کارکنان پلیس با مردم اصرار داشته‌اند. ناصحی (۱۳۹۵) به الگوی هنجاری ارتباطات انسانی در اندیشه آیت‌الله جوادی آملی؛ آقا بابایی و اسماعیلی (۱۳۹۵) به بررسی رابطه بین ارتباطات انسانی و اعتماد سازمانی؛ هاشمی و کرمی (۱۳۹۵) نیز بر عناصر روان‌شناختی ارتباط مانند شخصیت تأکید کرده‌اند. محمدی (۱۳۹۶) به تعامل سازنده نیروی انتظامی و طراحی محیطی در افزایش امنیت و کاهش جرم پرداخته است. اسدی‌فرد (۱۳۹۷) در رساله دکتری خود به رابطه میان طراحی الگوی مناسب تعاملات اجتماعی پلیس در مدیریت انتظامی پیشگیری از جرم بر اساس مدل آجیل پارسونز اشاره کرد و مدعی شد که تعامل گفتمانی و افزایش قدرت بیان (الفاظ مناسب با لحن و آهنگ مناسب) مهم‌ترین الگوی ارتباطی مؤثر پلیس است. عزیزی شفیق و همکاران (۱۳۹۹) به تأثیر

ارتباطات انسانی بر مبنای الگوهای اسلامی بر انگیزش کارکنان پرداخته‌اند. آرمین و رسلین (۱۴۰۰) و نیز والبی و جاشاعو^۱ (۲۰۲۱) نیز بر ارتباطات غیر کلامی تأکید داشتند. یافته‌های ما از منابع مختلف نشان داد، با تمام اهمیت مهارت‌های ارتباط اجتماعی و انسانی، همان‌گونه که دیگران گفته‌اند: برقراری ارتباط یکی از نیازهای مهم بشر است و بدون ارتباط ما نمی‌توانیم زندگی کنیم (مایرز و مایرز، ۱۳۸۵، ۲۵ - ۲۸)، اگر ارتباط نباشد، نه فقط احساس تنهایی می‌کنیم، که زنده نخواهیم ماند (ارگیل^۲، ۱۳۹۴، ۲)، به‌درستی می‌توان گفت که «ارتباط» از جمله پدیده‌هایی است که با همه جوانب زندگی انسان پیوند خورده و فقط از طریق نوعی تعامل و ارتباط است که افراد می‌توانند با هم رابطه و مراوده برقرار کنند و به حیات اجتماعی خود ادامه دهند. ارتباط سرچشمه فرهنگ و تکامل بخش آن است (ساروخانی، ۱۳۶۷، ۴۵). با همه اینها منبع خاصی درباره طراحی الگوی توسعه مهارت‌های ارتباط اجتماعی پلیس وجود ندارد.

مدل‌ها در دنیای واقعی و در حرفه و شغل می‌توانند نسخه کوچک‌شده یک شیء، پدیده یا یک الگوی عملی باشد که بیشترین شباهت‌ها را با پدیده اصلی خود دارند؛ برای نمونه: یک خودرو اسباب‌بازی جدای از برخی خصایص عملی از نظر ظاهر بیشتر ویژگی‌های خودروی اصلی را در خود دارد. از طریق این مدل‌ها، مفاهیم ذهنی به‌صورت مدل درآمده و عملیات پدیده‌های پیچیده قابل دسترس می‌شوند. مدل‌ها اجازه می‌دهند که به تجزیه و تحلیل و نیز تجربه شرایط پیش‌آمده که به‌اندازه حقیقی انجام آن‌ها ممکن نیست، بپردازند. علاوه بر آن مدل‌ها از نظر اقتصادی صرفه‌جویی‌های زیادی را موجب می‌شوند (فرهنگی، ۱۳۹۷، ۵۵). مدل‌های ارتباطی نیز از جمله همین مدل‌هاست.

ارتباطات انسانی

ارتباطات به‌نوعی تفاهم و اشتراک فکر است. برخی ارتباطات انسانی را ردوبدل شدن اطلاعات و مفاهیم میان دو انسان‌ها می‌دانند. ارتباط اساساً جریانی دوطرفه و دوسویه

1. Walby and Jashao

2. Ergil

است (گیل و آدامز^۱، ۱۳۸۴، ۲۲۱)، که طی آن دو یا چند نفر به انتقال یا بهتر بگوییم به تبادل افکار، نظریات، احساسات و واقعیات می‌پردازند و از طریق به کار بردن پیام‌هایی که معنایش برای طرفین یکسان است، به انجام این امر مبادرت می‌ورزند. اگر ارتباطات فردی، ارتباط فرد با خودش (یا همان ارتباطات درون فردی^۲) باشد، ارتباطات انسانی را می‌توان ارتباط یک انسان با انسان (یا ارتباطات بین فردی^۳) دیگر نامید (اسکوهی و همکاران، ۱۳۹۹، ۹۹). از این حیث، ارتباطات اجتماعی بخش یا زیرمجموعه ارتباطات انسانی است؛ اما اگر ارتباطات انسان با انسان با تأکید بر ارزش‌های انسانی (اجتماعی) فرض کنیم، آنگاه ارتباطات انسانی بخشی از ارتباطات اجتماعی است؛ بنابراین، ارتباطات در این دیدگاه به دو نوع ارتباطات انسانی و اجتماعی تقسیم می‌شود (فرهنگی، ۱۳۹۷، ۱۳۱).

انواع ارتباطات

طی سال‌ها تحقیق در زمینه ارتباطات، الگوها یا مدل‌های متعددی ارائه شده‌اند که نشانگر ماهیت و نحوه عمل ارتباطات می‌باشند. الگوهای اولیه بسیار ساده بودند؛ اما به تدریج، الگوهای پیچیده‌تر و کامل‌تری جایگزین آن‌ها شده‌اند: در زیر برخی از این الگو یا مدل‌ها آمده‌اند. در دنیای قدیم ارتباطات مدل ارسطو که شامل سه عنصر (گوینده، گفتار و مخاطب) بود اولین و در جهان مدرن، مدل لاسول که مشتمل بر پنج عنصر (چه کسی؟ چه می‌گوید؟ در چه کانالی؟ به چه کسی؟ با چه تأثیری؟) می‌باشد از معروف‌ترین آن‌هاست.

مدل‌های کلود شون^۴ و وارن ویور^۵، الگوی تعاملی ویلبر شرام^۶، الگوی تبادلی، الگوی ارتباط با مخاطب، مدل ارتباطی وستلی و مک‌لین، مدل جریان دو مرحله‌ای ارتباط

1. Gill and Adams
2. Intrapersonal communication (communication with oneself)
3. Interpersonal communication (communication between two or more people)
4. Claude shanon
5. Warren weaver
6. Wilburschramm

«کاتز» و «لازارسفلد»^۱، مدل اشاعه نوآوری های راجرز و شومیکر^۲ از جمله مهم ترین الگوهای ارتباطی هستند (مک کوایل و ویندال^۳، ۱۳۸۸، ۲۴۹). دسته بندی های متفاوت و متنوع دیگری نیز از ارتباطات انسانی وجود دارد؛ مانند دسته بندی هارتلی^۴ (۲۰۰۲) که به دو نوع ارتباطات درون فردی (ارتباط با خود) و ارتباط بین فردی (ارتباط بین دو یا چند نفر) اشاره کرده است (اسکوهی و همکاران، ۱۳۹۹، ۱۱۲)؛ یا دسته بندی ساروخانی که آن را به ده نوع متفاوت از قبیل ارتباط احساس برانگیز، ارتباط بازتابی، فرا ارتباط، ارتباط حرکتی، ارتباطات تلفنی، ارتباطات گفتاری و نوشتاری و ارتباطات انسانی را به ارتباطات انسان با انسان، انسان با حیوان و انسان با ماشین دسته بندی کرده است (ساروخانی، ۱۳۸۱، ۳۷؛ محسنیان راد، ۱۳۹۴، ۳۶۹-۳۷۱). گروهی دیگر از اندیشمندان ارتباطی، آن را به پانزده نوع تقسیم کرده اند: ارتباط نوشتاری، غیر نوشتاری، ارتباطات ملی، بین المللی، کلامی و غیر کلامی، ارتباط انسانی، ارتباط ابزاری، ارتباط زمانی و غیر زمانی، سازمانی و بین سازمانی، نمادین (فرهادی نژاد و همکاران، ۱۳۹۹، ۳۳). دسته بندی دیگر، ارتباطات کلامی و غیر کلامی^۵ (یوسفی، ۱۳۷۶، ۲۹؛ بارکر^۶، ۱۳۹۶، ۲؛ فرهنگی، ۱۳۹۶، ۳۱۲) است. ارتباطات میان فردی، شخصی^۷، درون سازمانی^۸ (اکبری و همکاران، ۱۳۹۹، ۱۳۹)، میان یا بین سازمانی^۹، جمعی - توده ای^{۱۰} و یا میان فرهنگی^{۱۱} (زندیه و خانیکی، ۱۳۹۸، ۹) که در هر حال، به نظر می رسد همه آن ها بخشی از ارتباطات اجتماعی اند (محمدی و همکاران، ۱۳۹۹، ۸۳).

1. Katz and Lazarsfeld,
2. Rogers and Schumacher
3. McQuail, Windahl,
4. Hartley
5. Body Language
6. Barker.
7. interpersonal communication
8. organisational communication
9. inter-organisational communication
10. mass communication
11. cross-cultural communication

ما در این مقاله از دسته‌بندی مدل‌های ارتباطی به سه بُعد ارتباطات فردی، درون‌سازمانی و برون‌سازمانی که دانشگاه علوم انتظامی نیز آن را مبنای طراحی مدل خود (در طراحی ارتباط دانشجویان پلیس دانشگاه علوم انتظامی امین) قرار داده بود و پیش از این در آثار دفت^۱ (۱۳۹۸)، هال^۲ (۱۳۷۶)، زارعی و زارعی (۱۳۸۲)، مهدی‌زاده (۱۳۹۴) و دیگران نیز به کار رفته، مبنای دسته‌بندی خود قرار دادیم. از سوی دیگر نوع مدل ما بر اساس دسته‌بندی مدل‌های ارتباطی «هسیو» و «کلیور» که به سه دسته مدل‌های فیزیکی، مدل‌های ذهنی و مدل‌های نمادین می‌باشد، مدل خود را بر اساس مدل سوم، یعنی نمادین که شامل مدل‌هایی مانند لاسول است، قرار دادیم.

به سبب اهدافی که در بیان مسئله بدان اشاره شد، منابع نظری این مقاله مبتنی بر همان مبانی است که در دو طرح «طرح توسعه مهارت‌های ارتباط اجتماعی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین» و «طرح توسعه ارتباطات انسانی دانشجویان دافوس» آمده و به‌طور کلی عبارت است از: اسناد بالادستی که شامل بیانات مقام معظم رهبری، قانون اساسی، قوانین و مقررات، فرمایش‌های فرمانده ناجا، مبانی دینی مرتبط در اسلام مانند آیات، روایات، دیدگاه‌های علمای اسلامی و فراهایی از بیانات مقام معظم رهبری و مبانی علمی مرتبط با مفاهیم و شاخص‌های مورد استفاده در این طرح، شامل نظریه‌های پارسونز^۳، هارجی و همکاران، راجرز، لوین، هابر ماس، بوردیو، فرگاس، بولتون بوده است.

روش

تحقیق حاضر به روش کیفی از نوع نشست خبرگی و تحلیل مضمون است که به‌صورت توأمان (استقرایی و قیاسی) انجام گرفته است؛ بدین ترتیب که در احصای شاخص‌ها و مؤلفه‌ها و ابعاد ارتباطات انسانی فرماندهان پلیس، به منابع علمی، پیشینه‌های تحقیق و اسناد بالادستی رجوع شده (بدون در نظر گرفتن نیروهای صف و رجوع به آن‌ها) و از

-
1. Daft
 2. Hall
 3. T. porsons

آن طرف به نیروهای صف و خط مقدم این ارتباطات مراجعه گردیده (بدون توجه به منابع و پیشینه و اسناد) و در خاتمه این دو با هم تلفیق شدند. این روش از این نظر برای مقاله حاضر انتخاب شد که تحلیل مضمون روشی برای شناخت، تحلیل و گزارش الگوهای موجود در داده‌های کیفی است. جمعیت مشارکت‌کننده مشتمل بر سه طیف یا گروه بودند که عبارت‌اند از: (۱) دانشجویان دافوس سال ۱۳۹۹؛ دوره ۲۸ فرماندهی و مدیریت انتظامی که هم اکنون در قالب پنج کلاس مشغول به تحصیل بوده و درس ارتباطات انسانی را می‌گذرانند؛ (۲) استادان درس ارتباطات انسانی؛ و (۳) نیروهای صف استانی. از میان کل جمعیت یادشده، همان‌گونه که در جدول (۱) آمده، تعداد ۳۹ نفر به روش هدفمند انتخاب شدند.

جدول ۱. جامعه آماری تحقیق

شماره	جمعیت مشارکت‌کننده	تعداد	جمعیت نمونه	روش نمونه‌گیری
۱	دانشجویان درس ارتباطات انسانی	۴۳	۱۹	هدفمند تا اشباع نظری
۲	استادان درس ارتباطات انسانی	۵	۳	هدفمند
۳	نیروهای صف استانی	۵۴	۱۷	هدفمند تا اشباع نظری
۴	جمع	۱۰۲	۳۹	////

ابزار گردآوری اطلاعات، نشست‌های خبرگی در قالب گروه‌های کانونی بود. در کل تعداد چهارده نشست کانونی (دانشجویان با هم و دانشجویان با استاد درس و دانشجویان با نیروهای صف) به صورت آزمون و خطا انجام گرفت. به این سبب لازم بود که داده‌های جدیدی بر اساس شواهد و مستندات موجود به‌عنوان پایه‌های مفهومی و معنایی و سیر منطقی برای گردآوری داده در خصوص شاخص‌ها و مؤلفه‌ها و ابعاد استخراج شود. در پایان این نشست‌ها، مدل ارتباطات انسانی دانشجویان دانشکده دافوس طی مراحل که در زیر آمده، احصا و طراحی شد.

(۱) طراحی اولیه ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدل، بر اساس مدل احصا شده و تأییدشده شورای عالی و تحول دانشگاه علوم انتظامی امین (که البته برای تحت تأثیر قرار نگرفتن دانشجویان فوق، تا آخرین مراحل طراحی مدل دانشجویان

- دافوس در اختیار آن‌ها قرار نگرفت). به این صورت که پس از توضیحات مختصری از سوی استاد درس ارتباطات انسانی، شاخص‌های اولیه و مورد نیاز برای ارتباطات انسانی از سوی دانشجویان دافوس احصا شد.
- (۲) پس از احصای شاخص‌های اولیه ارتباطات انسانی در قالب دست‌نوشته‌های کلاسی و جمع‌آوری و دسته‌بندی آن‌ها، این فرایند برای تمامی اعضای چهار کلاس دیگر ارتباطات انسانی انجام و مدل ابتدایی مورد بازبینی قرار گرفت. بعد از این مرحله، دانشجویان موظف شدند با کمک استاد درس به ادبیات نظری یا مطالعه مبانی نظری (روان‌شناختی و اجتماعی مهارت‌های ارتباط اجتماعی) و نیز ابزارهای استاندارد شده در خصوص مهارت‌های ارتباط اجتماعی و انسانی رجوع کرده و شاخص‌های خود را با آن‌ها مقایسه، اصلاح و تکمیل کنند.
- (۳) پالایش و ویرایش شاخص‌های احصا شده به شیوه طوفان مغزی در جلسه با حضور استادان هر پنج کلاس درس ارتباطات انسانی که همگی از گروه علوم اجتماعی بودند، انجام شد.
- (۴) مدل ابتدایی تهیه شده (از جمع نظرات تمامی دانشجویان و استادان) در اختیار دانشجویان قرار گرفت و چند پنل برای بازبینی دوباره مدل از سوی دانشجویان (روش قیاسی) با هدف اصلاح مدل (حذف، اضافه، ادغام و یا جابه‌جایی شاخص‌ها) و در نهایت طراحی مدل جدید تشکیل شد.
- (۵) چند نشست توسط ارشدهای کلاس درس ارتباطات انسانی با مدیران مختلفی که در استان‌های محل خدمت در رسته‌های مختلف، با هدف بازبینی و اولویت‌بندی مدل جدید تشکیل شد.
- (۶) تمامی نظرات هر پنج ارشد کلاس جمع‌آوری شد و دو نشست برای اصلاح دوباره مدل با تأکید بر نظرات نیروهای صف استانی تشکیل شد.
- (۷) تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصل از جلسات ارشدهای کلاس با نیروهای صفی استانی در کلاس درس. در این مرحله، مدل قبلی با اطلاعاتی که توسط نیروهای استانی اضافه شده بود، مورد بازبینی قرار گرفت و مدل نهایی از سوی دانشجویان و البته

پس از آن از سوی استادان این پنج درس مورد پالایش و ویرایش و تأیید قرار گرفت.

۸) مدل فوق‌مشمول بر سه بُعد (فردی با پانزده شاخص، درون‌سازمانی با ده شاخص و برون‌سازمانی با پنج شاخص) و بدون طراحی مؤلفه بود، که جمعاً طی ۱۴ نشست و گروه کانونی میان جامعه آماری ترسیم شد.

روایی و پایایی تحقیق به روش کیفی انجام گرفت؛ یعنی روایی صوری (ارائه مدل به پنج استاد درس و تعداد دیگری از اعضای گروه علوم اجتماعی و روان‌شناسی و اصلاح آن) و پایایی به روش اسکات انجام شد که ضریب آن ۰/۷۴۳ به دست آمد.

یافته‌ها

یافته‌ها بر اساس برگزاری تعداد زیادی جلسات به دست آمد و در هر مرحله تعدیل گردید. در جدول شماره ۲، سه مرحله کدگذاری یا اولویت‌بندی این شاخص‌ها آمده است.

جدول شماره ۲. خلاصه اولویت‌بندی ابتدایی سه مرحله‌ای شاخص‌های مهارت ارتباطی پلیس

شاخص الگوی ارتباطات انسانی دافوس	اولویت‌بندی مرحله سوم (ترکیب شاخص‌ها با تأکید بر نظرات دانشجویان، استادان پنج کلاس و ادبیات نظری و بندهای ۵ و ۶ و ۷)	اولویت‌بندی مرحله دوم (با تأکید بر ادبیات نظری و ابزارهای استاندارد شده)	اولویت‌بندی مرحله نخست (مضامین و شاخص‌های اولیه)	اولویت‌بندی
----------------------------------	---	---	---	-------------

<p>کنترل هیجانات، مباحث و استدلال، آراستگی، انگیزش، گوش دادن مؤثر، اعتماد به نفس، انتقال تجربه، جرأت و رزوی، قدرت بیان، آداب معاشرت، آرامش - دهی، صداقت در گفتار و کردار.</p>	<p>داشتن صبر و شکیبایی، مهارت عذرخواهی، فن بیان، صبر و بردباری، مشورت - پذیری، گوش شنوا، ادب داشتن، آراستگی ظاهری / کنترل خشم و هیجان، انتقاد پذیری و سازگاری، شوخ طبعی، جسارت و جرأت داشتن، انتقال تجربه، حمایت گری، سخنوری، اعتماد سازی.</p>	<p>اعتماد به نفس، عزت نفس، و صلابت، تفکر خلاق، برون گرایی، عذرخواهی، حمایت - گری، همدری، خویشن داری، جسارت و شهامت، فن سخنوری، وقت شناسی، آراستگی ظاهر، صداقت در گفتار، انتقاد پذیری، بیان خوب، انصاف داشتن، داشتن دانش فرماندهی.</p>	<p>غرور نداشتن، همدلی، عذرخواهی، گفت و گو، تشویق، حمایت، الهام - بخشی، کنترل خشم، انتقاد پذیری، خود گشودگی، همدردی، مهارت باز خورد، رعایت انصاف، رعایت کرامت انسانی، خویشن داری، سلامت روانی، اعتماد سازی، امانت داری، اهمیت و احترام به فرد، پوشش مناسب، مناعت طبع، بخشنده بودن، فن بیان، قدرت هدایت، شوخ طبعی، جسارت و شهامت، خوش صحبتی، کنترل هیجان، خوش پوشی، شنونده مهربان و فداکار، اعتماد به نفس، صبر و بردباری، بخشنده بودن، فداکار، توان جسمانی، روابط عمومی قوی، انتقاد پذیری، توانایی انتقال مطالب، انتقاد پذیری، فن سخنوری، وقت شناسی، خداترس بودن، خوش تیپ بودن، آراستگی و انگیزه، اعتماد به نفس، آداب معاشرت، آرامش دهی، صداقت در گفتار، انتقال تجربه، مؤدب بودن، گشاده رو بودن، دلسوز بودن، خوش سخن بودن، اهل ورزش بودن.</p>	<p>۹ ۳ ۳</p>
---	--	---	---	----------------------

<p>حل تعارض، حمایت‌گری، اطاعت‌پذیری، ابلاغ و پیگیری تکلیف و دستورات، مسئولیت‌پذیری، موقعیت‌شناسی، رهبری، جلب اعتماد، رفتارشناسی، مهارت ارائه و تنظیم گزارش، سخنوری، تغافل و فن مدیریت جلسات.</p>	<p>نظارت بر عوامل، ارتباطات و احترام متقابل، ارتباط با زیرمجموعه، قاطعیت در فرماندهی، تصمیم‌گیری درست، راست‌گویی و داشتن ایمان به پرسنل، اطاعت‌پذیری، اقتناع و مذاکره، رهبری، مسئولیت‌های واگذارشده.</p>	<p>فن سخنوری، مهارت تنظیم و ارائه گزارش، مدیریت زمان، فنون مذاکره، مهارت جمع‌بندی، مهارت تصمیم‌گیری، مهارت مواجهه با فشار گروهی، مکاتبات اداری، نگارش گزارش اداری، زمان‌بندی ارائه بحث، وقت‌شناس بودن، انتقال تجربه، صلابت و قاطعیت، شناخت روحیه کارکنان، قدرت تحمل، رهبر خوب بودن، دوست داشتن دیگران، راهنما و الگوی مناسب بودن، با فکر کاری را انجام‌دادن، تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی، عدم تنگ‌نظری، عدالت محوری.</p>	<p>مهارت‌های ابلاغ و پیگیری تکالیف و دستورات، واکنش‌های مناسب به انتقادات سازنده، کنار گذاشتن یک خصیصه در صورت مقتضی، به انجام رساندن وظایف و مسئولیت‌های واگذارشده، عملکرد مناسب در زمان آشفتگی، تصمیم‌گیری در شرایط دشوار، مهارت مواجهه با فشار گروهی، مکاتبات اداری، نگارش گزارش اداری، زمان‌بندی ارائه بحث، وقت‌شناس بودن، انتقال تجربه، مباحثه و استدلال، صلابت و قاطعیت، شناخت روحیه کارکنان، تسلط به ادبیات، قدرت تحمل، رهبر خوب بودن، دوست داشتن دیگران، راهنما و الگوی مناسب بودن، با فکر کاری را انجام دادن، تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی، قدرت تصمیم‌گیری در شرایط سخت، عدم تنگ‌نظری، عدالت - محوری، تحول‌گرا، آموزش زیردستان، به‌مثابه پدر یا قاضی عمل کردن، توانایی ایجاد انگیزه در کارکنان، حل مشکلات، تعامل مناسب با کارکنان، آگاه بودن به امور.</p>	<p>۹۴</p>
--	--	--	--	-----------

<p>مهارت اقناع‌سازی، تعامل با ثمن‌ها، روش‌های جلب مشارکت، توانایی تبیین مأموریت‌های سازمانی، بازخوردگیری، مهارت نظارت، خویش‌داری و قدرت تشخیص</p>	<p>تعامل با سازمان‌ها از جمله فرمانداری و قضایی، همدلی و هم‌رنگی با مردم و جامعه، بالا بردن موقعیت اجتماعی ناجا، درک اقناع‌سازی جامعه، رعایت شئون جامعه، استفاده از اختیارات قانونی و اجتماعی و پیش‌بینی و پیشگیری.</p>	<p>شناخت و رعایت حقوق شهروندی، احترام، کنترل هیجانات جمعی، عملیات روانی، ضوابط و اصول ارتباط بین- سازمانی.</p>	<p>مهارت «نه» گفتن، تکریم مردم، خویش‌داری، سواد رسانه‌ای، اصول و فنون مصاحبه، شناخت و تحلیل محتوای رسانه‌ای، روابط عمومی (تولید و مدیریت محتوای رسانه‌ای)، ارتباطات بحران، اصول خودمراقبتی در مقابل سازمان‌های دیگر، شناخت قوانین و انواع مؤسسات مردم‌نهاد و خیریه، مهارت‌های تسهیل‌گری در سمن‌ها، مهارت‌های نظارت و رصد سمن‌ها، فن بیان مناسب، فن مذاکره، تعامل با سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی، قدرت نفوذ و تأثیرگذاری، استفاده از لباس جدی و رسمی، گوینده خوبی بودن، تعامل داشتن، گوش دادن مؤثر، حضور در مراسم‌های مردم.</p>	<p>۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱</p>
---	---	--	--	--

همان‌گونه که در جدول (۲) مشاهده می‌شود، شاخص‌های احصاشده دانشجویان دافوس سال ۱۳۹۹ طی سه مرحلهٔ بازبینی، ادغام (ترکیب) و اولویت‌بندی شدند. در مرحلهٔ اول به ترتیب ابعاد سه‌گانه تعداد هفده شاخص برای بُعد فردی و شخصی، تعداد ده شاخص بُعد درون‌سازمانی و تعداد دوازده شاخص در بُعد برون‌سازمانی احصا شد، سپس با بازبینی دوباره به کمک دانشجویان و نشست‌های مختلف، شاخص‌های فوق طی دو مرحلهٔ دیگر بازبینی، غربال و اولویت‌بندی شدند.

جدول شماره ۳. مدل نهایی تحقیق با مقایسه دو مدل بازخوانی دافوس و مصوب شورای عالی دانشگاه

شاخص های الگوی ارتباطات انسانی مصوب شورای عالی و تحول دانشگاه علوم انتظامی	ابعاد	شاخص های الگوی احصاشده دانشجویان دانشکده دافوس (بندهای دوم تا هفتم)	اولویت بندی ابعاد سه گانه الگو
کنترل هیجانات / مباحث و استدلال / آراستگی / انگیزش / گوش دادن مؤثر / اعتماد به نفس / انتقال تجربه / جرأت ورزی / قدرت بیان / آداب معاشرت / آرامش دهی / صداقت در گفتار و کردار	مهارت ارتباط انسانی فردی مصوب شورا ۱۵ شاخص	داشتن صبر و شکیبایی / فن بیان / صبر و بردباری / مشورت پذیری / گوش شنوا / ادب داشتن / آراستگی ظاهری / کنترل خشم و هیجان / انتقاد پذیری و سازگاری / شوخ طبعی، جسارت و جرأت داشتن / انتقال تجربه / حمایت - گری / سخنوری / اعتماد سازی	بعد فردی مدل ارتباطات بازخوانی توسط دانشجوها (۹ شاخص)
حل تعارض / حمایت گری / اطاعت پذیری / ابلاغ و پیگیری تکلیف و دستورات / مسئولیت پذیری / موقعیت شناسی / رهبری / جلب اعتماد / رفتارشناسی / مهارت ارائه و تنظیم گزارش / سخنوری / تغافل / فن مدیریت جلسات	مهارت ارتباط انسانی درون سازمانی مصوب شورا ۱۰ شاخص	نظارت بر عوامل / ارتباطات و احترام متقابل / ارتباط با زیرمجموعه / قاطعیت در فرماندهی / تصمیم گیری درست / راست گویی و داشتن ایمان به پرسنل / اطاعت پذیری / اقناع و مذاکره / رهبری / مسئولیت های واگذار شده	بعد درون سازمانی مدل ارتباطات بازخوانی توسط دانشجوها (۷ شاخص)
مهارت اقناع سازی / تعامل با سمن ها / روش های جلب مشارکت / توانایی تبیین مأموریت های سازمانی / بازخوردگیری / مهارت نظارت / خویشن داری / قدرت تشخیص	مهارت ارتباط انسانی برون سازمانی مصوب شورا ۵ شاخص	تعامل با سازمان ها از جمله فرمانداری و قضایی / همدلی و همرنگی با مردم و جامعه / قدرت اقناع سازی جامعه / رعایت شئون جامعه / استفاده از اختیارات قانونی	بعد برون سازمانی مدل ارتباطات بازخوانی توسط دانشجوها (۵ شاخص)

در مرحله سوم پس از بازمینی‌های متعدد، تعداد پانزده شاخص در بُعد فردی، تعداد ده شاخص برای بُعد درون‌سازمانی و تعداد پنج شاخص برای بُعد برون‌سازمانی احصا و بقیه شاخص‌ها (به سبب تکرار بودن، همپوشانی، در اولویت نبودن و یا مهارتی نبودن) حذف شدند. حذف شاخص‌های الگوی ارتباطات انسانی مصوب شورای تعالی و تغییر بر اساس تدریس این درس در کلاس و نیز مجموع نظرات همه نمونه‌های تحقیق به ویژه دانشجویان کلاس به سبب میزان اولویت‌بندی آن‌ها، صورت گرفته است (شکل ۱).



شکل ۱. الگوی ارتباطات انسانی دانشجویان دافوس

بحث و نتیجه‌گیری

در میان مشکلات همیشه تکرارشونده و مداوم درزمینه مدیریت پلیس، توسعه نظام‌های مؤثر ارتباطی، بسیار با اهمیت است. ارتباطات وسیله اصلی برای ایجاد توافق بین همه اعضای یک بخش و علاوه بر آن بیرون از سازمان پلیس، برای رسیدن به اهداف پلیس است؛ لذا ارتباطات انسانی کاربردهای فراوانی برای پلیس چه در هنگام اجرای مأموریت‌ها و چه ارتباط با همکاران و مردم و حتی خانواده دارد. افسران پلیس برای

حفظ نظم، امنیت و صلح در جامعه نیازمند داشتن مهارت‌های مختلف، به‌ویژه مهارت‌های ارتباط میان فردی و انسانی‌اند. امروزه، استفاده از مهارت‌های ارتباطات انسانی (بیات و سیدطباطبایی، ۱۳۹۹، ۱۷۷) مانند حل تعارض، گوش دادن مؤثر، اقناع‌سازی، کنترل هیجانات، اعتمادسازی، قدرت بیان و آداب معاشرت اجتماعی، از ابزارهای اصلی اجرای قانون برای پلیس‌ها در بسیاری از کشورهاست^۱. درحالی‌که خشونت و کاربرد زور و قوه قهریه بخشی از شغل هر افسر پلیس است، استفاده دقیق و مؤثر از مهارت‌های ارتباطی یادشده، نه فقط می‌تواند موقعیت‌های خطرناک و بحران‌زا را به موقعیت‌های قابل کنترل بدل سازد، که نیازهای اطلاعاتی پلیس را برای اجرای مؤثرتر وظایف بهبود بخشد. بر این اساس آموزش روابط انسانی (بولتون، ۱۳۹۷، ۳۱۷)، توسعه و ارتقای مهارت‌های ارتباطی و فراگیری آداب معاشرت اجتماعی برای پلیس، به‌ویژه در جوامع چند فرهنگی از مهم‌ترین امور برای پلیس است که از قضا بخش اصلی تصمیمات کمیته روابط^۲ اتحادیه اروپا بود.

دانشگاه علوم انتظامی امین در راستای رسیدن به همین هدف، طرحی را با عنوان «توسعه مهارت‌های ارتباط میان-فردی دانشجویان دانشکده دافوس» با کمک جمع‌گیری از نخبگان، کارشناسان فرماندهان و اعضای هیئت علمی دانشگاه در سال ۱۳۹۸ به اجرا در آورد که نتیجه آن الگوی ارتباطات انسانی دافوس بود. این الگو مشتمل بر ۳۳ شاخص ارتباطی بود که در این مقاله به راستی آزمایی آن پرداخته شد. نتایج این تحقیق نشان داد که علی‌رغم الگوهای موجود، الگوی ارتباطات انسانی دافوس از ویژگی‌های خاصی برخوردار است و ضرورت دارد به‌عنوان نخستین الگوی ارتباطات انسانی پلیسی کشور، بیش‌ازپیش مورد بررسی و تحلیل قرار گیرد.

از میان تمامی شاخص‌هایی که با روش‌شناسی خاصی در این تحقیق به کار گرفته شد و شباهت زیادی به روش کار طراحی الگوی ارتباطات انسانی دافوس داشت، این

1. <https://online.wlu.ca/news/2016/08/16/importance-of-communications-skills-for-police-officers>

2. Community Relations.

شاخص‌ها مورد توجه قرار گرفتند. در بخش مهارت‌های انسانی با بُعد فردی، تقریباً تمامی شاخص‌هایی که مورد توجه طراحان الگوی ارتباطات انسانی قرار گرفته بود، مورد توجه نمونه‌های تحقیق نیز بود. البته به جز مواردی که در زیر آمده است:

بُعد فردی: ویژگی اعتماد به نفس که نمونه‌های تحقیق آن را به عنوان مهارت ارتباط انسانی در نظر نگرفتند و حذف کردند.

✓ صبر و شکیبایی و بردباری؛ انتقادپذیری و سازگاری؛ شوخ‌طبعی؛ و نیز مشورت‌پذیری که در طراحی الگوی ارتباطات انسانی دافوس نبود و از سوی نمونه‌های تحقیق حاضر اضافه شد.

✓ اعتمادسازی که در بُعد درون‌سازمانی قرار داشت اما در این تحقیق به بُعد فردی منتقل شده است.

بُعد درون‌سازمانی: در بُعد درون‌سازمانی نیز بخش مهمی از شاخص‌های احصا شده در نمونه‌های تحقیق جدید با «الگوی ارتباطات انسانی دافوس» مطابقت داشت. این به آن معناست که طراحان این الگو تا اندازه زیادی توانسته‌اند شاخص‌های ارتباطات انسانی فرماندهان و مدیران را درست احصا کنند. با این وصف، تعدادی از شاخص‌ها وضعیتی متفاوت داشتند. تفاوت‌های یادشده به قرار زیر است (فرهادی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۹، ۷۸):

✓ شاخص‌هایی مانند «حل تعارض» و «رفتارشناسی» و «مهارت تغافل» و مهارت ارائه و تنظیم گزارش»، «فن مدیریت جلسات» و «موقعیت‌شناسی» که در الگوی ارتباطات انسانی دافوس بود، در بازخوانی جدید از سوی نمونه‌های تحقیق حذف شده یا نادیده گرفته شده است.

✓ مهارت ابلاغ و پیگیری تکلیف و دستورات اگرچه در این بعد مورد توجه قرار نگرفت، لکن در ابتدای کار یکی از مهارت‌های احصا شده بود که در خاتمه کنار گذاشته شد.

✓ مهارت نظارت بر عوامل و رفتارهای کارکنان که یکی از شاخص‌های بُعد درون‌سازمانی بود، از سوی نمونه‌های تحقیق به بعد ارتباطات برون‌سازمانی منتقل گردید.

✓ قاطعیت در فرماندهی که در الگوی ارتباطات انسانی دافوس نبود، از نظر نمونه‌های تحقیق به‌عنوان یکی از مهارت‌های فرماندهان به بُعد درون‌سازمانی اضافه شد.

✓ مهارت حمایت‌گری که در الگوی ارتباطات انسانی دافوس در بُعد فردی بود، به بُعد درون‌سازمانی منتقل شده است.

✓ صداقت در گفتار و کردار که در الگوی ارتباطات انسانی دافوس در بُعد فردی بود، در الگوی جدید نمونه‌های تحقیق با عنوان راست‌گویی و داشتن ایمان به پرسنل به مدل افزود شد.

✓ در الگوی جدید تحقیق حاضر برخی شاخص‌ها اضافه شدند؛ مانند ارتباطات و احترام متقابل و ارتباط با زیرمجموعه.

بُعد برون‌سازمانی: در بُعد برون‌سازمانی نیز اگرچه تطابق بسیاری از شاخص‌های الگوی ارتباطات انسانی دافوس با الگوی جدید تحقق، برخی تفاوت‌هایی وجود داشت که در زیر‌بدان‌ها اشاره شده است:

✓ مهارت جلب مشارکت اجتماعی و نیز مهارت توانایی تبیین مأموریت‌های سازمانی و مهارت قدرت تشخیص که در الگوی ارتباطات انسانی دانشکده دافوس بود، در الگوی جدید دانشجویان حذف شده بود.

✓ «مهارت بازخوردگیری، مهارت نظارت، مهارت خویش‌داری و مهارت قدرت تشخیص» اگرچه در زیر ابعاد برون‌سازمانی قرار نداشت، لکن به‌ترتیب مهارت بازخوردگیری و مهارت خویش‌داری در مراحل نخستین الگو وجود داشته است و مهارت نظارت در بُعد فردی ارتباطات انسانی آمده است.

ذکر چند نکته در مقایسه تمامی ابعاد و شاخص‌های میان الگوی ارتباطات انسانی دانشکده دافوس و الگوی طراحی و بازخوانی شده نمونه جدید ضروری است، نخست

این که برای پیش‌گیری از کنترل و هرگونه دخالت و تأثیرگذاری الگوی دافوس بر دانشجویان کلاس‌ها تا قبل از اتمام کار، الگوی ارتباطات انسانی دافوس به دانشجویان نشان داده نشد. دوم آن که بسیاری از شاخص‌های الگوی ارتباطات انسانی دافوس در ابعاد سه‌گانه جابه‌جا شدند؛ به این صورت که شاخص فوق از جمله شاخص الگو بود اما در بُعد دیگری غیر از بُعد الگو جابه‌جا گرفته است؛ برای نمونه: در بُعد فردی «جلب اعتماد»، در بُعد درون‌سازمانی «صداقت در گفتار و کردار» و در بُعد برون‌سازمانی «اقتناع». مطلب سوم این که برخی شاخص‌ها با عناوین نزدیک و مترادف به کار رفته‌اند؛ برای نمونه: صداقت در گفتار و کردار با راست‌گویی و داشتن ایمان به کارکنان ذکر شده و یا فن بیان با قدرت بیان، یا جسارت و جرأت داشتن با جرأت‌ورزی، یا اعتمادسازی با جلب اعتماد، یا مسئولیت‌پذیری با مسئولیت‌واگذار شده است.

در نتیجه‌گیری کلی می‌توان گفت که الگوی به‌دست آمده در بازخوانی یا راستی‌آزمایی «الگوی ارتباطات انسانی دافوس» تفاوت‌های اندکی با «الگوی به‌دست آمده از تحقیق حاضر» داشت؛ لذا بسیاری از شاخص‌های «الگوی ارتباطات انسانی دافوس» مورد تأیید قرار گرفت. به این معنا که فعالیت‌ها و اقداماتی که گروه‌های کثیری از فرماندهان، کارشناسان و نخبگان دانشگاه و بیرون از آن به شکل تیمی با رهبریت دانشکده دافوس به طراحی الگوی ارتباطات انسانی دافوس اقدام کرده بودند، تلاشی آگاهانه، کارشناسانه و روشمند بوده است.

دوم این که شاخص‌های احصاشده در این الگو نیازمند دسته‌بندی شدن در درون ابعاد سه‌گانه فردی، درون‌سازمانی و برون‌سازمانی و مؤلفه‌هاست، که هنوز این کار صورت نگرفته است. ما نیازمند نشان دادن جایگاه هر یک از شاخص‌ها در ابعاد و مؤلفه‌های خود هستیم تا در ارزیابی‌ها و سنجش‌های این مدل دقیق‌تر عمل کنیم. علاوه بر این‌ها، اولویت‌بندی ابعاد سه‌گانه فوق نیز صورت نگرفته بود.

در باره الگوی ارتباطات انسانی فعلی، نظر نمونه‌های تحقیق آن بود که به‌طور بسیار زیادی (نزدیک به ۹۵ درصد از نمونه‌های دانشجویی تحقیق) بر این باور بودند که بُعد فردی در بالاترین (۹ نمره از ده نمره) و به ترتیب بُعد درون‌سازمانی (۷ نمره از ۱۰ نمره)

و در انتها بُعد برون‌سازمانی (۵ نمره از ۱۰ نمره) به جهت اهمیت قرار دارند. این یافته با یافته‌های گرایمه و دایمبلی^۱ (۲۰۰۶: ۱) که ارتباط درون‌فردی را «ارتباط درون خود و خود با خود» تعریف کرده و آن را بسیار مهم می‌داند و نیز با یافته‌های «فرهنگی» (۱۳۹۷: ۱۳۱) و البته بختیاری (۱۳۸۸) که معتقد بودند: اولین قدم در شکل‌دهی مهارت‌های ارتباطی، آگاهی از خویش و وقوف به توانمندی‌های خویش است و بازشناسی خود از نظر سلامت روانی حائز اهمیت زیادی است و کلید اساسی بسیاری از رفتارها و موقعیت‌های اجتماعی و گروهی است، مطابقت داشت. به هر ترتیب، ارتباط ما با خودمان است که ما را از تعامل با افراد دیگر بیشتر آگاه می‌کند (دویسی و نان^۲، ۲۰۱۸، ۶۹). یافته‌های اعرابی و همکاران (۱۳۹۶) نیز که در خصوص اهمیت ارتباطات سازمانی است، به این یافته نزدیک بود. عبدالهی (۱۳۹۶) نیز در طرحی با عنوان «طراحی الگوی ویژگی‌های شخصیتی و هوش هیجانی داوطلبان ورود به نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران» به این نتیجه رسید که مهارت‌های درون‌فردی پلیس‌ها از مهم‌ترین ویژگی‌های افسران کارآمد از لحاظ ویژگی‌های روان‌شناختی است؛ بنابراین، ارتباط درون‌فردی جزء لاینفک و ضروری هر ارتباطی است.

و سوم در بررسی کلی تمامی ۳۳ شاخص احصاشده از سوی الگوی ارتباطات انسانی دافوس و نیز الگوی ارتباط انسانی فعلی با ۳۰ شاخص (با تأکید بر جدول شماره ۳ مدل نهایی تحقیق با مقایسه دو مدل دافوس و مصوب شورای عالی دانشگاه) مشخص شد که شاخص‌های جرأت و جسارت و اقتدار فرمانده، از مهم‌ترین شاخص‌های ارتباطات انسانی در تعاملات و ارتباطات فرماندهان در ابعاد سه‌گانه است. بررسی سامانه نشریات ناجا نشان می‌دهد که اگرچه ممکن است پژوهش‌هایی به‌طور جسته‌و‌گریخته درباره جرأت‌مندی انجام شده؛ با این وصف، تقریباً هیچ تحقیق مستقلی در خصوص جرأت‌مندی یا جرأت‌ورزی افسران پلیس و فرماندهان صورت نگرفته است. در خصوص مهارت «جسارت» (آن هم نه در حوزه ارتباطات) صوفی زمرد (۱۳۹۷) تحقیقی را انجام

1. Graeme & Dimpleby

2. Deveci & Nunn

داده و طی آن مدعی شده که جسارت مأموران پلیس در انجام مأموریت تابعی از عوامل فردی، سازمانی و برون‌سازمانی است. بر همین اساس، یافته‌های وی نشان می‌دهد در بین سه متغیر اصلی، عوامل درون‌سازمانی در رتبه اول و عوامل برون‌سازمانی و عوامل فردی به ترتیب در رتبه‌های بعدی قرار دارند. وی در زمینه عوامل فردی چنین نتیجه گرفت که شخصیت و پایداری به سازمان دو عمل اثرگذار در بالا بودن جسارت است. در عوامل درون‌سازمانی نیز رضایت شغلی و عدم تبعیض در کارکنان باعث تعهد و احساس امنیت بیشتر می‌شود. برخی عوامل حمایتی نیز در خارج از سازمان تحقق می‌یابد. این دسته از عوامل حمایتی می‌تواند از طریق نهادهای تقنینی، حاکمیتی و قضایی و حتی شهروندان انجام شود (فرهادی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۹، ۷۷).

به هر ترتیب طراحی الگوی ارتباطات، به‌ویژه در دانشگاه علوم انتظامی امین (و البته در دانشکده دافوس) خود پژوهشی جسارت‌آمیز و پیشرو است، چراکه تاکنون در سازمان‌های پلیسی کمتر مشاهده شده است. از سوی دیگر، پژوهش در خصوص ابعاد و مؤلفه‌ها و شاخص‌های مختلف این الگو می‌تواند ضمن غنی‌سازی این الگو، بسیاری از کاستی‌ها و مشکلات موجود در این مدل‌ها را نشان داده و آن‌ها را ارتقا دهد؛ بنابراین، اگرچه الگوها در تمام زمینه‌ها به محققان و علما و مدیران کمک می‌کند تا مسیری روبه‌جلو حرکت کنند؛ با این وصف بدون تحقیق، آزمون‌ها و سنجش‌های بسیار از اجرا و عناصر این الگوها نمی‌توان در خصوص کارآمدی و علمی بودن این الگوها مدعی اثربخشی آن شد.

پیشنهادها

- پیشنهاد می‌شود برخی شاخص‌های الگوی ارتباطات انسانی دافوس به سبب تعداد زیاد آن‌ها و نیز مشابهت‌ها، حذف یا در هم ادغام گردد؛ مانند انتقال تجربه، سخنوری، مدیریت جلسات و حمایت‌گری؛
- پیشنهاد می‌شود که ابعاد و مؤلفه‌ها و شاخص‌ها به‌طور دقیق مشخص شود؛ (ابعاد الگوی فوق به‌طور دقیق تبیین نشده است).

- نسبت شاخص‌های فردی به اجتماعی مشخص نشده است؛ لذا پیشنهاد می‌گردد نسبت و ارتباط میان این شاخص‌ها معلوم شود؛
- بخشی از برنامه‌های آموزشی - پژوهشی و اوقات فراغت دانشجویان را با تأکید بر این طرح تنظیم کنند؛
- مدل فوق مورد تأیید قرار گرفته، اما هنوز نیازمند برخی بازبینی‌ها از سوی نیروهای صف است؛ از این رو، باید به سمع و نظر نیروی فوق برسد و تکمیل شود.

سپاسگزاری

بدین وسیله از زحمات و تلاش بی‌دریغ تمامی دوستان و همکاران و به‌ویژه مجموعه پژوهش دانشکده که در مسیر چاپ این مقاله نهایت همکاری را داشتند، تشکر می‌کنیم و موفقیت همه آن‌ها را از خداوند متعال خواهانیم.

منابع

- ابوالقاسمی پور، محسن. (۱۳۹۲). بررسی و ارائه مدل پاسخگویی در نیروی انتظامی پیرامون بهبود تعامل مردم و نیروی انتظامی در استان خوزستان [پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت دانشگاه پیام نور تهران].
- آرگایل، مایکل. (۱۳۹۴). شیوه‌های برقراری ارتباط (روابط اجتماعی از دیدگاه روانشناسی اجتماعی). ترجمه عادل ابراهیمی لویه، مرضیه محقق. لویه.
- آرمین، محمدحسین؛ و رسلین پاولین. (۱۴۰۰). تأثیر آموزش ارتباط غیرکلامی بر درک زبان-آموزان ایرانی از مهارت ارتباطی و درک ارتباطات کرمانج. نشریه فرهنگ، اجتماع و علوم انسانی. ۱۱-۱، (۱)۳.

<http://kurmanj.srpub.org/article-2-77-fa.html>

اسدی فرد، محمد. (۱۳۹۷). الگوی تعاملات اجتماعی پلیس در مدیریت انتظامی. [رساله دکتری پیشگیری انتظامی از جرم، دانشگاه علوم انتظامی].

اسکوھی، فاطمه؛ موحدمحمدی، حمید؛ و رضوانفر، احمد. (۱۳۹۹). بررسی نقش مهارت‌های ارتباطات بین فردی بر عملکرد آموزشی اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی ساری. تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران (علوم کشاورزی ایران)، ۱۵۱(۱)، ۹۷-۱۰۷. 10.22059/IJAEDR.2018.111155.667847

اشتری، حسین. (۱۳۹۷). سخنرانی سردار اشتری در معارفه رئیس پلیس آگاهی ناجا ۲۹ بهمن ماه ۱۳۹۷.

<https://www.alef.ir/news/3971129163.html?show=text>

اعرابی، فاطمه السادات؛ فرهنگی، علی اکبر؛ سیدجوادین، سیدرضا. (۱۳۹۶). الگوی تعاملی استراتژی‌های ارتباطات سازمانی و استراتژی‌های منابع انسانی با عملکرد (مورد مطالعه: واحدهای پژوهشی دارای مجوز از وزارت علوم و تحقیقات و فناوری. فصلنامه علمی پژوهش‌های مدیریت راهبردی، ۲۳ (۶۴)، ۹۷-۷۳.

20.1001.1.22285067.1396.23.64.4.3

آقا بابایی، علیرضا؛ و اسماعیلی، احمدرضا. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین ارتباطات انسانی و اعتماد سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان پلیس پیشگیری فاتب). فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی. دوره ۱۳۹۵، شماره ۴۱، پاییز ۱۳۹۵، ۱۹-۳۴.

<https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/>

اکبری، محسن؛ اسماعیل پور، رضا؛ آل طه، سیدحسین؛ قویدل، آزاده. (۱۳۹۹). ترویج رفتارهای فرانتش و همکاری کارکنان از راه ارتباطات درون سازمانی: مطالعه میانجی‌گری ابهام نقش و تعهد سازمانی. مطالعات منابع انسانی، ۱۰ (۲)، ۱۵۰-۱۲۵.

10.22034/JHRS.2020.225070.1392

بارکر، آلن. (۱۳۹۶). تقویت مهارت‌های ارتباط موفق و مؤثر. ترجمه فرزاد هراتی. به تدبیر بختیاری، حسن. (۱۳۸۸). طراحی الگوی توانمندسازی فرماندهان و مدیران نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران. بازرسی کل ناجا.

بولتون، رابرت. (۱۳۹۷). روان‌شناسی روابط انسانی (مهارت‌های مردمی). ترجمه حمیدرضا سهرابی و افسانه حیات روشنایی. رشد.

بولتون، رابرت. (۱۳۹۹). مهارت‌های ارتباطی. ترجمه منصور شاه ولی، دانشگاه شیراز.

بیات، عبدالحمید؛ و سیدطباطبایی، سید مهدی. (۱۳۹۹). الگوی مطلوب ارتباطات میان فردی در سلسله مراتب فرماندهی: مورد مطالعه شهید حاج قاسم سلیمانی. مدیریت اسلامی،

20.1001.1.22516980.1399.28.4.7.8

۲۸ (۴)، ۱۸۵-۱۶۹.

حاجی حسین نژاد، غلامرضا؛ محبی، علی؛ بلاغت، سید رضا. (۱۳۸۸). اخلاق حرفه‌ای و تعاملات ارتباطی پلیس با جامعه. فصلنامه علمی پژوهشی انتظام اجتماعی، (۱۱)، ۱۳۸-۱۶۱. <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=194957>

حسن دوست فرخانی، معصومه؛ حسن دوست فرخانی، زهرا؛ و حسن دوست فرخانی، هدایت. (۱۳۹۱). بررسی الگوی ایده‌آل تعاملات اجتماعی از منظر مکتب اسلام. همایش ملی امر به معروف و نهی از منکر، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی خراسان شمالی.

خامنه‌ای، سیدعلی. (۱۳۹۴) بیانات در دیدار فرماندهان نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران. <https://farsi.khamenei.ir/speech-content?id=29531>
دفت، ریچارد آل. (۱۳۹۸). تئوری و طراحی سازمان. ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی. دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

رضایی، ایرج. (۱۳۹۳). نقش رفتارهای غیرکلامی در ارتباطات انسانی از منظر آیات و روایات اسلامی. فصلنامه بصیرت و تربیت اسلامی. ۱۱(۳۱)، ۷۲-۴۷.

<https://www.magiran.com/paper/1394817>

زارعی، بهروز؛ و زارعی، عظیم. (۱۳۸۶). اشکال ارتباطات بین سازمانی. مجله مدیریت و توسعه، ۲۰(۷۸)، ۶۲-۴۵.

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=72191>

زندیه، زهره؛ و خانیکی، هادی. (۱۳۹۸). طراحی الگوی کارکردهای متنوع شبکه‌های اجتماعی مجازی در ارتباطات میان فرهنگی قومی. پژوهش‌های ارتباطی (پژوهش و سنجش)، ۲۶ (۹۷)، ۴۰-۹. 20.1001.1.25382977.1398.26.97.1.3

صوفی زمرود، محسن. (۱۳۹۷). عوامل مؤثر بر جسارت مأموران کلاترئی‌ها و پاسگاه‌های انتظامی (مورد مطالعه: غرب استان تهران). فصلنامه علمی دانش انتظامی غرب استان تهران، ۱۷(۱)، ۵۲-۲۱. http://wtpkn.jrl.police.ir/article_19944.html

عبداللهی، راشن. (۱۳۹۶). طراحی الگوی ویژگی‌های شخصیتی و هوش هیجانی داوطلبان ورود به نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران در رسته‌های پنج‌گانه مدیریتی. [طرح تحقیق، دانشگاه علوم انتظامی امین].

عزیزی شفیق، آزاده؛ دری، محمد؛ عزیزی شفیق، آمینه؛ و نارویی، نعمت اله. (۱۳۹۹). بررسی تأثیر ارتباطات انسانی بر مبنای الگوهای اسلامی بر انگیزش کارکنان در تشکیلات سازمانی. چهارمین کنفرانس ملی پژوهش در حسابداری و مدیریت، تهران

<https://civilica.com/doc/1036678>

فرقانی، محمد مهدی. (۱۳۸۲). درآمدی بر ارتباطات انسانی در ایران. مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها.

فرهادی نژاد، محسن؛ عین علی، محسن؛ باقری قره‌بلاغ، هوشمند. (۱۳۹۹). تأملی بر خاموشی هوشیارانه: واکاوی نقش فرهنگ بر عملکرد کارکنان و ارتباطات سازمانی (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی شهر سمنان). فصلنامه علمی مدیریت سازمان‌های دولتی، ۸(۲)، ۱۴-۱۱. doi: 10.30473/ipom.2020.49086.3832

فرهنگی، علی اکبر. (۱۳۹۶). ارتباطات غیر کلامی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد میبد.

فرهنگی، علی اکبر. (۱۳۹۷). ارتباطات انسانی. مؤسسه خدمات فرهنگی رسا.

فقیهی، ابوالحسن؛ و نداد، بشیر. (۱۳۹۲). پاسخگویی پلیس: ارائه الگوی بومی برای ارتقای روابط مردم و نیروی انتظامی. مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۱(۲)، ۳۱-۵.

10.22059/JOMC.2013.35484

کولیوند علیرضا؛ و احمدآبادی، محمد. (۱۳۹۹). نقش مدیریت ارتباطات در شناسایی نخبگان سازمان‌های انتظامی و امنیتی. مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۸(۳)، ۲۷۸-۲۵۱.

http://journals.police.ir/issue_12931_13131_.html

گرین، ایگان کی؛ و لینچ، رونالد جی؛ و لینچ، اسکات آر. (۱۳۹۵). مدیر پلیس. ترجمه مجید حجاز. نشر دانشگاه علوم انتظامی امین.

گیل، دیوید؛ و آدامز، بریجت. (۱۳۸۴). الفبای ارتباطات. ترجمه رامین کریمیان و همکاران. مؤسسه مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها.

مایرز، گیل ای؛ و مایرز، میشل توللا. (۱۳۸۵). پویایی ارتباطات انسانی. ترجمه حوا صابر آملی. دانشکده صداوسیما جمهوری اسلامی ایران.

محسنیان راد، مهدی. (۱۳۹۴). ارتباط‌شناسی ارتباطات انسانی (میان فردی، گروهی و جمعی).

سروش.

محمدی، مریم؛ و رجیبی واجارگاه، سهیل. (۱۳۹۹). تدوین مدل بهینه ارتباطات بین فرهنگی با هدف قوام بخشی به تجربه زیسته کاربران در فضاهای عمومی چندفرهنگی معاصر (مطالعه

موردی: خیابان سی تیر تهران). معماری و شهرسازی پایدار، ۸(۱)، ۸۱-۹۹.

<https://dx.doi.org/10.22061/jsaud.2020.5525.1527>

محمدی، مالک. (۱۳۹۶). ارائه راهکارهای افزایش امنیت و کاهش جرم در ارتباط با فضاهای

بدون نظارت شهری در راستای تعامل سازنده نیروی انتظامی و طراحی محیطی (نمونه

موردی: محله‌های باغ خلیج و فوتبال کلان‌شهر اراک). فصلنامه دانش انتظامی مرکزی.

http://markazi.jrl.police.ir/article_19332.html (۳)، ۶۷-۸۸.

مردانی شهربابک، محمد؛ و خاکی، ابوذر. (۱۳۹۸). ارائه الگوی بهره‌وری کارکنان

دانشگاه‌های نیروهای مسلح با تأکید بر نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات. پژوهش‌های

مدیریت منابع انسانی، ۲(۱۱)، ۶۷-۸۸.

https://hrmj.ihu.ac.ir/article_204486.html

مک کوایل، دنیس؛ و ویندال، سون. (۱۳۸۸). مدل‌های ارتباطات جمعی؛ مروری بر نظریه‌های

ارتباطی. ترجمه گودرز میرانی. دفتر پژوهش‌های رادیو.

مهدی‌زاده، سجاد. (۱۳۹۴). الگوی ارتباطات انسانی مطلوب در فرهنگ اسلامی. دوفصلنامه

علمی پژوهشی دین و سیاست فرهنگی، ۲(۲)، ۹۹-۱۲۰.

http://www.jrcp.ir/article_42333.html

میلر، لاری؛ براسول، مایکل؛ و وایتهد، جان. (۱۳۹۱). روابط انسانی و کار پلیس. ترجمه

سروش بهریر. نشر دانشگاه علوم انتظامی امین.

ناصیحی، محسن. (۱۳۹۵). الگوی هنجاری ارتباطات انسانی در اندیشه آیت‌الله جوادی آملی [

پایان‌نامه کارشناسی ارشد مطالعات فرهنگی و ارتباطی، دانشگاه باقرالعلوم علیه‌السلام].

ناظری، عبدالرضا؛ سعیدی، حسین؛ صدیق بدری، عرفان. (۱۳۹۵). تأثیر سبک زندگی اسلامی

بر الگوهای رفتاری کارکنان پلیس با مردم. نظارت و بازرسی، ۳۷، ۱۵۵-۱۳۳.

<https://dorl.net/dor/20.1001.1.17359554.1395.1395.37.7.9>

نصراللهی، محمدصادق، کوهکن، محمدرضا. (۱۳۹۹). الگوی مطلوب ارتباطات میان فرهنگی

مستضعفان جهان از منظر قرآن کریم. آموزه‌های قرآنی، ۱۷(۳۲)، ۹۴-۶۳.

https://qd.razavi.ac.ir/article_1084.html

هاشمی، نظام؛ و کرمی، ذبیح‌الله. (۱۳۹۵). رابطه ویژگی‌های روان‌شناختی فرماندهان و مدیران دانشگاه علوم انتظامی امین با سبک‌های مدیریتی. پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۱(۲)، ۳۰۶-۲۹۱
http://journals.police.ir/article_18329.html

هال، ریچارد اچ. (۱۳۷۶). سازمان: ساختار، فرایند و راه‌آورها. ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی. دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

یوسفی، بهرام. (۱۳۷۶). طراحی و تبیین الگوی تحلیل ارتباطات سازمانی (در سازمان تربیت بدنی). [رساله دکتری تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشکده علوم انسانی و علوم اداری، مدیریت دانشگاه تهران].

Cunningham, M. R., Jones, J. W. & Behrens, G. M. (2011). Psychological assessment of chief of police candidates: scientific and practice issues. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 26(2), 77-86. <https://doi.org/10.1007/s11896-011-9084-0>

Deveci, T., & Nunn, R. (2018). Intrapersonal communication as a lifelong learning skill in engineering education. *Yükseköretim Dergisi*, 8(1), 68-77. <https://doi.org/10.2399/yod.17.009>

Graeme, B. G., & Dimbleby, R. (2006). *Between ourselves: An introduction to interpersonal communication*. Hodder Education.

Hartley, J. (2002). *Communication, Cultural and Media Studies: The Key Concepts*. Psychology Press,.

Hill, S., Giles, H. and Maguire, E.R. (2021). VOICES: a theory-driven intervention for improving relationships between police and the public. *Policing: An International Journal*, 44(5) 786-799. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-09-2020-0154>

Lowrey-Kinberg, B., Mellinger, H. and Kearns, E.M. (2020). How social dominance orientation shapes perceptions of police. *Policing: An International Journal*, 43(4), 607-624. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-02-2020-0022>

Walby, K., & Joshua, C. (2021). Community crime prevention and crime watch groups as online private policing. *Safer Communities*.

Yasmin, K., Marzuki, N. (2015). Organizational Commitment and Job Burnout among Psychiatric Nurses in Punjab Pakistan. *Journal of Sociological Research*. 6(2), 138-149. <https://doi.org/10.5296/jsr.v6i2.8693>



پروشکاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی