

## Development and Validation of Social Communication Skills Assessment Tools for Students of Amin University

<b>Ashab Habibzadeh *</b>	Associate Professor, Department of Social Sciences, Amin University of Police Sciences, Tehran, Iran.
<b>Reza Abdulrahmani</b>	Associate Professor, Department of Social Sciences, Amin University of Police Sciences, Tehran, Iran.
<b>Javad Eynypour</b>	Assistant Professor, Department of Psychology, Amin University of Law Sciences, Tehran, Iran.

### Abstract

The main purpose of this study is to construct and validate questionnaires to assess the social communication skills of students of Amin University of Law Enforcement Sciences. The method of the present study is survey and applied study. In order to obtain formal validity, CVR and CVI indices were estimated using experts. The reliability of the questionnaire was assessed using the internal consistency method. The population of the present study was all undergraduate and graduate students approved by Amin University of Law Enforcement Sciences, from which they were selected as a relative stratified sampling method (397 people). The results of factor analysis of confirmatory data in the form of measurement model after providing all the defaults showed that out of 195 items identified for social communication skills, 131 items were correlated with their components (9 components) and as a question the final results of the questionnaire were approved. This study showed that the social communication skills questionnaire with appropriate validity and reliability coefficients is a suitable tool for measuring students' social communication skills and can be used to standardize it in students.

**Keywords:** Validation, Communication Skills Model, Personal Communication, Intra-organizational Skills, Extra-organizational Skills




---

\* Corresponding Author: ertabat1388@yahoo.com

**How to Cite:** Habibzadeh, A; Abdolrahmani, R; Eynypour, J. (2022). Development and validation of social communication skills assessment tools for students of Amin University of Law Enforcement Sciences Work Hope Determinates in Tehran city, *Journal of Social Development and Welfare Planning*, 14(52), 201-237.

فصلنامه علمی برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی  
دوره سیزدهم، شماره ۵۲، پاییز ۱۴۰۱، ۲۰۱-۲۳۷  
qjdsd.atu.ac.ir  
DOI: doi.org/10.22054/qjdsd.2022.62179.2208

## ساخت و اعتباریابی ابزار سنجش مهارت‌های ارتباط اجتماعی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین

اصحاب حبیب‌زاده\*  دانشیار گروه علوم اجتماعی دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران.  
رضا عبدالرحمانی  دانشیار گروه علوم اجتماعی دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران.  
جواد عینی‌پور  استادیار گروه روان‌شناسی دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران.

### چکیده

هدف اصلی این پژوهش، ساخت و اعتباریابی پرسشنامه‌ای برای سنجش مهارت ارتباط اجتماعی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین است. پژوهش حاضر از نوع کاربردی - توسعه‌ای و از نظر روش‌های کمی گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی است. به منظور حصول روایی صوری و سازه به برآورد شاخص‌های CVI و CVR با استفاده از کارشناسان و خبرگان اقدام شد. پایایی پرسشنامه با استفاده از روش همسانی درونی سنجیده شد. جامعه پژوهش حاضر، کلیه دانشجویان مقاطع تحصیلی کاردانی و کارشناسی مصوب دانشگاه علوم انتظامی امین بودند که از بین آنها، به صورت روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبی (۳۹۷ نفر) انتخاب شدند. نتایج حاصل از تحلیل عاملی داده‌ها تأییدی در قالب مدل اندازه‌گیری پس از تأمین کلیه پیش‌فرض‌ها نشان داد که از ۱۹۵ گویه شناسایی شده برای مهارت ارتباط اجتماعی، ۱۳۱ گویه با مؤلفه‌های خود (۹ مؤلفه) همبستگی داشتند و به عنوان سؤال‌های نهایی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفتند. این مطالعه نشان داد که پرسشنامه مهارت ارتباط اجتماعی با ضرایب روایی و پایایی مناسب، ابزاری مناسب برای سنجش مهارت ارتباط اجتماعی دانشجویان است و می‌توان نسبت به هنجاریابی آن در دانشجویان اقدام کرد.

**واژه‌های کلیدی:** اعتباریابی، الگوی مهارت‌های ارتباطی، ارتباطات فردی، مهارت‌های

درون‌سازمانی، مهارت‌های برون‌سازمانی.

\* نویسنده مسئول. ertabat1388@yahoo.com

## مقدمه

ارتباطات انتقال اطلاعات بین مردم است. این نه تنها بر اساس توانایی‌های ذاتی است که از فرد به فرد متفاوت است، بلکه همچنین بر آموزش و تجربه لازم است که در طی دوره حرفه‌ای به دست می‌آید (2: Trifkovich et al: 2017). از این رو بسیاری از آن‌ها (در قالب کارمندان، دانشجویان، دانش آموزان، پرستاران، معلمان، و حتی پلیس‌ها)، همه‌روزه با گرفتاری‌ها و مصائب ناشی از رفتار غیراصولی و نامتناسب دست به گریبان‌اند (سوسمان و دیپ، ۱۹۹۷؛ دعایی، ۱۳۷۶: ۱۳۱؛ هارجی، ساندرز و دیکسون، ۱۹۹۸، بیگی و فیروز بخت، ۱۳۷۷: ۲۱۲).

یافته‌های بسیاری از تحقیقات حاکی از آن است که میان مهارت‌های ارتباطی با میزان رضایت‌مندی مخاطبان و مردم، افزایش کارآیی، کاهش استرس‌های شغلی و رفتار سرد و بی‌روح و خشن (احمدیان یزدی و همکاران، ۱۳۸۳: ۱۵)، کارآمدی و اثربخشی سازمان‌ها خودپنداره مثبت (soyer, et al, 2017: 649)، قدرت ابراز وجود و جرات ورزی همبستگی وجود دارد. کارآمدی پلیس‌های کنونی در جوامع در حال توسعه امروزی، به‌ویژه در جوامع چند فرهنگی و قومی، مستلزم افزایش مهارت‌های رفتاری و اجتماعی پلیس است. یافته‌ها در خصوص پلیس در ده کشور اروپایی در این باره حاکی است آموزش مهارت‌های ارتباطی نه تنها می‌تواند در ایجاد ارتباطات اثربخش مؤثر باشد، که یکی از مهم‌ترین راه‌های حل مشکلات است (کمیته آموزش مهارت‌های ارتباطی، ۱۹۹۳: ۳۹ و شوستا و همکاران، ۱۳۹۵: ۲۳۸).

طبق یافته‌های مور<sup>۱</sup> (۱۹۷۷) مهارت‌های ارتباطی نقش مهمی در استفاده ماهرانه شیوه‌های سخن گفتن و حتی استفاده از زور و خشونت ایفا می‌کند. هر چه پلیس‌ها آشنایی بیشتری با انواع شیوه‌های برقراری ارتباط داشته باشند؛ امکان حل و فصل مشکلات به‌صورت مسالمت‌آمیز بیشتر می‌شود (Roberg et al, 2019: 44).

مطالعه مهارت‌های ارتباطی پلیس از گذشته‌های بسیار دور مورد علاقه محققان بوده است، تحقیقات کنی<sup>۱</sup> (۱۹۵۶) و والاک و همکاران<sup>۲</sup> (۱۹۹۴-۱۹۹۵) درباره مهارت‌های ارتباطی پلیس نشان دادند که بیش از ۷۰ درصد پلیس‌ها ناتوان از برقراری ارتباط‌اند. همچنین از میان ۳۰ درصد باقی‌مانده، که مدعی بودند مهارت‌های ارتباطی را خوب می‌دانند، کمتر از یک‌سوم آنها در برقراری ارتباط مؤثر، مهارت داشتند (عبدالرحمانی و حبیب زاده، ۱۳۸۹: ۱۹).

مطالعات دعاگویان و همکاران (۱۴۰۰) و نیز نشان می‌دهند که مهارت‌های ارتباطی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین پایین‌تر از حد انتظار سازمان ناجاست. بر این اساس شورای عالی و تحول دانشگاه علوم انتظامی امین دستور اجرای طرحی را با عنوان «طرح توسعه مهارت‌های ارتباطی دانشجویان» را به دو گروه علوم اجتماعی و روان‌شناسی ابلاغ نمود تا الگویی در این خصوص طراحی نمایند. جدول شماره یک ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های این الگو را نشان می‌دهد.

جدول ۱- الگوی مهارت‌های ارتباطی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین

ابعاد	مؤلفه	شاخص‌ها
مهارت‌های فردی	هوش هیجانی	کنترل هیجانات، حل مسئله
	ارتباط کلامی	قدرت بیان، گوش دادن مؤثر
	ارتباط غیرکلامی	زبان بدن، احترام‌گذاردن
	اقتدار	جرأت مندی، قاطعیت
	تفکر منطقی	مثبت‌نگری، انتقادپذیری
مهارت‌های درون‌سازمانی	اجرای مأموریت	اطاعت‌پذیری موقعیت‌سنجی، تصمیم‌سازی
	تعامل با همکاران	فنون مشورت، کار گروهی
مهارت‌های برون‌سازمانی	در حوزه بین فردی	حل تعارض، گفتگو، واکنش متناسب با موقعیت، آداب معاشرت اجتماعی، جلب اعتماد
	در حوزه اجتماعات و گروه‌ها	افتخار‌سازی، آرامش‌دهی اجتماعی، تعامل با گروه‌های اجتماعی (زنان، قومیت‌ها، اقلیت‌ها، معلولان و...)
	در حوزه سازمان‌ها و نهادها	حمیت سازمانی (دفاع از هویت و ارزش‌های سازمانی)، تعامل با سازمان‌ها (دولتی و غیردولتی)، جلب مشارکت همگانی

1. Kenney
2. Wallace, et al,

یکی از ویژگی‌های این الگوی طراحی شده آن است که تمامی جستجوها برای یافتن یک الگوی ارتباطی پلیس در دنیا به نتیجه‌ای نرسید و مشخص گردید که این الگو برای نخستین بار در دنیای پلیسی به‌عنوان الگوی مهارت ارتباط- اجتماعی پلیس در ایران طراحی گردید. مرحله پس از طراحی الگو فوق، شامل دو فاز مجزا بود. نخست؛ ساخت و اعتباریابی ابزار سنجش مهارت‌های ارتباط اجتماعی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین با تأکید بر الگوی مندرج در جدول شماره ۱ و دوم؛ بررسی وضعیت مهارت‌های ارتباط اجتماعی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین با تأکید بر این شاخص‌ها.

برای سنجش این مهارت‌ها، نیازمند ساخت مقیاس و ابزاری علمی استاندارد بودیم که در ایران به‌ویژه برای دانشجویان پلیس ساخته شده باشد، که البته چنین ابزاری در دسترس نبود. لذا ساخت چنین ابزاری برای اندازه‌گیری مهارت‌های ارتباطی دانشجویان یکی از ضرورت‌های علمی و کاربردی دانشگاه بود. این ابزار به‌نوعی تضمین کیفیت انجام کار برای تحلیل وضعیت مهارت‌های ارتباط اجتماعی دانشجویان پلیس است. این کار نه‌تنها برای استانداردسازی یا بازآزمایی ابزار استاندارد، که پیوسته راهی است برای بالا بردن کیفیت ابزارهای سنجش طراحی شده است. اعتبار سنجی الگوی حاضر (تعیین میزان روایی، پایایی و تعیین برآزش مناسب مقیاس) می‌تواند به ما اطمینان دهد ابزاری که ما برای سنجش وضعیت مهارت‌های ارتباط اجتماعی دانشجویان پلیس طراحی و ساخته‌ایم و بر اساس آن سنجش مهارت‌ها را انجام دادیم، معتبر بوده و همه می‌توانند از آن بهره‌برند.

مقاله حاضر با تأکید بر الگوی مندرج در جدول شماره ۱ درصدد انجام دو فاز یادشده در بالاست. به این معنا که در ابتدا ابزاری را برای سنجش شاخص‌های مهارت‌های ارتباط اجتماعی دانشجویان پلیس دانشگاه علوم انتظامی امین طراحی و بسازد (ساخت و اعتبارسنجی) که بتوان از خلال آن به اندازه‌گیری مهارت‌های ارتباط اجتماعی این دانشجویان (بررسی وضعیت ارتباطات اجتماعی پلیس) اقدام کرد.

### پیشینه تحقیق

در سال‌های اخیر، تحقیقات متعددی در مورد مهارت‌های ارتباطی صورت گرفته است. در ذیل به برخی تحقیقاتی که از لحاظ موضوعی ارتباطی با این تحقیق دارند اشاره می‌کنیم. بابی و ساین<sup>۱</sup> (۲۰۱۸) در پژوهشی با هدف بررسی نقش مهارت‌ها ارتباطی در مدیریت بیماران نشان دادند آموزش مهارت‌های ارتباطی با افزایش اعتماد به نفس می‌تواند در مدیریت افراد بیمار اثرگذار باشد.

همچنین مطالعه صبانسی و همکاران (۲۰۱۶)، به بررسی مهارت‌های ارتباطی مدیران مدرسه در ترکیه پرداخته‌اند که نتایج نشان داد که مهارت‌های ارتباطی مدیران مدارس در ترکیه در حساسیت همدلی، گوش دادن و بازخورد و ایجاد ارتباطات در سطح رضایت‌بخش و مثبت می‌باشد. پرسش‌نامه استاندارد که به منظور سنجش مهارت‌های سنجش مهارت‌های ارتباطی اختصاص داشت، از سوی (Jarabak ۲۰۰۴) ابداع شد. این پرسشنامه دارای ۳۴ گویه است که پاسخگویی به آن‌ها مستلزم استفاده از مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت (۱= هرگز، ۵= همیشه) است. او مهارت‌های ارتباطی به منزله آن دسته از مهارت‌هایی می‌داند که به واسطه آن‌ها افراد می‌توانند درگیر تعامل‌های بین فردی و فرآیند ارتباط شوند، یعنی فرآیندی که افراد در طی آن اطلاعات، افکار و احساس‌های خود را از طریق مبادله پیام‌های کلامی و غیرکلامی با یکدیگر در میان می‌گذارند.

علاوه بر این پرسشنامه دیگر مهارت‌های ارتباطی که توسط (Queendom, 2004) تهیه شد، دارای ۳۴ گویه بود و طی آن ابعاد مختلف (توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی، مهارت گوش دادن، بینش نسبت به فرآیند ارتباط، ارتباط توأم با قاطعیت) مورد ارزیابی قرار می‌گیرد (فرهنگی، ۱۳۷۵: ۱۳۶).

همچنین ماتسون (۱۹۷۶) پرسشنامه مهارت‌های اجتماعی را طراحی کرد که این پرسشنامه دارای ۵۶ سؤال (گویه) بوده و هدف آن سنجش مهارت‌های اجتماعی از ابعاد

---

1. Baby & Swain

ساخت و اعتباریابی ابزار سنجش مهارت‌های ارتباطی...، حبیب‌زاده و همکاران | ۲۰۷

مختلف (مهارت‌های اجتماعی مناسب، رفتارهای غیراجتماعی، پرخاشگری و رفتارهای تکانشی، برتری‌طلبی، اطمینان زیاد به خود داشتن، رابطه با همسالان) است.

یارمحمدی واصل و همکاران (۱۳۸۹) تلاش کردند تا از خلال یک نمونه ۳۵۰ نفری از مصرف‌کننده‌های کل کشور به ساخت و اعتباریابی آزمون‌های مهارت زندگی در افراد وابسته به مواد دست یابند. نتایج بیان‌گر وجود شش عامل (مهارت حل مسئله، مدیریت احساسات و هیجانات، مهارت ارتباطی، خود مراقبتی، مهارت ابراز وجود و خودآگاهی) در آزمون مهارت‌های زندگی بود.

داستان و همکاران (۱۳۸۹) ساخت، اعتباریابی، روا سازی و استاندارد کردن مقیاس مهارت‌های ارتباطی در بین مردان و زنان متأهل شهر تهران را انجام دادند. تحلیل مؤلفه‌های اصلی با استفاده از چرخش واریماکس (با حذف چهارده ماده) سه عامل مهارت کلامی و همدلی، موانع ارتباطی و مهارت ارتباط جنسی را نشان داد. یافته‌ها نشان داد که کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان از مهارت‌های ارتباطی به نسبت مطلوبی برخوردار هستند. و مؤلفه‌های قاطعیت و بینش در کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در کتابداران با جنسیت مرد بیشتر از کتابداران با جنسیت زن بوده و تنظیم عواطف در کتابداران گروه سنی ۳۸ تا ۴۷ سال بیشتر از کتابداران با گروه سنی ۱۸ تا ۳۷ سال بود.

وکیلی و همکارانش (۱۳۹۰) نیز در مطالعه‌ای با عنوان طراحی و روان‌سنجی ابزار سنجش مهارت‌های ارتباطی به سنجش مهارت‌های ارتباطی دانشجویان پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران پرداخت.

مطالعه یونسی و زمانپور (۱۳۹۲) به اعتباریابی ابزار عملکرد شخصیتی فرماندهان و مدیران ناجا پرداختند. آن‌ها به برخی مقوله‌ها مانند موقعیت سنجی، پذیرش منطقی نظرات دیگران، بیان شفاف نظرات، حل مسئله، آرامش دهی و مانند این‌ها که خود به‌عنوان شاخص‌های مهارت‌های ارتباطی است اشاره کرده‌اند.

معینی (۱۳۹۳) پرسشنامه‌ای را در خصوص مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی با تأکید بر سنجش شاخص‌هایی مانند جرأت‌ورزی، همکاری، خودگردانی، مقابله‌ای، قانون‌مداری، گذران اوقات فراغت و شناسایی ارزش‌های جامعه را به‌عنوان خرده‌مقیاس‌های مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی طراحی و مورد آزمون قرار داد. او مجموعه مهارت‌ها را در سه دسته مهارت‌های ارتباطی، جرأت‌ورزی و اجتماعی تقسیم‌بندی کرد.

همچنین محمدی و همکاران (۱۳۹۴) در ساخت و اعتباریابی سنجش میزان استفاده از مهارت زبان زندگی در پلیس‌های یگان ویژه به شاخص‌هایی مانند مهارت‌های ارتباطی این دسته از پلیس‌ها اشاره کرده‌اند.

در همین سال سادات شریعت زاده، طباطبایی و بهادر (۱۳۹۴) به طراحی ابزاری برای ارزیابی مهارت‌های ارتباطی دانشجویان توانبخشی و نیز محاسبه روایی و پایایی آن اقدام کرده‌اند. علاوه بر این‌ها مطالعه عباسپور، مجتبی‌زاده و اکرادی (۱۳۹۵) در مقاله‌ای به ساخت، پایاسازی و اعتباریابی ابزار اندازه‌گیری برای اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی ایران پرداختند. آن‌ها با استفاده از روش‌های مختلف روایی سنجی و پایایی سنجی تلاش کردند تا مهم‌ترین گویه‌ها مرتبط با سنجش کیفیت آموزش عالی را احصا کرده، ابزاری برای آن طراحی نمایند.

در مطالعه‌ای که حسن‌پور و خضری (۱۳۹۵) در آن به شاخص‌سازی منزلت اجتماعی پلیس پرداخته‌اند، یکی از ابعاد این مطالعه نشان داد که شیوه‌های تعامل، برخوردها و وضعیت ظاهری پلیس در ارتقای منزلت اجتماعی پلیس می‌تواند مؤثر باشد.

همچنین صالحی و همکاران (۱۳۹۶) در ساخت و اعتباریابی پرسشنامه ویژگی‌های شخصیتی پلیس راهور ایران به چهار مؤلفه صفات، مهارت‌های روانی-اجتماعی، مهارت‌های حرفه‌ای، و نگرش‌ها را احصا کردند که در آن به گشودگی، نسبت به تجربه، توافق‌پذیری، برونگرایی و... اشاره کرده بودند.

در مطالعه دیگری حسین زاده سلجوقی (۱۳۹۷) در خصوص ساخت و اعتباریابی شاخص‌ها و ابعاد بومی رفتار شهروندی سازمانی انجام داده، نشان داد که مهم‌ترین



مؤلفه‌های رفتار شهروندی (با تأکید بر سخنان علی علیه‌السلام)، عبارت‌اند از: نوع‌دوستی و ایثار، رعایت آداب اجتماعی، و مسئولیت‌پذیری است. این پژوهش برخلاف پژوهش‌های دیگر که هرکدام جداگانه به ابعاد روان‌شناختی، جامعه‌شناختی و مدیریتی، به مقوله ارتباط مهارت‌های ارتباط اجتماعی پرداخته‌اند؛ دیدی همه‌جانبه‌تر و بین‌رشته‌ای ارائه کرده است. برخلاف برخی پژوهش‌ها که با رویکردی ارتباطی، اجتماعی و رفتاری را نیز بخشی از مهارت ارتباطی می‌دانند؛ پژوهش حاضر با رویکردی که مهارت ارتباط اجتماعی را از جنس کنش می‌داند بررسی می‌کند؛ همچنین برخلاف برخی مطالعات تک‌بعدی مهارت ارتباطی پژوهش حاضر مهارت ارتباط اجتماعی را همه‌جانبه و با رویکردهای روان‌شناختی، فردی، اجتماعی و ارتباطات درون و برون‌سازمانی دیده است.

### چارچوب نظری

سازمان‌های مختلف با توجه به شایستگی‌های مورد نیاز برای ایفای نقش و نیازهای بهبود و توسعه مدیران، الگوهای متفاوتی طراحی کرده‌اند. برای مثال الگوی شایستگی هفت‌عامله، الگوی شایستگی محوری (شرکت اچ آر دی)، الگوی شایستگی شرکت<sup>۱</sup> CMA همگی یک بخش مهم با عنوان شایستگی‌های مهارت‌های ارتباطی (مانند ارتباطات، گروه‌سازی ارتباط با دیگران، حل مسئله، تصمیم‌گیری و تصمیم‌سازی ارتباطات شفاهی) دارند. در این بین برخی دیگر مانند؛ (Nathan, 1987)؛ (The Police Chief Magazine, 2006) بر احصا، اعتباریابی و کاربرد این الگو متمرکز در سازمان‌های مختلف بوده‌اند.

بختیاری (۱۳۸۸) توسعه مهارت‌ها را، نوعی توانمندی میدان که انجام وظایف و مأموریت‌ها، پاسخگویی و تعامل کارکنان با مشتری‌ها و از این قبیل را به نحو شایسته فراهم

---

۱- Certified Management Accountants (CMA) این الگو توسط شرکتی با عنوان مشاوران مدیریت مالی ارائه شده و تأکید آن بر شاخص‌هایی مانند رهبری پویا، حرفه‌ای‌گرایی و اخلاق، ارتباطات شفاهی و نوشتاری، حل مسئله و تصمیم‌گیری، خطرپذیری است (کردنائیج، قاسمی و مختاری، ۱۳۸۹).

می‌کند. علاوه بر این‌ها در غربالگری داوطلبان پلیس ۵ صفت را از جمله بازداری هیجانی (کنترل خشم)، بیانگری هیجانی (مهارت‌های بین فردی)، پیوستگی گروهی (مانند کار گروهی) و جهت‌گیری واقع‌گرایانه (یا نوعی موقعیت‌سنجی) را برای اجرای هر چه بهتر مأموریت‌ها و وظایف پلیسی، برشمرد.

فریمن<sup>۱</sup> (۱۹۵۰) نمونه‌ای از افسران پلیس و مردم عادی را به جهت مهارت‌ها مورد بررسی قرار داده، متوجه شد که پلیس‌ها از قاطعیت و هوش بالاتری برخوردارند. وی همچنین بر کسب مهارت‌های درون‌سازمانی برای مدیران پلیس تأکید داشت. اصغری و اثباتی (۲۰۰۳) بر این باور بود که روابط اجتماعی به‌عنوان یکی از ویژگی‌های افراد و پلیس‌ها اهمیت دارد. این دو دریافتند که پلیس‌ها با کسب مهارت‌های ارتباطی می‌توانند ارتباطی مؤثر با شهروندان برقرار ساخته، بر اعتبار پلیس بیفزایند.

علاوه بر این، غفاریان (۱۳۷۹) در تحقیقات خود در خصوص مهارت‌های فردی و گروهی مدیران چندین مهارت را که به‌طور کلی بیشتر آنها به مهارت‌های ارتباطی مدیران و مدیران ناجا مربوط می‌باشد مانند فن بیان، گفتگو، زبان بدن، قدرت تعامل با کارکنان و سایر سازمان‌ها، مشورت، جسارت و جدیدت، انعطاف رفتاری، واکنش در برابر موقعیت، ارتباطات شفاهی، اقناع‌سازی و متقاعدسازی، جلب احترام دیگران، و... را احصا کرده است. گریم و دیمبلی<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) در دسته‌بندی ارتباطات به دو گونه ارتباط فردی و ارتباط بین فردی؛ اذعان داشته در ارتباط درون فردی فرستنده و گیرنده پیام «خود» است، درحالی‌که در ارتباط بین فردی «خودها» متفاوتند. سبک‌های ارتباطی متفاوت (درون فردی و بین فردی) نمی‌توانند از یکدیگر جدا شوند؛ زیرا به یکدیگر متصل هستند و وابسته هستند (Graeme & Dimbleby, 2006: 1). بنابراین ارتباط درون فردی جزء لاینفک و ضروری هر ارتباطی است.

در بخش ارتباط درون فردی، سه مفهوم بنیادی وجود دارد: خود، نیاز و هوش هیجانی. در ذیل خود یا مهارت‌های ارتباطات فردی؛ مقوله‌هایی چون عزت‌نفس و

---

1. Freeman  
2. Graeme & Dimbleby

خودپنداره و خودآگاهی قرار دارند که در ارتباط درون فردی مؤثر هستند. هم‌چنین خود باید به مجموعه‌ای از توانمندی‌های اساسی مجهز باشد، تا شکل‌گیری ارتباط مقدور باشد: توانمندی کلامی، تنظیم حالات بدنی و یا همان توانایی ارتباط غیر کلامی (فرهنگی، ۱۳۷۵: ۴۵؛ ریچموند و مک کروسکی، ۲۰۰۹ و عبدالله‌پور و موسوی، ۱۳۸۸: ۱۴۹).

توانایی گوش دادن فعالانه به‌عنوان یک مهارت اساسی در روابط، نوعی از مشارکت فعال در یک گفت‌و‌شنود است؛ فعالیتی که گوینده را در انتقال منظور خویش، یاری می‌کند. در مهارت گوش دادن، کافی نیست که شنونده سراپا گوش باشد و تمام حواس خود را به سخنان گوینده معطوف دارد، بلکه برای اطمینان از درک مطلب باید استنباط خود را نیز به‌طور خلاصه به او منتقل کند. داشتن اقتدار، تفکر منطقی، انتقادپذیری و از سوی دیگر مثبت‌اندیشی مؤلفه‌های دیگری از ارتباطات فردی است، که حاوی شاخص‌هایی مانند جرات مندی، قاطعیت یا فعال بودن در ارتباط بوده و از دیگر مهارت‌های ارتباطی مؤثر است (Klimke, 2005: 256). این مهارت ناظر بر توانایی ابراز عقاید و احساس‌های خاصی است، که به‌رغم معقول بودن، گاهی با هنجارهای گروهی همخوانی ندارد. خلاصه اینکه مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی در زندگی روزمره، دارای بیشترین پیوند با رفتارهای بین فردی هستند (Shiroma & Kuhlman, 2000: 339).

با توجه به «الگوی مهارت‌های ارتباطی دانشجویان، به دست آمد از طرح توسعه مهارت‌های ارتباط اجتماعی» که در قالب جدول شماره ۱ آمده است؛ در بخش ارتباطات بین فردی ما با دو مؤلفه اصلی، ارتباطات درون‌سازمانی و برون‌سازمانی پرداخته‌ایم که در بعد درون‌سازمانی ما با دو مؤلفه اجرای مأموریت و تعامل با همکاران و در بعد برون‌سازمانی با سه مؤلفه ارتباطات بین فردی، اجتماعات و گروه‌ها، و سازمان‌ها و نهادها مورد ارزیابی و سنجش قرار دادیم. و این دو بعد و پنج مؤلفه شامل شانزده شاخص است: اطاعت‌پذیری موقعیت‌سنجی، تصمیم‌سازی از جمله شاخص‌های مهارت‌های ارتباط اجتماعی دانشجویان است که محققانی مانند: فرهنگی (۱۳۸۶) و الیاسی و رادان (۱۳۸۶) بدان‌ها اشاره کرده‌اند. مؤلفه تعامل با همکاران که شامل دو شاخص فنون مشورت و کار

گروهی است، و محققانی مانند: محمدی و همکاران (۱۳۹۴)؛ و هارچی، ساندرز و دیکسون (۱۳۷۷)؛ بدان پرداخته‌اند.

در مؤلفه حوزه بین فردی، پنج شاخص اصلی با عناوین: حل تعارض، گفتگو، واکنش متناسب با موقعیت، آداب معاشرت اجتماعی، جلب اعتماد وجود دارد که این محققان بدان‌ها تأکید کرده‌اند: نیستانی (۱۳۹۴) و علیزاده اقدم و همکاران (۱۳۹۵). اقناع‌سازی، آرامش دهی اجتماعی، تعامل با گروه‌های اجتماعی (زنان، قومیت‌ها، اقلیت‌ها، معلولان و...) سه شاخص بعدی است که ذیل مؤلفه اجتماعات و گروه‌ها قرار دارد و این محققان بدان‌ها اشاره داشته‌اند:

بینگر (۱۳۷۶) و ساروخانی (۱۳۸۳) آخرین مؤلفه با عنوان «سازمان‌ها و نهادها» است که خود شامل سه شاخص است: حمیت سازمانی (دفاع از هویت و ارزش‌های سازمانی)، تعامل با سازمان‌ها (دولتی و غیردولتی)، جلب مشارکت همگانی. محققانی مانند: صمدی و مصطفائی (۱۳۹۵).

الگوی مهارت‌های ارتباط اجتماعی دانشگاه علوم انتظامی امین، با هدف توسعه و تقویت مهارت‌های ارتباطی دانشجویان رشته‌های مختلف پلیس در موقعیت‌های مختلف با مردم و گروه‌های اجتماعی طراحی شد. این الگو با تأکید بر بسیاری از مطالعات و تحقیقات داخلی و خارجی، اسناد بالادستی، قانون اساسی و فرمایشات فرماندهی کل قوا در خصوص شیوه‌های تعامل و برخورد همواره با همدلی و عطف پلیس، پرسش‌نامه‌های استاندارد، و مصاحبه‌های با گروه‌های کانونی طراحی شده، که دارای سه بعد مهارت‌های ارتباط فردی، مهارت ارتباط درون‌سازمانی و برون‌سازمانی می‌باشد که با رویکرد و نگرش سازمان محور تدوین و ابزار آن ساخته شده است.

## روش

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی- توسعه‌ای است. از نظر روش‌های کمی گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع پیمایشی است که با هدف ساخت و اعتباریابی ابزار سنجش

مهارت‌های ارتباط اجتماعی دانشجویان اجرا شده است. همچنین از طرح‌های همبستگی و به صورت خاص تحلیل عاملی و روش مدل‌یابی معادلات ساختاری بود.

### جامعه آماری و حجم نمونه

الف) جامعه آماری و حجم نمونه روش کیفی: جامعه آماری در بخش «احصا گویه‌ها» که شامل نشست‌های خبرگی یا رجوع به خبرگان این حوزه از موضوع بود، شامل صاحب‌نظران، اعضای هیات علمی گروه‌های علوم اجتماعی، روان‌شناسی، علوم تربیتی و مدیریت، کارشناسان دانشگاه علوم انتظامی امین، اعضای هیات علمی و کارشناسان سایر دانشگاه‌ها کشور در رشته مربوط (به عنوان حجم نمونه) بود که به صورت هدفمند تا رسیدن به حد اشباع نظری ۱۵ نفر از آنها به عنوان نمونه شناسایی شدند تا به وسیله آنها گویه‌های مربوط به ساخت ابزار شناسایی گردد.

ب) در بخش مربوط به اعتباریابی گویه‌های شناسایی شده: جامعه آماری شامل کلیه (حدوداً ۵۰۰۰ نفر) دانشجویان مصوب و دانش‌آموخته (کاردانی و کارشناسی و دانش‌آموخته) مشغول به تحصیل در کلیه رشته‌های دانشگاه در سال تحصیلی ۱۳۹۹ - ۱۴۰۰ بودند، که نمونه‌گیری از آنها در بخش مختلف تحقیق به شرح زیر بود:

۱- در بخش اخذ پایایی اولیه به تعداد ۳۰ نفر به عنوان نمونه‌های تحقیق انتخاب شدند. این نمونه به صورت تصادفی ساده انتخاب شد.

۲- در بخش تحلیل عاملی: در این بخش بر اساس کفایت نمونه‌گیری به ازای هر مؤلفه ۲۰ نفر و در کل بیشتر از ۲۰۰ نفر در مطالعات تحلیل عاملی تأییدی، از آنجا که مؤلفه‌های این پرسشنامه عبارت از ۲۵ خرده مؤلفه بودند، می‌بایست ۵۰۰ نفر انتخاب می‌شدند؛ بنابراین، در این تحقیق به همین میزان (۵۰۰ نفر) به صورت تصادفی طبقه‌ای نسبی انتخاب شدند. پس از کنار گذاشتن پاسخنامه‌های مخدوش نمونه به ۳۹۷ نفر کاهش پیدا کرد که با توجه به اینکه نمونه باقیمانده از ۲۰۰ نفر بیشتر بودند و هم‌چنین با توجه به

توانمندی نرم‌افزار PLS به ارائه نتایج صحیح با نمونه‌های کوچک (بیشتر از ۲۰۰ نفر) در انجام تحلیل عاملی تأیید مشکلی ایجاد نگردید.

### روش و ابزار جمع‌آوری اطلاعات

بر اساس بررسی متون، جستجو در سایت‌های مختلف فارسی و لاتین، کتب، پرسش‌نامه‌های تحقیقات و استاندارد و انجام مصاحبه‌های کیفی با متخصصان ابتدایستی از آیت‌ها بر اساس متغیرهای مدل ارتباط اجتماعی دانشجویان دانشگاه طراحی شد. پرسشنامه اولیه مشتمل بر ۱۹۵ گویه بود که در خرده مؤلفه‌های ۲۵ گانه الگوی توسعه مهارت‌های ارتباطی دانشجویان شناسایی شده بودند که این خرده مؤلفه‌ها عبارت بودند از: اطاعت‌پذیری موقعیت‌سنجی، تصمیم‌سازی، فنون مشورت، کار گروهی تعامل‌ها، حل تعارض، گفتگو، واکنش متناسب با موقعیت، آداب معاشرت اجتماعی، جلب اعتماد، اقناع‌سازی، آرامش دهی اجتماعی، تعامل با گروه‌های اجتماعی، حمیت سازمانی، تعامل با سازمان‌ها (دولتی و غیردولتی)، جلب مشارکت همگانی، کنترل هیجانات، حل مسئله، قدرت بیان، گوش دادن مؤثر، زبان بدن، احترام‌گذاردن، جرأت مندی، قاطعیت و مثبت‌نگری سؤال نام‌گذاری شد.

### پرسشنامه مهارت‌های ارتباط اجتماعی دانشجویان

این ابزار توسط محققان این تحقیق در سال ۱۳۹۹ در قالب ۳ بعد، ۲۵ مؤلفه و ۱۹۷ گویه ساخته شد. روال ساخت این ابزار به این صورت بود که بر اساس الگوی توسعه مهارت‌های ارتباط اجتماعی دانشجویان که یکی از طرح‌های تحولی دانشگاه علوم انتظامی امین بوده است و مطالعه مبانی نظری مربوط آن، برای هر مؤلفه کلیه شاخص‌های آن، شناسایی شد و در قالب گویه مدون گردید. سپس گویه‌های تدوین‌شده چندین بار از لحاظ ارتباطی سازه‌ای و مفهومی با مؤلفه‌های شناسایی شده در الگوی توسعه مهارت‌های ارتباط اجتماعی

دانشجویان، مورد بررسی واقع شد و در نهایت به شرح زیر به برآورده روایی و پایایی آن اقدام گردید:

روایی: در تحقیق حاضر، پرسشنامه ساخته شده به تعداد ۱۰ نفر از متخصصان علوم اجتماعی-ارتباطی، روانشناسی و علوم تربیتی ارائه شد. با توجه به این که حداقل مقدار لازم برای حصول روایی محتوایی بر اساس شاخص CVR و استفاده از نظر ۱۰ نفر متخصص (۰/۶۲) و بر اساس شاخص CVI مقدار ۰/۷۹ است، فلذا کلیه گویه‌های دارای مقدار پایین‌تر از (۰/۶۲) و (۰/۷۹) از پرسشنامه حذف شدند. پس از اطمینان از روایی محتوایی، کلیه گویه‌های پرسشنامه مجدداً به متخصصان رجوع گردید تا پرسشنامه را از لحاظ روایی صوری مورد بررسی و مذاقه قرار دهند. در نهایت بر اساس نظر این متخصصان آخرین اصلاحیه‌های لازم به لحاظ واژگانی و صوری در پرسشنامه اعمال گردید.

پایایی: پس از اطمینان از حصول روایی مناسب گویه‌ها، به اجرای اولیه پرسشنامه بر تعداد ۳۰ نفر از دانشجویان اقدام گردید تا پایایی کلیه گویه‌ها محاسبه گردد. از آنجا که حداقل مقدار لازم برای قبول پایایی هر مؤلفه باید از ۰/۵ بالاتر باشد (استرینر و نورمن، ۲۰۰۸)، در این مرحله کلیه گویه‌هایی که با حذف آن‌ها، مقدار پایایی مؤلفه به بالای مقدار ۰/۵ افزایش پیدا می‌کرد شناسایی و حذف گردیدند. پس از اطمینان از پایایی مناسب برای کلیه گویه‌ها، در نهایت به اخذ روایی سازه پرسشنامه اقدام گردید که نتایج آن بخش یافته‌ها مندرج است. فرایند اجرای این پژوهش که به صورت گام‌به‌گام صورت گرفت به شرح زیر است:

الف) جستجوی کتب، مقالات و به‌طور کلی، ادبیات مرتبط برای تشخیص و شفاف‌سازی حوزه مورد مطالعه: هدف از این مرحله ورود آگاهانه و تخصصی به حوزه مورد مطالعه بود تا علاوه بر مرور نظریه‌ها و رویکردهای جاری، مباحث پیرامونی و عوامل تشکیل‌دهنده مفاهیم مرتبط با موضوع شناسایی شوند. ب) تهیه ابزار مقدماتی با استفاده از ابزارهای مشابه، مراجعه به نتایج پژوهش‌ها و همچنین، استفاده از نظر متخصصان و

صاحب‌نظران: در این مرحله با بررسی و مرور ابزارهای موجود، ساخت، اعتباریابی و روایی یابی ابزار سنجش مهارت‌های ارتباط اجتماعی دانشجویان و همچنین، مشاوره با چند نفر از کارشناسان و صاحب‌نظران حوزه مطالعه حاضر، ابزار اولیه پس از ملاحظه و اصلاحات متناظر آماده شد. ابزار تهیه شده شامل ۱۹۷ سؤال بود که گزینه‌های پاسخ به آن برحسب مقیاس لیکرت پنج‌درجه‌ای تنظیم شدند. پ) جمع‌آوری اطلاعات: در این مرحله با توجه به طرح نمونه‌گیری مذکور پرسشنامه‌ها توزیع و داده‌های موردنظر از ۳۹۷ نفر جمع‌آوری شد. ت) تقسیم نمونه به‌طور تصادفی به دو قسمت مساوی. هدف از این کار تحلیل‌های اولیه و تحلیل عاملی اکتشافی برای نمونه اول و بررسی تأییدی مدل استخراج شده از مرحله اول در مرحله دوم است. ث) تحلیل داده‌ها برای نمونه اول: در این مرحله اعتبار و روایی ابزار برای نیمی از افراد نمونه با تأکید بر تحلیل عاملی اکتشافی بررسی و سؤالات معیوب از مجموعه حذف شدند. ج) تحلیل داده‌ها برای نمونه دوم. در مرحله ششم بررسی اعتبار و روایی ابزار در نیمه دوم نمونه با تأکید بر تحلیل عاملی تأییدی انجام شد.

## یافته‌ها

جدول ۱- نوع رشته‌های تحصیلی دانشجویان در مقطع دبیرستان

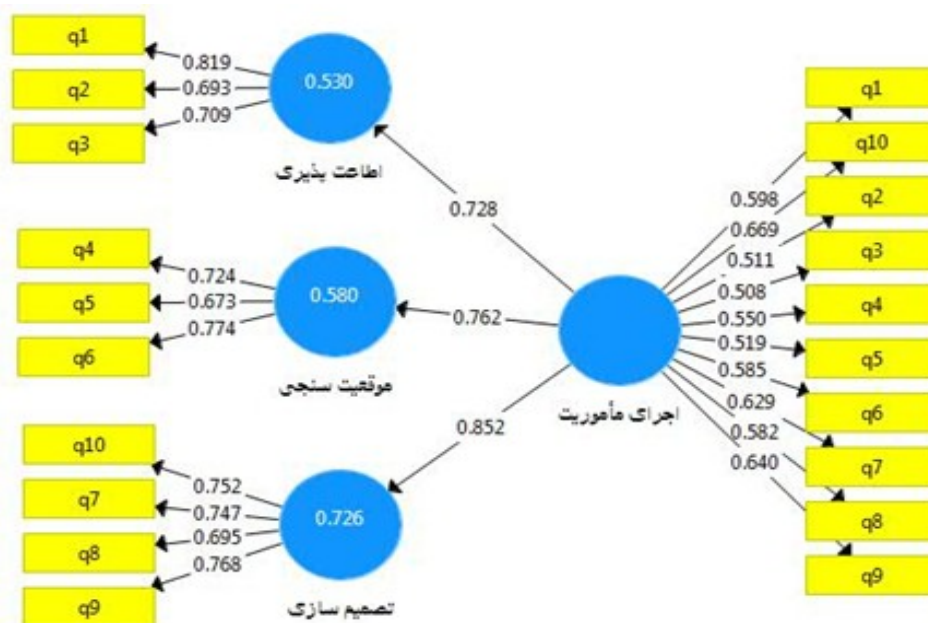
درصد معتبر	درصد معتبر	درصد	فراوانی	درصد تجمعی
معتبر	۲۰,۵	۱۷,۶	۷۰	۲۰,۵
	۴۹,۹	۴۲,۸	۱۷۰	۷۰,۴
	۲۸,۴	۲۴,۴	۹۷	۹۸,۸
	۱,۲	۱,۱	۴	۱۰۰
	۱۰۰	۸۵,۹	۳۴۱	کل



همان‌گونه که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، حدود ۵۰ درصد نمونه دانش‌آموخته علوم تجربی، حدود ۲۸ درصد دانش‌آموخته علوم انسانی، حدود ۲۱ درصد دانش‌آموخته ریاضی و ۱,۲ درصد دانش‌آموخته فنی و حدود نیم درصد دانش‌آموخته رشته برق بوده‌اند. ابتدا بارهای عاملی کلیه گویه‌ها محاسبه شد. بارهای عاملی به میزان همبستگی یک گویه با متغیر پنهان و یا در واقع با سازه مفهومی آن اشاره می‌کند و معمولاً مقادیر بالاتر از ۰/۴ مناسب تلقی می‌گردد. این ضریب تعیین می‌کند که متغیر مکنون چقدر از واریانس متغیرهای آشکار را تبیین می‌کند. سپس به حذف گویه‌های دارای بار عاملی کمتر از ۰/۴ در مدل اندازه‌گیری هر مؤلفه اقدام شد تا برازش مدل محقق گردد. تحقق برازش مدل به معنای آن است که مدل ترسیم شده از لحاظ روایی و پایایی در حد مناسبی است. به عبارت دیگر، مقادیر آلفای کرونباخ متغیرهای پنهان (مکنون) بر اساس نظر تعدادی دیگر باید از حد بحرانی ۰/۵ بالاتر باشد. آلفای کرونباخ به میزان ثبات و پایایی نمرات گویه‌ها در تشکیل مؤلفه خود در موقعیت‌های مختلف اشاره دارد. پایایی ترکیبی بر اساس ملاک تفسیری از مقدار ۰/۷ بالاتر باشد. برتری پایایی ترکیبی نسبت به آلفای کرونباخ در این است که پایایی سازه‌ها نه به صورت مطلق، بلکه با توجه به همبستگی سازه‌هایشان با یکدیگر محاسبه می‌گردد. روایی همگرا بر اساس ملاک تفسیری دیگر از ۰/۵ بالاتر باشد؛ روایی همگرا نشان می‌دهد که متغیر مکنون چقدر از واریانس گویه‌های مربوط به خود را معین می‌کند. برای تحقق روایی واگری مدل اندازه‌گیری باید همبستگی گویه‌های هر شاخص با آن شاخص بالاتر از میزان همبستگی آن گویه‌ها با هر شاخص دیگری در آن مدل اندازه‌گیری باشد. بر اساس این معیار، روایی واگرای قابل قبول یک مدل حاکی از آن است که یک سازه (گویه) در مدل، نسبت به سازه‌های دیگر، تعامل بیشتری با شاخص‌هایش دارد.

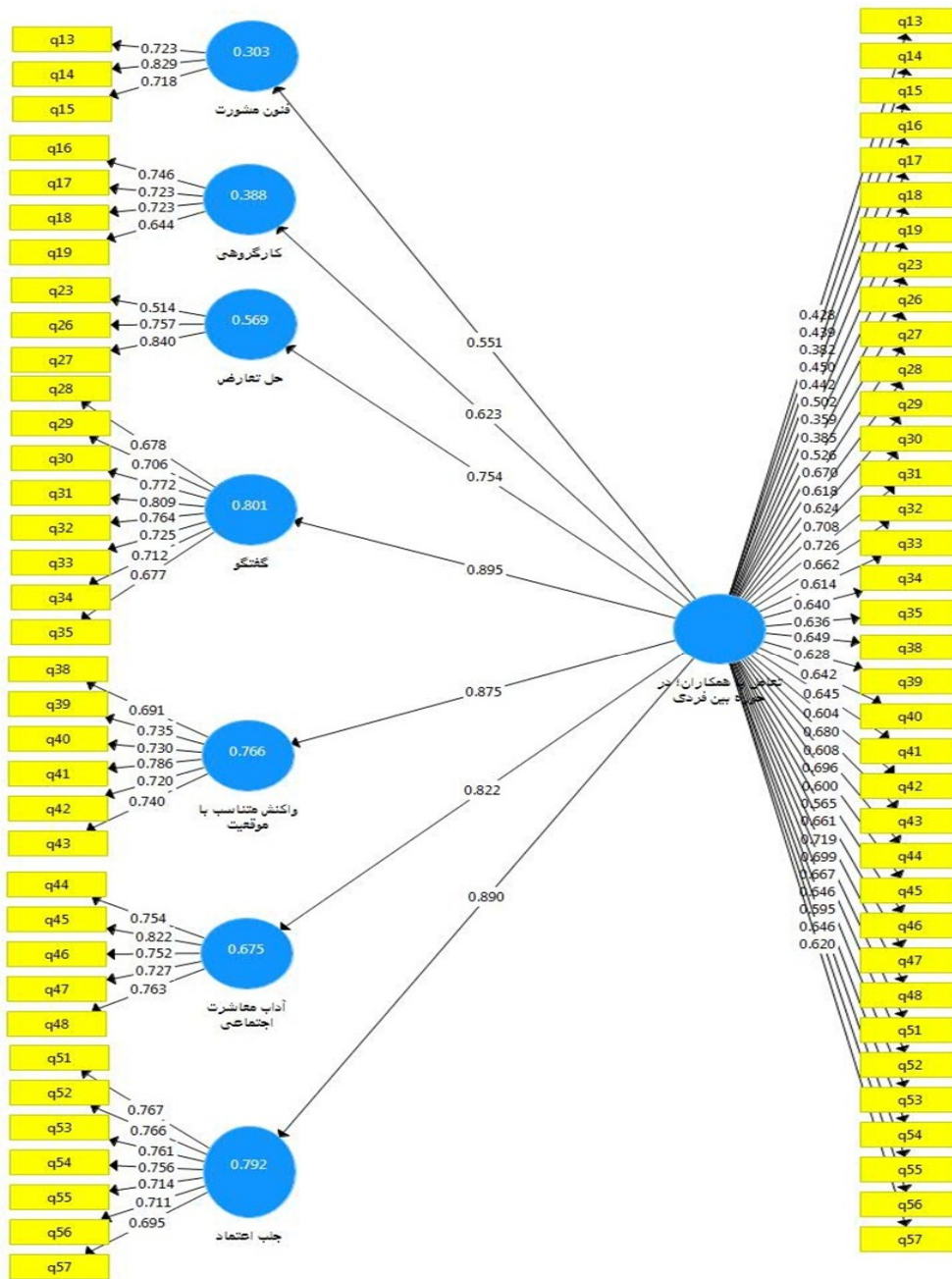
مقادیر برآورد شده برای تعیین برازش کلیه مدل‌های اندازه‌گیری زیر، حاکی از مطلوب بودن آن‌ها بود؛ به عبارت دیگر، مقادیر آلفای کرونباخ از حد بحرانی ۰/۵ بالاتر بود که بر اساس نظری دیگر مقادیر آلفای کرونباخ بین ۰/۵ تا ۰/۷ در دامنه قابل قبول قرار

دارد، روایی ترکیبی از مقدار ۰/۷ بالاتر بود که مطلوب ارزیابی می‌گردد و روایی همگرا از ۰/۵ بالاتر بود که مطلوب ارزیابی می‌گردد. هم‌چنین مشاهده شد که میزان همبستگی گویه‌های هر شاخص با آن شاخص بالاتر از میزان همبستگی آن گویه‌ها با هر شاخص دیگری در این مدل اندازه‌گیری است؛ بنابراین روایی و اگرایی مدل اندازه‌گیری نیز در حد بسیار مطلوب بود. نتایج بررسی بارهای عاملی هر یک از گویه‌های خرده مؤلفه‌های این پرسشنامه به شرح اشکال زیر است:



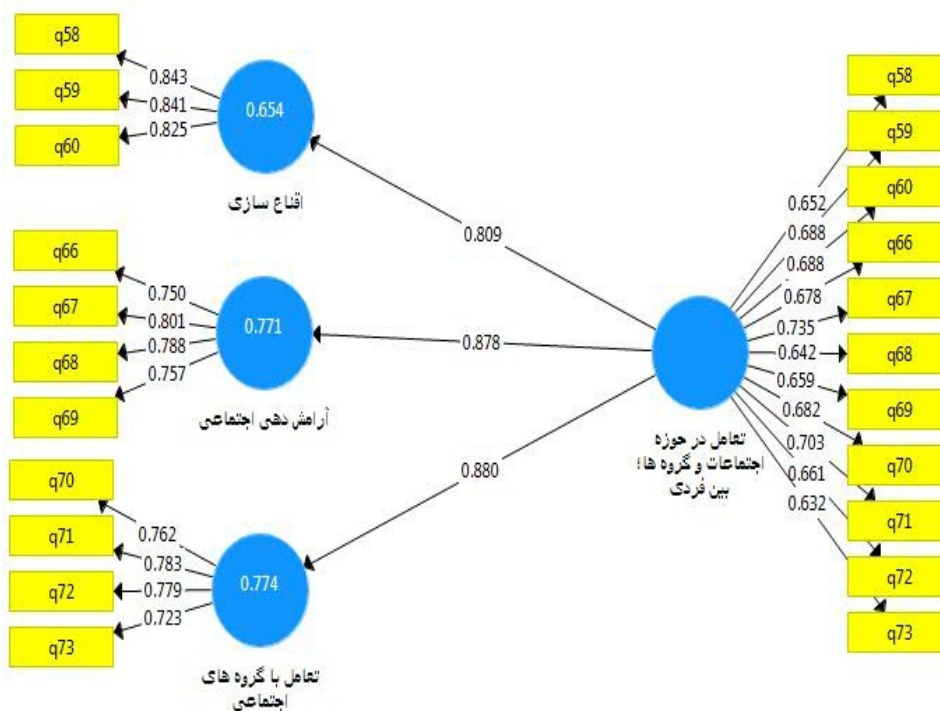
شکل ۱- بارهای عاملی سؤال‌های مربوط به اجرای مأموریت

همان‌گونه که از شکل بالا مشاهده می‌شود، کلیه بارهای عاملی سؤال‌های مربوط به زیر مؤلفه‌های اطاعت‌پذیری، موقعیت‌سنجی و تصمیم‌سازی بالاتر از ۰/۴ هستند. سؤال‌های ۱، ۲ و ۳ با بارهای عاملی به ترتیب ۰/۸۱، ۰/۶۹ و ۰/۷ برای اندازه‌گیری اطاعت‌پذیری مناسب هستند؛ سؤال‌های ۴، ۵ و ۶ با بارهای عاملی به ترتیب ۰/۷۲، ۰/۶۷ و ۰/۷۷ برای اندازه‌گیری موقعیت‌سنجی و سؤال‌های ۷، ۸، ۹ و ۱۰ با بارهای عاملی به ترتیب ۰/۷۴، ۰/۶۹، ۰/۷۶ و ۰/۷۵ برای اندازه‌گیری تصمیم‌سازی مناسب هستند.



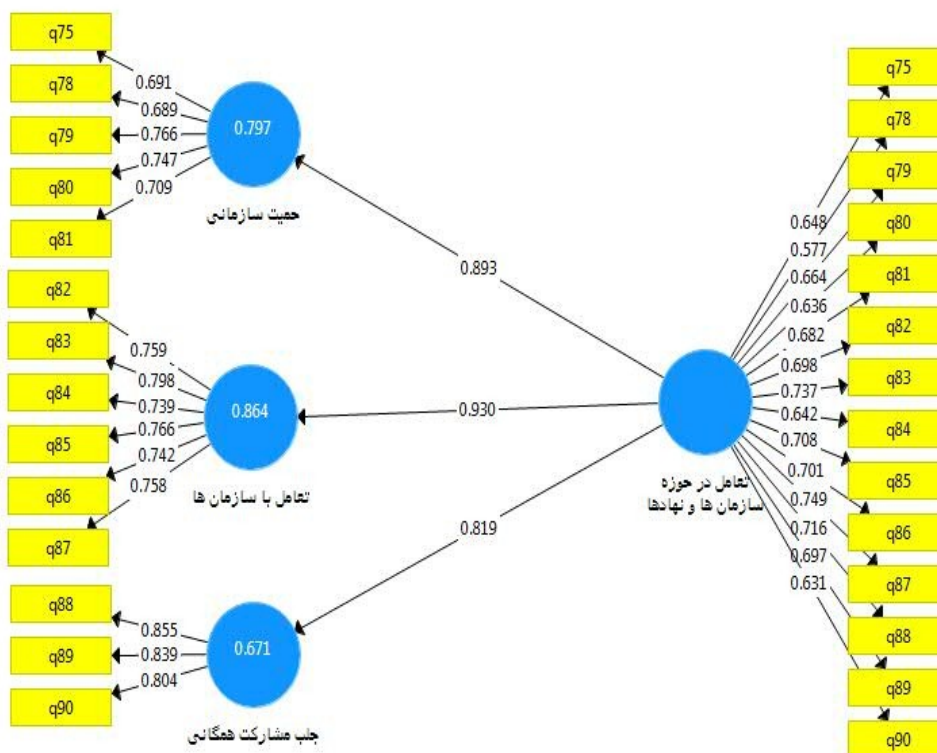
شکل ۲- بارهای عاملی سؤال‌های مربوط به مؤلفه تعامل با همکاران؛ در حوزه بین فردی

همان‌گونه که از شکل بالا مشاهده می‌شود، کلیه بارهای عاملی سؤال‌های مربوط به زیر مؤلفه‌های فنون مشورت، کارگروهی، حل تعارض، گفتگو، واکنش متناسب با موقعیت، آداب معاشرت اجتماعی و جلب اعتماد بالاتر از ۰/۴ هستند. سؤال‌های ۱۳، ۱۴، ۱۵ با بارهای عاملی بالاتر از ۰/۷۱ برای سنجش فنون مشورت، سؤال‌های ۱۶، ۱۷، ۱۸، ۱۹ با بارهای عاملی بالاتر از ۰/۶۴ برای سنجش کارگروهی، سؤال‌های ۲۳، ۲۶، ۲۷ با بارهای عاملی بالاتر از ۰/۵۱ برای سنجش حل تعارض، سؤال‌های ۲۸، ۲۹، ۳۰، ۳۱، ۳۲، ۳۳، ۳۴، ۳۵ با بارهای عاملی بالاتر از ۰/۶۷ برای سنجش گفتگو، سؤال‌های ۳۸، ۳۹، ۴۰، ۴۱، ۴۲، ۴۳ با بارهای عاملی بالاتر از ۰/۶۹ برای سنجش واکنش متناسب با موقعیت، سؤال‌های ۴۴، ۴۵، ۴۶، ۴۷، ۴۸ با بارهای عاملی بالاتر از ۰/۷۲ برای سنجش آداب معاشرت اجتماعی، سؤال‌های ۵۱، ۵۲، ۵۳، ۵۴، ۵۵، ۵۶، ۵۷ با بارهای عاملی ۰/۷۱ برای سنجش جلب اعتماد متناسب هستند.



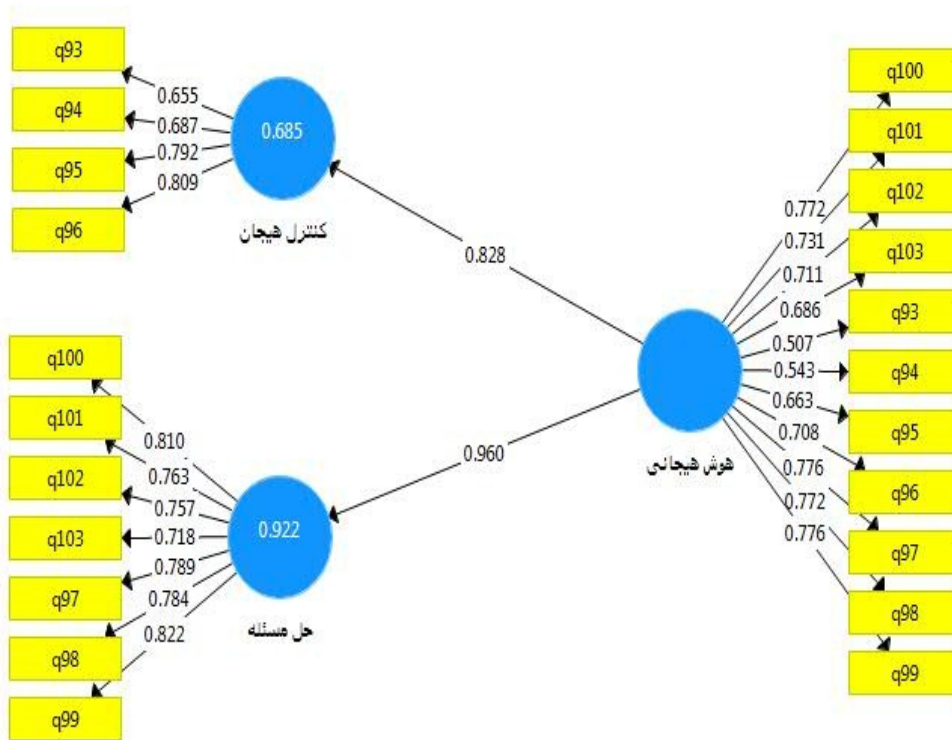
شکل ۳- بارهای عاملی مربوط به سؤال‌های تعامل در حوزه اجتماعات و گروه‌ها؛ بین فردی

همان‌گونه که از شکل بالا مشاهده می‌شود، کلیه بارهای عاملی سؤال‌های مربوط به زیر مؤلفه‌های اقتناع‌سازی، آرامش دهی اجتماعی و تعامل با گروه‌های اجتماعی بالاتر از ۰/۴ هستند. اقتناع‌سازی با سؤال‌های ۵۸، ۵۹، ۶۰ با بارهای عاملی بالاتر از ۰/۸۲، آرامش دهی اجتماعی با سؤال‌های ۶۶، ۶۷، ۶۸، ۶۹ با بارهای عاملی بالاتر از ۰/۷۵ و تعامل با گروه‌های اجتماعی با سؤال‌های ۷۰، ۷۱، ۷۲، ۷۳ با بارهای عاملی بالاتر از ۰/۷۰ قابل اندازه‌گیری هستند.



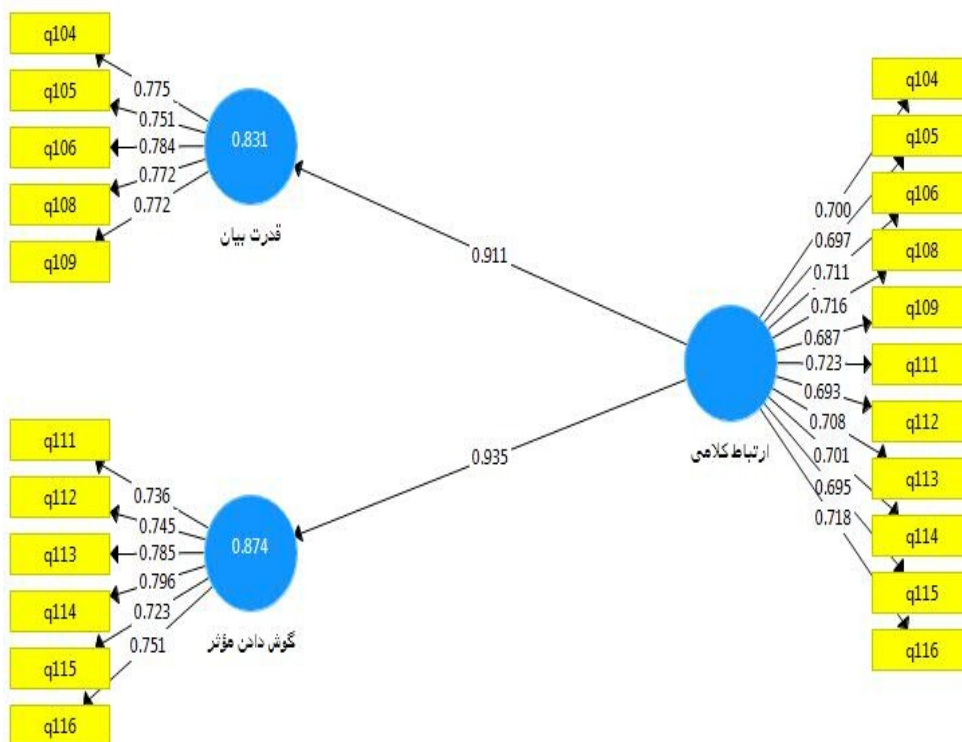
شکل ۴- بارهای عاملی سؤال‌های مربوط به مؤلفه تعامل در حوزه سازمان‌ها و نهادها

همان‌گونه که از شکل بالا مشاهده می‌شود، کلیه بارهای عاملی سؤال‌های مربوط به زیر مؤلفه‌های حمیت سازمانی، تعامل با سازمان‌ها و جلب مشارکت همگانی بالاتر از ۰/۴ هستند. حمیت سازمانی با سؤال‌های ۷۵، ۷۸، ۷۹، ۸۰، ۸۱ که دارای بار عاملی بالاتر از ۰/۶۹ هستند، قابل اندازه‌گیری است، تعامل با سازمان‌ها با سؤال‌های ۸۲، ۸۳، ۸۴، ۸۵، ۸۶، ۸۷ که دارای بارهای عاملی بالاتر از ۰/۷۳ هستند، قابل اندازه‌گیری است و جلب مشارکت همگانی با سؤال‌های ۸۸، ۸۹، ۹۰ که دارای بار عاملی بالاتر از ۰/۸ هستند، قابل اندازه‌گیری است.



شکل ۵- بارهای عاملی سؤال‌های مربوط به مؤلفه هوش هیجانی

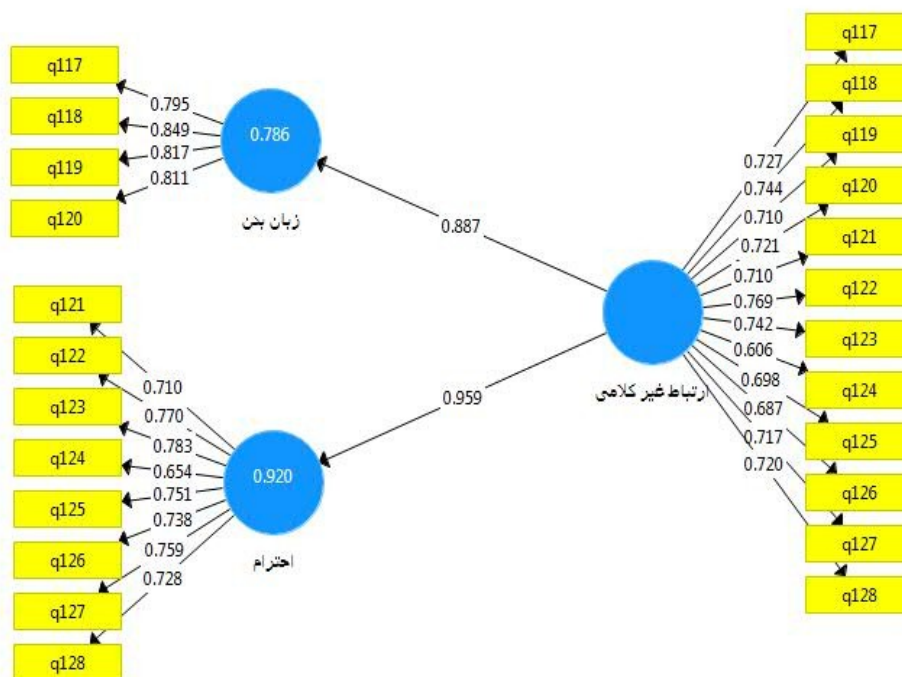
همان‌گونه که از شکل بالا مشاهده می‌شود، کلیه بارهای عاملی سؤال‌های مربوط به زیر مؤلفه‌های کنترل هیجان و حل مسئله بالاتر از ۰/۴ هستند. سؤال‌های ۹۳ الی ۹۶ با بار عاملی بالاتر از ۰/۶۵ برای اندازه‌گیری کنترل هیجان، سؤال‌های ۹۷، ۹۸، ۱۰۰، ۱۰۱، ۱۰۲، ۱۰۳ با بارهای عاملی بالاتر از ۰/۷۱ برای اندازه‌گیری حل مسئله مناسب هستند.



شکل ۶- بارهای عاملی سؤال‌های مربوط به ارتباط کلامی

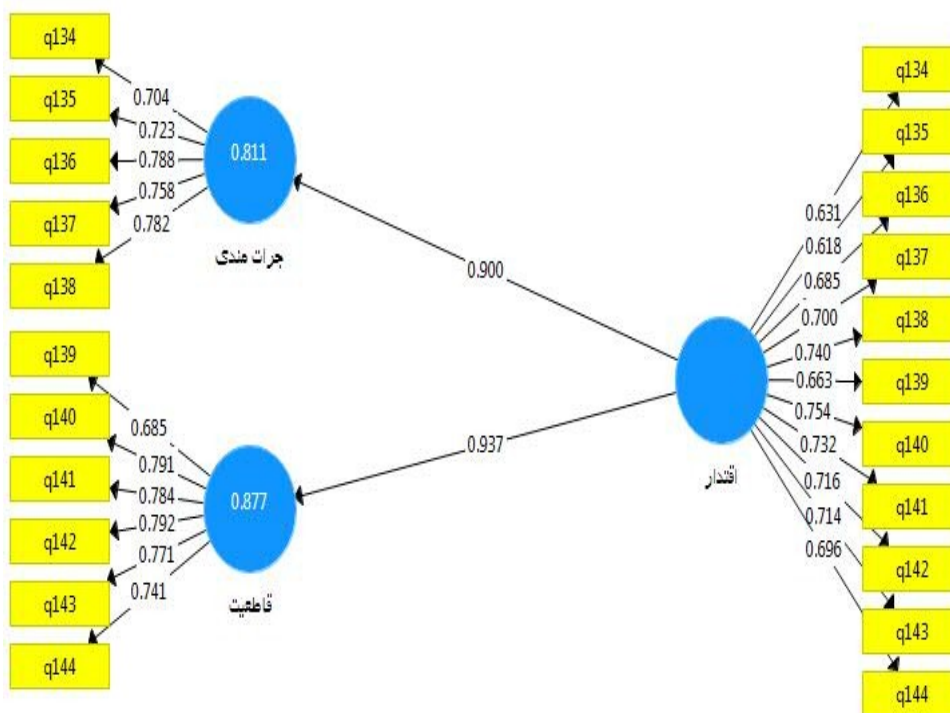
همان‌گونه که از شکل بالا مشاهده می‌شود، کلیه بارهای عاملی سؤال‌های مربوط به زیر مؤلفه‌های قدرت بیان و گوش دادن مؤثر بالاتر از ۰/۴ هستند. سؤال‌های ۱۰۴، ۱۰۵، ۱۰۶، ۱۰۸، ۱۰۹ با بارهای عاملی بالاتر از ۰/۷۵ و سؤال‌های ۱۱۱ الی ۱۱۶ با بارهای عاملی بالاتر از ۰/۷۲ برای اندازه‌گیری گوش دادن مؤثر مناسب هستند.





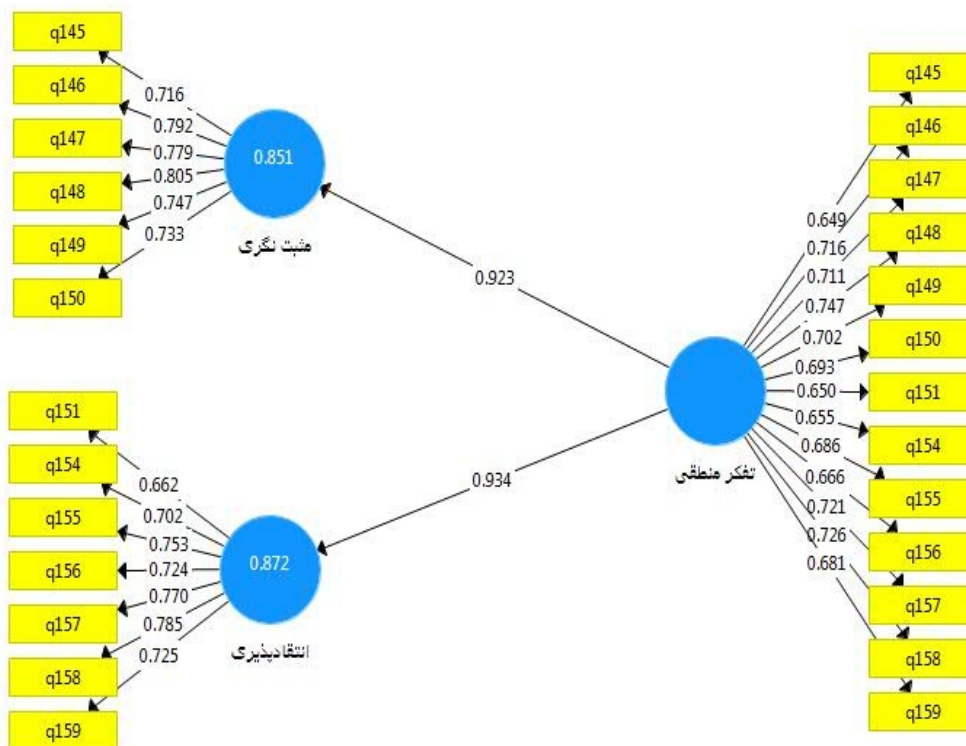
شکل ۷- بارهای عاملی سؤال‌های مربوط به ارتباط غیر کلامی

همان‌گونه که از شکل بالا مشاهده می‌شود، کلیه بارهای عاملی سؤال‌های مربوط به زیر مؤلفه‌های زبان بدن و احترام بالاتر از ۰/۴ هستند. سؤال‌های ۱۱۷ الی ۱۲۰ با بارهای عاملی بالاتر از ۰/۷۹ و سؤال‌های ۱۲۱ الی ۱۲۸ با بارهای عاملی بالاتر از ۰/۶۵ برای سنجش احترام مناسب هستند.



شکل ۸- بارهای عاملی سؤال‌های مربوط به مؤلفه اقتدار

همان‌گونه که از شکل بالا مشاهده می‌شود، کلیه بارهای عاملی سؤال‌های مربوط به زیر مؤلفه‌های جرات‌مندی و قاطعیت بالاتر از ۰/۴ هستند. سؤال‌های ۱۳۴ الی ۱۳۷ با بارهای عاملی بالاتر از ۰/۷ و سؤال‌های ۱۳۹ الی ۱۴۴ با بارهای عاملی بالاتر از ۰/۶۸ برای سنجش قاطعیت مناسب هستند.



شکل ۹- بارهای عاملی سؤال‌های مربوط به مؤلفه تفکر منطقی

همان‌گونه که از شکل بالا مشاهده می‌شود، کلیه بارهای عاملی سؤال‌های مربوط به زیر مؤلفه‌های مثبت‌نگری و انتقادپذیری بالاتر از ۰/۴ هستند. سؤال‌های ۱۴۵ الی ۱۵۰ با بارهای عاملی بالاتر از ۰/۷۱ و سؤال‌های ۱۵۱، ۱۵۴ الی ۱۵۹ با بارهای عاملی بالاتر از ۰/۶۶ برای سنجش انتقادپذیری مناسب هستند.

### بحث و نتیجه‌گیری

نظر به این که توانمندی در برقراری ارتباطات مؤثر و داشتن مهارت‌های ارتباط اجتماعی برای پلیس یکی از مهم‌ترین عوامل اثرگذار بر میزان موفقیت پلیس‌ها در اجرای

مأموریت‌ها و وظایف محوله است (Kenney, 1956). محققان مختلفی در خصوص جایگاه و اهمیت مهارت‌های ارتباطی پلیس‌ها به بحث پرداخته‌اند. در این بین شاخص‌ها و مؤلفه‌هایی که به‌طور جسته‌و‌گریخته، بر آن تأکید کرده‌اند، فراوان بود. درحالی‌که برخی بر ارتباطات مستقیم و غیرمستقیم و احساس‌برانگیز و معطوف به هدف تأکید داشتند (ساروخانی، ۱۳۸۳: ۳۶)، و گروهی دیگر بر ارتباطات کلامی و غیرکلامی (فرهنگی، ۱۳۷۵: ۳۴؛ میلر، ۱۳۶۸: ۱۵۱)، و درون‌سازمانی و برون‌سازمانی (Kenney, 1956)، دسته‌ای دیگر به رویکردهای ارتباطی یعنی رویکرد جذبی/دفعی - رویکرد انفعالی/منفعل - رویکرد تدافعی/تهاجمی - رویکرد استحفاظی (Klinke, 2005: 226)، متمرکز بودند. (DeVito, 1980) و (Gabe, 1981) ارتباطات را بر اساس ارکان ارتباطی: مدل ارتباطاتی پنج‌گانه (گشودگی، تساوی، همدلی، حمایت‌گری و مثبت‌گرایی) دسته‌بندی کردند. با این وصف هنوز مدل یا الگویی جامع برای مهارت‌های ارتباط اجتماعی پلیس و نیز سنجش و اعتباریابی شاخص‌های آن طراحی نگردیده است. مقاله حاضر به روش پیمایش و با هدف ساخت و اعتباریابی ابزار سنجش مهارت‌های ارتباط اجتماعی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین انجام گرفته است. مقیاس حاضر نخستین ابزاری است که با توجه به الگوی جدید مهارت‌های ارتباطی پلیس و نیز بر مبنای یافته‌های تجربی، اسناد بالادستی و رویکردهای نظری موجود در زمینه مهارت‌های ارتباطی پلیس ساخته شد. اعتبار محتوایی و صوری مقیاس توسط متخصصان سه گروه یادشده در بالا (علوم ارتباطات اجتماعی، روان‌شناسی و علوم تربیتی) مورد تأیید قرار گرفت.

با این وصف به‌منظور حصول روایی صوری و سازه به برآورد شاخص‌های CVR و CVI با استفاده از کارشناسان و خبرگان اقدام شد. پایایی پرسشنامه با استفاده از روش همسانی درونی سنجیده شد. همچنین، شاخص‌های برازندگی مدل نیز برآزش خوبی را نشان داد و یافته‌های پژوهش در این زمینه را (که در زیر خواهد آمد) نیز مورد تأیید قرار گرفتند. این تحقیق با هدف ساخت و اعتباریابی ابزار سنجش مهارت‌های ارتباط اجتماعی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین، در پی پاسخ به این چهار پرسش بود:

- ابزار سنجش مهارت‌های ارتباطی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین از چه

گویه‌هایی تشکیل شده است؟

- آیا ابزار سنجش مهارت‌های ارتباط اجتماعی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین

دارای روایی است؟

- آیا ابزار سنجش مهارت‌های ارتباط اجتماعی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین

دارای پایایی است؟

- آیا مدل‌های مختلف اندازه‌گیری پرسشنامه دارای برازش مناسب هستند؟

در خصوص سؤال‌های دوم تا چهارم، همان‌گونه که در بالا نیز اشاره شد، پرسشنامه ساخته شده، از روایی و پایایی مناسب برخوردار بوده و هم‌چنین کلیه مدل‌های اندازه‌گیری پرسشنامه از برازش مناسب برخوردار است. نتایج بدست آمده از اعتباریابی مقیاس مهارت‌های ارتباطی دانشجویان پلیس نشان داد که مجموعه عناصر مقیاس از دقت، اعتمادپذیری، قابلیت تکرار و پایایی مناسبی برخوردار است. به‌گونه‌ای که می‌توان به نتایج بدست آمده از اندازه‌گیری مهارت‌های ارتباط اجتماعی پلیس‌ها و نیز مطالعات و پژوهش‌های آتی در زمینه‌های وابسته اعتماد کرد. به‌عبارت‌دیگر، با حذف گویه‌های نامناسب، ضریب اعتبار نهایی کل مقیاس با آلفای کرونباخ ۰/۹۷ بدست آمد که نشان می‌دهد که نمره‌های بدست آمده از آن‌ها می‌تواند از پایایی قابل قبولی برخوردار باشد.

اما در خصوص پرسش اول «ابزار سنجش مهارت‌های ارتباط اجتماعی از چه

گویه‌هایی تشکیل شده است؟» مشخص گردید که در: نتایج حاصل از تحلیل عاملی داده‌ها

تأییدی در قالب مدل اندازه‌گیری پس از تأمین کلیه پیش‌فرض‌ها نشان داد که از ۱۹۵ گویه

شناسایی شده برای مهارت ارتباط اجتماعی دانشجویان پلیس، ۱۳۱ گویه با مؤلفه‌های نه‌گانه

خود، همبستگی داشتند و به‌عنوان سؤال‌های نهایی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفتند. در این

بین بعد فردی با ۵ مؤلفه و ۶۹ شاخص بود که از میان آنها یازده شاخص حذف گردید و

کلاً به ۵۸ گویه تقلیل یافت. بعد درون‌سازمانی با ۵ مؤلفه و ۲۲ شاخص بود که پس از

مقیاس سنجی با حذف ۵ گویه به ۱۷ گویه تقلیل یافت. و بعد برون سازمان با ۱۱ مؤلفه و

۳۳ شاخص بود که با حذف ۱۱ گویه به ۲۲ گویه تقلیل یافت.

در تحلیل شاخص‌های این الگو اگرچه تحقیقات انجام شده درون و برون‌سازمانی، کمتر به موضوع پلیس اختصاص داشتند، با این وصف ساخت، اعتباریابی و سنجش مهارت‌های ارتباطی در برخی حوزه‌ها مانند: پزشکی، پرستاری، دانش‌آموزان و معلمان، دانشجویان و استادان و... انجام شده، که البته تعداد آن‌ها کم هم نیست. به سبب حجم بالای مؤلفه‌ها و شاخص‌های الگوی مهارت‌های ارتباط اجتماعی دانشجویان پلیس، در این قسمت تنها به برخی از یافته‌های تحقیقات و ارتباط آن‌ها با تعدادی از مؤلفه‌های این الگو اشاره می‌شود و از مابقی مؤلفه‌ها و شاخص‌ها صرف‌نظر شده است.

**مؤلفه ارتباط کلامی (بعد فردی الگو):** با دو زیر مؤلفه زبان بدن و احترام‌گذاردن می‌باشد. زبان بدن از چهار گویه حاوی شاخص‌های ایستادن مطابق با آداب در شرایط مختلف، اهمیت به ارتباط چشمی، تنظیم زاویه بدن و انتخاب مناسب لباس برای پوشیدن در موقعیت‌های مختلف تشکیل شده است. این یافته با تحقیق شهیدی رضوی و حسینی (۱۳۹۶) مطابقت داشت. هم‌چنین این یافته با نظریات ریچموند و مک کروسکی (۱۳۸۸) مندرج در «رفتار کلامی در روابط میان فردی»، ناوارو و ماروین (۱۳۹۱) مندرج در «از کجا بفهمیم دیگران به چه فکر می‌کنند؟ تعبیر دقیق زبان بدن»، باودن (۱۳۹۲) مندرج در «زبان بدن برای موفقیت» همخوانی دارد.

**مؤلفه اجرای مأموریت (بعد درون‌سازمانی الگو):** با زیر مؤلفه‌های اطاعت‌پذیری موقعیت‌سنجی، تصمیم‌سازی از جمله مهم‌ترین ابعاد درون‌سازمانی بودند که محققانی مانند رضازاده و همکاران (۱۴۰۰) و خورشیدی (۱۳۸۸) و ترواتا و نیوپورت<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) نزدیک بود. برای نمونه یافته‌ها نشان می‌دهد که در موقعیت‌های حساس (موقعیت‌سنجی) قدرت همدلی با مردم، گفت‌وگو، و برقراری ارتباطات با آنها تا اندازه زیادی از خشونت بالقوه پیشگیری می‌کند.

**مؤلفه تعامل با همکاران (بعد درون‌سازمانی الگو):** با دو زیر مؤلفه فنون مشورت و کار گروهی نشان می‌دهد که پژوهش احمدوند، احمدی مقدم و بختیاری (۱۳۸۸) یکی از محورهای توانمندسازی در حوزه تعاملات و برخوردها، همکاری‌ها، به‌ویژه مشاوره و مشورت است. هارجی، ساندرز و دیکسون (۱۳۷۷) اذعان داشتند که برای موفقیت یک تیم اعضا باید با یکدیگر همدلی و همکاری داشته باشند.

**مؤلفه تعامل در حوزه سازمان‌ها (بعد برون‌سازمانی الگو):** در این سه زیر مؤلفه وجود داشت. حمیت سازمانی (دفاع از هویت و ارزش‌های سازمانی)، تعامل با سازمان‌ها (دولتی و غیردولتی)، جلب مشارکت همگانی. حمیت سازمانی از هفت گویه با شاخص‌های زیر پا نگذاشتن تعهدات کاری به دلیل مشکلات سازمانی، علاقه‌مندی به کار، لذت بردن از انجام وظایف کاری، کار به‌عنوان اولویت اصلی زندگی، به فکر مسائل کاری بودن در خارج از سازمان، چشم‌پوشی از منافع خودم به نفع سازمان و شغل و نقش داشتن در رسالت و هدف سازمان تشکیل شده است. این گویه‌ها به‌نوعی در یافته تحقیقات صمدی و مصطفائی (۱۳۹۵) و رضازاده و همکاران (۱۴۰۰) وجود داشت.

مهم‌ترین محدودیت‌های این تحقیق عبارت‌اند از:

نخست، عدم دسترسی به مطالعات مشابه در سطح نیروهای مسلح و عدم ارزیابی ابزار یادشده در سایر دانشگاه‌های نیروهای مسلح ارائه‌دهنده مهارت‌های ارتباط اجتماعی به‌منظور اطمینان از قابلیت تعمیم‌پذیری آن.

دوم، این پرسش‌نامه می‌تواند منبعی بر سایر پلیس‌های جهان و نیز نیروهای امنیتی مورد استفاده قرار گیرد. البته اجرای این پرسشنامه در گروه‌های جمعیتی دیگر ممکن است نتایج متفاوتی را به همراه داشته باشد که اجرای آن توسط محققان می‌تواند در استحکام درونی و افزایش صحت آن مؤثر باشد، لکن در تعمیم نتایج به سایر پلیس‌ها باید جانب احتیاط را رعایت کرد.

سوم، با توجه به اینکه این پژوهش در میان مردان پلیس انجام شده لازم است در تعمیم نتایج آن برای زنان پلیس جانب احتیاط رعایت شود. چهارم، اگرچه تحلیل عاملی ۱۹۵

گویه در نهایت به ۱۳۱ گویه انجامید، با این وصف به نظر می‌رسد هنوز تعداد گویه‌ها نسبت به سایر ابزارهای سنجش زیاد است.

به هر ترتیب، این مطالعه نشان داد که پرسشنامه مهارت ارتباط اجتماعی با ضرایب روایی و پایایی و نیز همسانی درونی مطلوب، ابزاری مناسب برای سنجش مهارت ارتباط اجتماعی دانشجویان پلیس است و می‌توان نسبت به هنجاریابی آن در دانشجویان اقدام کرد. این پرسش‌نامه همچنین ابزاری برای اندازه‌گیری مهارت ارتباطی داوطلبان ورود به جرگه پلیسی قبل از ورود و بعد از اتمام آموزش‌هاست و می‌تواند ابزار مناسبی برای انتخاب داوطلبان پلیسی با تأکید بر مهارت‌های ارتباطی آنها باشد.



## منابع

- احمدیان یزدی، ناهید؛ عماد زاده، علی و کاظم نژاد، انوشیروان. (۱۳۸۳)، بررسی میزان تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطات میان فردی به کارکنان‌های بهداشت خانواده بر رضایتمندی مراجعین آنها در مراکز بهداشتی درمانی شهری مشهد در سال ۱۳۸۱. پژوهش‌های آسیب‌شناسی زیستی (علوم پزشکی مدرس)، دوره ۷، شماره ۲: ۱۱-۱۸.
- باودن، مارک. (۱۳۹۲)، زبان بدن برای موفقیت، ترجمه: مسعود فرهمندفر، تهران: معیار اندیشه.
- احمدوند، علی‌محمد؛ احمدی مقدم، اسماعیل و بختیاری، حسن. (۱۳۸۸). طراحی الگوی توانمندسازی فرماندهان و مدیران ناجا، پژوهش‌های مدیریت انتظامی، دوره ۴، شماره ۲: ۱۳۹-۱۶۱.
- بینگر، اتولر. (۱۳۷۶)، ارتباطات اقناعی، ترجمه: علی رستمی، تهران: مرکز تحقیقات و مطالعات سنجش برنامه‌ای صداوسیما.
- حسن‌پور، آرش و خضری، فرشید. (۱۳۹۵)، شاخص سازی منزلت اجتماعی پلیس، فصلنامه پژوهش‌های دانش انتظامی، دوره ۱۸، شماره ۳: ۲۵-۴۳.
- حسین زاده سلجوقی، محمدجواد. (۱۳۹۷)، ساخت و اعتباریابی شاخص‌ها و ابعاد بومی رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی، دوره ۱۳۹۷، شماره ۲۲: ۱۴۳-۱۶۴.
- خورشیدی، عباس. (۱۳۸۸)، مدیریت و رهبری آموزشی، تهران: یسپرون.
- داستان، نصیر؛ رجبی، غلامرضا؛ خوش کنش، ابوالقاسم و خجسته مهر، رضا. (۱۳۸۹)، ساخت و اعتباریابی مقیاس مهارت‌های ارتباطی زنان و مردان متأهل شهر تهران. روش‌ها و مدل‌های روان‌شناختی، دوره اول، شماره ۱: ۲۷-۳۸.
- دعاگویان، داود؛ رضازاده، اکبر؛ عبدالرحمانی، رضا و پویافر، محمدرضا. (۱۴۰۰)، الگوی مهارت ارتباطاتی برون‌سازمانی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین. دوفصلنامه علمی مطالعات پلیس زن، دوره ۱۵، شماره ۳: ۳-۳۴.
- رضازاده، اکبر؛ عبدالرحمانی، رضا و پویافر، محمدرضا. (۱۳۹۹)، طراحی الگوی جامع تربیت روان‌شناختی جامعه‌شناختی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین، دوفصلنامه علمی مطالعات پلیس زن، دوره ۱۴، شماره ۷۱: ۳۳-۹۴.

- روبرگ، روی؛ کنث، نوواک؛ گری، کردنر، و برد، سمیث. (۲۰۱۸)، پلیس و جامعه، ترجمه: محمد هاشمی، تهران: دانشگاه علوم انتظامی امین.
- ریچموند، ویرجینیا و مک کروسکی، جیمزسی. (۱۳۸۸)، رفتار غیرکلامی در روابط میان فردی، مترجمان: ژایلا عبدالله پور و فاطمه سادات موسوی، تهران: دانژه.
- سادات شریعت زاده، نفیسه؛ طباطبایی، سید مهدی و بهادر، حمیدالله. (۱۳۹۴)، طراحی ابزاری ارزیابی مهارت‌های ارتباطی دانشجویان توانبخشی بر اساس مدل کار کف. فصلنامه علمی - پژوهشی طب توانبخشی، دوره ۴، شماره ۴: ۵۰-۵۶.
- ساروخانی، باقر. (۱۳۸۳)، جامعه‌شناسی ارتباطات (اصول و مبانی)، تهران: اطلاعات.
- سوسمان، لایل و دیپ، سام. (۱۳۷۶)، تجربه ارتباطات در روابط انسانی، ترجمه: حبیب اله دعایی، مشهد: انتشارات دانشگاه فردوسی.
- شوستا، رابرت. ام؛ دینا آر، لوین؛ هربرت زد، وانگ؛ ارون تی، اولسون و فلیپ آر، هریس. (۱۳۹۵)، اجرای قانون در محیط‌های چند فرهنگی: راهبردهایی برای حفظ صلح: در جوامع متنوع، ترجمه: حمیدرضا شهرسونند، تهران: دانشگاه علوم انتظامی امین.
- شهیدی رضوی، عطیه و حسنی، غلامرضا. (۱۳۹۶). تحلیل عملکرد زبان بدن در انتقال مفاهیم بصری، به استناد چهره‌های عکس‌های پادشاهان قاجاری، دو فصلنامه علمی- ترویجی پژوهش هنر، دوره ۶، شماره ۱۴: ۳۵-۴۵.
- صالحی، علیرضا؛ دوران، بهناز؛ احمدی، محسن و سلیمی، سید حسین. (۱۳۹۶). ساخت و اعتباریابی پرسش‌نامه ویژگی‌های شخصیتی پلیس راهور ایران، طب انتظامی، دوره ۶، شماره ۳: ۲۲۱-۲۳۰.
- صمدی، مهران و مصطفائی، ناهید. (۱۳۹۵)، مطالعه رابطه میزان مهارت‌های ارتباطی مدیران و ادراک عدالت سازمانی با رضایت شغلی در بین کارکنان دانشگاه صنعتی سهند تبریز، مطالعات جامعه‌شناسی، دوره ۸، شماره ۳۱: ۱۰۵-۱۲۲.
- عباسپور، عباس؛ مجتبی زاده، محمد و اکرادی، احسان. (۱۳۹۵)، ساخت، پایا سازی و اعتباریابی ابزار اندازه‌گیری برای اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی ایران. فصلنامه اندازه‌گیری تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی، دوره ۶، شماره ۲۴: ۲۰۱-۲۲۸.
- عبدالرحمانی، رضا و حبیب‌زاده، اصحاب. (۱۳۹۸)، ارتباطات اجتماعی پلیس، تهران: دانشگاه علوم انتظامی. معاونت آموزش.

ساخت و اعتباریابی ابزار سنجش مهارت‌های ارتباط...، حبیب‌زاده و همکاران | ۲۳۵

- عزیززاده اقدم، محمداقرا؛ گلابی، فاطمه و مفاخری، اقبال. (۱۳۹۵)، بررسی اعتماد شهروندان به پلیس با تأکید بر دیدگاه عدالت رویه‌ای و عملکرد پلیس، پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی، سال پنجم، شماره ۳: ۱-۲۰.
- غفاریان، وفا. (۱۳۷۹)، شایستگی مدیریتی، تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
- فرهنگی، علی‌اکبر. (۱۳۷۵)، ارتباطات غیرکلامی، میدان: دانشگاه آزاد اسلامی.
- محمدی، مهدی؛ دوران، بهناز؛ ربیعی، مهدی و سلیمی، سیدحسین. (۱۳۹۴)، ساخت و اعتباریابی ابزار سنجش میزان استفاده از مهارت زبان زندگی، طب انتظامی، دوره ۴، شماره ۳: ۱۶۱-۱۷۰.
- معینی، مهدی. (۱۳۹۳)، بررسی جامعه‌شناختی مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی مؤثر بر بازدارندگی رفتارهای پرخطر جوانان (مطالعه موردی شهر شیراز، رساله دکتری، دانشگاه شیراز: دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اجتماعی).
- ناوارو، جو و ماروین، کارلینز. (۱۳۹۱)، از کجا بفهمیم دیگران به چه فکر می‌کنند؟ تعبیر دقیق زبان بدن، ترجمه: آزاده مبشر، تهران: راشین.
- نیستانی، محمدرضا. (۱۳۹۴)، اصول و مبانی گفتگو: روش شناخت و آموزش، اصفهان: انتشارات آموخته.
- وکیلی، محمد؛ مسعود؛ حیدرنیا، علیرضا و نیکنامی، شمس‌الدین. (۱۳۹۰)، طراحی و روان‌سنجی ابزار سنجش مهارت‌های ارتباطی (ا.س.م.ا) میان فردی در جمعیت رابطان سلامت شهر زنجان، مجله دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران (حیات)، دوره ۱۸، شماره ۱: ۵-۱۹.
- هارچی، اون؛ ساندرز، کریستین و دیکسون، دیوید. (۱۳۷۷)، مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی، ترجمه: خشایار بیگی و مهرداد فیروز بخت، تهران: رشد.
- الیاسی، محمدحسین و رادان، احمدرضا. (۱۳۸۶)، رابطه منزلت اجتماعی پلیس با میزان احساس امنیت شهروندان تهرانی، نشریه امنیت. دوره ۴، شماره ۲۰: ۵۶-۷۶.
- یونسی، جلیل و اله زمانپور، عنایت. (۱۳۹۲)، اعتباریابی ابزار عملکرد شخصیتی فرماندهان و مدیران ناجا: تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی، فصلنامه نظارت و بازرسی، شماره ۲۵: ۱۳-۴۰.

- یارمحمدی واصل، مسیب؛ نارنجی‌ها، هومان و رفیعی، حسن. (۱۳۸۹)، ساخت و اعتباریابی آزمون‌های مهارت زندگی در افراد وابسته به مواد، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، دوره ۱۰، شماره ۳۹: ۱۵۱-۱۷۶.

- Asghari H, Esbati Z. (2003). Screening of human resources in recruitment with the help of psychological tests. *Journal of Labor and Society*. 51: 39-43 [Persian].
- Baby, M., Gale, C., & Swain, N. (2018). Communication skills training in the management of patient aggression and violence in healthcare. *Aggression and violent behavior*, 39, 67-82.
- Community Relations. (1993). Police Training Concerning Migrants and Ethnic Relations. Practical Guidelines. [https://mig/public/epolice.MG-EO\(94\)3E](https://mig/public/epolice.MG-EO(94)3E).
- Deveci, T., & Nunn, R. (2017). Intrapersonal communication as a lifelong learning skill in engineering education. *Journal of Higher Education*, 7(1).
- Devito, J. A. (1980). *The interpersonal communication book*. New York: Harper & Row, ©.  
<https://www.worldcat.org/title/interpersonal-communication-book/oclc/1602123>
- Freeman F. F. (1950). *Theory and practice of psychological testing*. 3rd ed. USA: Oxford & IBH Publishing Company Pvt. Limited.
- Ghahramani, A., Souri, A. (2004). *Opinion survey of police station hof all over the country about the manner, skills and occupational injuries of graduates*. Tehran: Amin Police University, Student Deputy; 2004. [Persian]
- Gibb, Jake R. (1981). Defensive Communication. *Journal of Communication* Volume 11, Issue 3. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1961.tb00344.x>.
- Graeme, B. G., & Dimpleby, R. (2006). *Between ourselves: An introduction to interpersonal communication*. London: Hodder Education.
- Iannone, N. F., Iannone, M. D., & Bernstein, J. (1987). *Supervision of police personnel*. Prentice-Hall.
- Kenney J. P. (1956). Internal Police Communications. *Journal of Criminal Law and Criminology*. Criminology & Police Sci. 547. Follow this and additional works at: <https://scholarlycommons.law.northwestern.edu/jclc>
- Klinke, C. H. (2005). *Life skills, coping with anxiety, depression, loneliness, shyness, failure*. Tehran: Sepand Honar, 2, 261.
- Matson, J. L., Rotatori, A. F., & Helsel, W. J. (1983). Development of a rating scale to measure social skills in children: The Matson Evaluation of Social

- Skills with Youngsters (MESSY). *Behaviour Research and therapy*, 21(4), 335-340.
- Matsushima, R., Shiomi, K., & Kuhlman, D. M. (2000). Shyness in self-disclosure mediated by social skill. *Psychological Reports*, 86(1), 333-338.
  - Paksoy, M., Soyer, F., & Çalık, F. (2017). The impact of managerial communication skills on the levels of job satisfaction and job commitment. *Journal of Human Sciences*, 14(1), 642-652.
  - Rabin, L. A., Fogel, J., & Nutter-Upham, K. E. (2011). Academic procrastination in college students: The role of self-reported executive function. *Journal of clinical and experimental neuropsychology*, 33(3), 344-357.
  - Rosenberg, M. B. (1999). *Nonviolent communication: A language of compassion*. Del Mar.
  - Sabanci, Ali and et al (2016). School Managers' Interpersonal Communication Skills in Turkey, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 6, No. 8. pp13-30. DOI: 10.6007/IJARBS/v6-i8/2021
  - Trewatha, R.L. & Newport, M. G. (2012). *Management functions and behavior*. Dallas: Business publications.  
<https://www.amazon.com/Management-Functions-Behavior-1982-02-01-Hardcover/dp/B012YTIX26>
  - Trifkovič, K. C., Lorber, M., t Denny, M., Denieffe, S., & Gönc, V. (2017). Attitudes of Nursing Students Towards Learning Communication Skills, Teaching and Learning in Nursing, Majda Pajnikihar, Dominika Vrbnjak and Gregor Stiglic, Intech Open, DOI: 10.5772/67622. Available from:  
<https://www.intechopen.com/books/teaching-and-learning-in-nursing/attitudes-of-nursing-students-towards-learning-communication-skills>.
  - Wallace, R. S. O. Nasser, K. (1995). Firm specific determinants of comprehensiveness of mandatory disclosure in the corporate annual reports of firms listed on the stock exchange of Hong Kong, *Journal of Accounting and Public Policy*, Vol. 14, No. 4, Pp. 311-368.
  - Wallace, R.S.O., Nasser, K. and Mora, A. (1994), the relationship between the comprehensiveness of corporate annual reports and firm characteristics in Spain. *Accounting & Business Research*, Vol. 25 No. 97, Pp. 41-53.