

A Model of Extra-Organizational Communication Skills of Amin Police University Students

Davoud Doaguyan¹, Akbar Rezazadeh,² Reza Abdolrahmani,³
Mohammadreza Pouyafar⁴

Received:01/06/2020

Accepted:24/07/2020

Abstract

Background and Aim: Communication skills guarantee health, cooperation and the development of mutual trust. Communication is of particular importance to the police as a force that interacts with the people. The aim of this study was to identify the dimensions, components and indicators of extra-organizational communication skills of students of Amin University of Law Enforcement Sciences.

Method: This research is applied in terms of purpose and qualitative in terms of implementation method. The statistical population of the study consists of scientific elites in the field of communication skills and a sample of 21 of them have been purposefully questioned to achieve theoretical saturation. Goba and Lincoln reliability methods have been used to measure the validity and reliability of data collection tools in the qualitative section.

Results and conclusion: The study showed that students' social communication skills in the extra-organizational field should be classified into three areas: interpersonal, communities and groups and organizations. The evaluation of the indicators also showed that the students' extra-organizational social communication skills are of special importance and position compared to other areas and effective measures should be taken in this regard.

Keywords: Model, Police Students, Communication Skills, Extra-Organizational Communication, Amin Police University.

1 associate professor of Social Communication, Amin Police University
(coresponding author)

2 assistant professor of Amin Police University

3 associate professor of Amin Police University

4 assistant professor Amin Police University

الگوی مهارت‌های ارتباطات برون سازمانی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین

داود دعاگویان^۱، اکبر رضازاده^۲، رضا عبدالرحمانی^۳، محمدرضا پویافر^۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۲/۲۷

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۲/۲۶

چکیده

زمینه و هدف: مهارت‌های ارتباطی ضامن سلامتی، همیاری و توسعه اعتماد متقابل است. ارتباطات برای پلیس به عنوان نیرویی که در تعامل با مردم است اهمیت ویژه‌ای دارد. این پژوهش با هدف شناسایی ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌های مهارت‌های ارتباطاتی برون سازمانی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین انجام شده است.

روش: این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش اجرا، کیفی و از نوع تحلیل مضمون است. جامعه آماری پژوهش را نخبگان علمی حوزه مهارت‌های ارتباطی تشکیل داده‌اند و نمونه ۲۱ نفری از آن‌ها به طور هدفمند تا رسیدن به اشباع نظری مورد پرسش قرار گرفته‌اند. برای سنجش اعتبار و پایایی ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کیفی از روش قابلیت اعتماد گوبا و لینکن استفاده شده است.

یافته‌ها و نتایج: پژوهش نشان داد که مهارت‌های ارتباط اجتماعی حوزه برون سازمانی دانشجویان را باید در سه حوزه بین فردی، اجتماعات و گروه‌ها و سازمان‌ها دسته‌بندی کرد. ارزیابی شاخص‌ها نیز نشان داد که مهارت ارتباط اجتماعی برون سازمانی دانشجویان به نسبت سایر حوزه‌ها از اهمیت و جایگاه خاصی برخوردار است و باید در این زمینه اقدامات موثری انجام گیرد.

واژه‌های کلیدی

الگو، دانشجویان پلیس، مهارت‌های ارتباطی، ارتباط برون سازمانی، دانشگاه علوم انتظامی امین.

۱. دانشیار علوم ارتباطات اجتماعی دانشگاه علوم انتظامی امین و نویسنده مسئول.

Email: Da.doagooyan@yahoo.com

۲. استادیار دانشگاه علوم انتظامی امین. Email: akbarrezazadeh21@yahoo.com

۳. دانشیار دانشگاه علوم انتظامی امین Email: rar664@yahoo.com

۴. دانشیار دانشگاه علوم انتظامی امین Email: mrpouyafar@gmail.com

مقدمه

ابعاد چندگانه ماموریت‌های اجتماعی و فرهنگی ناجا و رویکرد نوین پلیس در اجرای تعاملات گسترده با جامعه، نقش مهمی در تقویت اعتماد مردم به پلیس و زمینه‌های احساس مسئولیت، مشارکت اجتماعی و به تبع آن توسعه تعاملات و روابط بین گروهی با مردم و اقوام و گروه‌های خاص داشته است. اگر چه زمینه شکل‌گیری این ارتباطات را باید در محیط اجتماعی ماموریتی پلیس جستجو کرد، اما نباید از زمینه‌های آموزش سازمانی در تربیت دانشجویان و افسران برای نهادینه‌سازی رفتارها و مهارت‌های ارتباطی سازمانی و برون سازمانی غفلت نمود. این مهم در بین دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

دانشگاه علوم انتظامی امین به عنوان مهم‌ترین نهاد آموزشی و قلب علمی ناجا، نقش مهمی در تدوین و آموزش الگوی نوین مهارت‌های ارتباطی درون و برون سازمانی به دانشجویان دارد. آنچه در این نوشتار به لحاظ محدوده موضوعی اهمیت دارد، عبارت است از اینکه الگوی مهارت‌های ارتباطاتی برون سازمانی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین دارای چه ابعاد و مولفه‌هایی است. بررسی منابع موجود نشان می‌دهد که در حال حاضر با وجود آموزش مهارت‌های ارتباطی در بین دانشجویان، الگوی مشخصی در این رابطه وجود ندارد و متون آموزشی چندان دانشجویان را با انواع مهارت‌های ارتباطی آشنا نمی‌سازد. از این رو مطالعه و تدوین الگویی برای مهارت‌های ارتباطی برون سازمانی دانشجویان (مانند مهارت پیشگیری و مقابله با تعارضات و استرس‌ها، مهارت‌های کلامی و غیر کلامی، مهارت همدلی با مردم، مهارت ارتباطی در موقعیت‌های دشوار) از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. آنچه که مسلم است اینکه مهارت‌های ارتباطی در محیط‌های اجتماعی و حرفه‌ای، ضامن سلامتی، همیاری و توسعه اعتماد متقابل است، زیرا انتظار این است که پلیس در برقراری روابط اجتماعی، ادبیاتی را بکار گیرد که در برگیرنده مهارت‌های حرفه‌ای بوده و حوزه نفوذ اجتماعی پلیس را توسعه دهد و نیز در تعاملات اجتماعی از دانش و آگاهی لازم برای تعامل درست با هر یک از اقشار اجتماعی برخوردار باشند.

در این رابطه مقام معظم رهبری در جمع فرماندهان، مدیران ارشد اجرایی، روسای دانشکده‌ها و اعضای هیئت علمی نیروی انتظامی با اشاره به ظرافت و پیچیدگی وظیفه نیروی انتظامی، بر ضرورت رعایت جنبه‌های علمی روان‌شناختی و جامعه‌شناختی در برخورد با قشرهای مختلف مردم تأکید کردند (۸۶/۸/۱۶). ایشان با بیان این موضوع که پلیس باید یادآور احساس محبت و آرامش برای مردم باشد (۱۳۶۸/۶/۲۸)، ویژگی‌های این آرامش را اقتدار، مهربانی، تدین (۱۳۸۴/۱۲/۱۵) و عطف و ترحم و محبت و عدالت و نیز دوری جستن از عناد (۱۳۶۸/۶/۲۸) و مأمّن امانت مردم (۱۳۸۸/۱/۲۹) و رأفت به انسان‌ها دانستند (۱۳۸۶/۸/۱۶).

بدون تردید شناخت و بکارگیری مهارت‌های ارتباطی برون سازمانی دانشجویان می‌تواند تعریف نوینی از ادبیات رفتاری کارکنان به منظور جایگزینی دکترین تعامل بجای تقابل و تعرض ارائه دهد. با این وجود هدف اصلی این نوشتار احصاء و طراحی الگوی مهارت‌های ارتباط اجتماعی برون سازمانی دانشجویان به منظور نهادینه سازی و ارتقای توانمندی‌های ارتباطی و رفتاری در موقعیت‌های مختلف اجتماعی و کمک به ارتقای سرمایه اجتماعی پلیس از طریق بهبود مهارت‌های ارتباطی است.

پیشینه پژوهش: تاکنون پژوهش منسجمی که بیان‌کننده الگوی مهارت‌های ارتباطاتی برون سازمانی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین باشد صورت نگرفته است. با این وجود آبی‌آبی اصفهانی و خسروی (۱۳۹۵)، در پژوهشی با عنوان «رابطه مهارت‌های ارتباطی با راهبردهای مدیریت حل تعارض مدیران» دریافتند که بین مهارت‌های ارتباطی با راهبردهای مدیریت حل تعارض ارتباط معنادار وجود دارد.

اسدی‌فرد (۱۳۹۷)، در رساله دکتری خود با عنوان «الگوی مناسب تعاملات اجتماعی پلیس در مدیریت انتظامی پیشگیری از جرم»، نشان می‌دهد که تعاملات پلیس با مردم باید بر پایه گفت‌وگو امنیتی، اجتماعی به منظور رد و بدل شدن خواسته‌ها و انتظارات و نظام پاسخ‌گویی همه‌جانبه بین پلیس و مردم و پایبندی به ارزش‌ها و هنجارهای سنتی و فرهنگی با کمترین هزینه باشد. این پژوهش در پایان بر پایه الگوی ارائه شده پیشنهادهایی را ارائه می‌دهد که

مهم‌ترین آن‌ها، آموزش نحوه تعامل گفتمانی و افزایش قدرت بیان به دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی با تاکید بر استفاده مناسب از الفاظ با لحن و آهنگ مناسب، استفاده به جا از رفتارهای غیر کلامی، پرهیز از ادبیات و اصطلاحات عامیانه و کوچه بازاری است.

دعاگویان (۱۳۹۳)، در پژوهشی با عنوان «جایگاه و نقش تعاملات اجتماعی پلیس در جلب مشارکت‌های مردمی در طرح‌های انتظامی و امنیتی»، نتیجه می‌گیرد که پلیس برای جلب مشارکت‌های اجتماعی، ضمن اطلاع‌رسانی صحیح از مأموریت‌های ناجا در رسانه‌های گروهی و صداوسیما، باید اقدامات اساسی را برای تحوّل فرهنگ و رفتار سازمانی و تغییر باورهای سنتی پلیس به جامعه انجام دهد. شربتیان و احدی (۱۳۹۴)، در مطالعه‌ای با عنوان «سرمایه اجتماعی و پلیس جامعه‌محور» نشان دادند که تأثیر کنترلی و سرمایه اجتماعی پلیس موجب جلوگیری از بروز انحرافات، آسیب‌ها و نابهنجاری‌های اجتماعی می‌شود.

در جمع‌بندی پیشینه نظری می‌توان بیان داشت که ارتباطات و تعاملات برون سازمانی پلیس از الگوی منسجمی برخوردار نبوده و نمی‌توان از نتایج این پژوهش‌ها در تدوین الگوی مهارت‌های ارتباطاتی برون سازمانی دانشجویان دانشگاه پلیس استفاده نمود.

مبانی نظری پژوهش: در ادامه مبانی نظری پژوهش به اختصار مرور می‌شوند.

مهارت‌های ارتباطی: ارتباط^۱ فرایندی مستمر، همه جانبه و همه گیر است که برای انتقال اطلاعات و برقراری تفاهم و هماهنگی در میان فرستنده و گیرنده پیام به کار گرفته می‌شود (شرام^۲، ۱۹۶۴، ص ۴۱). ارتباط جریانی است که در طی آن دو نفر یا تعداد بیشتری به تبادل افکار، نظریات، احساسات و حقایق می‌پردازند (مایزر^۳، ۱۹۹۴، ص ۲۵۰). بسیاری از اندیشمندان بر این باورند که ارتباط امری است حیاتی، زیرا تنها به وسیله برقراری ارتباط انسان می‌تواند درصدد رفع نیازمندی‌های خویش برآمده و به حیات خود ادامه دهد (رشیدپور، ۱۳۴۸، ص ۳). کارل یاسپرس، «عالی‌ترین دستاورد انسان در دنیا را ارتباط شخصیت با شخصیت دیگران می‌داند» (بولتون^۴، ۱۳۸۰، ص ۴). با این وجود مهارت‌های

1. communication
2. W.Schramm
3. Myres
4. Robert Bolton

ارتباطی، که برخی آن را ذیل مجموعه بزرگ‌تری، یعنی مهارت‌های زندگی قرار داده‌اند^۱ (جعفری، ۱۳۹۱، ص ۲۵)، به آن دسته از مهارت‌هایی گفته می‌شود که افراد و ما (پلیس‌ها) در تعاملات میان فردی خود در رویارویی با دوستان، همکاران، و بالاخره مردم به کار می‌گیریم.

مهارت‌های ارتباطی از چندان اهمیتی برخوردار هستند که نارسایی آن‌ها می‌تواند با احساس تنهایی و اضطراب اجتماعی، افسردگی، عزت نفس پایین و عدم موفقیت شغلی همراه باشد. اشلانت و مک فال^۲ (۱۹۸۵)، مهارت ارتباطی را فرایندهای مرکبی می‌دانند که فرد را قادر می‌سازد به گونه‌ای رفتار کند که دیگران، او را با کفایت تلقی کنند؛ پس مهارت‌ها، توانایی‌های لازم برای رفتارهای هدفمند و موفقیت‌آمیز است. به اعتقاد ناگو^۳ (۲۰۰۷)، مهارت ارتباطی عبارت است از توانایی ارسال و دریافت اطلاعات، افکار، احساسات و نگرش‌ها. برخی بر این نظرند که عدم وجود مهارت در ارتباطات، منجر به افزایش هزینه‌ها می‌گردد و نهایتاً اثربخشی را کاهش می‌دهد. چرا که رهبران موثر از طریق ارتباطات پل‌ها را می‌سازند و با سخنان و عملکردشان، گذشته و حال را به یک دید الهی بخش نسبت به آینده متصل می‌کنند. ضمن اینکه مهارت‌های انسانی در مدیران پروژه بیشترین تأثیر را روی شیوه مدیریت آن‌ها دارد (اشلانت و مک فال^۴، ۱۹۸۰ به نقل از شکرزاده، ۱۳۹۸).

هربرت و گودیانو^۵، مهارت‌های ارتباطی را به طور قطع، مهارت بسیار شاخصی در آموزش و یادگیری در سازمان‌ها در قرن ۲۱ می‌دانند و اشاره دارند که امروزه تکنولوژی ارتباطی به طور گسترده‌ای به عنوان بخشی مورد استفاده در زندگی روزمره، پذیرفته شده است. پژوهش‌ها در این زمینه نشان داده است که تمرکز بر روی چگونگی استفاده از شاخص‌ها،

۱. برای مثال سازمان بهداشت جهانی در اشکال گوناگون مهارت‌های زندگی، آن را به ده نوع دسته بندی کرده، که ارتباطات موثر و روابط بین فردی دو گونه از موارد دهگانه یادشده است (کلینکه، ۱۳۸۰).

2. Schlundt, D & Mcfan

3. Nwogu,

4. Schlundt, D & Mcfan

5. Herbert, J. D., Gaudiano

مؤلفه‌ها و فرآیندهای ارتباطی، کمک قابل توجهی به تقویت و ارتقای مهارت‌های ارتباطی مدیران خواهد کرد (هربرت و گودیانو^۱، ۲۰۰۵، ص ۱۳۳).

«مک گوایر» و «پریسیلی^۲» مهارت‌های ارتباطی را به رفتارهایی احاله داده‌اند که یک پلیس را در ارتباطات رو در رو با دیگران موفق گرداند. با در نظر گرفتن اهداف، مهارت‌ها را انجام رفتارهایی می‌داند که پلیس را در رسیدن به هدفش موفق گرداند. هارجی و ساندرز و دیکسون^۳ با تاکید بر مفهوم یادگیری در مهارت‌های ارتباطی، آن را توانایی می‌داند که در کسب تقویت‌های محیطی یا حفظ آن به پلیس کمک کند (هارجی و ساندرز و دیکسون، ۱۳۸۲، ص ۱۲).

دسته‌بندی مهارت‌های ارتباطی: افراد و گروه‌های اجتماعی در موقعیت، وضعیت و شرایط گوناگون به شیوه مشابه و یکسان رفتار نمی‌کنند. آن‌ها اگر چه توانایی برقراری ارتباط به شیوه‌های مختلف را دارند، ولی اغلب الگوهای آشنایی در تعاملات روزمره انتخاب می‌کنند. بنابراین هر یک از افراد جامعه در ارتباطات میان فردی، گروهی و شبکه‌ای، به سبب فراگیری مهارت‌های ارتباطی متنوع، روش مخصوص به خود دارد، چرا که ممکن است استفاده از روشی یکسان در شرایط متفاوت، مشکل ساز باشد (مایرز^۴، ۱۹۹۴، ص ۱۲۸). گروهی از محققان، مهارت‌های ارتباطی را به مهارت‌های ارتباطی محتوایی^۵، مهارت‌های فرآیندی^۶ و مهارت‌های ادراکی^۷ دسته‌بندی کرده‌اند^۸. به باور آنان مهارت‌های محتوایی و فرآیندی بیشتر جنبه بین فردی دارند. نوع دیگری از انواع مهارت‌ها به سبب سطح ارتباطات است که به سطوح مختلف از فردی، بین فردی و گروهی گرفته تا شبکه‌ای سازمانی، بین سازمانی، نهادی و بین‌المللی دسته‌بندی می‌گردد. هدف این پژوهش، تاکید بر

1. Herbert and Godiano

2. "McGuire" and "Priscilla

3. Harge and Saunders and Dixon

4. Myers, David G

5. Content Skills

6. Process skills

7. Perceptual Skills

8. Baily BJ. Medical communication, www.\\ BJBtalks/medical communication, 2001.

سطوح بین فردی است. دسته‌ای دیگر از پژوهشگران، مهارت‌های بین فردی را با تاکید بر شیوه‌های بیان و اظهار به دو گونه کلامی و غیر کلامی تقسیم کرده‌اند. وقتی در جریان یک ارتباط پیام‌ها به صورت رمز کلامی انتقال می‌یابند به آن ارتباط کلامی گویند، که مهم‌ترین مهارت‌های ارتباط کلامی شامل سوال کردن، تایید کردن، تحسین کردن و تعبیر و تفسیر کردن است. اما هرگاه پیام به صورت علایم یا رمزهای غیر کلامی انتقال یابد به آن ارتباط غیر کلامی گویند و مهم‌ترین مهارت‌های ارتباط غیر کلامی شامل تکان دادن سر، حالات چهره و تماس چشمی مستقیم است. در جدول ۱ انواع دسته‌بندی‌های مهارت‌های ارتباطی به اختصار ارائه شده است.

جدول ۱: دسته‌بندی مهارت‌های ارتباطی - اجتماعی

ردیف	معیار	دسته بندی
۱	مهارت‌ها به لحاظ سطح	فردی، بین فردی، گروهی، سازمانی، بین سازمانی، برون سازمانی
۲	مهارت‌ها به لحاظ رسمیت	رسمی و غیر رسمی و نیمه رسمی
۳	مهارت‌ها به لحاظ شکل	مهارت ارتباطی در موقعیت‌های دشوار مثل شکایت و خشم، مهارت مقابله با تعارضات و استرس‌ها، مهارت ارتباطی تصمیم‌گیری، مهارت ارتباطی انجام وظیفه، مهارت ارتباطی رهبری
۴	مهارت‌ها به لحاظ کانال‌ها	کانال‌های بین شخصی و کانال‌های رسانه ای (راديو، تلویزیون، اینترنت، ایمیل)
۵	مهارت‌ها به لحاظ تاریخی	سنتی (ارتباطات چهره به چهره) و مدرن (با استفاده از انواع وسایل و ابزارهای رسانه ای)
۶	مهارت‌ها به لحاظ بیانی	کلامی (سخنرانی کردن، گفت و گو)، غیر کلامی (حالت‌های مناسب صورت، حرکات سر و دست و ایما و اشاره ظاهر، نحوه پوشش، نحوه آرایش مو و صورت و غیره، حالات بدن و ژست‌ها)
۷	مهارت‌ها روان شناسی	«سرزنش‌آمیز یا پرخاششگرانه»، «روش آشتی جویانه یا عدم ابراز وجود»، «روش محاسبه‌گرانه یا عقلگرایانه»، «روش آشفته کننده یا دستکاری شده» و «بالاخره روش متوازن»
۸	میزان سادگی و پیچیدگی	مهارت‌های ابتدایی و ساده، مهارت‌های اجرایی و مهارت‌های پیچیده
۹	مهارت‌ها به جهت کاربرد	مهارت‌های ارتباطی شغلی، تحصیلی، زناشویی، زندگی

روش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش اجرا، کیفی از نوع تحلیل مضمون است. جامعه آماری پژوهش را دانشجویان علمی حوزه مهارت‌های ارتباطی تشکیل داده‌اند و نمونه ۲۱ نفری از آن‌ها به طور هدفمند تا رسیدن به اشباع نظری مورد پرسش قرار

گرفته‌اند. برای سنجش اعتبار و پایایی ابزار گرد آوری داده‌ها در بخش کیفی از روش قابلیت اعتماد^۱ گوبا و لینکن^۲ استفاده شده است. بدین منظور بر پایه چهار قابلیت اعتماد در کارهای کیفی یعنی: ۱. باورپذیری (حفظ و گسترش ارتباط با پاسخگویان؛ دقت در اجرای فنون کار میدانی؛ شایستگی حرفه‌ای محقق)؛ ۲. اطمینان‌پذیری (از طریق کنترل اطلاعات پاسخگو از طریق یک یا چند نفر که وی را می‌شناسند و تحت کنترل دارند)؛ ۳. تأییدپذیری (از طریق توانایی محقق در یادداشت کردن همه بینش‌ها، تصمیمات لجستیکی و تصمیمات مربوط به طرح)؛ ۴. انتقال‌پذیری (از این طریق که نتایج این مطالعه کیفی می‌تواند به یک محیط متفاوت دیگر نیز منتقل شده و برای یک جمعیت متفاوت به کار رود)، مورد تأیید قرار گرفته است.

یافته‌ها

یافته‌های توصیفی: بررسی ویژگی‌های جمعیت شناختی جامعه پژوهش نشان داد که ۵۰ درصد از نخبگان بین ۳۱ تا ۴۰ سال و ۲۵ درصد آن‌ها بین ۴۱ تا ۵۰ سال سن داشته‌اند. همچنین ۸۶ درصد آن‌ها دارای تحصیلات دکتری و ۱۴ درصد دارای تحصیلات کارشناسی ارشد بودند.

یافته‌های پژوهش در گام اول: بر پایه یافته‌های برآمده از مصاحبه عمیق از نخبگان در گام اول، مهم‌ترین ابعاد و مولفه‌های مهارت‌های ارتباطی برون سازمانی دانشجویان به شرح زیر احصا شدند:

الف) مهارت‌های ارتباطی بین فردی: توانایی ایجاد و حفظ روابط رضایت بخش متقابل که به وسیله نزدیکی عاطفی، صمیمیت، محبت کردن و محبت گرفتن تعریف می‌شود. روابط میان فردی، شایستگی است که ما بر اساس توانایی خود به منظور آغاز و تداوم بخشیدن به دوستی‌های بلند مدت، آن را هویدا می‌سازیم. مهارت ما در روابط میان فردی، عامل تعیین کننده‌ای است که معلوم می‌گرداند آیا سایر افرادی که در زندگی ما وجود دارند، مشتاق هستند که باز هم ما را ببینند یا این که از ملاقات با ما واهمه دارند. در

1. Trustworthiness

2. Guba, E. G., and Y. S. Lincoln

خلال همین روابط است که نیازها، خواست‌ها و انتظارات ما مورد تحلیل و پیش‌بینی قرار می‌گیرند، شناخته می‌شوند، بها داده می‌شوند و مورد احترام قرار می‌گیرند و یا حتی براساس این روابط، ممکن است این مقولات ختنی شده و یا نادیده گرفته شوند. کیفیت روابط میان فردی ما باعث می‌شود جو هیجانی و اجتماعی در خانواده، محیط زندگی و محل کار ما استقرار یابند. وقتی روابط ما خوب عمل کنند، زمینه‌ای مشترک را مهیا می‌سازند تا ما بتوانیم از تجربه‌های شخصی خود در طول مشارکت با دیگران لذت ببریم (هربرت و گودیانو، ۲۰۰۵، ص ۱۴۱). مولفه‌های این ارتباطات از نگاه کارشناسان عبارتند از:

۱-الف) حل تعارض: تعارض^۱ در لغت به معنای تضاد، عدم توافق، ناسازگاری، مزاحم یکدیگر شدن و اختلاف داشتن است. اگر چه تعارض به معنای اختلاف نظر است، ولی هر اختلاف نظری تعارض محسوب نمی‌شود. در فرهنگ روان‌شناسی انجمن روان‌شناسی آمریکا (۲۰۰۶)، تعارض، برخورد متضاد نیروهای عاطفی یا انگیزش‌ها، اهداف، رفتارها و سلیقه‌ها تعریف شده است. انسان‌ها موجوداتی اجتماعی هستند و در عین اینکه به بودن در کنار یکدیگر نیاز دارند، گاه در ارتباط با یکدیگر دچار اختلاف نظر در خواسته‌ها و اهداف می‌شوند، موضوعی که می‌توان آن را تعارض نامید (رضائیان، ۱۳۸۷، ص ۶؛ رابینز^۲، ۲۰۰۳، ص ۱۶۳). تعارض فرایندی است که زمانی به وجود می‌آید که یک طرف چنین درک می‌کند که طرف مقابل در پی مقابله با او است یا می‌خواهد مانع رسیدن وی به هدف دل خواهش شود. از نقطه نظر دیدگاه روابط انسانی، تعارض در تمام گروه‌ها و سازمان‌ها یک رویداد طبیعی است و به طور مکرر رخ می‌دهد و به دلیل چاره ناپذیر بودنش، پذیرش آن توصیه می‌شود. هم چنین عقیده بر این است که تعارض نه تنها چیز بدی نیست، بلکه این توانایی بالقوه را نیز دارد که در تعیین عملکرد، نیروی مثبت به حساب آید. از سوی دیگر، از نقطه نظر دیدگاه نظریه تعامل‌گرا، علاوه بر آن که تعارض امری مثبت در گروه است، وجود آن برای عملکرد موثر گروه نیز ضرورت دارد و به این علت

-
1. Conflict
 2. Robbins

تعارض را تشویق می‌کند که عقیده دارد گروه‌های هماهنگ، آرام، صلح‌طلب و همکار، آمادگی این را دارند که به گروه‌های ایستا و بی‌اعتنا به تغییر و ابداع بدل شوند. بنابراین، وظیفه مدیران تشویق افراد به حفظ حداقل تعارض است. منظور از حداقل تعارض، میزانی است که گروه را زنده، منتقد و خلاق نگه‌دارد (حقیقی و رحیمی، ۱۳۸۴، ص ۲۵۱).

۲-الف) گفت‌مان: گفت و گو به منزله نهاد اصلی کاربرد زبان شناخته می‌شود (سیلورمن^۱، ۱۳۹۳، ص ۱۹۶) و فعالیتی تعاملی است با خصوصیات استوار و منظم که ماحصل آن برای گفت و گو کنندگان قابل تحلیل است (ریتزر^۲، ۲۰۱۱، ص ۱۴۱). مطالعات تحلیل گران گفت و گو نشان می‌دهد هر گفت و گویی از نوعی سازمان اجتماعی منظم و قواعد توالی صوری برخوردار است (سیلورمن، ۱۳۹۳، ص ۲۰۰). گفت و گوهای معمولی شکلی از کنش متقابل است که آدیان در جریان اجتماعی شدن بیش از هر چیز با آن مواجه می‌شوند و فرآیند اجتماعی شدن نیز از همین مجرا پیش می‌رود (آوتویت و باتامور^۳، ۱۳۹۲، ص ۲۵۸). گفت و گو دارای نظمی درونی و زنجیروار است. با این که برای گفت و گو قواعد و روال‌هایی وجود دارد، اما آن‌ها محتوای گفت و گو را تعیین نمی‌کنند، بلکه برای «انجام» گفت و گو به کار می‌روند. اساساً گفت و گو راهی برای فهمیدن است، راهی که خود نیز بخشی از این دانایی را شکل داده و تنها ابزار دست یافتن به فهم صحیح نیست. تاکید هابرماس بر «کنش ارتباطی» و ترجیح آن بر کنش ابزاری و تاکید او بر گفتگو به عنوان مبنایی برای رسیدن به توافق و وفاق در عرصه اجتماعی، مبانی نظری و احتجاجات وثیقی برای توسعه هر نوع رویکرد گفتگویی و تعاملی در عرصه اجتماعی فراهم می‌آورد (هابر ماوس^۴، ۱۹۷۹، ص ۲۳).

۳-الف) موقعیت سنجی: یکی از دغدغه‌هایی که همواره تمامی کنشگران اجتماعی در بسیاری از مواقع و مکان‌ها، با آن مواجه بوده و هستند، موقعیتی است که در آن با افرادی

1. Silverman

2. Ritzer

3. Autowit and Batamor

4. Habermas, J

مواجه می‌شوند که پاسخگویی و عکس‌العمل در برابر آن‌ها چندان آسان نیست. به ویژه برای پلیس که همیشه در معرض دید مردم قرار دارد. این موضوع که چگونه باید با این افراد برخورد کرد و چگونه به آن‌ها واکنش نشان داد، که کمترین تنش‌ها، ناراحتی‌ها و پیامدهای منفی را داشته باشد، جای سؤال بوده است. در این شرایط باید ابتدا ارزیابی از موقعیت انجام داد، با احتیاط رفتار کرد، مراقب لحن خود بود، به عاقبت کار اندیشید، اشتباهات کوچک را بزرگ نکرد، موضوع را شخصی یا امنیتی نکرد (هاو و بیکرو پویتون^۱، ۲۰۰۶، ص ۵۱).

۴-الف) معاشرت و جلب اعتماد: معاشرت، واژه‌ای عربی برگرفته از عشره به معنای آمیختن و مصاحبت است. معاشرت‌های اجتماعی، بنیاد هر جامعه‌ای را می‌سازد. روابط اجتماعی، افزون بر اینکه تأثیرات شگرفی بر روان شخص به جا می‌گذارد و روحیات وی را متأثر می‌کند، همچنین تأثیرات بسزایی نیز بر کلیت جامعه و روابط میان افراد و گروه‌ها اجتماعی به جا می‌گذارد (هارجی و ساندرز و و دیکسون، ۱۳۷۷). با افزایش معاشرت‌ها، اعتماد اجتماعی رشد می‌کند. گیدنز، اعتماد را اطمینان به قابلیت یک شخص و یا یک سیستم که خود بیانگر ایمان، پاکدامنی دیگران یا عشق به آن‌ها است، دانسته است. دعاگویان اعتماد را معادل ایمان به مردم و آن را قابلیت پیش رفتار افراد و آن را در ارتباط با نقش‌هایی که کنش‌گران در جامعه به عهده گرفته و ایفا می‌نمایند، تعریف کرده‌اند (دعاگویان، ۱۳۸۴، ص ۱۲۱).

ب) مهارت‌های ارتباطی با اجتماع و گروه‌ها: با توجه به اینکه جامعه از اقوام و گروه‌های مختلفی از نظر سنی، جنسی، شغلی، عقیدتی، قومی، فرهنگی و زبانی برخوردار است، ضرورت دارد که پلیس از توانایی لازم برای برقراری ارتباطات و مهارت‌های لازم در این زمینه برخوردار باشد که این مهارت‌ها عبارتند از:

۱-ب) اقتناع‌سازی: اقتناع‌سازی تلاشی برای نفوذ بر افراد، تأثیرگذاری بر باورها، نگرش‌ها، اهداف، انگیزه‌ها یا رفتارهای فرد است. اقتناع‌سازی، فرآیندی است که با هدف

تغییر نگرش یا رفتار شخص (یا گروهی) نسبت به برخی از رویدادها، ایده‌ها، شی یا شخص دیگر (افراد)، با استفاده از نوشتار، گفتار یا ابزارهای تصویری برای انتقال اطلاعات، احساسات، یا استدلال یا ترکیبی از آن صورت می‌گیرد. اقناع سازی همچنین ابزاری است که اغلب در راستای دستیابی به منافع شخصی مانند کارزار انتخاباتی استفاده می‌شود. اقناع سازی نظام‌مند روندی است که از طریق آن، نگرش‌ها یا عقاید با توسل به منطق و استدلال به کار می‌روند (کارلی، ۱۹۹۵، ص ۱۰۴).

۲-ب) آرامش‌دهی اجتماعی: آرامش به معنی آرامیدن، فراغت، راحتی، آسایش، طمأنینه، سکینه، صلح، آشتی، ایمنی و امنیت است (معین، ۱۳۸۶). آرامش‌دهی اجتماعی رفتار عاری از خشونت، ضامن صلح و آرامش اجتماعی است (آدبولا^۱، ۱۳۸۸، ص ۱۳۳). فرد با به کارگیری هرگونه روش و فن اعم از گفتار و مهارت در کلام، زبان بدن و رفتار غیر کلامی سبب می‌شود تا در مخاطبان خود امنیت خاطر، سکون و راحتی و رفع تنش روحی، روانی و ایجاد نماید.

۳-ب) تعامل با گروه‌ها: تعامل به معنی با یکدیگر داد و ستد کردن، ارتباط متقابل میان دو یا چند فرد یا گروه یا سامانه است (دهخدا، ۱۳۸۸). در دایره المعارف علوم اجتماعی تعامل یعنی «عمل متقابل دو یا چند موجود زنده با یکدیگر» (ساروخانی، ۱۳۷۰، ص ۳۶۴). با این وجود منظور از تعامل با گروه‌ها یعنی تعامل با گروه‌های سنی، تعامل با زنان و جوانان و گروه‌های شغلی و قومی.

ج) مهارت‌های ارتباطی با سازمان‌ها و نهادها: این دسته مهارت‌ها دارای مولفه‌هایی است که در ادامه تبیین شده‌اند.

۱-ج) حمیت سازمانی (دفاع از هویت و ارزش‌های سازمانی): حمیت یا هویت سازمانی^۲ را ادراک یکی بودن با سازمان یا تعلق داشتن به سازمان تعریف می‌کنند. احساس یکی بودن به وسیله ویژگی‌های مرکزی و محوری، پایدار و بادوام و متمایز و متفاوت مشخص می‌شود. اگر کارکنان با سازمان شناسایی شوند، تمایل خواهند داشت برای تحقق

1. Adbola due to Eclenola
2. Organizational identity

اهداف آن کوشش کنند. متغیر اعتماد سازمانی رابطه مستقیم با متغیر هویت سازمانی دارد (آشفورث و میل^۱، ۱۹۸۹، ص ۱۱۳). هویت سازمانی و اعتبار سازمانی به درک بهتر رابطه بین حمایت سازمانی^۲ و تعهد سازمانی^۳ و وفاداری سازمانی^۴ کمک می کند.

۲-ج) **تعامل با سازمان‌ها (دولتی و غیردولتی):** چندگانگی ماموریت‌های پلیس در برقراری امنیت عمومی، پلیس را وادار می‌دارد که در راستای تحقیق امنیت و آرامش عمومی با سازمان‌های دولتی و غیر دولتی تعاملات زیادی داشته باشد که لازم است دانشجویان با این دسته از تعاملات آشنایی داشته باشند و مهارت‌های لازم را کسب کنند. بدون تردید استفاده از کانال‌های ارتباطی بین سازمانی و برقراری ارتباطات انجمنی و راهبردی در مسائل اجتماعی از مهم‌ترین تعاملات بین سازمانی پلیس شمرده می‌شود.

۳-ج) **جلب مشارکت همگانی:** اندیشه‌های مربوط به مشارکت اجتماعی افراد در جامعه و نقش آن در تامین امنیت و آسایش عمومی دارای پیشینه کهنی است (بشیریه، ۱۳۸۰، ص ۵۳). صاحب نظران معتقدند که امروزه مشارکت‌های همگانی پلیس و درک مهارت‌های ارتباطی در این زمینه، پیامدهای مطلوبی را در پی دارد که از جمله آن‌ها می‌توان به این موارد اشاره نمود: ضریب امنیت ملی بالا می‌رود؛ راهی به سوی فعال نمودن نیروی عظیم مردم و ایجاد ارتباط نزدیک و صمیمانه بین مردم و پلیس است (مزروعی، ۱۳۷۶) و نیز موجب ارتقاء سرمایه اجتماعی پلیس و کاهش هزینه‌های اجتماعی پلیس می‌شود (آزاد ارمکی، ۱۳۷۶، ص ۴۸).

یافته‌های بخش کیفی گام اول در جدول ۲ خلاصه شده‌اند.

-
1. Ashforth, B. E. & Mael, F
 2. Organizational support
 3. Organizational commitment
 4. Organizational loyalty

جدول ۲: مولفه‌ها و شاخص‌های مهارت‌های ارتباطی برون سازمانی دانشجویان (گام اول)

موضوع	بعد	مولفه
مهارت‌های ارتباطی برون سازمانی	در حوزه بین فردی	حل تعارض، گفتگو، واکنش متناسب با موقعیت، آداب معاشرت اجتماعی، جلب اعتماد
	در حوزه اجتماعات و گروه‌ها	اقتناع‌سازی، 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

یافته‌های تحقیق در گام دوم: در این گام تلاش می‌شود که الگوی پژوهش از نظر نخبگان مورد ارزیابی قرار گیرد و مولفه‌ها و ابعاد مورد نظر رتبه‌بندی شوند.

جدول ۳: ارجحیت مولفه‌های مهارت‌های ارتباطی برون سازمانی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین (گام دوم)

مهارت‌های ارتباطی برون سازمانی			
در حوزه بین فردی	در حوزه اجتماعات و گروه‌ها	اقتناع‌سازی	حل تعارض و مسئله
		آرامش‌دهی	همدلی
		تعامل با گروه‌های اجتماعی و مذهبی	کنترل هیجانات
		تعامل با گروه‌های شغلی و ورزشی	خویش‌داری و عذرخواهی
		تعامل با گروه‌های قومی و اقلیت‌ها	تشویق و حمایت
	در حوزه سازمان‌ها و نهادها	حمیت سازمانی (دفاع از هویت سازمانی)	مهارت بازخورد
		تعامل با سازمان‌ها (دولتی و غیردولتی)،	مهارت واکنش در موقعیت
		جذب مشارکت سازمان‌های مردم نهاد و خیریه	آداب معاشرت اجتماعی

جدول ۴: میانگین نمرات مهارت‌های ارتباطی برون سازمانی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی

امین

ردیف	مؤلفه	شاخص	میانگین	انحراف معیار
۱	در حوزه بین فردی	حل تعارض و مسئله	4.1214	.76186
		همدلی	4.2500	.51114
		کنترل هیجانات	4.3821	.49710
		خویشترن داری و عذرخواهی	3.9732	.59057
		تشویق و حمایت	3.8571	.55112
		(مهارت واکنش در موقعیت)	4.6071	.50096
۲	در حوزه اجتماعات و گروه‌ها	آداب معاشرت اجتماعی	4.5286	.64550
		اقناع سازی	3.9929	.56949
		آرامش‌دهی	4.2571	.73324
		تعامل با گروه‌های اجتماعی و مذهبی	3.8929	.59057
		تعامل با گروه‌های شغلی و ورزشی	3.9643	.57819
		تعامل با گروه‌های قومی و اقلیت‌ها	4.3750	.67283
۳	در حوزه سازمان‌ها و نهادها	حمیت سازمانی (دفاع از هویت سازمانی)،	4.0000	.35469
		تعامل با سازمانها (دولتی و غیردولتی)،	4.4464	.67092
		جذب مشارکت سازمانهای مردم نهاد و خیریه	3.8929	.49246

بررسی اطلاعات جدول ۴ نشان می‌دهد که از نقطه نظر پاسخگویان، در اکثر موارد مهارت‌های ارتباطی برون سازمانی دانشجویان از اهمیت زیادی برخوردار بوده و میانگین‌ها بیانگر این واقعیت است که در بیشتر موارد میل به حد زیاد و خیلی زیاد است.

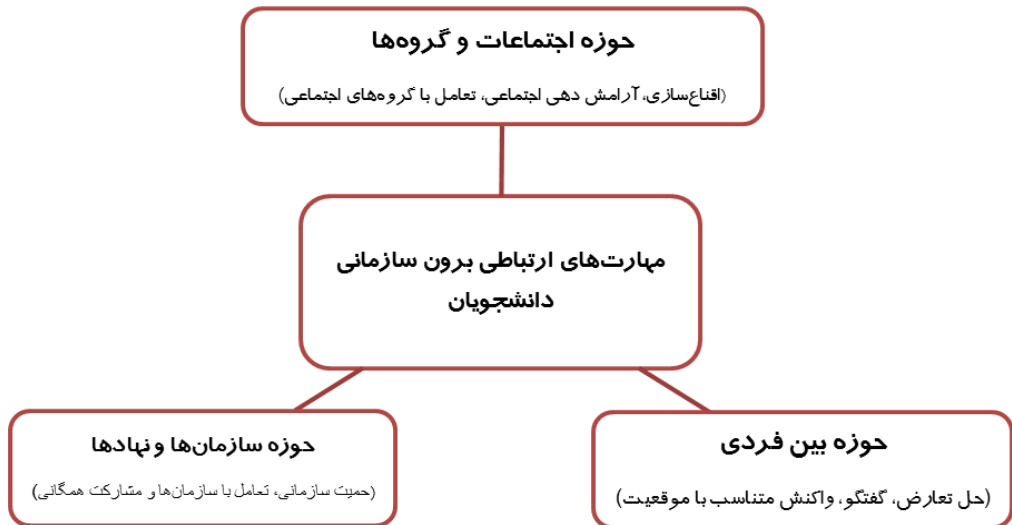
جدول ۵: آزمون فریدمن اولویت مهارت‌های ارتباطی برون سازمانی دانشجویان

دسته‌بندی بر پایه سطح میانگین	
مولفه‌ها	میانگین‌ها
در حوزه بین فردی	4.21
در حوزه اجتماعات و گروه‌ها	4.36
در حوزه سازمان‌ها و نهادها	3.89

آزمون فریدمن	
تعداد	
آزمون مجذور خی	549.031
درجه آزادی	2
سطح معنی داری	.000

نتایج آزمون فریدمن در جدول ۵ نشان می‌دهد که از نقطه نظر نخبگان حوزه ارتباطات اجتماعی پلیس، اولویت ارتقاء مهارت‌های ارتباطی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین عبارتند از: مهارت‌های ارتباطی در حوزه اجتماعات و گروه‌ها با ضریب ۴/۳۶؛ مهارت ارتباطی در حوزه بین فردی با ضریب ۴/۲۱ و مهارت ارتباطی در حوزه سازمان‌ها و نهادها با ضریب ۳/۸۹.

بنابراین می‌توان بر پایه یافته‌های توصیفی در دو گام عملیاتی، الگوی نهایی مهارت‌های ارتباطی برون سازمانی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین را به شکل نمودار ۱ نمایش داد.



نمودار ۱: الگوی مهارت‌های ارتباطی برون سازمانی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین با روش تحلیل مضمون

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های کیفی این پژوهش نشان داد که علی‌رغم الگوهای موجود، مهارت‌های ارتباطی برون سازمانی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین از ویژگی‌های خاصی برخوردار است و ضرورت دارد که تصمیم‌گیری‌های مهمی برای ارتقاء آن صورت گیرد. آنچه که مشخص است اینکه در بخش مهارت ارتباطی بین فردی برون سازمانی باید به شاخص‌های حل تعارض، گفتگو، واکنش متناسب با موقعیت، آداب معاشرت اجتماعی، جلب اعتماد توجه نمود. زیر مولفه حل تعارض از سه گویه که نشان‌دهنده شاخص‌های بهبود روابط در حل یک تعارض و درگیری، طرح سوال‌های متعدد برای روشن شدن مساله و توجه به نیازهای طرفین ارتباط تشکیل شده است. در تبیین یافته‌های ریز مولفه حل تعارض می‌توان گفت که توجه به میزان و نحوه ادراک تعارض در سازمان می‌تواند به مدیران کمک کند تا شرایطی فراهم آورند که درک و فهم بیشتر تعارضات، کارکنان تعارض و تضاد کمتری را تجربه نمایند. میزان ادراک تعارض در بین مدیران و کارکنان می‌تواند در حل

تعارض مفید باشد. منظور از حد اقل تعارض، میزانی است که گروه تعارض را درک کند، نیازها را بهتر بفهمند و در انتها در ترمیم روابط میان خود تلاش بیشتری انجام دهند. یافته‌های

بنت و هس (۱۳۸۰) در خصوص پلیس‌ها نشان داد که برای پرهیز از تعارضات مخرب، اطلاعات و تصمیم‌گیری‌ها را باید به اشتراک گذاشت. در تبیین نظری این زیر مولفه می‌توان گفت که گفتگو دو معنای مختلف دارد: شناختی و ارتباطی، گفتگو تبادل اندیشه بین دو نفر یا بیشتر است. در معنای ارتباطی بیانگر عملی است که در آن افراد فرصت می‌یابند تا با هم ارتباط برقرار و یکدیگر را تجربه کنند (نیستانی ۱۳۹۲).

تحلیل رفتار متقابل به افراد کمک می‌کند که به تحلیل رفتارهای خود و دیگران پردازند و با آگاهی حاصل از این کار، بتوانند در هر لحظه واکنش مناسبی را به یک رویداد نشان دهند. تحلیل رفتار متقابل در عین سادگی این توانایی را دارد تا افکار و احساسات پیچیده؛ سردرگم و پریشان‌شخص را سامان بخشد تا فرد با تفکیک و سازماندهی افکار و احساسات؛ شناخت بهتری از خود به دست آورد؛ در نتیجه با آگاهی بیشتر به نقاط ضعف و قدرت خود؛ رفتارهای سالم و سازنده را انتخاب کند و با توانمندی در بحران‌های روحی - روانی خود قادر به تجزیه و تحلیل مشکل و حل آن باشد. مدیر به هنگام رویارویی با مسائل و فرصت‌ها، باید اطلاعات را جمع‌آوری و بررسی کند تا مدخل و مبنای معینی بیابد، سپس آمادگی دارد تا تصمیم بگیرد.

در بخش مهارت‌های حوزه تعامل با اجتماعات و گروه‌ها که از اهمیت بالایی نیز برخوردار است، باید به شاخص‌هایی مانند اقناع‌سازی، آرامش‌دهی اجتماعی، تعامل با گروه‌های اجتماعی (زنان، قومیت‌ها، اقلیت‌ها، معلولان و...) توجه نمود. در این بخش هر یک از شاخص‌های فوق مورد توجه بسیاری از محققان بوده‌اند، مانند: دعاگویان (۱۳۹۶) و آدبولا (۱۳۸۸). برای نمونه در اقناع‌سازی که از سه گویه با شاخص‌های استفاده از ادبیات مناسب با دیگران، توجه به ارزش‌ها و الگوهای ذهنی مخاطبان و ارائه اطلاعات درست و

موثر و قابل فهم به مخاطب تشکیل شده، یافته های الیاسی (۱۳۸۳)، سورین و تانکارد (۱۳۸۱) وجود دارد. در

آرامش دهی اجتماعی، که متشکل از چهار زیر شاخص های سازگاری با تغییرات، موفقیت های گذشته توانایی برخورد با چالش ها و مشکلات پیش رو، درست فکر کردن در زمان تحت فشار و کنترل احساسات ناخوشایندی چون غم، ترس و خشم تشکیل، تحقیقات آدبولا (۱۳۸۸) و ستارزاده و شهریاری و ابوذرزاده (۱۳۹۵)؛ سلیمی (۱۳۹۳)، بخارایی و شربتیان (۱۳۹۲) خودنمایی می کند. و در حوزه تعامل با گروه های اجتماعی (زنان، قومیت ها، اقلیت ها، معلولان و...) این محققان تحقیقات را انجام داده اند: ستارزاده و شهریاری و ابوذرزاده (۱۳۹۵)؛ گلشن (۱۳۸۹) و بولتون (۱۳۸۰).

و در نهایت در حوزه تعامل با سازمان های رسمی و غیر رسمی باید به شاخص های حمیت سازمانی (دفاع از هویت و ارزش های سازمانی)، تعامل با سازمان ها (دولتی و غیردولتی) و جلب مشارکت همگانی توجه نمود. در این بخش به طور کلی در خصوص شاخص هایی مانند احساس تعلق سازمانی؛ میزان علاقه به سازمان و لذت بردن از نوع کاری که انجام می شود (قلی پور، ۱۳۸۴؛ صمدی و مصطفائی، ۱۳۹۵). علاوه بر آن اشراف اطلاعاتی و وظایف و ماموریت های سازمان، تاکید بر نقاط مشترک بین سازمانه و نیز توجه به فرهنگ سازمانی و اهداف مشترک بر موفقیت های سازمان ها اهمیت دارد (ماتسیج و مونسی، ۱۳۸۱). و بالاخره شاخص های تقویت روحیه همکاری با نیروی انتظامی درباره کشف محل های جرم و موقعیت مجرمان، آگاه سازی مردم از آسیب ها و ناهنجاری های اجتماعی و نقش در برقراری نظم و امنیت در جامعه مورد تاکید قرار گرفته است (دعاگویان، ۱۳۹۶)؛

شربتیان و احدی، (۱۳۹۴). به هر تیب این الگو که برای نخستین بار طراحی شده نیازمند ازمون ها و سنجش های بسیار است تا بتوان از خلال ان به ارزیابی شاخص های فوق دست یافت.

پیشنهادها: براساس نتایج این پژوهش پیشنهادهای زیر ارائه می شود.

برنامه‌ریزی آموزشی با هدف ارتقاء مهارت‌های ارتباط اجتماعی برون سازمانی دانشجویان: برای رفع شکاف بین وضع موجود برنامه‌های آموزشی با نیازهای عمومی و اختصاصی هر یک از رشته‌های هشت گانه، تهیه و تدوین دو سرفصل آموزشی دروس مهارت ارتباطی پلیس ۱ و ۲ یکی از اقدامات اساسی برای تعلیم و آموزش دانشجویان برای مهارت آموزی در ارتباطات فردی و اجتماعی با روش کلاس و فعالیت‌های درسی است.

اجرای برنامه‌های عملی ارتقاء مهارت‌های ارتباط اجتماعی برون سازمانی دانشجویان: به موازات برگزاری کلاس‌های آموزشی، می‌توان از روش‌های عملی برای ارتقاء مهارت‌های اجتماعی دانشجویان بهره جست. بر پایه مطالعات کیفی مبتنی بر نظر نخبگان این برنامه‌ها عبارتند از:

حلقه‌های گفتگوی دانشجویی: به منظور اجرای این طرح، ۲ ساعت از برنامه هفتگی دانشجویان دانشگاه به مشارکت در حلقه‌های گفتگو خواهد یافت. این حلقه‌ها شکلی توسعه یافته، اصلاح شده و بومی شده از مدل‌هایی همچون تریبون آزاد، کرسی‌های آزاداندیشی و جلسات نقد و مناظره است که با توجه به شرایط، ویژگی‌ها و مقتضیات سازمانی دانشجویان در شغل آینده طراحی و اجرا می‌شود. در این طرح که با مشارکت اساتید داوطلب از گروه‌های علوم اجتماعی، روانشناسی و علوم تربیتی، اجرا می‌شود، دانشجویان در جلسات هفتگی با گفتگو در مورد یک موضوع که می‌تواند کاملاً باز و با مشارکت خود آن‌ها انتخاب شود، به تمرین مهارت‌های گفتگوی منطقی و تقویت قدرت بیان می‌پردازند. آن‌ها در عین حال می‌توانند با بحث در مورد موضوعی که به پلیس و نقش و مأموریت‌های آن در جامعه، مسائل اجتماعی گوناگون یا موضوعات مربوط به خانواده و زندگی امروز مربوط می‌شود، به تمرین کارگروهی و همچنین کسب هرچه بیشتر مهارت‌ها و فنون مشورت مشغول شوند.

در اجرای این طرح الزاماتی همچون عدم حضور فرماندهان صف باید مورد توجه قرار گیرد تا دانشجویان فارغ از دغدغه تحت نظارت بودن، بتوانند در یک تمرین عملی، به ارتقای مهارت‌های ارتباطی خود بپردازند.

طرح هم‌پیمایی استاد و دانشجو در جهت ارتقاء مهارت‌های اجتماعی: هم‌پیمایی یعنی مشارکت، همگامی و همکاری آگاهانه دو فرد و یا یک گروه با فرد برای انتقال افکار و تجربیات مشترک که عموماً در امور رانندگی به کار گرفته می‌شود، ولی می‌توان از این مفهوم در انتقال تجربیات نیز استفاده کرد. هم‌پیمایی در گرو سرمایه اجتماعی و اعتماد متقابل است که بهره‌گیری از اساتید «مجرب آگاه به مهارت‌های اجتماعی» را می‌توان زیربنای سرمایه اجتماعی و جذب و جلب دانشجو در نظر گرفت. با این وجود هم‌پیمایی استاد و دانشجو می‌تواند نظریه و رویکرد ارتقاء مهارت محوری آموزش‌ها را به‌ویژه در بخش مهارت‌های اجتماعی به‌طور عملی اجرا و نتایج ثمربخشی را در پی داشته باشد. تجربه بسیاری از مراکز علمی نشان می‌دهد که هر چه دانشجو در ارتباط بیشتری با استاد قرار داشته باشد، بیشتر می‌تواند از منافع علمی و عملی و نیز تجربیات شخصی استاد بهره‌مند شود.

طرح مشاور مقیم: مدیریت هیجان‌ات به عنوان شاخه‌ای از مهارت‌های مهم روانشناسی مستلزم تمرین در موقعیت‌های فراوان است. هم‌چنین این مهارت بدون آموزش‌های لازم و ضروری در وجود فرد هویدا و متجلی نمی‌شود. برای آموزش مدیریت هیجان‌ات، بهره‌گیری از روانشناس خبره و متخصص در این زمینه که در عین حال خود نیز متصف به ویژگی‌های این مهارت باشد، می‌تواند روند تکمیل این مهارت را تسریع ببخشد. در دانشگاه علوم انتظامی امین، دانشجویان در سیستمی از سلسله مراتب نظامی تربیت می‌شوند و در همین راستا یکی از اهرم‌های مهم در راه مهارت‌آموزی مدیریت هیجان‌ات، آموزش، همکاری و ارائه مشاوره به فرماندهان صف و به تبع آن بهره‌گیری از آن‌ها می‌باشد. بنابراین استقرار روانشناس در محیطی که هم دانشجویان و هم فرماندهان صف به راحتی به او دسترسی داشته باشند، می‌تواند راهکاری برای تسریع در حصول و نیل به مهارت‌های مدیریت هیجان‌ات در دانشجویان باشد.

کار گروه علمی موقعیت‌سازی: کار گروه علمی موقعیت‌سازی، شورایی متشکل از اعضای هیئت علمی و نمایندگان رده‌های مختلف دانشگاه است که طراحی، اجرا و پایش و

ارزیابی مستمر سناریوهای موقعیت‌سازی در طرح توسعه مهارت‌های ارتباطی دانشجویان را بر عهده خواهد داشت.

منابع

۱. احمدی بالادهی، سیدمهدی. (۱۳۹۴). مهارت‌های ارتباطی فرماندهان و مدیران و نقش آن در ارتقای سلامت اداری کارکنان. فصلنامه نظارت و بازرسی http://si.jrl.police.ir/article_10133.html.
۲. بابتونده اکلنولا، آدبولا. (۱۳۸۸). صلحطلبی و چشماندازهای آن برای آرامش اجتماعی. حکمت و فلسفه 10.22054/wph.2009.6113, 5(18), 133-150. doi:
۳. آوتویت، ویلیام و باتامور، تام (۱۳۹۲). فرهنگ علوم اجتماعی قرن بیستم. (حسن چاوشیان، مترجم). تهران: نی.
۴. بیگی، خشایار؛ فیروزبخت، مهرداد (۱۳۹۰). ارتباطات بین فردی. تهران: رشد (چاپ سوم).
۵. آبیاضی اصفهانی، سعید، سبک‌رو، مهدی، برزگرلو، مهین، اعظمی، محمدمهدی. (۱۳۹۶). تأثیر سرمایه اجتماعی بر سلامت سازمانی در سازمان‌های دولتی. مجله علمی "مدیریت سرمایه اجتماعی" 10.22059/jscm.2017.235920.1395 ", 4(2), 199-220. doi:
۶. بخارایی، احمد؛ شربتیان، محمد حسن (۱۳۹۴). تحلیل جامعه‌شناختی عوامل اثرگذار بر رفتارهای وندالیستی (مطالعه موردی: در کلانشهر مشهد). پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی ایران. ۴(۲)، ۲۱-۴۸. قابل بازیابی از: html.ssois.ui.ac.ir/article_17132.
۷. بولتون، رابرت (۱۳۸۰). روان‌شناسی روابط انسانی. (حمیدرضا سهرابی، مترجم). تهران: رشد.
۸. پناهی، محمدحسین؛ گودرزی، ایت‌اله (۱۳۹۲). ناآرامی‌های اجتماعی عوامل و فرایند آن. پژوهش‌نامه نظم و امنیت اجتماعی، ۶(۲۳)، ۱-۳۰. بازیابی از: <http://noo.rs> <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/1026031>
۹. جعفری، م.، و شریف زاده، ف.، و قربانی زاده، و.، و رضایی منش، ب.، و دلخوش کسمایی، ا. (۱۳۹۱). الگوی سرمایه اجتماعی، ابعاد و شاخص‌های آن در کلانتری‌های تهران بزرگ. پژوهش‌های مدیریت انتظامی (مطالعات مدیریت انتظامی)، ۷(۳)، ۳۹۶-۳۷۰.

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=182052>

۱۰. خدایی مهدی (۱۳۹۷). شناخت موقعیت و یادگیری موقعیتی. تهران: انتشارات رشد

۱۱. داوودی، ر. (۱۳۹۶). مطالعه رابطه شاخص های کیفیت زندگی کاری و هویت سازمانی

اعضای هیات علمی. مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۵(۲)، ۳۵۳-۳۷۱

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=356367>

۱۲. محمد حسین خانی، فریبرز درتاج (۱۳۹۳). روانشناسی یادگیری. تهران: انتشارات دانشگاه

علامه طباطبایی

۱۳. دعاگویان، داود (۱۳۷۸). هنجارهای دانش آموزان سطوح دبیرستانی تهران. تهران: وزارت

آموزش و پرورش.

۱۴. دعاگویان، داود (۱۳۹۶)، تعامل پلیس با جامعه و رسانه. تهران: دانشگاه علوم انتظامی امین

۱۵. ذوالفقاری، حسین؛ فعال، صیدال (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین مهارت های ارتباطی مدیران و

تعهد سازمانی کارکنان، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۹(۳)، ۱۰۳-۱۲۳.

http://pmsq.jrl.police.ir/article_18270.html

۱۶. رشیدپور، ابراهیم (۱۳۴۸). تلویزیون و اطفال. تهران: دفتر انتشارات ملی ایران.

۱۷. ستارزاده، داود؛ شهریاری، مبینا؛ ابوذرزاده، فائزه (۱۳۹۵). بررسی عوامل اجتماعی موثر بر

احساس امنیت اجتماعی زنان (مطالعه موردی زنان شهر رامسر در سال ۱۳۹۵). دو فصلنامه

مشارکت و توسعه اجتماعی، ۲(۳)، ۱۰۷-۱۲۶. بازیابی از:

jpsd.hormozgan.ac.ir/article-1-68-fa

۱۸. سلیمی، اکبر. (۱۳۹۳). شناسایی مؤلفه ها و شاخص های مدیریت بحران های اجتماعی و ارائه

الگوی کاربردی انتظامی. پژوهش های مدیریت انتظامی، ۹(۳)، ۳۹۴-۴۱۳.

http://pmsq.jrl.police.ir/article_18263.html

۱۹. سلیمی، قاسم؛ محمدی، مهدی؛ همراهی، فرهاد؛ رئیسی، لاله؛ نامه آموزش عالی بهار

۱۳۹۷ - شماره ۴۱ علمی-ترویجی (وزارت علوم) / (ISC ۲۷ صفحه - از ۷ تا ۳۳) قابل

بازیابی از:

<https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/1334297>

۲۰. سیاهپوش، محمود (۱۳۹۱). موقع شناسی و موضع گیری. تهران: نشر ابجد

۲۱. شانک، دیل. اچ. (۱۳۹۶). نظریه های یادگیری، چشم اندازی تربیتی. (اکبر رضایی، مترجم).

تهران: نشر آیدین.

۲۲. صادقی بزرگر، ژاله؛ رسولی، اسحاق (۱۳۹۵). بررسی تاثیر وضعیت هویت سازمانی بر سلامت سازمانی در شهرداری اردبیل. مطالعات مدیریت و کارآفرینی. ۲(۲)، ۶۳-۷۲. بازیابی از:

<https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/1166151>

۲۳. فکوری، علی و حبیب زاده، اصحاب (۱۳۹۳). تأثیر ویژگی‌های ارتباطی فرماندهان انتظامی بر

ارتقاء سرمایه اجتماعی، (پایانامه کارشناسی ارشد). دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران

۲۴. فیروزفر، ایرج؛ عالی شیرمرد، عبدالله؛ (۱۳۹۶). مطالعه‌ای پیرامون یادگیری موقعیتی، مجله مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی. ۲(۲)، ۶۵-۷۲. قابل بازیابی از:

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

۲۵. قربانی، محمود، عبداللهی، محمدعلی. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین ابعاد سرمایه روان شناختی

و هویت سازمانی. نوآوری‌های مدیریت آموزشی. 20-7، 12(1)، بازیابی از:

<https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/1195022>

۲۶. مایرز، گیل، ای؛ مایرز، میشله (۱۳۸۳). پویایی ارتباطات انسانی. (صابر آملی حوا، مترجم).

تهران: دانشکده صدا و سیما.

۲۷. معتمدنژاد، کاظم (۱۳۷۱). وسایل ارتباط جمعی؛ جلد یکم. تهران: دانشگاه علامه

طباطبایی (چاپ دوم).

۲۸. معین، محمد (۱۳۸۶). فرهنگ معین. تهران: انتشارات زرین (چاپ سوم)

۲۹. هارجی، اون و ساندرز، کریستین و دیکسون، دیوید (۱۳۷۷) مهارت‌های اجتماعی در

ارتباطات میان فردی. خشایار بیگی و مهرداد فیروز بخت. تهران: رشد.

۳۰. هس، کارن ام؛ میلر، لیندا اس (۱۳۸۲). پلیس در اجتماع، راهبردهایی برای قرن بیستم. (رضا

کلهر، مترجم). تهران: دانشگاه علوم انتظامی.

۳۱. بنت، وین دلبیو و هس، کارن. ام (۱۳۸۰) تعارض: امری اجتناب ناپذیر در سازمان

پلیس (قسمت دوم). فصلنامه دانش انتظامی. سال پنجم. شماره چهارم. صص ۹۸-۱۲۴.

۳۲. نیستانی، محمدرضا (۱۳۹۲). اصول و مبانی گفتگو: روش شناخت و آموزش، اصفهان:

انتشارات آموخته.

۳۳. سورین، ورنر و جیمز تانکارد (۱۳۸۱)، نظریه‌های ارتباطات، مترجم علیرضا دهقان، تهران:

انتشارات دانشگاه تهران.

۳۴. گلشن فومنی، محمدرسول.(۱۳۸۹). "پویایی گروهی و اندازه گیری پویسهای گروه". تهران: انتشارات پژوهش
۳۵. صمدی مهران*، مصطفائی ناهید (۱۳۹۵) مطالعه رابطه میزان مهارت های ارتباطی مدیران و ادراک عدالت سازمانی با رضایت شغلی در بین کارکنان دانشگاه صنعتی سهند تبریز. مطالعات جامعه شناسی. شماره: تابستان ۱۳۹۵، دوره ۸، شماره ۳۱ #100462; صفحه ۱۰۵ تا صفحه ۱۲۲.
۳۶. قلی پور، دکتر آرین (۱۳۸۴) جامعه شناسی سازمانها، تهران سمت، انتشارات وزارت امور خارجه، چاپ سوم.
۳۷. ماتسیج، پال. دلبیو و مونسی، باربارا. آر. (۱۳۸۱) عوامل موفقیت همکاری. مریم نظری و سیروس علیدوستی. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران.
۳۸. بولتون، رابرت (۱۳۸۰) مهارت های ارتباطی: چگونه صراحت لهجه داشته باشیم، به دیگران گوش دهیم و اختلافات را رفع کنیم. منصور شاه ولی. شیراز: دانشگاه شیراز.
39. Ashforth, B. E. & Mael, F.(1989). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review* , 14(1), 20-39.
40. Bergami, M., & Bagozzi, R. P.(2000). Self-categorization, affective commitment and group self-esteem as distinct aspects of social identity in the organization. *British Journal of Social Psychology*, 39, 555-577.
41. Cheney, G.(1983). The rhetoric of identification and the study of organizational communication. *Quarterly Journal of Speech* , 69, 143-158.
42. group therapy for social anxiety disorder. *Behavior Therapy*, 36(2): 125-138.
43. Guba, E.G.; Lincoln, Y.S.(1982). Epistemological and methodological bases of naturalistic inquiry. *ECTJ*, 30(4), 233-252.
44. Hatch, M., & Schultz, M.(2004). Introduction In M. Hatch and M.Schultz(Eds.) *Organizational Identity: Oxford University Press*. PP 1-6.
45. Herbert, J. D., Gaudiano, B. A., Rhingold, A. A., & Myers, V. H.(2005). Social skills training augments the effectiveness of cognitive behavioral group therapy for social anxiety disorder.. [https://doi.org/10.1016/S0005-7894\(05\)80061-9](https://doi.org/10.1016/S0005-7894(05)80061-9)

46. Miller, Vernon D.; Allen, Mike; Casey, Mary K. & Johnson, John R.(2000). Reconsidering the organizational identification questionnaire, *Management Communication Quarterly* , 13(4), 626- 658
47. Myers, David G.(1994). *Exploring Social Psychology*. McGraw Hill, Inc.
48. Nwogu, S. (2007). Language barrier to education.*Journal of Teaching*, 12(1): 62-71.
49. Schlundt, D. & McFall, R.,(1985) 'New directions in the assessment of social competence and social skills', in L'Abate, L and Milan, M(eds) *Handbook of Social Skills Training and Research* New York: Wiley
50. Sherman, L.(1980). Perspectives on police and violence. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 452, 1-12.
51. Social skills training augments the effectiveness of cognitive behavioral
52. Teddlie C, Yu F. Mixed methods sampling. *Journal of Mixed Methods Research* 2007; 1(1), 77-100.
53. W.Schramm(1964). *Mass Media & National Development*. Stanford University Press.
54. Witting, M.(2006). Relations between organizational identity, identification and organizational objectives: An empirical study in municipalities. Student Thesis, University of Twente.
55. Liederbach, J 2007, 'Controlling suburban and small-town hoods: an examination of police encounters with juveniles', *Youth Violence and Juvenile Justice*, vol. 5, p. 107.
56. Hua, J, Baker, J & Poynton, S 2006, *Generation Y and crime: a longitudinal study of contact with the NSW criminal courts before the age of 21*, *Crime and Justice Bulletin*, no. 96, NSW Bureau of Crime Statistics and Research, Sydney.
57. Carli, L (1995). "Nonverbal Behavior, Gender and influence", *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 103–1041.
58. Habermas, J. (1979). *Communication and the Evolution of Society*. Boston: Beacon Press.
59. Ritzer, G. (2011). *Sociological Theory*. New York: McGraw-Hill.

