

Evaluation of Role-playing effectiveness via Implementing a Scenario of Improving Communication Skills in Controlling Policewomen's Anger

Rashan Abdollahi¹, Vahideh Sadat Farkhojasteh², Hajieh Rajabi Farjad³

Received:02/06/2021

Accepted:15/09/2021

Abstract

Background and Aim: Communication is an integral part of human life and effective communication is critical to achieving goals. The aim of this study was to investigate the effectiveness of role-playing by implementing a scenario to improve communication skills in controlling the anger of policewomen officers.

Method: The research method is quasi-experimental; 60 students of Amin Police University were divided into two experimental (30) and control (30) groups by convenient sampling method; For the experimental group, 8 sessions of 90 minutes of communication skills training were held for 8 weeks and the control group did not receive any psychological intervention during this period. Participants were assessed by Quinn Dam (2004) and Spielberger Anger Control Skills Scale (1996) with Cronbach's alpha of 0.71 and 0.81, respectively, and covariance analysis was used to analyze the data.

Results and conclusion: The results of analysis of covariance showed that there was a significant difference between the two experimental groups in communication skills and anger management in the post-test stage. The results showed that communication skills training has a positive effect on the ability to receive and send messages, emotional control, listening skills, insight into the communication process, communication with assertiveness and also on the general index of anger expression. Therefore, this training program can be used to improve communication skills and control the anger of female police in interacting with people.

Keywords: Effectiveness, Scenario making, Communication Skills, Emotional Intelligence, Anger Control

1.Assistant Professor, Department of Women's Studies, Amin Police University, Tehran, Iran; Email: rashinabdollahi@yahoo.com

2.MA Graduated of General Psychology, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran (Corresponding Author); Email: khojasteh2032@yahoo.com

3.Associate Professor, Department of Human Resources Management, Amin Police University, Tehran, Iran; Email: hajieh_rajabi@yahoo.com

بررسی اثربخشی ایفای نقش با اجرای سناریوی ارتقاء مهارت‌های ارتباطی در کنترل خشم دانشجویان دختر دانشگاه علوم انتظامی امین

راشن عبداللهی^۱، وحیده السادات فرخجسته^۲، حاجیه رجبی فرجاد^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۳/۱۲ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۲۴

چکیده

زمینه و هدف: ارتباطات جزء جدایی‌ناپذیر زندگی بشری است و ارتباط مؤثر برای رسیدن به اهداف بسیار حیاتی است. این پژوهش با هدف بررسی اثربخشی ایفای نقش با اجرای سناریوی ارتقاء مهارت‌های ارتباطی در کنترل خشم زنان پلیس انجام گرفته است.

روش: روش پژوهش نیمه آزمایشی است؛ ۶۰ نفر از دانشجویان دختر دانشگاه علوم انتظامی امین به روش نمونه‌گیری در دسترس در دو گروه آزمایشی (۳۰) و کنترل (۳۰) قرار گرفتند؛ برای گروه آزمایش، ۸ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای آموزش مهارت‌های ارتباطی به مدت ۸ هفته برگزار شد و گروه گواه در این مدت هیچ‌گونه مداخله روانشناسی دریافت نکردند. شرکت‌کننده‌ها توسط مقیاس کوئین دام (۲۰۰۴) و مقیاس مهارت کنترل خشم اسپیلبرگر (۱۹۹۶) به ترتیب با آلفای کرونباخ ۰/۷۱ و ۰/۸۱ ارزیابی شدند و برای تحلیل داده‌ها از روش تحلیل کواریانس استفاده شده است.

یافته‌ها و نتایج: نتایج تجزیه و تحلیل کواریانس نشان داده است که تفاوت معناداری بین دو گروه آزمایش در مهارت‌های ارتباطی و کنترل خشم در مرحله پس‌آزمون وجود داشته است. نتایج نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی، بر توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی، مهارت گوش دادن، بینش نسبت به فرآیند ارتباط، ارتباط توأم با قاطعیت و همچنین بر شاخص کلی بیان خشم تأثیر مثبت داشته است. بنابراین می‌توان از این برنامه آموزشی به منظور ارتقاء مهارت‌های ارتباطی و کنترل خشم دانشجویان دختر دانشگاه علوم انتظامی امین در تعامل با مردم استفاده شود.

واژه‌های کلیدی

اثربخشی، سناریو پردازی، مهارت‌های ارتباطی، هوش عاطفی، کنترل خشم

۱. استادیار گروه مطالعات زنان دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران؛

رایانامه: rashinabdollahi@yahoo.com

۲. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران (نویسنده مسئول)؛ رایانامه:

khojasteh2032@yahoo.com

۳. دانشیار گروه مدیریت منابع انسانی، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران؛

رایانامه: hajieh_rajabi@yahoo.com

مقدمه

اصطلاح ارتباط به عنوان یک فرایند دو طرفه تعریف می‌شود که در آن مبادله و پیشبرد ایده‌ها به سوی جهت یا هدف، مورد پذیرش متقابل قرار می‌گیرد (کاول^۱، ۲۰۱۵، ص ۲). کلمه ارتباطات به معنای «اشتراک‌گذاری و انتقال» است (برور^۲، ۱۹۹۳، ص ۳۱۴)، بنابراین ارتباط اساساً، میان دو یا چند نفر اتفاق می‌افتد که به واسطه آن، دانش، عقاید یا تجارب خود را در زمینه اتفاقات گذشته و احتمالاً آینده، موضوعات عام، موضوعات خاص و... به یکدیگر انتقال می‌دهند (رحمت‌زهی و همکاران، ۱۳۹۶). در حالی که اصطلاح مهارت، اشاره به توانایی‌هایی دارد که الزاماً ذاتی نیستند، اما قابل پرورش هستند و در نحوه انجام وظیفه فرد و نه در توانایی‌های بالقوه او انعکاس می‌یابند؛ بنابراین ضابطه اصلی مهارت، اقدام مؤثر در شرایط متغیر است (اباصلت خراسانی، ۱۳۸۶، ص ۱۸). بنابراین وقتی از مهارت‌های ارتباطی صحبت می‌کنیم، منظور توانمندی عموماً اکتسابی افراد در مبادله و پیشبرد ایده‌ها به سوی جهت یا هدف در یک فرایند دو طرفه و مورد پذیرش متقابل است. ارتباط می‌تواند کلامی و غیر کلامی باشد (سیماو آجیخومار^۳، ۲۰۱۹). سارویا^۴ (۲۰۱۲)، بیان کرد که انسان‌ها نیازهای بیولوژیکی و اجتماعی دارند و در جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کنند با دیگران ارتباط برقرار کنند. وی اظهار داشت که اولی از ضرورت رسیدگی به نیازهایی مانند غذا، ایمنی و رابطه جنسی ناشی از همکاری اجتماعی ناشی می‌شود و دومی، مربوط به رشد ذهنی ما و نیاز روانی به تعلق است که فقط از طریق ارتباط با دیگران امکان‌پذیر می‌باشد. پیشرفت برای هر فرد یا سازمان بدون داشتن مهارت‌های خوب ارتباطی دشوار است و هنگامی که ارتباطات فاقد شفافیت باشد، تحریف شده و منجر به سردرگمی و تفسیر نادرست در بین دیگران می‌گردد (سیماو آجیخومار، ۲۰۱۹). این نیاز عمیق برای برقراری ارتباط با دیگران به رشد خود و به ارزش وجود ما کمک

-
- 1.Kaul
 - 2.Brewer
 - 3.Seema & Ajithkumar
 - 4.Sarvaiya

می‌کند (هارگی^۱، ۲۰۱۸، ص ۱۲)، که مجموع این‌ها به نقش ارتباط با دیگران، یعنی ارتباط بین فردی، در طول زندگی ما اشاره دارند. در تعریف ساده‌ای از ارتباطات بین فردی می‌توان گفت: «ارتباطی است که بین مردم رخ می‌دهد و بین آن‌ها پیوند برقرار می‌کند» (سولومون و تیس^۲، ۲۰۱۳، ص ۷). این نوع ارتباط، اهمیت نحوه ارتباط افراد را برجسته می‌کند و نشان می‌دهد که چگونه اقدامات ما بر عملکرد دیگران تأثیر می‌گذارد و منعکس می‌کند چگونه ویژگی‌های شخصی بر پویایی تعامل تأثیر می‌گذارد (سولومون و تیس^۳، ۲۰۱۳، ص ۸). بنابراین ارتباط به دو بخش اصلی قابل تقسیم است: ارتباط فردی و ارتباط بین فردی. ارتباط درون فردی را «ارتباط درون خود و خود با خود» تعریف می‌کنند (گرایمه و دایمبلی^۳، ۲۰۰۶، ص ۱). در حالی که در ارتباط درون فردی فرستنده و گیرنده پیام یک «خود» است، در ارتباط بین فردی «خودها» متفاوت‌اند. سبک‌های ارتباطی متفاوت (درون فردی و بین فردی) نمی‌توانند از یکدیگر جدا شوند، زیرا به یکدیگر متصل و وابسته هستند؛ به عبارت دیگر، نمی‌توان ارتباطات درون فردی را در یک خلاً تصور کرد، زیرا «روند ارتباط واقعاً یک چیز کامل است». در واقع ارتباط ما با دیگران (ارتباط بین فردی)، ما را به برقراری ارتباط در خودمان با خودمان هدایت می‌کند و از سوی دیگر، ارتباط ما با خودمان، ما را از تعامل با افراد دیگر بیشتر آگاه می‌کند (دویسی و نان^۴، ۲۰۱۸، ص ۶۹). بنابراین ارتباط درون فردی جزء لاینفک و ضروری هر ارتباطی است. علی‌رغم ذاتی بودن ارتباطات بین فردی، مهارت‌های ارتباطی بین فردی اکتسابی بوده و در طول زندگی تقویت می‌گردند. در دنیای غنی از فناوری که در آن تعامل مداوم با افراد با پیشینه‌ها و فرهنگ‌های مختلف عادی است، این امر نیاز به یک رویکرد یادگیری مادام‌العمر برای ارتباطات بین فردی دارد (دویسی^۵، ۲۰۱۹). در بخش ارتباط درون فردی، سه مفهوم بنیادی نقش بازی می‌کنند: خود، نیاز و هوش هیجانی (دویسی و نان، ۲۰۱۸،

-
- 1.Hargie
 - 2.Solomon & Theiss
 - 3.Graeme & Dimbleby
 - 4.Deveci & Nunn
 - 5.Deveci

ص ۷۰). در ذیل خود، مقوله‌هایی چون عزت نفس و خود پنداره و خود آگاهی 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. توانایی گوش دادن فعال به عنوان یک مهارت اساسی در روابط، نوعی از مشارکت فعال در یک گفت و شنود است؛ فعالیتی که گوینده را در انتقال منظور خویش، یاری می‌کند. در مهارت گوش دادن، کافی نیست که شنونده سرپا گوش باشد و تمام حواس خود را به سخنان گوینده معطوف دارد، بلکه برای اطمینان از درک مطلب باید استنباط خود را نیز به طور خلاصه به او منتقل کند. توانایی دریافت و ارسال پیام‌های واضح ارتباطی به عنوان یکی دیگر از مؤلفه‌های مربوط به مهارت‌های ارتباطی همواره مورد توجه بوده است (ناپ و هال و هورگان، ۲۰۱۳). قاطعیت یا فعال بودن در ارتباط نیز از دیگر مهارت‌های ارتباطی است؛ این مهارت ناظر بر توانایی ابراز عقاید و احساس‌های خاصی است که به رغم معقول بودن، گاهی با هنجارهای گروهی همخوانی ندارد (ناپ و هال و هورگان، ۲۰۱۳). خلاصه اینکه مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی در زندگی روزمره، دارای بیشترین پیوند با رفتارهای بین فردی هستند (شیومی و مستوشیما و کاهلمن^۲، ۲۰۰۰).

در بخش نیاز، مقوله‌هایی چون نیاز به امنیت، شناخت، خودشکوفایی، احترام و محبت قرار دارند که در کیفیت ارتباط درون فردی مهم تلقی می‌گردند و در نهایت هوش هیجانی به عنوان منسجم کننده فکر و احساس با مفاهیمی چون کنترل و مدیریت هیجان و حل مسئله، موفقیت یک ارتباط را تحت تأثیر قرار می‌دهند. مهار و نظم‌دهی به هیجان‌ها به عنوان مؤلفه دیگری از مهارت‌های ارتباطی نقش مهمی در برقراری، تداوم و سلامت روابط اجتماعی ایفا می‌کند و به طور کلی این مهارت ناظر بر توانایی ابراز احساس‌ها و مهار آن‌ها و نیز کنار آمدن با هیجان‌ها و عواطف دیگران است (گلمن^۳، ۱۹۹۵).

-
1. Knapp, Hall & Horgan
 2. Shiomi, Matsushima & Kuhhlman
 3. Goleman

دانشگاه علوم انتظامی امین، رسالت تولید علوم و دانش‌های پلیسی را بر عهده دارد و این رسالت در زمینه مهارت‌های ارتباطی پلیس بیشتر نمایان است؛ زیرا وظایف و مسئولیت‌های پلیس در جامعه و همچنین کارکردهای پلیسی از جمله تأمین و حفظ امنیت جامعه و خانواده، حفظ ارزش‌های اجتماعی از جمله مبارزه با بدحجابی، مواد مخدر و نیز حضور در کلابرتی‌ها برای پاسخگویی به نیازهای امنیتی و دیگر کارکردها، رابطه مستقیمی با وجود مهارت‌های ارتباطی و کنترل خشم دارد. نیروی انتظامی به عنوان سازمانی که به‌طور مستقیم مسئول برقراری نظم و امنیت عمومی در داخل کشور است، برای برقراری این نظم و امنیت و همچنین در برخورد با متخلفان و مجرمان و ارائه خدمات انتظامی به شهروندان، خصوصاً به زنان و کودکان، باید بر توانمندی‌ها و قابلیت‌های خود افزوده و بتواند از مهارت‌های ارتباطی بیشتری برای انجام امور محوله کمک بگیرد. هدف پژوهش حاضر «بررسی اثربخشی ایفای نقش با اجرای سناریوی ارتقاء مهارت‌های ارتباطی در کنترل خشم دانشجویان» می‌باشد و به بررسی این سؤال می‌پردازد که: آموزش برنامه مهارت‌های ارتباطی تا چه میزان بر کنترل خشم مؤثر خواهد بود.

مبانی نظری: ارتباطات بین فردی مؤثر، یک تبادل دو طرفه است که نیاز به گوش دادن فعال، دریافت دقیق اطلاعات و پاسخ دادن به وضوح دارد. این نوع هماهنگی در برقراری ارتباط نیاز به شجاعت شخصی و احساس امنیت نسبت به خود دارد که ناشی از اعتماد به نفس و آگاهی از خود است. این‌ها امتیازاتی برای ارتباط مؤثر بین فردی است (سپیمو آجیخومار، ۲۰۱۹). صلاحیت اجتماعی «شامل برقراری ارتباط با دیگران با روشی محتاطانه و احترام‌آمیز است و نشانگر حساسیت و نگرانی در تعامل روزانه شخص است» (اسپلبرگ و کوری^۱، ۲۰۱۴). کارو^۲ (۲۰۱۴، ص ۳۵۷)، معتقد است که مهارت‌های ارتباطی، سطح بالایی از انگیزه، مهارت تصمیم‌گیری و مهارت حل مسئله، مهارت‌های خوب روابط انسانی، کنترل خود و نظم و انضباط، برنامه‌ریزی خوب و مهارت‌های سازمانی، و یک نگرش عملکردمحور را به همراه دارد؛ بنابراین، ارتباطات بین فردی و یادگیری مادام‌العمر

1. Spilberg & Corey

2. Caro

نمی‌توانند از یکدیگر جدا شوند. یعنی ارتباطات بین فردی نقش بسیاری در تسهیل تلاش‌های یادگیری مادام‌العمر ایفا می‌کند و همین امر باعث می‌شود که فراگیران مادام‌العمر به صورت متقابل ارتباط برقرار کنند. به عنوان مثال، در محیط کار شواهد تجربی بیشتری وجود دارد که نشان می‌دهد روابط بین فردی با همکاران و سرپرستان، تلاش افراد را برای به روز نگه داشتن خود آسان می‌کند (هید، ۲۰۱۶). برایت ویت، اسکروودت و کار^۲ (۲۰۱۴)، معتقدند ارتباطات بین فردی صرفاً انتقال اطلاعات بین افراد نیست، بلکه روشی است که معانی، هویت و روابط از طریق تعامل اجتماعی ایجاد و مذاکره می‌شوند.

مهارت‌های ارتباطی خوب برای یک فرد و همچنین برای یک سازمان ضروری است. آینده هر سازمان تا حد زیادی به کانال‌های ارتباطی آن بستگی دارد، زیرا این امر به تسهیل مشارکت‌ها، ارتقاء فروش و خدمات کمک می‌کند و اطلاعاتی در مورد سازمان می‌دهد. این می‌تواند تأثیر زیادی در اعتبار یک شرکت داشته باشد و به طور قطع در مورد سطح حرفه‌ای بودن آن بسیار گفته خواهد شد (سیمو و آجیخومار، ۲۰۱۹، ص ۳۳۳). بدین ترتیب مهارت ارتباطی به فرد کمک می‌کند که به واسطه ایجاد، ادامه یا پایان دادن به رابطه، تماس‌های مؤثری با دیگران شکل دهد (رحمت‌زهی و همکاران، ۱۳۹۶).

خشتم هیجانی فراگیر است که علاوه بر پرشورترین، خطرناک‌ترین هیجان هم هست (سید محمدی، ۱۳۹۸، ص ۳۵۸). خشتم احساسی است که میزان آن از تحریک خفیف و احساس رنجش تا احساسی شدید و جنون‌آمیز در نوسان است (رحمت‌زهی و همکاران، ۱۳۹۶، ص ۲۳). علت خشتم هم می‌تواند رخدادهای بیرونی باشد و هم رخدادهای درونی (کریمی، همتی ثابت، حقیقی، احمد پناه و محمد بیگی، ۱۳۹۲، ص ۱۲۹). خشتم واکنشی است طبیعی به ناکامی (نیک پرور، ۱۳۸۷ به نقل از رحمت‌زهی و همکاران، ۱۳۹۶، ص ۲۳)، که اغلب بر اثر واکنش شخص نسبت به رفتارهای نامناسب دیگران بروز می‌کند (هاشمیان، شفیع آبادی، و سودانی، ۱۳۸۷، ص ۱) و پیشایند خشتم وجود مانعی بر

1.Head

2.Braithwaite, Schrodtt & Carr

سر راه دنبال کردن اهداف فرد است (سیدمحمدی، ۱۳۹۸، ص ۳۵۸). گواندر^۱ (۱۹۹۹، ص ۱۹) واکنش‌های استرس پلیس را به سه دسته ذهنی، جسمی و رفتاری تقسیم کرد. واکنش‌های استرس ذهنی شامل خستگی عاطفی، نگرانی بیش از حد، افزایش تحریک پذیری و پرخاشگری، احساس گناه، عصبانیت، ناامیدی و سایر احساسات منفی، مشکل در تمرکز و تصمیم‌گیری، حساسیت به محیط و انتقاد شخص، حساسیت به محیط و انتقادات، اختلالات خواب و غیره است (استرن^۲، ۲۰۱۹، ص ۱۲).

آموزش مدیریت خشم نوعی رویکرد رفتاردرمانی شناختی با هدف ایجاد تغییر در شناخت و رفتار افراد است و مؤلفه‌های تأثیرگذار در روابط بین فردی را در برمی‌گیرد. تأکید همه مداخلات مدیریت خشم بر تعدیل شدت و طول مدت و فراوانی بیان خشم و افزایش پاسخ‌های غیرپرخاشگرانه در روابط میان فردی است. به اعتقاد آلیس^۳ (۲۰۰۳)، عواقب خشم می‌تواند شامل تخریب روابط میان فردی و همچنین تخریب روابط در محیط‌های کاری و شغلی باشد. تجربه خشم ناسالم، تحت تأثیر عوامل شناختی قرار می‌گیرد که دربرگیرنده این نکات است: باور نادرست به وجود بی‌عدالتی، گرایش به سرزنش عوامل ایجادکننده مشکل به جای حل مشکل، استفاده از اصل متوقعانه برای ارزیابی رفتار دیگران و تمایل به سرزنش و زدن برچسب‌های منفی و غیرانسانی و توهین‌آمیز به افرادی که متخلف تلقی می‌شوند و از طریق این برنامه آموزشی این گزینه‌ها اصلاح می‌شود. همچنین پلیتری^۴ معتقد است فرد در تنظیم هیجانات، با به دست آوردن توانایی بازنگری و بازسازی شدت و جهت هیجان در خود و دیگران، به تعدیل و مهار هیجانات منفی به صورت درونی و تغییر جهت آن‌ها به سمت سازش‌یافتگی می‌پردازد (رضائی میرقاند، موسوی‌نژاد، مختاری، رهروی و سهرابی، ۱۳۹۵، ص ۲۷۰).

پیشینه پژوهش: کریمی، همتی ثابت، حقیقی، احمد پناه و محمد بیگی (۱۳۹۲، ص ۱۲۹)، در پژوهش خود نشان دادند آموزش مهارت‌های ارتباطی در مقایسه با مدیریت خشم در

1. Govender
2. Stern
3. Ales
4. Puletry

کاهش پرخاشگری مؤثرتر بود. طارمیان (۱۳۸۷)، در پژوهش خود به این نتیجه رسید که آموزش مهارت‌های زندگی بر سلامت جسمانی و روانی و مقابله با فشارهای محیطی، مثل اضطراب، افسردگی، پرخاشگری، افکار خودکشی، افت تحصیلی، ارتباط بین فردی و مصرف مواد مخدر تأثیر دارد. این نتایج، با پژوهش‌های نادری، پاشا و مکنوندی (۱۳۸۶، ص ۳۷)، در ارتباط با اثربخشی مهارت‌های ارتباطی بر سازگاری فردی-اجتماعی و ابراز وجود دانش‌آموزان دختر در معرض خطر همخوانی دارد.

الکس‌نین و الکس‌نین^۱ (۲۰۰۵)، آموزش مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی را در مشکلات یادگیری و رفتاری مؤثر می‌دانند و کسانی که تحت آموزش مهارت‌های اجتماعی، ارتباطی و ابراز وجود قرار گرفتند، از لحاظ پیشرفت تحصیلی موفقیت بهتری کسب کردند. در نتیجه، با یادگیری ارتباط مؤثر با دیگران و افزایش سطح اعتمادبه‌نفس، میزان مشکلات رفتاری از جمله پرخاشگری کاهش می‌یابد (به نقل از اشرفی و منجزی، ۱۳۹۲، ص ۸۱). نتایج پژوهش اشرفی و منجزی (۱۳۹۲)، نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش پرخاشگری دانش‌آموزان دختر دوره متوسطه در پس‌آزمون و پیگیری مؤثر بوده است. همچنین نتایج پژوهش کرم‌زاده و همکاران (۱۳۹۶، ص ۲)، نشان داد برنامه مهارت‌های زندگی، بر بهبود مهارت‌های ارتباط دانش‌آموزان پیش‌فعال مؤثر بوده ولی بر رفتار کنترل خشم آنان تأثیر نداشته است. تامپسون و رپی^۲ (۲۰۰۲، ص ۹۱)، تأثیر آموزش مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی را بر مشکلات هیجانی، از جمله خشم بررسی کردند. در این مطالعه به آزمودنی‌های ۱۵-۱۱ ساله در شش جلسه یک‌ساعته، آموزش مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی مثل گوش دادن، دوست‌یابی، همکاری و تقسیم‌کار، کنترل خشم و ابراز وجود داده شد. نتایج نشان داد که پس از اتمام جلسات، نوجوانان تغییرات مثبت رفتاری، از قبیل برقراری ارتباط خوب با دیگران، کاهش رفتارهای پرخاشگرانه و بیش‌فعالی و افزایش همکاری را از خود نشان دادند. گروشام، ون و کوک^۳ (۲۰۰۶،

1. Aloxin & Aloxin
2. Thompson & Rapee
3. Gresham, Van & Cook

ص ۳۶۳)، یکی از علل ناتوانی در تصمیم‌گیری و عدم ارتباط مؤثر با همسالان را پرخاشگری کودکان می‌دانند. همچنین، این کودکان در معرض خطر اختلالات رفتاری و عاطفی قرار دارند. آن‌ها با آموزش مهارت‌های اجتماعی، همچون: مهارت‌های کنترل خشم، دوست‌یابی، ابراز وجود و ارتباط مؤثر، میزان پرخاشگری را در کودکان کاهش دادند. نانگل، اردلی، کارپنتر و نیومن^۱ (۲۰۰۰، ص ۱۶۹)، با ایجاد حساسیت و مسئولیت در نوجوانان از طریق آموزش مهارت‌های ارتباطی مثبت با گروه‌های همسال و مدیریت رفتار نوجوانان در معرض خطر و سرگرمی‌های اصلاحی، میزان پرخاشگری را در این آزمودنی‌ها کاهش دادند. ثقتی (۱۳۸۸، ص ۲)، با آموزش گروهی مبتنی بر تحلیل ارتباط محاوره‌ای و نیز آموزش ابراز وجود، میزان پرخاشگری را در دانش‌آموزان دختر شهر رشت کاهش داد.

در سال‌های اخیر، پژوهش‌های بسیاری نشان داده‌اند که آموزش مهارت‌های ارتباطی یا ارتقای توانمندی‌های اجتماعی افراد می‌تواند در مدیریت خشم و حل مسئله و... مؤثر باشد. در ایران نیز پژوهش‌هایی در خصوص اثربخشی مهارت‌های ارتباطی و کنترل خشم انجام گرفته است. اما پژوهش در زمینه آموزش مهارت‌های ارتباطی پلیس و مهارت کنترل هیجان و خشم که بر سازگاری فردی و اجتماعی آن‌ها مؤثر می‌باشد بسیار اندک است و بنابراین تفاوت این پژوهش در جامعه آماری آن و اندازه‌گیری اثر بخشی و آموزش و کنترل در بین زنان پلیس می‌باشد، تا بررسی شود آیا با آموزش مهارت‌های ارتباطی می‌توان سازگاری فردی و اجتماعی زنان پلیس را تحت تاثیر قرار داد یا نه.

روش

روش پژوهش نیمه آزمایشی است؛ ۶۰ نفر از دانشجویان دختر دانشگاه علوم انتظامی امین به روش نمونه‌گیری در دسترس در دو گروه آزمایشی (۳۰) و کنترل (۳۰) قرار گرفتند؛ برای گروه آزمایش، ۸ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای آموزش مهارت‌های ارتباطی به مدت ۸ هفته برگزار شد و گروه گواه در این مدت هیچ‌گونه مداخله روانشناسی دریافت نکردند.

1. Nangle, Erdley, Carpenter & Newman

شرکت‌کننده‌ها توسط مقیاس کوئین دام^۱ (۲۰۰۴) و مقیاس مهارت کنترل خشم اسپیلبرگر^۲ (۱۹۹۶) به ترتیب با آلفای کرونباخ ۰/۷۱ و ۰/۸۱ ارزیابی شدند و برای تحلیل داده‌ها از روش تحلیل کواریانس استفاده شد. محتوای جلسات آموزشی این دوره، در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱: محتوای جلسات آموزش مهارت‌های ارتباطی و کنترل خشم

اهداف	جلسه
بیان اهداف برنامه، ارائه پیش‌تست، اهمیت رازداری، بیان اهمیت ارتباط و برقراری ارتباط صحیح در زندگی، آشنایی با پایه‌های روابط سالم: نگرش سالم و ناسالم (چرخه آگاهی)	جلسه اول
آموزش نحوه صحیح ابراز احساسات و هیجان‌ها و بیان نیازها؛ هر یک اعضا این فن را طبق اصول آموزش داده شده باید یک هفته تمرین نموده و معایب خود را یادداشت نمایند.	جلسه دوم
آموزش پنج مهارت اصلی گوش دادن شامل: توجه کردن، تصدیق کردن، دعوت کردن، خلاصه کردن و سؤال کردن؛ اعضا موظف‌اند تا در طول هفته در خصوص گوش دادن فعال تمرین نمایند و موانع گوش دادن فعال را که در ارتباط آن‌ها با دیگران رخ می‌دهد یادداشت نموده و به کارگیری روش‌ها برای برداشتن این موانع را تمرین کنند.	جلسه سوم
آموزش گفتگوی مؤثر؛ چند مورد از تجربیات خود در طول هفته در این خصوص یادداشت گردد	جلسه چهارم
آموزش رابطه مؤلفه‌های (فکر، احساس، رفتار) با مکانیزم‌های زیرین و شناسایی طرح‌واره‌ها و خطاهای شناختی و قادر نمودن افراد برای شناسایی و برچسب زدن به خطاها از اعضا خواسته می‌شود که بر اساس جدول DTR تجارب یک هفته را مرور و بر اساس آن افکار، احساس و رفتار را یادداشت و خطاهای شناختی خود را شناسایی و برچسب گذاری نمایند.	جلسه پنجم
آموزش عوامل مؤثر در به وجود آمدن خشم و چگونگی کنترل آن؛ هریک از اعضا مواردی را که مورد خشم آن‌ها می‌شود باید شناسایی و راهکارهای خنثی‌سازی آن‌ها که آموزش داده شده است بکار گیرد.	جلسه ششم
آموزش مهارت حل مسئله و تصمیم‌گیری؛ هریک از اعضا باید در مورد چند مسئله‌ای که در یک هفته پیش می‌آید، حل مسئله نموده و بر اساس الگوی ارائه شده در جلسه تصمیم‌گیری نمایند.	جلسه هفتم
آموزش برخی مسائل مانند داشتن تفکر انتقادی و انتقادپذیری و آموزش کنترل استرس؛ جمع‌بندی و ارائه پس‌تست.	جلسه هشتم

یافته‌ها

یافته‌های توصیفی: در مجموع ۶۰ آزمودنی (۳۰ نفر گروه آزمایش و ۳۰ نفر گروه گواه) شرکت کردند. میانگین و انحراف معیار سن در گروه گواه به ترتیب ۳۵/۵ و ۶/۶ و همچنین میانگین و انحراف معیار سن در گروه آزمایش به ترتیب ۳۸/۴ و ۶/۱۵ محاسبه شد.

شاخص‌های توصیفی و استنباطی مربوط به متغیرهای کنترل خشم و مهارت‌های ارتباطی در دو گروه گواه و آزمایش در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲: شاخص‌های توصیفی (مرکزی و پراکندگی) متغیر کنترل خشم و مهارت‌های ارتباطی به تفکیک دو گروه

پس‌آزمون		پیش‌آزمون		تعداد	گروه	
انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین		گواه	کنترل خشم
۱/۷۴	۱۳/۰۰	۲/۸۴	۱۳/۲۷	۳۰	گواه	کنترل خشم
۱/۸۵	۸/۵۳	۲/۶۴	۱۲/۹۳	۳۰	آزمایش	
۱۰/۹۸	۶۱/۳۳	۹/۶۰	۵۹/۳۳	۳۰	گواه	مهارت‌های ارتباطی
۳۱/۶۲	۱۱۷/۶۷	۱۱/۲۰	۶۲/۰۷	۳۰	آزمایش	

یافته‌های استنباطی: قبل از انجام مراحل مربوط به بررسی فرضیه‌های پژوهش، آنچه باید در نظر گرفته شود، مباحث مربوط به رعایت کردن پیش‌فرض‌های آماری است. در تحلیل کوواریانس معمولاً رعایت ۷ مفروضه متداول مورد توجه قرار می‌گیرد (شیولسون^۱، ۱۳۹۳). قبل از انجام محاسبه آماری، مفروضه‌های مستقل بودن نمرات افراد، نرمال بودن توزیع متغیرها با استفاده از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف (K-S)^۲، خطی بودن با استفاده از آزمون بررسی رابطه خطی^۳ در سطح ($P < 0/05$)، مستقل بودن متغیر همراه و عمل آزمایشی و همچنین اندازه‌گیری متغیر همراه بدون خطا در شرایط کاملاً کنترل شده رعایت شدند.

1. Shewelson
2. Kolmogorov – Smirnov – Test
3. Test for linearity

همچنین رعایت مفروضه‌های همگنی واریانس‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و همگنی شیب‌های رگرسیون مورد بررسی قرار گرفت. نتایج این آزمون‌ها در جداول ۳ تا ۶ ارائه شده است.

جدول ۳: آزمون فرض نرمال بودن توزیع متغیرها

متغیر	Z	سطح معنی‌داری sig
کنترل خشم	۰/۵۹	۰/۸۷
مهارت‌های ارتباطی	۰/۹۵	۰/۳۰

همان‌طور که از یافته‌های جدول ۳ استنباط می‌شود، از آنجا که سطح معنی‌داری به دست آمده در آزمون K-S، در متغیرها بیش از مقدار ملاک ۰/۰۵ می‌باشد، می‌توان گفت که توزیع متغیرهای مورد بررسی در نمونه آماری نرمال است. بنابراین فرضیه‌های پژوهش از طریق آزمون پارامتریک تحلیل کوواریانس چند متغیره^۱، آزمون می‌شود.

جدول ۴: نتایج آزمون همسانی ماتریس واریانس - کوواریانس (ام باکس)

ام باکس	F	df 1	df 2	سطح معناداری
۱۴/۵۸	۱/۰۵	۳	۶/۵۵۲۰	۰/۳۹

به منظور آزمون مفروضه همسانی ماتریس‌های واریانس - کوواریانس از آزمون باکس^۲ استفاده شد. نتایج این آزمون نشان داد که میزان معناداری آزمون باکس برابر با ۰/۳۹ است. بنابراین آزمون باکس در سطح ($P > ۰/۰۵$) معنادار نیست. به عبارت دیگر ماتریس واریانس - کوواریانس همگن بوده و مفروضه مورد نظر برقرار است (جدول ۴).

جدول ۵: نتایج آزمون لوین مبنی بر پیش فرض تساوی واریانس‌ها

متغیر وابسته	ضریب F	درجه آزادی ۱	درجه آزادی ۲	معناداری (p)
پس‌آزمون کنترل خشم	۰/۵۶۲	۱	۵۸	۰/۵۷
پس‌آزمون مهارت‌های ارتباطی	۰/۹۳	۱	۵۸	۰/۴۰

نتایج آزمون لوین در جدول ۵ نشان می‌دهد که چون سطح معناداری به دست آمده در هر سه متغیر، بزرگ‌تر از ۰/۰۵ می‌باشد، بنابراین دو گروه از نظر واریانس تفاوت معنی‌داری ندارند، بنابراین این پیش‌فرض جهت انجام آزمون رعایت شده است.

جدول ۶: نتایج تحلیل کوواریانس چند متغیری

آزمون	ارزش	F	درجه آزادی اثر	درجه آزادی خطا	سطح معناداری	اندازه اثر	توان آزمون
لامبدای ویلکز	۰/۲۰۱	۱۰۹/۵۶	۲	۵۵	۰/۰۰۰۱	۰/۷۹	۱

بر اساس جدول ۶ مشخص شد که آماره چند متغیری لامبدای ویلکز، معنادار است؛ به عبارت دیگر، بین آزمودنی‌هایی که مداخلات را دریافت کرده‌اند (گروه‌های آزمایش) و آزمودنی‌هایی که مداخلات را دریافت نکرده‌اند (گروه کنترل)، حداقل به لحاظ یکی از متغیرهای وابسته تفاوت معنی‌داری وجود دارد ($P < ۰/۰۱$). میزان تأثیر برابر با ۰/۷۹ و توان آماری برابر ۱/۰۰ است. بنابراین، بعد از آن نوبت به بررسی این موضوع می‌رسد که آیا هر یک از متغیرهای وابسته به طور جداگانه از سطوح مختلف متغیر مستقل تأثیر پذیرفته است یا خیر. به همین خاطر در ادامه به بررسی اثر متغیر مستقل بر هر یک از متغیرهای وابسته پرداخته شد.

جدول ۷: نتایج حاصل از تحلیل آنکوا در متن ماتکوا بر روی میانگین نمره‌های پس‌آزمون

متغیرهای وابسته

متغیر وابسته	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
کنترل خشم	۲۸۵/۸۳۵	۱	۲۸۵/۸۳۵	۹۵/۰۸۵	۰/۰۰۰۱
مهارت‌های ارتباطی	۵۱۹۵/۷۱۵	۱	۵۱۹۵/۷۱۵	۱۲۰/۳۴۴	۰/۰۰۰۱

همان‌طور که در جدول ۷ مشاهده می‌شود، نتیجه آزمون تک متغیری برای تک تک متغیرهای وابسته معنادار است ($P < ۰/۰۱$)؛ بنابراین نتیجه گرفته شد که متغیر مستقل بر تک تک متغیرهای وابسته به صورت جداگانه اثر دارد و بنابراین ایفای نقش با اجرای سناریوی ارتقا مهارت‌های ارتباطی بر دو متغیر وابسته کنترل خشم و مهارت‌های ارتباطی تأثیر

معنادار دارد و فرضیه‌های مطرح شده با سطح اطمینان ۹۹ درصد تأیید و فرض صفر رد می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی اثربخشی ایفای نقش با اجرای سناریوی ارتقاء مهارت‌های ارتباطی در کنترل خشم دانشجویان دختر بود. نتایج آزمون نشان داد که ایفای نقش با اجرای سناریوی ارتقاء مهارت‌های ارتباطی بر دو متغیر وابسته کنترل خشم و مهارت‌های ارتباطی تأثیر معنادار دارد و فرضیه مطرح شده با سطح اطمینان ۹۹ درصد تأیید شد. این نتایج با نتایج پژوهش کریمی و همکاران (۱۳۹۲)، طارمیان (۱۳۸۷)، مکوندی (۱۳۸۶)، ملکی (۱۳۸۵)، کوچکی (۱۳۸۴)، رپی و سومپ سون (۲۰۰۸)، گروشام و همکاران (۲۰۰۶)، انگل و همکاران (۲۰۰۰) و ثقتی (۱۳۸۸) همخوانی دارد. نتایج نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی باعث افزایش مهارت‌های ارتباطی دانشجویان و کنترل خشم می‌شود. در ارتباط با چرایی اثربخشی، باید گفت آموزش ارتباط مؤثر به فرد کمک می‌کند تا راهبردهای منطقی و مشخصی را برای حل تعارضات و کنترل خشم خود داشته باشد و بر پایه رویکرد شناختی-رفتاری بداند که چه اسناد، انتظارات و باورهای منفی زیادی وجود دارد که مانع برقراری ارتباط می‌شود. همچنین در تبیین کنترل خشم می‌توان گفت نتیجه آموزش کنترل خشم در دانشجویان منجر به توانمندی‌های روانی و اجتماعی می‌گردد. نتایج تحقیقات مختلف هم مبین این مطلب است که خشم کنترل نشده می‌تواند ارتباط‌های بین فردی را با خطر مواجه نماید، در نتیجه می‌توان گفت کنترل خشم باعث بروز پاسخ‌های سازگارانه در دانشجویان می‌شود و در نتیجه از آموزش مهارت‌های ارتباطی و کنترل خشم می‌توان به عنوان تدبیری برای بهبود مهارت‌های ارتباطی بهره گرفت. آموزش کنترل خشم نوعی رویکرد رفتار درمانی شناختی است که با هدف تغییر در شناخت و رفتار افراد انجام می‌شود و از مهم‌ترین ابعاد تأثیرگذار در روابط بین فردی است. در آموزش مهارت کنترل خشم، بیشترین تأکید بر مداخلاتی است که از بعد شدت، مدت و فراوانی خشم صورت می‌پذیرد. آلیس (۲۰۰۳)، معتقد است که بیشترین تأثیر خشم در روابط میان

فردی و تخریب روابط کاری و شغلی می‌باشد، در نتیجه می‌توان گفت کسانی که کنترل خشم دارند و برانگیختگی جسمانی خود را نیز تنظیم می‌کنند و پاسخ سازنده به جای تخریب می‌دهند و از لحاظ اجتماعی از آن‌هایی که این مهارت را نشان نمی‌دهند بهتر عمل می‌کنند (سید محمدی، ۱۳۹۸). بررسی‌ها نشان دادند خشم مهار نشده ارتباط‌های بین فردی را با خطر جدی روبه‌رو ساخته و می‌تواند افراد را از کارکرد بهینه باز دارد. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که اگر افراد از برنامه آموزش مهارت‌های زندگی برخوردار شوند، به دلیل یادگیری کنترل خشم که بخشی از برنامه آموزش مهارت‌های زندگی بوده، مهارت‌های بین فردی و ارتباطی نیز در آن‌ها رشد می‌کند. به مسئولان پیشنهاد می‌شود آموزش مهارت‌های زندگی از جمله مهارت کنترل خشم را در رأس برنامه‌های خود قرار دهند. همچنین یادگیری و تمرین این مهارت‌ها، موجب تقویت یا تغییر در نگرش، ارزش و رفتار فرد می‌گردد و در نتیجه با پدید آمدن رفتارهای مثبت و سالم بسیاری از مسائل و مشکلات قابل پیشگیری خواهد بود.

پیشنهادها: یافته‌های پژوهش نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی بر بهبود ارتباط بین فردی دانشجویان مؤثر است؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود:

- در برنامه‌های آموزشی، بسته مذکور برای ارتقاء سطح رفتار و زندگی دانشجویان لحاظ گردد؛
- اولویت دادن به نیازهای ارتباطی دانشجویان و تدوین برنامه‌های آموزشی متناسب با توانایی آنان؛
- ترویج بیش از پیش آموزش و یادگیری بسته مهارت‌های ارتباطی و زندگی به دلیل جامعیت آن در تأکید بر به‌کارگیری مؤلفه‌ها و اهدافی از جمله ارتباط بین فردی صحیح، تصمیم‌گیری، حل مسئله، کنترل خشم و... در جهت ارتقاء سلامت و پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی؛
- تشویق دانشگاه‌ها به اولویت بخشیدن به پژوهش در حوزه نیازهای و مهارت‌های فردی و اجتماعی پلیس.

با توجه به شرایط و ویژگی‌های بسته مذکور، پلیسی که آموزش بیشتری دیده، کارآمدتر بوده و می‌تواند موجبات اطمینان خاطر افراد را نسبت به خود بیشتر فراهم آورد. **قدردانی:** در پایان لازم می‌دانیم از همکاری صمیمانه دانشجویان و همه عزیزانی که در انجام مراحل پژوهش ما را یاری نمودند، مراتب تشکر را به جای آوریم.

منابع

۱. اشرفی، مهناز؛ منجزی، فرزانه (۱۳۹۲). اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان پرخاشگری دانش آموزان دختر دوره متوسطه. پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری. ۳(۱)، ۸۱-۹۸. قابل بازیابی از: https://cbs.ui.ac.ir/article_17306.html
۲. ثقتی، طوبی (۱۳۸۸). اثربخشی آموزش گروهی مبتنی برتحلیل ارتباط محاوره‌ای برکاهش رفتارهای پرخاشگرانه دانش آموزان دخترشهر رشت پایان نامه کارشناسی ارشد مشاوره، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات خوزستان، اهواز
۳. حسین چاری، مسعود و فداکار، محمد مهدی. (۱۳۸۴). بررسی تأثیر دانشگاه بر مهارت‌های ارتباطی بر اساس مقایسه دانش آموزان و دانشجویان. مجله دانشور رفتار. ۱۵(۱)، ۳۳-۲۱. قابل بازیابی از: <http://ensani.ir/fa/article/72226/>
۴. رحمت‌زهی، خدانظر؛ خزایی، عبدالحکیم؛ کرم‌زاده، فاطمه؛ کردی، زینب؛ کریمی، نسیمه؛ دامنی، صابره؛ ستوده، راحله (۱۳۹۶). اثربخشی آموزش برنامه مهارت‌های زندگی بر بهبود مهارت ارتباط و کنترل خشم دانش آموزان پیش فعال شهرستان خاش. نخستین همایش پژوهش در روانشناسی و علوم رفتاری ایران، تهران.
۵. رضایی میرفانده، ملیحه؛ موسوی‌نژاد، سید روح‌الله؛ مختاری، امیرحسین؛ رهروی، مهشید؛ سهرابی، فرامرز، (۱۳۹۵). اثربخشی آموزش گروهی مدیریت خشم بر بهبود مهارت‌های ارتباطی دختران بزهکار شهر تهران. مجله مطالعات ناتوانی. ۶(۶)، ۲۷۰-۲۷۴. قابل بازیابی از: <https://elmnet.ir/article/1616313-54163/>
۶. شیولسون، ریچارد (۱۳۹۳). استدلال آماری در علوم رفتاری: توصیف آماری جلد (۱) (علیرضا کیامنش، مترجم). تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی (دانشگاه علامه طباطبایی).
۷. کرم‌زاده، فاطمه؛ کردی، زینب؛ کریمی، نسیمه؛ دامنی، صابره و ستوده، راحله (۱۳۹۶). اثربخشی آموزش برنامه مهارت‌های زندگی بر بهبود مهارت ارتباط و کنترل خشم

دانش آموزان پیش فعال شهرستان خاش، همایش پژوهش در روانشناسی و علوم رفتاری، زاهدان

۸. کریمی، حمزه؛ همتی ثابت، اکبر؛ حقیقی، محمد؛ احمدپناه، محمد؛ محمد بیگی، حمید (۱۳۹۲). مقایسه اثربخشی آموزش گروهی مدیریت خشم و مهارت‌های ارتباطی بر میزان پرخاشگری معنادان به حشیش زندان شهر همدان. فصلنامه تحقیقات علوم رفتاری. ۱۱(۲)، ۱۲۹-۱۳۸. قابل بازیابی از:

<https://rbs.mui.ac.ir/article-1-306-fa.html>

۹. مارشال ریو، جان (۱۳۹۸). انگیزش و هیجان. (یحیی سید محمدی، مترجم). تهران: انتشارات ویرایش.

۱۰. نادری، فرح؛ غلامرضا پاشا، مکوندی، فرزانه (۱۳۸۶) تاثیر آموزش مهارت‌های اجتماعی بر سازگاری فردی - اجتماعی، پرخاشگری و ابراز وجود دانش آموزان دختر در معرض خطر مقطع متوسطه شهر اهواز، فصلنامه دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی. ۹(۳۳)، ۳۷-۶۲. قابل بازیابی از:

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=111714>

۱۱. هاشمیان، فاطمه؛ شفیع آبادی، عبدالله؛ سودانی، منصور (۱۳۸۷). اثربخشی آموزش مهارت‌های کنترل خشم بر سازگاری فردی - اجتماعی دانش آموزان دختر سال اول متوسطه شهرستان ماهشهر. دانش و پژوهش در روانشناسی. ۳۶(۳۵-۳۶)، ۱-۱۴. قابل بازیابی از:

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=111672>

۱۲. یوسفی، فریده؛ خیر، محمد (۱۳۸۱). بررسی پایایی و روایی مقیاس سنجش مهارت‌های اجتماعی ماتسون و مقایسه عملکرد دختران و پسران دبیرستانی در این مقیاس. مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز. ۳۶(۳۶)، ۱۵۸-۱۴۷. قابل بازیابی از:

<http://ensani.ir/fa/article/176762/>

13. Arends, T.(1998). Understanding Shyness. Available online by internet <http://members.aol.com/cybernettr/shness.html>.
14. Braithwaite, D. O. & Schrodt, P.(Eds.).(2014). Engaging theories in interpersonal communication: Multiple perspectives. Sage Publications.
15. Brewer, C.(1993). The second edition of the Oxford English Dictionary. The Review of English Studies, 44(175), 313-342. <https://www.jstor.org/stable/517278>.

16. Caro, C. A. (2011). Predicting state police officer performance in the field training officer program: What can we learn from the cadet's performance in the training academy?. *American Journal of Criminal Justice*, 36(4), 357-370.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s12103-011-9122-6>
17. Deveci, T. (2019). Interpersonal communication predispositions for lifelong learning: The case of first year students. *Journal of Education and Future*, (15), 77-94.
<https://dergipark.org.tr/en/pub/jef/article/358529>.
18. Deveci, T., & Nunn, R.(2018). Intrapersonal communication as a lifelong learning skill in engineering education. *Yükseköretim Dergisi*, 8(1), 68–77. <https://doi:10.2399/yod.17.009>.
19. Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence* (Bantam, New York).
20. Govender, D. (1999). The stress experiences of community police personnel: a descriptive study (Doctoral dissertation).
<http://uzspace.unizulu.ac.za/handle/10530/660>
21. Graeme, B. G., & Dimbleby, R.(2006). *Between ourselves: An introduction to interpersonal communication*. London: Hodder Education.
22. Gresham, F. M., Van, M. B., & Cook, C. R. (2006). Social skills training for teaching replacement behaviors: Remediating acquisition deficits in at-risk students. *Behavioral Disorders*, 31(4), 363-377.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/019874290603100402>
23. Hargie, O.(2018). Skill in theory: Communication as skilled performance. In *The handbook of communication skills*(pp. 9-40). Routledge.
24. Head, A.(2016). Staying smart: How today's graduates continue to learn once they complete college. Available at SSRN 2712329.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2712329
25. Kaul, A.(2015). *Effective business communication*. Delhi: PHI learning private limited.
26. Knapp, M. L., Hall, J. A., & Horgan, T. G. (2013). *Nonverbal communication in human interaction*. Cengage Learning.
27. Matson, J. L.(1990). *Matson evaluation of social skills with youngsters: Manual*. Worthington, OH: International Diagnostic System.

28. Nangle, D. W., Erdley, C., Carpenter, E. M., & Newman, J. E. (2002). Social skills training as a treatment for aggressive children and adolescents: A developmental–clinical integration. *Aggression and violent behavior*, 7(2), 169-199.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1359178900000409>.
29. Queendom.(2004) Communication Skills Test-Revised, Available online by Internet:
<http://www.queendom.com/cgi-bin/tests/transfer.cg>.
30. Sarvaiya, M. (2013). Human communication. Lulu. com.
31. Seema, P., & Ajithkumar, V. V. (2019, February). Effectiveness of Vipassana Meditation on Communication Skills of Employees. In SIMSARC 2018: Proceedings of the 9th Annual International Conference on 4C's-Communication, Commerce, Connectivity, Culture, SIMSARC 2018, 17-19 December 2018, Pune, MH, India (p. 158). European Alliance for Innovation.
- Shiomi, K., Matsushima, R., & Kuhlman, D., M.(2000). Shyness in self-disclosure mediated by social skill. *Psychological Reports*, 86, 333-338.
32. Solomon, D., & Theiss, J.(2013). Listening. *Interpersonal communication: Putting theory into practice*, 206-235.
<https://scholar.google.com/scholar?>
33. Spilberg, S. W., & Corey, D. M.(2014). Peace officer psychological screening manual. Sacramento, CA: California Commission on Peace Officer Standards and Training.
34. Stern, S. B.(2019). Investigating the Feasibility of Advanced Law Enforcement Resilience Training(ALERT): An Innovative and Practical Intervention to Enhance Police Mindfulness and Resilience(Doctoral dissertation, City University of New York).
35. Thompson, S., & Rapee, R. M. (2002). The effect of situational structure on the social performance of socially anxious and non-anxious participants. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*, 33(2), 91-102.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0005791602000216>.