

## **Needs Analysis and Prioritizing the Communication Skills of Women Police Officers**

Akram Alimardani<sup>1</sup>; Tahereh Nouri Chenashk<sup>2</sup>

Received: 26/05/2021

Accepted: 27/10/2021

### **Abstract**

**Background and Aim:** Proper communication is one of the most important goals of organizations and is important in their development, efficiency and effectiveness. The present study analyses the need for women police communication skills and prioritized them.

**Method:** This research is mixed in terms of practical purpose and method of implementation. The research collection tool in the qualitative section is 22 semi-structured interviews and in the quantitative section is 175 researcher-made questionnaires based on qualitative findings. The research community consisted of qualitative section, experts and university professors familiar with the field of police women and communication skills and in the quantitative section, women police officers working in the Preventive Police of Greater Tehran Police Command (FATEB) with a sample of 175 people. They were interviewed according to Morgan table using a valid questionnaire (Cronbach's alpha 0.79). Mean, percentage, factor loading, Chi-square and Friedman were used to analyze the data.

**Results and conclusion:** The result of coding and categorizing the findings of the qualitative section was identifying 28 needs of police communication skills in three dimensions: interpersonal, intrapersonal and organizational. The results of the quantitative section, which also showed in order to prioritize and confirm the results of the qualitative section, in the interpersonal dimension, the need for "respect for privacy", in the interpersonal dimension, the need for "anger control" and in the organizational dimension, the need for "Duty and responsibility" are the first priority.

**Keywords:** Communication skills, Police women, Needs analysis, Communication, Duty

---

1 Assistant Professor, Department of Educational Sciences, Amin Police University (Corresponding Author); ak.alimardani2014@gmail.com

2 Assistant Professor, Department of Women and Family Studies, Amin Police University; nori.t1363@gmail.com

## نیازسنجی مهارت‌های ارتباطی زنان پلیس و اولویت‌بندی آن‌ها

اکرم علیمردانی<sup>۱</sup>؛ طاهره نوری چناشک<sup>۲</sup>

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۸/۰۵

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۳/۰۵

### چکیده

**زمینه و هدف:** برقراری ارتباط صحیح یکی از مهم‌ترین اهداف سازمان‌ها است و امری مهم در توسعه، کارآمدی و اثربخشی آن‌ها محسوب می‌شود. پژوهش حاضر به نیازسنجی مهارت‌های ارتباطی زنان پلیس و اولویت‌بندی آن‌ها پرداخته است.

**روش:** این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا، آمیخته است. ابزار گردآوری پژوهش در بخش کیفی، ۲۲ مصاحبه نیمه ساختاریافته و در بخش کمی ۱۷۵ پرسشنامه محقق ساخته بر مبنای یافته‌های کیفی است. جامعه پژوهش را در بخش کیفی، خبرگان، کارشناسان و اساتید دانشگاهی آشنا با حوزه فعالیت زنان پلیس و مباحث مهارت‌های ارتباطی و در بخش کمی، زنان پلیس شاغل در پلیس پیشگیری فرماندهی انتظامی تهران بزرگ (فاتب) تشکیل داده و نمونه ۱۷۵ نفری از آن‌ها براساس جدول مورگان، با کمک پرسشنامه روا و پایا (آلفای کرونباخ ۰/۷۹)، مورد پرسش قرار گرفتند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از میانگین، درصد، تعیین بار عاملی، خی دو و فریدمن استفاده شد.

**یافته‌ها و نتایج:** حاصل کدگذاری و مقوله‌بندی یافته‌های بخش کیفی، شناسایی ۲۸ نیاز مهارت ارتباطی زنان پلیس در سه بعد بین فردی، درون فردی و سازمانی بود. نتایج بخش کمی که به منظور اولویت‌بندی و تائید نتایج بخش کیفی انجام شده نیز نشان داد، توجه به نیازهایی همچون «احترام به حریم شخصی، نیاز به «کنترل خشم» و نیاز به «انجام وظیفه و مسئولیت‌پذیری» از سوی جامعه هدف مورد توجه بوده است.

### واژه‌های کلیدی

مهارت‌های ارتباطی، زنان پلیس، نیازسنجی، ارتباط، وظیفه

۱. استادیار گروه علوم تربیتی دانشگاه علوم انتظامی امین (نویسنده مسئول)؛

ak.alimardani2014@gmail.com

۲. استادیار گروه پژوهشی مطالعات زنان و خانواده دانشگاه علوم انتظامی امین؛ nori.t1363@gmail.com

## مقدمه

با توجه به مهم بودن منابع انسانی در سازمان، مطالعه و پژوهش برای توسعه آن‌ها از اهمیت زیادی برخوردار است. در واقع، سرمایه‌های انسانی، عامل اصلی پیشرفت و موفقیت هر سازمان هستند، از این رو آموزش مهارت‌های ارتباطی به نیروی انسانی دغدغه اصلی تمام سازمان‌ها است. مدیران و کارکنانی که در ایجاد ارتباط مهارت دارند، با مشکلات کمتری مواجه هستند، دچار اشتباهات کمتری می‌شوند، منابع کمتری را هدر می‌دهند و با کارآیی بیشتری با وظایف‌شان مواجه می‌شوند (نصری، حیدری بافقی و جراره، ۱۳۹۶، ص ۳۲). صاحب‌نظران معتقدند در محیط‌های شغلی، ارتباطات اصلی‌ترین معیار در انتخاب و گزینش کارکنان محسوب می‌شود (مک فیت<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰). مطالعات نشان می‌دهد که بسیاری از کارکنان، نقش مهارت‌های ارتباطی را در موفقیت شغلی‌شان بسیار با اهمیت‌تر از مهارت‌های فنی تلقی می‌کنند (فالك و کیل پاتریک<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰؛ مک درمت و هالس<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲، ص ۱۸)؛ بنابراین برقراری ارتباط صحیح یکی از مهم‌ترین اهداف سازمان‌ها است و امری مهم در توسعه، کارآمدی و اثربخشی سازمان‌ها محسوب می‌شود (اکیفی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸، ص ۱۳). مهارت‌های ارتباطی، آن دسته از مهارت‌هایی هستند که به واسطه آن‌ها افراد می‌توانند درگیر تعامل‌های بین فردی شوند؛ یعنی فرایندی که افراد در طی آن، اطلاعات، افکار و احساس‌های خود را از طریق مبادله پیام‌های کلامی و غیر کلامی با یکدیگر در میان می‌گذارند (بروکس و هیث<sup>۵</sup>، ۱۹۹۳ به نقل از هارجی و دیکسون<sup>۶</sup>، ۱۹۹۴). این مهارت‌ها مشتمل بر خرده مهارت‌های مربوط به درک پیام‌های کلامی و غیر کلامی، نظم‌دهی به هیجان‌ها، گوش دادن، بینش نسبت به فرایند ارتباط و ارتباط توأم با قاطعیت است که اساس مهارت‌های ارتباطی را تشکیل می‌دهند (کریمی، ۱۳۸۸). تصور شغلی که در آن ارتباط مهم نباشد، به ویژه در سازمان پلیس، کاری مشکل است. یکی از مهم‌ترین

- 
1. McFate
  2. Falk & Kilpatrick
  3. McDermott, P. J., & Hulse
  4. Akifi
  5. Brokc & Heice
  6. Hargie & Dicson

مهارت‌ها برای پلیس، مهارت‌های ارتباطی در محیط کار است. یک پلیس با اقتشار مختلف مردم از کشاورز گرفته تا صنعتگر، کاسب، اداری، دانشگاهی، دانشجو، رئیس، مرئوس و... به نحوی ارتباط دارد. بیش از بیست سال است که «کمیسیون ملی مشورتی استانداردها و اهداف حقوق جزای ایالات متحده» بر اهمیت مهارت‌های ارتباطی پلیس و دستگاه عدالت کیفری تاکید می‌کند (کارن و میلر<sup>۱</sup> ۲۰۰۳؛ میهل و بردفورد<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳؛ بواتنگ و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴). این کمیسیون در بخشی از مصوبات خود اعلام کرده که هر سازمان پلیسی باید فوراً پس از استخدام نیروها، مهارت‌های ارتباطی را به همه ماموران پلیس آموزش داده و تقویت نماید، چرا که ارتباطات اثربخش برای تبادل اطلاعات و افکار میان پلیس و سایر واحدهای عدالت کیفری و همه گروه‌های اجتماعی ضروری است؛ ضمن آن که کاربرد این مهارت‌ها به پلیس کمک می‌کند تا نه تنها وظایف را به گونه‌ای موثر انجام دهند، بلکه بتوانند در بدترین و مشکل‌سازترین شرایط، مناسب‌ترین تصمیمات را بگیرند. همان‌گونه که اشاره شد، مهارت‌های ارتباطی به عنوان مهم‌ترین ویژگی لازم برای پلیس، به ویژه زنان پلیس که با قشر آسیب‌پذیر جامعه از جمله زنان و کودکان در تعامل می‌باشند، توصیف شده است. حتی در برخی مطالعات، مهارت‌های ارتباطی نوعی مهارت انطباقی در راستای تعدیل استرس شغلی کارکنان معرفی شده است. برقراری ارتباط صحیح با مراجعین، از یک طرف اثرات مثبتی همچون کاهش اضطراب، کنترل خشم، کاهش پرخاشگری، افزایش رضایتمندی و مشارکت بهتر را به دنبال دارد و از سوی دیگر، اختلال در ارتباط منجر به درگیری، کاهش مشارکت‌ذی‌نفعان و کاهش میزان ارائه اطلاعات مورد نیاز از سوی مراجعین می‌شود (براتی، افسر و احمدپناه، ۱۳۹۱، ص ۵۳).

از سوی دیگر فرماندهان محترم ناجا، بارها به رویکرد تعاملی پلیس اشاره کرده‌اند: «یکی از ویژگی‌های مهم انتساب فرماندهان، توانایی ارتباط و تعامل اجتماعی ایشان می‌باشد (دفتر

---

1. Karen & Miler

2. Myhill, A., & Bradford, B.

3. Boateng, F. D.; Makin, D. A.; Yoo

فرماندهی ناجا، ۱۳۹۰، ص ۲۲)، «لازمه پیشرفت نیروی انتظامی، داشتن گوش شنوا برای پذیرش نظرات، انتقادات و پیشنهادات مردم است (دفتر فرماندهی ناجا، ۱۳۹۰، ص ۷۶)، «تحقق پلیس حرفه‌ای را از طریق استاندارد سازی رفتار پلیس و بهبود تعامل با مردم قرار داده ایم (دفتر فرماندهی ناجا، ۱۳۹۰، ص ۹۱) و... بنابراین علاوه بر آموزش سلاح گرم و سرد به کارکنان نیروی انتظامی که بیشترین تعامل را با مردم دارند، باید آنان را به سلاح «مهارت‌های ارتباطی» مجهز کرد.

زنان پلیس از یک سو با ایفای نقش‌های گوناگونی از جمله نقش مادری، همسری، فرزندی و... و از سوی دیگر در ارتباط با مردم و همکاران و رسیدگی به زنان و اطفال بزهکار و مجرم، وظایفی را برعهده دارند. آن‌ها هر روز با ارباب رجوع، مسئولان مافوق، همکاران و مجرمین در زمینه فعالیت‌های سازمانی ارتباط برقرار می‌کنند و بنابراین باید توانایی‌های لازم و اساسی برای مواجهه با رخداد‌های زندگی روزمره و حرفه‌ای را داشته باشند و تنها در این صورت است که گفت و گوها در پیشبرد فعالیت‌ها و تحقق هدف‌های سازمانی مؤثر واقع خواهد شد. اگر ماموران زنان پلیس با قواعد و اصول ارتباطی آشنا نباشند و نتوانند در محیط کار خود ارتباط صحیح و خوشایندی برقرار کنند، الگوهای نامناسب رفتاری و ارتباطی از خود بروز خواهند داد که در نهایت به افزایش تعداد شکایات مردمی منجر می‌شود و از سوی دیگر در محل خدمت خود نیز به مأمورانی شهرت می‌یابند که رفتار و عملکرد آن‌ها به طور مرتب مسئله‌ساز می‌شود. آموزش مهارت‌های ارتباطی می‌تواند در کاهش چنین رویدادهایی نقش مؤثری داشته باشد (واکر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱: ۶؛ روبرت هونت<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳؛ گریتسن<sup>۳</sup>، ۲۰۱۶؛ روزنوم و لارنس<sup>۴</sup>، ۲۰۱۷).

از سوی دیگر ضرورت نیازسنجی مهارت‌های ارتباطی برای زنان پلیس به دلیل آمار شکایات ارسالی به سامانه ۱۴۷ و یا بازخوردهای دریافتی از شهروندان در مورد رفتارهای نامناسب زنان پلیس در شبکه‌های اجتماعی که گاه‌آ نیز بازتاب جهانی داشته، مشهود است.

- 
1. Walker
  2. Robert Hunt
  3. Gerritsen
  4. Rosenbaum & Lawrence

با عنایت به آنچه گفته شد، پژوهش حاضر در صدد است تا با شناسایی نیازهای ارتباطی زنان پلیس، بتواند به مدیران و فرماندهان پلیس در راستای آموزش بهتر آن‌ها کمک کند.

**مبانی نظری:** تلاش‌های فراوانی برای تعریف مهارت‌های ارتباطی انجام شده و برخی آن را در ذیل مجموعه بزرگ‌تری، یعنی مهارت‌های زندگی قرار می‌دهند<sup>۱</sup> (سبزیکاران و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۵۱). مهارت‌های ارتباطی از چنان اهمیتی برخوردارند که نارسایی آن‌ها می‌تواند با احساس تنهایی، اضطراب اجتماعی، افسردگی، حرمت خود پایین و عدم موفقیت‌های شغلی و تحصیلی همراه باشد (مریلین یو وودز<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰؛ اسپیتزبرگ و کپیچ<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲، والرئ گاس<sup>۴</sup>، ۲۰۱۶). هارجی و دیکسون (۱۹۹۴)، مهارت‌های ارتباطی را مجموعه‌ای از رفتارهای هدفمند، به هم مرتبط و متناسب با موقعیت فرد می‌داند که آموختنی بوده و تحت کنترل فرد هستند. وی در ارزیابی نشانه‌های این مهارت‌ها، به عناصر زیر اشاره می‌کند:

- شامل مجموعه‌ای از رفتارهای کلامی و غیر کلامی گوناگون می‌باشد؛
  - مستلزم داوطلب شدن و ارائه پاسخ‌های مناسب و مؤثرند؛
  - تقویت‌های اجتماعی دیگران را به حداکثر می‌رسانند؛
  - ماهیتی تعاملی دارند و به زمان‌بندی مناسب و تأثیر متقابل برخی از رفتارها احتیاج دارند؛
  - تحت تأثیر عوامل محیطی همچون سن، جنس و پایگاه طرف مقابل می‌باشد.
- مهم‌ترین مهارت‌های ارتباطی نیز آن‌هایی هستند که کلامی و غیر کلامی‌اند، قابل یادگیری‌اند، توانایی شروع ارتباط مناسب و موثر را داشته، تقویت اجتماعی را موجب شده و ماهیتی تعاملی دارند (گرمارودی و وجدانی نیا، ۱۳۸۵). همچنین پارکرواشر<sup>۵</sup> (۱۹۹۳)،

۱. برای مثال سازمان بهداشت جهانی در اشکال گوناگون مهارت‌های زندگی را به ده نوع دسته‌بندی کرده است که ارتباطات موثر و روابط بین فردی دو گونه از موارد دهگانه یاد شده است (کلینکه، ۱۳۸۴).

2. Marilyn Y. Woods  
3. Spitzberg & Cupach  
4. Valerie Goss  
5. Parker & Asher

بارسون و سامتر<sup>۱</sup> (۱۹۹۰)، فارمر<sup>۲</sup> (۲۰۰۰)، سیهان<sup>۳</sup> (۲۰۰۶)، نشان دادند که نه تنها مهارت‌های ارتباطی - اجتماعی مهم و ضروری هستند، بلکه آموختنی می‌باشند و در قلمروهای فردی، بین فردی و سازمانی قابل دسته‌بندی است. لازم به ذکر است که در این پژوهش نیز، این دسته‌بندی ملاک طبقه‌بندی نیازها قرار گرفته است. ارتباط بین فردی، فرایندی است که در آن یک فرد اطلاعات و احساسات خود را از طریق پیام‌های کلامی و غیر کلامی به افراد دیگر می‌رساند. این توانایی موجب تقویت رابطه گرم و صمیمی با دیگران و رفع تضادها و تعارض‌ها می‌شود (ارنسون، ۱۳۸۶). ارتباط درون فردی نیز به توانایی‌ها و ویژگی‌های فرد در برخوردهای اجتماعی اشاره دارد از جمله: مهارت قاطعیت، مهارت خودآگاهی، مهارت تکلم با خود و ... (پردی و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۹).

پلیس همه روزه با گرفتاری‌ها و مصائب ناشی از رفتار غیر اصولی و نامتناسب مجرمین و مردم عادی دست به گریبان است و شاید ترجیح دهد که با خشونت به آن پاسخ گوید، اما درک مهارت‌های ارتباطی می‌تواند الگوی مناسبی در تعامل با مردم ایجاد کند (فیروز بخت، ۱۳۹۱، ص ۱۱). برخی یافته‌ها حاکی از آن است که بین مهارت‌های ارتباطی با میزان رضایت مندی مخاطبان و مردم، افزایش کارآیی، کاهش استرس‌های شغلی (رضایی و حسینی و فلاحی خشک‌ناب، ۱۳۸۵)، رفتار سرد و بی روح و خشن (مقدمی و همکاران، ۱۳۹۰) همبستگی وجود دارد، اما تاکنون درک عمیقی نسبت به مهارت‌های ارتباطی و برنامه منسجمی برای آموزش آن در مرکز تعلیماتی پلیس وجود نداشته است (اکیفی، ۲۰۰۸، ص ۱۳۰).

بدیهی است همان‌گونه که خدمات و مشاغل پلیس از نظر ماهیت با هم متفاوت هستند، افراد شاغل در آن‌ها نیز می‌بایست علاوه بر برخورداری از مهارت‌های عمومی، از مهارت‌های ارتباطی ویژه آن رسته شغلی نیز بهره‌مند شوند که لازمه شناسایی آن‌ها، انجام نیازسنجی مناسب می‌باشد. نیازسنجی با سنجش نتایج یا اهداف و مقاصد و اولویت‌بندی

- 
1. Burlson & Samter
  2. Farmer
  3. Sihan
  4. Preddy

آن‌ها سروکار دارد (فتحی واجارگاه، ۱۳۹۲). در این پژوهش تلاش شده است با استفاده از اصولی علمی، نیازهای مربوط به مهارت ارتباطی در مشاغل مرتبط با کارکنان زنان پلیس در پلیس پیشگیری شناسایی شود.

**پیشینه پژوهش:** گروهی از پژوهشگران مرتبط با پلیس نظیر والاس<sup>۱</sup> (۱۹۹۶)، رابرتسون (۲۰۰۶)، آرمسترانگ و فرگوسن<sup>۲</sup> (۲۰۱۰)، مک کیمی و گیل ترونویگ<sup>۳</sup> (۱۹۹۳)، جیانگ و وانگ<sup>۴</sup> (۲۰۱۲)، سان و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۱۳)، وو و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۱۶)، گریتسن (۲۰۱۶)، روزنبوم و لارنس<sup>۷</sup> (۲۰۱۷) و ولف و همکاران<sup>۸</sup> (۲۰۲۰)، نشان دادند که بیش از ۷۰ درصد پلیس‌ها ناتوان از برقراری ارتباطاتند. جالب‌تر این که میان ۳۰ درصد باقی مانده که مدعی بودند مهارت‌های ارتباطی را خوب می‌دانند، کمتر از یک سوم آن‌ها در برقراری ارتباطات موثر، مهارت داشتند. این در حالی است که تعدادی از پژوهشگران حوزه پلیس از جمله مرلین یو وودز (۲۰۰۰)، وین کربلدند<sup>۹</sup> (۲۰۰۵)، چریمین و بول<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۱)، کورینین و سیرین<sup>۱۱</sup> (۲۰۱۲)، ویلیام پی مک کیمی و گیل ترونویگ (۱۹۹۳)، روبرت هونت (۲۰۱۳)، والرئ گاس (۲۰۱۶)، وو و همکاران (۲۰۱۶)، روزنبوم و لارنس (۲۰۱۷)، گریتسن (۲۰۱۶)، دیمیترا لیاکوپولو و همکاران<sup>۱۲</sup> (۲۰۲۰)، کاسکی<sup>۱۳</sup> (۲۰۱۹)، ولف و همکاران (۲۰۲۰) و پردی و همکاران (۲۰۱۹)، نشان داده‌اند که توجه به مهارت ارتباطی علاوه بر افزایش کارایی پلیس در نزد شهروندان، اعتماد به نفس پلیس را نیز افزایش می‌دهد. پژوهش‌های ویلیام پی مک کیمی و گیل ترونویگ (۱۹۹۳) و

---

1. Wallace

2. Armstrong & Ferguson

3. McCamey & Carper

4. Jiang & Wang

5. Sun, I. Y., Wu, Y., & Hu, R

6. Wu, G., Boateng, F. D., & Yuan, Y

7. Rosenbaum, D. P., & Lawrence

8. Wolfe, S., Rojek, J., McLean, K., & Alpert, G

9. Wayne Cridland

10. Cherryman, J., & Bull, R

11. Kääriäinen, J., & Sirén

12. Liakopoulou, D

13. Koski



گریستن (۲۰۱۶)، نشان داده‌اند که پلیس به ندرت در خصوص برقراری ارتباط با دیگران دقت لازم را به خرج می‌دهد.

با بررسی پژوهش‌های انجام شده، توجه به مهارت‌های ارتباطی به ویژه مهارت‌های کلامی مورد تاکید صاحب‌نظرانی چون کشتکاران و همکاران (۱۳۹۰)، کریمی و فیاض (۱۳۸۹) است. نتایج پژوهش‌هایی چون پژوهش کاسکی (۲۰۱۹)، در مورد استفاده از زور توسط افسران زن نشان داد که زنان در اجرای قانون از مهارت‌های ارتباط کلامی بیشتر استفاده می‌کنند و درگیری کمتری در استفاده از اجبار جسمی نسبت به هم‌تایان مرد خود دارند. ولف و همکاران (۲۰۲۰)، در پژوهشی به مطالعه آموزش تعامل اجتماعی برای کاهش استفاده پلیس از زور پرداختند. آموزش مهارت‌های ارتباطی (به عنوان مثال: همدلی، تهیه گزارش، صداقت و خودکنترلی)، از طریق قرار گرفتن در معرض صحنه‌های تکراری و واقعی صورت می‌گیرد. نتایج این پژوهش نشان داد نه تنها آموزش در بهبود تعاملات اجتماعی موثر است، بلکه پلیس نیاز به آموزش قوی تری برای بهبود آن دارد. ویلیام پی مک کیمی و گیل ترونویگ (۱۹۹۳)، با استفاده از نتایج پژوهش خود تاکید کردند که رفتارهای بهبود ارتباط کلامی و غیر کلامی ممکن است صلاحیت‌های اجتماعی افسران پلیس را در شرایط احتمالی بهبود بخشد و همچنین دامنه گزینه‌های حل مشکلات را گسترش دهد. روزنبوم و لارنس (۲۰۱۷)، نشان دادند افسرانی که آموزش را به اتمام رساندند و بر عدالت رویه و مهارت‌های ارتباطات بین فردی تمرکز کرده‌اند، نسبت به افسرانی که سناریو آموزش را کامل نکرده‌اند مؤثرتر بودند.

در نهایت مرور پژوهش‌های انجام شده، نشان می‌دهد که توجه به مهارت‌های ارتباطی برای پلیس از اهمیت بسیاری برخوردار است (شاه‌ولی، ۱۳۸۲).

همچنین، پژوهش‌های بسیاری در حوزه مهارت‌های ارتباطی وجود داشت که موضوعات تاثیر مهارت‌های ارتباطی بر رضایت شغلی، مهارت‌های ارتباطی مدیران از دیدگاه کارکنان، بررسی سطح مهارت‌های ارتباطی بین فردی اساتید، میزان اثربخشی آموزشی مهارت‌های ارتباطی بر کارآیی خانواده و مطالعه توصیفی - تحلیلی مهارت‌های ارتباطی

شاغلین حرفه‌های پزشکی، بیشترین تعداد این پژوهش‌ها را به خود اختصاص داده است اما در مورد مهارت‌های ارتباطی زنان پلیس پژوهشی مشاهده نشد. همچنین مروری بر پژوهش‌های خارجی نیز نشان می‌دهد که این پژوهش‌ها بیشتر به سطح مهارت‌های ارتباط بین فردی پلیس اشاره کرده‌اند. نکته مهم این است که هرچند پژوهش‌های خارجی می‌تواند راهگشای پژوهش حاضر باشند، اما بستر فرهنگی ایران نیازمند راهکارهایی است که از درون ایران استخراج شده باشد. نقطه قوت پژوهش حاضر این است که با رویکردی کاربردی به نیازسنجی مهارت‌های ارتباطی زنان پلیس در پلیس پیشگیری فاتب می‌پردازد و تنها به دنبال مهارت‌های ارتباط بین فردی نیست، بلکه مهارت‌های ارتباطی زنان پلیس را در سه سطح مهارت‌های ارتباط درون فردی، بین فردی و سازمانی نیازسنجی می‌کند و در نهایت به الویت‌بندی این مهارت‌ها می‌پردازد.

### روش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا، آمیخته است. ابزار گردآوری پژوهش در بخش کیفی، ۲۲ مصاحبه نیمه ساختاریافته و در بخش کمی ۱۷۵ پرسشنامه محقق ساخته بر مبنای یافته‌های کیفی است. جامعه پژوهش را در بخش کیفی، خبرگان، کارشناسان و اساتید دانشگاهی آشنا با حوزه فعالیت زنان پلیس و مباحث مهارت‌های ارتباطی و در بخش کمی، زنان پلیس شاغل در پلیس پیشگیری فرماندهی انتظامی تهران بزرگ (فاتب) تشکیل داده و نمونه ۱۷۵ نفری از آن‌ها براساس جدول مورگان، با کمک پرسشنامه روا و پایا (آلفای کرونباخ ۰/۷۹)، مورد پرسش قرار گرفتند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از میانگین، درصد، تعیین بار عاملی، خی دو و فریدمن استفاده شد.

### یافته‌ها

**یافته‌های توصیفی:** ویژگی‌های جمعیت شناختی جامعه پژوهش در دو بخش کیفی و کمی در جداول ۱ و ۲ ارائه شده است.

جدول ۱: ویژگی‌های جمعیت شناختی جامعه پژوهش در بخش کیفی

متغیرها	مفاهیم	فراوانی
جنسیت	زن	۹
	مرد	۱۳
تحصیلات	دکتری	۱۱
	فوق لیسانس	۹
	لیسانس	۲
سابقه کار با زنان پلیس	۱۰	۳
	۱۱	۴
	۱۳	۳
	۱۶	۱
	۲۰	۱
تخصص	خبرگان ناجا	۱۲
	اساتید دانشگاه	۱۰
جمع کل		۲۲

جدول ۲: ویژگی‌های جمعیت شناختی جامعه پژوهش در بخش کمی

متغیرها	مفاهیم	فراوانی
سن	تا ۳۰ سال	۲۰
	۳۱ الی ۴۰ سال	۱۰۵
	۴۱ سال و بالاتر	۵۲
مدرک تحصیلی	دبیرستان	۱
	دیپلم	۳۴
	فوق دیپلم	۲۵
	کارشناسی	۷۲
	کارشناسی ارشد	۴۵
نوع شغل	افسر ارجاع	۳۳
	بدرقه متهم	۱۹
	مشاور و مددکار اجتماعی	۳۱
	پلیس اطفال	۲
	شغل اداری	۹۲

۵	دانشجو	وضعیت خدمتی
۹۴	نظامی	
۷۵	کارمند	
۳	هیئت علمی	
۵۵	تا ۱۰ سال	سابقه کار
۱۱۵	۱۱ تا ۲۰ سال	
۷	۲۱ سال و بالاتر	
۴	درجه دار	درجه
۸۰	افسر جزء	
۷۶	کارمند	
۱۷	افسر ارشد	

**یافته‌های کیفی:** در ادامه نتایج پژوهش در دو بخش کیفی و کمی ارائه می‌شود.

**الف- یافته‌های بخش کیفی:** با استفاده از یافته‌های کیفی حاصل از مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته، نیازهای مهارت ارتباطی زنان پلیس شاغل در فرماندهی انتظامی تهران بزرگ در سه بعد اصلی به شرح زیر شناسایی شدند.

**نیازهای مهارت ارتباط درون فردی:** از میان ۱۰ نیاز شناسایی شده در این بعد، نیازهای «خود آگاهی»، «مخاطب شناسی»، «توانایی کنترل خشم و هیجانات»، «قاطعیت در گفتار و رفتار» و «داشتن حسن خلق و فروتنی» هریک با فراوانی ۲۲، بیشترین تکرارپذیری را از نظر خبرگان داشتند و نیاز «برخورداری از اعتماد به نفس» با فراوانی ۱۰ در کمترین میزان تکرارپذیری از نظر جامعه آماری بود.

**نیازهای مهارت ارتباطی بین فردی:** از میان ۱۰ نیاز شناسایی شده در این بعد نیز، نیازهای آشنایی با مهارت «چگونگی برخورد با افراد دشوار» و «برخورداری از مهارت عذرخواهی» با فراوانی ۱۲ در کمترین تکرارپذیری و نیازهای «برخورداری از مهارت گوش کردن فعال»، «آشنایی با مهارت‌های کلامی» و «آشنایی با مهارت‌های غیرکلامی» با فراوانی ۲۲، در بالاترین میزان تکرارپذیری قرار داشتند.

**نیازهای مهارت ارتباطی سازمانی:** از میان ۸ نیاز شناسایی شده در این بعد، نیاز «برخورداری از مهارت سخنرانی» با فراوانی ۷ در کمترین میزان تکرارپذیری و نیاز برخورداری از «انضباط ظاهری» (آراسته بودن وضع ظاهر و نحوه پوشش یونیفرم) با فراوانی ۲۲، در بالاترین میزان تکرارپذیری قرار دارد.

**ب- یافته‌های بخش کمی:** در ادامه با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته، نیازهای شناسایی شده در مرحله قبل، در اختیار زنان پلیس شاغل در فرماندهی انتظامی تهران بزرگ قرار گرفت تا اولویت‌بندی شوند. نتایج این اولویت‌بندی در ادامه ارائه شده است.

**جدول ۳: توصیف سوالات مربوط به مهارت‌های ارتباط درون فردی**

رتبه	شرح گویه	میانگین	انحراف استاندارد
۱	آگاهی از خصوصیات فردی و شغلی (خودآگاهی)	۴/۰۸	۰/۹۸
۲	برخورداری از مهارت قاطعیت در گفتار و رفتار	۴/۰۲	۰/۸۸
۳	برخورداری از توانایی کنترل خشم و هیجانات در موقعیت‌های مختلف	۳/۹۶	۱/۰۶
۴	برخورداری از توانایی تشخیص مخاطبین و برخورد متناسب با آنان (مخاطب شناسی)	۳/۹۵	۱/۰۶
۵	برخورداری از صفت حسن خلق و فروتنی	۳/۹۵	۱/۰۷
۶	تلاش و توانایی در به روز کردن دانش حرفه‌ای	۳/۹۴	۰/۹۷
۷	آشنایی با ارزشهای فرهنگی مراجعین و فرهنگ حوزه استحفاظی	۳/۹۳	۱/۰۲
۸	برخورداری از اعتماد به نفس مناسب	۳/۸۹	۰/۹۳
۹	برخورداری از مهارت حل مسئله	۳/۷۹	۰/۹۵
۱۰	برخورداری از مهارت تصمیم‌گیری	۳/۷۹	۰/۹۹

همانگونه که جدول ۳ نشان می‌دهد، گویه «آگاهی از خصوصیات فردی و شغلی (خودآگاهی)» با میانگین ۴/۰۸ در رتبه اول، گویه «برخورداری از مهارت قاطعیت در گفتار و رفتار» با میانگین ۴/۰۲ در رتبه دوم و گویه «برخورداری از توانایی کنترل خشم و هیجانات در موقعیت‌های مختلف» با میانگین ۳/۹۸ در رتبه سوم قرار دارد.

**جدول ۴: توصیف سوالات مربوط به مهارت‌های ارتباط بین فردی**

رتبه	شرح گویه	میانگین	انحراف استاندارد
۱	آشنایی با مهارت‌های کلامی	۴/۱۲	۰/۹۶
۲	برخورداری از توانایی رعایت حد و مرز و حفظ حریم شخصی	۴/۰۹	۱/۰۱
۳	آشنایی با مهارت‌های غیر کلامی	۴/۰۷	۱
۴	برخورداری از مهارت گوش کردن فعال	۴/۰۶	۰/۹۹
۵	برخورداری از مهارت قدردانی و سپاس	۴	۰/۸۶
۶	برخورداری از مهارت نفوذ کردن در دیگران	۳/۹۴	۰/۹۷
۷	آشنایی با مهارت چگونگی برخورد با افراد دشوار	۳/۹۳	۰/۹۹
۸	برخورداری از مهارت ایجاد اعتماد	۳/۹	۰/۹۸
۹	برخورداری از مهارت همدلی کردن با مراجعین	۳/۸۸	۱/۰۸
۱۰	برخورداری از مهارت عذرخواهی	۳/۸۴	۰/۹۹

همانگونه که جدول ۴ نشان می‌دهد، گویه «آشنایی با مهارت‌های کلامی» با میانگین ۴/۱۲ در رتبه اول، گویه «برخورداری از توانایی رعایت کردن حد و مرز و حفظ حریم شخصی» با میانگین ۴/۰۹ در رتبه دوم و گویه «آشنایی با مهارت‌های غیر کلامی» با میانگین ۴/۰۷ در رتبه سوم قرار دارد.

**جدول ۵: توصیف سوالات مربوط به مهارت‌های ارتباط سازمانی**

رتبه	شرح گویه	میانگین	انحراف استاندارد
۱	مهارت انجام وظیفه و مسئولیت‌پذیری	۴/۰۷	۱/۱۳
۲	برخورداری از انضباط ظاهری (آراسته بودن وضع ظاهر و نحوه پوشش یونیفرم)	۴/۰۳	۰/۹۵
۳	برخورداری از مهارت پاسخ دادن به تلفن	۴/۰۱	۱/۸۰
۴	برخورداری از توانایی تکریم ارباب رجوع و احترام گذاشتن	۳/۹۹	۰/۹۳
۵	برخورداری از مهارت سخنرانی کردن	۳/۹۲	۰/۹۷
۶	برخورداری از روحیه مشارکتی و کارگروهی	۳/۸۰	۱/۰۵

۱/۰۱	۳/۷۹	برخوررداری از مهارت گزارش‌نویسی و ارائه گزارش به نحو مطلوب	۷
۱/۰۱	۳/۷۳	برخوررداری از مهارت پرسش از مراجعین (شاکی و متشاکی و شهودان)	۸

همانگونه که جدول ۵ نشان می‌دهد، گویه «مهارت انجام وظیفه و مسئولیت‌پذیری» با میانگین ۴/۰۷ در رتبه اول، گویه «برخوررداری از انضباط ظاهری (آراسته بودن وضع ظاهر و نحوه پوشش یونیفرم)» با میانگین ۴/۰۳ در رتبه دوم و گویه «برخوررداری از مهارت پاسخ دادن به تلفن» با میانگین ۴/۰۱ در رتبه سوم قرار دارد.

جدول ۶: مقایسه توصیفی ابعاد نیازها

ردیف	عنوان متغیر	میانگین	انحراف استاندارد
۱	مهارت‌های ارتباط درون فردی	۳/۹۳	۰/۶۸
۲	مهارت‌های ارتباط بین فردی	۳/۹۰	۰/۶۸
۳	مهارت‌های ارتباط سازمانی	۳/۸۸	۰/۷۲

جدول ۶ نشان می‌دهد مهارت‌های ارتباط درون فردی با میانگین ۳/۹۳ در رتبه اول، مهارت‌های ارتباط بین فردی با میانگین ۳/۹۰ در رتبه دوم و مهارت‌های ارتباط سازمانی با میانگین ۳/۸۸ در رتبه سوم قرار دارد.

**یافته‌های استنباطی:** با توجه به مقدار آزمون kmo که ۰/۷۷۱ و آزمون بارتلت که ۵۱۹/۰۵ و سطح معناداری که ۰/۰۰۰ می‌باشد (جدول ۷)، می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد بیان کرد سه بعد شناسایی شده با ۹۰/۷۴ درصد قادر است تغییرات مهارت‌های ارتباطی در زنان پلیس پیشگیری فاتب را تبیین کند. میزان بارعاملی هر یک از ابعاد نیز در جدول ۸ ارائه شده است.

جدول ۷: مقدار آزمون KMO برای مهارت‌های ارتباطی سه گانه

ردیف	مقدار آزمون KMO	مقدار آزمون بارتلت	سطح معناداری	مقدار واریمکس
۱	۰/۷۷۱	۵۱۹/۰۵	۰/۰۰۰	۹۰/۷۴

**جدول ۸: میزان بارعاملی متغیرهای اصلی**

ردیف	ابعاد	بارعاملی
۱	مهارت‌های ارتباط درون فردی	۰/۸۹۱
۲	مهارت‌های ارتباط بین فرد	۰/۹۱۲
۳	مهارت‌های ارتباطی سازمانی	۰/۹۱۹

برای رتبه‌بندی نیازهای ارتباطی شناسایی شده، از آزمون فریدمن<sup>۱</sup> استفاده شده است. نتایج این آزمون در جدول ۹ ارائه شده است.

**جدول ۹: نتایج آزمون فریدمن برای متغیرهای اصلی**

مقدار آزمون کای دو	سطح معناداری	درجه آزادی	نتیجه
۵۷/۰۳	۰/۰۰۰	۲	رتبه‌بندی معتبر است

با توجه به مقدار آزمون کای دو که ۵۷/۰۳ و سطح معناداری که ۰/۰۰۰ می‌باشد، می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد بیان کرد رتبه‌بندی فریدمن دارای اعتبار است.

**جدول ۱۰: مقدار ضریب فریدمن و رتبه‌بندی متغیرهای اصلی**

رتبه	مقدار ضریب فریدمن	شرح متغیرها
۱	۲/۰۵	مهارت‌های ارتباط درون فردی
۲	۱/۹۹	مهارت‌های ارتباط بین فردی
۳	۱/۹۶	مهارت‌های ارتباط سازمانی

با بررسی ضرایب فریدمن در جدول ۱۰ مشخص می‌شود متغیر «مهارت‌های ارتباط درون فردی» با ضریب ۲/۰۵ در رتبه اول، متغیر «مهارت‌های ارتباط بین فردی» با ضریب ۱/۹۹ در رتبه دوم و متغیر «مهارت‌های ارتباط سازمانی» با ضریب ۱/۹۶ در رتبه سوم قرار دارد. **مهارت‌های ارتباطی درون فردی:** در مورد نیازهای مهارت ارتباط درون فردی زنان در پلیس پیشگیری فاتب نیز، همانطور که جدول ۱۱ نشان می‌دهد با توجه به مقدار آزمون

1.Friedman



kmo که ۰/۹۱۸ و آزمون بارتلت که ۱۵۲۷/۹۴ و سطح معناداری که ۰/۰۰۰ می‌باشد، می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد بیان کرد ۱۰ مولفه شناسایی شده می‌تواند ۵۳/۵۸ درصد از تغییرات در مهارت‌های ارتباط درون فردی زنان پلیس در یگان پیشگیری را تبیین کند و میزان بارعاملی هریک از مولفه به در جدول ۱۲ ارائه شده است.

**جدول ۱۱: مقدار آزمون KMO برای مهارت‌های ارتباطی درون فردی**

ردیف	مقدار آزمون KMO	مقدار آزمون بارتلت	سطح معناداری	مقدار واریمکس
۱	۰/۹۱۸	۱۵۲۷/۹۴	۰/۰۰۰	۵۳/۵۸

**جدول ۱۲: میزان بار عاملی مولفه‌های مهارت‌های ارتباطی درون فردی**

ردیف	شرح مولفه	بارعاملی
۱	آشنایی با ارزش‌های فرهنگی مراجعین و فرهنگ حوزه استحفاظی	۰/۶۳۵
۲	آگاهی از خصوصیات فردی و شغلی (خودآگاهی)	۰/۵۷۲
۳	برخورداری از مهارت قاطعیت در گفتار و رفتار	۰/۶۹۹
۴	برخورداری از توانایی کنترل خشم و هیجانات در موقعیت‌های مختلف	۰/۵۱۰
۵	برخورداری از توانایی تشخیص مخاطبین و برخورد متناسب با آنان (مخاطب شناسی)	۰/۴۶۸
۶	تلاش و توانایی در به روز کردن دانش حرفه ای	۰/۵۹۳
۷	برخورداری از مهارت حل مسئله	۰/۵۱۷
۸	برخورداری از مهارت تصمیم گیری	۰/۴۳۶
۹	برخورداری از صفت حسن خلق و فروتنی	۰/۵۳۷
۱۰	برخورداری از اعتماد به نفس مناسب	۰/۶۳۱

همانگونه که جدول ۱۲ نشان می‌دهد، نیازهای این بعد شامل ۱۰ نیاز اصلی می‌باشد که نیاز «برخورداری از مهارت قاطعیت در گفتار و رفتار» با بار عاملی ۰/۶۹۹، بالاترین اولویت را دارد.

**مهارت‌های ارتباطی بین فردی:** در مورد نیازهای ارتباطی بین فردی، با توجه به مقدار آزمون kmo در جدول ۱۳، که ۰/۸۶۹ و آزمون بارتلت که ۱۰۹۳/۶۰ و سطح معناداری که ۰/۰۰۰ می‌باشد، می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد بیان کرد ۱۰ مولفه شناسایی شده می‌تواند

۵۶/۷۵ درصد از تغییرات در مهارت ارتباطی بین فردی زنان پلیس در یگان پیشگیری را تبیین کند و میزان بارعاملی هریک از مولفه‌ها در جدول ۱۴ ارائه شده است.

#### جدول ۱۳: مقدار آزمون KMO برای مهارت‌های ارتباطی بین فردی

ردیف	مقدار آزمون KMO	مقدار آزمون بارتلت	سطح معناداری	مقدار واریمکس
۱	۰/۸۶۹	۱۰۹۳/۶۰	۰/۰۰۰	۵۶/۷۵

#### جدول ۱۴: میزان بارعاملی مولفه‌های مهارت‌های ارتباطی بین فردی

ردیف	شرح مولفه	بارعاملی
۱	برخورداری از مهارت گوش کردن فعال	۰/۵۷۲
۲	برخورداری از مهارت قدردانی و سپاس	۰/۴۱۲
۳	مهارت نفوذ کردن در دیگران	۰/۵۶۲
۴	برخورداری از مهارت همدلی کردن با مراجعین	۰/۴۹۰
۵	آشنایی با مهارت چگونگی برخورد با افراد دشوار	۰/۵۱۱
۶	برخورداری از مهارت عذرخواهی	۰/۷۵۸
۷	برخورداری از مهارت ایجاد اعتماد	۰/۵۹۹
۸	برخورداری از توانایی رعایت کردن حد و مرز و حفظ حریم شخصی	۰/۵۴۱
۹	آشنایی با مهارت‌های کلامی	۰/۷۱۴
۱۰	آشنایی با مهارت‌های غیرکلامی	۰/۶۴۵

همانگونه که جدول ۱۴ نشان می‌دهد، نیازهای اصلی این بعد شامل ۱۰ نیاز اصلی است که نیاز «برخورداری از مهارت عذرخواهی» با بار عاملی ۰/۷۵۸، بالاترین اولویت را دارد. **مهارت‌های ارتباطی سازمانی:** با توجه به مقدار آزمون kmo که ۰/۸۹۶ و آزمون بارتلت که ۸۴۹/۳۹ و سطح معناداری که ۰/۰۰۰ می‌باشد، می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد بیان کرد ۸ مولفه شناسایی شده می‌تواند ۵۸/۸۵ درصد از تغییرات در مهارت‌های ارتباط سازمانی زنان پلیس در یگان پیشگیری را تبیین کند و میزان بارعاملی هریک از مولفه‌ها در جدول ۱۶ ارائه شده است.

#### جدول ۱۵: مقدار آزمون KMO برای مهارت‌های ارتباطی سازمانی

ردیف	مقدار آزمون KMO	مقدار آزمون بارتلت	سطح معناداری	مقدار واریمکس
۱	۰/۸۹۶	۸۴۹/۳۹	۰/۰۰۰	۵۸/۸۵

### جدول ۱۶: میزان بارعاملی مولفه‌های مهارت‌های ارتباط سازمانی

ردیف	شرح مولفه	بارعاملی
۱	برخورداری از روحیه مشارکتی و کارگروهی	۰/۶۰۲
۲	مهارت انجام وظیفه و مسئولیت‌پذیری	۰/۵۴۷
۳	برخورداری از انضباط ظاهری (آراسته بودن وضع ظاهر و نحوه پوشش یونیفرم)	۰/۶۲۸
۴	برخورداری از مهارت پرسش از مراجعین (شاکی و مشتاک و شهودان)	۰/۵۸۴
۵	برخورداری از مهارت گزارش‌نویسی و ارائه گزارش به نحو مطلوب	۰/۶۱۷
۶	برخورداری از مهارت سخنوری	۰/۶۶۳
۷	برخورداری از مهارت پاسخ دادن به تلفن	۰/۵۸۶
۸	برخورداری از توانایی تکریم ارباب رجوع و احترام گذاشتن	۰/۵۹۳

همان‌گونه که جدول ۱۶ نشان می‌دهد، نیازهای اصلی این بعد شامل ۸ نیاز است که نیاز «برخورداری از مهارت سخنوری» با بارعاملی ۰/۶۶۳، بالاترین اولویت را دارد.

**آزمون اولویت‌بندی مهارت ارتباط درون فردی:** بررسی ضرایب فریدمن در جدول ۱۷ نشان می‌دهد که گویه «برخورداری از توانایی کنترل خشم و هیجانات در موقعیت‌های مختلف» با ضریب ۹/۸۷ در رتبه اول، گویه «برخورداری از مهارت قاطعیت در گفتار و رفتار» با ضریب ۹/۳۸ در رتبه دوم و گویه «آگاهی از خصوصیات فردی و شغلی (خودآگاهی)» با ضریب ۹/۳۴ در رتبه سوم قرار دارد.

### جدول ۱۷: مقدار ضریب فریدمن و رتبه‌بندی مولفه‌های مهارت ارتباط درون فردی

رتبه	ضریب فریدمن	شرح مولفه
۱	۹/۸۷	برخورداری از توانایی کنترل خشم و هیجانات در موقعیت‌های مختلف
۲	۹/۳۸	برخورداری از مهارت قاطعیت در گفتار و رفتار
۳	۹/۳۴	آگاهی از خصوصیات فردی و شغلی (خودآگاهی)
۴	۹/۳۳	برخورداری از توانایی تشخیص مخاطبین و برخورد متناسب با آنان (مخاطب‌شناسی)
۵	۹/۲۷	برخورداری از صفت حسن خلق و فروتنی
۶	۹/۱۲	آشنایی با ارزشهای فرهنگی مراجعین و فرهنگ حوزه استحفاظی
۷	۹	تلاش و توانایی در به روز کردن دانش حرفه‌ای
۸	۸/۹۴	برخورداری از اعتماد به نفس مناسب
۹	۸/۷۰	برخورداری از مهارت تصمیم‌گیری

۱۰	۸/۶۸	برخورداری از مهارت حل مسئله
----	------	-----------------------------

**آزمون اولویت‌بندی مهارت ارتباط بین فردی:** بررسی ضرایب فریدمن در جدول ۱۸ نشان می‌دهد که گویه «برخورداری از توانایی رعایت کردن حد و مرز و حفظ حریم شخصی» با ضریب ۷/۹۶ در رتبه اول، گویه «آشنایی با مهارت‌های کلامی» با ضریب ۷/۸۱ در رتبه دوم و گویه «آشنایی با مهارت‌های غیر کلامی» با ضریب ۷/۵۹ در رتبه سوم قرار دارد.

**جدول ۱۷: مقدار ضریب فریدمن و رتبه‌بندی مولفه‌های مهارت‌های ارتباط بین فردی**

رتبه	ضریب فریدمن	شرح مولفه
۱	۷/۹۶	برخورداری از توانایی رعایت کردن حد و مرز و حفظ حریم شخصی
۲	۷/۸۱	آشنایی با مهارت‌های کلامی
۳	۷/۵۹	آشنایی با مهارت‌های غیر کلامی
۴	۷/۱۶	برخورداری از مهارت ق‌دردانی و سپاس
۵	۷/۱۴	آشنایی با مهارت چگونگی برخورد با افراد دشوار
۶	۷/۱۲	برخورداری از مهارت همدلی کردن با مراجعین
۷	۷/۰۳	برخورداری از مهارت گوش کردن فعال
۸	۶/۹۶	برخورداری از مهارت ایجاد اعتماد
۹	۶/۶۶	مهارت عذرخواهی
۱۰	۶/۴۹	مهارت نفوذ کردن

**آزمون اولویت‌بندی مهارت ارتباطی سازمانی:** بررسی ضرایب فریدمن در جدول ۱۸ نشان می‌دهد که گویه «مهارت انجام وظیفه و مسئولیت‌پذیری» با ضریب ۶/۷۶ در رتبه اول، گویه «برخورداری از انضباط ظاهری (آراسته بودن وضع ظاهر و نحوه پوشش یونیفرم)» با ضریب ۶/۵۹ در رتبه دوم و گویه «برخورداری از مهارت پاسخ دادن به تلفن» با ضریب ۶/۵۰ در رتبه سوم قرار دارد.

**جدول شماره ۱۸: مقدار ضریب فریدمن و رتبه‌بندی مولفه‌های مهارت‌های ارتباط سازمانی**

رتبه	ضریب فریدمن	شرح مولفه
۱	۶/۷۶	مهارت انجام وظیفه و مسئولیت‌پذیری
۲	۶/۵۹	برخورداری از انضباط ظاهری (آراسته بودن وضع ظاهر و نحوه پوشش یونیفرم)
۳	۶/۵۰	برخورداری از مهارت پاسخ دادن به تلفن
۴	۶/۳۹	برخورداری از توانایی تکریم ارباب رجوع و احترام گذاشتن
۵	۵/۹۱	برخورداری از مهارت سخنرانی کردن
۶	۵/۷۲	برخورداری از روحیه مشارکتی و کارگروهی
۷	۵/۶۱	برخورداری از مهارت گزارش‌نویسی و ارائه گزارش به نحو مطلوب
۸	۵/۳۴	برخورداری از مهارت پرسش از مراجعین (شاکی و متشاکی و شهودان)

**بحث و نتیجه گیری**

هدف این پژوهش نیازسنجی مهارت‌های ارتباطی مورد نیاز زنان پلیس شاغل در پلیس پیشگیری تهران بزرگ بود و نتایج آن نشان داد:

- در بین مهارت‌های ارتباط درون فردی، نیاز «برخورداری از توانایی کنترل خشم و هیجانات در موقعیت‌های مختلف» بالاترین اولویت است. این نتیجه، موید نتایج حاصل از پژوهش کاسکی (۲۰۱۹) است که نشان داد زنان پلیس به طور ذاتی تمایلی به استفاده از خشونت و زور ندارند و به منظور بهره‌مندی از این ویژگی شخصیتی می‌بایست در رابطه با کنترل خشم در ماموریت‌ها و موقعیت‌های مختلف آموزش‌های لازم را ببینند. وی نشان داد که زنان تمایل به پرخاشگری کمتر و دستگیری‌های کمتری دارند، جریمه‌های کمتری می‌نویسند و کمتر از مردان شکایات شهروندان را دریافت می‌کنند؛

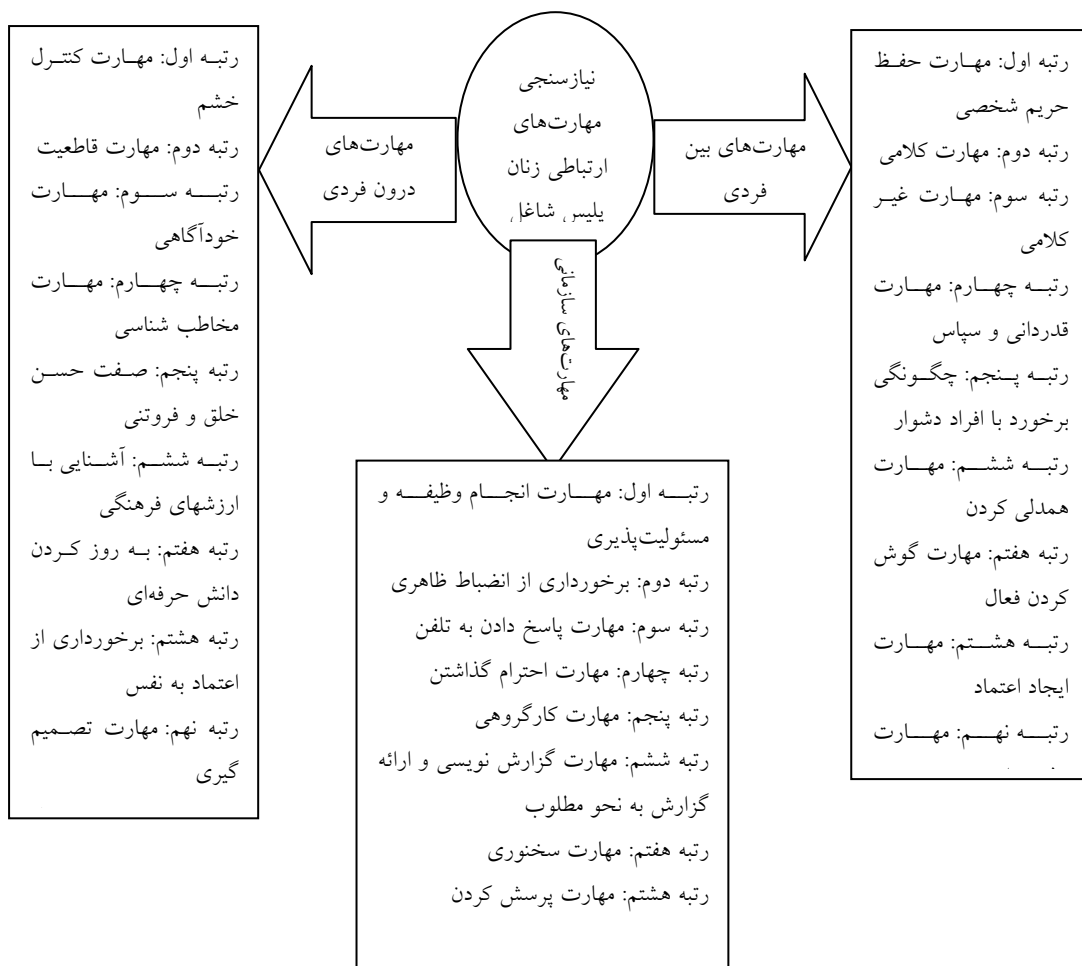
- در بین مهارت‌های ارتباط بین فردی، نیازهای «برخورداری از توانایی رعایت کردن حد و مرز و حفظ حریم شخصی»، «آشنایی با مهارت‌های کلامی» و «آشنایی با مهارت‌های غیر کلامی» به ترتیب رتبه‌های اول تا سوم را دارند. اولویت دوم و سوم شناسایی شده، در پژوهش‌های والرئ گاس (۲۰۱۶)، ویلیام پی مک کیمی و گیل ترئونیک (۱۹۹۳) مورد تأیید قرار گرفته است؛

– در مورد مهارت‌های ارتباط سازمانی، نیاز «مهارت انجام وظیفه و مسئولیت‌پذیری» در اولویت اول قرار گرفت؛ از آنجایی که کمتر پژوهشی به این بعد از مهارت پرداخته است، پژوهشی در این راستا دیده نشد.

بررسی پیشینه پژوهش آشکار کرد که مطالعات اندکی در حوزه نیرهای مهارتی زنان پلیس وجود دارد، لیکن در تایید مصادیق مهارت‌های بین فردی همچون مهارت کلامی و غیر کلامی، نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش‌های ویلیام پی مک کیمی و گیل ترونویگ (۱۹۹۳)، روبرت هونت (۲۰۱۳)، والرئ گاس (۲۰۱۶) همخوانی دارد.

یکی از مهم‌ترین دستاوردهای پژوهش حاضر این است که مهارت‌های ارتباطی مورد نیاز زنان پلیس شاغل در فاتب را در سه حوزه مهارت‌های ارتباطی درون فردی، بین فردی و سازمانی نیازسنجی کرده است که می‌توان از آن به عنوان الگوی آموزش این مهارت‌ها به زنان پلیس در فاتب استفاده نمود. دستاورد دیگری که این پژوهش داشته است این است که این مهارت‌ها با همکاری زنان پلیس شاغل در فاتب اولویت‌بندی شده است، در واقع کاربران اصلی این مهارت‌ها در صحنه عملیاتی کمبودهای ناشی از نبودن این مهارت‌ها را احساس و با استفاده از این پژوهش گزارش کرده‌اند؛ بنابراین، این اولویت‌ها می‌تواند در برنامه‌ریزی آموزشی سازمان لحاظ شود.

الگوی نیازهای مهارت ارتباطی زنان پلیس شاغل در فاتب در نمودار ۱ ارائه شده است.



### نمودار ۱: الگوی نیازهای مهارت ارتباطی زنان پلیس شاغل در فاتب

**پیشنهادها:** برای تحقق یافته‌های این پژوهش و دستیابی به اهداف آن می‌توان، با بازنگری کلی در برنامه‌های آموزشی افسران پلیس زن و جداول و سرفصل‌های درسی آن‌ها از یک سو، و توجه به رویکرد جدید دانشگاه در مهارت محور نمودن آموزش‌ها از سوی دیگر، می‌توان آموزش مهارت‌های ارتباطی را در دستور کار قرار داد، به ویژه در مورد نیازهای فردی از جمله: خودآگاهی، کنترل خشم و هیجانات که در یافته مورد تاکید بود. در این راستا فراهم کردن محیط یادگیری تجربی از طریق شبیه سازی تعاملات بین پلیس و مردم،

طراحی دوره‌های آموزشی ضمن خدمت به سه شکل کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت برای تقویت مهارت‌های ارتباطی کارکنان می‌تواند موثر باشد.

یکی از یافته‌های مورد توجه این پژوهش در بعد مهارت ارتباط فردی، توجه به آراستگی ظاهری در زنان پلیس می‌باشد، در این راستا طراحی مجدد لباس فرم برای زنان پلیس به گونه‌ای که متناسب با شرایط آب و هوایی، ماموریتی و روزآمدی و تنوع متناسب با ماموریت باشد، قابل تامل است.

**سپاسگزاری:** از کلیه خبرگان، به ویژه اولین فرمانده مرکز آموزش پلیس زن، اساتید، کارکنان و مسئولین پلیس پیشگیری تهران بزرگ که با صبر و بردباری به پژوهشگران در انجام درست این پژوهش یاری رساندند، کمال تشکر را داریم و از کلیه افرادی که پژوهش اصلی این مقاله بر اساس طرح سفارشی آنها انجام گرفته است نیز سپاسگزاریم و از خداوند برای آن‌ها توفیق روز افزون آرزو می‌کنیم.

## منابع

۱. ارونسون، الیوت (۱۳۹۶). روانشناسی اجتماعی. (حسین شکرکن، مترجم). تهران: جوانه رشد (چاپ هشتم)
۲. اشرفی ریزی، حسن؛ امرایی، مرتضی؛ پاپی، احمد؛ بهرامی، سوسن؛ سموعی، راحله. (۱۳۹۱). مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و ارتباط آنها با ویژگی‌های جمعیت شناختی در کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، ۲(۱)، ۷۹-۹۲. قابل بازیابی از: <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=۲۲۲۰۷۹>
۳. اکیفی، جیمز (۲۰۰۸). آموزش افسران جدید پلیس. (عباس فرد قاسمی، مترجم). تهران: معاونت آموزش ناجا
۴. انگلیس، دیوید (۱۳۹۶). فرهنگ و زندگی روزمره. (علیرضا مرادی، مترجم). تهران: تیسرا.
۵. براتی، مجید؛ افسر، علی؛ احمد، پناه محمد (۱۳۹۱). مهارت‌های ارتباطی شاغلین حرفه‌های پزشکی شهرستان بهار در سال ۱۳۸۹. مجله پزشکی بالینی ابن سینا. ۱۹ (۱): ۶۲-۶۹. قابل بازیابی از:



۶. رضایی، شادی؛ حسینی، محمدعلی؛ فلاحی خشک‌ناب، مسعود (۱۳۸۵). تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان استرس شغلی پرسنل پرستاری شاغل در مراکز توانبخشی شهرستان‌های ری، تهران و شمیرانات در سال ۱۳۸۲. مجله دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران. ۶۴ (۱): ۲۱-۲۶ قابل بازیابی از:  
[http://tumj.tums.ac.ir/browse.php?a\\_id=999&slc\\_lang=fa&sid=1&ftxt=1](http://tumj.tums.ac.ir/browse.php?a_id=999&slc_lang=fa&sid=1&ftxt=1)
۷. سبزیکاران، اسماعیل؛ میری، عبدالرضا، اسماعیلی؛ سالومحله، فرزاد. (۱۳۹۲). نیازسنجی و تجزیه و تحلیل مهارت‌های آموزشی مورد نیاز مدیران مورد مطالعه در فروشگاه‌های زنجیره‌ای اتکا. آموزش در علوم انتظامی، ۱(۲)، ۴۹-۷۰. قابل بازیابی از:  
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=240331>
۸. شاه ولی، منصور (۱۳۸۲). بررسی کارکردهای مهارت‌های ارتباطی غیرکلامی و گوش دادن مؤثر در تحقیق وظایف و بهبود روابط انسانی در سازمان. علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز، ۲۰، شماره ۱ (پیاپی ۳۹) ۲۹-۴۶. قابل بازیابی از:  
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=18275>
۹. فتحی واجارگاه، کوروش (۱۳۹۲). نیازسنجی آموزشی: الگوها و فنون. تهران: آبیژ (چاپ پنجم).
۱۰. فیاض، ایراندخت؛ کریمی، مرضیه (۱۳۸۹). بررسی مهارت‌های ارتباطی بین فردی در سیره معصومان. قابل بازیابی از: <https://civilica.com/doc/833631>
۱۱. فیروزبخت، مهرداد (۱۳۹۱). نظریه‌های شخصیت. تهران: ارسباران.
۱۲. کارن ام. هس؛ لیندا، میلر. (۱۳۸۲). پلیس در اجتماع: راهبردهایی برای قرن بیست و یکم. (محمدرضا کلهر، مترجم). تهران: دانشگاه علوم انتظامی امین (چاپ اول).
۱۳. کریمی، مرضیه (۱۳۸۸). بررسی اصول و روش‌های مهارت‌های ارتباطی بر مبنای سنت معصومان (ع). (پایان نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه آزاد اسلامی تهران، واحد مرکز، تهران
۱۴. کریمی، مرضیه؛ فیاض، ایراندخت (۱۳۸۹). بررسی اصول مهارت‌های ارتباطی بر مبنای سنت معصومان. فصلنامه علمی، بصیرت و تربیت اسلامی، ۷(۱۶): ۱۱۱-۱۳۰. قابل بازیابی از:  
[http://init.jrl.police.ir/article\\_10381.html](http://init.jrl.police.ir/article_10381.html)

۱۵. - کشتکاران، علی؛ حیدری، علیرضا؛ باستانی، پیوند. (۱۳۹۰). مطالعه مهارت‌های ارتباطی مدیران از دیدگاه کارکنان در حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز. پی‌اورد سلامت. ۵ (۴): ۴۱-۴۸. قابل بازیابی از:

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=158881>

۱۶. گرمارودی، غلامرضا؛ وحدانی نیا، مریم سادات (۱۳۸۵). سلامت اجتماعی: بررسی میزان مهارت‌های اجتماعی دانش آموزان. ۵ (۲) قابل بازیابی از:

<http://payeshjournal.ir/article-1-748-fa.htm>

۱۷. مقدمی، مجید؛ حمیدی زاده، علی؛ محمد حسین، چاوشی سید (۱۳۹۰). نقش مؤلفه‌های هوش عاطفی در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. فصلنامه علمی توسعه سازمانی پلیس، ۸ (۳۴): ۸۹-۱۲۰. قابل بازیابی از:

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=۱۳۸۸۲۵>

۱۸. مور، هری دلبیو؛ جنرو، اف ویتو؛ دیلوفرد و گنر؛ ویلیام اف والش. (۱۳۹۰). مدیریت و رفتار سازمانی نیروی پلیس. (محمد اعرابی، مترجم). تهران: دانشگاه علوم انتظامی امین

۱۹. نجفی، مریم؛ یزدانی، حسین؛ میرباقری فرد، علی اصغر؛ کوپا، فاطمه (۱۳۹۷). آداب مکالمه انسان با خدا بر اساس مدل ارتباطی دیوید برلو و نظریه یاکوبسن (با تکیه بر آثار منشور عرفانی تا قرن هفتم). قابل بازیابی از:

<https://civilica.com/doc/856501>

۲۰. نصری، صادق (۱۳۸۳). همه گیرشناسی نشانگان خستگی مزمن و ارتباط آن با مشکلات روانپزشکی در پرستار. مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران. ۹ (۴): ۲۵-۳۳. قابل بازیابی از:

<http://ijpcp.iuims.ac.ir/article-147-1-fa.html>

۲۱. نصری، صادق؛ حیدری بافقی، راضیه؛ جراره، جمشید (۱۳۹۶). ویژگی‌های شخصیتی، باورهای غیر منطقی و مهارت‌های ارتباطی به عنوان پیش بین‌های عملکرد شغلی مشاوران مدرسه. مشاوره کاربردی. ۷ (۱): ۲۷-۴۶. قابل بازیابی از:

doi: 10.22055/jac.2017.20090.1371

۲۲. هارجی، اون؛ ساندرز، کریستین؛ دیکسون، دیوید (۱۳۸۴). مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی. (خشایار بیگی و مهرداد فیروز بخت، مترجمان). تهران: رشد

23. Armstrong, E., & Ferguson, A. (۲۰۱۰). Language, meaning, context, and functional communication. *Aphasiology*, 24(4), 496-480.

24. Boateng, F. D., Makin, D. A., & Yoo, J. (2014). Let me speak: Officer perceptions of community members in Ghana. *International Criminal Justice Review*, 24(1), 22-38.
25. Bosse, T., & Gerritsen, C. (2016, June). Towards serious gaming for communication training-a pilot study with police academy students. In *International Conference on Intelligent Technologies for Interactive Entertainment* (pp. 13-22). Springer, Cham. <https://www.researchgate.net/> DOI:10.1007/978-3-319-49616-0\_2
26. Burleson, B. R., & Samter, W. (1990). Effects of cognitive complexity on the perceived importance of communication skills in friends. *Communication Research*, 17(2), 165-182. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/009365090017002002>
27. Burleson, B. R., & Samter, W. (1990). Effects of cognitive complexity on the perceived importance of communication skills in friends. *Communication Research*, 17(2), 165-182. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/009365090017002002>
28. Ceyhan, A. A. (2006). An investigation of adjustment levels of Turkish university students with respect to perceived communication skill levels. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 34(4), 367-380. <https://www.ingentaconnect.com>
29. Cridland, W. (1984). Human Awareness Training for the Police. *The Police Journal*, 57(1), 36-39. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0032258X84057001>
30. Falk, I., & Kilpatrick, S. (2000). What is social capital? A study of interaction in a rural community. *Sociologia ruralis*, 40(1), 87-110. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1467-9523>
31. Farmer, T. W. (2000). The social dynamics of aggressive and disruptive behavior in school: Implications for behavior consultation. *Journal of Educational and Psychological Consultation*, 11(3-4), 299-321. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10474412.2000.9669417>
32. Gouse, V. (2016). An investigation of an expanded police chaplaincy model: Police chaplains' communications with local

- citizens in crisis. *Journal of Pastoral Care & Counseling*, 70(3), 195-202.  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1542305016666554>
33. Graves, W. (1996). Police cynicism: Causes and cures. *FBI L. Enforcement Bull.*, 65, 16. <https://heinonline.org>
34. Hargie, O. (Ed.). (1997). *The handbook of communication skills*. Psychology Press.
35. Hogan, R. (2007). *The Hogan guide: Interpretation and use of Hogan inventories*. Tulsa, OK: Hogan Assessment Systems. <https://ro.ecu.edu.au/ecuworks/doi.org/10.1080/02687030902775157>
36. Jiang, S., Sun, I. Y., & Wang, J. (2012). Citizens' satisfaction with police in Guangzhou, China. *Policing: An international journal of police strategies & management*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/13639511211275733/full/html>
37. Johansen, A. (2016). Police-Public Relations: Interpretations of Policing and democratic Governance. In *The Oxford Handbook of the History of Crime and Criminal Justice*. Oxford University Press.
38. Kääriäinen, J., & Sirén, R. (2012). Do the police trust in citizens? European comparisons. *European Journal of Criminology*, 9(3), 276-289.  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1477370811435737>
39. Koski, C. M. (2019). Female Police Officers and Coercion. *The Encyclopedia of Women and Crime*, 1-3. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/9781118929803.e.wac0161>
40. Liakopoulou, D., Tigani, X., Varvogli, L., Chrousos, G. P., & Darviri, C. (2020). Stress management and health promotion intervention program for police forces. *International Journal of Police Science & Management*, 22(2), 148-158. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1461355719898202>
41. McCamey, W. P., & Carper, G. T. (1998). Social skills and police: an initial study. *Journal of crime and justice*, 21(1), 95-102.  
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0735648X.1998.9721068>

42. McDermott, P. J., & Hulse, D. (2012). Interpersonal skills training in police academy curriculum. *FBI L. Enforcement Bull.*, 81, 16. <https://heinonline.org/HOL/LandingPage>
43. Myhill, A., & Bradford, B. (2013). Overcoming cop culture? Organizational justice and police officers' attitudes toward the public. *Policing: an international journal of police strategies & management* .  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/13639511311329732>
44. Parker, J. G., & Asher, S. R. (1993). Friendship and friendship quality in middle childhood: Links with peer group acceptance and feelings of loneliness and social dissatisfaction. *Developmental psychology*, 29(4), 611.  
<https://psycnet.apa.org/doi=10.1037%2F0012-1649.29.4.611>
45. Preddy, J. E., Stefaniak, J. E., & Katsioloudis, P. (2020). The Convergence of Psychological Conditioning and Cognitive Readiness to Inform Training Strategies Addressing Violent Police–Public Encounters. *Performance Improvement Quarterly*, 32(4), 369-400.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/piq.21300>
46. Robertson, A. (2006). The significance of language, culture, and communication in researching post-Soviet crime and policing. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 22(2), 137-156.  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1043986206286931>
47. Rosenbaum, D. P., & Lawrence, D. S. (2017). Teaching procedural justice and communication skills during police–community encounters: Results of a randomized control trial with police recruits. *Journal of Experimental Criminology*, 13(3), 293-319. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11292-017-9293-3>
48. Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. (2012). *Handbook of interpersonal competence research*. Springer Science & Business Media.
49. Sun, I. Y., Wu, Y., & Hu, R. (2013). Public assessments of the police in rural and urban China: A theoretical extension and empirical investigation. *British journal of criminology*, 53(4), 643-664. <https://academic.oup.com>
50. Walker Samuel; Leigh Herbst(2001). Language barriers in the delivery of police services: A study of police and Hispanic

- interactions in a midwestern city. , 29(4), 329–340.  
<https://www.sciencedirect.com>
51. Wolfe, S., Rojek, J., McLean, K., & Alpert, G. (2020). Social interaction training to reduce police use of force. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 687(1), 124-145.  
<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0002716219887366>
52. Woods, M. J. (2000). Interpersonal communication for police officers: Using needs assessment to prepare for skeptical trainees. *Business Communication Quarterly*, 63(4), 40-48.  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/108056990006300404>
53. Wu, G., Boateng, F. D., & Yuan, Y. (2016). In the eyes of the gatekeepers: insights of Chinese police officers perceptions of the public. *The Police Journal*, 89(4), 269-289.  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0032258x16646406>