

دانش ارتباط غیر کلامی و شایستگی اجتماعی

دکتر حسن بنی اسدی^۱ و دکتر مسعود باقری^۲

هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه ی دانش ارتباط غیر کلامی با شایستگی اجتماعی دانشجویان بود. بدین منظور، ۳۸۴ نفر از دانشجویان دانشگاه شهید باهنر کرمان با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی- طبقه ای، انتخاب شدند و از نظر دانش ارتباط غیر کلامی و شایستگی اجتماعی مورد آزمون قرار گرفتند. تجزیه و تحلیل نتایج، نشان داد که دانش ارتباط غیر کلامی با شایستگی اجتماعی، همبسته است و دانش ارتباط غیر کلامی و شایستگی اجتماعی بین دانشجویان دختر و پسر تفاوتی ندارد.

واژه های کلیدی: ارتباط غیر کلامی، شایستگی اجتماعی

مقدمه

دانش ارتباط غیر کلامی، فرایند ارسال و دریافت پیام های بی کلام از طریق حالات چهره، لمس کردن، رمزها، تماس چشمی، اشاره ها و حرکات بدن، حالات بدن و تن صداست و شامل بیان همه ی علایم، نشانه های شنوایی، بینایی، لمسی و شیمیایی می شود (گیونز^۳، ۱۹۷۶). تحقیقات روان شناسی، تخمین زده است که ۶۵ درصد از اطلاعات، در جریان تعامل چهره به چهره و از طریق غیر کلامی صورت می گیرد (بردویستل^۴، ۱۹۷۰ از مهربان، ۱۹۸۱) و حتی اگر این ارقام کمی زیادتر از حد واقعی هم باشد باز نمی توان منکر تاثیر شدید ارتباط غیر کلامی بر فرآیند ارتباط بین انسان ها شد (وود^۵، ۱۹۹۷).

شایستگی اجتماعی، بیانگر توانایی فرد در سازمان دادن منابع فردی، محیطی و حفظ آن هاست (بویم و پارکی^۶، ۱۹۹۵؛ لادد^۷، ۱۹۹۹؛ سیمرد-کلیک من^۸، ۲۰۰۷). رابین و روز-کران سور^۹

۱. استادیار گروه روان شناسی دانشگاه شهید باهنر کرمان baniasadi44@gmail.com

۲. استادیار گروه روان شناسی دانشگاه شهید باهنر کرمان

3. Givens
4. Birdwhistell

5. wood
6. Boyom & Parke

7. Ladd
8. Semrud-Clikeman

9. Rubin & Rose-Krasnor

(۱۹۹۲) شایستگی اجتماعی را توانایی رسیدن هدف های فردی در تعامل اجتماعی، همزمان با حفظ روابط مثبت با دیگران در همه ی زمان ها و موقعیت ها می دانند. در شایستگی اجتماعی، چهار جنبه ی روابط مثبت و سازنده با دیگران، شناخت اجتماعی دقیق، فقدان رفتارهای ناسازگارانه و رفتارهای اجتماعی موثر وجود دارد (شریدان و والکر^۱، ۱۹۹۹). همچنین، در مدل شایستگی اجتماعی موثر که توسط هالبرست، دنهام و دانسمور^۲ در سال ۲۰۰۱ ارائه شد، ارسال موثر پیام دریافت موثر پیام و تجربه کردن نتیجه را سه عنصر مهم شایستگی اجتماعی موثر معرفی کرده اند. دانش ارتباط غیر کلامی، به فرد کمک می کند تا در ارسال، دریافت، خواندن و تفسیر پیام های غیر کلامی که نقش مهمی در ایجاد صمیمیت و اعتماد در برقراری تفاهم و درک متقابل و سازگاری اجتماعی دارد، بتوانند شود. فقدان آگاهی از دانش ارتباط غیر کلامی موجب می شود فرد نتواند پیام های دیگران را دریافت کند و پیامی مناسب و مطلوب به دیگران بفرستد. آگاهی فرد از دانش ارتباط غیر کلامی، باعث عملکرد بهتر اجتماعی و روابط اجتماعی موفقیت آمیزی با دیگران می شود و می تواند خواسته ها، نیازها، عواطف و انتظارات دیگران را به بهترین وجه درک و خواسته ها، نیازها، عواطف و انتظارات خود را به دیگران منتقل کند؛ برای مثال، حالات چهره تنوعی از حالات عاطفی و شناختی افراد را نشان می دهد (فیلدمن، فیلیپ پات و کوتس^۳، ۱۹۹۹؛ راسل و فرناندز-دولس^۴، ۱۹۹۷). ادوارد^۵ (۱۹۸۴) و فیلدمن و همکاران (۱۹۹۱) نشان دادند که توانایی تفسیر و فهم رفتارهای غیر کلامی دیگران، هم تسهیل کننده ی درک حالات عاطفی دیگران است و هم در تعاملات اجتماعی موثر است. افرادی که سطح بالایی از شایستگی اجتماعی دارند، در رمزگذاری و رمزخوانی علایم غیر کلامی، مهارت بهتری دارند (ده پالو^۶، ۱۹۹۱). کریستنسن^۷ و همکاران (۱۹۸۰) عقیده دارند که حساسیت به پیام های غیر کلامی، عنصر مهمی از شایستگی اجتماعی است.

رفتارهای غیر کلامی، آشکار کننده ی حالات عاطفی و نگرش های فرد است و شایستگی اجتماعی به فرد کمک می کند تا آن ها را درک کند (فیلدمن و همکاران، ۱۹۹۱؛ لورن^۸ و دیگران، ۲۰۰۳). راسل و دیگران (۱۹۹۳) نشان دادند که کودکان دارای اختلال رفتاری و شایستگی اجتماعی پایین در دریافت، ارسال و تجربه ی پیام های عاطفی، مشکل دارند. کاشی^۹ و ده پالو (۱۹۹۶) نشان دادند

1. Sheridan & Walker

2. Halberstadt, Denham & Dunsmore

3. Feldman, Philippot & Custrini

4. Russell & Fernandez-Dols

5. Edwards

6. DePaulo

7. Christensen

8. Lauren

9. Kashy

افرادی که از شایستگی اجتماعی بالایی برخوردارند، در کشف دروغ دیگران موفق تر عمل می کنند. به نظر می رسد که شایستگی اجتماعی، در فرآیند رشد متحول می شود و رفتارهای اجتماعی بزرگسال از فرآیند اجتماعی شدن دوره ی کودکی ریشه می گیرد (نویکی^۱، ۱۹۹۷؛ پیلگر و آشر^۲، ۱۹۸۷). تشخیص بین حالات چهره ای مختلف، رفتارهای بین فردی را تسهیل می کند (کیسلر^۳، ۱۹۹۶) و مهارت های غیر کلامی، منجر به روابط رضایت بخش با دیگران می شود (دودجی^۴، ۱۹۸۶؛ فلدمن و دیگران، ۱۹۹۱ و لایرن^۵ و دیگران، ۲۰۰۳). پات نام^۶، معتقد است که شایستگی اجتماعی، منعکس کننده ی سازگاری در خانواده، مدرسه و کار است و از طریق سازگاری اجتماعی، می توان شایستگی اجتماعی را ارزیابی کرد (ریدال^۷، ۱۹۹۷).

پرواضح است که بین دانش ارتباط غیر کلامی با شایستگی اجتماعی، رابطه وجود دارد و آگاهی افراد از دانش ارتباط غیر کلامی، آن ها را قادر می سازد که در بیان انگیزه ها، احساسات، عقاید و نگرش هایشان موفق تر عمل کنند، تاثیر مطلوب تری بر دیگران بگذارند و ارتباط سازنده ای با دیگران داشته باشند. همچنین، با استفاده از آن به غنای کلماتی که محتوای عاطفی دارند، بیافزایند تا احساسات واقعی خود را بیان کنند. ما در این پژوهش، به دنبال آنیم تا رابطه ی بین دانش ارتباط غیر کلامی با شایستگی اجتماعی را بررسی کنیم.

روش

جامعه ی آماری، نمونه و روش نمونه گیری

جامعه ی آماری این پژوهش، شامل دانشجویان دانشگاه شهید باهنر کرمان است که در سال تحصیلی ۸۸-۸۹ در رشته های مختلف و در مقطع کارشناسی مشغول به تحصیل بودند. از این جامعه ی آماری که شامل ۱۸۶۵۸ دانشجو بود، بر اساس فرمول کوکران، حجم نمونه ای برابر با ۳۸۴ نفر تعیین شد که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی - طبقه ای در کاربرندی آزمون وارد شدند. ۱۳۸ نفر از حجم نمونه (۳۵/۹ درصد) مرد و ۲۴۶ نفر (۶۴/۱ درصد) زن؛ ۲۰۴ نفر (۵۳/۱ درصد) افراد کمتر از ۲۰ سال و ۱۸۰ نفر (۴۶/۹ درصد) آن ها بیشتر یا مساوی ۲۰ سال سن داشتند؛ ۱۹۲ نفر (۵۰ درصد) در رشته های فنی و مهندسی، ۷۳ نفر (۱۹ درصد) در رشته های

1. Nowicki
2. Parker & Asher

3. Kiesler
4. Dodge

5. Lauren
6. Putnam

7. Rydell

علوم پایه و ۱۱۹ نفر (۳۱ درصد) در رشته های علوم انسانی تحصیل کردند؛ از بین دانشجویان مورد بررسی، ۴۲ نفر (۱۰/۹ درصد) ساکن روستا، ۲۸۷ نفر (۷۴/۷ درصد) ساکن شهر و ۵۵ نفر (۱۴/۳ درصد) در کلان شهرها متولد شده اند؛ همچنین، ۵۵ نفر (۱۴/۳) در سطح پایین دانش غیر کلامی و ۳۲۹ (۸۵/۷) در سطح بالای دانش غیر کلامی قرار داشتند.

ابزار

آزمون دانش نشانه های غیر کلامی^۱: این آزمون، توسط روسیپ و هال^۲ (۲۰۰۴) ساخته شده و دارای ۸۱ سوال است. نمره ی بالا در این تست، بیانگر دانش غیر کلامی بالا و نمره ی کم، نشان دهنده ی دانش غیر کلامی پایین است. اعتبار افتراقی و سازه ی این آزمون به ترتیب ۰/۷ و ۰/۳۳۰ و پایایی این تست از طریق آلفای کرونباخ معادل ۰/۸۹ گزارش شده است. تست مزبور توسط بنی اسدی و مرتضوی در دانشگاه شهید باهنر کرمان (۲۰۰۹) هنجاریابی شده و فرم نهایی آن از ۸۱ سوال به ۵۵ سوال تقلیل یافته است. همچنین، پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ ۰/۶۹ محاسبه شده و اعتبار صوری آن توسط استادان روان شناس مورد تایید قرار گرفته است.

پرسشنامه ی شایستگی اجتماعی: این پرسشنامه، شامل ۳۸ سوال و از پرسشنامه ی تمرین برای ارتقای شایستگی اجتماعی و عاطفی کودکان^۳ انتخاب شده است که توسط مرکز بنیادهای عاطفی و اجتماعی دانشگاه ایلنویز (دانشگاه ایلنویز^۴، ۱۹۹۸) ساخته شده است. اعتبار سازه و پیش بین این پرسشنامه، به ترتیب برابر ۰/۵۶ و ۰/۷۶ گزارش شده است و پایایی خرده مقیاس های آن با استفاده از آلفای کرونباخ از ۰/۷۴ تا ۰/۸۷ متغیر است (بویا تزیس^۵، ۲۰۰۷). از آنجا که این پرسشنامه برای کودکان سنین مختلف ساخته شده است، سوالات آن به منظور اندازه گیری شایستگی اجتماعی دانشجویان تطبیق داده شد و همسانی درونی آن با استفاده از آلفای کرونباخ روی افراد شرکت کننده در این پژوهش برابر ۰/۸۶ محاسبه شده است.

یافته ها

در جدول ۱، مولفه های توصیفی متغیرها ارائه شده است.

1. Test of Non-Verbal Cue Knowledge
2. Rosip & Hall
3. Inventory of Practices for Promoting Children's Social And Emotional Competence
4. University of Illinois
5. Boyatzis

جدول ۱: مولفه های توصیفی ارتباط غیر کلامی و شایستگی اجتماعی

متغیر	گروه	میانگین	انحراف معیار
دانش ارتباط غیر کلامی	کل	۳۵/۴۲	۴/۴۷
	پسر	۳۵/۷۹	۴/۴۹
	دختر	۳۵/۲۲	۴/۴۵
شایستگی اجتماعی	کل	۷۹/۹۸	۱۲/۶۹
	پسر	۸۰/۳۴	۱۲/۵۵
	دختر	۷۹/۷۸	۱۲/۷۸

در جدول ۲ نیز ضریب همبستگی دانش ارتباط غیر کلامی و شایستگی اجتماعی ارایه شده است.

جدول ۲: ضریب همبستگی پیرسون بین دانش ارتباط غیر کلامی با شایستگی اجتماعی

عوامل	دانش ارتباط غیر کلامی	ضریب همبستگی	معنی
رشد اجتماعی دانشجویان	۰/۲۶۷	۰/۰۰۱	
رشد اجتماعی دانشجویان دختر	۰/۲۶۸	۰/۰۰۱	
رشد اجتماعی دانشجویان پسر	۰/۲۶۴	۰/۰۰۲	

نتایج جدول ۲ نشان می دهد که بین دانش ارتباط غیر کلامی دانشجویان با شایستگی اجتماعی آنها رابطه ای مثبت و معنادار وجود دارد ($r = 0.267, P < 0.001$). همچنین، بررسی ها نشان می دهد که متغیر دانش ارتباط غیر کلامی، ۲۳ درصد از واریانس شایستگی اجتماعی را تبیین می کند ($r^2 = 0.23$).

بحث و نتیجه گیری

نتایج این پژوهش، نشان داد که بین دانش ارتباط غیر کلامی با شایستگی اجتماعی، ارتباط مستقیم و معنی داری وجود دارد و این نتایج، با پژوهش های ادوارد و همکاران (۱۹۸۴) و فیلدمن و همکاران (۱۹۹۱) در خصوص رابطه ی بین توانایی تفسیر یا رمزگذاری رفتارهای غیر کلامی با مهارت اجتماعی؛ کریستنسن و همکاران (۱۹۸۰) در حساسیت به پیام های غیر کلامی؛ لورن و دیگران

(۲۰۰۳) در پی بردن به حالات عاطفی و نگرش های افراد از طریق رفتارهای غیر کلامی و نقش مثبت شایستگی اجتماعی در آن و همچنین پژوهش نویکی (۱۹۹۷) پارکر و آشر (۱۹۸۷) در تاکید بر نقش مهم مهارت های غیر کلامی در شایستگی اجتماعی همخوانی دارد.

نتایج این تحقیق در خصوص عدم تفاوت بین دختران و پسران در دانش ارتباط غیر کلامی و شایستگی اجتماعی با تحقیق روسیپ و هال (۲۰۰۴) و پژوهش لایرن و دیگران (۲۰۰۳) ناهمخوان است. تحقیق روسیپ و هال (۲۰۰۴) نشان داد که دانش غیر کلامی و توانایی رمز خوانی علایم غیر کلامی دانشجویان دختر، از دانشجویان پسر، بیشتر و بهتر است. همچنین، نتایج تحقیق لایرن و دیگران (۲۰۰۳) نیز نشان داده است که بین شناسایی علایم غیر کلامی عواطف با شایستگی اجتماعی، تفاوت های جنسیتی مشاهده شده به نفع دختران است اما نتایج به دست آمده، با یافته های بنی اسدی و دسوزا (۲۰۰۷) مبنی بر این که بین میزان آگاهی زنان و مردان از دانش غیر کلامی تفاوتی وجود ندارد، همخوان است.

شایستگی اجتماعی، در برگیرنده ی عواملی چون خود-آگاهی، آگاهی اجتماعی، مدیریت خود مهارت های ارتباطی و مسوولیت تصمیم گیری است. هسته ی مرکزی شایستگی اجتماعی مهارت های ارتباطی است زیرا از طریق مهارت های ارتباطی مولفه های دیگر آن کسب می شود. هر چند که ارتباط، اساسا به طریق کلامی و غیر کلامی صورت می گیرد ولی ارتباط غیر کلامی بر ارتباط کلامی، برتری دارد و برتری آن این است که می تواند جایگزین ارتباط کلامی شود و گام اول در کسب مهارت های ارتباطی، دانش ارتباط غیر کلامی است. دانش ارتباط غیر کلامی، به فرد کمک می کند تا انواع ارتباط غیر کلامی را بشناسد، معانی و کاربرد آن ها را درک کند و به تاثیر عوامل موقعیتی در بروز یا عدم بروز آن ها توجه کند. دانش ارتباط غیر کلامی، به فرد کمک می کند که با تنوع وسیعی از حالات چهره، انواع تماس چشمی، وضعیت های مختلف بدن، اشارات و حرکات بدن، انواع لمس، فاصله ی فیزیکی بین افراد و جنبه های غیر کلامی گفتار از قبیل، تون صدا، کیفیت صدا، حجم صدا و سرعت کلام آشنا شود. در گام بعدی، به فرد کمک می کند تا با قواعد و اصول کاربرد بروز و بازداری حالات چهره و دیگر جنبه های ارتباط غیر کلامی، آشنا شود و در آخرین گام، فرد با شرایط زمانی و مکانی موثر در رفتارهای غیر کلامی، آگاهی می یابد که مجموعه ی این عوامل، نقش بسیار مهمی را در تعامل اجتماعی ایفا کند و همچنین فرد را با مجموعه ای از روش های تمرینی برای کسب مهارت، آماده کند تا نقش مهمی را در ایجاد و

ارتقای شایستگی اجتماعی ایفا کند. به طور کلی، آگاهی از رفتارهای غیر کلامی، نقش مهمی در ایجاد ظرفیت های شایستگی اجتماعی و توانمندی فرد ایفا می کند و در خلال تعامل اجتماعی است که فرد، شایستگی های اجتماعی خود را نشان می دهد؛ یا به عبارتی دیگر، دانش ارتباط غیر کلامی به فرد کمک می کند تا علایم غیر کلامی که دیگران ارسال می کنند به نحو مطلوب و مناسبی رمز خوانی کند و پاسخی مناسب با علایم ارسالی بفرستد و این فرایند، فرد را توانا می سازد تا انتظارات، افکار، احساسات و هیجانات دیگران را درک کند و انتظارات، افکار، احساسات و هیجانات خود را به دیگران منتقل کند، خصوصاً در شرایطی که دریافت و ارسال انتظارات، افکار احساسات و هیجانات، از طریق پیام های کلامی، محدود یا مقدور نیست. با توجه به مطالبی که گفته شد، کسب دانش ارتباط غیر کلامی، نقش اساسی در موفقیت تعامل اجتماعی دارد که منجر به آگاهی و درک اجتماعی، روابط سازنده و رضایت بخش با دیگران و سازگاری اجتماعی می شود. از طرف دیگر، نارسایی در رفتارهای غیر کلامی، منجر به برداشت و تفسیر نادرست از رفتارهای غیر کلامی دیگران می شود که پیامد آن، عدم شرکت در فعالیت های اجتماعی، تعارض، درگیری و ناسازگاری با دیگران می شود و ممکن است فرد را به سمت پرخاشگری، اضطراب و افسردگی سوق دهد که روی مولفه ی مدیریت خود در شایستگی اجتماعی تاثیر منفی می گذارد به گونه ای که فرد، نتواند عواطف خود را تنظیم و رفتارهای تکانه ای خود را کنترل کرده و عواطف خود را به شیوه ی مناسب و اجتماع پسندی ابراز کند.

References

- Baniasadi, H., & Mortazavi, H. (2009). Standardization of the test of non-verbal communication Knowledge, Department of Psychology. Shahid Bahonar University of Kerman. (Persian).
- Baniasadi, H., & D'Souza, L. (2007). Relationship between nonverbal communication and marital satisfaction among Iranian couples. *United Journal of Awadh Scholars*, 1, 59-68. (Persian).
- Birdwhistell, R. L. (1970). *Kinesics and context*, Philadelphia: University of Pennsylvania press.
- Boyom, L. A., & Parke, R. D. (1995). The role of family emotional expressiveness in the development of children's social competence. *Journal of Marriage & Family*, 57, 593-618.
- Boyatzis, R. (2007). *The creation of the emotional and social competency inventory*. Boston: Hay Group.
- Christensen, D., Farina, A., & Boudreau, L. (1980). Sensitivity to nonverbal cues as a function of social competence. *Journal of Nonverbal Behavior*, 4(3), 146-156.
- Custrini, R. J., & Feldman, R. S. (1989). Children's social competence and nonverbal encoding and decoding of emotion. *Journal of Clinical Child Psychology*, 18, 336-342.
- DePaulo, B. M. (1991). Nonverbal behavior and self-presentation. In R.S. Feldman & Rime, B. (Eds.), *Fundamentals of Nonverbal Behavior*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Dodge, K. A. (1986). A social information processing model of social competence in children. In M. Perlmutter (Ed.), *Minnesota Symposium on Child Psychology*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Edwards, R., Manstead, A. S. R., & MacDonald, C. J. (1984). The relationship between children's sociometric status and ability to recognize facial expressions of emotion. *European Journal of Social Psychology*, 14, 235-238.

- Feldman, R. S., Philippot, P., & Custrini, R. J. (1991). Social competence and nonverbal behavior. In R.S. Feldman & B. Rime (Eds.), *Fundamentals of nonverbal behavior*. England: Cambridge University Press.
- Halberstadt, A. G., Denham, S. A., & Dunsmore, J. C. (2001). Affective social competence. *Social Development, 10*(1), 79-119.
- Givens, D. B. (1976). *An ethological approach to the study of human nonverbal communication*. (Unpublished Ph.D. dissertation in Anthropology, University of Washington).
- Gyue-Vuilleme, A. (2004). Nonverbal communication interface for collaborative virtual environments. Retrieved from: <http://ligwww.epfl.ch>.
- Kashy, K. A., & DePaulo, B. M. (1996). Who lies? *Journal of Personality and Social Psychology, 70*, 1037-1051.
- Kiesler, D. J. (1996). *Contemporary interpersonal theory and research*. New York: John Wiley & Sons.
- Ladd, G. W. (1999). Peer relationships and social competence during early and middle childhood. *Annual Review of Psychology, 50*, 333-359.
- Lauren, A., Maxim, J., Stephen, J., & Nowicki, J. (2003). Developmental association between nonverbal ability and social competence. *Philosophy, Sociology and Psychology, 2*(10), 745-758.
- Mehrabian, A. (1981). Verbal and nonverbal interaction of strangers in a waiting situation. *Journal of Experimental Research in personality, 5*, 127-138.
- Nowicki, S. J. (1997). A manual for the diagnostic analysis of nonverbal accuracy 2. (Unpublished manuscript, Emory University).
- Parker, J. G., & Asher, S. R. (1987). Peer relations and later personal adjustment: Are low-accepted children at risk? *Psychological Bulletin, 102*, 357-389.
- Philippot, P., & Feldman, R. S. (1990). Age and social competence in preschoolers' decoding of facial expression. *British Journal of Social Psychology, 29*, 43-54.
- Philippot, P., Feldman, R. S., & Coats, E. J. (1999). *The social context of nonverbal behavior*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York: Simon and Schuster.
- Rosip J. C., & Hall, J. A. (2004). Knowledge of nonverbal cue, gender and nonverbal decoding accuracy. *Journal of Nonverbal Behavior, 28*, 267-286.
- Rubin, K. H., & Rose-Krasnor, L. (1992). *Interpersonal problem solving*. In V. B. Van Hassett & M. Hersen. *Handbook of social development*. New York: Plenum Press.
- Russell, J. A., & Fernandez-Dols, J. M. (1997). *The psychology of facial expression*. U.K.: Cambridge University Press.
- Russell, R. L., Stokes, J., Jones, E. M., Czogalik, D., & Lisa Rohleder, L. (1993). The role of nonverbal sensitivity in childhood psychopathology. *Journal of Nonverbal Behavior, 17*(1), 69-83.
- Rydell, A. M., Hagekull, B., & Bohlin, G. (1997). Measurement of two social competence aspects in childhood. *Developmental Psychology, 33*(5), 824-833.
- Semrud-Clikeman, M. (2007). *Social competence in children*. Springer: New York.
- Sheridan, S. M., & Walker, D. (1999). *Social skills in context: Considerations for assessment, intervention, and generalization*. In C. R. Reynolds & T. B. Gutkin (Eds.), *The handbook of school psychology*. New York: Wiley & Sons.
- Wood, J. T. (1997). *Communication theories in action: An introduction*. Belmont, CA: Wadsworth.