

## اثربخشی آموزش عملی مهارت‌های ارتباطی در کنترل استرس

### افسران پلیس راهور

(مقاله پژوهشی)

جواد منظمی تبار<sup>۱</sup>، اکبر صادقی<sup>۲</sup>

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۶/۲۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۳/۲۵

#### چکیده

مهارت‌های ارتباطی در سلامت رفتاری و اجتماعی افسران ناجا نقش به‌سزایی دارند. برخورداری از این مهارت‌ها برای انجام موفقیت‌آمیز وظایف و مأموریت‌های پلیس، به‌خصوص پلیس راهور امری ضروری است. پژوهش حاضر با هدف تعیین اثربخشی آموزش عملی مهارت‌های ارتباطی در کنترل استرس و فشارهای اجتماعی افسران پلیس راهور انجام شده است. این تحقیق به روش شبه آزمایشی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه افسران پلیس راهور بود. نمونه آماری پژوهش حاضر ۶۰ نفر از افسران پلیس راهور هستند، که به‌صورت در دسترس انتخاب و به‌صورت تصادفی در دو گروه آزمایش و گواه جایگزین شده‌اند. ابزار گردآوری داده‌ها، مقیاس استرس کوهن است که یک‌بار پیش از آغاز برنامه آموزش عملی مهارت‌های ارتباطی و یک‌بار نیز در پایان دوره‌ی آموزشی توسط افسران راهور تکمیل شدند. یافته‌ها نشان داد که میانگین نمرات پیش‌آزمون در گروه آزمایش ۲۵/۷۶ و میانگین پس‌آزمون آن ۲۱/۱۳ است که نسبت به پیش‌آزمون کاهش داشته است. همچنین میانگین نمرات پیش‌آزمون استرس افسران در گروه کنترل ۲۶/۷ و میانگین پس‌آزمون ۲۵/۳۶ است که نسبت به پیش‌آزمون کاهش داشته است. همچنین نتایج نشان داد برنامه آموزش عملی مهارت‌های ارتباطی پلیس در افزایش مدیریت استرس افسران راهور مؤثر بوده است.

**کلیدواژه‌ها:** مهارت ارتباطی، آموزش عملی، کنترل استرس، پلیس.

۱. استادیار علوم اجتماعی، دانشگاه علوم نظامی امین، Alirezamonazamisoft@gmail.com

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد عملیات ترافیک، دانشگاه علوم نظامی امین

برقراری ارتباط، یک مهارت بسیار مهم در اجرای ماموریت‌ها و وظایف پلیس راهور در جامعه است. به‌وسیله ارتباطات، افسران ناجا به حرف مردم گوش می‌دهند، با آنان سخن می‌گویند و در جامعه نظم و امنیت برقرار می‌کنند. موضوع ارتباطات اجتماعی برای فرماندهان راهور ناجا از چنان اهمیتی برخوردار است که می‌توان گفت اولین وظیفه یک فرمانده، توسعه سیستم ارتباط در سازمان است. مطالعات انجام‌شده در این زمینه به خوبی نشان می‌دهد که تمرکز بر روی چگونگی استفاده از شاخص‌ها، مؤلفه‌ها و فرایندهای ارتباطی، کمک قابل توجهی به تقویت و ارتقای مهارت‌های ارتباطی افسران ناجا، به‌خصوص افسرانی که محل خدمت آنان کلان‌شهرهایی هم‌چون تهران است، خواهد کرد. شلوغی، ترافیک، آلودگی هوا، ضعیف شدن ارزش‌های اخلاقی، کمبود امکانات و ... همگی از عوامل اجتماعی تولید استرس و فشارهای عصبی بر روی افسران راهور ناجا هستند (آقامحمدیان و نیکخواه، ۱۳۹۶: ۳۳). نزهت (۱۳۹۵) در بحث خود درباره فشارهای عصبی، معتقد است که فشارهای عصبی عملکرد و فعالیت‌های اعضای سازمان را تحت تأثیر قرار داده و آنها را دچار حالات روانی خاصی کرده و رفتار و اعمالی را از خود نشان می‌دهند که در بازده سازمانی منعکس می‌شود؛ نیروی انسانی سازمان را ضایع کرده و اهداف را دستخوش تزلزل می‌کند. تأثیر کاربرد آموزش مهارت ارتباط مؤثر در کاهش و کنترل استرس طی پژوهش‌های متعددی تأیید شده است (ره‌گوی و همکاران، ۱۳۹۵؛ فانی و عرب کلمری، ۱۳۹۶). عموم مردم بیشتر وقت مفید خود را در محیط کار می‌گذرانند به‌همین دلیل شرایط محیط کار تأثیرات به‌سزایی در تأمین سلامت روانی افراد دارد (عماری، ۱۳۹۷: ۳۹). یکی از راه‌های پیشگیری از بروز مشکلات ناشی از فشارهای عصبی و استرس شغلی افسران پلیس، ارتقای ظرفیت تحمل آنان در تعامل با مردم است که از طریق آموزش مهارت‌های ارتباطی جامعه‌عمل می‌پوشد. بعضی افراد زمانی که خیلی نزدیک به دیگران کار می‌کنند احساس ناراحتی می‌کنند در حالی که اگر عده‌ای در کنار بقیه کار نکنند، احساس تنهایی می‌کنند. در هر

حالت تراکم کاری (مثبت یا منفی) می‌تواند ایجاد استرس کند (ادلف<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶: ۴۸). استرس شغلی را می‌توان روی هم جمع‌شدن عامل‌های استرس‌زا و وضعیت‌های مرتبط با شغلی دانست که اکثر افراد نسبت به استرس‌زای بودن آن اتفاق نظر دارند (کدی<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴: ۳۷). همچنین استرس شغلی را می‌توان کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فرد شاغل دانست به گونه‌ای که خواست‌های محیط کار بیش از آن باشد که فرد بتواند از عهده آنها برآید (چوکت، کاوز، پوتنات<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱: ۷۹). مطالعه رفتار افسران و واکنش‌های فردی یا گروهی آنان می‌تواند تحلیل‌های بسیار مفیدی در زمینه پیش‌بینی، کنترل، تغییر شخصیت، ادراک، نگرش، یادگیری و آموزش افراد در اختیار فرماندهان ناجا قرار دهد تا امکان دستیابی به راه‌کارهای تقویت نظم و انضباط یا کاهش تخلفات برای ایشان فراهم آید. نیروی انتظامی نیز هم‌چون سایر سازمان‌ها تحت تأثیر نیروهای محیطی، دارای واکنش‌هایی است که رفتار سازمانی نام دارد (گنجی، ۱۳۹۴: ۳۴). مواردی چون فرهنگ‌سازی، جایگاه سازمانی و ... از جمله رفتارهای سازمانی هستند که همواره در تحلیل‌های کلان از یک نهاد یا سازمان اجتماعی، مورد توجه قرار می‌گیرند (عماری، ۱۳۹۷: ۲۱). برای بررسی و شناخت رفتارها، مطالعات و روش‌های فراوانی وجود دارد که در چارچوب روش‌های علمی و تخصصی انجام می‌شود. از این‌رو، با توجه به اهمیت موضوع، کارشناسان توصیه می‌کنند سازمان‌ها، مؤسسات و بنگاه‌های مدنی که در ارتباط مستمر و دائم با مردم هستند، به بررسی رفتارهای فردی، گروهی یا سازمانی خود اقدام کنند (گلدارد و گلدارد، ۱۳۹۶: ۷۷). مهارت‌های ارتباطی شامل مجموعه‌ای از توانایی‌ها هستند که قدرت سازگاری و رفتار مثبت و کارآمد را افزایش می‌دهند. در نتیجه، شخص قادر می‌شود بدون این‌که به خود یا دیگران صدمه بزند، مسئولیت‌های مربوط به نقش اجتماعی خود را بپذیرد و با چالش‌ها و مشکلات روزانه زندگی به شکل مؤثر روبه‌رو شود (کاظمی و همکاران، ۱۳۹۶: ۶۷). سازمان

1. Adolph
2. Kiddies
3. Choquet, Coves, pout gnat

## Archive of SID

بهداشت جهانی (۲۰۰۶) ده مهارت را به‌عنوان مهارت‌های اصلی ارتباطی معرفی کرده و آنها را در پنج زیر گروه خودآگاهی، هم‌دلی، ارتباط مؤثر، روابط میان فردی، تصمیم‌گیری، حل مسئله، تفکر خلاق، تفکر انتقادی، مهارت‌کردن هیجانات و مقابله با استرس قرار داده است (کرد نوقابی و شریفی، ۱۳۹۴: ۸۹). از نظر عماری و همکاران (۱۳۹۷) مهارت‌های ارتباطی بر توانمندی‌های عملی و موفقیت تأکید دارند و از تحلیل نیازها و خواسته‌های اجتماعی و الزامات زندگی روزمره استخراج می‌شوند که برخی از آنها به ارتباط افراد با همدیگر و برخی به کارهای روزمره مربوط می‌شوند (گنجی، ۱۳۹۶: ۳۳). ادیب (۱۳۹۵) مهارت‌های ارتباطی را شامل طیف وسیعی از دانش و تعامل بین فردی می‌داند که برای زندگی بزرگ‌سالی اساسی است.

با این‌که نمی‌توان به استرس به‌عنوان یک پدیده منفی همیشگی نگریست، زیرا استرس‌های مثبت نیز وجود دارند، اما به‌رحال استرس آثار فراوانی بر عملکرد و فعالیت‌های اعضای سازمان‌های مدنی نظیر ناجا دارد (احمدی، ۱۳۹۷: ۴۵). فرماندهان، افسران و ارباب‌رجوع سازمان تحت‌تأثیر فشارهای عصبی، دچار حالات روانی خاصی می‌شوند و دست به اعمالی می‌زنند که مستقیماً در فعالیت‌ها و بازدهی فردی و سازمانی آنان منعکس می‌شود. بنابراین مدیریت‌کردن استرس و استفاده از آن در جهت خلاقیت و حرکت سریع‌تر به سمت اهداف سازمانی یکی از اهدافی است که به تازگی در سازمان‌ها رواج پیدا کرده است (بانکی و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۱). سازمان‌ها با آموزش مؤثر افسران و مدیران خود با هدف شناخت بهتر عوامل به‌وجود آورنده استرس و مدیریت‌کردن بهتر آن، می‌توانند از استرس‌های منفی و عواقب آن پیشگیری کنند (بیک‌زاده، ۱۳۹۶: ۶۷). پژوهش‌های متعدد نشان داده‌اند که آگاهی اجتماعی، ارتباط مؤثر و اعتماد اجتماعی شاخص‌های اساسی توانمندی‌ها و ضعف‌های هر انسان است (حبیب‌آبادی و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۱). این سه ویژگی فرد را قادر می‌سازد که فرصت‌های زندگی‌اش را مغتنم شمرده برای مقابله با خطرات احتمالی آماده باشد، به خانواده و جامعه‌اش ببیندیشد و نگران مشکلاتی که در اطرافش وجود دارد، باشد و به

چاره‌اندیشی بپردازد. مهارت‌های ارتباطی به‌عنوان واسطه‌های ارتقای سه ویژگی فوق‌الذکر در آدم‌ها، می‌توانند فرد و جامعه را در راه رسیدن به اهداف فوق کمک کنند (رضایی و همکاران، ۱۳۹۵: ۲۳). با توجه به نقش یادگیری مهارت‌های ارتباطی در محیط شغلی و اجتماعی کارکنان ناجا انجام این پژوهش ضرورت می‌یابد. براساس آنچه گفته شد پژوهش حاضر در پی پاسخ‌گویی به این سؤال است که تا چه اندازه آموزش‌های عملی درس مهارت‌های ارتباطی پلیس با مردم در کنترل استرس افسران پلیس راهور و مؤثر است؟

### پیشینه و مبانی نظری

جامعه‌شناسان مهارت‌های ارتباطی را شامل توانایی‌ها، دانش‌ها و رفتارهایی می‌دانند که برای احساس شادمانی و موفقیت در زندگی آموخته می‌شوند، این مهارت‌ها انسان را قادر می‌سازند تا با موقعیت‌های زندگی سازگاری یافته، بر آنها تسلط داشته باشد. بنابراین، از طریق یادگیری این مهارت‌ها، انسان‌ها می‌توانند به‌راحتی با دیگران زندگی کنند، احساس خود را با امنیت خاطر بیان کنند و زندگی را دوست داشته باشند (ادیب، ۱۳۹۵: ۶۴). پژوهش‌های انجام‌شده در خارج از کشور در ارتباط با تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر سلامت اجتماعی و روانی افراد نشان می‌دهد که این آموزش‌ها عمدتاً بر روی شیوه‌های مقابله با استرس متمرکز بوده است (گری<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷: ۴۵). پژوهش دیگری نیز این نکته را نشان داده است که آموزش مهارت مقابله‌ای در برابر استرس خانوادگی و بر مشکلات درون خانوادگی تأثیر غیرقابل انکاری دارد (شولمن<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶: ۹۱). در پژوهشی که به موضوع (ارزشیابی از کلاس‌های آموزش مهارت‌های ارتباطی) در کاهش اختلالات روانی در شهر ملبورن پرداخته است، بیان‌گر آن بود که باورهایی که افراد طی دوره آموزش مهارت‌های ارتباطی کسب می‌کنند به آنان در مقابله با فشارهای اجتماعی کمک می‌کند و منجر به افزایش آگاهی و تجدید قوای شناختی

1. Gray
2. Schulman

## Archive of SID

آنان می‌شود (موفات<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷: ۸۱). تحقیق بیابان‌گرد و همکاران (۱۳۸۴) در ایران نیز موید همین نتیجه است. هم‌چنین تحقیقات نشان داده است که آموزش گروهی مهارت‌های ارتباطی می‌تواند در کاهش فشارهای اجتماعی و نیز مقابله با استرس‌ها مؤثر باشد (میقانی، ۱۳۸۵؛ هاتفیلد<sup>۲</sup>، ۲۰۱۵). هارجی و همکاران عقیده دارند مهارت‌های ارتباطی به‌منزله آن دسته از مهارت‌هایی هستند که به‌واسطه آنها، افراد می‌توانند درگیر تعامل‌های بین‌فردی و فرایند ارتباط شوند؛ یعنی فرایندی که افراد در طی آن، اطلاعات، افکار و احساس‌های خود را از طریق مبادله کلامی و غیرکلامی با یکدیگر در میان می‌گذارند (هارجی، ساندرز و دیکسون، ۱۳۹۶). این مهارت‌ها مشتمل بر مهارت‌های فرعی یا خرده مهارت‌های مربوط به "درک پیام‌های کلامی و غیرکلامی"، "نظم‌دهی به هیجان‌ها"، "گوش‌دادن"، "بینش نسبت به فرایند ارتباط" و "قاطعیت در ارتباط" است که اساس مهارت‌های ارتباطی را تشکیل می‌دهند. این مهارت‌ها از چنان اهمیتی برخوردارند که نارسایی آنها با احساس تنهایی، اضطراب اجتماعی، ناسازگاری اجتماعی، افسردگی، عزت نفس پایین و عدم موفقیت‌های شغلی و تحصیلی همراه است (چاری و فداکار، ۱۳۹۴: ۲۵). در واقع مهارت‌های ارتباطی به رفتارهایی اطلاق می‌شود که به فرد کمک می‌کند عواطف و نیازهای خود را به‌درستی بیان کند و به اهداف بین فردی دست یابد. این مهارت‌ها شامل مواردی هم‌چون برقراری ارتباط، حل مسئله، تصمیم‌گیری، خودمدیریتی و روابط با همکاران و همسالان است (جلالی مقدم، ۱۳۹۷: ۷۹). اعظمی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهش خود با عنوان "اثر بخشی آموزش تنظیم هیجان مبتنی بر مدل گراس بر کاهش تکانش‌گری در افراد وابسته به مواد مخدر" نشان دادند که آموزش تنظیم هیجان می‌تواند در کاهش علائم تکانش‌گری در افراد وابسته به مواد مؤثر باشد. آنها نتیجه گرفتند با توجه به این‌که افراد وابسته به مواد بیشتر در معرض هیجانات منفی قرار دارند؛ بنابراین، در چنین موقعیت‌هایی احتمالاً بدون برنامه و

1. Moffat
2. Hatfield

به صورت تکانشی عمل می‌کنند. بنابراین، آموزش تنظیم هیجان به این افراد می‌تواند میزان کنترل آنها را در چنین موقعیت‌هایی بالا ببرد. رمضان‌زاده، مرادی و محمدخانی (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان "اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی در کارکردهای اجرایی و راهبردهای تنظیم هیجانی در نوجوانان در معرض خطر" می‌نویسند: هدف پژوهش حاضر بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی در بهبود کارکردهای اجرایی و راهبردهای تنظیم هیجانی نوجوانان در معرض خطر بود. روش پژوهش آنان از نوع آزمایشی بود که از پیش‌آزمون - پس‌آزمون با گروه کنترل استفاده شد. ۲۴ نوجوان دختر از مناطق پرخطر شهر تهران به شیوه انتخاب در دسترس به طور تصادفی در دو گروه آزمایش و کنترل جایگزین شدند. گروه آزمایش، برنامه آموزش مهارت‌های ارتباطی براساس مدل رفتار درمانی دیالکتیک که از راهنمای درمان لینهان اقتباس شده بود را به مدت ۸ جلسه گروهی دریافت کردند، درحالی‌که گروه کنترل تا پایان اجرای طرح هیچ‌گونه مداخله‌ای را دریافت نکرد. آموزش مهارت‌های ارتباطی باعث افزایش نمرات راهبردهای سازگاران و کاهش نمرات راهبردهای ناسازگاران تنظیم هیجانی شد. هم‌چنین در متغیر کارکرد اجرایی باعث افزایش تعداد کوشش‌های صحیح و طبقات تکمیل‌شده نسبت به گروه کنترل شد. آموزش مهارت‌های ارتباطی می‌تواند در تعدیل و اصلاح واکنش‌های هیجانی نوجوانان مؤثر باشد و هم‌چنین بر فرایندهای شناختی درگیر نیز تأثیر بگذارد. پژوهش‌های واتنرز و مکنولتی<sup>۱</sup> (۲۰۱۵) حاکی از اثرات بسیار مثبت برنامه‌ی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر روی پیشرفت تحصیلی دانشجویان بوده است. بلاکسبورگ<sup>۲</sup> (۲۰۱۶) با استناد به یافته‌های دانشگاهی نتیجه می‌گیرد که کنترل استرس ممکن است یک عامل پیش‌بینی‌کننده‌ی مناسب در زمینه موفقیت یا شکست دانشجویان در رشته‌های ریاضی و محاسباتی باشد. در واقع، دانشجویان دارای مهارت ارتباطی بالا از خودکارآمدی بیشتر، اعتماد به نفس بالاتر و قدرت مقابله بهتر با

1. Watnars & Mcnulty
2. Blacksburg

## Archive of SID

مشکلات برخوردارند؛ بنابراین، باید در برنامه‌های درسی دانشجویان رشته‌ی مذکور، مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی گنجانده شود. نتایج تحقیقات اینگبرگ<sup>۱</sup> (۲۰۱۷) و راسل، آلتمایر و ولز<sup>۲</sup> (۲۰۱۸) نشان داد که بین مهارت‌های ارتباطی و سازگاری اجتماعی موفقیت‌آمیز ارتباط مستقیم وجود دارد. سیاروچی و همکاران (۲۰۱۶) جایگاه و اهمیت مهارت‌های ارتباطی را از نقطه‌نظر مدیران و کنترل هیجانات مطرح و مورد بحث قرار می‌دهند. از نظر آنان، افراد فاقد این قابلیت همواره در ایجاد و برقراری روابط اجتماعی، ضعیف و ناتوان عمل می‌کنند، دارای سلامت روانی و موفقیت شغلی چندانی نیستند. از دیدگاه چرنیس<sup>۳</sup> (۲۰۱۵) مهارت‌های ارتباطی به خاطر مزایایی مانند افزایش اعتماد به نفس، انعطاف‌پذیری، هم‌دلی و هم‌سازی با دیگران، هدایت صحیح رفتار و ... باید مورد توجه و تأکید قرار گیرد. ابیس امرأ<sup>۴</sup> (۲۰۱۴) در پژوهش خود، رابطه مهارت‌های ارتباطی و موفقیت تحصیلی را مورد بررسی قرار داد و ضمن تأیید این رابطه پیشنهاد می‌کند که هوش هیجانی باید در قالب برنامه‌های درسی مورد توجه قرار بگیرد. مدیریت استرس، در شیوه‌ها و راهبردهایی صورت می‌گیرد که معمولاً از آنها به‌عنوان سبک‌های تنظیم هیجان نیز یاد می‌کنند. سبک‌های تنظیم هیجان را شامل سبک پنهان‌کاری، سبک سازگاری و سبک تحمل می‌دانند (اسملترز<sup>۵</sup>، ۲۰۱۷: ۵۶). ویژگی‌های سبک پنهان‌کاری شامل بازداری و دیگر راهبردهای معطوف به مخفی کردن یا اجتناب از هیجانات بعد از ظهور آنها است. سبک سازگاری، به معرفی افرادی می‌پردازد که قادرند در حل مسائل سازشی، اطلاعات هیجانی به‌دست آورده و به‌کارگیرند و بهتر قادر هستند مطابق الزامات بافت و محیط، تجربه و ابراز هیجانی را تعدیل و تنظیم کنند. بالاخره سبک تحمل، ویژگی افرادی است که در پاسخ به برانگیختگی ناشی از تجربه‌های هیجانی، راحت و غیردفاعی واکنش نشان می‌دهند و در مقابل فشار و پریشانی تحمل

- 
1. Engelberg
  2. Russell, Altmaire, Velez
  3. Cherniss
  4. Abisamra
  5. Smelters



## ive of SID

بالایی دارند (هافمن و کشدن<sup>۱</sup>، ۲۰۱۸). تعداد پلیس‌هایی که از سبک‌های پنهان‌کاری و تحمل استفاده می‌کنند، کم نیست. البته این مسئله بسته به درجه الزام و ناگزیر بودن در موقعیت‌های مختلف پلیسی، می‌تواند مقادیر مختلفی به خود بگیرد. سال‌ها پژوهش به نقش مهم مهارت‌های ارتباطی در سازش با وقایع تنیدگی‌زای زندگی وضوح بخشیده است (گرنفسکی و کریج<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶). مقابله‌ی افراد باتجربه استرس‌زا، گاهی اوقات منجر به افزایش شدت هیجان می‌شود که این امر به‌خودی‌خود، می‌تواند علتی برای استرس بیشتر و تشدید هیجانات باشد. در واقع، بدتنظیمی هیجانی به‌عنوان مشکل یا ناتوانی در مقابله با تجربه هیجانات یا پردازش هیجانی تعریف می‌شود (لیندن، استیس و موریس<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴: ۸۹). از سویی دیگر، تنظیم هیجانی شامل هر استراتژی مقابله‌ای (مسئله‌دار یا انطباقی) است که افراد هنگام مواجهه با یک هیجان شدید ناخواسته، از آن استفاده می‌کنند. تشخیص این امر، بسیار مهم است که تنظیم هیجانی، شبیه به ترموستات تعادل است که می‌تواند هیجانات را تعدیل کند و آنها را در محدوده‌ی کنترل نگه دارد؛ به‌طوری‌که شخص بتواند با آنها کنار بیاید (لیهی<sup>۴</sup>، ۲۰۱۷). تنظیم هیجان، دلالت بر به‌کارگماشتن افکار و رفتارهایی دارد که در هیجان‌های آدمی تأثیر می‌گذارند. هنگامی که انسان‌ها تنظیم هیجان را به‌کار می‌گیرند، چگونگی تجارب و تظاهر هیجان‌های خود را هم تحت اختیار می‌گیرند. گمان می‌شود توانایی تنظیم هیجان، خصیصه‌ای از خصوصیات هوش هیجانی است (بار و پارکر<sup>۵</sup>، ۲۰۱۷). هرچند تعریف عملیاتی مفهوم تنظیم هیجان، دشوار است، بسیاری از محققان، سعی در مطالعه‌ی آن دارند. تحت سیطره درآوردن مفهوم تنظیم هیجان دشوار است؛ زیرا تظاهرات و تجارب هیجانی نیز به‌راستی، حل نشده‌اند و هیجان‌ها در محور فهم مفهوم هیجان‌ها درجات متفاوتی دارند. بر این اساس به تعریفی عملیاتی از خود هیجان نیاز داریم که تلاش برای وضوح‌بخشیدن به تعریف تنظیم هیجان دارد.

1. Huffman and Coshdon
2. Granefski & Kraaij
3. Linden, Stases & Maurice
4. Leahy
5. Bar & Parke

هیجان چیست؟ هیجان‌ها از دیدی کارکردی تلاش‌هایی هم‌گرا توسط فرد به‌منظور ابقا، تغییر و یا خاتمه‌دادن به روابط میان فرد و محیط تأثیرگذار محسوب می‌شوند. گروهی ادعا دارند تنظیم هیجان، وابسته به دو سطح است: فرآیند تنظیم هیجان و بازده آن (گروس<sup>۱</sup>، ۲۰۱۸). تنظیم هیجان، این‌گونه تعریف می‌شود: تنظیم هیجان مبتنی است بر فرآیندهای درونی و بیرونی پاسخ‌دهی در برابر مهار و نظارت، ارزیابی و تعدیل تعاملات هیجانی به‌خصوص خصایص زودگذر و تند آنها برای به تحقق رسیدن اهداف (تامسون<sup>۲</sup>، ۲۰۱۸). تنظیم هیجان می‌تواند آگاهانه یا ناآگاهانه، زودگذر یا دائمی و رفتاری و یا شناختی باشد؛ تنظیم هیجان رفتاری، نوعی از تنظیم هیجان است که در رفتار آشکار فرد دیده می‌شود، نسبت به تنظیم هیجان شناختی که قابلیت مشاهده ندارد و زودگذر است (گروس، ۲۰۱۸). تنظیم هیجان موفق، همراه با دستاوردهای مثبت است، دستاوردهایی چون رشد صلاحیت‌های اجتماعی (ایزنبرگ<sup>۳</sup>، ۲۰۱۷). سلامتی به-کارگیرنده‌ی تنظیم هیجان و در مقابل، هیجان تنظیم‌نشده با اشکال برجسته‌ی آسیب-های روانی همراه است؛ مثلاً گفته شده است که عدم تنظیم هیجان می‌تواند منادی رفتارهای مشکل‌آفرینی هم‌چون خشونت باشد (دیلون، ریچی و جانسون<sup>۴</sup>، ۲۰۱۷). پژوهش‌ها نشان داده‌اند که طبقه‌ی قدرتمندی از تنظیم هیجان شامل راه‌های شناختی اداره‌ی اطلاعات هیجانی تحریک‌کننده است. (اوجنر و گروس<sup>۵</sup>، ۲۰۱۵)

از دیدگاه گلמן آخرین بعد هوش هیجانی، بعد مدیریت روابط است، که چگونگی تعامل با افراد را در موقعیت‌های هیجانی نشان می‌دهد که به آن مهارت ارتباطی هم گفته می‌شود که شامل: کنترل دقیق احساسات خود، واکنش مناسب، کار گروهی، توان گفتگو و ارتباط شفاف است. گلמן معتقد است افرادی که می‌خواهند در ایجاد رابطه با دیگران مؤثر واقع شوند، باید توانایی تشخیص، تفکیک و کنترل احساسات خود را داشته

1. Groos
2. Thompson
3. Eisenberg
4. Dillon, Ritchey & Johnson
5. Oschner & Gross

باشند و سپس از طریق هم‌دلی یک رابطه مناسب برقرار کنند. افراد فقط از طریق مهارت‌های ارتباطی قوی می‌دانند در کجا و چه موقع از خود حالت هیجانی نشان دهند. حرفه پلیس در جهان به‌عنوان حرفه‌ای پر استرس شناخته می‌شود. آنان به‌طور روزانه با موقعیت‌های بحرانی و مشکل‌زایی روبه‌رو هستند که باعث می‌شود در معرض بسیاری از هیجان‌های منفی قرار بگیرند (مود، ۲۰۱۶). عدم مدیریت و سامان بخشی به این هیجان‌ها، می‌تواند باعث آسیب‌رساندن شناختی، رفتاری و جسمانی برای افراد (از جمله کارکنان پلیس) شود (مک‌کی و وود و برنتلی، ۲۰۱۷: ۲۲۵-۱۸۰). شخص مناسب برای شغل پلیس، کسی نیست که ترسو و بی‌دل و جرئت باشد، دارای اعصابی ضعیف باشد یا در رشد هیجانی او شک و تردید وجود داشته باشد (میشل و دورین، ۲۰۱۶: ۱۴۰). شماری از نظریه‌پردازان و محققان، کنترل استرس را قابل یادگیری و آموزش می‌دانند (دمبو و ایتون، ۲۰۰۳؛ عزیزی، برج‌علی و گل‌زاری، ۲۰۱۳: ۶۵-۶۰). در برخی رویکردهای درمانی جدید، آموزش مهارت‌های ارتباطی به پلیس، بخشی از مداخله در مشکلات رفتاری افراد در بحران را به‌خود اختصاص داده است (میشل و همکاران، ۲۰۱۶: ۴۳-۴۱). هم‌چنین آموزش تنظیم و مدیریت استرس می‌تواند در درمان برخی از مشکلات و اختلالات رفتاری در پلیس؛ از جمله در درمان وسواس، درمان اضطراب و افسردگی، درمان تکانش‌گری، کاهش علائم مشکلات هیجانی مفید واقع شود.

مهارت‌های کنترل استرس به پلیس کمک می‌کند تا احساس‌های خویش را بهتر بشناسد و بدون درگیر شدن با هیجان‌های آشفته‌ساز به مشاهده آنها بپردازد. به‌علت شرایط و فضای حاکم بر سازمان‌های پلیس، اعتبار بخشی به هیجان‌ها، پلیس، در بیشتر مواقع نادیده گرفته می‌شود و این مسئله می‌تواند منجر به آشوب فکری و آسیب فکری و جسمانی بعدی شود؛ در واقع، هدف اساسی این مهارت‌ها، تنظیم یا تعدیل استرس و احساسات افراد از جمله پلیس است؛ بدون این که واکنش مخرب و منفی از خویش بروز دهند. با بیان این مطالب، می‌توان نتیجه گرفت مهارت‌های ارتباطی، روش‌ها و شیوه‌های ضروری برای یک زندگی سالم و سازنده هستند. این مهارت‌ها، مجموعه‌ای از توانایی‌ها

## Archive of SID

هستند که سبب سازگاری ما با دیگران و شکل‌گیری رفتارهای مثبت و مفید می‌شوند. این توانایی‌ها ما را قادر می‌سازند نقش مناسب خود را در جامعه به‌خوبی ایفا کنیم بی‌آن‌که به خود یا به دیگران آسیب برسانیم؛ بنابراین، کسی دارای مهارت ارتباطی است که با دیگران طوری ارتباط برقرار کند که بتواند حقوق، الزامات، رضایت‌خاطر و یا نحوه‌ی انجام وظایف دیگران را در نظر بگیرد و در عین حال بتواند در این موارد مبادله‌ای باز و آزاد با دیگران داشته باشد (فیروزبخت، ۱۳۹۷: ۱۲). با توجه به نقش یادگیری مهارت‌های ارتباطی در محیط شغلی و اجتماعی کارکنان ناجا انجام این پژوهش ضرورت می‌یابد. نداشتن مهارت ارتباطی باعث می‌شود که افسران راهور در تعامل با مردم احساسات منفی راجع به خود داشته باشند، روابط پرتنش را تحمل کنند و در موقعیت‌های مثبت برای حضور، دچار مشکل شوند، محتاطانه رفتار کنند، از حضور در محیط‌هایی که باید به مأموریت خویشتن بپردازند، اجتناب کنند و نسبت به خود و صلاحیت‌های هیجانی خود احساسات منفی داشته باشند و رضایت آنها از شغل خویش کاهش یابد. فلذا دانشگاه علوم انتظامی امین با هدف ارتقای مهارت‌های ارتباطی پلیس با مردم اقدام به تدوین و ارائه درسی با همین عنوان در مقاطع کاردانی و کارشناسی کرده است. پژوهش حاضر در پی پاسخ‌گویی به این سؤال است که تاچه اندازه آموزش‌های عملی درس مهارت‌های ارتباطی پلیس با مردم در کنترل استرس افسران پلیس راهور مؤثر بوده است؟

### روش تحقیق

پژوهش حاضر از نوع نیمه آزمایشی (نیمه تجربی) با گروه کنترل است. جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر کلیه افسران راهور ناجا با تعداد تقریبی ۱۵۰۰۰ نفر در سال ۱۳۹۷ هستند. نمونه‌ی آماری تحقیق حاضر ۶۰ نفر از افسران راهور ناجا هستند که در دانشکده راهور دانشگاه علوم انتظامی مشغول به تحصیل هستند. این عده به‌روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. ۳۰ نفر از افسران به‌عنوان گروه کنترل و ۳۰ نفر

از ایشان به‌عنوان گروه آزمایش به‌صورت تصادفی در دو گروه جایگزین شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، مقیاس استرس کوهن و همکاران (۲۰۱۲) بود؛ این پرسش‌نامه برای ارزیابی سطح عمومی استرس توسط کوهن و همکاران ساخته شده است. پرسش‌نامه دارای ۱۴ سؤال بوده که در آنها از مخاطبان پرسیده می‌شود تا چه حد افکار و رفتارهای مرتبط با استرس را در طول ۴ هفته گذشته تجربه کرده‌اند. پاسخ‌دهی به سؤالات در طیف لیکرت ۵ قسمتی امکان‌پذیر است. پرسش‌نامه سنجش استرس کوهن در نوع خود منحصر به فرد بوده و به‌صورت خاص برای سنجش استرس در جمعیت عمومی به‌کار می‌رود. هم‌سانی درونی (آلفای کرونباخ) برای پرسش‌نامه در سه نمونه جداگانه ۰/۸۶ و ۰/۸۷ و ۰/۸۸ به‌دست آمده است. روایی هم‌زمان آن نیز به‌وسیله هم‌بستگی‌های مثبت معنادار با نمرات پرسش‌نامه‌های تأثیر حوادث زندگی و نشانگان افسردگی و اضطراب اجتماعی به ثبوت رسیده است. محاسبه نمرات مقیاس استرس کوهن از طریق معکوس کردن هفت ماده مثبت (۱۳، ۱۰، ۹، ۶، ۵، ۴) و سپس جمع ۱۴ ماده به‌دست می‌آید. از آنجایی که اجرای هر آزمایش مستلزم انتخاب یک طرح مناسب است؛ در این تحقیق آزمایشی از طرح، گروه کنترل نابرابر استفاده شد.

جدول شماره ۱- جدول گروه‌ها

گروه‌ها	پس‌آزمون	متغیر مستقل	پیش‌آزمون
گروه آزمایش	T2	آموزش عملی مهارت‌های ارتباطی در محیط کار	T1
گروه کنترل	T2	-	T1

ابتدا افسران راهور که در مقطع کارشناسی ناپیوسته ضمن خدمت مشغول به تحصیل بودند در جریان برگزاری دوره آموزش مهارت‌های ارتباطی قرار گرفتند. سپس شرکت‌کنندگان به‌صورت تصادفی به دو گروه آزمایش و کنترل تقسیم شدند و پیش‌آزمون اجرا شد. گروه آزمایش در ۸ جلسه شرکت کردند و در مجموع ۸ هفته آموزش

دیدند. در پایان جلسه هشتم پس‌آزمون اجرا شد. پکیج آموزش سرفصل محتوای جلسات آموزش مهارت‌های ارتباطی در جدول شماره دو ارائه شده است.

جدول شماره ۲- سرفصل محتوای جلسات آموزش مهارت‌های ارتباطی

جلسات	محتوای جلسات
جلسه اول	معارفه اعضای گروه به یکدیگر و بیان اهداف و ضرورت یادگیری مهارت‌های ارتباطی، پیش‌آزمون، انتخاب تصادفی گروه‌ها
جلسه دوم	آشنایی با انواع مدل‌های ارتباطی، مزایا و معایب هر کدام
جلسه سوم	تشریح پل‌ها و موانع ارتباطی
جلسه چهارم	زبان غیرکلامی و تفسیر آن، خصوصیات فیزیکی و عوامل محیطی
جلسه پنجم	انتخاب دقیق کلمات، انعکاس معانی و احساسات
جلسه ششم	انواع گوش دادن، موانع گوش دادن و تسلط بر مهارت‌های گوش دادن
جلسه هفتم	ارایه‌ی راه‌کارهایی جهت مقابله با روابط سازمانی ناکارآمد
جلسه هشتم	آموزش آمادگی لازم جهت عملیاتی ساختن دانش آموخته شده، آموزش تن آرامی، پس‌آزمون

یافته‌ها

نمونه افسران مورد مطالعه ۶۰ نفر با میانگین سنی ۳۴ سال بودند که از لحاظ سنوات خدمتی ۷ درصد جمعیت مورد مطالعه، افسران ناجا دارای سنوات خدمتی کمتر از پنج سال و ۹۳ درصد جمعیت دارای سنوات خدمت بیش از ده سال خدمت بودند. این داده‌ها نشان می‌دهد که افسران مورد مطالعه افرادی باتجربه هستند. به‌گونه‌ای که ۶۰ درصد افسران دارای سنوات بیش از پانزده سال خدمت هستند. از لحاظ فضای زیستی و سابقه سکونت ۲۹ درصد افسران در تهران، ۳۶ درصد در شهرستان‌ها، ۳۵ درصد در مراکز استان به‌سر برده‌اند. این نتایج حاکی از آن است که ۶۴ درصد افسران بیشتر عمر خود را در شهرهای بزرگ کشور به‌سر برده‌اند و تنها ۳۶ درصد آنها در محیط شهرستان زندگی کرده‌اند.

جدول شماره ۳- توصیف آماری نمرات پیش آزمون- پس آزمون استرس افسران به تفکیک گروه آزمایش و کنترل

گروه	متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد
آزمایش	نمرات پیش آزمون استرس	۳۰	۲۵/۷۶	۷/۱۳
	نمرات پس آزمون استرس	۳۰	۲۱/۱۳	۷/۸۷
کنترل	نمرات پیش آزمون استرس	۳۰	۲۶/۷۰	۸/۶۹
	نمرات پس آزمون استرس	۳۰	۲۵/۳۶	۷/۵۴

در جدول فوق، توصیف آماری نمرات پیش آزمون- پس آزمون استرس افسران گروه آزمایش و کنترل آورده شده است. براساس نتایج مندرج میانگین نمرات پیش آزمون گروه آزمایش ۲۵/۷۶ و میانگین پس آزمون ۲۱/۱۳ است که نسبت به پیش آزمون کاهش داشته است. همچنین براساس نتایج میانگین نمرات پیش آزمون استرس افسران در گروه کنترل ۲۶/۷۰ و میانگین پس آزمون ۲۵/۳۶ است که نسبت به پیش آزمون کاهش جزئی داشته است. لازم به ذکر است، قبل از بررسی فرضیه تحقیق، ابتدا مفروضه‌های تحلیل کواریانس، نرمال بودن توزیع متغیر، یکسان بودن شیب خط رگرسیون و همسانی واریانس‌ها بررسی شد و نتایج نشان داد که در همه فرضیه‌ها پیش فرض‌ها رعایت شده و مجاز به استفاده از تحلیل کواریانس هستیم.

جدول شماره ۴- نتایج تحلیل کواریانس پس آزمون نمرات استرس افسران پلیس راهور پس از تعدیل پیش آزمون

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	سطح معنی داری
پیش آزمون گروه	۱۸۶۵/۲۰	۱	۱۸۶۵/۲۰	۱۳۵/۷۴	۰/۰۰۱
خطا	۷۸۳/۲۲	۵۷	۱۳/۷۴	۱۳/۸۴	۰/۰۰۱
کل	۳۳۳۵/۰۰	۶۰			

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول ۴ ( $F=13/84$  و  $57/1=df$ ,  $p=0/001$ ) نشان داده می‌شود زمانی که اثر پیش‌آزمون از روی نتایج پس‌آزمون مربوط به گروه‌ها حذف شود، تفاوت بین گروه‌ها در سطح معناداری ۹۵ درصد اطمینان، معنادار است. بنابراین فرض صفر پژوهش رد و فرض محقق پذیرفته می‌شود. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت آموزش‌های عملی مهارت‌های ارتباطی در محیط کار بر افزایش کنترل استرس و فشارهای اجتماعی افسران پلیس راهور مؤثر بوده است.

### بحث و نتیجه‌گیری

این توانایی شامل شناخت فشارهای اجتماعی و استرس‌های مختلف زندگی و تأثیر آنها بر فرد است. شناسایی منابع استرس و نحوه تأثیر آن بر انسان، فرد را قادر می‌سازد تا با اعمال و موضع‌گیری‌های خود فشار و استرس را کاهش دهد (ناصری، ۱۳۹۶: ۱۱۲). انسان سالم کسی است که تأیید اجتماعی بیشتری به خاطر رفتارهای مناسب خود، از محیط و اطرافیانش دریافت می‌کند (دهستانی، ۱۳۹۵: ۴۴). شاید معیار تلویحی دیگر در مورد خصوصیات انسان سالم این باشد که انسان باید از علم، نه برای پیش‌بینی، بلکه برای تسلط بر محیط خویش استفاده کند. در این معنا فرد سالم، کسی است که بتواند برای انجام هر روش، بیشتر از اصول علمی استفاده کند و به نتایج سودمندتری برسد و مفاهیم ذهنی مثل امیال، هدف‌مندی، غایت‌نگری و مانند آن را کنار بگذارد (خدارحیمی، ۱۳۹۴: ۵۶). یادگیری مهارت‌های ارتباطی، موجب افزایش ظرفیت تحمل اجتماعی افراد می‌شود، ظرفیت تحمل اجتماعی یک فرد عبارت‌است از: توانایی شخص در مواجهه با انتظارات و سختی‌های زندگی روزمره (راس و آلتایمر<sup>۱</sup>، ۱۳۹۵: ۲۹). هر قدر این ظرفیت بیشتر باشد به همان اندازه شخص قادر خواهد بود سلامت اجتماعی و رفتاری خود را در سطح بهتری نگه دارد و به شیوه‌ای مثبت، سازگارانه و کارآمد به حل و فصل مشکلات شغلی و اجتماعی خویش بپردازد (سلیمی و قضاوی، ۱۳۹۶: ۶۳).

1. Russell, Altmaire



## ive of SID

آشنایی با مهارت‌های ارتباطی در ارتقای بهداشت روانی پلیس اهمیت بسیار دارد، به‌ویژه زمانی که فرد در مواجهه با فشارهای اجتماعی یا استرس و چالش‌های زندگی به الگوهای روی می‌آورد که حاصل آن فراهم‌کردن مشکلات برای خود شخص از یک طرف و جامعه از طرف دیگر است. فقدان مهارت‌های ارتباطی باعث می‌شود که کارکنان در برابر فشارهای اجتماعی دست به رفتارهای خطرناک و ناسازگارانه بزنند (طارمیان و همکاران، ۱۳۹۴: ۴۲). روی آوردن به موادمخدر و مشروبات الکلی، رفتارهای خلافکارانه و خودکشی نمونه‌ای از آنها است. هرچه این آموزش‌ها از سنین پایین‌تر آغاز شود و متناسب با سطح تحول ذهنی نیازهای مخاطب خود باشد اثربخشی آن بیشتر خواهد بود، آموزش چنین مهارت‌هایی در فرد احساس کفایت و توانایی، مؤثر بودن، غلبه کردن و توانایی برنامه‌ریزی رفتار هدفمند متناسب با مشکل را به‌وجود می‌آورد. پژوهش‌های متعدد نشان داده است که مهارت‌های ارتباطی در زمینه‌های متعددی اثر گذاشته است. (طارمیان، ۱۳۹۶: ۶۴)

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که آموزش‌های عملی مهارت‌های ارتباطی پلیس با مردم در کنترل استرس افسران پلیس راهور مؤثر بوده است. این نتیجه با نتایج تحقیق شولمن<sup>۱</sup> (۲۰۱۶)، هاتفیلد<sup>۲</sup> (۲۰۱۵)، کالیگن و هیگینس (۲۰۰۶)، لانگر و وولفر<sup>۳</sup> (۲۰۱۵)، اندرو<sup>۴</sup> (۲۰۱۱) و جانسون و فوگل<sup>۵</sup> (۲۰۱۳) هم‌سو است. هم‌چنین نتیجه تحقیق حاضر با نتایج حقیقی و همکاران (۱۳۹۵)، عباسی (۱۳۹۳)، کهرازی و همکاران (۱۳۹۲)، معین (۱۳۹۶) و خدیوی (۱۳۹۴) هم‌سو است. آنان در تحقیق خود نشان دادند که آموزش مهارت‌های ارتباطی مقابله با استرس در افزایش مدیریت استرس شرکت‌کنندگان گروه آزمایش در مقایسه با گروه گواه مؤثر بوده است.

1. Schulman
2. Hatfield
3. Langer & Wolver
4. Andrew
5. Johnston & Vogel

## پیشنهادها

با توجه به تأثیرگذاری آموزش عملی مهارت‌های ارتباطی در کنترل استرس افسران راهور پیشنهاد می‌شود:

- برنامه‌های آموزشی به‌گونه‌ای تدوین شوند تا افسران راهور از همان سال‌های آغازین ورود به حیطه شغلی‌شان این مهارت‌ها را فرا گیرند.

- با توجه به بی‌اطلاع بودن افراد جامعه به‌خصوص فرماندهان از نحوه تأثیرگذاری این آموزش‌ها، پیشنهاد می‌شود که دانشگاه و فرماندهان ناجا جلساتی را به‌منظور آشنایی دانشجویان، اساتید، افسران و فرماندهان با این‌گونه آموزش‌ها در نظر بگیرند. هم‌چنین منابع مکتوب به‌صورت بروشور و جزوه آموزشی تهیه و در اختیار افسران قرار داده شود.

- براساس نتایج پژوهش حاضر انجام پژوهش‌های مشابه روی گروه‌ها و نمونه‌های دیگری از افسران ناجا اجرا شود؛ هم‌چنین بررسی اثربخشی آموزش نظری و عملی مهارت‌های ارتباطی بر سایر متغیرها و سازه‌های شغلی و اجتماعی پیشنهاد می‌شود.

## منابع

احمدی، خدابخش. (۱۳۹۷). بررسی تأثیر روش مداخله تغییر شیوه زندگی بر کاهش ناسازگاری زناشویی، مجموعه مقالات کنگره سراسری آسیب‌شناسی خانواده در ایران، تهران: دانشگاه شهید بهشتی.

اعظمی، یوسف؛ سهرابی، فرامرز؛ برجعلی، احمد؛ چوپان، حامد. (۱۳۹۳). اثربخشی آموزش تنظیم هیجان مبتنی بر مدل گراس بر کاهش تکانش‌گری در افراد وابسته به مواد مخدر. فصلنامه اعتیاد پژوهی سوءمصرف مواد، ۸(۳): ۱۲۷-۱۴۱.

ادیب، یوسف. (۱۳۹۵). بررسی میزان دستیابی نوجوانان ایرانی به مهارت‌های زندگی. فصلنامه روان‌شناسی دانشگاه تبریز. سال اول، شماره ۴، ص ۱-۲۵.

ایزرائیل، آلن؛ ویکس‌نلسون، ریتا. (۱۳۹۷). اختلال‌های رفتاری. ترجمه: محمدتقی منشی طوسی، مشهد: آستان قدس رضوی.

آقامحمدیان شعرفاف، حمیدرضا؛ نیکخواه، زهرا. (۱۳۹۶). بررسی میزان اثربخشی آموزش گروهی مهارت‌های ارتباطی با رویکرد شناختی- رفتاری در رضایت‌مندی زناشویی. مجموعه مقالات کنگره سراسری آسیب‌شناسی خانواده در ایران، تهران: دانشگاه شهید بهشتی.

بانکی، یاسمن؛ امیری، شعله؛ اسعدی، سمانه. (۱۳۹۶). بررسی اثربخشی آموزش مهارت خودآگاهی و توان مقابله با استرس بر کاهش اضطراب جدایی و افسردگی در کودکان والدین طلاق، ماهنامه علمی- پژوهشی دانشگاه شاهد، سال شانزدهم، شماره ۳۷، ص ۲۹-۱۱.

بیابان‌گرد، اسماعیل؛ کرد نوقابی، رسول؛ سیف، علی‌اکبر. (۱۳۸۴). تأثیر میزان دانش معلم از موضوع تدریس بر نحوه بیان مطالب و یادگیری دانش‌آموزان. فصلنامه علمی- پژوهشی روان‌شناسی تربیتی. دوره ۱، شماره ۲، ص ۳۳-۱۳.

بیک‌زاده، جعفر. (۱۳۹۶). بررسی عوامل استرس‌زای سازمانی بر عملکرد شغلی افسران سازمان‌های دولتی استان آذربایجان شرقی، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان.

جلالی مقدم، رضا. (۱۳۹۷). مهارت‌های ارتباطی مدیران. تهران: دهخدا.

چاری، حسین؛ فداکار، مسعود؛ داورانی، محمدمهدی. (۱۳۹۴). بررسی تاثیر دانشگاه بر مهارت‌های ارتباطی براساس مقایسه دانش‌آموزان و دانشجویان. فصلنامه دانشور رفتار، دوره ۱۲، شماره ۱۵، ص ۳۲-۲۱.

حبیب‌آبادی نسیانی، فاطمه؛ طاهر نشاط‌دوست، حمید؛ مولوی، حسین؛ سیدبنکدار، زهرا. (۱۳۹۷). میزان اثربخشی آموزش مهارت توان مقابله با استرس بر مدیریت استرس ادراک شده زنان مبتلا به لوپوس اریتماتوز سیستمیک (SLE) (اختلال مزمن خودایمنی)، مجله تحقیقات علوم رفتاری، دوره ۹، شماره ۳، ص ۲۶-۱۱.

حقیقی، جمال؛ موسوی، محمد؛ مهرایی‌زاده هنرمند، مهناز؛ بشلید، کیومرث. (۱۳۹۵). بررسی تأیید آموزش مهارت‌های ارتباطی بر سلامت اجتماعی و عزت نفس دانش‌آموزان دختر سال اول مقطع متوسطه شهر ایلام. مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه چمران شیراز، شماره ۷، ص ۷۸-۶۱.

خدیبوی، رضا؛ معزی، معصومه؛ شاکری، مصطفی؛ برجیان، محمدتقی. (۱۳۹۴). تأیید آموزش مهارت‌های ارتباطی در زمینه‌ی پیشگیری از اقدام به خودکشی در زنان شهر اردل، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی ایلام، شماره ۱۳، ص ۱۳-۲۰.

رضایی، شادی؛ حسینی، محمدعلی؛ فلاحی خشکناب، مسعود. (۱۳۹۵). تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان استرس شغلی کارکنان پرستاری شاغل در مراکز توانبخشی شهرستان‌های ری، تهران و شمیرانات در سال ۱۳۹۵، مجله دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، دوره ۶۴، شماره ۱، ص ۲۶-۲۱.

رمضان‌زاده، محمد؛ مرادی، امیر؛ محمدخانی، حسین. (۱۳۹۳). اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی در کارکردهای اجرایی و راهبردهای تنظیم هیجانی در نوجوانان در معرض خطر، فراسوی مدیریت، ۴(۲۳): ۱۴۰-۱۲۱.

ره‌گوی، ع؛ فلاحی خشکناب، م؛ کریم‌لو، م؛ قایینی، م. (۱۳۹۵). تأثیر مهارت‌های ارتباط مؤثر بر کاهش استرس پرستاران، مجله رهیافت، شماره ۷، ص ۶۱-۵.

عماری، عباس‌علی. (۱۳۹۷). راه‌کارهای ارتقای سلامت، مجله مرکز بهداشت ثامن مشهد، شماره ۱۳، ص ۱۵-۱۲.

فانی، علی‌اصغر؛ عرب کلمری، محبوبه. (۱۳۹۶). بررسی عوامل مؤثر در استرس شغلی از دیدگاه کادر درمان بیمارستان‌های دولتی اصفهان، مجله دانش و پژوهش دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، شماره ۵، ص ۸۰-۵۹.

فیروزبخت، مهرداد. (۱۳۹۷). آموزش مهارت‌های اجتماعی. تهران: طهوری. کاظمی، سلطان‌علی؛ جاویدی، حجت‌اله؛ آرام، محبوبه. (۱۳۹۶). بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی کارشناسان شهرداری شیراز، فصلنامه علمی- پژوهشی رهیافت نو در مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، سال اول، شماره ۴، ص ۸۰-۶۳.

کردنوقایی، رسول؛ شریفی، حسن پاشا. (۱۳۹۴). تهیه و تدوین برنامه درسی مهارت‌های ارتباطی برای دانشجویان رشته پرستاری دانشگاه علوم پزشکی کردکوی، فصلنامه نوآوری آموزش، شماره ۱۲، ص ۱۲-۳۴.

کهرازی، فرهاد؛ آزادفلاح، پرویز؛ اللهیاری، عباس‌علی. (۱۳۹۲). بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های حل مسئله در کاهش افسردگی دانش‌آموزان، فصلنامه روان‌شناسی، (۲)، ص ۲۸-۱۴.

گلدارد، کاترین؛ گلدارد، دیوید. (۱۳۹۶). مهارت‌های مشاوره‌ای در زندگی روزمره، ترجمه: سیدحسن پورعابدی، محمد زارع نیستانک و الهه تبریزی، چاپ دوم، تهران: انتشارات صداقت. گل‌زاری، محمود. (۱۳۹۵). تشخیص و درمان اختلالات روان‌شناختی کودک و نوجوان. تهران: نشر یسپرون.

گنجی، حمزه. (۱۳۹۴). ارزش‌یابی شخصیت. تهران: نشر ساوالان.

گنجی، حمزه. (۱۳۹۶). بهداشت اجتماعی. چاپ چهارم، تهران: انتشارات ارسباران.

معین، بابک. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر آموزش شیوه‌های مدیریت استرس بر سلامت اجتماعی نوجوانان شهر تهران، رساله دکتری دانشگاه تربیت مدرس - دانشگاه علوم پزشکی.

میقانی، نرجس. (۱۳۸۵). بررسی رابطه میزان فشار اجتماعی (استرس شغلی) مدیران و عملکرد آنان در دبیرستان‌های دخترانه منطقه ۲ آموزش و پرورش شهر تهران، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد گروه علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه الزهرا.

میلبرن، جی.اف؛ کارتلیج، جی. (۱۳۹۵). آموزش مهارت‌های اجتماعی. ترجمه: محمدحسین نظری‌نژاد، مشهد: آستان قدس رضوی.

نزهت، محمدرضا. (۱۳۹۵). بررسی میزان و منابع استرس شغلی مدیران آموزشی استان فارس، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد گروه علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شیراز.

هارجی، اون؛ ساندرز، کریستین؛ دیکسون، دیوید. (۱۳۹۶). مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی. ترجمه: مهرداد فیروزبخت و خشایار بیگی، تهران: نشر رشد.

Abisamra, N.S. (2014). Emotional intelligence and academic achievement, available at: <http://www.nada sisland.com:research-intell2.html>.

Adolph, R. (2016). Perception and Emotion, How We Recognize Facial Expressions. *Current Directions in Psychological Science*, 15(5), 222-226.

- Andrew, J.M. (2011). Recovery from Surgery with and without Preparatory in striation for there coping styles. *Journal of Personality and Social Psychology*, 15, 223-226.
- Bar, D.H.; Parker, J.D.A. (2017). A Brief Analysis of 20 years of Emotional Intelligence: An introduction to assessing Emotional Intelligence: Theory, research, and application. In C.stough.
- Blacksburg, V. (2016). Emotional intelligence may be predictor of success in computing studies. Available at: <https://www.sciencedaily.com/releases/2016/01/050104071755.htm>
- Chan, R.; Brooks, R.; Steel, Z.; Heung, T.; Erlich, J.; Chow, J.; Suranyi, M. (2012). The psychosocial correlates of quality of life in the dialysis population: a systematic review and meta-regression analysis, a global measure of perceived stress. *Journal of health and social behavior*, 24(4): 385-96.
- Cherniss, C. (2015). Emotional intelligence, what it is and why matters. Annual meeting of the society for industrial and organizational psychology, New Orlands, 14, april.
- Ciarrochi, J.; Forgas, J.P.; Mayer, J.D. (2016). Emotional Intelligence in every body life, a scientific inquiry. New York, psychology press.
- Coquet, M.; Coves, V.; pout gnat, N. (2011). Suicidal thoughts among adolescents, an intercultural approach. *Adolescence*, 28 (11).
- Dillon, L.; Ritchey, F.K.; Johnson, N. (2017). Emotional Intelligence profiles of Nurses caring for people with severe Behavior problems. *Personality and Individual Differences*, 36(1): 33-43.
- Eisenberg, J.T. (2017). Evaluation of The University Teaching: Learning Process for the Improvement of Quality in Higher Education, *Journal of Assessment & Evaluation in Higher Education*, 28 (2): 165-178.
- Engelberg. M.W.; Sjöberg, L. (2014). Emotional Intelligence, Affect Intensity and Social Adjustment. *Personality and Individual Differences* 37(3): 533-542. <http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2003.09.024>
- Granefski, M.; Kraaij, D. (2016). *Social Intelligence*, N.Y. Bantam Books.

- Gray, R. (2017). Unpacking authoritative parenting. *Journal of Marriage and the family*, 61, 574-587.
- Groos, J. (2018). Emotional intelligence: for human resource managers. *Journal of management research news*. 25: 55-78.
- Hatfield, A. (2015). Family education. Theory and practice, Sanfrancisco, Josses-Bass, 32-37.
- Huffman, P.; Coshdon, Gh. (2018). Recovery from Surgery with and without Preparatory in striation for there coping styles. *Journal of Personality and Social Psychology*, 15, 223-226.
- Johnston, M.; Vogel, C. (2013). Benefits of psychological preparation for surgery, *Journal of Meta Analysis*.
- Kiddies, A.M. (2014). Psychosocial factors associated with teenage pregnancy in Jamaica. *Adolescence*, 27(108).
- Langer, T.; Janise, L.; Wolver, J. (2015). Reduction of Psychological Stress in surgical PATIENTS, *International Labor Review*, 133(5-6), 531-518.
- Leahy, R. (2017). The bar-on model of emotional intelligence skills development traning, program and student achievement and retention. unpublished raw data, texas A & M university-kingsville.
- Linden, W.; Stases, C.; Maurice, J. (2014). Psychological intervention for patients with coronary artery disease, London: Crown Publication.
- McKay, P.; Wood, L.; Brentley, J.D. (2017). Current direction in emotional intelligence research, New York: Gulf press.
- Michel & etal. (2016). What makes a leader? *Harvard Business Review*.
- Michelle, R.; Durian. J.D.A. (2016). Emotional and social intelligence insights from the Eemotional quotient inventory. *The hand book of emotional intelligence*. San Francisco.
- Moffat, A. (2017). What makes for successful and successful relationship? Inchanging families, challenging futures. 6th Australian Institute of family studies conferences Melbourne, 2017 Nov, 25-27.
- Mood, N. (2016). Emotional intelligence in the work place. Exploring its effects occupational stress and health outcomes in human servis woekers. *Int j.occup med inviron helth*. 18(2): 167-75.

- Oschner, R.J.; Gross, B.A. (2015). School leadership that works. Alexandria, VA: Association for Curriculum and Development.
- Russell, Daniel; Altmaire, Elizabeth; Velez, Dawn van. (2018). Job-related Stress, Social support and burnout among Classroom teachers, *Journal of Applied psychology*, Vol. 102: 3, pp. 112-209.
- Schulman, S. (2016). Working through the health, a transpersonal approach to family support and education. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 22, No. 2.
- Smelters, Larry. (2017). the Relationship of Communication, to Work Stress, *Journal of Business Communication*, vol. 24: 2, pp. 47-58.
- Thompson, E. (2018). *Scholarship Reconsidered: Priorities of the Professoriate*, Carneie Foundation for the Advancement Teaching, Princeton: University Press.
- Watners, Y.; McNulty, S.L. (2015). A review of emotional intelligence literature and implication for correction. *Research branch correctional servica of Cabada*.