

عوامل موثر بر ارتقاء مهارت‌های اجتماعی کارکنان پلیس راهور

جعفر حسین پور^۱، مجید پور رستم^۲

از صفحه ۹۹ تا ۱۲۲

تاریخ دریافت: ۹۶/۱۱/۱۶

تاریخ پذیرش: ۹۷/۲/۸

چکیده

ارتقاء مهارت‌های اجتماعی پلیس راهنمایی و رانندگی و جامعه محوری پلیس، نوید دهنده فصل نوینی در روابط اجتماعی و توسعه همکاری‌های متقابل با مردم در عرصه برقراری نظم ترافیک شهری می‌باشد.

مهارت‌های اجتماعی مجموعه رفتارهای فرا گرفته شده و مورد قبولی است که یک پلیس راهنمایی و رانندگی را قادر می‌سازد با دیگران رابطه موثر داشته و شهروندان را از عکس العمل‌های نامعقول اجتماعی باز دارد.

این پژوهش با هدف بررسی عوامل چهارگانه (اقتصادی، اجتماعی، محیطی و روحی و روانی) موثر بر ارتقاء مهارت‌های اجتماعی پلیس راهنمایی و رانندگی تدوین شده، که از لحاظ نوع تحقیق کاربردی و با روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری تحقیق را کارکنان پلیس راهور تهران بزرگ از ۵ منطقه شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکز تشکیل داده‌اند و حجم نمونه آماری ۱۸۳ نفر با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای انتخاب شده است.

برای تحلیل داده‌ها از آزمون‌های آماری و تحلیل عاملی استفاده شده است. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که عوامل اقتصادی، اجتماعی، محیطی و روحی و روانی به میزان ۹۱ درصد بر مهارت‌های اجتماعی کارکنان پلیس راهور تهران بزرگ تغییر ایجاد می‌کند و این تغییر مثبت و معنادار است.

در میان چهار عامل فوق، بیشترین عامل اثرگذار مربوط به عامل محیطی به میزان ۵۸ درصد می‌باشد.

کلید واژه‌ها: پلیس راهور، مهارت‌های اجتماعی، تعاملات اجتماعی، مهارت‌های ارتباطی، عوامل

اقتصادی، عوامل محیطی، عوامل روحی و روانی.

مقدمه و بیان مسئله

مهارت‌های اجتماعی، رفتارهایی است اکتسابی که از طریق مشاهده، مدل سازی، تمرین و بازخورد آموخته می‌شود. مهارت‌های اجتماعی مجموعه رفتارهای فرا گرفته شده و مورد قبولی است که یک پلیس راهنمایی و رانندگی را قادر می‌سازد با دیگران رابطه موثر داشته و شهروندان را از عکس العمل‌های نامعقول اجتماعی باز دارد. همکاری، مشارکت با دیگران، کمک کردن، آغازگر رابطه بودن، تقاضای کمک کردن، تعریف و تمجید از دیگران، تشکر و قدر دانی، نمونه‌هایی از مهارت‌های اجتماعی است.

ایجاد مهارت‌های اجتماعی بین افراد از جمله بزرگترین هنرهای انسانی و عظیم‌ترین دستاوردهای بشر در عصر حاضر به شمار می‌رود، اما انسان‌های معمولی و همچنین بسیاری از پلیس‌های جهان چندان قادر به برقراری ارتباطات اجتماعی موثر نیستند (هیوت و داوسون، ۲۰۱۱).

چنین به نظر می‌رسد که بهره‌وری یک فرد به عنوان پلیس راهنمایی و رانندگی و یا مشاغل دیگر، از طریق کسب مهارت‌ها و توانایی برقراری ارتباط موثر افزایش می‌یابد، بر همین اساس بیشتر برنامه‌های آموزشی و ترویجی رایج در ارتباطات در برگیرنده این مهارت‌ها هستند. یکی از مهم‌ترین مهارت‌ها برای پلیس‌های راهور مهارت برقراری موثر با مخاطبان است.

موضوع ارتقاء مهارت‌های اجتماعی پلیس راهنمایی و رانندگی (راهور) و جامعه محوری پلیس، نوید دهنده فصل نوینی در روابط اجتماعی و توسعه همکاری‌های متقابل با مردم می‌باشد. با عنایت به اینکه پلیس راهور وظیفه برقراری نظم و کنترل ترافیک معابر و خیابان‌های درون شهری و جاده‌ها در بیرون از شهرها و در راستای انجام ماموریت‌ها و وظایف ذاتی خود، بیشترین ارتباط با مردم در مقایسه با پلیس‌های تخصصی ناجا رابه‌عهده دارد و در عصر حاضر به دلیل حضور چشمگیر تکنولوژی‌های ارتباطی، حساسیت‌ها در تعاملات اجتماعی پلیس با مردم افزایش قابل توجه‌ای پیدا نموده است، باید اذعان نمود که ارتقا مهارت‌های اجتماعی پلیس راهور لازمه رسیدن به یک وضعیت مطلوب در انجام صحیح ماموریت‌ها و وظایف این پلیس می‌باشد. در همین راستا نگاه تک بعدی به مقوله ترافیک شهری، نه تنها در تنظیم روابط پلیس راهنمایی و رانندگی با مردم و کنترل و پیگیری



۱۰۱

ترافیک موثر نمی باشد، بلکه با ایجاد شکاف هنجاری و تقلیل روابط اجتماعی و اعتماد مردم به پلیس راهنمایی و رانندگی، همکاری های دو جانبه و بهره مندی پلیس راهور از سرمایه های اجتماعی را در تنظیم عبور و مرور دچار اختلال می سازد. هم اکنون در کشور جمهوری اسلامی ایران قوانین مربوط به تأمین امنیت مردم و نظم و انضباط اجتماعی و نحوه اجرای آن از تصویب مجلس شورای اسلامی گذشته و فرآیند انجام آن به نهادهای قانونی مختلف واگذار شده است (بیراوند، ۱۳۸۸، ص ۱۲۰).

اگر چه در حوزه بسط مهارت های اجتماعی پلیس راهور و چالش های متعددی که در روابط پلیس راهور و جامعه حاکم می باشد، اجرای دقیق چنین هدفی را با مشکل روبه رو ساخته است، لیکن ترمیم و اصلاح برنامه ها و توسعه ساختارهای سازمانی و ارتقا مهارت های اجتماعی پلیس گامی موثر در تعامل بیشتر مردم و پلیس خواهد گردید. در نتیجه پژوهش حاضر تلاش می کند تا عوامل (محیطی، روحی و روانی، اجتماعی و اقتصادی) موثر در ارتقاء مهارت های اجتماعی پلیس راهور تهران بزرگ را مورد کنکاش قرار دهد.

مبانی نظری تحقیق

پیشینه تحقیق

عبدالرحمانی (۱۳۹۱) با نگارش کتاب "مهارت های اجتماعی - ارتباطی پلیس راهنمایی و رانندگی" شامل: نظریه های ارتباطی و پلیس راهنمایی و رانندگی، شرحی کوتاه بر دیدگاه نظری حول مهارت های اجتماعی - ارتباطی؛ مهم ترین مهارت های ارتباطی و پلیس راهنمایی و رانندگی؛ وضعیت فعلی (واقعی) ارتباطات پلیس راهنمایی و رانندگی با مردم، به همراه مشکلات ارتباطی پیش روی پلیس و سازمان پلیس راهور و بالاخره گزارشی تحقیقی از وضعیت پلیس راهنمایی و رانندگی دارد.

الیاسی (۱۳۹۰) در کتابی با عنوان "الگوی رفتاری کارکنان راهور" مهم ترین عوامل موثر بر رفتار پلیس راهور و نیز الگوهای رفتاری را مورد بررسی قرار داده است.

رضایی (۱۳۸۸) تحقیقی با عنوان "مقدمه ای بر ارتباط کلامی پلیس راهنمایی و رانندگی در تعامل با مردم" انجام داده که طی آن مشخص گردید یکی از ویژگی ها و قابلیت های پلیس جامعه محور، برقراری تعامل سازنده از جمله کلامی

Archive of SID

صحیح و موثر با مردم است. حصول این مقصود متعالی به ویژه در جامعه ایرانی با دشواری‌ها و پیچیدگی‌های خاصی روبه‌رو است که با آموزش‌هایی در این خصوص و فراگرفتن این مهارت‌ها می‌توان از این دشواری سر بلند بیرون آمد. "نقش تعاملات پلیس راهنمایی و رانندگی در رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی توسط رانندگان" مقاله‌ای است که از سوی الیاسی و تقوی (۱۳۸۷) نگارش یافته است. این مقاله به نقش تعاملات اجتماعی پلیس راهنمایی و رانندگی در رعایت قوانین و مقررات راهنمایی و رانندگی از سوی رانندگان در راستای برنامه‌های کلان جامعه محوری پلیس و بهره‌گیری از تعامل مردم در رعایت قوانین راهور پرداخته است.

مطالعه‌ای با عنوان "گذری بر فرهنگ رفتار پلیس با مردم، پژوهشی مردم‌شناختی در شهرستان گرمسار در سال ۱۳۸۷" توسط عسگری خانقاه و عامری انجام گردید. نتایج این مطالعه نشان داد که رمز موفقیت پلیس در کاهش جرایم و ارتقاء سطح مشارکت مردم در برخورد مناسب با شهروندان است. پلیس می‌تواند با نظم صحیح و با رفتار خردمندانه در تقویت فرهنگ خود کنترلی و کنترل مردم نقش داشته باشد (عسگری خانقاه و عامری ۱۳۸۷).

مسعود مجرد کاهانی، زهره نژاد اکبری (۱۳۹۲) در تحقیق خود به عنوان بررسی رابطه اجتماعی پلیس و امنیت اجتماعی از ارتباطات اجتماعی پلیس به عنوان ظرفیت و قابلیت مشارکت مردم در توسعه نظم و امنیت عمومی از سال‌ها پیش تا کنون، توجه نظریه پردازان علوم اجتماعی را به خود جلب کرده است و همچنین بین مشارکت پلیس با شهروندان و اعتماد به پلیس و بین آگاهی و فعالیت‌های پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

نوروزی و دیگران (۱۳۸۷: ۱۰۱، ۹۵) پیشنهاد کردند، کارکنان راهور در خصوص موضوعات مهارت‌های اجتماعی و ارتباطات و چگونگی تعامل با مردم باید آموزش‌های لازم را کسب کنند.

کامپاز^۱ و همکاران (۱۹۸۸) در پژوهشی که در زمینه چگونگی رویارویی افراد با تنش‌ها انجام دادند به این نتیجه رسیدند، افراد در موقعیت‌هایی که از روش‌های تمرکز بر مسئله استفاده می‌کنند، کنترل بیشتری بر موقعیت‌ها دارند. آنها خاطر

1. kampfaz



نشان کردند افرادی که در رویدادهای تنش زا بیشتر از تمرکز بر مسئله استفاده می کنند، چون مقصود آنها این است که می توانند بر تنش، کنترل بیشتری داشته باشند. برعکس، رویدادهای تنش زای اجتماعی به این دلیل کمتر قابل کنترل هستند که عمدتاً روش تمرکز بر هیجان به کار می رود.

بوتوین و نورتو^۱ ۱۹۸۸ آموزشهای مهارت های ارتباطی و اجتماعی در جمعیت های عادی را اعتبار یابی نمودند و رویکرد خود را مبتنی بر رویکرد تاثیرات اجتماعی (نفوذ فشار اجتماعی) و تئوری یادگیری اجتماعی مطرح نمودند. که طبق نظر آنها مهارت های اجتماعی شامل مهارت های مدیریتی و مهارت های زندگی می باشد. سازمان بهداشت جهانی در پژوهشی عنوان کرد که مهارت های زندگی، مهارت هایی است که برای افزایش توانایی های روانی، اجتماعی افراد آموزش داده می شود و فرد را قادر می سازد که به طور موثر با مقتضیات و مشکلات زندگی روبه رو شوند.

بعضی از این نظریه ها بر پیامدهای رفتاری تاکید می کند و مهارت های زندگی را به عنوان شیوه ای در نظر می گیرد که برای حرکت افراد به سمت یادگیری های اجتماعی و بافت فرهنگی مناسب هستند. برخی دیگر به کسب مهارت ها به عنوان هدف تمرکز می کند زیرا مهارت در حل مسئله ارتباط بین فرد و حل کشمکش ها به عنوان عامل اصلی رشد و سلامت انسان در نظر گرفته می شود.

چارچوب نظری تحقیق

چارچوب نظری

مایکسون^۲ و دیگران (۱۹۸۲) در ارزیابی نشانه های مهارت اجتماعی به شش عنصر اصلی اشاره می کنند.

مهارت های اجتماعی که به طور معمول آموخته می شوند شامل:

- مجموعه ای گوناگون از رفتارهای کلامی و غیر کلامی ویژه اند.
- مستلزم داوطلب شدن و ارائه پاسخ های مناسب و مؤثرند.
- تقویت های اجتماعی دیگران را به حداکثر می رسانند.

■ ماهیتی تعاملی دارند و به زمان بندی مناسب و تأثیر متقابل برخی از رفتارها

1. Botvin & Norton 1988

2. Maikson 3

احتیاج دارند.

■ تحت تأثیر عوامل محیطی همچون سن، جنس، پایگاه طرف مقابل می باشند (هارجی و ساندرز، ۱۳۷۲).

ایسلر و فردریکسن (۱۹۸۰) مهارت‌های اجتماعی را دارای جنبه‌های مشهود و هم دارای عناصر شناختی نامشهود می‌دانند. عناصر شناختی نامشهود افکار و تصمیماتی است که باید در ارتباطات متقابل بعدی گرفته شود یا انجام گیرد این عناصر همچنین مقاصد و بینش فرد دیگری را شامل می‌شود که واکنش در برابر آن احتمالاً بر اندیشه‌های طرف مقابل تأثیر می‌گذارد. رشا و آشر (۱۹۹۱) مهارت‌های اجتماعی را شامل رفتارهایی دانسته‌اند که در تعامل موفق و مناسب با دیگران به کار می‌رود و این مهارت‌ها با داشتن پایه و شناخت اجتماعی از قبیل ادراک اجتماعی و استدلال ظهور می‌یابد. (کارتلج و میلبرن، ۱۳۷۲).

لیبرمن (۱۹۸۹) کنش متقابل اجتماعی را به یک فرآیند مرحله‌ای که هر مرحله نیازمند یک مجموعه از مهارت‌های متفاوتی است، تجزیه نموده‌اند، مرحله اول ارتباط، نیازمند مهارت گیرندگی است که شامل مهارت‌هایی است که برای توجه کردن و درک درست اطلاعات اجتماعی متناسب که در موقعیت‌ها وجود دارد لازم می‌باشد، چون متناسب بودن رفتار میان فردی وابسته به موقعیت‌هاست، اتفاق رفتار اجتماعی درست بستگی زیادی به شناخت صحیح نشانه‌های میان فردی و محیطی دارد، که ما را به پاسخ‌های مؤثر رهنمون می‌سازد. مثال‌های مهارت‌های گیرندگی شامل شناخت متناسب اشخاصی است که با آن‌ها تعامل می‌کنیم. شناخت صحیح احساسات و امیالی که دیگران بیان می‌کنند. در واقع شنیدن صحیح آنچه دیگران بیان می‌کنند و دانستن اهداف شخصی فردی که با ما تعامل می‌نماید، می‌باشد. (ده بزرگی، ۱۳۷۵)

در مرحله بعدی ما نیازمند مهارت‌های پردازشی می‌باشیم. برای موفق شدن در رویارویی میان فردی، نیازمند به این هستیم که بدانیم می‌خواهیم چه چیزی را به دست آوریم و چگونه می‌توانیم به بهترین وجه آن را کسب کنیم.

انتخاب مهارت‌هایی که برای کسب اهداف نزدیک مؤثر هستند مستلزم توانایی حل مشکل به شیوه منظم و سازمان یافته می‌باشد. بعد از درک صحیح اطلاعات اجتماعی متناسب با موقعیت (مهارت‌های گیرندگی) و شناخت مهارت‌های لازم



برای تعامل (مهارت‌های پردازش) می‌بایستی مهارت‌ها را به طرز شایسته‌ای برای تکمیل موفقیت آمیز مبادله‌های میان فردی به اجرا در آورد.

۱۰۵ این مرحله سوم از ارتباط، مستلزم مهارت‌های فرستندگی رفتارهای واقعی درگیر در تبادل اجتماعی می‌باشد. مهارت‌های فرستندگی شامل محتوای کلامی یا آنچه که بیان می‌شود و هم اینکه چگونه پیام با دیگران ارتباط پیدا می‌کند، می‌باشد. ارتباط خوب مستلزم درک صحیح اجتماعی (مهارت‌های گیرندگی) و توانایی برنامه ریزی شناختی (مهارت‌های پردازش) قبل از دادن یک پاسخ (رفتار مؤثر مهارت فرستندگی) می‌باشند در مجموع هارجی و ساندرز (۱۳۷۷) بر این نکات تأکید دارند:

۱. نخست این که رفتارهای اجتماعی هدفمندند. ما از این رفتارها برای کسب نتایج مطلوب استفاده می‌کنیم و بنابراین بر خلاف سایر رفتارها که اتفاقی یا غیرتعمدی هستند. مهارت‌های اجتماعی هدف دارند.

۲. دومین ویژگی رفتارهای اجتماعی ماهرانه، به هم مرتبط بودن این توانایی هاست. یعنی آنان رفتارهای متفاوتی هستند که به منظور هدف ویژه مورد استفاده قرار می‌گیرند و ما به طور هم‌زمان از آن‌ها استفاده می‌کنیم.

۳. سومین ویژگی مهارت‌های اجتماعی متناسب بودن آن با وضعیت است. فردی از لحاظ اجتماعی ماهر است که بتواند رفتارهایش را متناسب با انتظارات دیگران تغییر دهد. به این ترتیب داشتن ارتباط ماهرانه بستگی به استفاده صحیح (از لحاظ بافتی) و تسهیل کننده (از نظر رفتاری) از شیوه‌های برقراری ارتباط مناسب کار آمد با دیگران دارد.

۴. چهارمین ویژگی مهارت‌های اجتماعی این است که این مهارت‌ها در واقع واحدهای رفتاری مجزا هستند. فردی که از لحاظ اجتماعی مهارت دارد، قادر است رفتارهای مختلف و مناسبی داشته باشد. این توانایی‌های اجتماعی را در قالب عملکرد رفتاری پی‌ریزی می‌کنند. این نکته یکی از ویژگی‌های بارز ارتباط اجتماعی ماهرانه است. مهارت‌های اجتماعی، آموختنی است. در حال حاضر تمامی محققان اتفاق نظر دارند که اکثر رفتارهای اجتماعی آموختنی هستند.

۵. آخرین مورد از ویژگی‌های مهارت‌های اجتماعی این است که افراد بر این مهارت‌ها کنترل شناختی دارند. بنابراین کسی که از لحاظ اجتماعی کمبود

Archive of SID

مهارت دارد، ممکن است عناصر اصلی مهارت اجتماعی را فرا گرفته باشد اما از فرآیندهای فکری لازم برای استفاده از این عناصر در تعاملات خود بی بهره باشد) هارجی و ساندرز، (۱۳۷۷).

در مدیریت، نیروی انسانی هر سازمان، به عنوان اصلی ترین منبع استراتژیک و مهم ترین شاخص برتری يك سازمان نسبت به سازمان های دیگر هست. از این جهت عملکرد آن بیشترین تأثیر را بر اثربخشی و افزایش بهره وری کل سازمان و در نهایت جامعه بر جای خواهد گذاشت. امروزه همه صاحب نظران بر اهمیت نقش منابع انسانی نسبت به سایر منابع اتفاق نظر دارند و معتقدند سرمایه و تکنولوژی را می توان به صورت وام، تأمین و یا . . . به دست آورد. اما انسان را نه می توان وام گرفت و نه می توان خرید. انسان ها باید به عنوان سرمایه های اصلی کشورها پرورش یابند و در آن ها انگیزه تلاش ایجاد شود (خاکی، ۱۳۸۸).

در این راستا اگرچه بررسی عوامل عمده تأثیرگذار بر ارتقای مهارت های اجتماعی به دلیل فرهنگ متفاوت جوامع در حال توسعه همچون کشور ما، با دشواری بسیاری همراه است اما باین وجود بر اساس ضرورت و نیاز، بررسی این عوامل به عنوان یکی از مؤثرترین شاخص های تأثیرگذار در رشد و توسعه سازمان ها مورد مطالعه و بررسی قرار گرفته است. مهارت های اجتماعی يك فرهنگ است، يك نگرش عقلانی به کار و زندگی است که هدف آن هوشمندانه تر کردن فعالیت ها برای دستیابی به زندگی بهتر و متعالی تر است (خاکی، ۱۳۸۸). این عوامل را نمی توان جدای از منابع انسانی تعریف کرد؛ و با توجه به حضور و دخالت عامل نیروی انسانی در تمام صحنه ها و ابعاد سازمانی، مدیریت منابع انسانی می تواند با طراحی برنامه ها و سیستم هایی برای به کارگیری و حفظ نیروهای متفاوت و کارآمد و لایق باصلاحیت در قالب استراتژی ها و سیاست هایی که عدم توجه به آن پیامد ناگواری در درازمدت به بار خواهد آورد، برافزایش مهارت های اجتماعی و میزان بهره وری سازمان نقش داشته باشد (انصاری، ۱۳۸۴). در عصر حاضر مهارت های اجتماعی را يك روش، يك مفهوم و يك نگرشی درباره کار و زندگی می نامند و در واقع به آن به شکل يك فرهنگ و يك جهان بینی می نگرند، مهارت های اجتماعی در همه شئون، کار و زندگی فردی، اجتماعی می تواند دخیل باشد و يك شاخص تعیین کننده عملکرد بهتر هر سازمان است و برای افزایش بهره وری هر سازمان باید

به ارتقا آن اهمیت ویژه ای داد. (اوتادزاده^۱، ۲۰۰۸).

□ بی تردید یکی از ویژگی‌ها و قابلیت‌های پلیس جامعه محور، برقراری تعامل سازنده از جمله کلامی صحیح و موثر با مردم است. ارتباطی که هم آمرانه و مقتدرانه و با اجرای قانون همراه باشد و هم مردم آن را بپذیرند و و غیر محترمانه تلقی نکنند. لازمه تحقق این امور آن است که پلیس تنها و صرفاً از نقش کسی که با جرم برخورد می‌کند، به درآمده و با فراتر رفتن از آن عملاً نقش‌های همانند مشاور، پشتیبان و مسول افراد جامعه را هم ایفا نماید (کپلر و جینزا، ۲۰۱۱: ۳) حصول به این مقصود متعالی در جامعه ایرانی با دشواری‌ها و پیچیدگی‌های خاصی روبه‌رو است که با آموزش‌هایی در این خصوص و فراگرفتن این مهارت‌ها می‌توان از این دشواری سر بلند بیرون آمد.

از میان پلیس‌های تخصصی پلیس راهور به دلیل گستردگی وظایف و تعامل نزدیک با مردم در جامعه از اهمیت و ویژگی خاصی برخوردار است. امروزه این موضوع در محافل علمی همیشه مورد تاکید قرار می‌گیرد که بخش قابل ملاحظه‌ای از آموزش‌های پلیس به ویژه پلیس راهور مربوط به آموزش مهارت‌های ارتباطی است. فراگیری مطلوب دروس موجب قانون‌مندی، انجام مناسب وظایف، کاهش اشتباهات و تخلفات و خسارات پلیس و افزایش رضایت‌مندی شهروندان می‌شود. آموزش مؤثر و کاربردی مهارت‌های اجتماعی پلیس راهور نیز نیازمند شناسایی چالش‌ها و عوامل مؤثر در ارتقا این مهارت‌ها می‌باشد. این عوامل را می‌توان در رشته‌های چون جامعه‌شناسی، روان‌شناسی، اقتصاد و مدیریت مورد مطالعه قرار داد. نظریه دو عاملی هرزبرگ: اوکوشید تا عوامل رضایت و نارضایتی شغلی را مشخص کند. او در تحقیقات خود به این نتیجه رسید که این عوامل از یکدیگر جدا هستند. به همین دلیل آنها را به دو گروه تقسیم کرد: عوامل بهداشتی و انگیزشی.

۱- عوامل بهداشتی: این دسته از عوامل، مربوط به «محیط شغلی» است که اگر وجود نداشته باشند نارضایتی شغلی را فراهم می‌آورند اما اگر وجود داشته باشند باعث رضایت شغلی نمی‌شوند و تنها حالت بی تفاوتی در فرد شاغل به وجود می‌آورند، زیرا او برخورداری از این عوامل را حق خود می‌داند. این عوامل عبارتند از:

1. Ostadzadeh

- درآمد کافی
- سرپرست لایق
- اداره درست امور
- شرایط مطلوب

۲- عوامل انگیزشی: این دسته از عوامل، مربوط به «محتوای شغل» است که اگر وجود نداشته باشند، فرد شاغل دچار نارضایتی شغلی نمی شود و تنها در او حالت بی تفاوتی به وجود می آید، اما اگر وجود داشته باشند، رضایت شغلی را در پی دارند این عوامل عبارتند از موفقیت در کار، قدر دانی برای انجام کار، واگذاری مسئولیت، پیشرفت شغلی، طبق این نظریه اگر در سازمان ها افراد از عوامل بهداشتی انگیزشی محروم باشند در نتیجه در سازمان احساس نارضایتی و بی انگیزه ای به آنان دست خواهد داد و این امر می تواند دلیلی بر کاهش ارتقا مهارت های اجتماعی آن ها باشد. (رایبیز، ۱۳۸۴).

نظریه تنوع و خلاقیت شغلی

پژوهشهای والکر^۱، کرمن^۲، لاولر^۳، گست^۴، گرونبرگ^۵، این نکته را آشکار ساخت که کار یکنواخت و تکراری و فاقد تنوع و خلاقیت از عوامل مهم نارضایتی شغلی کارکنان است. به همین دلیل «غنی سازی شغل» (تبدیل شغل از یک کار یکنواخت و تکراری به کاری متنوع و توأم با کاربرد مهارت و خلاقیت کارکنان که بعضی آن را چالش انگیزی شغل، نیز خوانده اند، یکی از راه های افزایش رضایت شغلی شناخته شده است. بنابراین اگر کارکنان، دریابند که انجام وظایف شغلی آنها نیازمند هیچ گونه مهارت، تنوع و خلاقیتی نیست، احساس ناخوشایند «تبدیل شدن به یک ماشین» به آنها دست می دهد و در نتیجه، دچار کسالت، بیزاری و افسردگی شغلی و در نتیجه نارضایتی از شغل خود می شوند. اما اگر دریابند که انجام درست وظایف شغلی آنها، مستلزم به کارگیری تخصص، مهارت و خلاقیت آن هاست، احساس رضایت و منزلت شغلی خواهند کرد. (سید جوادین، ۱۳۸۶: ۱۶۵)

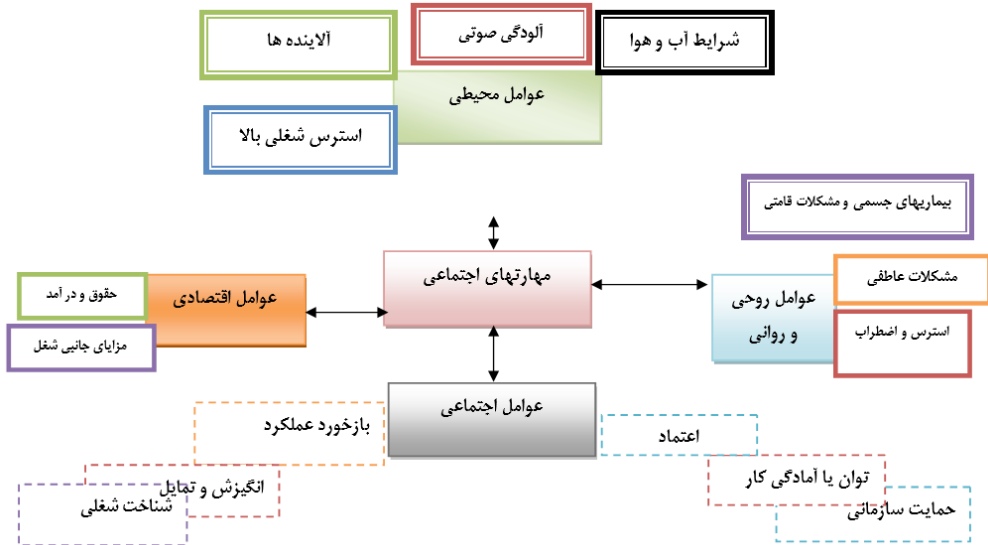
1. Valker
2. Kerman
3. Lawoler
4. Guste
5. Grwonber

□ در این نظریه به دو جنبه اجتماعی و روانی توجه می شود. در جنبه اجتماعی، تأثیر عواملی نظیر نظام سازمانی و کارگاهی و شرایط محیط اشتغال در رضایت شغلی مورد توجه قرار می گیرد. این عوامل، شامل شرایط بیرونی رضایت شغلی می شود. جنبه روانی رضایت شغلی، بیشتر به انتظارات و توقعات فرد مربوط می شود. به بیانی دیگر، احساس فرد از موقعیت شغلی و فعالیت هایش در انجام مسئولیت های محوله و ایفای نقشی خاص به عنوان عضوی از اعضای جامعه، میزان رضایت شغلی فرد را مشخص می کند. رضایت کلی، نتیجه ای است که از ترکیب دو جنبه اجتماعی و روانی حاصل می شود. (شهبازی و عنصری، ۱۳۸۸: ۵۴).

نظریه روابط با سرپرستی

میس هاوک^۱، وال^۲، وار^۳، کر^۴، فیلی^۵، لیکرت^۶، سادلر^۷، در مطالعات خود به این نتیجه رسیده اند که ویژگی های سرپرستان و افراد مافوق، تأثیر مهمی در میزان رضایت شغلی کارکنان دارد. بر اساس این نظریه سرپرستان دارای ویژگی های زیر، رضایت شغلی و منزلت سازمانی کارکنان تحت امر خود را ارتقا می بخشند، بنابراین سازمان های فاقد سرپرستان و مدیران با ملاحظه، مشارکت جو و کاردان می توانند عاملی موثر در افت منزلت سازمانی باشد (سید جوادین، ۱۳۸۶: ۱۷۹). همان طور که در نظریه های بالا به آن اشاره گردید عوامل چهار گانه موثر در ارتقا مهارت های اجتماعی کارکنان، ارتباط مسقیم با تحلیل نظریات رضایتمندی دارد، دقت در این نظریات و تقویت متغیرهای اثر گذار رضایتمندی می تواند موجب آرامش و خشنودی افراد گردیده و تقویت کننده های بسیار مهم در کسب مهارت های اجتماعی و به منصفه ظهور رسیدن آن ها در صحنه عمل و تعامل بهتر کارکنان راهور با مردم گردد. در پرتو مبانی نظری و تجربی نوین که مورد بررسی قرار گرفت، مدل مفهومی زیر را طراحی نموده ایم.

1. Meschawok
2. woal
3. Voar
4. ker
5. Filee
6. Likert
7. Sadler



روش شناسی تحقیق

نوع پژوهش کاربردی و روش آن پیمایشی است. فرضیات تحقیق نیز بر اساس مبانی نظری و تجربی نوین، فرموله شده و مشتمل بر چهار متغیر اصلی (محیطی، اجتماعی، اقتصادی و روحی و روانی) است. جامعه آماری تحقیق بین کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی تهران بزرگ از ۵ منطقه شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکز انتخاب شده‌اند. حجم نمونه آماری ۱۸۳ نفر با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای انجام گرفته است. برای تحلیل داده‌ها از آزمون‌های آماری و تحلیل عاملی و تی تک نمونه آلفای کرونباخ استفاده شده است.

تعریف نظری و عملیاتی متغیرها

۱- **عوامل اجتماعی:** شامل مجموعه‌ای از گروه‌ها، تشکلهای و نهادهای اجتماعی تاثیر گذار همچون نهادهای سیاسی، اقتصادی و مذهبی می‌باشد (قصری، بازارگان، نوروزی، ۱۳۹۲) که عوامل اجتماعی خود عبارت از:

الف) اعتبار



- (ب) سازگاری محیطی
(ج) توان و آمادگی کار
(د) شناخت شغلی و . . .

۲- عوامل محیطی: این متغیر به عنوان یکی از متغیرهای مستقل مطالعه در زمینه تاثیر شرایط زیر مورد بررسی قرار گرفته است.

- (الف) آلودگی آب و هوا
(ب) آلودگی صوتی
(ج) استرس شغلی
(د) آلاینده ها

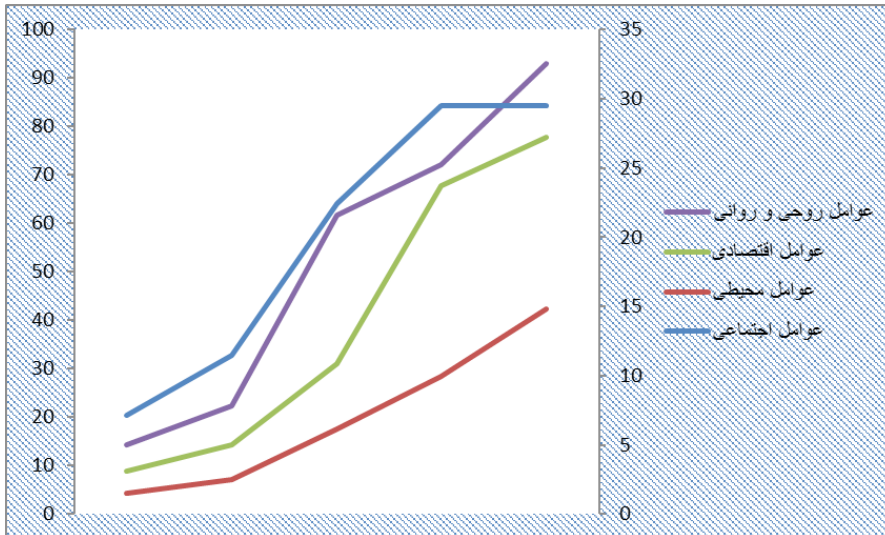
۳- عوامل اقتصادی: حقوق و دستمزد به عنوان یکی از عوامل مهم در افزایش و یا کاهش رضایت شغلی و تعهد شغلی تاثیر داشته است، به طور کلی پرداختهای مالی به عنوان تامین نیاز اساسی کارکنان یاد شده است.

۴- عوامل روحی و روانی: عوامل روحی و روانی سبب پیری زودرس و کوتاهی عمر می شود، در محیط زندگی شخصی و محیط کار باعث اختلافها و برخوردهای شدید می شود. باعث بروز عوامل عصبی و روانی می شود. عوامل روحی و روانی سبب بی علاقهگی نسبت به محیط کار می شود و سبب افزایش بیماریهای جسمی و اختلال در کار طبیعی دستگاههای جریان خون، تنفس، ترشحی، عصبی و غیره می شود. عامل روحی و روانی بر کیفیت کار و ارتقاء مهارت های اجتماعی کارکنان پلیس راهور بسیار موثر است.

پایایی و روایی پرسش نامه: در این مطالعه برای تعیین و افزایش روایی و پایایی ابزار جمع آوری داده ها از روش های زیر استفاده شد. ۱- مشاوره با افراد صاحب نظر در این حوزه و کسب راهنمایی از نظرات آنان، بررسی و مطالعه پرسشنامه ها و سوال هایی که در تحقیقات مشابه استفاده شده است. ۲- مطالعه کتب و مقالات و منابع کتابخانه ای مرتبط با موضوع پژوهش به منظور تعیین پایایی آن. ۳- پس از تکمیل پرسشنامه ها توسط شرکت کنندگان براساس ۱۰٪ کل پرسشنامه های تکمیل شده از طریق روش الفای کرونباخ، پایایی مورد سنجش قرار گرفت و این پرسشنامه دارای ضریب الفای کرونباخ ۰.۸۹ بود که به پایایی آن اشاره دارد.

نتایج یافته‌های تحقیق در دو بخش توصیفی و استنباطی به شرح زیر ارائه گردیده است.

الف- یافته‌های توصیفی



شکل ۱-: توصیف تاثیر عوامل مستقل بر روی ارتقاء مهارت‌های اجتماعی کارکنان پلیس راهور

با توجه به جمع بندی عوامل مستقل می‌توانیم نشان دهیم که پاسخگویان عوامل اجتماعی را به میزان ۲۹.۵٪ خیلی زیاد و ۲۹.۵٪ زیاد و ۲۲.۴٪ مقدار متوسط و ۱۱.۵٪ کم و ۱.۷٪ خیلی کم، در ارتقاء مهارت‌های اجتماعی پلیس موثر میدانند. عوامل محیطی به عنوان یکی از عوامل مستقل موثر بر ارتقاء مهارت‌های اجتماعی کارکنان پلیس راهور به میزان ۴۲.۴٪ خیلی زیاد و ۲۸.۴٪ زیاد و ۱۷.۵٪ متوسط و ۱.۷٪ کم و ۴.۴٪ خیلی کم، بر ارتقاء مهارت‌های اجتماعی پلیس موثر می‌باشند.

عوامل اقتصادی به عنوان یکی از عوامل مستقل موثر بر ارتقاء مهارت‌های اجتماعی کارکنان پلیس راهور مقدار ۳۵.۳٪ خیلی زیاد و ۳۹.۳٪ زیاد و ۱۳.۶٪ متوسط و ۱.۷٪ کم و ۴.۴٪ خیلی کم، عوامل اقتصادی بر ارتقاء مهارت‌های اجتماعی پلیس موثر می‌باشند.

در بررسی عوامل روحی و روانی به عنوان یکی از عوامل مستقل موثر بر ارتقاء مهارت‌های اجتماعی کارکنان پلیس راهور مقدار به دست آمده به این شرح است:



۰.۳۰.۱۵٪ خیلی زیاد و ۰.۴۰.۴۰٪ زیاد و ۰.۳۰.۶٪ متوسط و ۰.۲۰.۸٪ کم و ۰.۵.۵٪ خیلی کم. به عبارتی بیش از ۶۵ درصد پاسخگویان این عامل را در ارتقا مهارت های اجتماعی پلیس راهور موثر می دانند.

ب- یافته های استنباطی

برای آزمون فرضیه های تحقیق، ابتدا با عنایت به این که هر مفهوم توسط چند سوال ارزیابی شده اند با استفاده از نرم افزار SPSS جمع آوری و سپس کد گذاری شده اند و در نهایت از آزمون مناسب هر سطح متغیر استفاده شده است. آنچه مسلم است این که با توجه به سوالات تحقیق از آزمون متفاوتی استفاده می شود. **فرضیه اول:** بین عوامل اقتصادی و ارتقاء مهارت های اجتماعی کارکنان پلیس راهور تهران بزرگ رابطه وجود دارد.

جدول: اثر عامل اقتصادی بر ارتقای مهارت های اجتماعی کارکنان

مقدار F	آماره T	ضریب اثر	ضریب تعیین	سطح معنی داری	سطح اطمینان	رابطه خطی
۲/۳۹	۸/۲۷	۰/۷۵	۰/۵۶	۰/۰۱۵	۹۵٪	دارد

با توجه به سطح خطای کمتر از ۵ درصد و مقدار تی بالای ۲، با اطمینان ۹۵ درصد نشان می دهد که عوامل اقتصادی بر ارتقای مهارت های اجتماعی کارکنان پلیس راهور به میزان ۷۵ درصد اثر خطی مثبت و معنادار دارد. همچنین این اثر به میزان ۵۶ درصد تعیین کننده است. به عبارت دیگر با افزایش یک واحد تغییر در میزان عامل اقتصادی، به میزان ۵۶ درصد باعث افزایش و ارتقای مهارت های اجتماعی کارکنان پلیس راهور در تهران بزرگ می شود. بنابراین فرض H_0 مبنی بر عدم تاثیر رد و فرض H_1 مبنی بر اثر عامل اقتصادی بر ارتقای مهارت های اجتماعی کارکنان معنادار و پذیرفته می شود.

فرضیه دوم: بین عوامل اجتماعی و ارتقاء مهارت های اجتماعی کارکنان پلیس راهور تهران بزرگ رابطه وجود دارد.

جدول: اثر عامل اجتماعی بر ارتقای مهارت‌های اجتماعی کارکنان

مقدار F	آماره T	ضریب اثر	ضریب تعیین	سطح معنی داری	سطح اطمینان	رابطه خطی
۹/۰۱	۸/۰۲	۰/۷۴	۰/۵۵	۰/۰۳۴	٪۹۵	دارد

با توجه به سطح خطای کمتر از ۵ درصد و مقدار تی بالای ۲، با اطمینان ۹۵ درصد نشان می‌دهد که عوامل اجتماعی بر ارتقای مهارت‌های اجتماعی کارکنان پلیس راهور به میزان ۷۴ درصد اثر خطی مثبت و معنادار دارد. همچنین این اثر به میزان ۵۵ درصد تعیین کننده است. به عبارت دیگر با افزایش یک واحد تغییر در میزان عامل اجتماعی، به میزان ۵۵ درصد باعث افزایش و ارتقای مهارت‌های اجتماعی کارکنان پلیس راهور در تهران بزرگ می‌شود. بنابراین فرض H_0 مبنی بر عدم تاثیر رد و فرض H_1 مبنی بر اثر عامل اجتماعی بر ارتقای مهارت‌های اجتماعی کارکنان معنادار و پذیرفته می‌شود.

فرضیه سوم: بین عوامل روحی - روانی و ارتقاء مهارت‌های اجتماعی کارکنان پلیس راهور تهران بزرگ رابطه وجود دارد.

جدول: اثر عامل روحی - روانی بر ارتقای مهارت‌های اجتماعی کارکنان

مقدار F	آماره T	ضریب اثر	ضریب تعیین	سطح معنی داری	سطح اطمینان	رابطه خطی
۸/۰۰	۸/۰۰	۰/۷۳	۰/۵۴	۰/۰۳۷	٪۹۵	دارد

با توجه به سطح خطای کمتر از ۵ درصد و مقدار تی بالای ۲، با اطمینان ۹۵ درصد نشان می‌دهد که عوامل روحی - روانی بر ارتقای مهارت‌های اجتماعی کارکنان پلیس راهور به میزان ۷۴ درصد اثر خطی مثبت و معنادار دارد. همچنین این اثر به میزان ۵۵ درصد تعیین کننده است. به عبارت دیگر با افزایش یک واحد تغییر در میزان عامل روحی - روانی، به میزان ۵۵ درصد باعث افزایش و ارتقای مهارت‌های اجتماعی کارکنان پلیس راهور در تهران بزرگ می‌شود. بنابراین فرض H_0 مبنی بر عدم تاثیر رد و فرض H_1 مبنی بر اثر عامل روحی - روانی بر ارتقای مهارت‌های اجتماعی کارکنان معنادار و پذیرفته می‌شود.

فرضیه چهارم: بین عوامل محیطی و ارتقاء مهارت‌های اجتماعی کارکنان

جدول: اثر عامل محیطی بر ارتقای مهارت های اجتماعی کارکنان

مقدار F	آماره T	ضریب اثر	ضریب تعیین	سطح معنی داری	سطح اطمینان	رابطه خطی
۲/۴۷	۲/۶۱	۰/۳۴	۰/۱۱	۰/۰۲۳	٪۹۵	دارد

با توجه به سطح خطای کمتر از ۵ درصد و مقدار تی بالای ۲، با اطمینان ۹۵ درصد نشان می دهد که عوامل محیطی بر ارتقای مهارت های محیطی کارکنان پلیس راهور به میزان ۷۴ درصد اثر خطی مثبت و معنادار دارد. همچنین این اثر به میزان ۵۵ درصد تعیین کننده است. به عبارت دیگر با افزایش یک واحد تغییر در میزان عامل محیطی، به میزان ۵۵ درصد باعث افزایش و ارتقای مهارت های اجتماعی کارکنان پلیس راهور در تهران بزرگ می شود. بنابراین فرض H_0 مبنی بر عدم تاثیر رد و فرض H_1 مبنی بر اثر عامل محیطی بر ارتقای مهارت های اجتماعی کارکنان معنادار و پذیرفته می شود.

تحلیل چند متغیره (تحلیل رگرسیون)

برای بررسی و سنجش تاثیر متغیرهای مستقل تحقیق عوامل موثر بر ارتقاء مهارت های اجتماعی کارکنان پلیس راهور تهران بر متغیر وابسته شامل مهارت های اجتماعی، از روش تحلیل رگرسیون استفاده شده است. نتایج جدول ضریب تعیین نشان می دهد که مدل تا ۹۱٪ توانسته است متغیر وابسته را تبیین کند. همچنین جدول ANOVA نشان می دهد که آزمون f در سطح ۹۹٪ اطمینان معنی دار است و گویای آن است که حداقل یکی از متغیرهای مستقل در پیش بینی متغیر وابسته یعنی رضایتمندی موثر است.

جدول: خلاصه مدل رگرسیون خطی چند گانه

سطح خطا	مقدار آزمون F	انحراف معیار	ضریب تعدیل شده	ضریب تعیین کنندگی	ضریب اثر	مدل: اثر متغیرهای مستقل بر وابسته
۰/۰۰۰		۰/۴۵	۰/۹۱	۰/۹۱	۰/۹۵	اثر عوامل مؤثر بر ارتقای مهارت های اجتماعی کارکنان پلیس راهور

مدل	ضرایب غیر استاندارد خطای استاندارد ضریب بی	ضرایب استاندارد ضریب بتا	ضرایب غیر استاندارد	میزان خطا ضریب بی
Constant	.۱۱۵-۰.۵۸	-	۹۲۴.۱-	۵۵.۰
عوامل محیطی	.۵۹۷.۰۳۲	.۵۸	۹۱.۱۹	.۰۰۰
عوامل اجتماعی	.۱۳۸.۳۸	.۱۴	۱۵.۴	.۰۰۰
عوامل اقتصادی	.۲۸.۲۶	.۱۸	۱.۸	.۰۰۰
عوامل روحی و روانی	.۲۴.۲۸	.۱۴	۶.۵	.۰۰

با استفاده از روش رگرسیون خطی چندگانه به شیوه ENTER نشان می‌دهد که مجموع عوامل مؤثر بر ارتقای مهارت‌های اجتماعی کارکنان پلیس به میزان ۹۵ درصد اثر مستقیم دارد. همچنین ضریب تعیین و تعدیل شده نشان می‌دهد که به ازای هر واحد تغییر در عوامل اقتصادی، اجتماعی، محیطی و روحی و روانی به میزان ۹۱ درصد بر مهارت‌های اجتماعی کارکنان پلیس راهور تهران بزرگ تغییر ایجاد می‌کند و این تغییر مثبت و معنادار است.

در میان چهار عامل فوق، بیشترین عامل اثرگذار مربوط به عامل محیطی به میزان ۵۸ درصد بوده و سایر عوامل با اثر کمتری به ترتیب عامل اقتصادی به میزان ۱۸ درصد، عامل اجتماعی و روحی و روانی هر کدام به میزان ۱۴ درصد اثر مثبت و مستقیم دارد.

نتیجه گیری

سازمان‌ها و از جمله سازمان پلیس که در ارتباط نزدیک و تنگاتنگ با جامعه قرار دارند و به طور مستقیم با عامه مردم در تعامل هستند، نقش حساسی در شکل‌گیری افکار مردم و باورهای آن‌ها درباره سازمان دارند. به همین منظور می‌بایست برای این که بتوانند نمایندگان خوبی برای سازمان‌های خود باشند و همچنین به طور موفق وظایف و ماموریت‌های خود را به سرانجام برسانند باید از توانایی ارتباطی



بالای برخوردار باشند، که این مهم نیازمند ارتقا مهارت های اجتماعی می باشد. همان طوری که در پیشینه و چارچوب تحقیق به آن اشاره شد، ارتقا مهارت های اجتماعی پلیس، متأثر از مجموعه عوامل اجتماعی، محیطی، اقتصادی و روحی و روانی می باشد که در این تحقیق به آن پرداخته ایم.

یافته های این تحقیق نشان می دهد که عوامل موثر بر ارتقاء مهارت های اجتماعی پلیس راهور از متغیرهای چهارگانه محیطی، اجتماعی، اقتصادی و روحی و روانی و مولفه های آن تشکیل شده است. شناخت تعاملات اجتماعی پلیس و مردم الگویی را برای نقش آفرینی پلیس در سطح شهر ارائه می دهد و یکپارچگی و انسجام اجتماعی را با خود به همراه می آورد.

نتیجه فرضیه اول نشان می دهد که عوامل اقتصادی بر ارتقای مهارت های اجتماعی کارکنان پلیس راهور به میزان ۷۵ درصد اثر خطی مثبت و معنادار دارد. همچنین این اثر به میزان ۵۶ درصد تعیین کننده است. به عبارت دیگر با افزایش یک واحد تغییر در میزان عامل اقتصادی، به میزان ۵۶ درصد باعث افزایش و ارتقای مهارت های اجتماعی کارکنان پلیس راهور در تهران بزرگ می شود.

به عبارتی این مهم باید مورد توجه جدی قرار بگیرد که اگر پرسنل راهور از نظر اقتصادی در شرایط بهتری قرار بگیرند، در تعامل خود با مردم از مهارت های اجتماعی با کیفیت تری برخوردار خواهند شد.

فرضیه دوم نشان می دهد که عوامل اجتماعی بر ارتقای مهارت های اجتماعی کارکنان پلیس راهور به میزان ۷۴ درصد اثر خطی مثبت و معنادار دارد. همچنین این اثر به میزان ۵۵ درصد تعیین کننده است. به عبارت دیگر با افزایش یک واحد تغییر در میزان عامل اجتماعی، به میزان ۵۵ درصد باعث افزایش و ارتقای مهارت های اجتماعی کارکنان پلیس راهور در تهران بزرگ می شود.

فرضیه سوم نشان می دهد که عوامل روحی - روانی بر ارتقای مهارت های اجتماعی کارکنان پلیس راهور به میزان ۷۴ درصد اثر خطی مثبت و معنادار دارد. همچنین این اثر به میزان ۵۵ درصد تعیین کننده است. به عبارت دیگر با افزایش یک واحد تغییر در میزان عامل روحی - روانی، به میزان ۵۵ درصد باعث افزایش و ارتقای مهارت های اجتماعی کارکنان پلیس راهور در تهران بزرگ می شود. تاثیر قابل توجهی که بیان گردید، نشانگر این است که اگر یک پلیس راهور آرامش

Archive of SID

ذهنی داشته باشد، ارتباط گر موفق بوده و بهتر می تواند از مهارت های اجتماعی استفاده نماید.

فرضیه چهارم نشان می دهد که عوامل محیطی بر ارتقای مهارت های اجتماعی کارکنان پلیس راهور به میزان ۷۴ درصد اثر خطی مثبت و معنادار دارد. همچنین این اثر به میزان ۵۵ درصد تعیین کننده است. به عبارت دیگر با افزایش یک واحد تغییر در میزان عامل محیطی، به میزان ۵۵ درصد باعث افزایش و ارتقای مهارت های اجتماعی کارکنان پلیس راهور در تهران بزرگ می شود. یعنی اینکه پلیس می بایست تاثیر عوامل محیطی مانند شرایط جوی و آلودگی صوتی و آلاینده ها و ذرات معلق را که باعث بی انگیزه شدن و عدم استفاده مناسب از مهارت های اجتماعی کارکنان پلیس راهور می گردد، را جدی تلقی نموده و راهکاری برای آن در نظر بگیرد.

نتایج تحلیل مسیر متغیرهای مستقل بر وابسته نشان می دهد که مجموع عوامل مؤثر بر ارتقای مهارت های اجتماعی کارکنان پلیس به میزان ۹۵ درصد اثر مستقیم دارد. همچنین ضریب تعیین و تعدیل شده نشان می دهد که به ازای هر واحد تغییر در عوامل اقتصادی، اجتماعی، محیطی و روحی و روانی به میزان ۹۱ درصد بر مهارت های اجتماعی کارکنان پلیس راهور تهران بزرگ تغییر ایجاد می کند و این تغییر مثبت و معنادار است. در میان چهار عامل فوق، بیشترین عامل اثرگذار مربوط به عامل محیطی به میزان ۵۸ درصد بوده و سایر عوامل با اثر کمتری به ترتیب عامل اقتصادی به میزان ۱۸ درصد، عامل اجتماعی و روحی و روانی هر کدام به میزان ۱۴ درصد اثر مثبت و مستقیم دارد.

در ادامه باید تاکید نمود که موضوع ارتقاء مهارت های اجتماعی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی (راهور) گامی مؤثر در گسترش روابط اجتماعی پلیس و توسعه همکاری های متقابل با مردم در عرصه برقراری نظم ترافیک شهری بوده است. باید اذعان نمود که اکتساب مهارت های اجتماعی یکی از عوامل مؤثر در رشد و سازگاری اجتماعی بشمار می رود و محور اصلی رشد اجتماعی، شکل گیری روابط اجتماعی، کیفیت تعامل های اجتماعی، سازگاری اجتماعی و حتی روان فرد محسوب می شود.

نکته دیگر اینکه افرادی که به خوبی مهارت های اجتماعی را کسب می کنند و

از نظر اجتماعی رفتارهای مطلوب تری از خود نشان می دهند، دارای مفهوم ذهنی مثبت تری هستند و این موجب می شود که محدودیت ها و توانایی های خودشان را به نحو صحیح تری ارزیابی، درک و پذیرش کنند.

به عبارتی لازمه جامعه محور بودن پلیس، پیشرفت فرهنگ ارتباطات در راستای بکارگیری و تقویت مهارت های اجتماعی در تعامل بین پلیس و مردم می باشد. این تحقیق با توجه به عنوان آن، کاربردهای فراوانی برای سازمان های مختلف رسمی و غیر رسمی، همچنین موسسات تحقیقاتی دارد، که مهم ترین کاربردهای آن برای سازمان پلیس راهنمایی و رانندگی و سازمان های خدماتی می باشد.

۱. افزایش اعتماد مردم به پلیس راهنمایی و رانندگی و افزایش مقبولیت پلیس راهور.
۲. ابتکار عمل بیشتر پلیس در خیابانها و جاده ها و همکاری بیشتر رانندگان با پلیس راهور.
۳. رعایت بیشتر قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی مردم.
۴. جلب همکاری و تعامل رانندگان و پلیس راهنمایی و رانندگی.
۵. شناخت مهمترین مهارت های اجتماعی تاثیر گذار در ارائه خدمت.
۶. اصلاح و بهبود شیوه انجام خدمت و ارتقاء مهارت های اجتماعی پلیس راهنمایی و رانندگی.
۷. افزایش میزان اثر بخشی مدیران، برنامه ریزان و طراحان در زمینه ایجاد انگیزش برای پرسنل راهنمایی و رانندگی.

پیشنهاد های تحقیق

■ پیشنهاد می شود که دوره ها و کارگاه های کوتاه مدت و میان مدتی را برای پرسنل در جهت ارتقاء مهارت های اجتماعی و برقراری تعاملات بین پرسنل و شهروندان طراحی و اجرا گردد که انجام این کار به افزایش مشارکت و تعاملات اجتماعی مردم با پلیس و در ادامه، افزایش نظم و انسجام اجتماعی، افزایش میزان تعهد و اعتماد اجتماعی، افزایش امنیت و احساس امنیت اجتماعی و افزایش مقبولیت اجتماعی پلیس کمک می کند.

■ پلیس می تواند با طراحی و ایجاد انواع دوره های آموزشی در حوزه تعاملات اجتماعی برای سازمان های رسمی و غیر رسمی دانش لازم را در خصوص چرایی و چگونگی برقراری ارتباط با پلیس راهور برای بالا بردن امنیت اجتماعی ارائه

Archive of SID

- یافته‌ها نشان می‌دهد پرسنل راهنمایی و رانندگی که در استفاده از مهارت‌های اجتماعی تبحر خاصی دارند بسیار موفق‌تر عمل می‌نمایند که باید طرح تشویقی از سوی سازمان، فرماندهان، برای آنها در نظر گرفت.
- پیشنهاد می‌شود جلسات درون سازمانی و برون سازمانی بصورت ماهانه برگزار شود تا راهکارهای موجود برای تقویت مولفه‌های، عوامل موثر بر ارتقاء مهارت‌های اجتماعی از سوی پرسنل راهور بررسی شود.
- پیشنهاد می‌شود در خصوص دوره‌های استاندارد سازی رفتار از سوی سازمان برای هریک از پرسنل هر ساله در جهت بهبود رفتاری و گفتاری تشکیل شود.
- پیشنهاد می‌شود با توجه به اهمیت و ارزش مهارت‌های اجتماعی با اهداف پیشگیرانه و ارتقاء سطح پرسنل راهور هر چند وقت یک بار مورد بررسی قرار گرفته و مشکلات احتمالی رفع شود.
- پیشنهاد می‌شود برای رفع مشکلات مالی و اقتصادی پرسنل اقدامات تکمیلی صورت پذیرد.
- پیشنهاد می‌شود که فرماندهان و کارمندان ارشد به حرفهای زیر دستان خود بخوبی گوش دهند و از
- راهکارهای ارائه شده توسط آنها در جهت بهبود ترافیک و ایجاد انگیزه در پرسنل بهره بگیرند.
- پیشنهاد می‌شود، هر چند وقت یکبار محل خدمت پرسنل را تعویض نمایند تا از ایجاد یکنواختی و بروز بی‌انگیزگی در آنها جلوگیری نمایند.

- ایران، نیروی انتظامی، دفتر فرماندهی، افرا (آینه فرماندهی و راهبرد انتظامی: تدابیر سردار فرماندهی) ناجا، تهران: دفتر فرماندهی نیروی انتظامی. ۱۳۸۶. ۱۲۱
- رابینز، استیفن ۱۳۸۴ مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی. تهران: موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی.
- نوروزی سال ۱۳۷۸. طراحی نظام پلیس جامعه محور با تاکید بر پیشگیری از جرم. پژوهش نامه نظم و امنیت انتظامی، سال ششم. شماره دوم. ۱۳۹۲. ۳۳-۶۰.
- بیروند سال ۱۳۸۸. نظریه‌های بنیادین جامعه شناسی، منوچهر صبوری، تهران: نشر نی.
- سید جوادین، سید رضا، ۱۳۸۵. مدیریت منابع انسانی، انتشارات ترمه، تهران.
- شعاریان، جباری. سال. شماره دوم ۱۳۹۲. ۲۵۱-۲۲۹. ۱۳۸۸ بررسی منزلت شغلی و اجتماعی پلیس ایران و عوامل موثر بر آن. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی.
- شهبازی، محمد، عنصری، آرش، جواهری کامل، مهدی، ۱۳۸۸، بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی نیروهای پلیس، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال ششم، شماره ۲۶.
- حسین الیاسی و منصور تقوی (۱۳۸۷) آموزش مهارت‌های اجتماعی به کودکان: انتشارات آستان قدس رضوی.
- ایرج رضایی. (۱۳۸۸) شماره دوم. ۱۳۷-۱۵۳. سلامت اجتماعی: بررسی میزان مهارت‌های اجتماعی دانش آموزان. فصلنامه پایش.
- عبدالرحمانی، رضا و اصحاب حبیب زاده ملکی (۱۳۹۲)، عوامل مؤثر بر رضایت مندی شهروندان از عملکرد یگان فوریت‌های پلیسی کرمانشاه، طرح تحقیقاتی نیروی انتظامی دفتر تحقیقات فرماندهی انتظامی استان کرمانشاه
- خاکی غلامرضا (۱۳۸۸) کتاب مدیریت بهره‌وری چاپ پنجم تهران کوهسار
- علی رضائیان (۱۳۷۳) کتاب اصول مدیریت انتشارات سمت
- Huitt, W. & Dawson, C. (2011, April). Social development: Why it is important and how to impact it. Educational Psychology Interactive. Valdosta, GA: Valdosta State University. 27-1.(1).3.
- Phillips, e. (1978) the social skills basis of psychopathology, grun and Stratton, new York. P. 30

- Allen R. Drek (2004). Customer Satisfaction Research management. ASQ quality press. Milwaukee. Wisconsin
- vavra G. terry (2002). Customer satisfaction measurement simplified. -
- kappeler,victor,and gainses,larry k. (2011)community policing:a contemporary perspective,usa,ELSevier,6th edition.

