

تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر گرایش به نزاع (مورد مطالعه: مقایسه دو گروه جوانان 28-35 سال آموزش دیده و ندیده شهر همدان)

محمد محمدگنجی نیک^۱، مهدی خوش‌قامت^۲، فریبرز فروتن^۳، حسین محقق^۴

45-79

تاریخ پذیرش: 1394/07/19

تاریخ وصول: 1394/05/023

چکیده

هدف اصلی این پژوهش، تعیین تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر گرایش نسبت به نزاع و درگیری در جوانان ۲۸-۳۵ ساله شهر همدان بوده است. روش تحقیق، آزمایشی از نوع طرح پیش‌آزمون-پس‌آزمون با گروه کنترل بوده، جامعه آماری تحقیق جوانان ۲۸-۳۵ ساله مناطق حاشیه‌ای و در معرض خطر شهر همدان بوده است که تعداد ۳۰ نفر از افراد جامعه آماری داوطلب همکاری با پژوهشگر، به‌عنوان نمونه آماری انتخاب و پس از اجرای پیش‌آزمون و هم‌تاسازی گروه‌ها، گروه آزمایش طی ۸ جلسه تحت آموزش مهارت‌های ارتباطی قرار گرفته و پس از اتمام طرح، از دو گروه پس‌آزمون به‌عمل آمده است. ابزار تحقیق، پرسشنامه باورهای هنجاری در مورد نزاع کرمی و درودی بوده که ۲۶ سؤال را در سه بخش باورهای هنجاری در مورد نزاع، باورهای عمومی نزاع و باورهای مشوق نزاع را به صورت طیف چهار رتبه‌ای لیکرت سنجیده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و از آزمون‌های آمار استنباطی آزمون t گروه‌های مستقل و t گروه‌های وابسته استفاده شده است. نتایج نشان داد: آموزش مهارت‌های ارتباطی به جوانان بر گرایش آنان نسبت به نزاع و درگیری، در ابعاد باورهای تلافی جویانه، باورهای عمومی نسبت به درگیری و نزاع و باورهای مشوق درگیری و نزاع تأثیر منفی دارد.

واژگان کلیدی: مهارت‌های ارتباطی، نزاع و درگیری، آموزش، جوانان شهر همدان.

1 - کارشناس ارشد تعلیم و تربیت ((بی‌ذنه م‌مو و و (ganj2850@gmail.com)

2 - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی

3 - کارشناس مدیریت

4 - عضو هیئت علمی دانشگاه بوعلی سینا همدان استادیار رشته تعلیم و تربیت

مجرمانه وارد آورد؛ نکته‌ای بدین معنا که اگر برجسبی وجود نداشته باشد، جرمی وجود نخواهد داشت.

تعریف خشونت

خشونت، رفتاری است که برای آسیب رساندن به دیگری از کسی سرمی‌زند و دامنه آن از تحقیر و توهین، تجاوز، و ضرب و جرح تا تخریب اموال و دارایی و قتل گسترده است. خشونت، رفتاری است که در همه کشورهای مشاهده می‌شود و بر قربانیان فراوان آن همه روزه افزوده و موجب اضطراب مردم و احساس ناامنی آن‌ها به ویژه گروه‌های ضعیف‌تر و آسیب‌پذیرتری مانند زنان، کودکان، سالخوردگان و گروه‌های اقلیت که قربانیان ستم‌پذیرتری مانند زنان، کودکان، سالخوردگان و گروه‌های اقلیت که قربانیان ستم‌پذیرتر نابرابری‌های اجتماعی و اقتصادی‌اند می‌شود. گستردگی و فزاینده‌گی انواع خشونت در جامعه، علاوه بر قربانیان مستقیم آن، نزدیکان و دوستان قربانیان را نیز تأثر می‌کند و امنیت اجتماعی و سلامت روانی مردم را به خطر می‌افکند (صدیق سروستانی، 9999ص 115).

پرخاشگری

عبارتست از رفتاری که هدف آن صدمه زدن به خود یا به دیگری می‌باشد، در این تعریف، قصد و نیت فرد مهم است؛ یعنی رفتاری پرخاشگری محسوب می‌شود که از روی قصد و عمد برای صدمه زدن به دیگری یا به خود انجام گرفته باشد.

چنانچه میزان ابتلای جوامع بشری به یک موضوع خاص را یکی از معیارهای اهمیت آن موضوع بدانیم، به جرات می‌توان ادعا کرد که پرخاشگری از جمله مسائل عمده و با اهمیتی است که انسان‌ها از گذشته‌های دور تاکنون به صورت گسترده‌ای با

میانجی‌گری، دیپلماسی و ایجاد صلح مبتکرانه می‌شوند. عبارت حل منازعه همچنین ممکن است به‌عنوان جایگزینی برای حل مناقشه نیز به کار رود، مواردی که در آن مراحل داوری و دادرسی، کاربردی حیاتی دارد. از سوی دیگر، مفهوم حل منازعه را می‌توان شامل بهره‌گیری از اقدامات مقاومت بدون خشونت توسط طرفین منازعه در تلاش برای تشویق به دستیابی به راه حلی مؤثر، فرض نمود.

ارتباط عبارت است از تمام روش‌هایی^۱ که از طریق آن ممکن است ذهنی بر ذهن دیگر تأثیر بگذارد. این عمل نه تنها با نوشته یا صحبت کردن بلکه حتی با موسیقی، هنرهای تصویری، تئاتر، باله و عملاً تنها رفتارهای انسانی عملی است.

برخی دیگر از کارشناسان ارتباطات، مسأله تأثیر را در تعریف خود به صورت محرک و پاسخ^۲ مطرح کرده‌اند: تعریف کارل هاولند در کتاب ارتباطات اجتماعی را می‌توان به‌عنوان نمونه این گونه تعریف‌ها ذکر کرد:

ارتباط عبارت است از فراگرد^۳ انتقال یک محرک (معمولاً علامت بیانی) از یک فرد (ارتباط‌گر^۴) به فردی دیگر^۵ (پیام‌گیر) به منظور تغییر رفتار او (هولاند،^۶ ۸۸۸ص ۹۹).

دیوید برلو، در تعریف خود از ارتباط بر پاسخ و بازتاب تأکید بیشتری کرده است. او می‌گوید: ارتباط برقرار کردن عبارت است از جست و جوی پاسخ از سوی گیرنده.

دانشمندانی چون آزگود عمل تأثیرگذاری و تأثیرپذیری را نه فقط بین افراد بلکه بین سیستم‌ها مطرح کرده‌اند. آزگود می‌گوید: «وقتی ما ارتباط برقرار می‌کنیم که یک سیستم

1-Procedures

1-Stimulus-response

2-Process

3-Communicator

4-Communicatees

5-Hovland, 1948, p371

است در راستای گسترش امنیت اجتماعی و سالم‌سازی گروه‌های مختلف جامعه، بخصوص جوانان به‌عنوان نیروهای فعال، اقدامات لازم صورت گیرد.

به نظر می‌رسد، عامل بنخس عمده‌ای از خشونت و درگیری و نزاع عدم برخورداری از مهارت‌های ارتباطی باشد و با آموزش مهارت‌های ارتباطی به افراد، به ویژه جوانان، از میزان درگیری و نزاع آنان بتوان کاست. بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی برگرایش به نزاع هدف اصلی این پژوهش است. در این پژوهش، تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر سه خرده مقیاس باورهای تلافی جویانه، باورهای عمومی و باورهای مشوق نزاع مورد بررسی قرار می‌گیرد. از این رو، سؤال اصلی این تحقیق این است که آیا با آموزش مهارت‌های ارتباطی به جوانان 88 تا 55 ساله همدانی می‌توان از میزان خشونت علیه دیگران کاست؟

اهمیت و ضرورت تحقیق

احساس امنیت و آرامش شهروندان در محیط‌های پیرامون و محل کار، زندگی، رفت و آمد تفریح و گذران اوقات فراغت، محیط‌های آموزشی فرهنگی و ... از عوامل مهم و تأثیرگذار بر کیفیت زندگی آنان است. پیشگیری از بروز جرائم در محله‌ها و فضاهای شهری با مکانیسم‌های برنامه‌ریزی اجتماعی و شهری از اهمیت فراوانی برخوردار است. این پیشگیری در راستای محدود کردن فرصت بروز جرائم و کمک به ارتقای احساس امنیت ساکنان شهر است.

نظرسنجی در هشت شهر بزرگ ایران (تهران، همدان، ارومیه، شیراز، کرمان، یزد، اصفهان، مشهد) به منظور تعیین احساس امنیت آنان نشان داده است که 11 درصد ساکنان در این شهرها احساس ناامنی می‌کنند.

فرضیه اصلی

آموزش مهارت‌های ارتباطی به جوانان بر گرایش آنان نسبت به نزاع و درگیری تأثیر دارد.

فرضیه‌های فرعی

1. آموزش مهارت‌های ارتباطی به جوانان بر باورهای تلافی‌جویانه آنان در درگیری و نزاع تأثیر دارد.
2. آموزش مهارت‌های ارتباطی به جوانان بر باورهای عمومی آنان در درگیری و نزاع تأثیر دارد.
3. آموزش مهارت‌های ارتباطی به جوانان بر باورهای مشوق درگیری و نزاع تأثیر دارد.

روش شناسی

روش تحقیق، تجربی یا آزمایشی از نوع طرح، آزمایشی با پیش‌آزمون-پس‌آزمون و گروه کنترل بوده است. انتخاب دو گروه آزمایش و گواه از جوانان 55-88 ساله مناطق حاشیه‌ای و در معرض خطر شهر همدان که داوطلب همکاری با پژوهشگر می‌باشند، پس از اجرای پیش‌آزمون و هم‌تاسازی گروه‌ها. گروه آزمایش طی 8 جلسه در مرکز مشاوره معاونت اجتماعی نیروی انتظامی استان همدان تحت آموزش مهارت‌های ارتباطی با عناوین جلسه اول: معرفی اعضاء، جلسه دوم: تعریف مهارت‌های ارتباطی، جلسه سوم: مهارت حل مساله، جلسه چهارم: مهارت مشارکت و همکاری، جلسه پنجم: مهارت تفکر انتقادی جلسه ششم: توانایی استدلال، جلسه هفتم: مهارت نشان دادن مسئولیت‌های فردی، جلسه هشتم: تکمیل پرسشنامه قرار گرفته و پس از اتمام طرح از دو گروه، پس‌آزمون به عمل آمده است. برای هم‌تاسازی دو گروه آر نتایج پیش‌آزمون در مورد تلافی‌جویانه در درگیری و نزاع، باورهای عمومی و باورهای مشوق درگیری و نزاع استفاده شده است.

و جوانان «جلد دوم» (سنجش و ارزیابی رفتارها)، ترجمه کرمی، ابوالفضل، درودی، ابوالفضل) بررسی شده است. در منابع مذکور، ضریب پایایی آزمون 0/00 ذکر گردیده است (دالبرگ، تول، کرمی و درودی، 1387).

نتایج

با توجه به داده‌ها 33 درصد از نمونه آماری مورد مطالعه 88 سال، 7 درصد 99 سال، 77 درصد 00 سال، 33 درصد 11 سال، 3 درصد 22 سال، 33 درصد 33 سال، 33 درصد 44 سال، 00 درصد 55 سال سن دارند، 00 درصد از نمونه آماری مورد مطالعه پاسخگویان دارای تحصیلات زیردیپلم، 00 درصد دارای تحصیلات دیپلم و داده‌ها 00 درصد از نمونه آماری مورد مطالعه مجرد و 00 درصد متأهل می‌باشند. برای آگاهی از نرمال بودن داده‌های پس‌آزمون از آزمون ناپارامتریک کولموگراف اسمیرونف (K-S) استفاده می‌شود، جدول (1) نتیجه تحلیل را گزارش می‌کند.

جدول (1) آزمون کولموگراف اسمیرونف (K-S) برای بررسی نرمال بودن داده‌های پس‌آزمون

گروه کنترل	گروه آزمایش	مقادیر آماری	متغیرها	آزمون
0/7	0/33	مقدار (K-S)	باورهای تلافی جویانه	پس آزمون
0/11	0/22	معناداری sig		
0/99	0/44	مقدار (K-S)	باورهای عمومی	
0/77	0/99	معناداری sig		
0/44	0/55	مقدار (K-S)	باورهای مشوق درگیری	
0/33	0/77	معناداری sig		
0/88	0/22	مقدار (K-S)	نزاع و درگیری	
0/55	0/77	معناداری sig		

جدول (3) مقایسه باورهای تلافی جویانه در گروه‌های آزمایش و کنترل بعد از اجرای طرح

متغیر مورد مطالعه	گروه‌های مورد مقایسه	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	t	d.f	sig
باورهای تلافی جویانه	آزمایش	55	1/11	0/44	-5/88	88	0/1111
	کنترل	55	2/8	0/88			

با توجه به داده‌های جدول (3)، ($t = -5/88$ و $\text{sig} = 0/1111$) که نشان می‌دهد بین باورهای تلافی جویانه در گروه آزمایش و کنترل بعد از اجرای طرح تفاوت وجود دارد. برای اطمینان از میزان تأثیر طرح با استفاده از آزمون t وابسته نمرات پیش‌آزمون و پس‌آزمون دو گروه در خرده مقیاس باورهای تلافی جویانه مورد مقایسه قرار می‌گیرد.

جدول (4) مقایسه باورهای تلافی جویانه گروه آزمایش در پیش‌آزمون و پس‌آزمون

متغیر مورد مطالعه	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	t	d.f	sig
پیش‌آزمون باورهای تلافی جویانه	55	2/22	0/88	9/99	44	0/1111
پس‌آزمون باورهای تلافی جویانه	55	1/11	0/44			

با توجه به داده‌های جدول (4)، ($t = 9/99$ و $\text{sig} = 0/1111$) که نشان می‌دهد بین میزان باورهای تلافی جویانه گروه آزمایش در پیش‌آزمون و پس‌آزمون تفاوت وجود دارد. مقایسه نتایج بیانگر کاهش قابل توجه میزان باورهای تلافی جویانه پس از اجرای طرح آموزش مهارت‌های ارتباطی به جوانان است.

جدول (5) مقایسه باورهای تلافی جویانه گروه کنترل در پیش‌آزمون و پس‌آزمون

متغیر مورد مطالعه	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	t	d.f	sig
پیش‌آزمون باورهای تلافی جویانه	55	2/22	0/33	-1/11	44	0/44
پس‌آزمون باورهای تلافی جویانه	55	2/8	0/88			

با توجه به داده‌های جدول (5)، ($t = -1/11$ و $\text{sig} = 0/44$)، بین میزان باورهای تلافی جویانه گروه کنترل در پیش‌آزمون و پس‌آزمون تفاوت معناداری وجود نداشته است.

فرضیه 2. آموزش مهارت‌های ارتباطی به جوانان بر باورهای عمومی آنان در درگیری و نزاع تأثیر دارد.

جدول (6) مقایسه باورهای عمومی در گروه‌های آزمایش و کنترل بعد از اجرای طرح

متغیر مورد مطالعه	گروه‌های مورد مقایسه	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	t	d.f	sig
باورهای عمومی	آزمایش	55	1/33	0/88	-5/11	88	0/1111
	کنترل	55	2/22	0/55			

با توجه به داده‌های جدول (6)، ($t = -5/11$ و $\text{sig} = 0/1111$) که نشان می‌دهد بین باورهای عمومی در گروه آزمایش و کنترل بعد از اجرای طرح تفاوت وجود دارد. برای اطمینان از میزان تأثیر طرح با استفاده از آزمون T وابسته نمرات پیش‌آزمون و پس‌آزمون دو گروه در خرده مقیاس باورهای عمومی مورد مقایسه قرار می‌گیرد.

فرضیه 3. آموزش مهارت‌های ارتباطی به جوانان بر باورهای مشوق درگیری و نزاع تأثیر دارد.

جدول (9) مقایسه باورهای مشوق درگیری در گروه‌های آزمایش و کنترل بعد از اجرای طرح

sig	d.f	t	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	گروه‌های مورد مقایسه	متغیر مورد مطالعه
0/222	88	-3/22	0/88	2/44	55	آزمایش	باورهای مشوق
			0/88	2/44	55	کنترل	درگیری

با توجه به داده‌های جدول (9)، ($t = -3/22$ و $sig = 0/222$) که نشان می‌دهد بین باورهای مشوق درگیری در گروه آزمایش و کنترل بعد از اجرای طرح تفاوت وجود دارد برای اطمینان از میزان تأثیر طرح با استفاده از آزمون t وابسته نمرات پیش‌آزمون و پس‌آزمون دو گروه در خرده مقیاس باورهای مشوق درگیری مورد مقایسه قرار می‌گیرد.

جدول (00) مقایسه باورهای مشوق درگیری و نزاع گروه آزمایش در پیش‌آزمون و پس‌آزمون

sig	d.f	t	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	متغیر مورد مطالعه
0/1111	44	66/99	0/77	3/11	55	پیش‌آزمون باورهای مشوق
			0/99	2/44	55	درگیری و نزاع
			0/99	2/44	55	پس‌آزمون باورهای مشوق
						درگیری و نزاع

با توجه به داده‌های جدول (00)، ($t = 66/99$ و $sig = 0/0001$) که نشان می‌دهد بین میزان باورهای مشوق درگیری و نزاع گروه آزمایش در پیش‌آزمون و پس‌آزمون تفاوت وجود دارد. مقایسه نتایج بیانگر کاهش قابل توجه میزان باورهای مشوق درگیری و نزاع پس از اجرای طرح آموزش مهارت‌های ارتباطی به جوانان است.

جدول (11) مقایسه باورهای مشوق درگیری و نزاع گروه کنترل در پیش‌آزمون و پس‌آزمون

متغیر مورد مطالعه	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	t	d.f	sig
پیش‌آزمون باورهای مشوق	55	2/22	0/77			
درگیری و نزاع				1/88	44	0/555
پس‌آزمون باورهای مشوق	55	2/44	0/88			
درگیری و نزاع						

با توجه به داده‌های جدول (11)، $t (= 1/88)$ و $sig = 0/555$ که نشان می‌دهد بین میزان باورهای مشوق درگیری و نزاع گروه کنترل در پیش‌آزمون و پس‌آزمون تفاوت معناداری وجود نداشته است.

فرضیه اصلی: آموزش مهارت‌های ارتباطی به جوانان بر گرایش آنان نسبت به نزاع و درگیری تأثیر دارد.

جدول (22) مقایسه نزاع و درگیری در گروه‌های آزمایش و کنترل بعد از اجرای طرح

متغیر مورد مطالعه	گروه‌های مورد مقایسه	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	t	d.f	sig
نزاع و درگیری	آزمایش	55	1/66	0/88			
	کنترل	55	2/22	0/22	-00/6	88	0/1111

با توجه به داده‌های جدول (22)، $t = -00/6$ و $sig = 0/1111$ که نشان می‌دهد بین میزان نزاع و درگیری در گروه آزمایش و کنترل بعد از اجرای طرح تفاوت وجود دارد. برای اطمینان از میزان تأثیر طرح با استفاده از آزمون t وابسته نمرات پیش‌آزمون و پس‌آزمون دو گروه در مقیاس نزاع و درگیری مورد مقایسه قرار می‌گیرد.

جدول (33) مقایسه درگیری و نزاع گروه آزمایش در پیش‌آزمون و پس‌آزمون

متغیر مورد مطالعه	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	t	d.f	sig
پیش‌آزمون درگیری و نزاع	55	2/55	0/99	88/55	44	0/1111
پس‌آزمون درگیری و نزاع	55	1/66	0/88			

با توجه به داده‌های جدول (33)، ($t = 88/55$ و $sig = 0/0001$) که نشان می‌دهد بین میزان درگیری و نزاع گروه آزمایش در پیش‌آزمون و پس‌آزمون تفاوت وجود دارد. مقایسه نتایج بیانگر کاهش قابل توجه میزان نزاع و درگیری پس از اجرای طرح آموزش مهارت‌های ارتباطی به جوانان است.

جدول (44) مقایسه درگیری و نزاع گروه کنترل در پیش‌آزمون و پس‌آزمون

متغیر مورد مطالعه	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	t	d.f	sig
پیش‌آزمون درگیری و نزاع	55	2/44	0/33	0/66	44	0/66
پس‌آزمون درگیری و نزاع	55	2/22	0/22			

با توجه به داده‌های جدول (44)، ($t = 0/66$ و $sig = 0/66$) که نشان می‌دهد بین میزان درگیری و نزاع گروه کنترل در پیش‌آزمون و پس‌آزمون تفاوت معناداری وجود نداشته است.

ارائه و بحث یافته‌ها

فرضیه اصلی: آموزش مهارت‌های ارتباطی به جوانان بر گرایش آنان نسبت به نزاع و درگیری تأثیر دارد.

با توجه به یافته‌های این فرضیه، آموزش مهارت‌های ارتباطی موجب کاهش گرایش گروه آزمایش نسبت به درگیری و نزاع شده است. این یافته‌ها با نتایج ابوالمعالی الحسینی و همکاران (8888)، عطاردی، حسین پور و راهنورد (8888)، گوئر و اسلابی به نقل از آنتونویچ (5555)، آنتونویچ و رأس (5555)، پولانچک و همکاران (5555؛ به نقل از هالین و پالم، 6666) و پترلا (2004)، همخوانی دارد.

فرضیه 1. آموزش مهارت‌های ارتباطی به جوانان بر باورهای تلافی جویانه آنان در درگیری و نزاع تأثیر دارد.

با توجه به یافته‌های این فرضیه، آموزش مهارت‌های ارتباطی به جوانان موجب کاهش باورهای تلافی جویان گروه آزمایش شده است. این یافته‌ها با نتایج عرب نژاد و یزدان پناه (0000)، عسگری، زکائی و خانی (0000)، ابوالمعالی الحسینی و همکاران (8888)، پولانچک و همکاران (5555؛ به نقل از هالین و پالم، 6666) و پترلا (4444)، همخوانی دارد.

فرضیه 2. آموزش مهارت‌های ارتباطی به جوانان بر باورهای عمومی آنان در درگیری و نزاع تأثیر دارد.

با توجه به یافته‌های این فرضیه، آموزش مهارت‌های ارتباطی به جوانان موجب کاهش باورهای عمومی در درگیری و نزاع گروه آزمایش شده است. این یافته‌ها با نتایج احمدی، حاتمی و اسدزاده (1391)، عسگری، زکائی و خانی (0000)، گوئر و اسلابی به نقل از آنتونویچ (5555)، پولانچک و همکاران (5555؛ به نقل از هالین و پالم، 6666) و آنتونویچ و رأس (5555)، همخوانی دارد.

فرضیه 3. آموزش مهارت‌های ارتباطی به جوانان بر باورهای مشوق درگیری و نزاع تأثیر دارد.

- آریان پور کاشانی. ع. آریان پور کاشانی. م(4444)، فرهنگ دانشگاهی انگلیسی- فارسی، انتشارات امیرکبیر، تهران.
- آراین پور. م(4444). از نیما تا روزگار ما (تاریخ ادب فارسی معاصر). انتشارات زوار، تهران.
- ارونسون، (1369) الیوت، روان شناختی اجتماعی، ترجمه حسین شکرکن، انتشارات رشد.
- اسمیت. ف. جی. (7777) فلسفه آموزش و پرورش، ترجمه سعید بهشتی، انتشارات آستان قدس رضوی، مشهد، چاپ دوم.
- افتخاری. آ. (9999) خشونت و جامعه، تهران. چاپ دوم.
- اکبری آوزمان 1381. ح. ر. رابطه حمایت اجتماعی مؤسسات رفاهی با عزت نفس فرزندان در خانواده های تحت پوشش، پایان نامه ی کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی.
- آلوانی 9999. م. مدیریت عمومی، نشر نی، تهران. چاپ چهاردهم.
- آلیس 3333. آ. و هارپر، زندگی عاقلانه، فیروز بخت. م. انتشارات رشد، تهران.
- امیرحسینی 5555. ع. اصول پیشگیری از رفتارهای پرخطر. روزنامه شرق.
- بارکر. 9999. آ. بهبود مهارت های ارتباطی، شاه محمدی. ع. فریش، تهران.
- باطنی 1349. م. ر. زبان و نظریه ارتباط، مجله سخن. ؛ سال 22، شماره 00.
- براهنی 2222. ر. تاریخ مذکر، تهران. نشر اول.
- بُرنز، د.، از حال خوب به حال بد، ترجمه: مهدی قرچه داغی، تهران: آراین کار، چاپ سوم، 1111، ص 666.
- بُرنز 1111، ص 66. د.، ده قدم تا نشاط، ترجمه: مهدی قراچه داغی، نشر پیکان، بندورا 2222. آ. نظریه یادگیری اجتماعی، ماهر. ف. راهگشا، شیراز.
- بیات 4444، ب. بررسی پدیده حاشیه نشینی در استان تهران، فصلنامه تخصصی - کاربردی مطالعات امنیت اجتماعی، تهران: معاونت جمعیت شناختی و شرایط بوم شناختی با نوع جرم و نرخ جرم در شهر شیراز، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز، دانشکده علوم اجتماعی.
- پورحبیب چیت ساز 2222، م. مقایسه عوامل مؤثر در پرخاشگری دانش آموزان دختر و پسر دوره راهنمایی شهر یزد، ناحیه 2. ؛ پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی.
- جهان شاهی 0000. م. راهکارهای کاهش پرخاشگری. انتشارات رشد، تهران.

- شجاعی، 2222م.ص، مهارت‌های ارتباط با دیگران، دین زندگی-فروردین و اردیبهشت ، شماره 00.
- شیرازی. 3333ع. نظریات و کاربرد مدیریت آموزشی (مقدمات و اصول). انتشارات جهاد دانشگاهی مشهد، چاپ اول..
- صادقی. آ 1111؛ 6: 22-22، احمدی. س آ، عابدی. م ر، بررسی اثر بخشی آموزش گروهی مهار خشم به شیوه عقلانی - رفتاری - عاطفی، بر کاهش پرخاشگری، مجله روانشناسی..
- صادقی. عب، 5555حقیقی. م، مدیریت پرخاشگری، حق شناس، رشت..
- صدیق سروستانی. ر 8888. آسیب شناسی اجتماعی جامعه شناسی انحرافات، تهران، سمت..
- عبدالهی. م. 1111آسیب اجتماعی و روند تحول آن در ایران. مقالات اولین همایش ملی آسیب‌های اجتماعی در ایران، آگه، تهران. جلد اول. .
- فرقانی رئیس‌ی 2222. شهلا. شناخت مشکلات رفتاری در کودکان و نوجوانان، انتشارات معاونت پرورشی، تهران. چاپ اول.
- فیاض. آ، کریمی 9999. مرضیه، بررسی مهارت‌های ارتباطی بین فردی در سیره معصومان (ع)، دوفصلنامه‌ی علمی - پژوهشی تربیت اسلامی. ؛ سال 5، شماره 00.
- قاسم زاده، ح 9999، ص 33، شناخت و عاطفه جنبه‌های بالینی و اجتماعی، فرهنگان، چاپ اول.
- قاسمی. ح 1111، کشکر. س، ایزدپرست. ل، مهارت نوشتن با مهارت‌های ارتباطی، هخامنش، تهران..
- قاهری. ط 7777. پرخاشگری، مجله عقیدتی، فرهنگی، اجتماعی، دیدار آشنا، ؛ شماره‌ی 8 .
- قربانی. ن، 4444سبک‌ها و مهارت‌های ارتباطی، انتشارات تبلور، تهران..
- کرچفیلد، 7777ر اس؛ کرچ، د و بلاکی، ر ، فرد و اجتماع، ترجمه محمود صناعی، انتشارات زوار..
- کورنبلوم، و 0000، جوزف، ج، مساله اجتماعی، ترجمه علی موسی نژاد، فصلنامه فرهنگی - پژوهشی فرهنگ ایلام، شماره هفتم و هشتم.
- کوزر، ل. 3333زندگی و اندیشه بزرگان جامعه شناسی، ترجمه محسن ثلاثی، علمی، تهران، چاپ هشتم.

- Alder,C.,(1991),Explaining Volence: Socioeconomics and Masculinity ,in Chappell, D., P. Grabosky & H. Strang (eds).Australian Violence: Contemporary Perspectives. Canberra: Australian Institute of Criminology.
- Antonowicz, D. H & Ross, R. R,(2005), Social Problem Solving in Offenders. In McMurran, M. &McGuire, J, (Eds), Social Problem Solving and Offending, (91-102). Chichester, John Wiley & Sons .Ltd.
- Antonowicz, D. H, (2005).The Reasoning and Rehabilitation Program, Outcome Evaluation with Offenders, In McMurran, M. &McGuire, J.(Eds), Social Problem Solving and Offending, (163-181).Chichester, John Wiley & Sons, Ltd.
- Arangure, J.L.,(1970), Human Communication, World University Library, translated from the Spanish by Frances Partridge, New York: McGraw-Hill Book Co.
- Atkinson,R, Richard smith, Edward, and Bom Darly, J.(1993). Introduction to psychology. Harcourt Brace Jovanovich college publishers.
- Bandura, A. (1977). Social learning theory. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Barnett Pearce, Scientific Research Methods in Communication Studies and Their Implications for Theory and Research, in Speech Communication in the 20th Century, ed. T. W. Benson (Carbondale: Southern Illinois University Press,(1985), pp. 255-281.
- Barnlund, D. C. (2008). A transactional model of communication. In. C. D. Mortensen (Eds.), Communication theory (2nd ed., pp47-57). New Brunswick, New Jersey: Transaction.
- Baron, Robert, and Donn Byren.(1994). Social psychology: undersranding Human Interaction. Allyn and Bacon.
- Berkowitz, Leonard,(1986). A survey of social psychology. CBS college publishing com.

- Gorden, George N.,(1969), The Language of Communication. A Logical and Psychological Examination, Studies in Public Communication, New York: Hasting House.
- Gottdiener, M. and Leslie B. (2005), Urban Studies, Key Concepts in Urban Studies, SAGE Publications India Pvt Ltd.pp. 179-187.
- Goyer, Robert.,(1967), Communication Process: An Operational Approach Ohio University. Center for Communication studies, Special Report. November, No.16.
- Hargie, Q., & Dickson, D. (2004). Skilled interpersonal communication .London: outledge.
- Hirschi, Travis (1979). "Separate but unequal is Better." journal of Research in Crime and Delinquency.No.16, pp. 34-38.
- Hjelle, Larry and A. Daniel Ziegler.(1992). Personality theories: Basic Assumptions, Research, and applications. Mc Graw- Hill, Inc.
- Hollin, C. R & Palmer, E. J.(Eds), (2006). Offending Behavior Programmes, Development, Applicationand Controversies, Chichester, John Wiley & Sons Ltd.
- Inverarity, J., P. Lauderdale & B. Feld.,(1983), Law and society: Sociological Perspectives on Criminal Law. Boston: Little, Brown and Company.
- Jesse G. Delia.,(1994), Communication Research: A History , in Handbook of Communication Science, eds, C. R. Berger and S. H. Chaffee (Newbury Park, Sage,1987), pp. 20-98. See also Evertt M. Rogers, A History of Communication Study: A Biographical Approach New York: Free Press.
- John Waite Bowers and James J. Bradac.,(1982), Issues in Communication Theory: A Metatheoretical Analysis, in Brunswick, N. J: Transaction, pp.1-28.
- Kincaid.,(1987),Communication Theory: Eastern and Western Perspectives, pp.331-353.
- Lasswell, Harold.D.,(1948), The Structure and Function of Communication in Society, In Bryson Lymand(ed) The Communication of Ideas, New York: Harper.

- Robbins, Stephen P. (1989) "Training In Interpersonal skills", Prentice Hall International Editions.
- Ruesch, Jurgen.,(1951), Valuse, Communication, and Culture, Communication: The Social Matrix of Psychiatry, New York: W.W. Norton and Co.
- Schermerhorn, John R. (1993). "Management for productivity", Fourth Edition, prined in the united states America.
- Schramm, Claude E. and Weaver, Warren.,(1949), The Mathematical Theory of Communication, University of Illinois Press.
- Schramm, W.L.,(1954), How Communication Works, in the Process and Effects of Communication. Urbana: University of Illinois Press.
- Schwirian, O. K. & Schwirian, M. P.(1993). "Neighboring, residential satisfaction and psychological wel-being Inurban elders." Journal of Community Psychology, Vol. 21, pp .285-299.
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). The mathematical theory of communication. Urbana, Illinois: University of Illinois Press.
- Sherman, L. (1994), Policing Domestic Violence, The Free Press, New York.
- Smith, Mapheus.,(1946),Communication Behavior, Psychological Review, 13 Speptember.
- Smith, Mickey.,(1988), A Model of Human Communication, Communications Magazine Feb. Vol. 26,No.2.
- Stephen W. littlejohn.,(1982), An Overview of the Contributions to Human Communication Theory from other Disciplines, in Human Communication Theory: Comparative Essays, ed. F. E. X. Dance (New York: Harper & Row, pp.243-285; and W.
- Thomas B. Farrell.,(1987), Beyond Science: Humanities Contributions to Communication Theory, in Handbook of Communication Science,eds. C. R. Berger and S. H. Chaffee (Newbury Park, Calif.: Sage,pp.123-139.
- Thomas S. Kuhn.,(1970), The Structure of Scientific Revolutions (Chicago: University of Chicago Press, P.111.



پروفیسر شہناز گل خان
پرنسپل جامعہ اسلامیہ اسلامیہ