

بررسی و شناسایی علل اعمال خشونت علیه مأموران پلیس^۱

سروان جواد عارفی‌نیا^۲

چکیده

هدف این تحقیق بررسی و شناسایی علل اعمال خشونت علیه مأموران پلیس در هنگام اجرای وظیفه است. برای بررسی موضوع با تحقیق کاربردی و استفاده از روش توصیفی-پیمایشی از بین کارکنان نیروی انتظامی ج.ا.ا و شهروندان تهرانی، جامعه آماری با استفاده از فرمول کوکران نمونه‌ای به تعداد ۳۰۵ نفر انتخاب، و پرسشنامه بین آنان توزیع شد. سپس نتایج با استفاده از مقیاس معتبر مورد سنجش قرار گرفت. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی (با آزمون فریدمن) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در این تحقیق ابتدا بیش از ۱۰۰ علت اعمال خشونت از تحقیقات و مقالات علمی معتبر استخراج گردید و با نظر تنی چند از استادان حقوق و تعدادی از خبرگان و مسئولان ناجا تعداد ۲۶ مورد از آنان که مبتلا به کار مأموران پلیس نیز بودند انتخاب شدند و پس از طراحی پرسشنامه و توزیع آن بین ۱۵۰ نفر از طیفهای گوناگون مأموران پلیس راهور و پلیس پیشگیری قرار گرفت که به زعم نویسنده بیشتر در معرض قربانی خشونت قرار داشتند و همچنین تعداد ۱۵۵ نفر از اقشار گوناگون شهروندان تهرانی نیز گروه دوم پاسخگویان را تشکیل دادند. نتایج نشان داد مهمترین علت اعمال خشونت علیه مأموران نیروی انتظامی هنگام اجرای وظیفه از نظر هر دو گروه پاسخ دهنده "بی‌اطلاعی از مقررات و قوانین ناظر بر مشکل پیش آمده" است.

کلیدواژه‌ها

خشونت، علت، مأموران پلیس، عوامل بیرونی، عوامل درونی

۱. تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۳/۱۲ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۶/۱۵.

۲. کارشناس ارشد حقوق جزا و جرم شناسی از دانشگاه تهران، پست الکترونیکی: garefinia@gmail.com

۱. مقدمه

مطالعه رفتار شهروندان در برابر کارکنان و مأموران نیروی انتظامی یکی از وجوه با اهمیت فرایند مدیریت و آسیب شناسی عملکرد نیروی انتظامی است. بدون تردید اعمال مدیریت مؤثر بر پلیس مستلزم شناخت پیچیدگیهای رفتاری مخاطبان و مراجعه کنندگان و در پیش گرفتن تدابیر و روشهای مناسب رفتاری و استفاده از الگوهای مهارتی مناسب به منظور کنترل و مهار ایشان است. گرچه در علوم انسانی، کشف و ارائه هر راهحلی نسبی است، می توان با رعایت اصول ارتباطی و مطالعه و شناخت علل و عوامل بروز رفتارهای نابهنجار و خشونت آمیز، نه تنها در فهم و درک رفتار مخاطبان و مراجعه کنندگان، بلکه در پیش بینی و کنترل آن نیز موفق عمل نمود. با وجود این یکی از رفتارهای نابهنجار، اعمال خشونت نسبت به مأموران نیروی انتظامی هنگام اجرای وظایف قانونی است که به شکلهای مختلف بروز می کند که سرانجام به ایراد صدمات به طرفین بویژه تخریب و وارد نمودن خدشه نسبت به اقتدار پلیس و جایگاه مأموران نیروی انتظامی در جامعه منجر می گردد. با مراجعه به یگانهای انتظامی و راهنمایی و رانندگی و مصاحبه با این نیروها مشخص می شود که متأسفانه موارد قابل توجهی از این دست رفتارها و اعمال خشونت علیه مأموران پلیس اتفاق می افتد. از طرفی این مسئله از نگاه کلانتر به تخریب و خدشه دار شدن وجهه نیروی انتظامی منجر می گردد. هدف این تحقیق بررسی علل و عوامل زمینه ساز بروز چنین رفتارهای خشن نسبت به مأموران نیروی انتظامی هنگام اجرای وظایف قانونی آنها است.

۲. مسئله تحقیق

اعمال خشونت علیه مأموران پلیس می تواند نتیجه عدم سازگاری نیازهای مخاطبان با خدمات ارائه شده توسط پلیس و چگونگی رفتار مأموران آن در وضعیتهای متفاوت با مخاطبان باشد. رفتارهای خشونت آمیز نسبت به مأموران پلیس می تواند پیامدهای بسیار مهم و زیانباری داشته باشد؛ به عنوان مثال وقتی فردی در مقابل اذهان عمومی به مأمور پلیس تعرض می کند و نسبت به وی به خشونت دست می زند، ضمن تضعیف جایگاه آن مأمور بین شهروندان و تسری این موضوع به دیگر مأموران پلیس به مرور زمان از

یک‌سو این کار برای دیگران به‌عنوان الگوی رفتاری و ارتباطی با مأموران پلیس در زمان برخورد و مراجعه به آنان معرفی می‌شود و از سوی دیگر جایگاه سازمان نیروی انتظامی، که بازوی اجرایی نظام قضایی است، تضعیف می‌گردد. تضعیف جایگاه نیروی انتظامی، تضعیف امنیت و از بین رفتن احساس امنیت را در پی دارد که خود از مقوله امنیت نیز مهمتر است؛ لذا با توجه به این مراتب می‌توان به اهمیت این موضوع پی برد که این مسئله می‌تواند منافع ملی کشور را به مخاطره اندازد.

با توجه این درجه از اهمیت، تاکنون هیچ تحقیق علمی حتی در حد یک مقاله علمی در این خصوص تهیه نشده است، البته در باب خشونت به طور کلی تاکنون تحقیقات زیادی در کشور انجام گرفته است که از آن بین می‌توان به مواردی چون خشونت خانوادگی و زنان کتک خورده (اعزازی، ۱۳۸۰)، اسلام و خشونت (تربتی نژاد، ۱۳۸۲)، خشونت علیه زنان در ایران (کار، ۱۳۷۹) و... اشاره کرد؛ ولی این تحقیق سعی می‌کند ضمن تبیین علل و عوامل این‌گونه رفتارها نسبت به مأموران نیروی انتظامی به عنوان اولین تحقیق در این زمینه، آغاز کننده راهی باشد که تا رسیدن به مقصد باید مسافت زیادی را پیمود.

۳. اهداف تحقیق

هدف اصلی

شناسایی علل اعمال خشونت علیه مأموران پلیس هنگام اجرای وظیفه

اهداف فرعی

- ✓ شناخت مهمترین علل اعمال خشونت علیه مأموران پلیس هنگام اجرای وظیفه
- ✓ شناخت علل درونی (عللی که خود مأموران پلیس منشأ آن هستند) مؤثر بر اعمال خشونت علیه مأموران پلیس هنگام اجرای وظیفه
- ✓ شناخت علل برونی (عللی که مأموران پلیس منشأ آن نیستند) مؤثر بر اعمال خشونت علیه مأموران پلیس هنگام اجرای وظیفه

۴. سؤالات تحقیق

سؤال اصلی

علل اعمال خشونت علیه مأموران پلیس چیست؟

سؤالات فرعی

- ✓ مهمترین علت اعمال خشونت علیه مأموران پلیس چیست؟
- ✓ کدام علل درونی (عللی که مأموران پلیس منشأ آن هستند) بر اعمال خشونت علیه مأموران پلیس هنگام اجرای وظیفه تأثیر بیشتری دارد؟
- ✓ کدام علل برونی (عللی که خود مأموران پلیس منشأ آن نیستند) بر اعمال خشونت علیه مأموران پلیس هنگام اجرای وظیفه تأثیر بیشتری دارد؟

۵. مروری بر ادبیات نظری

۵-۱. مفهوم، صورتها و انواع خشونت

در تبیین چیستی خشونت، تعریف مورد وفاقی نیست؛ این بدان سبب است که هر کسی از پایگاه فکری، فرهنگی و اجتماعی خاص به خشونت نگریسته و یا در مقام تعریف، گونه و یا عرصه ویژه‌ای از خشونت را در نظر داشته است.

برخی خشونت را واکنشی غریزی نسبت به ناکامی و رقابت برای دستیابی به منابع می‌دانند که عمدتاً از طریق برخورد بدنی تجلی می‌یابد (آرژیل^۱، ۱۹۹۳: ۷۴). "آریک فروم" همه رفتاری را که سبب آسیب رساندن به شخص، شیء یا جانور دیگر می‌شود یا با چنین قصدی صورت گیرد خشونت می‌نامد (فروم^۲، ۱۳۶۱: ۱۴۱). اسمیت و بوند^۳ (۱۹۹۳: ۲۱۷) خشونت را هر نوع رفتاری تعریف می‌کنند که به دیگری آسیب وارد می‌سازد (ارونسون^۴، ۱۳۶۹: ۸۲) خشم و پرخاشگری را عملی می‌دانند که هدفش اعمال صدمه، آسیب و رنج است. در تعریفی دیگر از خشونت چنین آمده است: هر نوع رفتاری که به آسیب رساندن یا اعمال صدمه به فرد دیگر معطوف است و علی‌رغم میل وی صورت می‌گیرد (بارون^۵، ۱۹۹۴: ۲۱۳).

-
1. Argyle
 2. Ferom
 3. Bond
 4. Aronson
 5. Bron

کاکلی^۱ (۱۹۹۸: ۶۸) در تعریفی نسبتاً جامع از خشونت آن را چنین تعریف می‌کند: خشونت ناظر به رفتاری است که با نیت خراب کردن اموال یا صدمه زدن به شخص دیگر انجام می‌شود و متضمن بی‌توجهی محض به سلامت دیگران و احتمالاً خود است. پیامدهای خشونت ممکن است فیزیکی یا روانشناسانه باشد. وی آن‌گاه در تعریف خشونت و تمایز آن از پرخاشگری به کنش فیزیکی اشاره می‌کند: خشونت، کنشی فیزیکی است که با بی‌توجهی کامل نسبت به سلامت خود و دیگران یا به منظور آسیب رساندن به شخص دیگر یا تخریب داراییها انجام می‌شود (کاکلی، ۱۹۹۸: ۶۸).

در علوم اجتماعی، «خشونت و پرخاشگری» به رفتاری اطلاق می‌شود که هدف آن صدمه زدن به خود و دیگران است (تبریزی، ۱۳۸۱: ۹۵).

فرهنگ حقوقی «Black» خشونت را استفاده نابجا، غیرقانونی و تعرض‌آمیز قدرت تعریف می‌کند. یک نوع آن اجبار غیرقانونی است که علیه آزادی و حقوق عمومی به کار برده می‌شود و در ارتباط با جرائم خشونت‌آمیز به مواردی اشاره دارد که جرائم فیزیکی یا جسمی بسیار شدیدی دارد و این وصف به‌عنوان شخصیت و ساختار مجرمانه بودن این کار، ضروری دانسته شده است؛ مانند قتل، تجاوز به عنف، کتک زدن و... (مشروطه، ۱۳۷۸: ۱۸).

با توجه به این تعاریف می‌توان خشونت و پرخاشگری را از نظر مفهومی، کنش و عملی در نظر گرفت که از جانب فرد یا افرادی و از روی اراده و آگاهی به‌منظور آسیب‌رسانی فیزیکی یا روحی به دیگران انجام می‌پذیرد. افزون بر اینکه در تعریف خشونت و پرخاشگری به مفهوم بی‌توجهی نسبت به پیامدهای عمل نیز تأکید می‌شود که به آسیب‌دیدگی دیگران یا خود منجر می‌شود. بنابراین خشونت با رفتار، کنش و کاربرد نیروی فیزیکی آسیب‌زا مشخص می‌گردد. هم‌چنین خشونت را می‌توان تجلی افراطی و شدید خشم و عصبانیت به شکل احساسی یا کلامی در نظر گرفت. عنصر ذاتی خشونت را پرخاشگری شکل می‌دهد که می‌توان آن را واکنش ارادی فرد یا گروهی در تحمیل و وارد ساختن آسیب، درد و رنج به افراد دیگر در نظر گرفت.

۵-۲. مفهوم خشونت براساس نظر سازمان بهداشت جهانی^۱

خشونت، استفاده عمدی از نیرو یا قدرت فیزیکی یا تهدید یا تمایل خود یا شخص دیگر یا بر گروه یا اجتماعی است که می‌تواند بدون صدمه یا با احتمال زیاد موجب ایجاد جراحت، مرگ، صدمه‌های روحی و روانی و نقصان رشد یا محرومیت شود.

پس از بیان مفهوم خشونت در ادامه نیاز است مهمترین تقسیم‌بندیهای صورتهای گوناگون خشونت و رفتار خشونت‌آمیز معرفی و تبیین می‌شود تاکنون تقسیم‌بندیهای مختلفی از خشونت و رفتارهای خشونت‌آمیز صورت گرفته است. روانشناسان، جامعه‌شناسان، جرم‌شناسان و متخصصان علوم رفتاری هر یک خشونت را به نوعی تقسیم کرده‌اند. یکی از تقسیم‌بندیها درباره خشونت، تقسیم آن به زبانی، فیزیکی، روانی، جنسی، اقتصادی، حقوقی، فکری و آموزشی است:

خشونت زبانی: به کار بردن کلمات رکیک و دشنام، بهانه‌گیری پی در پی، داد و فریاد و بد اخلاقی و بی احترامی، رفتار تحریک‌آمیز و دستورهای پی‌درپی، قهر و صحبت نکردن است.

خشونت فیزیکی و روانی به دو گروه تقسیم می‌شود:

الف) گاز گرفتن، گرفتن و بستن و زندانی کردن، چنگ انداختن، کشیدن مو، اخراج از خانه، کتک کاری، محروم کردن از غذا و ...

ب) لگد و مشت زدن، کشیدن و هل دادن، محکم کوبیدن در، به هم زدن سفره و میز غذا و شکستن اشیای منزل

خشونت جنسی: مجبور کردن به دیدن عکسهای خلاف اخلاق عمومی یا اجبار به روابط زناشویی غیرمتعارف، مراعات نکردن بهداشت زناشویی و خودداری از به‌کارگیری روشهای پیشگیری از بارداری، مجبور کردن زن به سقط جنین، اجبار زن به حاملگی ناخواسته، متهم کردن زن به بی‌مبالاتی در مسائل ناموسی، شک و بددلی

خشونت اقتصادی: جلوگیری از استقلال مالی و دخل و تصرف در اموال شخصی، ندادن خرجی خانه و پول کافی

خشونت حقوقی: خودداری فرد از طلاق بر خلاف اصرار همسر به متارکه، ازدواج دوباره، جلوگیری از ملاقات فرزندان توسط همسر

خشونت‌های فکری و آموزشی: خشونت‌های مربوط به جلوگیری از رشد اجتماعی، ایجاد محدودیت در ارتباط‌های فAMILI، دوستانه و اجتماعی، جلوگیری از تحصیل، کاربایی و اشتغال (کار، ۱۳۷۹)

انجمن مبارزه با آسیب‌های رفتاری، خشونت را به شکل ذیل تقسیم کرده است:

- ✓ خشونت فیزیکی از ضرب و شتم گرفته تا قتل
 - ✓ خشونت کلامی از داد و فریاد، تحقیر کلامی، دشنام گرفته تا تهدید
 - ✓ خشونت اجتماعی هرگونه ایجاد محدودیت در برقراری روابط اجتماعی با افراد دیگر
 - ✓ خشونت اقتصادی تخریب اموال
 - ✓ خشونت نظامی حمله نظامی به کشورهای متخاصم
 - ✓ خشونت سیاسی مبارزه از طریق سیاسی (انجمن مبارزه با آسیب‌های رفتاری، ۱۳۸۴: ۱۲).
- پلیس، که خود مأمور استقرار نظم و امنیت است، باید از صحت عمل و اعتماد عمومی برخوردار باشد. جامعه از پلیس انتظار ایجاد امنیت و آرامش را دارد و این سازمان را پناهگاهی برای خود می‌داند. به همین دلیل تصور اینکه پلیس، خود مرتکب تخلفات و جرائمی بشود در اذهان عمومی پذیرفتنی نیست و اعتماد عمومی را از این سازمان سلب خواهد کرد. بنابراین می‌باید با پدیده‌های مجرمانه در سازمان پلیس برخورد، و تا حد امکان از بروز و وقوع آنها پیشگیری کرد (دهقان، ۱۳۸۸: ۹۱).

۵-۳. خشونت در ایران

در کشور ما تاکنون تحقیقات زیادی در زمینه خشونت و رفتارهای خشونت‌آمیز صورت گرفته؛ اما این پژوهش‌ها بیشتر یک جنبه از رفتارهای خشونت‌آمیز را (بر اساس طیف قربانیان) مورد بررسی قرار داده است. برابر بررسی‌ها تنها یک مورد تحقیق رسمی و بدون طبقه‌بندی دسترسی در خصوص میزان خشونت در جامعه در کشور ما صورت گرفته است. این تحقیق که به صورت نظرخواهی است توسط مرکز تحقیقات و مطالعات و سنجش برنامه‌ای سازمان صدا و سیما در تاریخ ۱۳۷۵/۲/۱۳ انجام شده است از آنجا که جامعه آماری آن تحقیق، مشابه جامعه آماری این پژوهش، مردم و شهروندان تهرانی است، نتایج آن نیز می‌تواند در روند این پژوهش مؤثر باشد.

جامعه آماری این تحقیق ۶۰۱ نفر از شهروندان تهرانی است که به صورت نمونه‌گیری تلفیقی انتخاب شده‌اند و همه آنها بیش از ۱۵ سال دارند. در این تحقیق درباره خشونت و رفتارهای خشونت‌آمیز، سؤال شده که مهمترین نتایج آن به شرح ذیل است:

*خشم خودتان را چگونه ابراز می‌کنید؟

۴۵٪ با دعوا و بحث و داد و فریاد- ۱۴٪ با تحمل و خونسردی و صحبت با طرف مقابل- ۱۰٪ با چشم غره رفتن و اخم کردن
*به نظر شما در جامعه ما چقدر خشونت هست؟

۲۹٪ خیلی زیاد- ۳۵٪ زیاد- ۲۳٪ تاحدودی- ۷٪ کم- ۱٪ اصلاً- ۵٪ نظری ندارم

*کدام عوامل را در بروز خشونت یا کتک کاری در جامعه مؤثر می‌دانید؟

۱۸٪ برنامه‌های رادیو و تلویزیون، ۱۰٪ فیلمهای سینما، ۴۹٪ فیلمهای ویدیویی، ۱۰٪ مشکلات اقتصادی، ۹٪ بی‌عدالتی اجتماعی، ۱٪ ماهواره، ۳٪ سایر، ۴٪ اظهار نشده

جدول (۱): پرسشهای پنج عاملی

پرسش	کاملاً درست است.	کاملاً نادرست است.	تاحدودی درست است.	کاملاً نادرست است.	بی‌نظر	جمع
وقتی با خواسته‌ام مخالفت می‌شود، خیلی عصبانی می‌شوم.	۲۹٪	۲۱٪	۳۶٪	۱۲٪	۲٪	۱۰۰٪
هر ظلم و اجحافی را با سکوت تحمل می‌کنم.	۱۳٪	۱۰٪	۲۷٪	۴۹٪	۱٪	۱۰۰٪
هرگز روی کسی دست بلند نمی‌کنم.	۳۰٪	۱۹٪	۳۳٪	۱۷٪	۱٪	۱۰۰٪
وقتی خشمگین هستم، خشم خود را ابراز می‌کنم.	۲۸٪	۳۴٪	۲۷٪	۹٪	۲٪	۱۰۰٪

با تأمل در نتایج این پژوهش می‌توان دریافت بیشتر شهروندان تاکنون به اعمال رفتارهای خشونت‌آمیز دست زده‌اند، اما حائز اهمیت این است که ۷۷٪ آنها رسانه‌های گروهی و فیلمهای ویدیویی را عامل مؤثر بروز و ترویج خشونت در جامعه دانسته‌اند و از طرفی تنها ۱٪ از پاسخ دهندگان عنوان کرده‌اند در صورتی که قربانی خشونت واقع شوند از طریق مراجع قانونی در پی احقاق حق خود بر می‌آیند!

۶. روش شناسی

این تحقیق از نوع کاربردی، و روش آن، توصیفی (میدانی و پیمایشی) است که در آن محقق تلاش دارد تا علل و عوامل اعمال خشونت علیه مأموران پلیس را هنگام اجرای وظیفه شناسایی کند.

جامعه آماری تحقیق کارکنان پلیس پیشگیری و پلیس راهور فرماندهی انتظامی تهران بزرگ و شهروندان شهر تهران است که با عدد گذاری در فرمول کوکران، حجم نمونه با ضریب اطمینان ۹۵٪ برابر با ۳۰۵ نفر محاسبه شد (۱۵۰ نفر از کارکنان پلیس پیشگیری و پلیس راهور ناجا + ۱۵۵ نفر از اقشار گوناگون شهروندان تهرانی) که به روش تصادفی پرسشنامه بین آنها توزیع، و پس از تکمیل ۳۰۵ عدد از آنها جمع آوری گردید.

۶-۱. روش و ابزار گردآوری اطلاعات

جهت گردآوری داده‌های تحقیق از روش کتابخانه‌ای و روش میدانی استفاده شده است. از روش کتابخانه‌ای برای جمع آوری اطلاعات مورد نیاز در زمینه ادبیات تحقیق استفاده و با مطالعه کتابها، مقالات و تحقیقات دیگر پژوهشگران، اطلاعات مورد نیاز جمع آوری گردیده است. با توجه به اینکه تحقیق از نوع توصیفی است همچون بسیاری از مطالعات توصیفی دیگر برای جمع آوری اطلاعات مورد نظر از پرسشنامه استفاده شده است. سؤالات پرسشنامه از نوع بسته با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت بوده است.

پس از تعیین شاخصهای مربوط به متغیرهای تحقیق در مجموع ۳۴ سؤال طراحی، و پاسخ پنج گزینه‌ای بر اساس طیف لیکرت به ترتیب خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم پیش بینی شده است.

۶-۲. روایی و پایایی پرسشنامه

در این تحقیق برای تعیین روایی پرسشنامه از نظر استادان محترم دانشگاه و کارشناسان امور پژوهشی و مسئولان خبره نیروی انتظامی استفاده شد.

برای برآورد پایایی پرسشنامه این پژوهش با استفاده از فرمول ضریب آلفای کرونباخ انجام شد. ضریب آلفای محاسبه شده معادل، ۰۹۳۷۳ بود. بنابراین می‌توان گفت که ابزار اندازه‌گیری از پایایی لازم برخوردار است.

۷. روش تجزیه و تحلیل

به منظور بررسی داده‌های گردآوری شده و توصیف یافته‌ها از جدولهای توزیع فراوانی، نمودار، میانگین، انحراف معیار استفاده شده است.

۸. جمعیت شناسی

جنسیت

پاسخگویان پلیس ۴۵/۶ درصد مرد، ۳/۶ درصد زن هستند پاسخگویان گروه مردم نیز ۳۸/۴ درصد مرد و ۱۲/۵ درصد زن بوده‌اند.

سن

در گروه پلیس ۲۶ تا ۳۰ سال، ۱۳/۱ درصد و بالاتر از ۴۰ سال، ۴/۹ درصد بوده‌اند و در گروه مردم نیز سن ۲۶ تا ۳۰ سال، ۲۲ درصد و بالاتر از ۴۰ سال، ۶/۶ درصد بوده‌اند.

وضعیت تأهل

از کل پاسخگویان ۳۲/۱ درصد از پلیس متأهل، ۱۷ درصد مجرد و در گروه مردم نیز ۳۸/۷ درصد از افراد متأهل، ۱۱/۸ درصد مجرد و ۰/۳ درصد جزو سایر بوده‌اند. در گروه پلیس ۴۲ درصد رسته راهور، ۲۶ درصد اداری، ۲۲/۶ درصد انتظامی، ۸/۷ درصد اطلاعات و ۰/۷ درصد رسته آگاهی داشته‌اند.

در گروه پلیس به ترتیب ۵۲/۷ درصد زیر ۵ سال و ۲۱/۳ درصد ۵-۱۰ سال و ۱۰/۰ درصد ۱۱-۱۵ سال و ۸/۷ درصد ۲۰-۱۶ سال و ۷/۳ درصد بالاتر از ۲۰ سال سابقه خدمت انتظامی داشته‌اند.

۹. یافته‌های تحقیق

۹-۱. عوامل بیرونی (عللی که مأموران پلیس منشأ آن نیستند) مؤثر بر اعمال خشونت علیه مأموران پلیس هنگام اجرای وظیفه
الف) علل و عوامل بیرونی ناشی از محیط

جدول (۲): توزیع فراوانی نظرات پاسخگویان درباره علل بیرونی ناشی از محیط مؤثر بر اعمال خشونت علیه مأموران پلیس در حین انجام وظیفه

ردیف	عوامل	خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱	از بین رفتن زشتی رفتار خشونت آمیز به علت تجربه روزمره صحنه‌های خشن	۷	۲,۳	۴۰	۱۳,۱	۸۵	۲۷,۹	۸۲	۲۶,۹	۹۱	۲۹,۸
۲	تحریک مستقیم از سوی دیگران	۵	۱,۶	۵۰	۱۶,۴	۸۳	۲۷,۲	۹۴	۳۰,۸	۷۳	۲۳,۹
۳	عدم برخورد و مجازات مناسب اعمال کنندگان خشونت	۱۸	۵,۹	۴۹	۱۶,۱	۶۴	۲۱,۰	۹۵	۳۱,۱	۷۹	۲۵,۹
۴	بیکاری و فشارهای ناشی از آن	۱۱	۳,۶	۲۲	۷,۲	۷۰	۲۳,۰	۸۸	۲۸,۹	۱۱۴	۳۷,۴
۵	ناکامیهای درون زندگی	۱۱	۳,۶	۳۰	۹,۸	۷۹	۲۵,۹	۱۰۷	۳۵,۱	۷۸	۲۵,۶
۶	رسانه‌های گروهی و القابات آنها (القای رفتارهای خشن به عنوان راهکاری مناسب برای رسیدن به اهداف مدنظر)	۲۱	۶,۹	۴۷	۱۵,۴	۸۵	۲۷,۹	۱۰۷	۳۵,۱	۴۵	۱۴,۸
۷	عملکرد نامناسب برخی از رسانه‌ها در ارائه اخبار حوادث و نشان دادن تصویری غیرواقعی از رفتار و برخورد پلیس	۱۷	۵,۶	۳۶	۱۱,۸	۹۴	۳۰,۸	۹۵	۳۱,۱	۶۳	۲۰,۷
۸	بازیهای رایانه‌ای و فیلمهای ویدیویی مروج خشونت و رفتارهای خشن	۲۰	۶,۶	۴۴	۱۴,۴	۸۲	۲۶,۹	۹۹	۳۲,۵	۶۰	۱۹,۷

جدول (۲)، نشاندهنده نظر پاسخگویان در خصوص میزان تأثیر هشت علت ناشی از محیط بر اعمال رفتارهای خشونت آمیز علیه مأموران پلیس هنگام اجرای وظیفه است. بیشترین نسبت پاسخگویان (۶۶/۵ درصد) بیکاری و فشارهای ناشی از آن را در حد زیاد و خیلی زیاد به عنوان علت بیرونی ناشی از محیط اعمال خشونت علیه مأموران پلیس در حین انجام وظیفه اعلام کرده‌اند.

به منظور روشن شدن وضعیت تفاوت و هم‌چنین ترتیب و اولویت گویه‌ها از آزمون رتبه‌ای فریدمن استفاده شد که نتیجه آن به شرح جدول زیر است:

جدول (۳): نتیجه آزمون فریدمن درباره علل بیرونی ناشی از محیط مؤثر بر اعمال خشونت علیه مأموران پلیس در حین انجام وظیفه

رتبه	عوامل	مجموع امتیازات	میانگین	انحراف استاندارد	واریانس	مرتبه میانگین
۱	بیکاری و فشارهای ناشی از آن	۱۱۸۷	۳,۸۹	۱,۱	۱,۲۱	۳۴,۰۷
۲	از بین رفتن زشتی رفتار خشونت آمیز به علت تجربه روزمره صحنه‌های خشن	۱۱۲۵	۳,۶۹	۱,۱	۱,۲۲	۳۱,۰۱
۳	ناکامیهای درون زندگی	۱۱۲۶	۳,۶۹	۱,۰۷	۱,۱۴	۲۹,۹۱
۴	تحریک مستقیم از سوی دیگران	۱۰۹۵	۳,۵۹	۱,۰۷	۱,۱۵	۲۸,۹۸
۵	عدم برخورد و مجازات مناسب اعمال کنندگان خشونت	۱۰۸۳	۳,۵۵	۱,۲	۱,۴۵	۲۸,۵۳
۶	عملکرد نامناسب برخی از رسانه‌ها در ارائه اخبار حوادث و نشان دادن تصویری غیرواقعی از رفتار و برخورد پلیس	۱۰۶۶	۳,۵۰	۱,۱۱	۱,۲۴	۲۷,۱۹
۷	بازی‌های رایانه‌ای و فیلم‌های ویدیویی مروج خشونت و رفتارهای خشن	۱۰۵۳	۳,۴۴	۱,۱۵	۱,۳۳	۲۶,۳۲
۸	رسانه‌های گروهی و القانات آنها (القای رفتارهای خشن به عنوان راهکاری مناسب برای رسیدن به اهداف مدنظر)	۱۰۲۳	۳,۳۵	۱,۱۲	۱,۲۵	۲۴,۲۷

بر اساس نتایج آزمون فریدمن رتبه‌بندی علل بیرونی (ناشی از محیط) مؤثر بر اعمال خشونت علیه پلیس در حین انجام وظیفه به شرح ذیل می‌باشد:

- بیکاری و فشارهای ناشی از آن با میانگین ۳/۸۹
- از بین رفتن زشتی رفتار خشونت آمیز به علت تجربه روزمره صحنه‌های خشن با میانگین ۳/۶۹
- ناکامیهای درون زندگی با میانگین ۳/۶۹
- تحریک مستقیم از سوی دیگران با میانگین ۳/۵۹
- عدم برخورد و مجازات مناسب اعمال کنندگان خشونت با میانگین ۳/۵۵
- عملکرد نامناسب برخی از رسانه‌ها در ارائه اخبار حوادث و نشان دادن تصویری غیرواقعی از رفتار و برخورد پلیس با میانگین ۳/۵۰

- بازی‌های رایانه‌ای و فیلم‌های ویدیویی مروج خشونت و رفتارهای خشن با میانگین ۳/۴۴
 - رسانه‌های گروهی و القانات آنها (القای رفتارهای خشن به عنوان راهکاری مناسب برای رسیدن به اهداف مدنظر) با میانگین ۳/۵۳

ب) علل بیرونی ناشی از فرد

جدول (۴): توزیع فراوانی نظرات پاسخگویان درباره علل بیرونی ناشی از فرد مؤثر بر اعمال خشونت علیه پلیس در حین انجام وظیفه

ردیف	عوامل	خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱	بی‌اطلاعی از مقررات و قوانین ناظر بر مشکل پیش آمده	۶	۲۰	۱۸	۵۹	۶۶	۲۱٫۶	۱۰۹	۳۵٫۷	۱۰۶	۳۴٫۸
۲	ناآشنایی مردم با ابعاد مختلف موضوعی که به دلیل آن با پلیس روبه‌رو می‌شوند.	۴	۱۳	۲۵	۸۲	۸۵	۲۷٫۹	۱۳۲	۴۳٫۳	۵۹	۱۹٫۳
۳	ضعیف بودن آستانه تحمل شهروندان	۶	۲۰	۲۳	۷۵	۸۰	۲۶٫۲	۱۰۴	۳۴٫۱	۹۲	۳۰٫۲
۴	ناآشنایی شهروندان با مهارت‌های ارتباطی	۶	۷	۳۲	۱۰۵	۷۹	۲۵٫۹	۱۰۹	۳۵٫۷	۸۳	۲۷٫۲
۵	آشنا نبودن مردم با حقوق و اختیارات پلیس	۱۲	۳۹	۵۱	۱۶۷	۷۲	۲۳٫۶	۹۳	۳۰٫۵	۷۷	۲۵٫۲
۶	سطح بالای انتظارات مردم از پلیس	۸	۲۶	۲۵	۸۲	۹۶	۳۱٫۵	۱۰۸	۳۵٫۴	۶۸	۲۲٫۳
۷	بی‌اطلاعی یا کم‌اطلاعی مردم از حقوق شهروندی	۱۲	۳۹	۳۴	۱۱۱	۸۵	۲۷٫۹	۹۰	۲۹٫۵	۸۴	۲۷٫۵
۸	ترس از مجازات و جریمه	۵	۱۶	۳۲	۱۰۵	۶۴	۲۱٫۰	۱۰۸	۳۵٫۴	۹۶	۳۱٫۵

بر اساس نتایج حاصل در جدول (۴)، بیشترین نسبت پاسخگویان (۷۰/۵ درصد) بی‌اطلاعی مردم از مقررات و قوانین ناظر بر مشکل پیش آمده را در حد زیاد و خیلی زیاد به عنوان علت بیرونی (ناشی از فرد) مؤثر بر اعمال خشونت علیه پلیس در حین انجام وظیفه داشته‌اند.

به منظور روشن شدن وضعیت تفاوت و هم‌چنین ترتیب و اولویت گویه‌ها از آزمون رتبه‌ای فریدمن استفاده شد که نتیجه آن به شرح جدول زیر است:

جدول (۵): نتیجه آزمون فریدمن درباره علل بیرونی (ناشی از فرد) مؤثر بر اعمال خشونت علیه

پلیس در حین انجام وظیفه

ردیف	عوامل	مجموع امتیازات	میانگین	انحراف استاندارد	واریانس	مرتبه میانگین
۱	بی اطلاعی از مقررات و قوانین ناظر بر مشکل پیش آمده	۱۲۰۶	۳,۹۵	۰,۹۹	۰,۹۸	۳۵,۲
۲	ترس از مجازات و جریمه	۱۱۷۳	۳,۸۵	۱,۰۴	۱,۰۷	۳۲,۹۹
۳	ضعیف بودن آستانه تحمل شهروندان	۱۱۶۸	۳,۸۳	۱,۰۱	۱,۰۲	۳۲,۷
۴	ناآشنایی شهروندان با مهارت‌های ارتباطی	۱۱۵۴	۳,۸۷	۰,۹۸	۰,۹۷	۳۱,۸۶
۵	ناآشنایی مردم با ابعاد مختلف موضوعی که به دلیل آن با پلیس روبه‌رو می‌شوند.	۱۱۳۲	۳,۷۱	۰,۹۲	۰,۸۴	۳۰,۴۱
۶	بی اطلاعی یا کم اطلاعی مردم از حقوق شهروندی	۱۱۱۵	۳,۶۶	۱,۱۱	۱,۲۴	۳۰,۱۷
۷	سطح بالای انتظارات مردم از پلیس	۱۱۱۸	۳,۶۷	۱	۰,۹۹	۲۹,۲۸
۸	آشنا نبودن مردم با حقوق و اختیارات پلیس	۱۰۸۷	۳,۵۶	۱,۱۵	۱,۳۳	۲۸,۷۹

بر اساس نتایج آزمون فریدمن رتبه‌بندی علل بیرونی (ناشی از فرد) مؤثر بر اعمال

خشونت علیه پلیس در حین انجام وظیفه به شرح ذیل می‌باشد:

- بی اطلاعی از مقررات و قوانین ناظر بر مشکل پیش آمده با میانگین ۳,۹۵
- ترس از مجازات و جریمه با میانگین ۳,۸۵
- ضعیف بودن آستانه تحمل شهروندان با میانگین ۳,۸۳
- ناآشنایی شهروندان با مهارت‌های ارتباطی با میانگین ۳,۸۷
- ناآشنایی مردم با ابعاد مختلف موضوعی که به دلیل آن با پلیس روبه‌رو می‌شوند. با میانگین ۳,۷۱
- بی اطلاعی یا کم اطلاعی مردم از حقوق شهروندی با میانگین ۳,۶۶
- سطح بالای انتظارات مردم از پلیس با میانگین ۳,۶۷
- آشنا نبودن مردم با حقوق و اختیارات پلیس با میانگین ۳,۵۶

۹-۲. علل دورنی (عللی که مأموران پلیس منشأ آن هستند) مؤثر بر اعمال خشونت علیه مأموران پلیس هنگام اجرای وظیفه

الف) علل درونی ناشی از محیط

جدول (۶): توزیع فراوانی نظارت پاسخگویان درباره علل درونی ناشی از محیط، مؤثر بر اعمال خشونت علیه پلیس در حین انجام وظیفه

ردیف	عوامل	خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱	ضعف اقتدار و جایگاه پلیس در اذهان مردم	۸	۲٫۶	۲۷	۸٫۹	۶۷	۲۲	۱۰۸	۳۵٫۴	۹۵	۳۱٫۱
۲	ناآشنایی مأموران پلیس با مهارت‌های ارتباطی	۱۶	۵٫۲	۴۳	۱۴٫۱	۷۸	۲۵٫۶	۹۱	۲۹٫۸	۷۷	۲۵٫۲
۳	عدم آموزش حقوق شهروندی به مأموران پلیس	۱۷	۵٫۶	۴۷	۱۵٫۴	۸۲	۲۶٫۹	۸۶	۲۸٫۲	۷۳	۲۳٫۹
۴	نبودن نظارت و کنترل شایسته بر رفتار مأموران پلیس	۲۴	۷٫۹	۵۲	۱۷	۱۰۴	۳۴٫۱	۵۲	۱۷	۷۳	۲۳٫۹
۵	ضعف تخصصی و فنی مأموران پلیس در کشف و شناسایی جرم و مجرمان	۲۰	۶٫۶	۴۰	۱۳٫۱	۸۲	۲۶٫۹	۸۵	۲۷٫۹	۷۸	۲۵٫۶

بر اساس نتایج حاصل در جدول (۶)، بیشترین نسبت پاسخگویان (۶۶/۵)، ضعف اقتدار و جایگاه پلیس در اذهان مردم را در حد زیاد و خیلی زیاد باعث اعمال خشونت علیه پلیس بیان کرده‌اند.

به منظور روشن شدن وضعیت تفاوت و هم‌چنین ترتیب و اولویت گویه‌ها از آزمون رتبه‌ای فریدمن استفاده شد که نتیجه آن به شرح جدول است:

جدول (۷): نتیجه آزمون فریدمن درباره علل درونی ناشی از محیط مؤثر بر اعمال خشونت علیه پلیس در حین انجام وظیفه

رتبه	عوامل	مجموع امتیازات	میانگین	انحراف استاندارد	واریانس	مرتب میانگین
۱	ناآشنایی مأموران پلیس با مهارتهای ارتباطی	۱۱۷۰	۳,۸۴	۱,۰۵	۱,۱	۳۳,۰۳
۲	ضعف اقتدار و جایگاه پلیس در اذهان مردم	۱۰۸۵	۳,۵۶	۱,۱۶	۱,۳۵	۲۸,۹۴
۳	ضعف تخصصی و فنی مأموران پلیس در کشف و شناسایی جرم و مجرمان	۱۰۷۶	۳,۵۳	۱,۱۹	۱,۴۲	۲۸,۱۲
۴	عدم آموزش حقوق شهروندی به مأموران پلیس	۱۰۶۶	۳,۵۰	۱,۱۷	۱,۳۸	۲۷,۷۹
۵	نبودن نظارت و کنترل شایسته بر رفتار مأموران پلیس	۱۰۱۳	۳,۳۲	۱,۲۳	۱,۵۱	۲۴,۸۷

بر اساس نتایج آزمون فریدمن رتبه‌بندی علل درونی (ناشی از محیط) مؤثر بر اعمال خشونت علیه پلیس در حین انجام وظیفه به شرح ذیل می‌باشد:

- ناآشنایی مأموران پلیس با مهارتهای ارتباطی با میانگین ۳/۸۴
- ضعف اقتدار و جایگاه پلیس در اذهان مردم با میانگین ۳/۵۶
- ضعف تخصصی و فنی مأموران پلیس در کشف و شناسایی جرم و مجرمان با میانگین ۳/۵۳
- عدم آموزش حقوق شهروندی به مأموران پلیس با میانگین ۳/۵۰
- نبودن نظارت و کنترل شایسته بر رفتار مأموران پلیس با میانگین ۳/۳۲

ب) علل درونی ناشی از فرد

جدول (۸): توزیع فراوانی نظران پاسخگویان درباره علل درونی (ناشی از فرد) مؤثر بر اعمال خشونت علیه پلیس در حین انجام وظیفه

عوامل	خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
سوء استفاده از قدرت یا تجاوز از حدود اختیارات توسط مأموران پلیس	۲۰	۶۶	۵۲	۱۷	۸۱	۲۶,۶	۸۷	۲۸,۵	۶۵	۲۱,۳
رفتار نامناسب پلیس با شهروندان	۲۰	۶۶	۶۵	۲۱,۳	۹۲	۳۰,۲	۷۷	۲۵,۲	۵۱	۱۶,۷
ناآشنایی مأموران پلیس با اخلاق لازمه شغل پلیسی	۲۲	۷,۲	۴۳	۱۴,۱	۱۰۹	۳۵,۷	۷۰	۲۳	۶۱	۲۰
اقدامات تحریک آمیز توسط پلیس	۱۹	۶,۲	۳۳	۱۰,۸	۸۴	۲۷,۵	۱۰۳	۳۳,۸	۶۶	۲۱,۶
ضعف ارتباط کلامی مأموران پلیس و ارتباط مؤثر به‌منظور کنترل مخاطبان	۱۰	۳,۳	۴۸	۱۵,۷	۸۳	۲۷,۲	۹۶	۳۱,۵	۶۸	۲۲,۳

بیشترین نسبت پاسخگویان (۵۵/۴ درصد) انجام اقدامات تحریک‌آمیز توسط پلیس را در حد زیاد و خیلی زیاد به عنوان علت درونی (ناشی از فرد) مؤثر بر اعمال خشونت علیه پلیس در حین انجام وظیفه دانسته‌اند.

به منظور روشن شدن وضعیت تفاوت و همچنین ترتیب و اولویت گویه‌ها از آزمون رتبه‌ای فریدمن استفاده شد که نتیجه آن به شرح جدول ذیل است:

جدول (۹): نتایج آزمون فریدمن درباره علل درونی (ناشی از فرد) مؤثر بر اعمال خشونت علیه پلیس در حین انجام وظیفه

عوامل	مجموع امتیازات	میانگین	انحراف استاندارد	واریانس	مرتبه میانگین
اقدامات تحریک‌آمیز توسط پلیس	۱۰۷۹	۳,۵۴	۱,۱۳	۱,۲۸	۲۸,۲۲
ضعف ارتباط کلامی مأموران پلیس و ارتباط مؤثر به‌منظور کنترل مخاطبان	۱۰۷۹	۳,۵۴	۱,۱	۱,۲۱	۲۷,۸۹
سوء استفاده از قدرت یا تجاوز از حدود اختیارات توسط مأموران پلیس	۱۰۴۰	۳,۴۱	۱,۱۹	۱,۴۱	۲۷,۰۳
نا‌آشنایی مأموران پلیس با اخلاق لازمه شغل پلیسی	۱۰۲۰	۳,۳۴	۱,۱۶	۱,۳۴	۲۴,۹۶
رفتار نامناسب پلیس با شهروندان	۹۸۹	۳,۲۴	۱,۱۶	۱,۳۴	۲۳,۵۱

بر اساس نتایج آزمون فریدمن رتبه‌بندی علل درونی (ناشی از فرد) مؤثر بر اعمال خشونت علیه پلیس در حین انجام وظیفه به شرح ذیل می‌باشد:

- اقدامات تحریک‌آمیز توسط پلیس با میانگین ۳/۵۴
- ضعف ارتباط کلامی مأموران پلیس و ارتباط مؤثر به‌منظور کنترل مخاطبان با میانگین ۳/۵۴
- سوء استفاده از قدرت یا تجاوز از حدود اختیارات توسط مأموران پلیس با میانگین ۳/۴۱
- نا‌آشنایی مأموران پلیس با اخلاق لازمه شغل پلیسی با میانگین ۳/۳۴
- رفتار نامناسب پلیس با شهروندان با میانگین ۳/۲۴

جدول (۹)، نشان می‌دهد که اقدامات تحریک‌آمیز توسط پلیس با ۲۸,۲۲ امتیاز، مؤثرترین علت درونی ناشی از فرد و رفتار نامناسب پلیس با شهروندان با ۲۳,۵۱ امتیاز نسبت به سایر علت‌های درونی ناشی از فرد بر اعمال خشونت علیه مأموران پلیس تأثیر کمتری داشته است.

۱۰. نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج پژوهش میدانی درباره مهمترین علل اعمال خشونت علیه مأموران پلیس هنگام اجرای وظیفه می‌توان چنین نتیجه گرفت که:

الف) مهمترین علت بیرونی (عللی که مأموران پلیس منشأ آن نیستند). مؤثر بر اعمال خشونت علیه مأموران پلیس هنگام اجرای وظیفه از نظر هر دو گروه پاسخ دهنده (مردم و پلیس) عبارت است از: بی‌اطلاعی شهروندان از مقررات و قوانین ناظر بر مشکل پیش آمده. ب) مهمترین علت درونی (عللی که مأموران پلیس منشأ آن هستند). مؤثر بر اعمال خشونت علیه مأموران پلیس هنگام اجرای وظیفه از نظر هر دو گروه پاسخ دهنده (مردم و پلیس) عبارت است از: ناآشنایی مأموران پلیس با مهارت‌های ارتباطی.

۱۱. پیشنهادها

- الف) در خصوص رفع یا کاهش علل بیرونی (عللی که مأموران پلیس منشأ آن نیستند). مؤثر بر اعمال خشونت علیه مأموران پلیس هنگام اجرای وظیفه اقدامات ذیل صورت پذیرد:
۱. جلوگیری از انعکاس و یا تکرار صحنه‌های خشونت آمیز در جامعه به منظور جلوگیری از بین رفتن زشتی رفتار خشونت آمیز
 ۲. پیش‌بینی قوانین و مجازات‌های متناسب به منظور برخورد با اعمال کنندگان خشونت علیه مأموران پلیس هنگام اجرای وظیفه
 ۳. نظارت بر چگونگی توزیع و تهیه بازیهای رایانه‌ای و فیلمهای ویدیویی مروج خشونت و رفتارهای خشن
 ۴. برقراری تعامل با رسانه‌های گروهی به منظور جلوگیری از القای رفتارهای خشن به عنوان راهکاری مناسب برای رسیدن به اهداف مدنظر
 ۵. رویارویی و رفع معضلات اقتصادی جامعه بویژه بیکاری به منظور جلوگیری از بروز ناکامیهای درون زندگی افراد که باعث بروز رفتارهای خشونت آمیز می‌شود.
 ۶. آموزش قوانین و مقررات ناظر بر وظایف نیروی انتظامی در برابر مراجعه کنندگان به تمام شهروندان
 ۷. اجرای برنامه‌های فرهنگی و آموزشی به کمک سایر نهادهای مربوط به منظور افزایش آستانه تحمل شهروندان و مراجعه کنندگان به نیروی انتظامی

۸. آموزش حقوق شهروندی و بایدها و نبایدهای آن به شهروندان از طریق نهادهای آموزشی و فرهنگی
۹. اجرای برنامه‌های آموزشی توسط نیروی انتظامی برای شهروندان به منظور آشنایی با وظایف و اختیارات نیروی انتظامی
- ب) در خصوص رفع یا کاهش علل درونی (عللی که مأموران پلیس منشأ آن هستند). مؤثر بر اعمال خشونت علیه مأموران پلیس هنگام اجرای وظیفه اقدامات ذیل صورت پذیرد.
 ۱. آموزش مهارت‌های ارتباطی به مأموران نیروی انتظامی به‌منظور برقراری ارتباط و تعامل مثبت
 ۲. آموزش حقوق شهروندی و بایدها و نبایدهای آن به مأموران پلیس
 ۳. نظارت و کنترل دقیق بر چگونگی رفتار مأموران پلیس در زمان اجرای وظیفه از طریق نهادهای مربوط
 ۴. ارتقای توان تخصصی و فنی مأموران پلیس از طریق آموزش به منظور کشف و شناسایی جرم و مجرمان در مدت زمان کمتر
 ۵. آموزش و نظارت بر رعایت اخلاق لازمه شغل پلیسی به مأموران پلیس
 ۶. تقویت و آموزش چگونگی برقراری صحیح ارتباط کلامی به مأموران پلیس
 ۷. جلوگیری از اقدامات تحریک کننده توسط مأموران پلیس هنگام اجرای وظیفه از طریق آموزش و نظارت

منابع فارسی

۱. ارونسون، البوت (۱۳۶۹). روانشناسان اجتماعی، ترجمه حسن شکرکن تهران: انتشارات رشد.
۲. انجمن مبارزه با آسیبهای رفتاری (۱۳۸۴). خشونت (جزوه درسی)، انجمن.
۳. بولتون، رابرت (۱۳۸۱). روانشناسی روابط انسانی، ترجمه حمیدرضا سهرابی، تهران: انتشارات رشد.
۴. تبریزی، محسن (۱۳۸۱). سیری در مفاهیم و نظریه‌های خشونت - پرخاش و پرخاشگری به منظور ساخت و ارائه یک مدل علی-توصیفی خشونت در ورزش، تهران: نشریه نامه علوم اجتماعی، بهار و تابستان.

۵. دهقان، هادی (۱۳۸۸). پیشگیری وضعی از جرایم درون سازمانی، فصلنامه نظارت و بازرسی، سال سوم، شماره ۱۰.
۶. رشیدپور، ابراهیم (۱۳۴۸). ارتباط جمعی و رشد ملی، انتشارات دانشگاه تهران.
۷. ساعتچی، محمود (۱۳۴۷). مشاوره و روان‌درمانی، نشر ویرایش.
۸. فرگاس، جوزف پی (۱۳۷۳). روان‌شناسی تعامل اجتماعی، ترجمه مهرداد فیروز بخت و خشایار بیگی، تهران: نشر ابجد.
۹. فروم، اریک (۱۳۶۱). هنر عشق ورزیدن، ترجمه سعدالله علیزاده، تهران: نشر گلشایی.
۱۰. کار، مهرانگیز (۱۳۷۹). پژوهشی درباره خشونت علیه زنان در ایران، تهران: نشر روشنگران و مطالعات زنان.
۱۱. مشروطه، بتول (۱۳۷۸). بررسی رابطه بین ساختار سنتی و پرخاشگری در سازمانهای دولتی شهر کرمان/ پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی کرمان.
۱۲. هارجی، اون-ساندرز و دیکسون (۱۳۸۲). مهارتهای اجتماعی در ارتباطات میان فردی، ترجمه مهرداد فیروزبخت و خشایار بیگی، تهران: انتشارات رشد.

منابع انگلیسی

1. Argyle Michael, 1993 , Bodily communication, Routledge.
2. Baron, Robert, and Donn Byren (1994) Social Psychology: Understanding Human Interaction . Allyn and Bacon.
3. Coakley jayz, 1998, sport in society; Issues and controversies Mc Graw- Hill Inc.
4. Feldman, Robert S.(1993) Understanding Psychology. McGraw-Hill, Inc.
5. Hjelle, Larr and A. Daniel Ziegler (1992) Personality Theories: Basic Assumptions, Research, and Applications. McGraw-Hill, Inc.
6. Mckeachie, willbert James, Doyle, Charlotte Lackner, and Moffett Mary Margarat (1976) Psychology. Addison- Welley Publishing Company.
7. Myers, David G.(1994) Exploring Social Psychology. McGraw-Hill, Inc.
8. Smith Peter B. AND Bond michoel Harris (1993) social psychology across cultures; Analysis and perspectives. Harvester wheatsheaf.