
تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی در حل اختلاف خانواده (نمونه موردی: کلانتریهای شهر تهران)

فرهاد جلیلیان^۱ و دکتر حبیب آقابخش^۲

چکیده:

پژوهش حاضر با هدف تعیین تفاوت بین تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر حل اختلاف خانوادگی مراجعه کنندگان، براساس تعداد جلسه‌های شرکت در دوره حل اختلاف پرداخته است. و به این منظور در این تحقیق از تئوری حل اختلاف غیرقضایی به عنوان چارچوب نظری استفاده شده است. روش تحقیق در این پژوهش، پیمایشی و جامعه آماری، همسران مراجعه کننده به واحد مددکاری اجتماعی کلانتریهای شهر تهران است که بر اساس نمونه گیری تصادفی ساده و بر حسب جامعه آماری، تعداد ۱۰۸ نفر از بین جامعه آماری به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند. پس از انتخاب نمونه با استفاده از تکنیک پرسشنامه، در دو مرحله، مرحله اول (نوع سنجی اختلاف) و مرحله دوم (سنجش تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر اساس تعداد جلسه‌های مشارکت همسران) پس از یک دوره یک ماهه حل اختلاف، اطلاعات نمونه جمع آوری گردید. بر اساس نتایج به دست آمده، مشخص شد که مداخله مددکاری اجتماعی، بر اساس تعداد جلسه‌های مشارکت مراجعه کنندگان در دوره حل اختلاف، بر سه نوع اختلاف خشونت خانگی، اعتیاد همسر و دخالت اطرافیان تاثیرگذار بوده و موجب کاهش آنها شده است، اما بر اختلاف ناشی از بی‌توجهی عاطفی-ارتباطی و اشتغال زن تاثیری نداشته و به کاهش آنها منجر نشده است.

واژگان کلیدی: اختلاف خانواده، مداخله مددکاری اجتماعی، خشونت خانگی.

۱. کارشناس ارشد مددکاری اجتماعی، مددکار اجتماعی، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، هرمزگان، ایران.

asso_azad2013@yahoo.com

۲. دانشکده علوم اجتماعی، استادیار، گروه مددکاری اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن، تهران،

(نویسنده مسئول) haghbakhshiy@yahoo.com، ایران.

مقدمه

از منظر جامعه شناسی و تاریخ، خانواده نخستین نهاد بشری و ابتدایی ترین و کوچک ترین جامعه است (محسنی، ۱۳۷۱: ۱۸). خانواده به عنوان اولین آموزشگاه انسانی مهم ترین نقش را در چگونگی شکل گیری شخصیت روانی، اجتماعی و فرهنگی فرزندان ایفا می کند. محیط خانواده بهترین و مناسب ترین محیطی است که کودک در آنجا ارزش ها و هنجارهای رایج را که باید در جامعه از آن ها تبعیت کند، فرا می گیرد. اما تمدن جدید که در پرتو تلاش های بشری و دستاوردهای علوم تجربی حاصل شد، چهره انسانی را تغییر داد. دستاوردهای مدنی و صنعتی و همچنین رنجهایی که غالباً آنها از مدنیت جدید و مدرنیسم نشأت می گیرد، هر روز بر شمار بیماریهای روانی و ناهنجاریهای رفتاری افزوده می شود و متأسفانه در همین مسیر قویترین پیوندهای انسانی را در مستحکم ترین قرارگاه آن یعنی نظام ریشه دار خانواده در معرض تهدیدی جدی قرار می دهد. روز به روز کارایی خانواده در تحقق وظایفش کم رنگ تر شده، سلامت جامعه را تهدید می کند زیرا اختلال در کارایی خانواده مشکلاتی را در منظومه خانواده ایجاد می کند و در صورت تشدید مشکلات، خانواده را به سمت فروپاشی سوق می دهد. طلاق و فروپاشی خانواده ضمن برهم زدن تعادل روانی-عاطفی افراد خانواده و جامعه منجر به بروز بسیاری از آسیب های اجتماعی می شود. اختلاف های خانوادگی از اهمیت ویژه ای برخوردار است. به همین دلیل این پژوهش بنا دارد با نوعی رویکرد مداخله ای مددکاری اجتماعی با عنوان میانجی گری به مداخله در زمینه اختلاف های خانوادگی بپردازد، که به نحوی در رفع این مشکل نقشی تعیین کننده ایفا نماید.

طرح مسئله

بر مبنای نظریه کارکردگرایی ساختاری، هر جامعه ای از تعدادی از نهادها تشکیل شده است، که این نهادها دارای کارکردها و وظایفی هستند. مثلاً نهاد آموزشی کارکرد پرورش نیروی متخصص را بر عهده دارد. در جوامع غربی نهاد خانواده کارکرد جامعه پذیری کودکان تا پیش از سن ۱۸ سالگی را بر عهده دارد. در شرایطی که نهادهای مختلف کارکرد خود را به درستی انجام می دهند، نهاد خانواده نیز این کارکرد را بر عهده دارد. اما در ایران به سبب اختلال در انجام کارکرد نهادهای گوناگون، مانند نهاد تامین اجتماعی، نهاد اقتصادی، نهاد آموزش و پرورش، نهاد خانواده دارای کارکردهای مختلفی همچون کارکرد آموزشی، اقتصادی، تامین

اجتماعی، است. در چنین شرایطی خانواده در ایران هم دارای پایداری بیشتر، نسبت به جوامع غربی است و هم بروز اختلاف در آن اثرات مخرب بیشتری بر اعضایش دارد، و براساس آمارهای چشمگیر افزایش طلاق (مثلا آمار طلاق در سال ۱۳۸۸، ۱۲۵۷۴۷) مورد بوده، در حالیکه در سال ۱۳۸۹، (۱۳۷۲۰۰) مورد گزارش شده است که نسبت به سال ۱۳۸۸، (۹،۱) افزایش دارد. (www.sabtahval.com) که موجب می‌شود افراد در معرض فشار و اختلالات روانی بیشتری باشند و افزایش اختلاف‌های خانوادگی (حدود ۴۸،۷ درصد مراجعان به واحدهای مددکاری اجتماعی دوایر کلانتری در نیمه دوم ۱۳۸۹) (اطلس شناسی آسیب‌های اجتماعی-واحد مشاوره و مددکاری ناجا، ۱۳۸۹)؛ بنابراین امروزه میزان زیادی از ناهنجاری روان شناختی، جامعه شناختی و بهداشت روانی ناشی از ارتباط‌های مختل، تعارض‌ها، کشمکش‌های درون خانوادگی و ناتوانی در حل مسایل زندگی است (خمسه ۱۳۸۳: ۱۰). از آنجا که همه نهادهای اجتماعی با هم کنش متقابل دارند بنابراین خانواده نیز به عنوان اصلی‌ترین نهاد اجتماعی از این قاعده مستثنی نیست بلکه تأثیر همه جانبه بر سایر نهادها دارد. اگر در اجتماع نابسامان امروزی (جامعه در حال گذار ایران) خانواده‌ها دچار مشکلات گردند، معضلات اجتماعی از قبیل طلاق (ساروخانی، ۱۳۷۲: ۴۷)، بزهکاری کودکان (گسن، ۱۳۷۴، ۱۸۵۰)، خودکشی (ستوده، ۱۳۸۳: ۲۴۰)، را در پی خواهد داشت. این نهاد اجتماعی در همبستگی و گسستگی اجتماعی افراد تأثیر بسزایی دارد. در جریان ازدواج و یک ارتباط طولانی و دراز مدت، رفتارهای خاصی بین مردان و زنان به وجود می‌آید که آن‌ها را نسبت به یکدیگر بیگانه می‌سازد، بحث‌ها، مشاجره‌ها، بیان آشکار خشم نسبت به دیگری، انتقاد بیش از حد و طرد عاطفی از جمله این موارد است. یک زندگی زناشویی باثبات هنگامی به وجود می‌آید که زوجها بتوانند تعارضات اجتناب‌ناپذیر بر روابط‌شان را حل کنند (گاتمن، ۱۳۷۷: ۳۲).

مطالعات لیندس^۱ نشان داده است که جوان دارای مسائل شخصی و ناسازگار، بیشتر در خانواده‌های دارای اختلاف خانوادگی مشاهده می‌شوند تا خانواده‌هایی که به علت مرگ یا طلاق گسیخته شده‌اند. عدم تفاهم بین زن و مرد و وجود اختلاف در زندگی بسیار زیاد است. بعضی‌ها ممکن است تصور کنند، وجود اختلاف خاص خانواده آنان است و در خانواده‌های دیگران اختلاف و بگومگویی وجود ندارد. مطالعات انجام شده نشان می‌دهد که وجود اختلاف مخصوص بعضی از خانواده‌ها نیست، بلکه در همه خانواده‌ها سطحی از اختلاف وجود دارد (پناهی،

^۱.Lindes

۷۹:۱۳۸۰). به عبارت دیگر ماهیت سازمان خانواده، مانند سایر سازمان های اجتماعی به گونه ایست که نمی تواند اختلافی در آن نباشد و در خانواده های پر تنش اگر والدین به ناچار زنده ماندن در کنار یکدیگر را برگزینند فرزندان افسرده و دل مرده تربیت می شوند که هیچ انگیزه-ای برای تلاش و تکاپو نداشته و زمین و زمان را در ایجاد مشکل خود مقصر می دانند. افراد جامعه ستیز و یا منزوی که در هیچ یک از این حالات نیروی مفیدی برای جامعه نخواهند بود در جامعه ای که آمار طلاق هر روز در حال افزایش است، بالا رفتن آمار بزهکاری، اعتیاد و سایر رفتارهای انحرافی جتناب ناپذیر خواهد بود و باید دانست که همواره طلاق عاطفی آثاری به مراتب زیان بارتر از طلاق جسمانی بر جای می گذارد. در واقع خانواده های پر ستیزه و همراه با مشاجره دائمی ممکن است بیش از خانواده های از هم گسیخته در به وجود آوردن جرم و ناسازگاری جوانان موثر باشد. به عبارتی ناتوانی در اجرای نقش در خانواده بر فرزندان تاثیر نامناسب تری دارد تا فقدان کامل یکی از دو عنصر اصلی خانواده. بنابراین در ایران نیز همچون بسیاری از جوامع دیگر، سازمان های گوناگونی به منظور حل اختلاف غیرقضایی تشکیل گردیده و معاونت اجتماعی نیروی انتظامی نیز با بکارگیری روان شناسان، مشاوران، مددکاران اجتماعی و خانواده درمانگران سعی در حل اختلاف طرفین درگیر، نموده است تا باشیوه های نوین و مبتنی بر نظریه های رایج علمی، به حل اختلاف طرفین، با مشارکت و تصمیم گیری خود آنان بپردازد. در نظریه حل اختلاف غیردادگاهی، مددکار اجتماعی مسول برقراری یک روند مذاکره اصولی و کنترل آن است. در این روش، بر مشارکت و همکاری طرف های درگیر و مذاکره بین آنها تاکید می شود و نکته برجسته در این شیوه، این است که «قادر سازی» به عنوان اساس میانجی گری در نظر گرفته می شود. به عبارتی با تاکید بر تصمیم گیری هریک از طرف های اختلاف، آنها را صاحب اقتدار می سازد و با توانمند ساختن آنان در تصمیم گیری، هر یک را مسوول نتیجه کار می سازد. در این فرایند، مددکار اجتماعی، واجد دو ویژگی «منصف بودن» و «بی طرف بودن» است بدین معنی که نه برای آینده هیچ یک از طرفین پیش داوری می کند و نه برای نتیجه خاصی علاقه مندی نشان می دهد، مفهوم «منصف بودن» در رابطه با فرایند کار و «بی طرفی» در رابطه با نتیجه کار است. مهمترین بخش، از نقش مددکار اجتماعی، آماده ساختن آنان برای مذاکره و تشریح فرایند کار است. او می تواند در تصمیم گیری ها، راهنمایی کند اما تصمیم نمی گیرد، در عوض، طرفین را مصمم می سازد تا وارد یک توافق دوسویه و داوطلبانه شوند. و با توجه

به آنچه گذشت، تحقیق حاضر در پی پاسخگویی به این پرسش اصلی است که آیا مداخله‌های مددکاری اجتماعی دوایر کلانتری به حل اختلاف‌های خانوادگی مراجعان منجر می‌شود؟

هدف‌های پژوهش

هدف اصلی:

۱- شناخت تاثیر مداخله‌های مددکاری اجتماعی در حل اختلاف خانوادگی.

هدف‌های اختصاصی:

۱. تعیین تفاوت بین تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر کاهش خشونت خانگی بر اساس تعداد جلسات شرکت در دوره حل اختلاف.

۲. تعیین تفاوت بین تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر کاهش اختلاف ناشی از اعتیاد همسر بر اساس تعداد جلسات شرکت در دوره حل اختلاف.

۳. تعیین تفاوت بین تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر کاهش دخالت اطرافیان همسران بر اساس تعداد جلسات شرکت در دوره حل اختلاف.

۴. تعیین تفاوت بین تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر کاهش بی توجهی عاطفی ارتباطی بر اساس تعداد جلسات شرکت در دوره حل اختلاف.

۵. تعیین تفاوت بین تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر کاهش اختلاف ناشی از اشتغال زن بر اساس تعداد جلسات شرکت در دوره حل اختلاف.

هدف کاربردی:

ارائه و اجرای راهکارهای مداخله‌ای موثر برای حل اختلاف، ایجاد تفاهم و در نهایت افزایش عملکرد خانواده

چارچوب نظری تحقیق:

نظریه‌های آورده شده، هر کدام به نوعی بیانگر موثر بودن میانجی‌گری مددکار اجتماعی در حل اختلاف خانوادگی هستند. اولین نظریه، دیدگاه حل اختلاف غیرقضایی است که اساس آن روش میانجی‌گری است. و در این شیوه مددکار اجتماعی بی‌طرف، دو طرف اختلاف را قادر می‌سازد تا خود تصمیم بگیرند که در زمینه موضوع مورد اختلاف، وارد مذاکره و گفتگویی اصولی شوند، نیازها و خواسته‌های یکدیگر را در نظر گرفته، به حل اختلاف بپردازند و هر دو طرف پس

از حل اختلاف به رضایتمندی برسند.

بر این اساس در شرایطی می‌توان از نقش میانجی در مددکاری اجتماعی استفاده کرد که: طرفین آماده مذاکره باشند، موضوع مورد نظر روشن و مشخص باشد، طرفین قادر به طرح نیازهای خود باشند و بالاخره، پس از توافق دوطرف درگیر اختلاف، برای شروع مذاکره، مددکار اجتماعی، سه مرحله اساسی را پشت سر می‌گذارد:

۱. شناسایی دقیق موضوع و ماهیت مساله مورد اختلاف

۲. در مرحله میانی به جای تاکید بر مشکل بر راه حل تاکید می‌شود

۳. در مرحله نهایی، مددکار اجتماعی تصمیم طرفین را ارزیابی نموده، به تدوین توافق نامه کتبی در حضور آنان می‌پردازد. تا در صورت بروز هر گونه بدفهمی در آینده، مجدداً به مددکار اجتماعی مراجعه نمایند، نه دادگاه قضایی.

در تئوری حل اختلاف غیردادگاهی، به عنوان نقش میانجی، مددکاران اجتماعی دو قلمرو را در نظر دارند:

۱. رقابت و قاطعیت: که یکی از طرفین اختلاف فقط نیازهای خود را مهم می‌داند.

۲. مشارکت و همکاری: که طرف درگیر اختلاف، نیاز طرف مقابل را نیز مهم می‌داند.

بر اساس این دو قلمرو، طرفین اختلاف و مددکار اجتماعی، شیوه‌های گوناگونی را برای کاهش و حل اختلاف، انتخاب می‌کنند که هر یک از این روش‌ها، مزایا و معایبی دارد. در تمامی این شیوه‌ها، اساس کار بر مذاکره اصولی استوار است. در مذاکره اصولی، هدف رسیدن به فهم مشترک و تصمیم‌گیری توسط طرفین درگیر است. نقش مددکار اجتماعی میانجی، کمک به پیشرفت روند مذاکره توسط هر دوطرف است و او نقش تصمیم‌گیری ندارد.

روشهای حل اختلاف غیر قضایی:

۱- میانجی‌گری: مددکار اجتماعی فرد سوم بیطرفی است که به قادر ساختن دو طرف درگیر اختلاف به بحث و مذاکره منطقی می‌پردازد.

۲- مذاکره: هدف رسیدن به فهم مشترک و تصمیم‌گیری توسط طرفین درگیر است. نقش مددکار اجتماعی میانجی، کمک به پیشرفت روند مذاکره توسط هر دوطرف است و او نقش تصمیم‌گیری ندارد.

۳-سازش: در این شیوه، میزان همکاری بالا می‌رود و نیاز طرف دیگر نیز مورد توجه قرار می‌گیرد و قاطعیت تا حدودی کاهش می‌یابد. به عبارتی بخشی از هر دو مورد، «قاطعیت و همکاری» را در بر می‌گیرد. از این روش زمانی استفاده می‌شود که دو طرف درگیر، به حفظ ارتباط خود با طرف مقابل، تمایل داشته باشند.

۴-داوری: نوعی قضاوت خصوصی است که مددکار اجتماعی به عنوان بخش سوم بیطرف، تصمیم‌گیری می‌کند.

۵-قضاوت: تصمیم‌گیری مقتدرانه‌ای که توسط طرف سوم گرفته می‌شود.

نظریه مدیریت اختلاف و راهکار حل آن^۱ نیز که شامل دو پیوستار «مدیریت اختلاف و رهیافت حل آن» و «حل اختلاف»، است؛ بیانگر این است که یک نقطه انتهایی پیوستار که به روشهای میانجی‌گری، سازش و مذاکره ختم می‌شود، دارای ویژگیهایی چون غیر رسمی بودن، داوطلبانه بودن، کم هزینه بودن، طرفین بیشترین کنترل را بر فرایند و نتیجه دارند، حوزه خصوصی و علاقه اساس کار است؛ اما انتهای دیگر پیوستار به روشهای داوری و قضاوت ختم می‌شود، که از ویژگی آنها رسمی بودن، غیرداوطلبانه، پر هزینه، طرفین کمترین کنترل را بر فرایند و نتیجه دارند، حوزه عمومی هنجار قانونی اساس کار است. بنابراین روشهای میانجی‌گری، سازش و مذاکره، برای حل اختلاف خانوادگی مناسب و مفید هستند. و بکارگیری آنها توسط مددکار اجتماعی میانجی می‌تواند منجر به حل اختلاف خانوادگی شود.

نظریه بعدی، حل اختلاف جایگزین (ADR)^۲ است که توسط سیمکا (۱۹۹۳: ۱۲۲) به عنوان «فرایندهای غیراجباری، که جایگزین قوانین رسمی یا سیستم دادگاهی می‌شوند» تعریف شده است. منشأ روش ADR، در میل به سازگاری، کفایت و دسترسی به عدالت ریشه دارد. استدلال شده است که فرایندهای خصمانه، برای شهروندان متمدن دربردارنده هزینه زیاد، رنجش آور، مخرب و غیرموثر است. تکیه بر فرایند خصمانه به عنوان ابزار اصلی حل ادعاهای متضاد، اشتباهی است که باید اصلاح شود. حل اختلاف واژه وسیعی است، که طیف گسترده‌ای از روشهای فرو نشانیدن اختلاف را در بر می‌گیرد. عبارت «جایگزین» به جایگزین‌های دعوی قضایی، به ویژه مذاکره، میانجی‌گری و داوری، اشاره دارد. هدف رفع اختلاف، رفع مشکل از راه گفتگو و توافق بین طرفین است. فرصت بیشتری برای مشارکت فعال و کنترل بیشتر افراد در

^۱.dispute management and its resolution approach.

^۲.alternative dispute resolution.

فرایند حل مسائل شان فراهم می آورد. مشارکت بیطرفانه طرف سوم، نقطه مشترک اکثر این روشها است. روشهای مشترک دیدگاههای حل اختلاف عبارتند از: داوری، سازش، مذاکره، میانجی‌گری، که شرح آنها در مبانی نظری گذشت.

روش شناسی پژوهش:

تحقیق حاضر از نوع پیمایشی و طرح پنل است گردآوری داده های مورد نظر در دو مقطع زمانی به وسیله ابزار پرسشنامه جمع آوری شدند (قبل و بعد از اعمال متغیر مستقل). که در مرحله اول به سنجش نوع اختلاف، و در مرحله دوم به بررسی تاثیر مداخله‌های مددکار اجتماعی پرداخته شد. که با مقایسه داده های به دست آمده در این دو مقطع زمانی، براساس تعداد جلسات شرکت همسران در دوره حل اختلاف، پاسخی برای سوال اصلی تحقیق که همان مطالعه میزان اثرگذاری اقدامات اعمال شده است، بدست آمد.

فرضیه های پژوهش:

- ۱- به نظر می‌رسد مداخله های مددکاری اجتماعی منجر به حل اختلاف خانوادگی می‌شود.
- ۲- به نظر می‌رسد بین تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر کاهش خشونت خانگی بر اساس تعداد جلسات شرکت در دوره حل اختلاف تفاوت وجود دارد.
- ۳- به نظر می‌رسد بین تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر کاهش اختلاف ناشی از اعتیاد همسر بر اساس تعداد جلسات شرکت در دوره مددکاری تفاوت وجود دارد.
- ۴- به نظر می‌رسد بین تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر کاهش دخالت اطرافیان همسران بر اساس تعداد جلسات شرکت در دوره مددکاری تفاوت وجود دارد.
- ۵- به نظر می‌رسد بین تاثیر مداخله مددکاری بر کاهش بی توجهی عاطفی ارتباطی بر اساس تعداد جلسات شرکت در دوره مددکاری تفاوت وجود دارد.
- ۶- به نظر می‌رسد بین تاثیر مداخله مددکاری بر کاهش اختلافات ناشی از اشتغال زن بر اساس تعداد جلسات شرکت در دوره مددکاری تفاوت وجود دارد.

روش جمع آوری داده ها:

در پژوهش حاضر داده های مورد نظر به وسیله ابزار پرسشنامه در دو مقطع زمانی قبل و بعد از اعمال متغیر مستقل (مداخله مددکاری اجتماعی) جمع آوری شدند، که در مرحله اول

به سنجش نوع اختلاف، و در مرحله دوم به بررسی تأثیر مداخله‌های مددکاری اجتماعی پرداخته شد.

متغیر وابسته: اختلاف خانوادگی

تعریف نظری: به این معنی است که ارتباط و تعامل بین زن و شوهر دچار گسست، پریشانی و اغتشاش می‌گردد و متعاقب آن تنش‌هایی از قبیل مشاجره، داد و فریاد، فحاشی و هتک حرمت در پی دارد. که منجر به مسایل و مشکلات عاطفی، روانی و اجتماعی می‌گردد (معظمی، ۱۳۸۲: ۱۰۸).

رافائل^۱ اختلاف خانوادگی را این گونه تعریف می‌کند:

مخالفت بین دو یا چند نفر تعریف می‌شود و هنگامی رخ می‌دهد که شخص چیزی را انجام - دهد و دیگری اعتراض کند که این اعتراض می‌تواند از داد و بیداد تا برخوردهای جدی را در زندگی روزانه در بر گیرد. (رافائل، ۱۹۹۲: ۶۵۲).

اختلاف خانوادگی عبارت است از بر هم خوردن روابط صمیمی و نزدیک و پاره شدن مهر و محبت میان زن و شوهر به دلایلی که برای زن و شوهر مشخص است و در نتیجه از بین رفتن روابط صمیمی و نزدیک که به صورت قهر و مشاجره بروز پیدا می‌کند (ساروخانی، ۱۳۷۰، ۱۳۶).

تعریف عملیاتی

اختلاف خانوادگی: عبارت است از عدم توافق زن و شوهر در اموری که ممکن است مسائل حادی به بار آورد (میلر، ۱۳۸۰: ۵۲۵).

تعریف انواع اختلاف

در این تحقیق وجود اختلاف بین همسران مراجعه کننده به واحد مددکاری اجتماعی کلانتری مفروض انگاشته شده و از این جهت احراز آن توسط محقق لازم نیست. بنابراین صرف مراجعه همسران به واحد مددکاری اجتماعی، به معنای وجود اختلاف بین آنان است. اما این اختلاف به لحاظ کیفیت و کمیت دارای انواع مختلفی است و برای مطالعه دقیق نمونه مورد مطالعه، طبقه‌بندی این اختلاف‌ها ضروری است. از این جهت اختلاف‌ها و مراجعه کنندگان به واحدهای مددکاری اجتماعی را بر اساس علت و انگیزه مراجعه می‌توان به انواعی تقسیم کرد به این معنا که از علت مراجعه به واحد مددکاری اجتماعی می‌توان نوع اختلاف را شناسایی و

^۱ . Raffaell

توصیف کرد. به طور کلی برحسب مطالعه پرونده‌های مراجعه کنندگان و مصاحبه با مددکاران اجتماعی، واحدهای مددکاری اجتماعی کلانتری می‌توان چند نوع اختلاف را بر این اساس شناسایی کرد:

- ۱) اختلاف ناشی از خشونت خانگی.
- ۲) اختلاف ناشی از اعتیاد همسر.
- ۳) اختلاف ناشی از دخالت اطرافیان.
- ۴) اختلاف ناشی از بی‌توجهی عاطفی-ارتباطی.
- ۵) اختلاف ناشی از اشتغال زن.

متغیر مستقل: مداخله مددکاری اجتماعی

تعریف نظری:

مداخله فرایندی است در برگیرنده ترکیبی از علوم روان‌شناسی اجتماعی و جامعه‌شناسی؛ تئوری‌ها و اطلاعات این علوم درباره مردم، شرایط اجتماعی، حرکت‌های مردم و پاسخ‌های انسان به تعاملات بین فردی، به مددکار اجتماعی بینشی می‌دهند که می‌تواند براساس آن، افراد را در شرایط و موقعیت‌ها شناسایی کند و برای کسب اطلاعات مرتبط و ارائه حمایت‌های مناسب، از آنها استفاده نماید. در تحقیق حاضر علاوه بر تئوری میانجی‌گری، به علت اینکه اختلاف خانوادگی نیز جزء بحران‌های شدید خانواده محسوب می‌شود، از تئوری مداخله در بحران نیز استفاده شده است.

تعریف عملیاتی:

در پژوهش حاضر منظور از مداخله مددکاری اجتماعی نقش میانجی مددکار اجتماعی است.

جامعه آماری:

جامعه مورد مطالعه در این پژوهش، مراجعان دارای اختلاف خانواده به واحدهای مددکاری اجتماعی کلانتریهای شهر تهران است، لازم به ذکر است که سنجش مرحله اول (بررسی نوع اختلاف) در محدوده زمانی یکماهه یعنی از اول تا ۳۱ خرداد ماه سال ۱۳۹۳ انجام شد و سنجش مرحله دوم (بررسی تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی، پس از اعمال متغیر مستقل (مداخله مددکاری اجتماعی)، از اول تا ۳۱ مرداد ماه انجام پذیرفت.

روش

روش نمونه‌گیری، خوشه‌ای چندمرحله‌ای است. در این تکنیک کسب نمونه نهایی متضمن انتخاب چند نمونه مختلف است و با در نظر گرفتن سه پایگاه اجتماعی - اقتصادی، شهر تهران به سه حوزه (خوشه) شمال شهر، مرکز شهر و پایین شهر تقسیم شده و از میان کلانتریهای هر حوزه، یکی به صورت تصادفی انتخاب گردید؛ و در نهایت محقق در سه مرکز تعیین شده، مستقر شد، و از هر ۳۶ مراجعه کننده اولی که برای حل مشکل خود به مرکز مراجعه کردند، نظرخواهی کرد. همین عمل در تک تک مراکز سه گانه برای ۱۰۶ مراجعه کننده انجام شد. به این ترتیب در اینجا مراجعه‌کنندگان به صورت کاملاً تصادفی انتخاب شدند. در گام بعدی همین فرآیند بعد از اعمال متغیر مستقل (مداخلات انجام شده توسط واحد مددکاری اجتماعی دوایر کلانتری) انجام شد. اندازه نمونه، با نمونه‌گیری تصادفی ساده و بر حسب جامعه آماری، ۱۰۸ نفر است. در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS17 استفاده شده است. برای توصیف متغیرها از فراوانی، درصد فراوانی، میانگین، مد و انحراف معیار استفاده شده است؛ برای آزمون فرضیات با توجه به سطح سنجش آنها از آزمونهای U مان ویتنی و Z استفاده شده است.

یافته

الف: توصیفی:

جامعه آماری این پژوهش همسران مراجعه کننده به واحد مددکاری اجتماعی کلانتریهای شهر تهران بودند، که براساس نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای و با در نظر گرفتن پایگاه اجتماعی-اقتصادی، سه کلانتری از بالای شهر (۱۰۱ تجریش)، مرکز (نواب) و پایین (مولوی) انتخاب شدند، اما به علت در دسترس نبودن اطلاعات دقیق از جامعه آماری، برای تعیین اندازه نمونه، در مرحله آخر از نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد؛ که تعداد ۱۰۸ نفر مورد مطالعه قرار گرفتند (تعداد ۳۶ نفر برای هر کلانتری).

بر اساس یافته‌های تحقیق مشخص گردید که ۵۶/۴۸ درصد نمونه مورد مطالعه مرد و ۴۳/۵۲ درصد زن بودند، که بیشترین فراوانی به مردان اختصاص داشت. از کل مراجعه‌کنندگان برحسب میزان سن، بیشترین فراوانی ۳۸/۸۹ درصد به سنین کمتر از ۳۰ سال، کمترین فراوانی ۱۱/۱۱ به ۵۱ سال به بالا، ۲۹/۶۳ بین ۳۱ تا ۴۰ سال و ۲۰/۳۷ بین ۴۱ تا ۵۰؛ که بیانگر این واقعیت است که همسران در سنین پایین‌تر اختلاف بیشتری دارند.

۳۶/۱۱ درصد از همسران مورد مطالعه پایین تر از دیپلم، ۲۵/۹۳ درصد دیپلم، ۲۴/۰۷ درصد کاردانی، ۱۵/۷۴ درصد کارشناسی، ۱۳/۸۹ درصد کارشناسی ارشد و بالاتر هستند. ۱۶/۶۷ درصد از پاسخگویان درآمد آنها کمتر از ۵۰۰ هزار تومان، ۴۸/۱۵ درصد بین ۵۰۱ تا ۷۰۰ هزار تومان، ۲۰/۳۷ درصد بین ۷۰۱ تا ۹۰۰ هزار تومان و ۱۴/۸۱ درصد بالاتر از ۹۰۱ هزار تومان هستند.

بیشترین فراوانی در وضعیت اشتغال همسران مرد با ۳۶/۰۷ درصد به شغل آزاد و کمترین فراوانی به کارمند و بیکار با ۱۱/۴۸ درصد اختصاص دارد. ۴۸/۹۴ درصد از همسران زن، خانه دار بوده، ۱۴/۸۹ درصد کارمند، ۲۳/۴۰ درصد کارگر و ۱۲/۷۷ درصد از آنها بازنشسته هستند.

بیشترین فراوانی برحسب مدت زمان پس از ازدواج، با ۴۰/۷۴ درصد به ۱ تا ۳ سال و کمترین فراوانی به ۵۱ سال با ۱۲/۰۴ درصد اختصاص دارد، که بیانگر این واقعیت است که اختلاف خانوادگی در سالهای اولیه زندگی بیشتر بوده و با فاصله گرفتن از سالهای اولیه زندگی، کاهش می یابد.

۲۰/۳۷ درصد از پاسخگویان، وضعیت محل سکونت آنها شخصی، ۳۲/۴۱ درصد رهنی، ۴۰/۷۴ درصد اجاره ای و ۶/۴۸ درصد سازمانی بوده است. ۶۲/۰۴ درصد از همسران ۱۰ جلسه در دوره حل اختلاف و ۳۷/۹۶ درصد از آنها ۲۰ جلسه شرکت کرده اند.

ب: تبیینی:

تحلیل های دو متغیره (روابط بین متغیر های مستقل و وابسته) در این بخش برای هر فرضیه و درک وجود رابطه یا فقدان رابطه بین دو متغیر با توجه به سطح سنجش متغیر های وابسته و مستقل، آزمون های آماری معنی دار مرتبط را مورد استفاده قرار می دهیم و روابط بین متغیر های مستقل و وابسته مورد بررسی قرار می گیرد.

فرضیه ها:

فرضیه یک: به نظر می رسد بین تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر کاهش خشونت خانگی بر اساس تعداد جلسات شرکت در دوره حل اختلاف تفاوت وجود دارد.

جدول ۱: نتایج آزمون U مان ویتنی برحسب تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر کاهش خشونت

خانگی

تعداد جلسه	میانگین رتبه	U مان ویتنی	آزمون Z	سطح معناداری
۱۰ جلسه	۷,۹	۱۲,۷۶	-۰,۴۰۹	۰,۰۴۳
۲۰ جلسه	۱۱,۶			

همان گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، یافته‌ها حاکی از آن است که میانگین کسانی که ۱۰ جلسه در دوره حل اختلاف شرکت کرده اند ۷,۹ و میانگین رتبه افرادی که ۲۰ جلسه شرکت کرده اند، برابر ۱۱,۶ بوده است. همچنین نتایج آزمون نشان از تایید این فرضیه دارد به نحوی که مقدار آزمون Z (با توجه به اینکه تعداد متغیرها بیشتر از ۲۰ مورد می‌باشد از نمره Z استفاده می‌شود) برابر با -۰,۴۰۹ و سطح معناداری برآورد شده در حد مطلوبی است (۰,۰۴۳)، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که اختلاف بین افرادی که ۱۰ جلسه و افرادی که ۲۰ در جلسه حل اختلاف بوده اند از نظر تاثیر گذاری بر خشونت تفاوت وجود دارد.

فرضیه دوم: به نظر می‌رسد بین تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر کاهش اختلاف ناشی از اعتیاد همسر بر اساس تعداد جلسات شرکت در دوره حل اختلاف تفاوت وجود دارد.

جدول ۲: نتایج آزمون U مان ویتنی درباره ارزش تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر کاهش اختلافات

ناشی از اعتیاد همسر بر اساس تعداد جلسات شرکت در دوره حل اختلاف

تعداد جلسه	میانگین رتبه	U مان ویتنی	آزمون Z	سطح معناداری
۱۰ جلسه	۱۲,۳۴	۹,۶۰	۰,۷۳۶	۰,۰۲۵
۲۰ جلسه	۱۷,۸			

همان گونه که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، یافته‌ها حاکی از آن است که میانگین کسانی که ۱۰ جلسه در دوره حل اختلاف شرکت کرده اند ۱۲,۳۴ و میانگین رتبه افرادی که ۲۰ جلسه شرکت کرده اند، برابر ۱۷,۸ بوده است. همچنین نتایج آزمون نشان از تایید این فرضیه دارد به نحوی که مقدار آزمون Z (با توجه به اینکه تعداد متغیرها بیشتر از ۲۰ مورد است، از نمره Z استفاده می‌شود) برابر با ۰,۷۳۶ و سطح معناداری برآورد شده در حد مطلوبی است

(۰,۰۲۵)، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بین افرادی که ۱۰ جلسه و افرادی که بیست جلسه حل اختلاف بوده‌اند از نظر تاثیر گذاری بر کاهش اختلاف ناشی از اعتیاد همسر تفاوت وجود دارد.

فرضیه سوم: به نظر می‌رسد بین تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر کاهش دخالت اطرافیان همسران بر اساس تعداد جلسات شرکت در دوره حل اختلاف تفاوت وجود دارد.

جدول ۳: نتایج آزمون U مان ویتنی درباره ارزش تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر کاهش دخالت اطرافیان بر اساس تعداد جلسات شرکت در دوره حل اختلاف

تعداد جلسه	میانگین رتبه	U مان ویتنی	آزمون Z	سطح معناداری
۱۰ جلسه	۱۴,۳۹	۱۹,۷	-۱,۳۰۱	۰,۰۲۴
۲۰ جلسه	۱۹,۳۲			

همان گونه که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، یافته‌ها حاکی از آن است که میانگین کسانی که ۱۰ جلسه در دوره حل اختلاف شرکت کرده‌اند ۱۴,۳۹ بوده و میانگین رتبه افرادی که ۲۰ جلسه شرکت کرده‌اند، برابر ۱۹,۳۲ بوده است. همچنین نتایج آزمون نشان از تایید این فرضیه دارد به نحوی که مقدار آزمون Z (با توجه به اینکه تعداد متغیرها بیشتر از ۲۰ مورد است از نمره Z استفاده می‌شود) برابر با -۱,۳۰۱ و سطح معناداری برآورد شده در حد مطلوبی است (۰,۰۲۴)، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بین افرادی که ۱۰ جلسه و افرادی که ۲۰ جلسه در دوره حل اختلاف بوده‌اند از نظر تاثیر گذاری بر کاهش دخالت اطرافیان تفاوت وجود دارد. فرضیه چهارم: به نظر می‌رسد بین تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر کاهش بی‌توجهی عاطفی ارتباطی بر اساس تعداد جلسات شرکت در دوره حل اختلاف تفاوت وجود دارد.

جدول ۴: نتایج آزمون U مان ویت درباره ارزش تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر کاهش بی‌توجهی عاطفی - ارتباطی در دوره حل اختلاف

تعداد جلسه	میانگین رتبه	U مان ویتنی	آزمون Z	سطح معناداری
۱۰ جلسه	۱۹,۴۵	۱۶,۹۸	-۰,۴۸۵	۰,۰۷۸
۲۰ جلسه	۲۳,۴			

همان گونه که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، یافته‌ها حاکی از آن است که میانگین کسانی که ۱۰ جلسه در دوره حل اختلاف شرکت کرده اند ۱۹,۴۵ بوده و میانگین رتبه افرادی که ۲۰ جلسه شرکت کرده اند، برابر ۲۳,۴ بوده است. همچنین نتایج آزمون نشان از عدم تایید این فرضیه دارد به نحوی که مقدار آزمون Z (با توجه به اینکه تعداد متغیرها بیشتر از ۲۰ مورد است، از نمره Z استفاده می‌شود) برابر با $-۰,۴۸۵$ و سطح معناداری برآورد شده در حد مطلوبی نیست ($۰,۰۷۸$)، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بین افرادی که ۱۰ جلسه و افرادی که ۲۰ جلسه در دوره حل اختلاف بوده اند از نظر تاثیر گذاری بر کاهش بی توجهی عاطفی-ارتباطی تفاوت وجود ندارد.

فرضیه پنجم: به نظر می‌رسد بین تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر کاهش اختلاف ناشی از اشتغال زن بر اساس تعداد جلسات شرکت در دوره حل اختلاف تفاوت وجود دارد.

جدول ۵: تایید آزمون U مان ویتنی درباره ارزش تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر کاهش اختلاف ناشی از اشتغال زن در دوره حل اختلاف

تعداد جلسه	میانگین رتبه	U مان ویتنی	آزمون Z	سطح معناداری
۱۰ جلسه	۱۲,۸۷	۱۱,۵۷	$-۰,۵۴۹$	$۰,۶۷۱$
۲۰ جلسه	۱۴,۳۱			

همان گونه که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، یافته‌ها حاکی از آن است که میانگین کسانی که ۱۰ جلسه در دوره حل اختلاف شرکت کرده اند ۱۲,۸۷ بوده و میانگین رتبه افرادی که ۲۰ جلسه شرکت کرده اند، برابر ۱۴,۳۱ بوده است. همچنین نتایج آزمون نشان از عدم تایید این فرضیه دارد به نحوی که مقدار آزمون Z (با توجه به اینکه تعداد متغیرها بیشتر از ۲۰ مورد است، از نمره Z استفاده می‌شود) برابر با $-۰,۴۸۵$ و سطح معناداری برآورد شده در حد مطلوبی نیست ($۰,۶۷۱$)، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بین افرادی که ۱۰ جلسه و افرادی که ۲۰ جلسه در دوره حل اختلاف بوده اند از نظر تاثیر گذاری بر کاهش اختلاف ناشی از اشتغال زن تفاوت وجود ندارد.

بحث و نتیجه گیری

در این بخش بر اساس چهارچوب نظری تحقیق، که شرح آن گذشت و همچنین با توجه به یافته های تحقیق می توان نتیجه گیری کرد که:

در رابطه با تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر فرضیه اول (کاهش خشونت خانگی)، براساس تعداد جلسه های شرکت همسران، با توجه به تایید شدن فرضیه، و موثر بودن مداخله مددکاری اجتماعی؛ این واقعیت را آشکار می کند که به علت رعایت قلمرو مشارکت و همکاری توسط همسران در جلسه های حل اختلاف، مددکار اجتماعی نیز از روش میانجی گری استفاده کرده، که در نهایت همسران با راهنمایی مددکار اجتماعی، موفق به تصمیم گیری شده و راه حل مورد توافقشان را انتخاب کردند، که به حل اختلاف آنها منجر شد. این نکته نیز قابل ذکر است که مددکار اجتماعی میانجی گر، نقشی موثر در روشن ساختن موضوع مورد اختلاف، ایجاد فضایی مناسب و بدور از هر گونه تنش مخرب، برای بحث و مذاکره منطقی طرفین داشته است و مهارت مددکاران اجتماعی در زمینه کاهش خشونت خانگی را نمایان می کند.

با توجه به تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر فرضیه دوم (کاهش اختلاف ناشی از اعتیاد همسر) بر اساس تعداد جلسه های شرکت همسران در دوره حل اختلاف، با توجه به تایید شدن آن و موثر بودن مداخله مددکاری اجتماعی، گویای این مطلب است که مددکاران اجتماعی، برای همسرانی که اعتیاد داشته اند علاوه بر نقش میانجی، از تخصص خود در زمینه اعتیاد نیز استفاده کرده، و با کاهش وابستگی آنها به مصرف مواد مخدر، موجب مشارکت همسران در تصمیم گیری برای انتخاب راه حل، و در نهایت حل اختلافشان شده است.

تایید شدن فرضیه سوم (تاثیر مداخله مددکاری اجتماعی در حل اختلاف ناشی از دخالت اطرافیان، براساس تعداد جلسه های شرکت همسران)، حکایت از این دارد که نقش میانجی مددکار اجتماعی موجب کاهش دخالت اطرافیان شده و به علت رعایت قلمرو مشارکت و همکاری توسط همسران در جلسه های حل اختلاف، مددکار اجتماعی نیز از روش میانجی گری استفاده کرده، که در نهایت همسران با راهنمایی مددکار اجتماعی، موفق به تصمیم گیری شده و راه حل مورد توافقشان را انتخاب کردند، که به حل اختلاف آنها منجر شد.

با توجه به موثر نبودن مداخله مددکاری اجتماعی بر اختلاف ناشی از بی توجهی عاطفی-ارتباطی و رد شدن فرضیه چهارم، می توان نتیجه گرفت که در این زمینه مددکاران اجتماعی علاوه بر استفاده از نقش میانجی، نیازمند توجه به مسائل عاطفی و نحوه تعامل همسران با

یکدیگر هستند؛ زیرا تاکید بر تعامل اعضای خانواده در محیط خانواده، احساس تعلق به گروه را افزایش داده، ابراز عواطف مثبت به صورت کلامی و غیر کلامی نسبت به هم، ایفای نقش مناسب و متعادل توسط اعضای خانواده، مبتنی بر شیوه های رفتاری مطلوب درک و تلقی متقابل و احترام گذاشتن والدین و فرزندان و تقویت معیارهای الگوسازی در خانواده ها می تواند بر جذابیت تعامل و در کنار هم زیستن بیافزاید.

تایید نشدن فرضیه پنجم و موثر نبودن مداخله مددکاری اجتماعی در حل اختلاف ناشی از اشتغال زن، براساس تعداد جلسه های شرکت همسران، بیانگر این مطلب است که به علت داشتن روحیه رفاقت و قاطعیت از سوی همسران، که موجب عدم توجه آنها به نیازها و خواسته های یکدیگر شده است، هر چند که مددکار اجتماعی، زمینه را برای تصمیم گیری همسران فراهم کرده و راهنماییهای مورد نیاز را در اختیار آنان قرار داده، اما مداخله مددکار اجتماعی، به حل اختلاف همسران منجر نشده است.

پیشنهادها:

الف- پژوهشی

در راستای تکمیل تحقیق حاضر، پیشنهاد می شود تحقیقاتی، با ویژگیهای زیر در این زمینه انجام شود:

۱- با توجه به اینکه بررسی اختلاف خانوادگی، واجد جنبه های کیفی و ذهنی است، و همچنین بررسی تأثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر آن نیز از حساسیت شایان توجهی برخوردار است، بنابراین پژوهش کمی قادر به پوشش تمام ابعاد و زوایای کیفی و ذهنی آن نیست؛ و انجام پژوهش کیفی که از عمق بیشتری برخوردار است می تواند در این قسمت، ضعف های روش کمی را جبران کرده و همچنین دقت روش کمی نیز اعتبار روش کیفی را در تحقیق افزایش خواهد داد.

۲- برای افزایش قدرت تعمیم پذیری و دقت تحقیق، پیشنهاد می شود از یک گروه مقایسه در بررسی اختلاف خانوادگی استفاده شود این گروه مقایسه در این تحقیقات، شامل خانواده ای است که اختلاف خانوادگی داشته و از جهات مختلف با گروه مورد مطالعه (نوع اختلاف) همگن بوده و فقط مداخله مددکاری اجتماعی برای آن انجام نشده باشد، که در تحقیق حاضر به علت در دسترس نبودن گروه کنترل انجام آن ممکن نشد.

۳- غنی کردن ادبیات میانجی‌گری، با استفاده از مطالعه و برگردان پایان‌نامه‌ها و کارهای پژوهشی انجام شده در خارج از کشور برای استفاده اساتید و دانشجویان مددکاری اجتماعی.

ب- اجرایی:

۱- پیش بینی مراکز تخصصی، تحت عنوان حل اختلاف غیرقضایی، با محوریت مداخله مددکاری اجتماعی (نقش میانجی و مداخله در بحران)، به منظور کاهش و در نهایت حل اختلاف خانوادگی.

۲- اختصاص دادن چند واحد آموزشی در دوره کارشناسی مددکاری اجتماعی به خانواده و مسائل و آسیب های آن، به عنوان یک نهاد اساسی جامعه با توجه به جایگاه حائز اهمیت آن در شرایط کنونی کشور.

۳- اختصاص دادن چند واحد آموزشی در دوره کارشناسی به میانجی‌گری و حل اختلاف.

۴- استفاده از دانش و مهارت مددکاران اجتماعی در زمینه حل اختلاف خانوادگی در مراکز دادگستری، به منظور حل اختلاف خانواده و کاهش آمار طلاق در کشور.

منابع

فارسی

- آقابخشی، حبیب (۱۳۹۱). نقش مددکار اجتماعی در حل اختلاف خانواده. تهران: انتشارات جامعه شناسان.
- اداره کل مشاوره و مددکاری اجتماعی ناجا (نیمه اول سال ۹۱)، «اطلس آسیبه‌های روانی- اجتماعی مراجعان به مرکز مشاوره و دفاتر مددکاری اجتماعی کلانتریها»
- ام. برامر، لورانس (۱۳۷۷). مراحل و مهارت‌های مددکاری. ترجمه دکتر پروانه کارکیا، چاپ اول، نشر سمت.
- پناهی، محمد حسین (۱۳۸۰). فاصله نسلی و اختلاف خانوادگی و چگونگی برخورد با آن. تهران: فصلنامه علمی- پژوهشی علوم انسانی دانشگاه الزهراء، سال یازدهم، شماره ۳۷ و ۳۸ بهار و تابستان.
- جانسون، لوئیز (۱۳۷۹). حرفه مددکاری اجتماعی از دیدگاهی جامع. محمدحسین بازرگان، چاپ اول، تهران: نشر دانشگاه علامه طباطبایی

- خمسه، اکرم (۱۳۸۲). آموزش قبل از ازدواج. راهنمای عملی برای زوج‌های جوان. تهران: انتشارات دانشگاه الزهراء، پژوهشکده زنان.
- ریتزر، جورج (۱۳۷۷). نظریه های جامعه شناسی در دوران معاصر. ترجمه محسن، چاپ سوم، نشر علمی.
- ساروخانی، باقر (۱۳۷۲). طلاق، پژوهش در شناخت واقعیت و عوامل آن. تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- ساروخانی، باقر (۱۳۷۰). مقدمه ای بر جامعه شناسی خانواده. تهران: انتشارات سروش، ۱۳۷۰.
- ستوده، هدایت (۱۳۸۳). جامعه شناسی مسائل اجتماعی ایران. انتشارات ندای آریانا.
- سجادی، سیدهانیه (۱۳۸۷). بررسی عوامل موثر در بروز اختلافات خانوادگی مراجعان مراکز مشاوره ناجا در ناحیه شرق تهران در سال ۸۷-۸۶. دانشگاه علامه طباطبایی دانشکده علوم اجتماعی
- غرقی، سوده (۱۳۸۹). تاثیر مداخلات خانواده درمانی راهبردی بر اختلافات زناشویی. دانشگاه علامه طباطبایی دانشکده علوم اجتماعی.
- کالشد، ورونیکا-اوم، جوون (اسفند ۱۳۷۹). مددکاری اجتماعی. مترجم، فریده همتی، چاپ اول، نشر کلک مشکین، چاپ اول
- گاتمن، جان. (۱۳۷۷). چرا ازدواج موفق، چرا ازدواج ناموفق، ترجمه مهرداد فیروزبخت، انتشارات ابجد.
- گسن، ریموند (۱۳۷۴). مقدمه ای بر جرم شناسی. ترجمه مهدی کی نیا. ناشر مترجم.
- مهابادی راد، ناهید (۱۳۷۲). روانشناسی ازدواج و تشکیل خانواده. انتشارات حافظ.
- معظمی، شهلا (۱۳۸۲). فرار دختران چرا. نشر گرایش،
- میلر، دلبرت (۱۳۸۴). راهنمای سنجش و تحقیقات اجتماعی. ترجمه هوشنگ نایی. تهران: نشر نی.

انگلیسی

- Burgess, H. & Burgess, G. (۱۹۹۷). *The Encyclopedia of Conflict Resolution*. Santa Barbara, California: ABC-CLIO

- Davis, A. & Porter, K. (۱۹۸۴). Dispute Resolution: The Fourth "R". *Journal of Dispute Resolution*, ۳۱, ۱-۱۹.
 - Folberg, J. & Taylor, A. (۱۹۸۴). *Mediation: A comprehensive guide to resolving conflicts without litigation*. San Francisco, California: Jossey-Bass Inc., Publishers
 - HayduK ,Nina(۲۰۰۱).conflict resolution and family mediation in University of Manitoba,June.ProQuest information and learning
 - Sanchirico, Susan M(۲۰۰۹). A SURVEY OF SOCIAL WORKERS'PERCEPTIONS OF THE EFFECTIVENESS OF THEIR GRADUATE CURRICULUM FOR CONFLICT RESOLUTION/MEDIATION PRACTICE. The City University of New York. Copyright ۲۰۰۹ by ProQuest LLC.
 - Wilmot, W.W. & Hocker, J.L. (۲۰۰۱). *Interpersonal Conflict - Sixth Edition*. New York, NY: McGraw Hill
 - Moore, C. (۱۹۹۶). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*, (۲nd Edition). San Francisco: Jossey-Bass Publishing
 - Wiberg, H. The peace research movement. In P. Wallensteen (ed.) ۱۹۸۸ *Peace Research: Achievements and Challenges*. Boulder/London: Westview Press, ۳۰-۵۸.
 - Yarn, D. (۱۹۹۹). *Dictionary of Conflict Resolution*. San Francisco, California: Jossey-Bass Inc.
- منبع اینترنتی:
- www.sabtahval.com