

اثربخشی آموزش مهارت های ابراز وجود بر پرخاشگری کارگران بخش فروش میادین میوه و تره بار

تهران

مهسا مظلومین^۱

حمیده نامی پس ویشه^۲

چکیده

هدف این پژوهش بررسی اثربخشی مهارت های ابراز وجود بر پرخاشگری کارگران بخش فروش میادین میوه و تره بار بود.

پژوهش حاضر از نوع شبه آزمایشی با گروه کنترل و آزمایش است. به این منظور، ۶۰ نفر از بین کارگران میادین میوه و تره بار شهر تهران با روش نمونه گیری طبقه ای تصادفی انتخاب شد. ۳۰ نفر به عنوان گروه آزمایش تحت آموزش مهارت های ابراز وجود قرار گرفتند. و ۳۰ نفر به عنوان گروه گواه تنها طی مراحل پیش آزمون و پس آزمون مورد ارزیابی قرار گرفتند. آموزش مهارت ابراز وجود در ۱۴ جلسه یک ساعته و با برنامه ای مدون انجام گرفت. پرسشنامه پرخاشگری باس و پری به عنوان پیش آزمون و پس آزمون اجرا شد.

نتایج بررسی ها نشان داد، آموزش مهارت های ابراز وجود برای کاهش پرخاشگری و چهار مولفه آن (پرخاشگری بدنی، پرخاشگری کلامی، خشم و خصومت) موثر است.

بنابر نتایج بدست آمده نتیجه می گیریم، آگاهی از احساسات و ابراز عواطف، و آگاهی از انواع رفتار های جرات مندانه می تواند بر پرخاشگری موثر باشد. و پیشنهاد می شود این آموزش ها حتی در سطوح پایین تر و در دوران کودکی و نوجوانی به دانش آموزان آموزش داده شود تا کمتر شاهد پرخاشگری در شهروندان باشیم.

واژگان کلیدی: پرخاشگری، مهارت ابراز وجود، کارکنان میادین میوه و تره بار

• دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی شخصیت mahsa.mazlomin@gmail.com

مشاور و مدرس، خیابان دولت، نبش کوچه جلالی، طبقه فوقانی داروخانه دباغی، کلینیک راستین

• کارشناس ارشد روان شناسی تربیتی hamidehnami66@gmail.com

پژوهشگر و تحلیل گر آماری، خیابان دولت، نبش کوچه جلالی، طبقه فوقانی داروخانه دباغی، کلینیک راستین

Effects of Assertiveness Skills Training on the Aggressive Behaviors of the Salesmen in the Fruits and Vegetables Sector in Tehran, Iran

Hamideh Nami Pasvisheh¹, Mahsa Mazlomin²

1. M.A of Learning Psychology, Statistical Researcher and Analyzer (Rastin Clinic, Dabaqi Drug Store (upper floor), next to Jalali St., Dolat Ave.; **Email:** hamidehnami66@gmail.com)
2. M.A Student of Personality Psychology, Counselor and Instructor (Rastin Clinic, Dabaqi Drug Store (upper floor), next to Jalali St., Dolat Ave.; **Email:** mahsa.mazlomin@gmail.com)

Abstract

The present study aimed to evaluate the effects of assertiveness skills on the aggressive behaviors in the salesmen of the fruits and vegetables sector.

In total, 60 fruits and vegetables salesmen in Tehran, Iran were selected via stratified random sampling and divided into two groups of experimental (n=30) and control (n=30). The experimental group received training on assertiveness skills, while the control group only received pre-test and post-test. Assertiveness skills compiled training was presented in 14 sessions (one hour each). Buss-Perry aggression questionnaire was used in the pre-test and post-test phases.

The results showed that assertiveness skills training effectively reduced aggression and its four components, including physical aggression, verbal aggression, anger and hostility.

According to the results, it could be concluded that awareness of emotions and gut feelings, as well as self-expression, could affect the occurrence of aggressive behaviors. Therefore, it is recommended that training in this regard be provided since early ages in order to reduce the rate of violence and aggression in the community.

Keywords: Aggression, Assertiveness Skills, Staff of Fruits and Vegetables Sector

مقدمه

آشفته‌گی بازارها، شکیبایی مشتریان را نشانه می‌روند. دامنه‌ی اعتراضات مشتریان در چنین برهه‌هایی به صورت لجام گسیخته افزایش و توسعه می‌یابد. افرادی که مدیریت بازار دغدغه آنان است، در صدد هستند تا با آگاهی از این رویدادها و تبعات آن برآیند تا چنین اعتراضاتی را مدیریت کنند. بازنگری جدی در اساس کسب و کار، افزایش کیفیت محصول، سرعت در ارسال کالا و خدمات، تصحیح پایگاه داده‌ها و مدیریت ارتباط با مشتریان، و مهارت‌های ارتباط با مشتریان شاکی بخشی از این تدابیر است (درگی، ۱۳۹۲).

برقراری ارتباط در محیط‌های اجتماعی یکی از مهارت‌هایی است که می‌تواند بر کنترل ادراک، شناخت و هیجان افراد کمک شایانی داشته باشد (خلعتبری، ۱۳۸۹).

پژوهش‌های مختلف نشان داده‌اند که افراد پرخاشگر راه‌حل‌های کم‌تری برای وضعیت دشوار اتخاذ می‌کنند و راه‌حل‌هایشان نسبت به افراد غیر پرخاشگر کم‌اثر است (دلوتی^۱، ۱۹۸۱).

یکی از دلایلی که افراد پرخاشگر معمولاً پرخاشگرانه‌تر پاسخ می‌دهند و راه‌حل‌هایشان برای موقعیت تعارض آمیز کمتر می‌باشد این است که افراد پرخاشگر راه‌حل‌های توأم با ابراز وجود را به صورت منفی‌تری ارزش‌گذاری می‌کنند (دادجی و همکاران، ۱۹۸۵ نقل از به‌پژوه و حجازی، ۱۳۸۶).

چگونگی برخورد با دیگران در محل کار، منزل یا در مکان‌های عمومی می‌تواند عامل مهمی در ایجاد فشار روانی باشد. روابط ضعیف ممکن است به روابط ناسالم منجر شود و روابط ناسالم نیز احتمالاً موجب افزایش فشار روانی می‌شود. هسته مرکزی ارتباط میان فردی سالم و درست، جرات و جسارت است. افرادی که کم‌جرات هستند، مشکلات عدیده‌ای برای خود می‌آفرینند (شیرودی و همکاران، ۱۳۸۹).

واژه ابراز وجود عملاً برای بیان و ابراز همه نوع احساسات، از جمله اضطراب، به کار برده می‌شود. تجربه نشان داده است که چنین ابرازی به منع اضطراب می‌انجامد. آموزش ابراز وجود تکنیکی است که برای رفع اضطراب‌های حادث از روابط اجتماعی متقابل افراد به کار برده می‌شود (شیرودی و همکاران، ۱۳۸۹).

در این شیوه درمانگر با آموزش تمرینات رفتاری به مراجع امکان می‌دهد تا مطالب و عقاید خویش را قاطعانه ابراز کند و یا اعمال دلخواه خویش را انجام دهد و نیز از او خواسته می‌شود تا خارج از جلسه آنها را عملی کند. آموزش ابراز وجود رویکردی است رفتاری، که حمایت وسیعی به دست آورده و مخصوصاً برای افرادی که مشکلاتی در ابراز وجود در موقعیت‌های بین فردی دارند، ارزشمند است.

تحقیقات زیادی جلسات آموزش مهارت‌های زندگی از جمله مهارت ابراز وجود را بر سطح سازگاری و پرخاشگری موثر دانسته‌اند (خلعتبری، ۱۳۸۶؛ خلعتبری و همکاران، ۱۳۸۶؛ جلالی و جلالوند، ۱۳۸۵ و نیسی و شهنی بیلاق، ۱۳۸۰).

حال این پژوهش در این راستا در موقعیتی جدید و با کنترل برخی عوامل محیطی از جمله حق انتخاب مشتری در موقعیت خرید و فروش کالا به بررسی تاثیر آموزش این مهارت‌ها بر پرخاشگری پرداخته است.

¹-Deloty

روش

پژوهش حاضر یک طرح تجربی و از نوع پیش آزمون- پس آزمون با گروه آزمایش و گواه می‌باشد. جامعه مورد بررسی کارکنان میدین میوه و تره بار تهران می‌باشد. نمونه گیری با روش طبقه ای تصادفی و در دو مرحله انجام شد. به این صورت که در ابتدا میان تره بارهای کل شهر تهران در نظر گرفته شد و از میان آنها به صورت تصادفی، چند میدان را به عنوان میدان هدف در نظر گرفته شد. و از میان کارگران بخش فروش این میدین تعداد ۶۰ نفر به صورت تصادفی انتخاب شدند. از آنجایی که طرح پژوهش حاضر شبه آزمایشی (پیش آزمون و پس آزمون با گروه کنترل است) این ۶۰ نفر به صورت تصادفی در دو گروه آزمایش و گروه کنترل جای گرفتند.

ابزارهای پژوهش

پرسشنامه پرخاشگری: در این پژوهش از پرسشنامه پرخاشگری که توسط باس و پری (۱۹۹۲) برای اولین بار تهیه شده، اسفاده شده است. این پرسشنامه یک ابزار خود گزارشی است که شامل ۲۹ عبارت و چهار زیر مقیاس است، که عبارت است از پرخاشگری بدنی (PA)، پرخاشگری کلامی (VA)، خشم (A)، و خصومت (H)، آزمودنی‌ها به هر یک از عبارات در یک طیف ۵ درجه ای از: کاملاً شبیه من است (۵)، تا حدودی شبیه من است (۴)، نه شبیه من است (۳)، تا حدودی شبیه من نیست (۲)، تا به شدت شبیه من نیست (۱). دو عبارت ۹ و ۱۶ به صورت معکوس نمره گذاری می‌شوند. نمره کل برای پرخاشگری با مجموع نمرات زیرمقیاس‌ها بدست می‌آید. پرخاشگری بدنی، شامل ۹ عبارت: ۲- ۵- ۸- ۱۱- ۱۳- ۱۶- ۲۲- ۲۵- ۲۹. پرخاشگری کلامی، شامل ۵ عبارت: ۴- ۶- ۱۴- ۲۱- ۲۷. خشم، شامل ۷ عبارت: ۱- ۹- ۱۲- ۱۸- ۱۹- ۲۳- ۲۸. خصومت، شامل ۸ عبارت: ۳- ۷- ۱۰- ۱۵- ۱۷- ۲۰- ۲۴- ۲۶ می‌باشد.

پرسشنامه پرخاشگری دارای اعتبار و روایی قابل قبولی است. نتایج ضریب بازآزمایی برای چهار زیرمقیاس (با فاصله ۹ هفته) ۰/۸۰ تا ۰/۷۲ و همبستگی بین چهار زیرمقیاس ۰/۳۸ تا ۰/۴۹ بدست آمده است.

جهت سنجش اعتبار درونی مقیاس از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که نتایج نشانگر همسانی درونی زیرمقیاس پرخاشگری بدنی ۰/۸۲، پرخاشگری کلامی ۰/۸۱، خشم ۰/۸۳ و خصومت ۰/۸۰ بود.

آموزش ابراز وجود:

در این برنامه درمانی مهارت آموزش داده شده در هر جلسه به صورت تمرین نقش اجرا می‌شود و به آزمودنی‌ها تکالیف خانگی داده می‌شود.

موضوع ۱۲ جلسه گروه آزمایش عبارت است از :

جلسه اول: آشنایی اعضا با یکدیگر

جلسه دوم: آگاهی و شناخت احساسات خود

جلسه سوم: ایجاد بینش و آگاهی در افراد، اهمیت ارتباط سالم

جلسه چهارم: ایجاد آگاهی از اجزاء رفتار جرات ورزانه، مهارت های غیر کلامی

جلسه پنجم: بیان احساسات مثبت و منفی و جرات یافتن در رد تقاضای غیر منطقی دیگران (نه گفتن)

جلسه ششم: بیان ارتباط سالم، چگونگی ارتباط غیر جرأت ورزانه و پرخاشگری و آگاهی از خطاهای شناختی

جلسه هفتم: شیوه های صحیح برخورد جرأت ورزانه در کنترل پرخاشگری

جلسه هشتم: شناخت روش های نادرست بیان عقاید

جلسه نهم: شناخت روش های درست برخورد با عصبانیت دیگران

جلسه دهم: تقویت همراه با بازخورد مثبت برای تغییر در گروه، آموزش مهارت های جدید

جلسه یازدهم: آموزش زبان بدن در مقابل مشتریان شاکی

جلسه دوازدهم: معرفی انواع مشتریان شاکی و آموزش نحوه برخورد صحیح با آنها

جلسه سیزدهم: انتقاد پذیری و انتقاد سازنده

جلسه چهاردهم: ارزشیابی از نتایج جلسات

تحلیل داده با استفاده از آزمون کوواریانس انجام گرفته است.

یافته ها

بر اساس یافته، دامنه نمرات آزمودنیها در خرده مقیاس پرخاشگری بدنی در گروه آزمایش بین ۷۴-۲۳ و در گروه کنترل بین ۳۲-۷۴ و میانگین و انحراف استاندارد آن به ترتیب در گروه آزمایش برابر با ۴۳ و ۱۲،۱۲ و در گروه کنترل برابر ۵۸ و ۲۰،۸۳، دامنه نمرات آزمودنیها در خرده مقیاس پرخاشگری کلامی در گروه آزمایش بین ۳۹-۱۵ و در گروه کنترل بین ۴۹-۱۸ و میانگین و انحراف استاندارد آن به ترتیب در گروه آزمایش برابر با ۲۳ و ۴۸۴ و در گروه کنترل برابر ۳۳ و ۶،۷۳، دامنه نمرات آزمودنیها در خرده مقیاس خشم در گروه آزمایش بین ۶۲-۱۷ و در گروه کنترل بین ۵۹-۲۳ و میانگین و انحراف استاندارد آن به ترتیب در گروه آزمایش برابر با ۳۷،۵۰ و ۱۲،۱۹ و در گروه کنترل برابر ۴۶،۵۰ و ۹،۴۱، دامنه نمرات آزمودنیها در خرده مقیاس خصومت در گروه آزمایش بین ۵۷-۲۲ و در گروه کنترل بین ۶۴-۳۲ و میانگین و انحراف استاندارد آن به ترتیب در گروه آزمایش برابر با ۳۹،۵۰ و ۹،۹۶ و در گروه کنترل برابر ۵۱ و ۷،۴۰ و دامنه نمرات آزمودنیها در شاخص پرخاشگری در گروه آزمایش بین ۲۱۴-۸۹ و در گروه کنترل بین ۲۲۳-۱۲۳ و میانگین و انحراف استاندارد آن به ترتیب در گروه آزمایش برابر با ۱۵۱ و ۳۲،۵۳ و در گروه کنترل برابر ۱۹۰ و ۲۶،۰۷ می باشد. دامنه نمرات آزمودنیها در شاخص ابراز وجود در گروه آزمایش بین ۳۳۵-۲۰۲ و در گروه کنترل بین ۳۳۸-۱۸۵ و میانگین و انحراف استاندارد آن به ترتیب در گروه آزمایش برابر با ۲۴۸ و ۲۶،۰۷ و در گروه کنترل برابر ۲۶۳،۵ و ۳۵،۹۸ می باشد.

پس از آزمون پیش فرض ها، آزمون مورد نظر برای آزمون فرضیات، آزمون کوواریانس، مناسبترین آزمون شناخته شده است. که نتایج این آزمون را در جدول زیر مشاهده می کنید:

جدول ۱: نتایج تحلیل کوواریانس پس آزمون پرخاشگری بدنی

سطح معنی داری	نسبت F	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	
۰,۰۰۵	۱۶۲,۷۶	۱۳۵۱,۹۱	۱	۱۳۵۱,۹۱	پیش آزمون
۰,۰۰۵	۶۱,۷۱۴	۵۱۲,۶۰	۱	۵۱۲,۶۰	گروه ها
		۸,۳۰۶	۵۷	۴۷۳,۴۵	واریانس خطا
			۶۰	۳۴۵۲۳	مجموع

در جدول ۱ مجموع مجذورات، درجه آزادی، میانگین مجذورات و مقدار F (۶۱,۷۱۴) محاسبه شده با درجه آزادی (۵۷) و آورده شده است. بدلیل اینکه F محاسبه شده از F جدول با همین درجه آزادی بزرگتر است و همچنین می‌دانیم چنان چه سطح معنی داری بدست آمده آزمون از سطح خطای مورد نظر پژوهشگر کوچکتر باشد، وجود اختلاف معنی دار بین داده‌ها نتیجه گیری می‌شود. در این آزمون می‌بینیم که سطح معنی داری بدست آمده از سطح خطای مورد نظر کوچکتر است. بر این اساس با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که بین میزان پرخاشگری کارگران قبل و بعد از آموزشهای مهارت های ابراز وجود تفاوت معنی داری وجود دارد و این تفاوت به نفع گروه آزمایش و بعد از آموزش مهارت های ابراز وجود است.

جدول ۲: نتایج تحلیل کوواریانس پس آزمون پرخاشگری کلامی

سطح معنی داری	نسبت F	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	
0.294	1.121	22.89	1	22.89	پیش آزمون
0.005	36.35	741.946	1	741.946	گروه ها
		20.411	57	1163.410	واریانس خطا
			60	13255.00	مجموع

در جدول ۲ مجموع مجذورات، درجه آزادی، میانگین مجذورات و مقدار F (36.351) محاسبه شده با درجه آزادی (۵۷) و آورده شده است. بدلیل اینکه F محاسبه شده از F جدول با همین درجه آزادی بزرگتر است و همچنین می‌دانیم چنان چه سطح معنی داری بدست آمده آزمون از سطح خطای مورد نظر پژوهشگر کوچکتر باشد، وجود اختلاف معنی دار بین داده‌ها نتیجه گیری می‌شود. در این آزمون می‌بینیم که سطح معنی داری بدست آمده از سطح خطای مورد نظر کوچکتر است. بر این اساس با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که بین میزان پرخاشگری کلامی کارگران قبل و بعد از آموزشهای مهارت های ابراز وجود تفاوت معنی داری وجود دارد و این تفاوت به نفع گروه آزمایش و بعد از آموزش مهارت های ابراز وجود است.

جدول ۳. نتایج تحلیل کوواریانس پس آزمون خصومت

سطح معنی داری	نسبت F	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	
0.005	39.88 4	563.890	1	563.890	پیش آزمون
0.001	12.99 0	183.661	1	183.661	گروه ها
		14.138	57	805.876	واریانس خطا
			60	29967.000	مجموع

در جدول ۳ مجموع مجذورات، درجه آزادی، میانگین مجذورات و مقدار F (12.990) محاسبه شده با درجه آزادی (۵۷) و (۱) آورده شده است. بدلیل اینکه F محاسبه شده از F جدول با همین درجه آزادی بزرگتر است و همچنین می‌دانیم چنان چه سطح معنی داری بدست آمده آزمون از سطح خطای مورد نظر پژوهشگر کوچکتر باشد، وجود اختلاف معنی دار بین داده‌ها نتیجه گیری می‌شود. در این آزمون می‌بینیم که سطح معنی داری بدست آمده از سطح خطای مورد نظر کوچکتر است. بر این اساس با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که بین میزان خصومت کارگران قبل و بعد از آموزش‌های مهارت های ابراز وجود تفاوت معنی داری وجود دارد و این تفاوت به نفع گروه آزمایش و بعد از آموزش مهارت های ابراز وجود است.

جدول ۴. نتایج تحلیل کوواریانس پس آزمون پرخاشگری

سطح معنی داری	نسبت F	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	
0.005	58.23 2	7026.98 8	1	7026.988	پیش آزمون
0.005	41.47 3	5004.69 7	1	5004.697	گروه ها
		120.673	57	6878.345	واریانس خطا
			60	388948.00	مجموع

در جدول ۴ مجموع مجذورات، درجه آزادی، میانگین مجذورات و مقدار F (58.232) محاسبه شده با درجه آزادی (۵۷) و (۱) آورده شده است. بدلیل اینکه F محاسبه شده از F جدول با همین درجه آزادی بزرگتر است و همچنین می‌دانیم چنان چه سطح معنی داری بدست آمده آزمون از سطح خطای مورد نظر پژوهشگر کوچکتر باشد، وجود اختلاف معنی دار بین داده‌ها نتیجه گیری می‌شود. در این آزمون می‌بینیم که سطح معنی داری بدست آمده از سطح خطای مورد نظر کوچکتر است. بر این اساس با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که بین میزان پرخاشگری کارگران قبل و بعد از آموزش‌های مهارت های ابراز وجود تفاوت معنی داری وجود دارد و این تفاوت به نفع گروه آزمایش و بعد از آموزش مهارت های ابراز وجود است.

بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش، هدف کلی در مجموع در پنج فرضیه مورد بررسی قرار گرفت در این قسمت به بحث و بررسی در باب این فرضیات خواهیم پرداخت.

فرضیه اول و دوم به ترتیب به بررسی اثربخشی آموزش مهارت ابراز وجود بر پرخاشگری بدنی و پرخاشگری کلامی افراد نمونه است. پرخاشگری بدنی و کلامی در بعد ابرازی یا حرکتی تعریف باس و پری از پرخاشگری می‌گنجد که هدف اصلی آن را آسیب رسانی به دیگران می‌دانند. نتایج مطالعه حاضر نشان داد با آموزش مهارت ابراز وجود به کارگران میداین میوه و تره بار می‌توان به صورت معناداری این نوع پرخاشگری کاهش می‌یابد.

این فرضیه با استفاده از آزمون کوواریانس، مورد بررسی قرار گرفت که نتایجی هم سو با تحقیقات داخلی (نیسی و شهنی بیلاق، ۱۳۸۰؛ جلالی و جلالوند، ۱۳۸۵؛ خلعتبری، ۱۳۸۶؛ خلعتبری و همکاران، ۱۳۸۶؛ نادری، پاشا، مکوندی، ۱۳۸۶؛ عاشوری و همکاران، ۱۳۸۷؛ خلعتبری، قربان شیرودی و مبلغی، ۱۳۸۹؛ قربان شیرودی و همکاران، ۱۳۹۰؛ اشرفی و منجزی، ۱۳۹۲) و خارجی (پنتز، ۱۹۸۰؛ تانر و هالیمن، ۱۹۸۸؛ فرانکل، میات و کنتول، ۱۹۹۵؛ میدلتون و کارتلیج، ۱۹۹۵؛ پرینز، بلچمن و دوماس، ۱۹۹۴؛ پلگرینی، ۲۰۰۳؛ استروف، پیلات و کریک، ۲۰۰۶، ماتسودا و اوچياما، ۲۰۰۶). می‌باشد. تحقیقاتی که ناهمسو با پژوهش حاضر باشد یافت نشد. و اکثر پژوهش‌های موجود موید نظریه ولپی می‌باشند. ولپی معتقد است بسیاری از رفتارهای نابهنجار با مقاومت همراه هستند. بنابراین باید افراد را تشویق کرد تا مقاومت‌ها را بشکنند و قادر به بیان چهره به چهره و کلامی شوند. او همچنین اعتقاد دارد که یاد نگرفتن تفاوت میان پرخاشگری و جرات ورزی یکی از موانع شکستن این مقاومت هاست (موسوی زاده، ۱۳۹۱). بنابراین برای کاهش بروز رفتارهای نابهنجار نیز می‌توان از آموزش‌های مبتنی بر ابراز وجود استفاده کرد.

فرضیه سوم به بررسی اثربخشی آموزش مهارت ابراز وجود بر خشم افراد نمونه است. منظور از خشم در این پژوهش همان بعد عاطفی و هیجان پرخاشگری است که عوامل و شرایط درونی ارگانیزم را برای برانگیختگی فیزیولوژیک و هیجانی آماده می‌سازد. نتایج مطالعه حاضر نشان داد با آموزش مهارت ابراز وجود به کارگران میداین میوه و تره بار می‌توان به صورت معناداری این نوع پرخاشگری کاهش می‌یابد.

در پژوهش‌های دیگر بیشتر بعد کلی پرخاشگری مدنظر پژوهشگران بوده که شامل خشم نیز می‌شود. در اکثر پژوهش‌های حاضر در این زمینه، به نتایج مشابه رسیده‌اند (تاج زاده نمین و قره بلاغ، ۱۳۸۹؛ اشرفی و منجزی، ۱۳۹۲). پژوهش‌های خارجی نیز موید این نتایج بوده‌اند (کایدیش و همکاران، ۲۰۰۷). نظریه ولپی و لازاروس در این فرضیه نیز مورد تایید قرار گرفت.

در فرضیه چهارم اثربخشی آموزش مهارت ابراز وجود را بر بعد شناختی پرخاشگری (خصومت) مورد بررسی قرار داده است. نتایج آزمون کوواریانس نشان داد مهارت ابراز وجود بر این خرده مقیاس از پرخاشگری نیز تاثیر بسزایی داشته است. خصومت سبب ایجاد احساس غرض ورزی و کینه توزی نسبت به دیگران می‌شود (بکر، ۲۰۰۷) که در این پژوهش با آموزش مهارت‌های لازم، تا حد قابل قبولی کاهش پیدا کرده است. در این مطالعه نتایجی هم سو با تحقیقات داخلی (نیسی و شهنی بیلاق، ۱۳۸۰؛ جلالی و جلالوند، ۱۳۸۵؛ خلعتبری، ۱۳۸۶؛ خلعتبری و همکاران، ۱۳۸۶؛ نادری، پاشا، مکوندی، ۱۳۸۶؛ عاشوری و همکاران، ۱۳۸۷؛ خلعتبری، قربان شیرودی و مبلغی، ۱۳۸۹؛ قربان شیرودی و همکاران، ۱۳۹۰؛ اشرفی و منجزی، ۱۳۹۲) و خارجی (پنتز، ۱۹۸۰؛ تانر و هالیمن، ۱۹۸۸؛ فرانکل، میات و کنتول، ۱۹۹۵؛ میدلتون و کارتلیج، ۱۹۹۵؛ پرینز، بلچمن و دوماس، ۱۹۹۴؛ پلگرینی، ۲۰۰۳؛ استروف، پیلات و کریک، ۲۰۰۶، ماتسودا و اوچياما، ۲۰۰۶) بدست آمد.

در آخر با توجه به تاثیر آموزش مهارت ابراز وجود بر مولفه های پرخاشگری، طبق پیش بینی های بدیهی، این مهارت ها در کاهش پرخاشگری به صورت کلی نیز موثر است که نظریه جرات ورزی ولپی و لازاروس را تایید می کند. با توجه به موثر بودن آموزش مهارت های ابراز وجود بر کارگران بخش فروش، و همچنین با تکیه بر نظریات و تحقیقات قبلی، پیش بینی می شود، این آموزش ها بر افراد دیگر نیز موثر خواهد بود، بنابراین پیشنهاد می شود برای کاهش صحنه های خشونت آمیز در سطح شهر، از این آموزش ها استفاده شود. مسولان و مدیران سازمان میادین می تواند با صرف هزینه ای اندک و آموزش های گروهی در بین کارکنان بخش های مختلف محیطی آرام و سرشار از امنیت برای کارکنان و شهروندان بوجود آورند.

منابع

- اشرفی، مهناز؛ منجری، فرزانه. (۱۳۹۲). اثربخشی آموزش مهارت های ارتباطی بر میزان پرخاشگری دانش آموزان دختر دوره متوسطه. پژوهش های علوم شناختی و رفتاری. (۱) (پیاپی ۴): ۸۱-۹۸.
- به پژوه، احمد؛ حجازی، مسعود. (1386) تأثیر برنامه جرات آموزی گروهی در افزایش میزان جرات ورزی و عزت نفس دانش آموزان کم جرات. فصلنامه تازهها و پژوهشهای مشاوره، ج. 6، ش 2: ۲۶-۳۸.
- جلالی، داریوش، جلالوند، لادن (۱۳۸۵). بررسی تأثیر آموزش مهارت های زندگی بر سازگاری زناشویی زوج ها. چکیده مقالات دومین کنگره سراسری آسیب شناسی خانواده در ایران 25- ۲۸ اردیبهشت ماه (۱۳۸۵) دانشگاه بهشتی-پژوهشکده خانواده.
- خلعتبری، جواد (۱۳۸۶). خلاصه مقالات همایش علمی پژوهش منطقه ای مهارت های زندگی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن پانزدهم اردیبهشت ۱۳۸۷.
- خلعتبری، جواد؛ قربان شیروودی، شهره؛ مبلغی، نفیسه. (۱۳۸۹). مقایسه اثربخشی روش های آموزش مهارت ابراز وجود و حل مساله بر سازگاری و پرخاشگری دانش آموزان. روانشناسی تربیتی، (۳۱): ۹۳-۱۱۰.
- درگی، پرویز (۱۳۹۲). مهارتهای ارتباط با مشتریان شاکی. تهران: انتشارات بازاریابی.
- عاشوری، احمد؛ ترکمن ملایری، مهدی؛ فدایی، زهرا (۱۳۸۷). اثربخشی گروه درمانی متمرکز بر ابراز وجود در کاهش پرخاشگری و بهبود تحصیلی دانش آموزان دبیرستانی. مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران (اندیشه و رفتار). (۴) (پیاپی ۵): ۳۸۹-۳۹۳.
- موسوی زاده، سیده زاده. (۱۳۹۱). روانشناسی ابراز وجود. تهران: انتشارات جهان دانش.
- نادری، فرح؛ پاشا، غلامرضا؛ مکوندی، فرزانه (۱۳۸۶). تاثیر آموزش مهارتهای اجتماعی بر سازگاری فردی - اجتماعی، پرخاشگری و ابراز وجود دانش آموزان دختر در معرض خطر مقطع متوسطه شهر اهواز. دانش و پژوهش در روان شناسی کاربردی، ۹(۳۳): ۳۷-۶۲.
- نیسی، عبدالکاسم. شهنی ییلاق، نیجه (۱۳۸۰). تأثیر آموزشی ابراز وجود بر ابراز وجود، عزت نفس، اضطراب اجتماعی و بهداشت روانی دانش آموزان پرمضطرب اجتماعی دبیرستانی شهرستان اهواز، مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز - دوره سوم، سال ۸، شماره های ۱ و ۲: ۱۱-۳۰.
- Deloty R.H. (1981). Alternative ghinking ability of aggressive, assertive, congntive the rap and research, 5,306-312.
- Frankel, F., Myatt, R., & Cantwell, D. P. (1995). Training outpatient boys to conform with the social ecology of popular peers: Effects on parent and teacher ratings. *Journal of Clinical Child Psychology*, 24, 300-310.
- Kadish, T.E, Glasser B. A, Ginter, E. J. (2007). Identification The developmental Strengths of Juvenile offerens: Assessing for life Skills. *Journal of Addications and offender counseling*, 21(2): 11-85.
- Matsuda Eiko & u chiyana, kikuo (2006). Assrtion traning in coping with mental disorders with psychosomatic disease, *International series*, 276-278, Retrieved Spril 29-2007, hpp/www.ics-elsevier.com
- Middleton, M. B., & Cartledge, G. (1995). The effects of social skills instruction and parental involvement on the aggressive behaviors of African-American males. *Behavior Modification*, 19, 192-210.

Ostrov, J. M., Pilat, M. M., & Crick, N. R. (2006). Assertion strategies and aggression during early childhood: A short-term longitudinal study. *Early Childhood Research Quarterly*, 21, 403-416.

Pellegrini, A. D. (2003). Perceptions and functions of play and real fighting in early adolescence. *Child Development*, 74, 1522-1533.

Prinz, R. J., Blechman, E. A., & Dumas, J. E. (1994). An evaluation of peer coping-skills training for childhood aggression. *Journal of Clinical Child Psychology*, 23,193-203.

Pentz , M. (1980). Assertion training and trainer effects on unassertive adolescents. *Journal of Counseling Psychology*, 27, 76-83.

Tanner, V. L., & Holliman, W. B. (1988). Effectiveness of assertiveness training in modifying aggressive behaviors of young children. *Psychological Reports*, 62, 39-46.