

ارزیابی اثر آموزش خشم مدیریت بر مهارت های ارتباطی و خودکارآمدی و تاب آوری کارکنان بیمارستان فارابی تهران

رقیه شافعی*^۱، پروین میرزایی^۲

^۱ کارشناس ارشد روانشناسی عمومی، دانشگاه پیام نور، اسلامشهر، تهران، ایران.

^۲ استادیار روانشناسی بالینی و تربیتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

* نویسنده مسئول: رقیه شافعی

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تعیین بررسی اثربخشی آموزش مبتنی بر یادگیری و مهارت کنترل خشم بر مهارت های ارتباطی و خودکارآمدی و تاب آوری کارکنان بیمارستان فارابی تهران در سال ۹۸-۹۷ طراحی و اجرا شد. مطالعه نیمه آزمایشی با طرح پیش آزمون پس آزمون با گروه کنترل است. جامعه پژوهش شامل کلیه کارکنان بیمارستان فارابی تهران بود که از بین آنها ۳۰ کارمند تصادفی انتخاب و در دو گروه آزمایش و کنترل تقسیم شدند. براساس تعداد نمونه لازم برای پژوهش های آزمایشی مداخله ای حجازی، ۱۳۹۰. در ادامه ی کار، پیش آزمون برای هر دو گروه اجرا، سپس به یک گروه مهارت مدیریت خشم آموزش سپس برای گروه آزمایشی به مدت برنامه آموزش مهارت های کنترل خشم در طول یک ماه و در ۸ جلسه ۴۵ دقیقه ای و دو جلسه در هفته تشکیل گردید. ، اما در گروه کنترل مداخله ای صورت نگرفت و در آخر از هر دو گروه پس آزمون وبعد از گذشت ۳۰ روز، پیگیری گرفته شد. پرسشنامه های به کاررفته در پژوهش، پرسشنامه خودکارآمدی شرر، پرسشنامه مهارت های ارتباطی کوئین دام، پرسشنامه تاب آوری را کونور و دیویدسون بود. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون کواریانس استفاده شد. نتایج نشان داد ($p < 0/05$) که با توجه به میانگین نمرات پیش آزمون، پس آزمون، پیگیری و مقایسه آنها با گروه کنترل میزان خودکارآمدی و مهارت های ارتباطی و تاب آوری کارکنان بیمارستان فارابی افزایش یافته است

واژگان کلیدی: آموزش مبتنی بر یادگیری، مهارت کنترل خشم، مهارت های ارتباطی، خودکارآمدی، تاب آوری

مقدمه

یکی مواجهه با خشونت در محیط کار به عنوان عامل خطری تهدیدکننده برای سلامتی کارکنان محسوب می شود کارکنان مراکز بهداشتی-درمانی در معرض خطر تهدید، خشونت فیزیکی و کلامی قرار می گیرند. خشونت حالتی از رفتار است که با استفاده از زور فیزیکی و یا غیر فیزیکی فرد خشن خواسته خود را به دیگران تحمیل می کند. خشونت ممکن است در اثر خشم اتفاق افتد. خشونت از نظر لغوی به معنای خشکی، تندی و سختی است. خشم را میتوان یک حالت هیجانی یا احساس درونی ناشی از برانگیختگی فیزیولوژیکی شناخت و افکار مربوط به کینه توزی تعریف کرد (اونیل، ۲۰۰۶). اگرچه خشم یک هیجان ارضاء کننده است که ما را برای رویارویی با خطرهای بالقوه ی پیرامون آماده می سازد. در مورد خشم تعاریف متعددی از سوی فلاسفه و روان شناسان ارائه شده است، ولی در تمام آنها می توان دو نکته مشترک را مشاهده کرد: ۱. عامل اصلی بروز خشم، تهدیدها و ناکامی ها موانعی است که سر راه افراد قرار میگیرد، هدف خشم اغلب دفاع، جنگ و تخریب است (ملکی، ۱۳۸۵). متأسفانه اعمال خشونت، عوارض متعدد فیزیکی و روانشناختی بر پرسنل بالینی و اثرات سوء بر روند کیفیت درمان بر جای میگذارد و هزینه هنگفتی به سیستمهای مراقبتهای بهداشتی تحمیل مینماید که به هیچ عنوان قابل چشم پوشی نیست؛ و در صورت عدم مدیریت و چاره اندیشی بی شک با کمبود نیرو و عدم علاقه در کارکنان بیمارستانها مواجه خواهد شد. امروزه آموزش مدیریت خشم به عنوان یکی از مؤلفه های اصلی برنامه های مهارتهای زندگی درآمده است و با توجه به اینکه خشم را میتوان مدیریت کرد و در پژوهشهای بسیار، آثار مثبت اجرای برنامه های آموزش مدیریت خشم توسط پژوهشگران مستند شده است (نویدی، ۱۳۸۵). مدیریت خشم سهم مؤثری در بهبود و تولید رفتارهای مفید در هنگام بروز خشم نسبت به خانواده، دوستان و همکاران دارد (توماس، ۱۹۹۸؛ توماس، ۲۰۰۱). برای بسیاری از مردم خشم هیجانی ناراحت کننده و ناخوشایند است که معمولاً با اضطراب و احساس گناه همراه است. یکی از مشکلات عمده ای که افراد جامعه امروزی را تهدید میکند، عدم برقراری ارتباط صحیح و درک همدلانه است. از طرفی با توجه به این که تاب آوری جایگاه ویژه ای در حوزه های روانشناسی تحولی، روانشناسی خانواده و بهداشت روانی دارد به همین دلیل چگونگی ایجاد این ویژگی و به بیانی تاب آور شدن افراد یکی از دغدغه های اصلی روانشناسان فعال در این حوزه است. چرا که افزایش تاب آوری منجر به جامعه سالم تر می شود که در راستای این موضوع افرادی تاب آوری را باعث کاهش اضطراب و افسردگی دانسته اند. به باور آنان، افراد تاب آور می توانند بر انواع اثرات ناگوار چیره شوند و سلامت روان خود را حفظ نمایند. در نتیجه بالا بودن سطح تاب آوری موجب کاهش مشکلات هیجانی و ایجاد سلامت روان در فرد می شود (سامانی و همکاران، ۱۳۸۶). یکی از عوامل شخصیتی که در پیشرفت کاری کارکنان نقش مهمی ایفا میکند، خودکارآمدی است. خودکارآمدی عبارت است از انتظار فرد از قابلیت خود به منظور سازمان دهی و اجرای رفتارهای مورد نیاز برای انجام موفقیت آمیز یک وظیفه (بندورا، ۱۹۹۷). از جمله ویژگیهایی که هر فرد در کار و زندگی خود به آن نیاز دارد تا احساس مفید بودن کند، احساس خودکارآمدی یا کفایت است. طبق نظریه ی آلبرت بندورا، اینکه تا چه اندازه معیارهای رفتار خود را درست برآورد کنیم، احساس کارایی (خودکارآمدی) ما را تعیین میکند. گلشنی جورشری، معصومه و پریسا تجلی (۱۳۹۶) در پژوهشی نشان نشان داد که آموزش کنترل خشم بر خودتنظیمی هیجانی و خودکارآمدی دانش آموزان دختر دارای نارسایی شنوایی موثر است. سیدرضا موسوی - علی اکبر ثمری (۱۳۹۵) نشان دادند که آموزش مدیریت خشم باعث افزایش معنادار تاب آوری در گروه آزمایش نسبت به گروه کنترل گردید. افسانه بالاوندی (۱۳۹۵) در پژوهشی نشان داد که بین آموزش مهارتهای مدیریت خشم و کاهش پرخاشگری و میزان خودکارآمدی و سازگاری دانش آموزان تاثیر مثبتی دارد. سمیه مهنی زاده فلاحیه (۱۳۹۴) نشان داد میزان کنترل خشم و تاب آوری در نوجوانان کانون پایین است. هدف پژوهش حاضر، بررسی اثربخشی آموزش مبتنی بر یادگیری و مهارت کنترل خشم بر مهارت های ارتباطی و خودکارآمدی و تاب آوری کارکنان بیمارستان فارابی تهران می باشد.

روش پژوهش

روش پژوهش پژوهش حاضر با توجه به ماهیت، هدف و فرضیه های آن با روش نیمه آزمایشی انجام شده است؛ بنابراین در مراحل مختلف انجام پژوهش از الگوی مطالعات نیمه تجربی پیروی شد. در این موقعیت پژوهشی آزمودنی ها به شیوه تصادفی از جامعه آماری تعریف شده، انتخاب و به روش تصادفی در دو گروه گمارده شدند. آن گاه ارزیابی پیش از مداخله آزمایش، یا پیش آزمون از آزمودنی های هر دو گروه به عمل آمد و بعد از آن برنامه آموزش مدیریت خشم به عنوان متغیر مستقل بر گروه آزمایش اعمال شد. از آن جاییکه ماهیت متغیر (آموزش مدیریت خشم) امکان دستکاری را فراهم می آورد، استفاده از این طرح برای انجام این پژوهش مناسب ترین طرح است. در این پژوهش از دو گروه آزمودنی (گروه آزمایش و گروه کنترل) و درسه نوبت ارزیابی (پیش آزمون، پس آزمون، ازمون پیگیری) استفاده شد

اندازه گیری متغیرهای وابسته این پژوهش در دو مرحله (قبل از مداخله و بعد از مداخله) برای دو گروه از افراد نمونه آماری (گروه آزمایش و گروه کنترل) گردآوری شد. برای اندازه گیری شاخص های پرسشنامه مهارت های ارتباطی از پرسشنامه مهارت های ارتباطی کوئین دام، برای اندازه گیری خودکارآمدی از پرسشنامه شرر و همکاران و برای اندازه گیری تاب آوری از پرسشنامه تاب آوری را کونور و دیویدسون استفاده شد. طول دوره و تعداد جلسات: برنامه آموزش مهارت های کنترل خشم در طول یک ماه و در ۸ جلسه ۴۵ دقیقه ای و دو جلسه در هفته تشکیل می گردد:

جدول ۱- خلاصه ی جلسات و محتوای آموزش داده شده

جلسه	محتوای آموزش داده شده
جلسه اول	معرفی برنامه ، انتظارات و وضع قراردادها
جلسه دوم	بررسی و شناخت مفهوم خشم و پرخاشگر
جلسه سوم	آشنایی با علایم جسمانی همراه با خشم و تشخیص زود هنگام خشم
جلسه چهارم	آرام سازی خویشتن
جلسه پنجم	تغییر خودگویی ها منفی و استفاده از خود آموزشی کلامی
جلسه ششم	آموزش شیوه ابراز خشم به صورت سازگارانه (آموزش جرات ورزی)
جلسه هفتم	آموزش حل مسئله
جلسه هشتم	ارزیابی برنامه و رفع ابهامات و اجرای آزمون

پرسشنامه خودکارآمدی شرر و همکاران

مقیاس خودکارآمدی مورد استفاده در این پژوهش به وسیله ی شرر و همکاران (۱۹۸۲) به عنوان ابزاری برای تعیین درجات مختلف خودکارآمدی عمومی افراد ساخته شده است. نمونه اصلی مورد مطالعه برای تهیه این آزمون شامل ۳۷۶ دانشجوی رشته ی روانشناسی بودند. ماده های آزمون برای اندازه گیری انتظارات خودکارآمدی عمومی در مواردی مانند مهارت های اجتماعی یا شایستگی های شغلی تهیه شده بود که بر سه محور تمرکز داشتند: ۱- گرایش به آغازگری یک رفتار. ۲- تمایل به تکمیل رفتار. ۳- پافشاری در تکلیف در صورت ناکامی

پرسشنامه تاب آوری کونور و دیویدسون

مقیاس تاب آوری با استفاده از پرسشنامه کونور و دیویدسون (۲۰۰۳) بدست می آید این پرسشنامه دارای ۲۵ سوال بوده و هدف آن سنجش میزان تاب آوری در افراد مختلف است. روایی و پایایی مقیاس تاب آوری در ایران توسط محمدی (۱۳۸۴) هنجاریابی شده است برای تعیین روایی این مقیاس نخست همبستگی هر گویه با نمره کل مقوله محاسبه و سپس از روش تحلیل عامل بهره گرفته شده محاسبه همبستگی هر نمره کل بجز گویه ۳ ضریب هایی بین ۰/۴۱ تا ۰/۶۴ رانشان داد برای تعیین پایایی مقیاس از روش آلفای کرونباخ بهره گرفته شده و ضریب پایایی ۰/۸۹ بدست آمده (رحیمیان و اصغر نژاد ۱۳۸۷) در پژوهش بشارت و همکاران (۱۳۸۹) روایی و پایایی این پرسشنامه مورد تایید قرار گرفته است و همچنین در پژوهش حق رنجبر و همکاران (۱۳۹۰) نیز پایایی پرسشنامه با استفاده از آزمون ضریب آلفای کرونباخ مورد آزمون قرار گرفت که آلفای ۰/۸۴ برای این پرسشنامه بدست آمد. بررسی پایایی مقیاس تاب آوری کونور و دیویدسون در این پژوهش: جهت بررسی پایایی مقیاس تاب- آوری کونور و دیویدسون از روشهای آلفای کرونباخ استفاده گردید. ضریب آلفای کرونباخ برای کل مقیاس ۰/۸۳ می باشد که نشان دهنده همسانی درونی بالای این مقیاس است.

پرسشنامه مهارت های ارتباطی توسط کوئین دام

برای سنجش اعتبار آزمون مهارت های ارتباطی، ابتدا با استفاده از روش آلفای کرونباخ، اعتبار کل آزمون محاسبه شد که مقدار عددی آن برابر با ۰/۶۹ و حاکی از همسانی درونی قابل قبول این آزمون بود. این مقدار برای آزمودنی های دانشجو ۰/۷۱ و برای دانش آموزان دبیرستانی برابر با ۰/۶۶ بود. همچنین ضریب اعتبار کل آزمون با استفاده از روش تنصیف برابر با ۰/۷۱ به دست آمد

یافته‌ها
آمار توصیفی

جدول ۱. فراوانی جنسیت، سن و تحصیلات آزمونی‌های پژوهش

سن	شاخص آماری	فراوانی	درصد
مرد		۷	۳۰,۴
زن		۲۳	۶۹,۶
۳۰-۲۰		۱۵	۵۰
۴۰-۳۰		۱۲	۴۰
۴۰ به بالاتر		۳	۱۰
فوق دیپلم و پایین‌تر		۱۴	۴۶,۷
کارشناسی		۱۱	۳۶,۷
کارشناسی ارشد		۵	۱۶,۷

آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

در این بخش از آمار توصیفی، میانگین و انحراف استاندارد نمرات جدول (۵-۴) خودکارآمدی، تاب آوری و مهارت‌های ارتباطی دو گروه آزمودنی‌ها در پیش‌آزمون، پس‌آزمون و پیگیری نشان می‌دهد

جدول ۲. اطلاعات توصیفی مولفه‌های خودکارآمدی، مهارت‌های ارتباطی و تاب آوری به تفکیک مرحله سنجش در گروه‌ها

متغیر	گروه	تعداد	میانگین	انحراف معیار
خودکارآمدی	آزمایش	پیش‌آزمون	۴۳/۹۳	۶/۷۷
		پس‌آزمون	۵۶/۰۶	۶/۱۵
		پیگیری	۵۴/۳۷	۶/۱۰
	کنترل	پیش‌آزمون	۴۱/۹۳	۶/۹۳
		پس‌آزمون	۴۱/۶۰	۶/۴۳
		پیگیری	۴۱/۷۵	۶/۵۴
تاب آوری	آزمایش	پیش‌آزمون	۴۲/۳۶	۶/۴۲
		پس‌آزمون	۵۷/۵۴	۹/۹۵
		پیگیری	۵۵/۴۸	۸/۳۳
	کنترل	پیش‌آزمون	۴۳/۰۷	۷/۶۴
		پس‌آزمون	۴۲/۹۲	۶/۹۸
		پیگیری	۴۲/۵۹	۶/۴۲
مهارت‌های ارتباطی	آزمایش	پیش‌آزمون	۸۸/۶۶	۸/۲۶
		پس‌آزمون	۹۳/۸۶	۶/۷۰
		پیگیری	۹۱/۵۶	۶/۲۳
	کنترل	پیش‌آزمون	۸۹/۶۴	۸/۹۶
		پس‌آزمون	۸۹/۸۴	۸/۴۵
		پیگیری	۸۸/۵۹	۸/۳۹

همچنان که ملاحظه می‌شود در بین متغیرهای پژوهش، میانگین گروه آزمایش در مرحله پس‌آزمون و پیگیری متغیرهای خودکارآمدی، تاب آوری و مهارت‌های ارتباطی نسبت به پیش‌آزمون افزایش بیشتری نشان می‌دهد. بر اساس نتایج مندرج در جدول، می‌توان به این توصیف دست زد که آموزش مدیریت خشم باعث افزایش خودکارآمدی، تاب آوری و مهارت‌های ارتباطی کارکنان بیمارستان فارابی شده است.

جدول ۳. آزمون کولموگروف اسمیرنوف تک نمونه ای

متغیرها شاخص	تاب آوری	خود کار آمدی	مهارتهای ارتباطی
Z	٪۵۴	٪۴۶	٪۵۹
سطح معناداری	٪۹۳	٪۹۸	٪۸۷

با نگاهی به جدول ۳ و با توجه به نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف، فرض صفر تایید شده و فرض خلاف رد می گردد ($p > 0.05$)؛ بنابراین میتوان نتیجه گرفت که تمامی متغیرهای شرکت کننده در پژوهش دارای توزیع نرمال میباشند.

جدول ۴. آزمون لوین برای بررسی همگنی واریانس ها در گروه کنترل و آزمایش

متغیر شاخص	تاب آوری	خود کار آمدی	مهارتهای ارتباطی
درجه آزادی ۱	۱	۱	۱
درجه آزادی ۲	۲۸	۲۸	۲۸
F	۱/۲۶	۳/۴۶	٪۴۶
سطح معناداری	٪۲۷	٪۷	٪۵۵

همان گونه که در جدول ۴ مشاهده میشود خطای واریانس دو گروه آزمایش و کنترل در متغیرهای وابسته در سطح معناداری ۰/۰۵ با یکدیگر تفاوت معنی داری ندارند، بنابراین پیش فرض همگنی واریانس گروهها پذیرفته می شود.

جدول ۵. نتایج تحلیل کوواریانس نمرات پس آزمون تاب آوری، خودکار آمدی و مهارتهای ارتباطی در دو گروه آزمایش و کنترل

متغیرها	SS	Df	F	Sig	اندازه اثر	توان آزمون
تاب آوری	پیش آزمون	۱	۹۳/۶۶	٪۰۱	۰/۷۷	۱/۰۰
	گروه	۱	۲۱۴/۳۶	٪۰۱	٪۸۸	۱/۰۰
	خطا	۲۷	۱۲۱۹/۹۱			
	کل	۲۹	۷۴۰۸۵۷/۰۰			
خودکارآمدی	پیش آزمون	۱	۱۹/۹۲	٪۰۱	۰/۴۲	٪۹۹
	گروه	۱	۲/۹۱	٪۰۱	٪۶۶	۱/۰۰
	خطا	۲۷	۶۳۹/۰۴			
	کل	۲۹	۷۴۲۲۱/۰۰			
مهارتهای ارتباطی	پیش آزمون	۱	٪۷۸	٪۳۸	٪۰۲	٪۱۳
	گروه	۱	۴/۶۸	٪۰۳	٪۱۴	٪۵۵
	خطا	۲۷	۸۴۸/۳۹			
	کل	۲۹	۲۶۴۰۱۳/۰۰			

نتایج جدول ۵ نشان میدهد، با حذف تأثیر متغیر پیش آزمون و با توجه به ضریب F محاسبه شده، مشاهده میشود که بین میانگین های تعدیل شده نمرات تاب آوری، خودکار آمدی و مهارت های ارتباطی شرکت کنندگان برحسب عضویت گروهی «آزمایش و کنترل» در مرحله پس آزمون تفاوت معناداری مشاهده میشود ($P < 0.05$)؛ بنابراین نتیجه گرفته میشود که فرض صفر رد شده و آموزش مدیریت خشم در شرکت کنندگان گروه آزمایشی به نسبت گروه کنترل تأثیر بیشتری بر افزایش تاب آوری، خودکار آمدی و مهارت های ارتباطی داشته است.

بحث و نتیجه گیری:

هدف پژوهش یکی از فرضیات تاثیر مثبت و معنا دار آموزش مدیریت کنترل خشم بر افزایش تاب آوری کارکنان بیمارستان فارابی بود که بر اساس این پژوهش باید اعلام داشت که در اثر اجرای برنامه آموزش مدیریت خشم، تاب آوری اعضای گروه آزمایش، نسبت به گروه کنترل، توسعه یافته و باعث افزایش تاب آوری گردیده است. خشم در فرهنگ و خرده فرهنگ یک جامعه یک نقش اجتماعی است که باعث نوع خاصی از یک رفتار میشود در نتیجه از طریق آموزش های رفتاری میتوان برون ریزی خشم را که دارای ابعاد رفتاری است کنترل کند اما از آنجا که افراد درون دهنده ی خشم اکثرا افکار و احساسات مربوط به خشم را در درون خود سرکوب میکنند. لذا بیشتر دچار احساس گناه و افسردگی میشود. در نتیجه باید به ابعاد آموزشی بیشتر پرداخته شود پژوهشهای زیر با نتایج این تحقیق همراستا میباشد.

این یافته تاییدی بر یافته های پژوهشگرانی است که دریافته اند داشتن خلقی خوش از عوامل فردی تاب آوری است، از جمله: ورنر و اسمیت (۲۰۰۱، ۱۹۹۲، ۱۹۸۲)، راتر (۱۹۷۹) و بنا به این که بخشی از برنامه ی کنترل خشم، شامل آموزش مهارت های حل مساله و ابراز وجود می شود پس می تواند تاییدی بر یافته های محققانی باشد که مهارت های فوق را به عنوان سرمایه های فردی موثر در تاب آوری دسته بندی کرده اند، از جمله: راتر (۱۹۷۹)، بنارد (۱۹۹۱)، بروکز و گلداشتین (۲۰۰۱) و هچنین از نظر فرگوس و زیمرمن (۲۰۰۵) آموزش مهارت به افراد موجب ارتقای تاب آوری در آنان می شود زیرا موجب افزایش سرمایه های آنان می گردد. سمیه مهنی زاده فلاحیه (۱۳۹۴) نشان داد میزان کنترل خشم و تاب آوری در نوجوانان کانون پایین است و علاوه برپایین بودن این دوسطح خانواده های بیمارگونه، نقش دوستان، همسالان و جنس مخالف، ویژگی های شخصیتی (خویشتن داری ضعیف، خودکنترلی هیجانی پایین، منبع کنترل بیرونی) از عوامل موثر بر بزهکاری هستند. سیدرضا موسوی - علی اکبر ثمری (۱۳۹۵) نشان داد که آموزش مدیریت خشم باعث افزایش معنادار تاب آوری در گروه آزمایش نسبت به گروه کنترل گردید. براساس نتایج این مطالعه میتوان نتیجه گرفت، آموزش مدیریت خشم باعث افزایش تاب آوری معلولین جسمی حرکتی میشود.

تاب آوری طی زمان رشد می کند. تاب آوری نوعی مصون سازی در برابر مشکلات روانی اجتماعی بوده و کارکرد مثبت زندگی را افزایش می دهد. از نظر ورنر و اسمیت (۱۹۹۲)، تاب آوری می تواند با افزایش مهارت های اجتماعی تقویت گردد. مهارت هایی از قبیل برقراری ارتباط، مهارت رهبری، حل مساله، مدیریت منابع، توانایی رفع موانعی که بر سر راه موفقیت قرار دارند، بنابراین از آنجا که برنامه ی مدیریت خشم آموزش تعدادی از این مهارت ها را در دستور کار خود دارد و زمینه ساز بخش دیگری از این سرمایه هاست، نقش حائز اهمیتی در افزایش تاب آوری دارد.

فرضیه ی دیگر این پژوهش اثر مثبت و معنا دار آموزش مدیریت کنترل خشم بر افزایش خودکارآمدی کارکنان بیمارستان فارابی بود که بنابراین میتوان گفت که از طریق آموزش خشم میتوان خودکارآمدی را بالا برد و به پرورش ابراز وجود و تقویت عزت نفس کارکنان همت گماشت. خود کار آمدی اشاره به این مطلب دارد که فرد تا چه حد توانمندی های خود را قبول دارد و به خود باوری رسیده است. هر چقدر فرد توانایی کنترل خشم خود را نداشته باشد و نتواند به صورت منطقی مسائل را حل کند به همان میزان خود کارآمدی در درجات پایینی قرار میگیرد. این فرضیه با نتایج تحقیقات زیر همراستا میباشد.

قربانی (۱۳۹۰) نشان داد که آموزش مدیریت خشم بر خود کار آمدی تأثیر مثبت و معنا داری دارد رضایی (۱۳۹۴) نشان داد که آموزش جرات ورزی بر افزایش میزان خود کار آمدی دانش آموزان در گروه آزمایش معنادار شده است. افسانه بالاوندی (۱۳۹۵) نشان داد که بین آموزش مهارت های مدیریت خشم و کاهش پرخاشگری و میزان خودکارآمدی و سازگاری دانش آموزان تاثیر مثبتی دارد. نتایج نشان داد که با توجه به میانگین نمرات پیش آزمون و پس آزمون و مقایسه آن ها با گروه کنترل میزان خودکارآمدی و سازگاری دانش آموزان افزایش یافته است. اریک راشبا (۲۰۰۹) دریافته است که مدیریت خشم از بروز حملات قلبی به طرز قابل توجهی جلوگیری کرده و باعث افزایش کارایی و خود کار آمدی افراد در زندگی و محیط کارشان میشود.

گلشنی جورشری، معصومه و پریسا تجلی (۱۳۹۶) نشان داد که آموزش کنترل خشم بر خودتنظیمی هیجانی و خودکارآمدی دانش آموزان دختر دارای نارسایی شنوایی موثر است. می توان گفت که با توجه به اثربخشی آموزش کنترل خشم می توان از آن در جهت بهبود خودتنظیمی هیجانی و خودکارآمدی دانش آموزان دختر دارای نارسایی شنوایی استفاده کرد.

فرضیه ی دیگر این پژوهش اثر مثبت و معنادار آموزش مدیریت خشم بر افزایش مهارت های ارتباطی بود که نتایج یافته ها حاکی از ارتباط مستقیم مدیریت خشم، با مهارت های ارتباطی است. درواقع، افرادی که قادر به مدیریت و کنترل خشم خود هستند، در کنترل هیجانهای

منفی خود موفق عمل کرده و این مسئله به برقراری روابط بین فردی آنان با دیگران در غالب حفظ مهارت‌های ارتباطی کمک میکند. برنامه های تعریف شده آموزش مدیریت خشم، میتواند مهارت‌های ارتباطی آزمودنی‌ها را گسترش داده و از شدت اختلال در مهارت‌های ارتباطی آنان بکاهد. افرادی پرخاشگر معمولاً از مهارت‌های ارتباطی حل مسأله برخوردار نیستند و هنگامی که از نظرفیزیولوژیک برانگیخته می شوند به طور تکانشی عمل میکنند. این افراد با شرکت در برنامه های آموزش مدیریت خشم، میتوانند در کنار بازسازی شناختی، مهارت‌های مورد نیاز را به دست آورند و در موقعیتهای گوناگون واکنش های درست ارتباطی نشان دهند و روابط اجتماعی خود را بهبود بخشند. با توجه به روابط متقابلی که میان متغیر های خشم و مهارت‌های ارتباطی دیده می شوند، از آموزش مدیریت خشم به عنوان تدبیری برای افزایش مهارت‌های ارتباطی بهره گرفته میشود. نتایج ای فرضیه با نتایج پژوهشهای زیر همراستا میباشد.

پژوهش ملیحه رضائی میرقائد (۱۳۹۲) نشان می دهد آموزش مهارت‌های کنترل خشم بر بهبود مهارت‌های ارتباطی آزمودنی‌ها تأثیر دارد. بر اساس نتایج به دست آمده آموزش کنترل خشم بر بهبود مهارت‌های ارتباطی و کنترل خشم دختران بزهکار تأثیر دارد. در نتیجه با اجرای برنامه آموزش کنترل خشم در کانون‌های اصلاح و تربیت می‌توان مهارت‌ارتباطی بزهکاران را افزایش داد و باعث بهبود روابط آنان با مسئولین و بزهکاران دیگر شد.

برگردان (۱۳۹۰) نشان داد که اجرای برنامه آموزش مدیریت خشم می تواند در بالا بردن مهارت‌های ارتباطی دانش آموزان مؤثر بوده و از شدت مهارت‌های ارتباطی نادرست آنان بکاهد. در تاج (۱۳۸۸) نتیجه گرفت که آموزش مهارت‌های کنترل خشم را به عنوان روش مؤثری برای کاهش پرخاشگری و بالا رفتن مهارت های ارتباطی در نظر گرفت.

مراجع

- احمدی، محمد سعید؛ حاتمی، حمیدرضا؛ احدی، حسن و اسدزاده، حسن (۱۳۹۲) تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر باورهای خودکارآمدی و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان دختر. فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی ۴(۴)، ۱۰۵، ۱۱۸
- امیدیان، مهدی (۱۳۹۳) بررسی اثربخشی آموزش گروهی کنترل خشم به شیوه عقلانی، رفتاری و عاطفی بر پرخاشگری و افزایش تاب آوری زندانیان مرد زندان مرکزی شهرکرد، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور
- بازگیر، دعا. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر آموزش مهارت های مدیریت خشم بر کنترل درونی و بیرونی خشم در در دانشجویان دختر ۲۵ - ۲۰ ساله ی دانشگاه علامه طباطبایی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی
- بالاوندی، افسانه (۱۳۹۵) آزمودن تأثیر آموزش مدیریت خشم بر خودکارآمدی و سازگاری دختران دوره متوسطه شهرستان بدره پایان نامه کارشناسی ارشد رشته روانشناسی تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی
- پورعباس، علی (۱۳۹۴). اثربخشی شرکت در کارگاه های خودکارآمدی حرفه ای بر اشتیاق شغلی کارمندان دانشگاه اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مشاوره گرایش شغلی. دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی دانشگاه اصفهان.
- حیدری قاسم آبادی، رضا، ۱۳۹۶، کتاب ابری بشید و نیارید
- خزائلی پارسا، فاطمه. (۱۳۹۶) تاب آوری و ظرفیت غلبه بر دشواری، پایداری سر سختانه، بهسازی خویشتن، پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشگاه تهران.
- خسروی، اشکان مرادی، نسرين، نباتی رحمتی، بهروز دهقانی، محسن، (۱۳۹۷) اولویت بندی مهارت‌های کنترل خشم، محل انتشار: ششمین همایش علمی پژوهشی علوم تربیتی و روانشناسی، آسیب های اجتماعی و فرهنگی ایران،
- در تاج فریبرز، مصابیی اسداله، اسدزاده حسن. (۱۳۸۸). تأثیر آموزش مدیریت خشم بر پرخاشگری و سازگاری اجتماعی دانش آموزان پسر ۱۵ - ۲۱ ساله . فصلنامه روانشناسی کاربردی، سال ۳، شماره ۴ : ۷
- دویل جنتری، ۱۳۹۲، کتاب مدیریت خشم، مترجم: سعید گرامی بروجردی، عزیزالله سمیعی، انتشارات آوند دانش
- رضایی، ا. غیبت، ا. المیرا. (۲۰۱۵) اثربخشی آموزش کنترل خشم بر کاهش اضطراب اجتماعی و افزایش روان. (تاریخ انتشار به زبان اصلی ۲۰۰۲)

سامانی، سیامک؛ جوکار، بهرام؛ صحراگرد، نرگس (۱۳۸۶). تاب آوری، سلامت روان و رضایت از زندگی. مجله ی روان پزشکی و روان شناسی بالینی ایران. سال سیزدهم، شماره سه. صفحات ۲۹۵، ۲۹۰

سعیدی، فریبا، سامانی، سیامک و جهانی، سارا. (۱۳۹۰). کفایت روانسنجی شاخص های مقیاس خودکارآمدی در جامعه. روش ها و مدل های روانشناختی، سال دوم: ۱۰۸ - ۹۷

سلمان پور، صدیقه بایرام نژاد، حوریه، (۱۳۹۷) مفهوم شناسی خشم از منظر آموزه های دینی و روان شناسی، اولین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روانشناسی ایران، https://www.civilica.com/Paper_RSCONF01_RSCONF01_296.html

شولتز، دوان، شولتز سیدی ۲۰۱۰. نظریه های شخصیت. ترجمه یحی سید محمدی ۱۳۹۲. چاپ ۲۶. تهران. نشر ویرایش صلحی، مهناز و محمدعلی، لیلیا (۱۳۹۴) بررسی وضعیت مهارت کنترل خشم در دانشجویان. مجله ی علوم مراقبتی نظامی، سال دوم، شماره ۴: ۲۴۵ - ۲۳۸

قاسمی، لیلیا، مرادیان زند، پرویز (۱۳۹۷) بررسی اثربخشی آموزش گروهی کنترل خشم به شیوه (عقلانی، رفتاری، عاطفی) بر کاهش پرخاشگری دانش آموزان دختر دبیرستانی منطقه ۸ تهران، کنفرانس ملی توسعه اجتماعی، https://www.civilica.com/Paper_SDCO01_SDCO01_040.html

قربانی، اشرف (۱۳۹۰). اثر بخشی آموزش مدیریت خشم بر خود کار آمدی و رضایت شغلی کارکنان بیمه، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی.

قنبری، امیر، (۱۳۹۴). کتاب مدیریت خشم چگونه خشم یا عصبانیت خود را مدیریت کنیم، انتشارات مهرسا کهنسال، مهدی؛ عاطفه مجد و عین الله جهانی، ۱۳۹۶، تاثیر آموزش گروهی کنترل خشم به شیوه عقلانی - رفتاری - عاطفی، بر کاهش پرخاشگری و افزایش سازگاری اجتماعی، اولین کنفرانس ملی کاربرد پژوهش های نوین در علوم انسانی، قائمشهر، موسسه آموزش عالی فروردین، https://www.civilica.com/Paper_AMRH01_AMRH01_182.html

گلشنی جورشری، تجلی معصومه و پریرسا، ۱۳۹۶، اثربخشی آموزش کنترل خشم بر خود تنظیمی هیجانی و خودکارآمدی دانش آموزان دختر دارای نارسایی شنوایی، چهارمین کنفرانس بین المللی نوآوری های اخیر در روانشناسی، مشاوره و علوم رفتاری، تهران، دانشگاه نیکان، https://www.civilica.com/Paper_PSYCHO04_PSYCHO04_116.htm

لطیفی، افسانه، (۱۳۹۷)، اثربخشی آموزش کنترل خشم بر میزان تاب آوری؛ کیفیت زندگی و کاهش رفتار ناسازگارانه دانش آموزان دختر هنرستان کار و دانش مطهره آموزش و پرورش منطقه ۲ تهران، دانشجوی کارشناسی ارشد مشاوره خانواده، مشاور هنرستان کار و دانش مطهره، منطقه ۲ شهر تهران، سومین کنفرانس توانمندسازی جامعه در حوزه علوم انسانی و مطالعات روانشناسی، https://www.civilica.com/Paper_PECONF03_PECONF03_098.html

محمدی دهقانی، مریم و یوسفی، فریده. (۱۳۹۵). رابطه انواع خودکارآمدی با خشم: بررسی نقش واسطه ای مدیریت خشم بر پرخاشگری دانش آموزان دختر مدارس راهنمایی. فصلنامه روانشناسی نظامی، دوره ۵، ملکی، صدیقه. (۱۳۸۵) بررسی تأثیر آموزش گروهی کنترل خشم بر پرخاشگری نوجوانان راهنمایی منطقه ۲ کرج، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت خدمات پرستاری، تهران، دانشگاه تربیت مدرس.

منتظرالمهدی، سعید، (۱۳۹۴) تاثیر فراگیری مهارت های کنترل خشم بر کاهش عصبانیت، امنیت روانی، رضایت زناشویی و نشاط زوج های جوان مجله: مطالعات امنیت اجتماعی پاییز ۱۳۹۴ شماره ۴۳ علمی پژوهشی / ۲۰ صفحه از ۲۱ تا ۴۰ ISC منتظرالمهدی، سعید، (۱۳۹۴) تاثیر فراگیری مهارت های کنترل خشم بر کاهش عصبانیت، امنیت روانی، رضایت زناشویی و نشاط زوج های جوان مجله: مطالعات امنیت اجتماعی پاییز ۱۳۹۴ شماره ۴۳ علمی پژوهشی / ۲۰ صفحه از ۲۱ تا ۴۰

موسوی، رضا و ثمری، علی اکبر (۱۳۹۵) بررسی تاثیر آموزش مدیریت خشم بر تاب آوری و سازگاری اجتماعی معلولین جسمی حرکتی مشهد، چهارمین همایش ملی مشاوره و سلامت روان (سال: ۱۳۹۵)

مهنی زاده فلاحیه، سمیه و مهرانگیز شعاع کاظمی، ۱۳۹۶، کنترل خشم و تاب آوری در دختران بزهکارنوجوان کانون اصلاح و تربیت شهرتهران، اولین کنفرانس بین المللی فرهنگ، آسیب شناسی روانی و تربیت، تهران، دانشگاه الزهراء، https://www.civilica.com/Paper CPPCONF01 CPPCONF01_096.html

نوری پور، امیر حسین ۲۷۴۲. مهارت های ارتباطی بین فردی کلامی / شنود / بازخورد، <http://www.modir.ir/Articles/3676.aspx>

نویدی، احد. (۱۳۸۵) آزمون تاثیر آموزش مدیریت خشم بر مهارت های خودنظم دهی خشم، سازگاری و سلامت عمومی پسران دوره متوسطه شهر تهران، رساله دکتری، دانشگاه علامه طباطبایی

- Adrian Faupel, Elizabeth Herrick, Peter M. Sharp (2017) Anger Management. A Practical Guide for Teachers, Behavioral Sciences, Education, Health and Social Care, <https://doi.org/10.4324/9781315110639>
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: An agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 1-26.
- Bandura, A. Barbaranelli, C. Caprara, G. V. & Pastorelli, C. (1996). Multifaceted impact of self-efficacy beliefs on academic functioning. *Child Development*, 67(3), 1206-1222.
- Bernard, H.W. (1991). *Adolescent Development* Scranton: Interactional Text Book Company
- Burgoon, J. K, Guerrero, L. K, & Floyd, K (2011). *Nonverbal communication*. Boston: Allyn & Bacon
- B Moss – 2017, BOOK Communication skills in health and social care
- Chang, B. H. Casey, A. Dusek, J. A. & Benson, H. (2010). Relaxation response and spirituality: pathways to improve psychological outcomes in cardiac rehabilitation. *Journal of psychosomatic research*, 69, 93-100.
- Denis G. Sukhodolsky, Stephanie D. Smith, Spencer A. McCauley Karim brahim Justyna B. Piasecka (2016) Behavioral Interventions for Anger, Irritability, and Aggression in Children and Adolescents, *Journal of Child and Adolescent Psychopharmacology* VOL. 26, NO. 1 | Original Articles, <https://doi.org/10.1089/cap.2015.0120>
- Fergus, Stevenson. Zimmerman, Marc.A. (2005). Adolescent resilience: A framework for understanding healthy development in the face of risk. *Annual review of public health*, vol. 26, pg. 399- 419.
- James Welty (2011) *Psychology of anger: Symptoms /causes /coping*
- Lawson, A. (2009). Anger management treatment group in a community mental health setting: A Program evaluation. Doctoral. California Institute of Integral studies
- Maher Gupta (2008) *Anger Management*
- O'Neill, H. (2006). *Managing anger* (2nd. end). John Wiley & Sons, Ltd.
- Rotter, J. B. (1975). Some problems and misconceptions related to the construct of internal versus external control of reinforcement. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 43, 56-67. [doi: 10.1037/h0076301](https://doi.org/10.1037/h0076301)
- Philippa M Moore, Solange Rivera, Gonzalo A Bravo-Soto, Camila Olivares, Theresa A Lawrie, 2018, Communication skills training for healthcare professionals working with people who have cancer, <https://doi.org/10.1002/14651858.CD003751.pub4>
- Schunk, D. H. Rice, J. M. (1987). Enhancing comprehension skill and self- efficacy with strategy value information. *Journal of Reading Behavior* 19, 285-302.
- Safavi, M., Yahyavi, S.H. and Poorrahimi, M. (2012) Effect of Dietary Behaviours and Physical Activity Self-Efficacy Training School Students. *Islamic Azad University Journal of Medical Sciences*
- Stiffler, Kirsten. L. (2008). Adolescent and anger: an investigation of variables that influence the expression of anger. Indiana University of Pennsylvania. EBSCO.
- Szasz, P. L. Szentagotai, A. & Hofmann, S. G. (2011). The effect of emotion regulation strategies on anger. *Behaviour research and therapy*, 49(2), 114- 119.
- Simon Kemp and K. T. Strongman, 2018, *Anger Theory and Management: A Historical Analysis*, *The American Journal of Psychology*, Vol. 108, No. 3 (autumn, 1995), pp. 397-417, <https://www.jstor.org/stable/1422897>
- Thomas, S. P. (2007). Assessing and intervening with anger disorders. *The Nursing clinics of North America*, 33(1), 121-133.

- Thomas, S. P. (2007). Teaching Healthy Anger Management presective" psychiatric, vol37, No, 2, www.google.com.
- Thorman, Jerilyn. (2008). an exploratory study of a multidimensional model of resiliency. Oklahoma State University. EBSCO.
- Taegoo Terry Kim and Gyehee Lee. (2013). Social capital .knowledge sharing and organizational performance . International Journal of Contemporary Hospitality Management ,Vol. ۲۵ No. ۷۰۴-۶۸۳ .۵.
- Werner, E.E., and Smith, R.S. (1992). Kauai' s Children Come of Age, Honolulu:University of Hawaii Press
- Vasile, C. Marhan, A. M. Singer, F. M. & Stoicescu, D. (2011). Academic self-efficacy and cognitive load in students. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 12, 478-482.