

The Effectiveness of Assertiveness Group Training on Employees' Self-Assertiveness and Work Life Quality

Sima Karbasian*

Jafar Talebian Sharif**

Mohammad Saed Abdkhodae***

Abstract

Introduction

The purpose of this study was to investigate the effectiveness of assertiveness group training on employees' self-assertiveness and quality of work life

Method

The design of this research was pretest-posttest with control group design. From the statistical population, 24 employees with job tenure at least one year were selected by convenience sampling method and then randomly assigned in experimental and control groups (each 12 employees). The experimental group received eight 90-minute sessions while the control group remained at waiting list. The instruments included Walton quality of work life and Gambrill & Riche's assertiveness questionnaires. ANCOVA was used for data analysis.

* MA Graduate of Psychology, University of Hekmat Razavi, Mashhad, Iran

** Assistant Professor of Higher Education Institute of Hekmat Razavi Mashhad, Mashhad, Iran

*** Associate Professor, Department of Psychology, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran

Corresponding Author: Sima Karbasian

Email: simakarbasian@yahoo.com

Results

Findings showed that there is no difference between the groups in terms of self-assertiveness and quality of work life before the intervention. After the intervention, there was a significant increase regarding self-assertiveness and quality of work life in experimental group.

Discussion

Group training of assertiveness increased the self-assertiveness and quality of work life in experimental group compared with the control group. It appears that life skills training, especially assertiveness training should be implemented to improve skills in order to improve mental health. Also, the quality of work life is an important issue in the workplace.

Keywords: assertiveness training, self-assertiveness, quality of work life



اثربخشی آموزش گروهی جرأت‌ورزی بر ابراز وجود و کیفیت زندگی کاری کارکنان

سیما کرباسیان*

جعفر طالبیان شریف**

محمد سعید عبدخدائی***

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تأثیر آموزش گروهی جرأت‌ورزی بر ابراز وجود و بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان بیمارستان خاتم‌الانبیاء مشهد انجام شد. پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها از نوع مطالعات شبه‌آزمایشی با پیش‌آزمون و پس‌آزمون و گروه گواه است. نمونه پژوهش که شامل ۲۴ نفر از کارکنان با حداقل یک سال سابقه کار بود، با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شد. شرکت‌کنندگان در پژوهش به صورت تصادفی به دو گروه آزمایش و گواه (هر گروه ۱۲ نفر) گمارده شدند. گروه آزمایش ۸ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای تحت آموزش قرار گرفت و گروه گواه مداخله‌ای دریافت نکرد. ابزار پژوهش شامل پرسشنامه‌های ابراز وجود گمبریل و ریچی و کیفیت زندگی کاری والتون بود. نتایج نشان داد که پس از انجام مداخله، میانگین نمرات ابراز وجود و کیفیت زندگی کاری کارکنان گروه آزمایش نسبت به گروه گواه، به‌طور معنی‌داری افزایش یافت.

کلیدواژگان: جرأت‌ورزی، ابراز وجود، کیفیت زندگی کاری

* دانش‌آموخته کارشناسی ارشد روان‌شناسی، گروه روان‌شناسی، مؤسسه آموزش عالی حکمت رضوی مشهد، مشهد، ایران

** استادیار مؤسسه آموزش عالی حکمت رضوی مشهد، مشهد، ایران

*** دانشیار گروه روان‌شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران

نویسنده مسئول: سیما کرباسیان

رایانامه: simakarbasiyan@yahoo.com

مقدمه

انسان موجودی اجتماعی است، از این رو، حضور در جمع و داشتن روابط با افراد برای وی امری اجتناب‌ناپذیر است. اما، برای بودن در جمع و حضور مناسب در موقعیت‌های اجتماعی، آموختن برقراری ارتباط امری ضروری است و نداشتن مهارت‌های اجتماعی باعث ایجاد اختلال در روند تعاملات اجتماعی فرد می‌شود. مطالعات انجام‌شده در زمینه مهارت‌های اجتماعی و آموزش جرأت‌ورزی نشان داده است افرادی که ارتباطات اجتماعی بیشتری دارند و در به کارگیری مهارت‌های اجتماعی تبحر دارند، کمتر دچار بیماری‌های روانی و جسمانی می‌شوند. آموزش جرأت‌ورزی به آدمی احساس خودکارآمدی می‌بخشد و این احساسات نیز در روابط متقابل با دیگران، سبب افزایش اعتماد به نفس و عزت نفس می‌شود. آموزش جرأت‌ورزی مهم‌ترین روش برای دست یافتن به روابط بین‌فردی رضایت‌بخش است. بی‌توجهی به این موضوع در محیط کار بر زندگی شغلی، خانوادگی و اجتماعی آسیب می‌رساند. همچنین، جرأت‌ورزی به‌عنوان یکی از مهارت‌های زندگی می‌تواند برای پرستاران، مددکاران، متخصصان، مدیران و به‌طورکلی کارکنان مفید باشد (Rezaee, 2009).

تعاریف متعددی از مهارت‌های اجتماعی توسط صاحب‌نظران ارائه شده است. Hargie, Dickson Mallett, and Stringer (2008) مهارت اجتماعی را این‌گونه تعریف می‌کنند: مهارت اجتماعی یعنی توانایی ایجاد روابط بین‌فردی مناسب با دیگران، به‌طوری‌که از نظر جامعه، قابل قبول و ارزشمند و برای شخص نیز سودمند باشد. بر اساس این تعریف، مهارت اجتماعی یعنی توانایی شروع و ایجاد یک ارتباط مؤثر اجتماعی و نیز توانایی نگهداری، حفظ و تداوم آن است. از جمله مهارت‌های اجتماعی، پرسش، همدلی، توضیح، افشای خود، گوش دادن، نفوذ و ابراز وجود است. ابراز وجود یکی از مهم‌ترین مهارت‌های اجتماعی است که طی آن فرد افکار و احساسات خود را به طریق مثبت و با رعایت حقوق دیگران بیان می‌کند و بدین ترتیب حق خود را در روابط بین‌فردی با در نظر گرفتن حقوق دیگران به دست می‌آورد (Allberti & Ammones, 2006). ابراز وجود به معنی ارائه پاسخ‌های مختلف و تصمیم‌گیری‌های انعطاف‌پذیر در موقعیت‌های پیش‌بینی‌نشده در شرایطی است که باعث ایجاد تزلزل، تردید و اضطراب در موقعیت‌های اجتماعی می‌گردد. برای رفع این مشکل نیاز به آموزش مهارت‌های جرأت‌ورزی می‌باشد (Khodabakhshi Koolae, Mehrara, Navidian, & Mosallanejad, 2014).

توان ابراز وجود برای کارکنان بیمارستان به علت نتایج مثبت آن از قبیل افزایش قدرت و اختیار، اجتناب از اهمال‌کاری در مراقبت از بیماران و کاهش استرس شغلی، افزایش کارایی در زمان تغییر شرایط و آگاهی و بینش نسبت به عواملی که در سبک‌های پاسخگویی به مراجعان مهم هستند، ضروری است. با داشتن توان ابراز وجود می‌توان بدون لطمه وارد کردن به روابط حرفه‌ای، با برقراری ارتباط مناسب، از حقوق بیمار حمایت کرد (Moghimian & Amini, 2014). Poyrazli, Arbona, Nora, McPherson, and Pisecco (2002) بیان می‌کنند که نداشتن توان ابراز وجود نه تنها برای پرستاران بلکه برای دانشجویان پرستاری که هنوز وارد حرفه پرستاری نشده‌اند نیز مانع و نقصی در زمینه ارتباط آنان با اساتید، بیماران و همکلاسی‌هایشان محسوب می‌شود. آنان همچنین، نشان داده‌اند که دانشجویان پرستاری با برخورداری از سطوح بالای قاطعیت و توان ابراز وجود، مشکلات سازگاری کم‌تری داشته و کم‌تر از تنهایی رنج می‌برند و در زمینه تحصیلی نیز خودکارآمدی بیشتری دارند. با توجه به نتایج پژوهش‌های اخیر، ۳۵ درصد از دانشجویان در زمینه ترس از شکست، اضطراب، دستپاچگی، احساس افسردگی و ترس از صحبت کردن در جمع خود را نیازمند آموزش‌های ابراز وجود می‌دانند (Moghimian & Amini, 2014). جرأت‌ورزی همچنین می‌تواند رضایت و پیشرفت شغلی را افزایش دهد و منجر به بهبود کیفیت زندگی کاری شود (Rezaee, 2009).

از دهه ۱۹۷۰ بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان به‌عنوان یکی از مهم‌ترین موضوعات در بسیاری از سازمان‌ها از جمله سازمان‌های بهداشتی-درمانی مطرح شد (Khaghanizade, Ebadi, Ciratinair, & Rahmani, 2008). به خاطر اجتناب‌ناپذیر بودن برخی از عوامل تنش‌زا در سازمان‌های خدمات بهداشتی-درمانی و لزوم پیشگیری از آثار روانی عوامل استرس‌زا، یکی از وظایف مدیران این سازمان‌ها به کارگیری تمهیدات و اقداماتی جهت بهبود کیفیت زندگی کاری و آموزش روش‌های مقابله‌ای بوده است (McVicar, 2003).

نظریه Walton (1973) جامع‌ترین مؤلفه‌های برنامه کیفیت زندگی کاری را ارائه داده است. مؤلفه‌های الگوی Walton (1973) شامل این موارد است: پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان، قانون‌گرایی در سازمان، و توسعه قابلیت‌های انسانی (Conklin & Desselle, 2007). کیفیت زندگی کاری فرآیندی است که به‌وسیله آن، اعضای

سازمان از راه‌های ارتباطی و باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است، در تصمیم‌هایی که بر حرفه آن‌ها به ویژه بر محیط شغلی‌شان به‌طور کلی اثر می‌گذارد، به نوعی مشارکت می‌کنند و در نتیجه این مشارکت، خشنودی آن‌ها از کار بیشتر شده و فشار عصبی ناشی از کار در آنان کاهش می‌یابد. خشنودی شغلی مهم است زیرا بر موفقیت سازمان تأثیر می‌گذارد و روحیه کارکنان، روابط دوستانه با همکاران، خلاقیت و نوآوری را افزایش می‌دهد (Mohammadi, 2018). سازمانی که به کیفیت زندگی کاری کارکنان خود توجه دارد از مزایای داشتن نیروی کار توانمند برخوردار خواهد بود که از نشانه‌های آن می‌توان به تمایل همکاری با مدیریت و بهبود عملکرد نیروی کار اشاره کرد (Ballou, Norman, & Goodwin, 2007). سازمان‌ها برای حفظ بقاء و پیشرفت خود به بهبود مستمر عملکرد خود نیاز دارند و منابع انسانی، سرمایه‌های بنیادی سازمان‌ها، منشاء هرگونه تحول و نوآوری تلقی می‌شوند (Pourkarimi, Mousavi, & Mousavi, 2019). در سازمان‌هایی چون بیمارستان، اهمیت جذب و ابقاء کارکنان امری مهم و ضروری به نظر می‌رسد (Mohamadi, Ghazanfari, Azizi, 2014).

بین کیفیت زندگی کاری با کاهش میزان شکایات کارکنان، نرخ غیبت از کار، افزایش نگرش مثبت کارکنان، مشارکت آنان در برنامه‌ها، بهره‌وری و عملکرد منابع انسانی، تعهد و وفاداری سازمانی و رشد و تعالی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد (Zarei, Ahmadi, 2016). یافته‌های مطالعات رفتار سازمانی حاکی از آن است که سازمان‌ها می‌توانند از کیفیت زندگی کاری بهتر به‌عنوان اهرمی در جهت جذب و حفظ کارکنان متخصص و متعهد به سازمان استفاده کنند (Mejbel, Almsafir, Siron & Mheidi, 2013).

Lork Agha, Nazari and Rasouli (2017) اثربخشی برنامه غنی‌سازی رابطه را بر کیفیت زندگی کاری کارکنان مورد بررسی قرار دادند و نتیجه گرفتند که برنامه غنی‌سازی رابطه، کیفیت زندگی کاری کارکنان را در پس‌آزمون افزایش داده است. در پژوهشی دیگر (Omidi 2011) دریافت که آموزش مؤلفه‌های نظریه معکوس بر انگیزش شغلی و بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان مؤثر است. (Lin, Shiah, Chang, Lai, Wang, and Chou 2004) نیز در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که آموزش برنامه جرأت‌ورزی به میزان زیادی در عزت نفس و جرأت‌مندی

دانشجویان پرستاری تأثیر معنی‌داری داشته است. (Perczel and Tringer 1998) اثربخشی آموزش جرأت‌ورزی را در افزایش چشمگیر بهداشت روانی بیماران بستری و سرپایی گزارش دادند. طبق تعریف (Powel and Enrait 1995) آموزش جرأت‌ورزی بر این فرض منطقی استوار است که همه ما برابر هستیم و هیچ‌کس نسبت به شخص دیگر مهم‌تر یا کم‌اهمیت‌تر نیست. در واقع، هدف ابراز وجود، حمایت از حقوق شخصی بدون تجاوز به حقوق دیگران است.

این نوع آموزش معمولاً در فضای گروهی به کار گرفته می‌شود و تأکید دارد که به مراجعان پیام‌ها را بدون این‌که حقوق دیگران را زیر پا بگذارند از حق خود دفاع کنند. جرأت‌ورزی شامل بیان افکار و احساسات به شیوه مستقیم، صادقانه و مناسب است. افراد جرأت‌ورز معمولاً در مورد خودشان احساس خوبی دارند و تشخیص می‌دهند که باید روی پای خود بایستند بدون این‌که دیگران را تحقیر کنند و مورد انتقاد قرار دهند. در نتیجه این تغییر، عزت نفس آن‌ها نیز افزایش می‌یابد (Nazari, 2009).

(Jarahi 2014) در پژوهشی با عنوان اثربخشی آموزش جرأت‌ورزی گروهی بر عزت نفس و کیفیت زندگی همسران افراد مبتلا به سوء مصرف مواد، دریافت که آموزش گروهی جرأت‌ورزی باعث افزایش عزت نفس و کیفیت زندگی همسران افراد مبتلا به سوء مصرف مواد در مقایسه با گروه گواه شد. (Sobhi-Gharamaleki and Rajabi 2010) نیز در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که آموزش برقراری ارتباط مؤثر بر اساس برنامه‌های آموزش مهارت‌های زندگی می‌تواند ارتقاء سلامت عمومی را به همراه داشته باشد. (Derakhshani, Hoseinian, and Yazdi 2007) نیز در مطالعه خود به این نتیجه رسید که آموزش مهارت‌های اجتماعی به شیوه گروهی بر کاهش کمرویی نوجوانان دختر مقطع متوسطه شهر تهران مؤثر است. (Moghimian, Amini, and Kashani 2016) در پژوهشی با عنوان تأثیر گشتالت درمانی بر ابراز وجود دانشجویان پرستاری به این نتیجه رسیدند که گشتالت درمانی بر افزایش ابراز وجود پرستاران مؤثر است.

از مضرات عدم جرأت‌ورزی، افسردگی، عصبانیت از خود، احساس درماندگی، ناامیدی و نداشتن گواه در زندگی است که می‌تواند منجر به افسردگی شود. داشتن ضعف در روابط بین افراد و ناتوان بودن در بیان احساسات مثبت و منفی باعث می‌شود طرف مقابل از خواسته‌ها و احساسات فرد اطلاعاتی نداشته باشد و نتواند اقدامی در جهت رسیدن به آن‌ها

انجام دهد (Atashpour, Loulaki, & Afsharzadeh, 2006). با توجه به موارد ذکر شده و لزوم آموزش جرأت‌ورزی و عوامل مؤثر در این آموزش، اهمیت و ضرورت این پژوهش مشخص می‌شود. بنابراین در راستای هدف مورد نظر، پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به این سؤال است که آیا آموزش جرأت‌ورزی بر ابراز وجود و کیفیت زندگی کاری کارکنان مؤثر است؟

روش

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

پژوهش حاضر به لحاظ هدف در زمره پژوهش‌های کاربردی قرار می‌گیرد. روش پژوهش حاضر از نظر شیوه گردآوری داده‌ها از نوع مطالعات شبه‌آزمایشی از نوع پیش‌آزمون و پس‌آزمون با گروه گواه می‌باشد. پس از اجرای پیش‌آزمون، شرکت‌کننده‌ها در گروه آزمایش در معرض مداخله (آموزش جرأت‌ورزی) قرار گرفتند، اما روی گروه گواه مداخله‌ای اعمال نشد. پس از اتمام آموزش، پس‌آزمون اجرا شد. در پایان اجرای مداخله، از اعضای هر دو گروه پس‌آزمون به عمل آمد. جدول ۱ طرح پژوهش حاضر را نشان می‌دهد.

Table 1. The pattern of research design

Groups	Pre-test	Intervention	Post-test
Experimental	T ₁	X ₁	T ₂
Control	T ₂	-	T ₂

جامعه پژوهش شامل تمامی کارکنان بیمارستان خاتم‌الانبیاء مشهد بود. ملاک شرکت در این پژوهش داشتن حداقل یک سال سابقه کار در بیمارستان خاتم‌الانبیاء بود. تعداد ۳۰ نفر از کارکنان به صورت در دسترس انتخاب شدند که به طور تصادفی در دو گروه ۱۵ نفری (آزمایش و گواه) قرار گرفتند. با توجه به این که کارکنان بیمارستان در نوبت‌های مختلف مشغول به کار هستند، گردآوری آن‌ها در یک زمان و مکان با مشکل مواجه شد و از بین این تعداد با توجه به ریزش نمونه ۲۴ نفر مورد بررسی قرار گرفتند (۱۲ نفر در گروه آزمایش و ۱۲ نفر در گروه

گواه). این آموزش برای ۱۲ نفر از کارکنان گروه آزمایش اجرا شد که به صورت گروهی آموزش دیدند. این آموزش در ۸ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای برگزار شد.

ابزار پژوهش

پرسشنامه ابراز وجود: در این پژوهش برای سنجش ابزار وجود از پرسشنامه ابراز وجود^۱ (Gambrill and Richey, 1975) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۴۰ ماده است و هر ماده شامل ۵ گزینه می‌باشد. هر ماده پرسشنامه یک موقعیت را نشان می‌دهد که مستلزم رفتار جرأت‌ورزی است و دامنه نمرات بین ۴۰ تا ۲۰۰ است. نمره بالاتر نشان دهنده جرأت‌ورزی بیشتر است. بنابراین نمره پایین‌تر افراد نشانگر عدم جرأت‌ورزی آن‌هاست. (Gambrill and Richey, 1975) روایی عاملی ماده‌های مختلف پرسشنامه اصلی را بین ۰/۳۹ تا ۰/۷۰ و ضریب پایایی این پرسشنامه ۰/۸۱ گزارش کرده‌اند. روایی این پرسشنامه را متخصصان دانشگاه علوم تربیتی و روان‌شناسی علامه طباطبایی و دانشگاه اصفهان در سال ۷۵-۷۴ بررسی و روایی محتوای آن را تأیید کردند (Gambrill & Richey, 1975; Vatankhah, Daryabari, Ghadami, & Naderifar, 2013).

پرسشنامه کیفیت زندگی کاری. جهت سنجش کیفیت زندگی کاری در این پژوهش از پرسشنامه کیفیت زندگی کاری^۲ (Walton, 1973) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۳۵ ماده و ۸ خرده‌مقیاس می‌باشد. سطح اندازه‌گیری پرسشنامه، فاصله‌ای و بر اساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت درجه‌بندی شده است و شامل مؤلفه‌های پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، رابطه اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، انسجام اجتماعی در سازمان و توسعه قابلیت انسانی می‌باشد. (Walton, 1973) ضریب پایایی پرسشنامه را در حالت کلی ۰/۸۸ گزارش نموده است.

محتوای هر جلسه شامل عنوان، موضوعات و تکلیف بود. در جدول ۲ خلاصه جلسات آموزش گروهی جرأت‌ورزی آورده شده است (Branden, 2000; Mousavizadeh, 2000).

1- Assertion Inventory

2- Quality of Work-Life Questionnaire

Table 2. Overview of assertiveness group training program

جلسات	عنوان جلسات	هدف	تکالیف خواسته شده از افراد در هر جلسه
اول	معارفه	برقراری رابطه با اعضای گروه، آشنایی اعضا با کار گروه و آشنایی با مفهوم ابراز وجود و این که ابراز وجود چگونه می‌تواند به بالا بردن کیفیت زندگی افراد کمک کند. اجرای پیش‌آزمون	- خودتان را برای سه نفر از نزدیکان معرفی نموده و به چگونگی معرفی خود و به دنبال آن برخوردهای مثبت و منفی حاصل از این معرفی دقت نمایند. - از سه نفر از نزدیکان خود بخواهید که خود را برای آن‌ها معرفی کرده و سپس به او بازخوردهای مثبت و منفی بدهند.
دوم	فواید ابراز وجود و مضرات عدم ابراز وجود	شناساندن فواید جرأت‌ورزی به کارکنان، شناساندن کارکردهای جرأت‌ورزی به کارکنان و بیان مضرات عدم جرأت‌ورزی	- طبق تعاریفی که در مورد ابراز وجود گفته شد چقدر فکر می‌کنید در طول روز جرأت‌مندانه رفتار می‌کنید؟ - چه چیزهایی را می‌توانیم در زندگی‌مان تغییر دهیم؟ - چقدر افکار منفی ما در رفتارمان اثر می‌گذارد؟ - حادثه یا وضعیت ناراحت‌کننده‌ای را که در یک ماه گذشته داشته اید، به یاد آورید. (چه گفتید و چه کردید) - آن موقعیت را ارزیابی کنید. از خودتان بپرسید که آیا این رفتارتان در آن موقعیت به شما کمک کرده یا نه؟ - چه پیام‌های فکری منفی در آن موقعیت به خودتان دادید؟ - چه پیام‌های مثبت دیگری را می‌توانید جایگزین آن کنید؟

Table 2 (Continuation). Overview of assertiveness group training program

جلسات	عنوان جلسات	هدف	تکالیف خواسته شده از آزمودنی‌ها در هر جلسه
سوم	تشریح حقوق فردی و اجتماعی	ایجاد توانایی تشخیص حقوق فردی، تشخیص حقوق اجتماعی، رسیدن به حقوق مسلم خود بدون پایمال کردن حق و حقوق دیگران و تبیین مفهوم عزت نفس و لزوم اهمیت آن در روابط فردی و اجتماعی	سه مورد از حقوق مسلم خود و سه مورد از مسئولیت‌های خود را در کانون خانواده در رابطه با اطرافیان خود ذکر نمایید. - چه حقوق و مسئولیت‌های عمده‌ای به ما کمک می‌کند که از کیفیت زندگی بالاتری برخوردار باشیم. - یک روز را بدون توجه به حقوق و مسئولیت‌های خود تصور کنید و آن را شرح دهید.
چهارم	تفاوت ابراز وجود با انواع رفتارهای دیگر	آشنایی کارکنان با رفتار جرأت‌مندانه و تفاوت آن با رفتارهای دیگر	- در این هفته چند مورد از رفتارهایتان را در نظر بگیرید. - در کدامیک از ۳ دسته فوق قرار دارند؟ - این رفتارها چه مضرات و یا فوایدی برایتان داشته‌اند؟ - ویژگی‌هایتان را در طی یک هفته گذشته و هر روز مورد بازبینی قرار داده و چند مورد از ویژگی‌های مثبت خود را برشمرید.
پنجم	راه‌های دستیابی به رفتار مثبتی بر ابراز وجود	شناساندن افکار زیربنایی رفتار و پیش‌فرض‌های ذهنی، شناساندن احساسات زیربنایی رفتار	- در هفته آینده یک موقعیت که در آن رفتار غیر جرأت‌مندانه داشته‌اید را در نظر بگیرید. - افکار زیربنایی این رفتارتان چه بوده؟ چه پیام‌هایی به خودتان می‌داده‌اید؟

Table 2 (Continuation). Overview of Assertiveness group training program

جلسات	عنوان جلسات	هدف	تکالیف خواسته شده از آزمودنی‌ها در هر جلسه
ششم	راه‌های دستیابی به رفتار مبتنی بر ابراز وجود	شناساندن راه‌های مؤثر برای مبارزه با افکار منفی	<p>- آیا باید‌ها و نباید‌هایی را در هنگام انجام آن رفتارها در ذهن داشته‌اید؟ آیا این پیام‌ها لزوماً صحیح هستند؟</p> <p>- چه پیام‌هایی را می‌توانید جایگزین این پیام‌ها کنید؟</p> <p>- چقدر افکار منفی ما بر روی کیفیت زندگی‌مان اثر می‌گذارد؟</p>
هفتم	راه‌های دستیابی به رفتار مبتنی بر ابراز وجود	آموزش مهارت گوش کردن فعالانه	<p>- در طول هفته آینده ترس خود را از ابراز وجود در موقعیت‌های مختلف ارزیابی کنید و آن‌ها را با گزینه‌های واقع‌نگرانه‌ای جایگزین کنید. می‌توانید این سؤالات را در ذهنتان بیاورید و در آن لحظه به خودتان پاسخ دهید: "بدترین چیزی که ممکن است اتفاق بیفتد چیست؟". "چه عقیده‌ای این ترس را به وجود می‌آورد؟". "چه شواهدی این ترس را به وجود می‌آورد؟"، چه شواهدی این عقیده را مورد حمایت قرار می‌دهد و چه عقایدی آن را باطل می‌کنند؟"، "در واقعیت چه چیز ممکن بود اتفاق بیفتد؟"، "اگر من این‌گونه ادامه دهم، چه اتفاقی خواهد افتاد؟"</p> <p>- در این هفته به این بیندیشید که کدام یک از مسائلی که هم اکنون با آن مواجه هستید را می‌توانید از طریق فن رکورد شکستن حل کنید؟</p> <p>- در طی هفته آینده فن رکورد شکستن را در موقعیت‌های عینی تمرین کنید.</p>
هشتم	راه‌های دستیابی به رفتار مبتنی بر ابراز وجود	آموزش فنون مؤثر به کارکنان در ارتباط با انتقادهای سازنده و غیرسازنده	<p>در پایان این کلاس از کارکنان درخواست شد که نظر خود را در مورد این ۸ جلسه بگویند و این که تا چه اندازه آموزش این مؤلفه‌ها در بهبود کیفیت زندگی کاری آن‌ها کمک کرده است؟</p>

یافته‌ها

جدول ۳ میانگین و انحراف معیار نمرات گروه‌های آزمایش و گواه را در متغیر ابراز وجود در مرحله پیش‌آزمون و پس‌آزمون نشان می‌دهد.

Table 3. Mean and standard deviation of self-assertiveness variable for experimental and control groups

Variable	Group	Frequency	Pre-test		Post-test	
			M	SD	M	SD
Self-assertiveness	Experimental	12	123.54	31.36	144.67	21.20
	Control	12	123.16	24.66	121.08	21.42

با توجه به نتایج جدول ۳، مشاهده می‌شود که میانگین و انحراف معیار نمره کل ابراز وجود در مرحله پیش‌آزمون برای گروه آزمایش به ترتیب برابر با ۱۲۳/۵۴ و ۳۱/۳۶ و برای گروه گواه به ترتیب برابر با ۱۲۳/۱۶ و ۲۴/۶۶ می‌باشد. همچنین میانگین و انحراف معیار نمره کل ابراز وجود در مرحله پس‌آزمون برای گروه آزمایش به ترتیب برابر با ۱۴۴/۶۷ و ۲۱/۲۰ و برای گروه گواه به ترتیب برابر با ۱۲۱/۰۸ و ۲۱/۴۲ می‌باشد. جدول ۴ میانگین و انحراف معیار نمرات گروه‌های آزمایش و گواه را در متغیر کیفیت زندگی کاری در مرحله پیش‌آزمون و پس‌آزمون نشان می‌دهد.

Table 4. Mean and standard deviation of quality of work life variable for experimental and control groups

Variable	Group	Frequency	Pre-test		Post-test	
			M	SD	M	SD
Quality of work life	Experimental	12	89.08	17.72	97.50	17.76
	Control	12	95.80	22.88	95.75	19.43

همان‌گونه که در جدول ۴، مشاهده می‌شود میانگین و انحراف معیار نمره کل کیفیت زندگی کاری در مرحله پیش‌آزمون برای گروه آزمایش به ترتیب برابر با ۸۹/۰۸ و ۱۷/۷۲ و برای گروه گواه به ترتیب برابر با ۹۵/۸ و ۲۲/۸۸ می‌باشد. همچنین میانگین و انحراف معیار نمره کل کیفیت زندگی کاری در مرحله پس‌آزمون برای گروه آزمایش به ترتیب برابر با ۹۷/۵۰ و ۱۷/۷۶ و برای گروه گواه به ترتیب برابر با ۹۵/۷۵ و ۱۹/۴۳ می‌باشد.

با بررسی مفروضه همگنی شیب‌های رگرسیون نتایج نشان دادند که برقرار بودن این مفروضه در نمرات ابراز وجود ($F = ۴/۳۴$ ، $p = ۰/۰۵۱$) بود و برای نمرات کیفیت زندگی کاری ($F = ۱/۱۶$)، $p = ۰/۲۹۵$ بود. بنابراین به منظور اثربخشی آموزش گروهی جرأت‌ورزی بر ابراز وجود و بهبود

در کیفیت زندگی کاری کارکنان بیمارستان از تحلیل کواریانس تک‌متغیری استفاده شد که نتایج حاصل در جدول‌های ۵ و ۶ نشان داده شده‌اند.

Table 5. Results of ANCOVA for comparing the posttest scores means of self-assertiveness

Source of variations	Sum of squares	df	Mean of squares	F	P
Pre-test	8813.470	1	8813.470	156.979	0.001
Group	3397.177	1	3397.177	60.508	0.001
Error	1179.030	21	56.144		
Total	437842	24			

جدول ۵ مقادیر نتایج تحلیل کواریانس تک‌متغیری ابراز وجود را در دو گروه آزمایش و گواه نشان می‌دهد. با توجه به جدول ۵، آماره F مربوط به تفاوت بین نمرات پس‌آزمون ابراز وجود گروه آزمایش و گروه گواه در سطح $p < 0/05$ معنی‌دار است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت آموزش جرأت‌ورزی سبب افزایش ابراز وجود کارکنان گروه آزمایش در مقایسه با گروه گواه در مرحله پس‌آزمون شده است.

Table 6. Results of ANCOVA for comparing the posttest scores means of quality of work life

Source changes	Sum of squares	df	Mean sum of squares	F	P
Pre-test	6507.077	1	6507.077	122.207	0.000
Group	270.383	1	270.383	5.078	0.035
Error	1118.173	21	3.246		
Total	23171	24			

جدول ۶ مقادیر نتایج تحلیل کواریانس تک‌متغیری کیفیت زندگی کاری را در دو گروه آزمایش و گواه نشان می‌دهد. با توجه به جدول ۶، آماره F مربوط به تفاوت بین نمرات پس‌آزمون کیفیت زندگی کاری گروه آزمایش و گروه گواه در سطح $p < 0/05$ معنی‌دار است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت آموزش جرأت‌ورزی سبب افزایش کیفیت زندگی کاری کارکنان گروه آزمایش در مقایسه با گروه گواه در مرحله پس‌آزمون شده است.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از انجام این پژوهش تأثیر آموزش گروهی جرأت‌ورزی بر ابراز وجود و کیفیت زندگی کارکنان بیمارستان خاتم‌الانبیا مشهد بود. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که اجرای آموزش جرأت‌ورزی در کارکنان منجر به افزایش مهارت ابراز وجود و بهبود در کیفیت زندگی کارکنان

می‌شود. نتایج حاصل از پژوهش با نتایج تحقیق (Mahmoudi, Azeemi, and Zarghami (2004) درباره تأثیر آموزش قاطعیت بر میزان اضطراب و جرأت‌ورزی دانشجویان پرستاری همخوانی دارد. آن‌ها دریافتند که این آموزش‌ها موجب کاهش میزان اضطراب آشکار و پنهان دانشجویان و ارتقاء سلامت آنان می‌شود. (Lin et al. (2004) نیز در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که آموزش برنامه جرأت‌ورزی به میزان زیادی بر عزت نفس و جرأت‌مندی دانشجویان پرستاری تأثیر معنی‌داری داشته است. (Perczel and Tringer (1998) اثربخشی معنی‌دار آموزش جرأت‌ورزی را در افزایش چشمگیر بهداشت روانی بیماران بستری و سرپایی گزارش دادند. در تبیین این نتایج می‌توان گفت توان ابراز وجود برای کارکنان به علت نتایج مثبت آن از قبیل افزایش قدرت و اختیار، اجتناب از اهمال و مسامحه در مراقبت از بیمار و کاهش استرس شغلی، افزایش کارایی در زمان تغییر شرایط و آگاهی و بینش نسبت به عواملی که در سبک‌های پاسخگویی به مراجعان مهم هستند، ضروری است. با داشتن توان ابراز وجود می‌توان بدون لطمه وارد کردن به روابط حرفه‌ای، با برقراری ارتباط مناسب، از حقوق بیمار حمایت کرد. (Lork Agha et al. (2017) تحقیقی در رابطه با اثربخشی برنامه غنی‌سازی رابطه بر کیفیت زندگی کاری کارکنان انجام دادند. نتایج نشان داد که بین دو گروه آزمایش و گواه پس از اعمال مداخله تفاوت وجود دارد، به عبارت دیگر، کاربرد برنامه غنی‌سازی رابطه کیفیت زندگی کاری کارکنان را در پس‌آزمون افزایش داده است. (Pouravaz (2010) در پژوهشی تحت عنوان اثربخشی مهارت‌های ارتباطی بر کیفیت زندگی کاری نشان داد که شرکت در دوره‌های آموزش مهارت‌های ارتباطی و آشنایی با تکنیک‌های آن توانسته کیفیت زندگی کاری را در سازمان‌های دولتی و خصوصی ارتقاء دهد. (Nair (2009) در پژوهش خود اثربخشی کیفیت زندگی کاری را بر رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار داد و در آن پژوهش نشان داد که یکی از مهم‌ترین عناصری که در کیفیت زندگی کاری اثر دارد، برقراری رابطه و همکاری بین افراد است. در تبیین نتایج به‌دست آمده می‌توان گفت برقراری رابطه یکی از مؤثرترین ابرازهای محرک کیفیت زندگی کاری می‌باشد. با آموزش جرأت‌ورزی و افزایش مهارت ابراز وجود در کارکنان روابط بین کارکنان با یکدیگر و همچنین با مسئولین خود بهبود می‌یابد. این یافته‌ها با نظریه (Walton (1973 مبنی بر این که کیفیت زندگی کاری می‌تواند با نشان دادن بسته‌ای از پاداش‌های رقابتی، سیاست‌های ارتقاء به صورت شفاف، رابطه بهتر و نظارت افزایش پیدا کند، همخوانی می‌باشد. با توجه به نظریات و پژوهش‌های به عمل آمده مشخص می‌شود که برقراری رابطه صحیح و مناسب تأثیر زیادی بر کیفیت زندگی کاری دارد. از آنجایی که هسته آموزش جرأت‌ورزی گفت‌وگویی

صحیح و بیان احساسات بدون لطمه وارد کردن به حقوق افراد دیگر می‌باشد، آموزش جرأت‌ورزی، ابراز وجود را افزایش داده و با افزایش مهارت ابراز وجود و فراگیری مهارت‌های ارتباطی، در کیفیت زندگی کاری بهبود ایجاد می‌کند.

در نهایت، با توجه به یافته‌های پژوهش، سازمان در یک دوره آموزشی مناسب می‌تواند ضمن انتقال صحیح و ماهرانه مفاهیم به افراد، زمینه بهبود نگرش و رفتار افراد را فراهم کند و باعث بروز احساس مثبت و تغییر رفتار در آنان گردد.

تشکر و قدردانی

بدین وسیله از همکاران بیمارستان خاتم الانبیاء که با توجه به مشغله کاری زیاد در این پژوهش شرکت و در جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه یاری نمودند، کمال تشکر را داریم.

تعارض منافع

بدین وسیله نویسندگان تصریح می‌نمایند که هیچ‌گونه تعارض منافی در خصوص پژوهش حاضر وجود ندارد.

References

- Allberti, R., & Ammones, M. (2006). *Expression psychology*. Tehran: Elmi Publications. (Persian)
- Atashpour, H., Loulaki, M., & Afsharzadeh, F. (2006). *Practical ways of expressing existence*. Tehran: Daneshgah Azad Publications. (Persian)
- Ballou, B., Norman, H., & Goodwin, N. H. (2007). Quality of work life. *Strategic Finance*, 89(4), 40-51.
- Branden, N. (2000). *The six pillars of the self-esteem*. Tehran: Nakhostin Publications. (Persian)
- Conklin, M. H., & Desselle, S. P. (2007). Snapshot of pharmacy faculty quality of work life and productivity. *Journal of Pharmacy Teaching*, 14(1), 53-77.
- Derakhshani, S., Hoseinian, S., & Yazdi, M. (2007). The study of the effect of group social skills training on shrinking teens in high school girl students in Tehran. *Journal of Counseling Research & Developments*, 34, 5-23.
- Gambrill, E. D., & Richev, C. A. (1975). An assertion inventory for use in assessment and research. *Behavior Therapy*, 6(4), 550-561.

- Hargie, O., Dickson, D., Mallett, J., & Stringer, M. (2008). Communicating social identity a study of catholics and protestants in northern ireland. *Communication Research, 35*(6), 792-821.
- Jarahi, Sh. (2014). *Effectiveness of group assertiveness training on self-esteem and quality of life of spouses of substance abusers*. 1st National Conference on Education and Psychology, Andisheh Sazan Innovative Young Company, Marvdasht.
- Khaghanizade, M., Ebadi, A., Ciratinair, M., & Rahmani, M. (2008). The Study of Relationship between job stress and quality of work life of nurses in military hospitals. *Journal of Military Medicine, 10*(3), 175-184.-(Persian)
- Khodabakhshi Koolaee, A., Mehrara, M., NAvidian, A., & Mosallanejad, L. (2014). The effectiveness assertiveness skills training on students mental health-related factors. *Iraninan Journal of psychiatric Nursing, 1*(4), 74-85.
- Lin, Y. R., Shiah, I. S., Chang, Y. C., Lai, T. J., Wang, K. Y., & Chou, K. R. (2004). Evaluation of an assertiveness training program on nursing and medical students' assertiveness, self-esteem, and interpersonal communication satisfaction. *Nurse Education Today, 24*(8), 656-665.
- Lork Agha, Z., Nazari, A. M., & Rasouli, M. (2017). The effectiveness of relationship of enhancement program on quality of work life (QWL). *Iran Occuoutianl Health, 14*(1), 157-164. (Persian)
- Mahmoudi, Q., Azeemi, H., & Zarghami, M. (2004). The effect of assertive training on degree of anxiety and assertiveness of nursing students. *Journal of Gorgan University of Medical Sciences, 6*(2), 66-72.
- McVicar, A. (2003). Wrkplace stress in nursing: A literature review. *Journal of Advanced Nursing, 44*(6), 633-642.
- Mejbel, A. A., Almsafir, A. K., Siron, R., & Mheidi Alnaser, A. S. (2013). The drivers of quality of working life (qwl): A critical review. *Australian J of Basic and Applied Sciences, 1*(10), 398-405.
- Moghimian, M., & Amini, R. (2014). Comparision of the effect of gestalt therapy and cognitive-behavioral therapy on assertiveness of nursing students. *Iran Journal of Nursnig, 27*(89), 1-11. (Persian)
- Moghimian, M., Amini, R., & Kashani, F. (2016). Effect of gestalt therapy on assertiveness of nursing students. *Journal of Holistic Nursing and Midwifery, 26*(1), 72-79.
- Mohamadi, J., Ghazanfari, F., & Azizi, A. (2014). Relationship between moral intelligence and nurse's quality of work life. *Iran Journal of Nursing, 27*(91), 54-64. (Persian)
- Mohammadi, H. (2018). The factors affecting iob satisfaction: considering and structural model. *Journal of Industrial and Organizational Psychology Studies, 5*(2), 167-182. (Persian)
- Mousavizadeh, A. (2000). *Assertive in psychology*. Tehran: Jahandanesh Publications. (Persian)
- Nair, G. S. (2013). A study on the effect of Quality of Work Life (OWL) on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with special reference to collage teachers is thirsure district, Kerala. *Journal of Management, 6*, 34-46.

- Nazari, S. (2009). *The effect of assertiveness training on social anxiety and existence of high school students*. M.A. Thesis, Branch Birjand, Islamic Azad University, Birjand. (Persian)
- Omidi, H. (2011). Review the effectiveness of the components of the inverse theory on job motivation and improve of quality of working life of employees. *Research of Consultancy*, 11(43), 77-96.
- Perzel, D., & Tringer, L. (1998). Introducing assertiveness training in Hungary. *Behavior Therapy*, 27(3), 124-129.
- Pouravaz, M. (2010). *Assess the effect of communication skills training on quality of work life rehabilitation centers*. M.A. Thesis, Welfare and Rehabilitation Sciences University, Tehran. (Persian)
- Pourkarimi, J., Mousavi, M., & Mousavi, H. (2019). Identifying the factors affecting employees' procrastination. *Journal of Industrial and Organizational Psychology Studies*, 5(2), 183-200.
- Powel, T., & Enrait, S. J. (1995). *Psychological stress, anxiety and ways to deal with it*. Mashhad: AstanGhods Publications. (Persian)
- Poyrazli, S., Arbona, C., Nora, A., McPherson, R., & Pisecco, S. (2002). Relation between assertiveness, academic self-efficacy, and psychosocial adjustment among international graduate students. *Journal of College Student Development*, 43(5), 632-642.
- Rezaee, M. (2009). *Comparison of the effectiveness of two cognitive-behavioral group therapy and reality therapy on assertiveness of high school students in birjand high school*. M.A. Thesis, Ferdowsi University, Mashhad. (Persian)
- Sobhi-Gharamaleki, N., & Rajabi, S. (2010). Efficacy of life skills training on increase of mental health and self-esteem of the students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 5, 1818-1822.
- Vatankhah, H., Darvabari, D., Ghadami, V., & Naderifar, N. (2013). The effectiveness of communication skills training on self-concept, self-esteem and assertiveness of female students in guidance school in Rasht. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, 885-889.
- Walton, R. F. (1973). Quality of work life: What is it?. *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21.
- Zarei, E., Ahmadi, F., Daneshkohan, A., & Ramezankhani, A. (2016). The correlation between organizational commitment and the quality of working life among staff of Sarpolzahab health network. *Journal of Health Promotion Management*, 5(2), 61-69. (Persian)

