

## مقایسه تأثیر آموزش صبر و حل مسئله بر کاهش پرخاشگری و انتخاب راهبردهای مقابله‌ای دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی

تاریخ دریافت: ۸۹/۳/۱

تاریخ پذیرش: ۸۹/۶/۲۰

دکتر احمد ایزدی طامه<sup>۱</sup>

دکتر احمد برجعلی<sup>۲</sup>

دکتر علی دلاور<sup>۳</sup>

دکتر حسین اسکندری<sup>۴</sup>

### چکیده

هدف اصلی این پژوهش بررسی و مقایسه تأثیر آموزش صبر و آموزش حل مسئله در پرخاشگری و انتخاب راهبردهای مقابله‌ای در دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی است. برای این منظور، تعداد ۶۰ نفر از دانشجویان با استفاده از روش خوشه‌ای چندمرحله‌ای انتخاب و بعد از ۱۰ هفته پیش‌آزمون، به ۳ گروه آموزش صبر، آموزش حل مسئله و گروه کنترل تقسیم شدند. در این مرحله با استفاده از پرسشنامه پرخاشگری AAI و آزمون انتخاب راهبردهای مقابله‌ای اندلر و پارکر (CISS) میزان پرخاشگری و نوع راهبردهای مقابله‌ای دانشجویان اندازه‌گیری شد. بعد از ۱۰ جلسه آموزش صبر و ۹ جلسه آموزش حل مسئله، مجدداً این آزمون‌ها در ۳ گروه اجرا شد. داده‌های به دست آمده بعد از اجرای آزمون نرمالیت، به وسیله آماره‌های تی استیودنت و آنالیز واریانس برای متغیر پرخاشگری و آزمون یومان و یتتی و کروسکال - والیس برای متغیر راهبردهای مقابله‌ای، تجزیه و تحلیل شد. یافته‌ها نشان‌دهنده آن است که روش صبر در کاهش پرخاشگری و روش مداخله‌ای حل مسئله در انتخاب راهبرد مسئله مدارانه مؤثرتر بوده‌اند.

### کلیدواژه‌ها

صبر / حل مسئله / پرخاشگری / راهبرد اجتنابی / راهبرد هیجان‌مدار / راهبرد مسئله مدار.

۱- عضو هیئت علمی دانشگاه امام حسین (ع) (نویسنده مسئول)

۲- عضو هیئت علمی دانشگاه علامه طباطبائی (ره)

۳- عضو هیئت علمی دانشگاه علامه طباطبائی (ره)

۴- عضو هیئت علمی دانشگاه علامه طباطبائی (ره)

## مقدمه

انسانها و سازمان ها در دنیای امروز که با عناوین مختلفی مانند «دنیای دیجیتال»، «دهکده جهانی»، «دنیای اطلاعات» و «عصر تکنولوژی» نام گذاری شده است با شرایطی روبه رو هستند که به جرأت می توان گفت در هیچ دوره ای از حیات خود با چنین وضعیتی روبه رو نبوده اند. سرعت و پیچیدگی از جمله مهم ترین ویژگی های دنیای امروز است که انسان ها را با مسائل خاصی روبه رو کرده است. بدون شک در این شرایط انتظار از علوم انسانی، به ویژه روان شناسی و جامعه شناسی آن است که همپای این تغییرات برای پاسخگویی به نیازهای جدید سازمان ها و انسان ها وارد عمل شوند و با تغییر در رویکردهای سنتی، به نیازهای جدید جامعه پاسخ دهند و شرایط بهتری را برای زندگی انسان مدرن فراهم کنند.

در میان سازمان های موجود در ایران، نیروی انسانی از خصوصیات منحصر به فردی برخوردار است. تنوع و گستردگی مأموریت ها و اهداف از یک سو و گستره ارتباطات درون و برون سازمانی از طرف دیگر، جایگاه این سازمان را در بین سازمان های ایرانی ممتاز کرده است. علاوه بر این، بر اساس تحقیقات متعدد صورت گرفته، شغل پلیس از جمله مشاغل پر استرس به شمار می رود. بدیهی است که در این شرایط برخورداری از سرمایه های انسانی سالم و قدرتمند، نقش بسزایی در عملکرد سازمانی خواهد داشت. بر همین اساس، توجه به آموزش افسران و کارکنان در سازمان های نظامی و انتظامی مورد تأکید تمام فرماندهان قرار دارد. در کتاب آموزش افسران ارتش امریکا (لارنس، ۱۹۸۸) تأکید شده است که رضایت بخش ترین مسئولیت در ارتش، آموزش، تربیت و هدایت افسران جوانی است که شریف، قابل، مصمم، مشتاق، آماده قبول مسئولیت، توانا، دانا، لایق باشد و مهم تر از همه، بتواند مسائل ناشناخته را حل کند.

## بیان مسئله

تمام سازمان ها برای تحقیق اهداف خود و نیز رسیدن به اثربخشی سازمانی از منابع متعددی همچون فناوری، سرمایه های مادی، اطلاعات، مدیریت و بالاخره منابع

انسانی سود می‌برند. طبیعی است که کیفیت و کمیت این منابع نقش بسیار مهمی در کمک به سازمان در جهت تحقق اثربخش اهداف دارند و از طرف دیگر، هر قدر اهداف و مأموریت‌های یک سازمان پیچیده‌تر باشد، بدیهی است که برای تحقق آنها نیاز به منابعی با کیفیت و استاندارد بالا بیشتر است. به اعتقاد دانشمندان و عالمان علم مدیریت از میان منابع مختلف سازمانی، منابع انسانی بزرگترین، مهم‌ترین و اساسی‌ترین نقش را در سازمان برعهده دارند. از نظر دکتر طوسی (۱۳۷۲) آموزش و پرورش منابع انسانی، امروزه در سراسر جهان به عنوان یکی از برنامه‌های راهبردی مدیریت شناخته می‌شود. در همین زمینه، پاول هرسی و کنث بلانچارد<sup>۱</sup> (۱۹۸۸) عقیده دارند که موفقیت سازمان‌ها به طور مستقیم، به استفاده مؤثر از منابع انسانی متکی به علوم رفتاری کاربردی بستگی دارد. سرانجام گری دسلر<sup>۲</sup> (۱۳۸۱) معتقد است که در دنیای رقابتی کنونی، معمولاً کارکنان سازمان موجب برتری می‌شوند نه دستگاه‌ها یا رایانه‌های پیشرفته.

ظرفیت‌های روان شناختی، طیف وسیعی از توانمندی‌ها و استعدادها را در بر می‌گیرد. در این میان، مدیریت پرخاشگری و استفاده از راهبردهای مناسب مقابله‌ای از اهمیت بالایی برای افسران نیروی انتظامی برخوردار است، زیرا تقریباً در تمام فعالیت‌ها و مأموریت‌های شغلی در این سازمان کارکنان با استرس‌های بسیار بالایی روبه‌رو هستند. در مطالعه اکسلبرد و دال<sup>۳</sup> (۱۹۸۱) شغل پلیس به عنوان خطرناک‌ترین شغل معرفی شده است. در مطالعات دیگران (کنستانت<sup>۴</sup>، ۱۹۹۸ و منگلسدوف<sup>۵</sup>، ۱۳۸۱) نیز شغل پلیس هم‌ردیف مشاغل پرفشاری همچون کنترل ترافیک هوایی معرفی شده است (نقل از پلیس در شرایط بحرانی، ۲۰۰۷). علاوه بر ماهیت شغلی پلیس، به دلیل گستردگی ارتباطات اجتماعی و سازمانی، گستردگی

1- Hersy, P. and Blanchgrd, K.

2- Dessler, G.

3 - Axellberd and Dull

4- Constant

5- Mengels Doef

جغرافیایی و انواع ارباب رجوع‌ها و مخاطبان، عوامل فشارزای روانی<sup>۱</sup> فراوانی در این شغل شناسایی شده است. از مطالب فوق می‌توان نتیجه گرفت که کارکنان و افسران نیروی انتظامی برای مقابله سازگارانه با این فشارهای روانی باید ضمن انتخاب یک راهبرد مقابله صحیح بتوانند استرس خود را به نحو درستی مدیریت کنند و این محقق نخواهد شد مگر با کنترل پرخاشگری.

### اهمیت و ضرورت

یکی از موضوعاتی که فکر فرماندهان را در نیروهای پلیس به خود مشغول کرده است، نحوه کمک کردن به کارکنان در مدیریت تنش<sup>۲</sup> های شغلی است. ساراسون و همکاران (۱۹۷۹) با کمک فنون شناختی - رفتاری تلاش کردند تا افسران پلیس را در سازگاری و مواجهه با احساسات ناشی از تنش‌هایی نظیر خشم و اضطراب آموزش دهند. در تحقیق گود جانسون و ادلم (۱۹۸۲) و گودجانسون (۱۹۸۳) بر آموزش بهتر به نیروهای پلیس برای مقابله سازگارانه تأکید شده است.

کرتیس جی کوپ<sup>۳</sup> در مقاله «پلیس در شرایط بحرانی، استفاده از زور» (۲۰۰۷) عقیده دارد که مشاهده صفحات حوادث روزنامه‌ها و اخبار و حوادث مربوط به تعقیب و گریز مأموران پلیس به خوبی ضرورت توجه به آموزش نیروهای پلیس، به‌ویژه تأکید بر آموزش تفکر و حل مسئله را توجیه می‌کند. جیم برتل و آن رابرت<sup>۴</sup> (۲۰۰۷) نیز ضمن اشاره به فشارهای شغلی و روانی نیروهای پلیس بر ضرورت آموزش مهارت‌های اجتماعی به‌ویژه مهارت‌های ارتباطی برای افزایش اثربخشی عملکرد پلیس تأکید دارند.

بنابراین، نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران باید کارکنان را درخصوص انتخاب صحیح راهبردهای مقابله‌ای و نیز مدیریت پرخاشگری، رشد و توسعه دهد. در ادبیات روان‌شناسی معاصر، روش‌های مختلفی در زمینه تقویت این صفات و

1- Stressor

2- Stress management

3- Cope, C.

4- Bertel and Robert

مهارت‌ها ارائه شده است. یکی از روش‌های مداخله‌ای در این زمینه، روش آموزش حل مسئله است. این روش منعکس‌کننده رویکردی در پیشگیری از ناتوانی‌های روانی و عاطفی است که وجود ارتباط بین مهارت حل مسئله و سازگاری افراد را مورد توجه و تأکید قرار می‌دهد. علاوه بر آن در سال‌های اخیر، گرایش زیادی به کاربرد مفاهیم دینی در حوزه درمان و تغییر رفتار ایجاد شده است.

یکی از مفاهیم دینی که توسعه و تقویت آن برای بهره‌مندی از یک زندگی مؤمنانه ضروری است، صبر است. صبر از مهم‌ترین ارکان ایمان است و پیامبر اکرم (ص) آن را نیمی از ایمان دانسته‌اند. در قرآن کریم واژه صبر بیش از هفتادبار تکرار شده است و جالب آنکه هیچ‌یک از فضیلت‌های دیگر دینی به این اندازه در قرآن تکرار نشده است (احمدی اشتهاردی، ۱۳۸۰). قرآن، مؤمنان را به صبر دعوت می‌کند، زیرا در صبر فوایدی برای تربیت نفس و تقویت شخصیت و افزایش توانمندی انسان در برابر سختی‌ها وجود دارد. قرآن کریم سختی‌ها، بلاها و مصائب را امری جداناپذیر از زندگی انسان می‌داند (بلد/۴) و رنج و مصیبت را آزمایش الهی برای انسان‌ها بیان می‌کند (بقره/۱۵۵-۱۵۶). از نظر قرآن شکیبایی و پرهیزکاری نشان قدرت اراده انسان است (آل عمران/۱۸۶) و انسان را در هنگام مشکلات و سختی‌ها امر به صبر و دعا می‌کند (حدید/۲۲-۲۳).

### مفهوم‌شناسی پرخاشگری

برای پرخاشگری نمی‌توان یک تعریف مشخص و روشن ارائه کرد، زیرا تعریف پرخاشگری تحت تأثیر فرهنگ، تجربه و اعتقادات جوامع، متفاوت است. کوی و داج، ۱۹۸۸ (نقل از کول و کول، لایت فوت، ۲۰۰۵) معتقدند که تعریف پرخاشگری مشکل است و مشخصه اصلی این معنا در آن است که شخص عملی را به قصد صدمه زدن به دیگری انجام می‌دهد. برطبق این تعریف، پرخاشگری تنها زمانی آغاز می‌شود که فرد بفهمد می‌تواند به وجود آورنده رنج در دیگری باشد.

پرخاشگری معمولاً به رفتاری اطلاق می‌شود که قصد آن صدمه رساندن

جسمانی یا زبانی به خود یا افراد دیگر یا نابود کردن دارایی آنهاست. واژه اساسی در این تعریف قصد است (اتکینسون و همکاران<sup>۱</sup>، ۱۳۷۹). البته ممکن است این آسیب‌رسانی در انواع شیوه‌ها پیاده شود و حتی متضمن آزارهای درونی نظیر تحقیر و توهین نیز باشد.

سیان<sup>۲</sup> (۱۹۸۵) به نقل از ساراسون (۱۹۹۶) بر این باور است که رفتار پرخاشگرانه واجد چهار شرط زیر است:

الف) فردی که رفتارش توأم با پرخاشگری است آن رفتار را عمداً انجام می‌دهد.

ب) آن رفتار در روابط بین فردی که حاکی از تعارض یا ناکامی باشد، رخ می‌دهد.

پ) شخصی که دارای رفتار پرخاشگرانه است، قصدش برتری یافتن بر فردی است که مقابل او رفتار پرخاشگرانه داشته است.

ت) شخصی که چنین رفتاری از او سر می‌زند یا در جهت جدال تحریک شده یا حد‌اعلای شدت، آن مسیر را پیموده است.

نظریه پردازان هیجان، پرخاشگری را مفهوم یکدست‌کننده «عواطف منفی» می‌دانند و عموماً توافق دارند که پرخاشگری با عواطف منفی شامل خشم، خصومت و کینه یکسان فرض می‌شود (کندال<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰، به نقل از بازرگان و همکاران، ۱۳۸۲).

نوع و ماهیت شغل پلیس از یک طرف و تنوع افرادی که با پلیس سروکار دارند از طرف دیگر هیجان و ناکامی را در کارکنان پلیس افزایش می‌دهد. از این رو توانایی افسران و درجه‌داران پلیس در مدیریت پرخاشگری اهمیت فراوانی دارد. به نظر شیهان (۱۹۹۴) تصویری که یک مأمور پلیس از خود نشان می‌دهد، بخش مهمی از

1- Atkinson and et al.

2- Cyan

3- Kendall

قدرت و اقتدار او را به نمایش می گذارد.

تبیین‌های نظری متعددی دربارهٔ پرخاشگری و چگونگی کنترل آن ارائه شده است. رویکرد روان‌پویشی فروید<sup>۱</sup> و کردارشناسی<sup>۲</sup> لورنز بر غریزی بودن پرخاشگری تأکید دارند و در نتیجه برای مدیریت پرخاشگری انسان، بیشتر غرایز را مطرح می‌کنند. از طرف دیگر، رویکرد زیست‌شناختی براساس تحقیقات آدلسون<sup>۳</sup> (۲۰۰۴) بر عواملی همچون ناهنجاری‌های مغزی، ناقل‌های عصبی، عوامل ژنتیکی، کروموزم‌ها و هورمون‌ها اشاره می‌کند. در مقابل، نظریه‌های رفتاری بر مفهوم یادگیری و کمبود مهارت‌های رفتاری و رویکرد شناختی بر ادراک‌های معیوب به عنوان زمینه‌ساز پرخاشگری تأکید دارند.

درمانگران شناختی - رفتاری مانند روزنهان و سلیگمن<sup>۴</sup> (۱۹۹۵) همانند محققان رویکرد شناختی بر این باورند که تفکر غیرمنطقی و خودگویی‌های مخرب، سرچشمهٔ همه مشکلات روان‌شناختی است، اما برخلاف محققان شناختی و روان‌کاوان، بیشتر از فنون رفتاری سازمان یافته در تغییر رفتارهای غیر انطباقی استفاده می‌کنند. در این روش، درمانگر نخست فرایندهای شناختی اصلی را که با رفتارهای ناسازگارانه ارتباط دارد مشخص می‌سازد و سپس ضمن تعریف دقیق رفتار ناسازگارانه با کمک روش‌هایی همانند بازسازی شناختی<sup>۵</sup>، مرور ذهنی<sup>۶</sup>، تصویرسازی ذهنی<sup>۷</sup>، جرأت‌آموزی<sup>۸</sup> حل مسئله<sup>۹</sup> به درمانجو کمک می‌کند تا به مهارت‌های سازش یافته‌تری دست پیدا کند. حل مسئله یک فرایند شناختی - عاطفی - رفتاری است که در طی آن یک فرد یا گروه می‌کوشند تا ابزارهای

1- Freud, Z.

2- Etology

3- Adelson, R.

4- Rosenhan and Seligman

5- Cognitive Reconstruction

6- Rehearsal

7- Mental image

8- assertiveness training

9- Problem Solving

سازگار یا مؤثر مقابله‌ای با مسائلی را کشف کنند یا به وجود آورند که در زندگی روزمره با آنها مواجه هستند (دزوریلا، ۱۹۸۶؛ دزوریلا و گلدفرید، ۱۹۷۱؛ به نقل از جیمز، ۲۰۰۵).

از طرف دیگر، محققان اسلامی در بیان حالت پرخاشگری و غضب معتقدند هنگامی که نیروی غضب بر انسان چیره می‌شود، قدرت درست اندیشیدن از کار می‌افتد و گاهی رفتارهای نابهنجار از انسان سرمی‌زند یا سخنانی می‌گوید که پس از فرونشستن خشمش پشیمان می‌شود. امام علی (ع) می‌فرماید: تندخویی بی‌مورد، نوعی دیوانگی است، زیرا تندخو پشیمان می‌شود و اگر پشیمان نشود، پس دیوانگی او پایدار است (نهج‌البلاغه، حکمت ۲۴۷).

آتش خشم چون رها شود و کنترل نشود شعله‌ای می‌کشد و خون را در قلب به جوش می‌آورد، رگ‌های گردن پرمی‌گردد و عقل را بخاری ظلمت‌زا فرا می‌گیرد که موجب ضعف عملکرد آن می‌شود و در آن صورت است که انتخاب راه صحیح برایش دشوار است و موعظه‌پذیری آن از بین می‌رود و حتی هر موعظه‌ای موجب تشدید خشم او می‌شود (علامه راغب اصفهانی، ۱۳۷۲).

خداوند در سوره فصلت دو مطلب مهم را که هر کدام عامل فتنه و خطر هستند، گوشزد می‌کند: یکی طرز تفکر بد و دیگری مبدأ پیدایش تفکر سوء و غیرمنطقی. همچنین دو مطلب را که هر کدام عامل خیر و سعادت‌اند تذکر می‌دهد: یکی شناخت تفکر صحیح و دیگری آشنایی با مبدأ و آموزش فکر درست (جوادی آملی، ۱۳۶۵). بنابراین، قرآن ریشه‌ها و حتی قواعد غیرمنطقی ذهن انسان را به خوبی معرفی می‌کند (مانند تصمیم براساس اطلاعات ناقص و تعمیم‌های بیجا، وابستگی، آرزوهای واهی، شک و تردید و وسوسه‌های فکری) و کنش آنها را نیز اضطراب و هراس، افسردگی و اندوهگینی و خشم و پرخاشگری معرفی می‌کند و مبنای تفکر منطقی (ایمان و اعتقاد به خدا، شنیدن وحی، دیدن واقعیات، تفکر در آثار الهی، کسب علم و معرفت، ایمان به معاد و نبوت و عمل صالح) و نیز کنش آن را که حیات طیب یا زندگی پاک و سالم است، معرفی می‌کند.

علاوه بر درمان شناختی رفتاری در سال‌های اخیر، توجه زیادی از سوی



روان‌شناسان نسبت به سنجش مؤثر بودن مفاهیم دینی در حوزه روان‌شناسی صورت گرفته است. بنا به گفته مؤلف (۱۹۹۷) در نقطه‌ای از تاریخ بشر که به گمان بسیاری دین بر اثر سیطره علم و عقلانیت در سرانجام افول بود، ما شاهد آنیم که علاقه به معنویت یکباره افزایش یافته است (به نقل از دهقانی، ۱۳۸۶).

از نظر رابرت (۱۹۹۲) مذهب، نقش درمان‌گرانه و پیشگیرانه اساسی را در درمان اختلالات روانی دارد. از نظر او، دین شامل مجموعه روش‌هایی برای راهنمایی و هدایت افراد است. ادیان، روش‌ها، ارزش‌ها و شیوه‌های فکر کردن و الگوهای برای زندگی ارائه می‌دهند. تحقیقات کارور، اسکیر و وین تراب<sup>۱</sup> (۱۹۸۹) نشان می‌دهد که مذهب یک منبع عاطفی است و می‌تواند به عنوان یک عامل برای تفسیر مجدد رویدادی فشارزا یا به عنوان یک مهارت مقابله فعال یا محرک‌های فشارزا عمل کند. آلن برگین<sup>۲</sup> (۱۹۹۰) در ده سال پژوهش خود (۱۹۸۰-۱۹۹۰) با عنوان کردن نقش ارزش‌ها در روان‌درمانی و ارتباط دین با بهداشت روانی، به‌طور مشخص به ضرورت به‌کارگیری موضوعات ارزشی و دینی در آموزش‌های بالینی تاکید می‌کند (وست، ۱۳۸۳).

منابع غنی اسلام به‌ویژه قرآن کریم و احادیث و روایات منسوب به پیامبر اکرم (ص) و امامان معصوم (ع) مملو از آیات و بیاناتی است که محتوای آن اشاره به شیوه‌های مختلف برای کنار آمدن با بحران‌ها و استرس‌های زندگی دارد درک و به‌کارگیری آنها می‌تواند پشتوانه محکمی برای مردم در سازگاری با شرایط دشوار زندگی فراهم کند. در تفکر اسلامی، مشکلات و حوادث زندگی در واقع آزمایش‌هایی به حساب می‌آیند که خداوند برای امتحان بندگانش سر راه آنها قرار داده است. با این نگرش، در واقع قرآن به مردم آموزش می‌دهد که به هنگام رویارویی با مشکلات و حوادث به جای هراس و وحشت، در پی یافتن راه حل مناسب باشند تا از این امتحان سربلند بیرون بیایند. در عین حال، خداوند به آنها وعده یاری و کمک نیز داده است. خداوند در آیات ۱۵۵ و ۱۵۶ سوره بقره

1- Carver, Schier and Weintraub

2- Bergin, A.

می فرماید: «و هر آینه می آزماییم شما را به چیزی از ترس و گرسنگی و کاستن از مالها و نقصها و میوهها و مزه ده شکیبایان را؛ آنان که چون ایشان را مصیبتی رسد گویند به درستی که ما برای خداییم (از جانب خدا آمده ایم) و همانا به سوی او بازگشت کنندگانیم.»

### راهبردهای مقابله‌ای

سازگاری موفقیت‌آمیز با فشار روانی، مستلزم استفاده از دامنه وسیعی از راهبردهای مقابله‌ای از قبیل اداره هیجانها، تفکر سازنده، تنظیم و هدایت رفتار و عمل روی محیط برای تغییر یا کاهش منبع فشار روانی است. همه این فرایندها در درون سازه مقابله<sup>۱</sup> قرار دارند. شواهد پژوهشی متعدد نشان داده است که سلامت روانی بیشتر تحت تأثیر شیوه مقابله افراد با فشار روانی قرار دارد (فولکمن<sup>۲</sup>، ۱۹۸۰ به نقل از لاهمان و یارویس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰).

از نظر فولکمن و لازاروس، مقابله، فرایند پویایی است که برحسب ماهیت موقعیت‌های فشارزا در طول زمان تغییر می‌کند. بنابراین از نظر مفهومی، مقابله را می‌توان به عنوان فرایند اداره کردن خواسته‌های درونی یا بیرونی که طاقت‌فرسا یا فراتر از منابع فرد ارزیابی می‌شوند، تعریف کرد (به نقل از گنزالس و همکاران، ۲۰۰۱).

### انواع مهارت‌های مقابله‌ای

تلاش‌های زیادی برای طبقه‌بندی انواع مقابله صورت گرفته است، ولی هنوز در این زمینه اختلاف نظرهایی وجود دارد. با توجه به تأثیر ارزیابی در افزایش سطح مقابله و با استناد به نظر لازاروس و فولکمن (۱۹۸۴) می‌توان سه نوع کلی مقابله را از یکدیگر متمایز ساخت:

1- Coping

2- Folkman, S.

3- Lohman and Jarvis

- راهبردهای مقابله متمرکز بر مسئله<sup>۱</sup>: این نوع از مقابله به صورت برون رهنمودی و درون رهنمودی انجام می پذیرد. هدف مقابله برون رهنمودی<sup>۲</sup>، تغییر رفتار دیگران و موقعیت های مسئله دار است و در مقابله درون رهنمودی<sup>۳</sup> اهداف اساسی، وارسی مجدد بازخوردها و نیازها از یک سو و اکتساب، به کارگیری و تحول مهارت ها و پاسخ های جدید از سوی دیگر است.
- راهبردهای مقابله متمرکز بر هیجان<sup>۴</sup>: در این جهت گیری به جای تغییر شرایط محیطی به کنترل پاسخ هیجانی به موقعیت استرس زا کمک می کند و هدف بنیادی آن، مهار استیصال هیجانی است.
- راهبردهای اجتنابی<sup>۵</sup>: در این روش، فرد به طور موقت تفکر راجع به مسئله را کنار می گذارد یا معنای آن را تغییر می دهد.

با توجه به مطالب فوق، سؤالات زیر قابل بررسی و مطالعه هستند:

۱. آیا استفاده از آموزش صبر در مقایسه با آموزش حل مسئله، تأثیر بیشتری در افزایش مدیریت پرخاشگری در دانشجویان دارد؟
۲. آیا استفاده از روش حل مسئله در انتخاب راهبرد مسئله مدار در دانشجویان مؤثرتر است یا روش آموزش صبر؟

#### مسابقه پژوهش

ماهیت شغل پلیس، کارکنان این سازمان را به صورت بالقوه در معرض آسیب های روانی متعددی قرار می دهد و این خود، زمینه را برای اینکه سلامت روانی پلیس تحت تأثیر قرار گیرد، فراهم می کند. بر همین اساس، بخشی از ادبیات روان شناسی

- 1- Problem-Focused
- 2- Outer-Directed
- 3- Inner-Directed
- 4- Emotion-Focused
- 5- Avoidance-Focused

بالینی و سازمانی به موضوع تنش‌های شغلی در نیروهای پلیس اختصاص یافته است.

مشاغل پلیسی به این دلیل که به خواسته‌ها و نیازمندی‌های دیگران پاسخ می‌دهند و کنترل ناچیزی بر رویدادهای اطرافشان دارند، از جمله مشاغل پر استرس است (هلپسنتر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲). برهمین اساس، مطالعات متعددی برای شناسایی استرس‌زاهای پلیس، تأثیرات استرس‌های شغلی پلیس بر خانواده آنها، منابع استرس پلیس و نیز روش‌شناسی استرس پلیس صورت گرفته است (آنشل<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰ به نقل از بنزل، ۲۰۰۹). سلیه<sup>۳</sup> عقیده دارد که شغل پلیس از جمله مشاغل پراسترس است.

کوپر و مارشال (۱۹۷۶) در مطالعه‌ای پیرامون منشأ تنش‌های روانی نیروهای پلیس، حدود ۲۰۰ نفر از درجه‌داران، بازرسان، سربازان و مدیران کل را مورد مطالعه قرار داد. وی پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها، تعداد ۹ عامل را به عنوان اصلی‌ترین عوامل ایجاد تنش برای نیروهای پلیس برشمرد. کار طاقت‌فرسا و عدم احترام به شخصیت، بیشترین درصد واریانس و نارضایتی از عملکرد نیروهای پلیس، کمترین درصد واریانس را به خود اختصاص داد.

گزارش سالانه اف بی آی، حاکی از آن است که هر سال ۶۰۰۰ حمله علیه پلیس گزارش می‌شود که ۱۰۰۰ مورد از این تعداد با سلاح گرم صورت می‌گیرد (برت و رابرت<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷؛ به نقل از بنزل، ۲۰۰۹). همچنین این دو گزارش نشان داده‌اند که در سال ۲۰۰۶، از ۵۷۵ پلیس که در درگیری‌ها شرکت داشتند، تعداد ۱۲۶ نفر به دست مجرمین به قتل رسیده‌اند. بنزل (۲۰۰۹) در مقاله خود با عنوان «مأموران پلیس نمی‌توانند با تجاوزهای جنسی فزاینده برخورد کنند»، بر تأثیر سوء مشاهده این صحنه بر روحیه پلیس اشاره می‌کند.

فیونا اچ بیگام و همکاران (۲۰۰۵) یک مطالعه تجربی با عنوان استرس و پریشانی شغلی خودادراکی در نیروی پلیس اسکاتلند را روی ۶۹۹ نفر از نیروهای

1- Helpcenter

2- Anshel

3- Selye, H

4- Bertel & Robert

پلیس اسکاتلند انجام داده‌اند. نتایج و تحلیل‌ها نشان داده است که کار پلیس بالقوه با موقعیت‌های خاص چون خشونت یا مرگ سر و کار دارند. بالاترین سطوح استرس شغلی پلیس در ارتباط با عوامل سازمانی چون ادراک افسران از کمبودهای سازمانی، منابع ناکافی، تنگناهای زمانی، فقدان ارتباطات و فشار فوق‌العاده کاری است.

پژوهشی را براون و همکاران روی نمونه‌ای بزرگ از ۶۹۳ نفر افسران پلیس (۲۲۶ زن و ۳۶۷ مرد) با عنوان «تمایز بین فشارآورهای آسیب - جانشین و روزمره (عادی) در بین افسران پلیس و پیامدهای آن» انجام داده‌اند.

نتایج این پژوهش با دسته‌بندی فشارهای عملیاتی براساس فراوانی و شدت، نشان داده است افسرانی که با فشارآورهایی با فراوانی کم و اثر بالا مواجه هستند، مانند مواجه شدن با سوانح مرگبار، تجربه PTSD در بین آنها زیاد است، اما فشارآورهایی با فراوانی زیاد و اثر پایین مانند برخورد روزمره با رانندگان متخلف از نظر روانی، تأثیر کمتری روی افسران و سلامت روانی آنها می‌گذارد (کوپ، ۲۰۰۷). نتایج تحقیقات در مورد افسران ترافیک (به‌ویژه در بزرگراه‌ها) در مقایسه با افسران اداری ثابت کرد که آنها آسیب‌پذیرترند. در خصوص تأثیر باورها در تجربه استرس، پژوهش مذکور به این نتیجه رسیده است افسرانی که نسبت به زندگی خوش‌بین بوده و باورهای مثبت‌تری داشته‌اند، در مقایسه با افسران دیگر، سازگاری بهتر دارند و از سلامت روانی محسوس بیشتری برخوردارند.

تحقیقات کاظمی‌نژاد (۱۳۸۳) و پوراسدی (۱۳۸۲) در زمینه استرس‌های شغلی در کارکنان ناجا نشان می‌دهد که در بین کارکنان این سازمان، حقوق و مزایا و اوضاع نابسامان اقتصادی در زمره اصلی‌ترین عوامل ایجادکننده استرس قرار دارند و بعد از آن، به ترتیب نبود استراحت کافی در حین خدمت، رویارویی با رفتار تهاجمی و خشونت‌آمیز، نبود ارتباط مناسب و سرانجام تنش‌های خانوادگی در اولویت‌های بعدی قرار دارند.

تحقیق شفیع‌آبادی و رحمتی (۱۳۸۶) با عنوان «بررسی عوامل خانوادگی ایجادکننده استرس در کارکنان پایور کلانتری‌های شهرستان کرمانشاه» روی ۲۱۶ نفر آزمودنی صورت گرفته است. این تعداد در سه طبقه افسران ارشد (۱۶ نفر)، افسران

جزء (۱۰۸ نفر) و درجه داران (۹۲ نفر) به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. نتایج نشان داد که وضعیت نامطلوب مالی، بیماری و مرگ اعضای خانواده در اولویت اول هستند و بعد از آن، ویژگی‌های فردی، تعداد خانوار، رفتار و آینده فرزندان، محدودیت در اوقات فراغت، رفتار همسر و نبود حمایت اجتماعی در اولویت‌های بعدی فشارها قرار دارند.

### فرضیه‌های پژوهش

۱. دانشجویانی که در معرض روش آموزشی صبر قرار می‌گیرند، کمتر از دانشجویانی که در معرض روش حل مسئله قرار می‌گیرند، پرخاشگری نشان می‌دهند.
۲. دانشجویانی که در معرض روش آموزشی صبر قرار می‌گیرند، نسبت به دانشجویانی که در معرض روش حل مسئله قرار می‌گیرند، از راهبردهای مقابله‌ای مسئله‌مدارانه بیشتری استفاده می‌کنند.

### روش‌شناسی

- الف) جامعه آماری: جامعه آماری در این پژوهش عبارت است از ۴۰۰ دانشجویان مصوب روزانه پسر دانشگاه علوم انتظامی که در سال تحصیلی ۸۷-۸۸ در ترم اول مشغول تحصیل‌اند.
- ب) حجم نمونه و روش نمونه‌گیری: از نظر دل‌آور (۱۳۷۱) حجم نمونه برای تحقیقات پس‌رویدادی و آزمایشی باید بین ۱۵ تا ۳۰ نفر باشد. بر این اساس در این پژوهش تعداد ۶۰ نفر آزمودنی با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب و به صورت تصادفی در سه گروه قرار داده شدند.
- پ) روش انجام کار: طرح این تحقیق از نوع پیش‌آزمون - پس‌آزمون با گروه کنترل بود. بعد از نمونه‌گیری از دانشجویان، کار آزمایشی به ترتیب در سه مرحله انجام گرفت:

**مرحله اول- پیش‌آزمون:** در این مرحله دو آزمون سنجش پرخاشگری و انتخاب راهبردهای مقابله‌ای روی ۶۰ دانشجوی انتخاب شده اجرا شد و براساس میانگین به‌دست‌آمده، به صورت تصادفی در ۳ گروه آموزش صبر، آموزش حل مسئله و گروه کنترل قرار داده شدند.

**مرحله دوم- اجرای آموزش:** در این مرحله، آزمودنی‌های گروه صبر در معرض ۱۰ جلسه آموزش و آزمودنی‌های گروه حل مسئله در معرض ۹ جلسه آموزش قرار گرفتند و گروه کنترل در معرض هیچ نوع آموزشی قرار نگرفت.

**مرحله سوم- پس‌آزمون:** در این مرحله، هر سه گروه در محلی گرد هم آمدند و دوباره آزمون پرخاشگری و انتخاب راهبردهای مقابله‌ای اجرا شد.

(ت) **ابزارهای پژوهش:** در این پژوهش در پیش‌آزمون و پس‌آزمون به منظور سنجش میزان اثربخشی مداخله‌های صورت گرفته از دو ابزار استفاده شده است:

۱- **پرسشنامه پرخاشگری AAI:** این پرسشنامه ۳۰ سؤال دارد و سه متغیر خشم و غضب (۱۴ ماده)، تهاجم و توهین (۸ ماده) و کینه‌توزی (۸ ماده) را می‌سنجد. زاهدی‌فر، نجاریان و شکرکن (۱۳۷۹) این ابزار را ساخته و هنجاریابی کرده‌اند و پایایی آن برابر ۰/۸۷ و روایی آن نیز ۰/۷۰ تعیین شده است.

۲- **پرسشنامه راهبردهای مقابله‌ای CISS:** این پرسشنامه که اندلر و پارکر (۱۹۹۰) آن را ساخته‌اند، ۴۸ ماده دارد و سه نوع راهبرد مسئله‌مدارانه (۱۶ ماده)، هیجان‌مدارانه (۱۶ ماده) و اجتنابی (۱۶ ماده) را می‌سنجد. تحقیقات بهرامی (۱۳۷۶)، طباطبایی (۱۳۷۷)، وقری (۱۳۷۹)، سلامت (۱۳۸۰)، جعفرنژاد (۱۳۸۲)، تقی‌لو (۱۳۸۳)، ابراهیم (۱۳۸۴) و اورکی (۱۳۷۷) ضرایب پایایی و روایی بالایی برای این پرسشنامه به‌دست آورده‌اند. در پژوهش حاضر نیز، پایایی کل مقیاس برابر با ۰/۸۵ و روایی آن ۰/۷۸ تعیین شد.

ث) روش‌های تجزیه و تحلیل یافته‌ها: یافته‌های پژوهش در سطح آمار توصیفی با شاخص‌هایی مانند میانگین و انحراف معیار برای متغیرهای تحقیق به تفکیک گروه‌های آزمایش و کنترل در اجرای اول و دوم محاسبه شد. سپس نتایج آزمون باکس برای یکسانی ماتریس کواریانس استفاده شد. در ادامه از آزمون کولموگروف - اسمیرونوف برای بررسی نرمال بودن توزیع اطلاعات استفاده شد. سپس به منظور بررسی فرضیه‌های پژوهش و تحلیل آماری داده‌ها از آزمون تحلیل واریانس چند متغیره یک طرفه برای گروه‌های مورد بررسی به تفکیک هر گروه در اجرای اول و دوم استفاده شد و سرانجام برای تحلیل فرضیه‌های پژوهش از روش آماری تحلیل واریانس یک طرفه و به منظور مقایسه میانگین‌های نمره‌های گروه‌ها در متغیرهای تحقیق از روش پیگیری شفه استفاده شد.

#### داده‌ها و جمع‌بندی

برای تعیین نرمال بودن اطلاعات مربوط به متغیر پرخاشگری از آزمون کولموگروف - اسمیرونوف استفاده شد و نتایج نشان داد که مقدار Z برای مؤلفه‌های خشم و غضب، تهاجم و توهین و لجاجت و کینه‌توزی، به ترتیب برابر با ۱/۳۸۷، ۱/۱۹۳ و ۱/۰۹۷ است. بر این اساس و با توجه به معناداری در سطح ۰/۰۵، مشخص شد که توزیع مقیاس پرخاشگری نرمال است و مجاز به استفاده از آزمون‌های پارامتری هستیم.

فرضیه ۱: آزمودنی‌هایی که در معرض روش مداخله‌ای صبر قرار می‌گیرند، کمتر از آزمودنی‌هایی که در معرض روش حل مسئله قرار می‌گیرند، پرخاشگری نشان می‌دهند.



جدول ۱- آزمون آنالیز واریانس و معناداری برنامه مداخله‌ای صبر و حل مسئله

معناداری	F	میانگین مربعات	درجه آزادی	مجموع مربعات	
.۰۰۰	۹۶۷۸۱	۳/۸۹۷	۴	۱۵/۵۸۸	بین گروهی
		۰/۴۰	۸۸	۳/۵۴۴	پرخاشگری درون گروهی
			۹۲	۱۹/۱۳۲	مجموع

معناداری آزمون از معناداری در سطح آلفای ۰/۰۱ درصد کوچک‌تر است، بدین معنا که با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت پرخاشگری در بین آزمودنی‌هایی که در معرض روش صبر قرار گرفته‌اند با آزمودنی‌هایی که در معرض برنامه مداخله‌ای حل مسئله قرار گرفته‌اند متفاوت است. جزئیات این تفاوت در جدول زیر آمده است.

جدول ۲- نتایج آزمون تعقیبی شفه درباره تفاوت میانگین روش صبر و حل مسئله

معناداری	اشتباه معیار	تفاوت میانگین‌ها (I-J)	گروه (J)	گروه (I)
.۰۰۰	.۰۶۶۲۰	-۰.۵۵۴۳۹(*)	حل مسئله	پرخاشگری صبر
.۰۰۰	.۰۶۵۲۰	-۰.۸۳۴۹۵(*)	آزمایشی	
.۰۰۰	.۰۶۶۲۰	.۵۵۴۳۹(*)	صبر	حل مسئله
.۰۰۰	.۰۶۷۸۷	-۰.۲۸۰۵۶(*)	آزمایشی	

معناداری آزمون تعقیبی شفه از معناداری در سطح آلفای ۰/۰۵ و حتی ۰/۰۱ درصد کوچک‌تر است، بدین معنا که میانگین نمره روش مداخله‌ای صبر و حل مسئله با یکدیگر متفاوت است. نتایج آزمون تعقیبی (post-hoc) شفه و تفاوت میانگین نمره روش مداخله‌ای حل مسئله نسبت به روش صبر (۰/۵۵۴۳۹+) است و این میانگین در مورد روش مداخله‌ای صبر نسبت به حل مسئله (۰/۵۵۴۳۹-) است. این امر نشان می‌دهد آزمودنی‌هایی که در معرض روش صبر قرار گرفته‌اند، کمتر از

آزمودنی‌هایی که در معرض روش حل مسئله قرار گرفته‌اند، پرخاشگری نشان می‌دهند.

آزمون نرمالیتۀ متغیر راهبردهای مقابله‌ای نشان داد که توزیع این مقیاس نرمال نیست و لذا ما مجاز به استفاده از آزمون‌های پارامتری نیستیم.

**فرضیه ۲:** آزمودنی‌هایی که در معرض روش مداخله‌ای صبر قرار می‌گیرند، نسبت به آزمودنی‌هایی که در معرض روش حل مسئله قرار می‌گیرند از راهبردهای مقابله‌ای مسئله مدارانه بیشتری استفاده می‌کنند.

برای بررسی این فرضیه از آزمون کروسکال - والیس استفاده و نتایج آن در جدول زیر خلاصه شده است.

**جدول ۳- نتایج آزمون کروسکال - والیس برای بررسی تأثیر تفاوت نتایج روش‌های مداخله‌ای صبر و حل مسئله در مؤلفه راهبرد مسئله‌مدارانه**

مسئله‌مداری	نوع آزمون
۶۲/۸۶۴	کای اسکوئر
۴	درجه آزادی
.۰۰۰	معناداری

معناداری آزمون از معناداری در سطح آلفای ۰/۰۱ درصد کوچک‌تر است، بدین معنا که با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت میانگین نمرات افرادی که در معرض برنامه‌های مداخله‌ای قرار گرفته‌اند با یکدیگر متفاوت است. جزئیات تفاوت در جدول زیر آمده است.

جدول ۴- رتبه میانگینی برنامه‌های مداخله‌ای صبر و حل مسئله در راهبرد مسئله‌مداری

رتبه میانگین	فراوانی	گروه	نوع آزمون
۶۴/۳۵	۲۰	صبر	آزمون نهایی
۶۶/۴۵	۱۹	حل مسئله	
۱۹/۹۷	۱۹	آزمایشی	
	۵۸	جمع	

رتبه میانگین گروهی که در معرض برنامه مداخله‌ای صبر قرار گرفته (۶۴/۳۵) از رتبه میانگین گروهی که در معرض برنامه مداخله‌ای حل مسئله قرار گرفته (۶۶/۴۵) پایین‌تر است، بدین معنا که آزمودنی‌های قرار گرفته در معرض برنامه مداخله‌ای صبر از راهبردهای مقابله‌ای مسئله‌مدارانه کمتری نسبت به آزمودنی‌های قرار گرفته در معرض روش مداخله‌ای حل مسئله استفاده کرده‌اند. بنابراین، می‌توان چنین نتیجه گرفت که فرضیه فوق تأیید نمی‌شود.

#### نتیجه‌گیری

نتایج نشان می‌دهد که فرضیه اول تحقیق که بیان می‌کرد آزمودنی‌های در معرض روش صبر کمتر از آزمودنی‌های در معرض روش حل مسئله پرخاشگری نشان می‌دهند، تأیید شده است. بر این اساس میانگین هر سه مؤلفه پرخاشگری، یعنی خشم و غضب، تهاجم و توهین و لجاجت و کینه‌توزی در آزمون نهایی کاهش یافته است. نتایج آزمون شفه (جدول ۲) نشان می‌دهد که تفاوت میانگین نمره حل مسئله به صبر، مثبت و تفاوت میانگین صبر به حل مسئله، منفی است. بنابراین، می‌توان چنین نتیجه گرفت که روش صبر در کاهش پرخاشگری، مؤثرتر از روش حل مسئله است.

بر این اساس، دانشگاه علوم انتظامی در سطح تربیت دانشجویان و مراکز آموزش ناجا در تربیت درجه‌داران و سربازان که بدنه اصلی ناجا را تشکیل می‌دهند، می‌تواند به کمک نتایج این تحقیق از روش آموزشی صبر برای مدیریت پرخاشگری استفاده کند. نتایج این پژوهش همچنین با تحقیقات خدایاری و غباری بناب (۱۳۷۹) در خصوص رابطه صبر با تحمل شرایط ناگوار، آپورت و راس (۱۹۷۶)، برگین و مسترزو ریچارد (۱۹۸۷) و رایینسون (۱۹۹۰) همسو است.

فرضیه دوم بیان می‌داشت که آزمودنی‌های در معرض روش صبر نسبت به آزمودنی‌های در معرض روش حل مسئله از راهبردهای مسئله مدارانه بیشتری استفاده می‌کنند.

این فرضیه تأیید نشده است. به نظر می‌رسد علت این موضوع را باید در این مسئله جست‌وجو کرد که از یک طرف، برخلاف پرخاشگری، متغیر حل مسئله تکنیکی و روشمندتر است، به صورتی که استفاده از این راهبرد، مستلزم فراگیری گام‌هایی است که به ترتیب آموزش داده می‌شوند و آزمودنی با تکرار و تمرین می‌تواند در این زمینه به مهارت لازم دست یابد. از طرف دیگر، روش مداخله‌ای حل مسئله، ضمن برخورداری از مبانی نظری قوی و سابقه طولانی در روان‌شناسی، بسیار روشمند و دارای ساختار منسجمی است و از نظر فنی و تکنیکی و تقدم و تأخر گام‌های حل مسئله، روشن‌تر و منظم‌تر از روش مداخله‌ای صبر است. به نظر می‌رسد عوامل فوق در کنار شیوه اجرای آموزش‌ها که به صورت کارگاهی است و در آن تمرین‌های زیادی به آزمودنی‌ها ارائه می‌شده، به عدم تأیید فرضیه حاضر انجامیده است.

یکی از دلایل انتخاب راهبردهای هیجانی یا اجتنابی آن است که فرد به صورت دقیق مسئله را شناسایی نکرده است. مهارت حل مسئله در اولین گام خود، درصدد است تا مهارت فرد را در شناخت مسئله افزایش دهد. از نظر دیویی، شناخت مسئله بیش از نیمی از حل مسئله است. علاوه بر این، رفتارهای اجتنابی و هیجانی گاهی ریشه در ناتوانی فرد در پیدا کردن راه‌حل‌های متفاوت دارد. از این رو از نظر کلینکه (۱۳۸۱) آموزش مهارت حل مسئله، فرد را در یافتن راه‌حل‌های متفاوت و

در نتیجه استفاده از راهبرد مسئله‌مدار کمک می‌کند. از نظر هاجهس (۱۹۸۸) از بین مهارت‌های مختلف در حل مسئله، مهارت تولید راه‌حل‌های بدیل، ارتباط زیادی را با سازگاری نشان می‌دهد.

بلاک و همکاران (۱۳۷۸) تأکید دارند که آموزش حل مسئله روشی است که به وسیله آن فرد می‌آموزد تا از تمامی مهارت‌های شناختی خود برای سازگاری با موقعیت‌های بین شخصی مشکل‌آفرین استفاده کند. پلی جرینی (۱۹۸۵) عقیده دارد که هدف آموزش حل مسئله آن است که به آزمودنی‌ها یاد بدهد درباره مسائل چگونه فکر کنند. این هدف، راهی است برای تقویت استدلال و استفاده از ارزش‌های شخصی برای تصمیم‌گیری درباره مشکلات پیش‌آمده که در نهایت باعث می‌شود که فرد دارای مهارت حل مسئله شود و برخلاف افرادی که فاقد این مهارت هستند از خود پرخاشگری نشان ندهد.

### پیشنهادها

با توجه به نتایج به دست آمده، می‌توان موارد زیر را در راستای بهبود پرورش افسران، درجه‌داران و کارکنان ناجا پیشنهاد داد:

- ۱- دانشگاه علوم انتظامی به عنوان متولی اجتماعی کردن افسران جوان ناجا، به کمک آموزش صبر، می‌تواند آنها را برای مدیریت بهتر پرخاشگری آماده کند.
- ۲- مراکز آموزش درجه‌داری و سربازی ناجا، به دلیل شباهت جنس و سن درجه‌داران و سربازان با آزمودنی‌های این تحقیق، می‌توانند با کمک آموزش صبر، مهارت مدیریت پرخاشگری را در فراگیران افزایش دهند.
- ۳- معاونت آموزش ناجا می‌تواند براساس یافته‌های این پژوهش برای کارکنانی از این سازمان که از لحاظ شغلی در معرض پرخاشگری قرار دارند به کمک آموزش صبر، مهارت آنها را در مدیریت پرخاشگری افزایش دهد.

۴- با استفاده از یافته‌های این پژوهش، می‌توان برای کمک به افسران، درجه‌داران و کارکنان ناجا در استفاده از راهبردهای مسئله‌مدارانه از آموزش حل مسئله در دانشگاه علوم انتظامی، مراکز آموزش درجه‌داری و سربازی و نیز در آموزش‌های عرضی برای کارکنان استفاده کرد.

## منابع

### فارسی

۱. قرآن مجید.
۲. آجودانی، آرزو (۱۳۸۷). «تأثیر آموزش گروهی کنترل خشم و حل مسئله در کاهش پرخاشگری جانبازان مبتلا به سه اختلال استرس پس از سانحه». رساله کارشناسی ارشد، دانشکده روان‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
۳. آذربایجانی، مسعود و موسوی اصل، مهدی (۱۳۸۵). *درآمدی بر روان‌شناسی دین*. تهران: انتشارات سمت.
۴. اتکینسون، آر.ال؛ اتکینسون، آر.اس و هیلگارد، ای (۱۳۸۵). *زمینه روان‌شناسی*. ترجمه محمدنقی براهنی و همکاران، تهران: رشد.
۵. احمدی، خدابخش (۱۳۸۲). «بررسی عوامل مؤثر بر سازگاری زوجین و مقایسه دو روش مداخله‌ای تغییر شده زندگی و حل مسئله خانوادگی در کاهش ناسازگاری زناشویی». رساله دکترا، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی.
۶. با اخلاق، سمیه (۱۳۸۴). «مقایسه تونایی حل مسئله اجتماعی در دانش‌آموزان دوره متوسطه با و بدون اختلال‌های رفتاری». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبایی.
۷. بازرگان، زهرا و همکاران (۱۳۸۲). «بررسی وضعیت خشونت کلامی در مدارس راهنمایی شهر تهران». مجله روان‌شناسی و علوم تربیتی، شماره ۱.
۸. بهرامی مشعوف، عباس (۱۳۸۰). «بررسی رابطه بین میزان عبادت و

- سلامت روان در دانشجویان پسر مرکز تربیت معلم همدان». پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تربیت معلم.
۹. ترخان، مرتضی (۱۳۸۵). «مقایسه اثربخشی شیوه درمانگری شناختی، رفتاری - شناختی و روان تحلیلی بر کاهش پرخاشگری و بررسی این کاهش بر سازگاری اجتماعی». رساله دکترا، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه علامه طباطبایی.
۱۰. جان بزرگی، مسعود (۱۳۷۸). «بررسی اثر بخشی روان‌درمانگری کوتاه‌مدت آموزش خود مهارگری با و بدون جهت‌گیری مذهبی (اسلامی) بر مهار اضطراب و تنیدگی در سطح دانشجویان دانشگاه‌های تهران». رساله دکترا، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.
۱۱. جعفری، اصغر (۱۳۸۵). «تأثیر آموزش مهارت حل مسئله به روش گروهی بر کاهش اضطراب». رساله کارشناسی ارشد، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبایی.
۱۲. حسینی، سیدابوالقاسم (۱۳۶۵). روش‌های پیشگیری از اختلالات واکنشی روانی و نقش آموزش‌های الهی در این مورد. مشهد: انتشارات آستان قدس.
۱۳. خامنه‌ای، سیدعلی (۱۳۸۳). گفتاری در باب صبر. تهران: دفتر نشر فرهنگ اسلامی.
۱۴. خمینی، روح‌الله (۱۳۷۱). چهل حدیث. تهران: مؤسسه تنظیم و نشر آثار امام.
۱۵. دلاور، علی (۱۳۷۵). احتمالات و آمار کاربردی در روان‌شناسی و علوم تربیتی. تهران: رشد.
۱۶. سید رضی (۱۳۸۰). نهج البلاغه. ترجمه محمد دشتی، قم: انتشارات ائمه (ع).
۱۷. سیف، علی‌اکبر (۱۳۸۱). روان‌شناسی پرورشی. تهران: انتشارات آگاه.

۱۸. شفیع‌آبادی، عبدالله و جهانگیر، پانته‌آ (۱۳۸۳). «بررسی میزان اثربخشی آموزش مهارت حل مسئله به شیوه گروهی بر افزایش عزت نفس و سلامت روان نوجوانان تحت پوشش مراکز شبانه‌روزی بهزیستی». فصلنامه اداره کل مشاوره و مددکاری ناجا، شماره های ۱۸ و ۱۹.
۱۹. طوسی، محمدعلی (۱۳۷۰). «مشارکت به چه معناست». مجله مدیریت دولتی، شماره ۴۹.
۲۰. غباری بناب، باقر و خدایاری فرد، محمد (۱۳۷۹). «رابطه توکل به خدا، اضطراب با صبر در شرایط ناگوار». مقاله ارائه شده در اولین همایش بین‌المللی دین و سلامت روان، معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی ایران.
۲۱. کلینکه، دال. کریس (۱۳۸۱). مهارت‌های زندگی. ترجمه شهرام محمدخانی، تهران: انتشارات اسپند هنر.
۲۲. وست، ویلیام (۱۳۸۳). روان‌درمانی و معنویت. ترجمه شهریار شهیدی و سلطانعلی شیرافکن، تهران: رشد.
۲۳. وولف، ام. دیوید (۱۳۸۶). روان‌شناسی دین. ترجمه محمد دهقانی، تهران: رشد.
۲۴. هرسی، پال؛ بلانچارد، کنث (۱۳۷۱). مدیریت رفتاری سازمانی. ترجمه قاسم کبیری، تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.

#### منابع انگلیسی

- 1-Alport, G. W. and Ross, J. M. (1967). « Personal Religious orientation and prejudice». *Journal of Personality and Social Psychology*, 5, 432-443.
- 2-Baroun, K.A (2006). *Relation among religiosity, health, happiness, and anxiety for Kuwaiti adolescents.*



- Psychol Rep, Dec, 99(3), 171-722.
- 3-Bennett, P, D. (2000). *Interoduction to clinical Health Psychology*. Backingham: open university press.
- 4-Benzel, L. (2009). *Cops can't cope with Increasing rapes*». Journal of califarnia Law enforcement, 32, 20-33.
- 5-cart wrght – Hatton, s,& etal,(2004). *Systemic review of the efficacy of cognitive behaviour therapis for chilahood and adolescent anxiety disorder*. Br j clin psychol. Nov, 43(pt):421-36.
- 6-Chatters,L.M.(2000).« Religion and health»: Public research and Practice. Annual Review of Public Health,21, 335-367.
- 7-Cooper, C. L. and Masharl, J. (1976). «Occuparional soruces of stress: A review of the literature relating to coronary heart deseasw and mental health». Jornal of occupational psychology, 490, 11-28.
- 8-Cope, J. and Curtis, J. (2007).« Enhancing use of Force training»». Jornal of California Law enforcement, 28, 15-28.
- 9-Elias, M. J. & Tobias, S. E. (1996). *Social problem solving interventions in the schools*. New York: Guilford press.
- 10-James. A. S. and et al. (2005). *Cognitive Behavioral Therapy for anxiety disorder in children and adolescents*. Cochrane Data Base syst Rev. Oct 19 (14).
- 11-LAZARUS, A. A. (1984). *Behavior therapy and*

*beyond*. New york imc Graw-Hill.

12-Lazarus, R. S. and Folkman, S. (1984). «Coping and adaptation in centiy». Hand book of behavioral medicine. Gelford Press.

13-Sarason, I. G. and Sarason, B. R. (1996). *Abnormal Psychology, The problem of matadaptive*. Prentice Hall, New Jersey.

14-SELIGMAN,M.E.P.(1975). *Helplessness*. Sanfrancisco: Freeman.

