

تأثیر آموزش جرأت ورزی به روش گروهی در ارتقاء توان مقابله با استرس کارگری<sup>۱</sup>  
*Effectiveness of Assertiveness Group Training in Boosting Individuals'  
Ability to Cope with Job Stress*

**Abbas Rouhani**

Abas1345r@yahoo.com

Dep. Of Education Science, Islamic Azad  
University, Mobarakeh branch, Mobarakeh, Iran.

**Homeira Aboutalebi**

Shahid Rajayi Psychiatric Center of Isfahan

**دکتر عباس روحانی**

دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مبارکه، گروه علوم تربیتی، مبارکه، ایران

**حمیرا ابوطالبی**

روانشناس مرکز روانپزشکی شهید رجایی اصفهان

**چکیده**

**Aim:** The research purpose is to assess the effectiveness of assertiveness group training in boosting individuals' ability to cope with work place stress amongst the workers, working in the factories of industrial parks located in Mobarakeh province. **Method:** Four factories were selected using random cluster sampling from which 16 male workers exposed to job stress were randomly selected and assigned to the experimental and control group. The questionnaire which was administered in pretest and posttest was "Ways of Coping Questionnaire by Susan Folkman & Richard S. Lazarus". **Results** which were analyzed using descriptive (mean and SD) and inferential statistics (t-test) indicated that assertiveness group training is capable of boosting individuals' ability to cope with job stress.

**Keywords:** Assertiveness, Job Stress, Coping with Stress

**هدف:** هدف از مطالعه اخیر بررسی تأثیر آموزش جرأت ورزی به روش گروهی در افزایش توان کنار آمدن و مقابله با استرس کارگری در گروهی از کارگران کارخانجات شهرکهای صنعتی شهرستان مبارکه بود. **روش:** از میان کلیه شرکت های قطب صنعتی شهرستان مبارکه تعداد ۴ کارخانه با روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای انتخاب و نهایتاً ۱۶ نفر کارگر مرد که در معرض استرس های کارگری قرار داشتند به طور تصادفی در دو گروه تجربی و شاهد جایگزین شدند. ابزار سنجش عبارت است از پرسشنامه راههای مقابله با استرس ( فولکمن و لازاروس ) بود که در پیش آزمون و پس آزمون اجرا شد. **نتایج:** داده های بدست آمده از اجرای اصلی با استفاده از روشهای آمار توصیفی مانند میانگین و انحراف معیار و نیز روشهای آماری استنباطی مانند آزمون تی تحلیل گردید. یافته های این پژوهش نشان داد آموزش ابراز وجود یا جرأت ورزی به روش گروهی قادر است توان مقابله با استرس کارگری را در بین آزمودنی های گروه آزمایشی افزایش بخشد.

**واژه های کلیدی:** جرأت ورزی، استرس کارگری، مقابله با استرس

## مقدمه

همه‌ی انسان‌ها در زندگی با موانع، مشکلات و نارسائی‌های بسیاری مواجه شده‌اند و بارها و بارها استرس و عوامل تنیدگی را تجربه کرده‌اند که بهداشت روانی و جسمی آدمی را به مخاطره می‌اندازند (مایکنبام<sup>۱</sup>، ۱۹۸۶). با توجه به این که ساختار استرس بسیار پیچیده است، لذا پژوهشگران قادر نیستند تنها بر روی یک تعریف منحصر به فرد توافق حاصل کنند (کاهن<sup>۲</sup>، ۱۹۹۲). ایوانسویچ<sup>۳</sup> (۱۹۸۰) اعتقاد دارد در ادبیات و پیشینه مطالعات مرتبط با استرس می‌توان دست کم هشت تعریف برای این مفهوم متذکر شد. شاید بتوان هانس سلیه<sup>۴</sup> (۱۹۸۶) را جزو نخستین محققان در حوزه استرس به شمار آورد. وی معتقد است که استرس در اصل یک واکنش فیزیولوژیکی در مقابل وقایع و رخدادهای تهدید آمیز محیطی است. بنابراین، مطابق دیدگاه سلیه، استرس کارگری به سادگی به استرس به وجود آمده از وقایع و رویدادهای محیط‌های کاری اختصاص می‌یابد. فرنچ<sup>۵</sup>، کاپلان و هاریسون<sup>۵</sup> (۱۹۸۲) می‌گویند استرس کارگری از عدم تناسب بین مهارت‌ها و توانش‌های شخص و نیازها و تقاضاهای مربوط به شغل و نیز محل کار نشأت می‌گیرد. همچنین لازاروس و فولکمن<sup>۶</sup> (۱۹۸۴) در کتاب خویش تحت عنوان "استرس، ارزیابی و مقابله" اشعار می‌دارند که استرس از ادراک کارگر از این که رویدادهای محیط کار خود را تا چه حدودی تهدید آمیز و چالش انگیز تفسیر می‌کند ناشی خواهد شد. درک و تفسیر کارگران از رخداددهای مربوط به محیط کار و نیز استرس‌های کارگری متفاوت است و هر کارگری از ظن خود وقایع محیط کاری را تفسیر می‌کند. این گونه است که رویدادی برای یک کارگر بار استرسی فراوان و برای دیگری اصلاً استرس به حساب نمی‌آید. اما در مجموع می‌توان ادعان داشت که استرس کارگری به مثابه عکس‌العمل‌های فیزیولوژیکی و روانشناختی در برابر وقایع و

رخداددهایی است که به نظر تهدید کننده و مخاطره‌انگیز به شمار می‌آیند. عکس‌العمل‌های فیزیولوژیکی استرس شامل علائم تحریک کننده از قبیل ضربان قلب، سرعت تنفس، فشار خون بالا و تعریق می‌باشد. حال آن که، احساس اضطراب، ترس، یأس و ناامیدی جزو واکنش‌های روانشناختی استرس محسوب می‌شوند.

دربارۀ شیوه‌های کنار آمدن با استرس‌های کارگری راهبردهای متعددی توسط کارشناسان معرفی گردیده‌اند. برای مثال، در یک تقسیم‌بندی رویکردهای مقابله با استرس کارگری به دو نوع فردی- اجتماعی و سازمانی طبقه‌بندی شده‌اند (لازاروس و فولکمن، ۱۹۸۴). ورزش، تغذیه، تن آرامی<sup>۷</sup>، مراقبه<sup>۸</sup>، بازخورد زیستی<sup>۹</sup> مدیریت زمان، مسافرت‌ها، تفریحات و غیره از جمله شیوه‌های فردی مقابله با استرس‌های کارگری می‌باشند اما، تحقیقات حکایت از تاثیر افزایش قدرت سازگاری افراد و بالابردن ظرفیت‌های اجتماعی و فردی افراد برای کنار آمدن با استرس‌های کارگری، دارند (کاراسک و سئورل<sup>۱۰</sup>، ۱۹۹۰). آموزش‌های ابراز وجود یا جرأت‌آموزی<sup>۱۱</sup> از جمله روش‌های فردی و اجتماعی مقابله با استرس کارگری است. جرأت‌ورزی به معنای دفاع از حقوق خود و بیان افکار و احساسات خود به روش مستقیم، صادقانه و مناسب است. اشخاص جرأت ورز برای خود و دیگران احترام قائلند و اجازه نمی‌دهند دیگران از آنها سوء استفاده کنند و قادرند به روشی مدبرانه با سایرین ارتباط برقرار کنند. بنابراین، بیان احساسات خود، همدلی و کاردانی و سنجیده عمل کردن از جمله خصوصیات افراد جرأت ورز به شمار می‌آیند. فنسترهایم<sup>۱۲</sup> (۱۹۷۷) و آلبرتی<sup>۱۳</sup> (۱۹۸۲) جرأت ورزی را شامل کنش‌ها و رفتارهایی می‌دانند که شخص را قادر می‌سازد به نفع خویش عمل کند، بدون هر گونه اضطرابی روی پای خود بایستد، احساسات واقعی خود

7 - Relaxation

8 - Meditation

9 - Biofeedback

10 - Karasek, Theorell

11 - Assertiveness

12 - Fensterhime

13 - Albery

1 - Meichenbaum

2 - Cohen

3 - Evancevich

4 - Hans hugo selye

5 - French, Caplan, Harrison

6 - Lazarus, Folkman

سطوح استرس کارگری تجربه شده را کاهش دهد. در پژوهش والیس<sup>۷</sup> (۱۹۸۴) که بر روی گروهی از کارگران یک کارخانه اتومبیل‌سازی انجام داد، این یافته حاصل شد که آموزش گروهی ابراز وجود یا جرأت‌ورزی با شاخص‌های سازگاری مثبت با محیط کاری مرتبط می‌باشند. پژوهش براون<sup>۸</sup> (۱۹۸۰) نشان داد که آموزش ابراز وجود یا جرأت‌آموزی که دارای محتوا و اجزاء سازمان یافته‌تر بود، در کنار آمدن با استرس تأثیر شگرفی بر جای می‌گذارد. لیم<sup>۹</sup> (۱۹۹۴) گزارش می‌دهد که هر چه یک سازمان بتواند روابط درون فردی بهتری در بین کارکنان با یکدیگر و با سرپرستان و مدیریت سازمان ایجاد نماید، به احتمال بیشتری کارگران در مواقع استرس از یکدیگر حمایت می‌کنند و در کنار آمدن با استرس سازمانی، کمک یکدیگر هستند. پژوهش حاضر با هدف بررسی اثر بخشی روش جرأت‌آموزی گروهی بر کنار آمدن با استرس کارگری انجام گرفت. فرضیه تحقیقاتی عبارت بود از این که آموزش جرأت‌آموزی به شیوه گروهی، توان مقابله با استرس کارگری را افزایش می‌دهد.

### روش پژوهش

باتوجه به اهداف پژوهش و به دلیل ماهیت موضوع، پژوهش حاضر یک تحقیق آزمایشی بود. طرح تجربی استفاده شده در این مطالعه از نوع طرح‌های پیش‌آزمون و پس‌آزمون با گروه کنترل بود.

### جامعه آماری و نمونه

جامعه آماری این پژوهش تمامی کارگران واحدهای صنعتی شهرک صنعتی مبارکه بودند که با روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای تعداد چهار کارخانه انتخاب و نهایتاً تعداد ۱۶ کارگر به طور تصادفی در دو گروه آزمایشی و گواه گمارده شدند (۸ نفر در گروه آزمایشی و ۸ نفر در گروه گواه). پس از انتخاب و جایگزینی آزمودنی‌ها در دو گروه تجربی و گواه، در یک زمان و تحت شرایط واحد و یکسان، از آنان

را صادقانه ابراز کند و بدون بی‌توجهی به حقوق دیگران، حق خود را بستاند. در این پژوهش به اهمیت و تأثیر جرأت‌ورزی در افزایش مقابله کارگران و ایجاد تکنیک‌های رفتاری در رویارویی با موقعیت‌های استرس‌زای محیط‌های کارگری، پرداخته شده است. بنابراین، در این تحقیق، جرأت‌ورزی روشی است که فرد با استفاده از آن، می‌کوشد مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی چندی را کسب نماید تا بتواند احساسات، نگرش‌ها، آرزوها و نقطه نظرات خود را ابراز نماید. به بیان دیگر، در پژوهش حاضر جرأت‌ورزی شامل نشان دادن و بروز رفتار جرأت‌مندانه در محیط‌های کاری است. ویلسون<sup>۱</sup> (۱۹۹۴) اذعان می‌دارد که ارتباط جرأت‌مندانه و ابراز وجود، اعتماد به نفس را افزایش، تعارض‌ها و کشمکش‌های روانی و استرس را کاهش می‌دهد. اوتلر<sup>۲</sup> (۱۹۹۸) در پژوهشی بدین نتیجه دست یافت که افراد از طریق جرأت‌ورزی بیشتر از پرخاشگری و غیر جرأت‌مندانه قادرند نیازهای خویش را ارضاء نمایند. فانتانا<sup>۳</sup> (۱۹۸۹) روش آموزش ابراز وجود را به تنهایی و توأم با روش دارو درمانی بر روی افراد مبتلا به فوبیای اجتماعی<sup>۴</sup> مورد مطالعه قرار داد، نتایج پژوهش وی نشان داد که تجویز دارو به جرأت‌آموزی کمک‌چندانی نمود، در حالی که آموزش ابراز وجود به تنهایی روش موثری بود. مک کولاف<sup>۵</sup> (۱۹۹۰) روش ابراز وجود که شامل مهارت‌های اجتماعی مثل بیان احساسات مثبت و منفی، بیان خواسته‌ها، امیال و عقاید و افزایش قدرت ابراز وجود در شخص بود را بر روی گروهی از افراد خجالتی و کمرو مورد مطالعه قرار داد، نتایج از اثر بخشی این نوع درمان حکایت داشت. در مطالعه‌ای که بودمر<sup>۶</sup> (۱۹۹۶) بر روی گروهی از کارگران یک کارخانه که دارای فوبیای اجتماعی، اضطراب فراگیر و استرس‌های کارگری بودند انجام داد به این نتیجه دست یافت که آموزش شیوه‌های جرأت‌ورزی به روش گروهی به آزمودنی‌ها قادر است،

<sup>1</sup> - Willson

<sup>2</sup> - Otlar

<sup>3</sup> - fontana

<sup>4</sup> - Social phobia

<sup>5</sup> - MC cullagh

<sup>6</sup> - Boodmer

<sup>7</sup> - Vallis

<sup>8</sup> - Brown

<sup>9</sup> - Lim

جدول ۱: میانگین و واریانس نمرات مربوط به راه‌های مقابله با استرس در پیش‌آزمون

پیش‌آزمون		میانگین		واریانس	
گروه	تجربی	گروه	شاهد	گروه	تجربی
رویارویی	۵/۶۲	۶	۱/۶	۲/۶۲	۲/۶۲
دوری‌گزینی	۱۰/۶۲	۱۰/۲	۱۰/۱	۲/۸	۲/۸
خویش‌داری	۱۰/۸۷	۱۰/۳	۲/۵	۲/۷	۲/۷
اجتناب	۵/۲۵	۶	۱/۱۱	۲/۳	۲/۳
حمایت	۱۲/۳۷	۱۲/۴	۱/۴۱	۱/۷	۱/۷
اجتماعی					
مسئولیت‌پذیری	۷	۷/۲	۱/۸۵	۱/۵	۱/۵
مشکل‌گشایی	۱۲/۸۷	۱۲/۵	۱/۸۱	۲/۵	۲/۵
ارزیابی مجدد	۱۱/۱	۱۱/۲	۲/۸	۲/۹	۲/۹

به منظور حصول اطمینان از وجود یا عدم تفاوت معنادار بین میانگین‌های گزارش شده در جدول ۱، از آزمون تی استفاده شد که نتایج در جدول شماره ۲ گزارش گردیده.

جدول ۲: آزمون تی برای مقایسه میانگین‌های نمرات راه‌های مقابله با استرس در برای گروه‌های تجربی و شاهد

متغیرها	T	Df	P
رویارویی	۰/۳۵	۱۴	--
دوری‌گزینی	۰/۳۰	۱۴	--
خویش‌داری	۰/۲۹	۱۴	--
اجتناب	۰/۷	۱۴	--
حمایت اجتماعی	۰/۰۱	۱۴	--
مسئولیت‌پذیری	۰/۳	۱۴	--
مشکل‌گشایی	۰/۳۶	۱۴	--
ارزیابی مجدد	۰/۰۹	۱۴	--

با توجه به مندرجات جدول شماره ۲ مشخص می‌گردد که در تمامی مقیاس‌های هشتگانه بین میانگین‌های گروه آزمایشی و کنترل در پیش‌آزمون تفاوت معنی‌دار مشاهده نمی‌گردد. بدین ترتیب می‌توان نتیجه گرفت که گروه آزمایشی و کنترل از نظر آماری هم‌تا می‌باشند.

فرضیه پژوهش حاضر عبارت از این بود که آموزش ابراز وجود به شیوه گروهی توان مقابله با استرس کارگری را افزایش می‌دهد. جهت آزمون این فرضیه از آزمون تی برای گروه‌های مستقل استفاده شد. در جدول شماره ۳ میانگین‌ها و واریانس‌ها برای هر کدام از دو گروه تجربی و شاهد در مقیاس‌های مختلف آزمون مقابله با استرس ارائه شده است.

پیش‌آزمون (پرسش‌نامه راه‌های مقابله با استرس) به عمل آمد. سپس گروه آزمایشی توسط اعضاء گروه مورد آموزش ابراز وجود یا شرایط آموزشی جرأت‌ورزی قرار گرفتند، بعد از اتمام جلسات آموزشی (۸ جلسه ۱ ساعته به مدت چهار هفته)، هر دو گروه پس از آزمون را دریافت کردند.

## ابزار

در این پژوهش از پرسش‌نامه راه‌های مقابله با استرس از فولکمن و لازاروس (۱۹۸۴) استفاده شد. این پرسش‌نامه دارای ۶۶ سؤال است که در مجموع نوع روش‌های مقابله‌ای شخص تعیین می‌شود. روش‌های مقابله‌ای هشتگانه که از طریق پرسش‌نامه مذکور سنجیده می‌شود عبارتند از: روش رویارویی، روش دوری‌گزینی، روش خویش‌داری، روش جستجوی حمایت‌های اجتماعی، روش مسئولیت‌پذیری، روش فرار-اجتناب، روش مشکل‌گشایی برنامه‌ریزی شده، روش ارزیابی مجدد مثبت. با توجه به دستورالعمل نمره‌گذاری پرسش‌نامه فولکمن و لازاروس هر چند سؤال خاصی برای ارزیابی هر کدام از روش‌ها و سبک‌های مذکور اختصاص دارند و در نهایت با توجه به نمره دریافتی فرد، در هر روش از روش‌های هشتگانه، درجه‌های زیاد، متوسط و کم را دریافت می‌دارد. یعنی مشخص می‌شود که آیا پاسخگو از روش بخصوصی زیاد، متوسط یا کم بهره می‌برد. ضریب آلفای کرونباخ پرسش‌نامه فوق  $\alpha = 0/93$  به دست آمد. ضمن این که، ضریب پایایی این پرسش‌نامه با استفاده از روش بازآزمایی  $0/87$  محاسبه گردید.

## نتایج

برای پاسخ به این سؤال که آیا گروه‌های آزمایشی و گواه، قبل از مداخله تجربی با همدیگر تفاوتی داشته‌اند یا خیر؟ از آزمون تی استفاده شد. نتایج در جدول شماره ۴ ارائه شده‌اند.

نسبت به گروه کنترل عملکرد بهتری در مقیاس‌های هشت‌گانه راه‌های مقابله با استرس داشته است.

به منظور بررسی هر چه روشن‌تر متغیر مستقل، عملکرد گروه آزمایشی در پیش‌آزمون و پس‌آزمون نیز مورد مقایسه قرار گرفته است که نتایج در جدول ۵ نشان داده شده است.

جدول ۵: آزمون تی وابسته برای گروه آزمایشی در پیش و پس

آزمون		
$\alpha$	df	T
۰/۰۰۱	۷	۵/۴
رویارویی		
۰/۰۰۳	۷	۳/۴
دوری		
گزینی		
۰/۰۱۸	۷	۳/۶
خویشتن		
داری		
۰/۰۰۱	۷	۳/۰۵
اجتناب		
۰/۰۰۱	۷	۵/۲
حمایت		
اجتماعی		
۰/۰۰۱	۷	۶/۶
مسئولیت		
پذیری		
۰/۰۰۸	۷	۳/۷
مشکل		
گشایی		
۰/۰۰۱	۷	۶/۵
ارزیابی		
مجدد		

داده‌های جدول ۵ نشان می‌دهد که گروه آزمایشی در پیش‌آزمون و پس‌در تمامی مقیاس‌های هشت‌گانه معنی‌دار است و این موضوع نیز حکایت از اثربخشی مداخله آزمایشی دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر باهدف بررسی تأثیرگذاری آموزش جرأت ورزی به شیوه گروهی بر توان مقابله با استرس کارگری انجام گرفت. در راستای تحقق هدف مذکور، مداخله آزمایشی که مشتمل بر یک پروتوکل آموزشی در چند جلسه در اختیار گروه آزمایشی قرار داده شد. پس از استنتاج و تجزیه و تحلیل داده‌های حاصله مشخص گردید که بین دو گروه آزمایشی یعنی دریافت‌کنندگان متغیر مستقل و گروه کنترل یعنی گروهی که متغیر مزبور در اختیار آنان قرار نگرفت، تفاوت معنی‌دار مشاهده شد. این یافته که همسو با نتایج تحقیقات قبلی است حکایت از این موضوع دارد که آموزش مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی یا جرأت ورزی، قادر است توان مقابله با استرس را

جدول ۳: میانگین و واریانس نمرات مربوط به راه‌های مقابله با استرس در پس‌آزمون

پس‌آزمون	میانگین			
	واریانس	گروه آزمایشی	گروه کنترل	گروه
رویارویی	۲/۶	۱/۲	۶/۵	۳/۵
دوری	۳/۳	۱/۸	۱۰/۲	۱۲/۶
گزینی				
خویشتن	۲/۴	۲/۰۳	۱۰/۷	۱۳/۱
داری				
اجتناب	۲/۰۷	۰/۸	۵/۵	۲/۹
حمایت	۲/۰۳	۱/۶	۱۲/۱	۱۶
اجتماعی				
مسئولیت	۱/۴	۱/۷	۷/۲	۱۰/۲
پذیری				
مشکل	۱/۷	۱/۸	۱۳/۱	۱۵/۶
گشایی				
ارزیابی	۲/۶	۳/۰۲	۱۱/۱	۱۵/۵
مجدد				

در جدول شماره ۴ نتایج مربوط به آزمون تی برای مقایسه میانگین‌ها نشان داده شده است.

جدول ۴: آزمون تی برای مقایسه میانگین‌های نمرات راه‌های مقابله با

استرس در برای گروه‌های تجربی و شاهد

$\alpha$	df	T
۰/۰۱	۱۴	۲/۹
رویارویی		
۰/۰۴	۱۴	۱/۸
دوری		
گزینی		
۰/۰۵	۱۴	۱/۲
خویشتن		
داری		
۰/۰۰۵	۱۴	۳/۳
اجتناب		
۰/۰۰۱	۱۴	۴/۲
حمایت		
اجتماعی		
۰/۰۰۲	۱۴	۳/۹
مسئولیت		
پذیری		
۰/۰۱	۱۴	۲/۹
مشکل		
گشایی		
۰/۰۰۸	۱۴	۳/۱
ارزیابی		
مجدد		

مطابق با داده‌های جدول شماره ۴ مشخص است که بین میانگین‌های دو گروه آزمایشی و کنترل در پس‌آزمون از نظر آماری معنی‌دار است و فرضیه تحقیقاتی تایید می‌شود. بدین ترتیب می‌توان نتیجه گرفت که گروه آزمایشی بعد از دریافت متغیر مستقل یا مداخله آزمایشی (آموزش جرأت‌آموزی)

جانبه‌ای را بدست آورده و نتایج تحقیق اخیر نیز مهر تاییدی بر نتایج پیشین است.

### منابع

- Alberty, M. R. (1982). Relationship of role playing and knowledge of appropriate assertive behavior to assertion the environment. *Journal of consulting and clinical psychology, 10*, 106.
- Boodmer, A. (1996). Coping skills training. *Behaviour therapy, 11*, 431-439
- Brown, S. (1980). Coping skills training. *Journal of counselling psychology, 27*, 340-345.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1992). Stress, social support and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin, 98*(2).
- Hans, H. S. (1986). Stress. *American Psychologist, 92*- 93.
- French, C. H. (1982). Assertiveness: Cultural differences. *Journal of Clinical Psychology, 35*, 532.
- Fontana, D. (1989). *Managing stress*. London: Routledge.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer-Verlag.
- Lim, K.Y., & Long, J. B. (1994). *The MUSE method for usability engineering*. Cambridge: Cambridge University Press.
- McCullagh, J. (1990). Assertion training for worker. *Social work education, 3*, 530- 546.
- Meicnenbaum, (1986). *Toward a conceptual model of social competence*. New York: Gull Ford press.
- Olter, S. (1998). *Assertiveness training*. Research Press Company. New York.
- Vallis, T. (1984). A complete component analysis of stress inoculation for pain tolerance. *Cognitive Therapy and Research, 8*, 313- 330.
- Willson, S. (1994). *Assertive behaviour*. ISBN. O. B .

در کارگران ارتقا بخشد. با داشتن توان جرأت ورزی، شخص نیازها، اهداف و خواسته‌هایش را به طریقی روشن و مستقیم به دیگران منتقل می‌کند. جرأت‌مندی یک شیوه ارتباطی است که بر حقوق فرد به طریقی قابل احترام تاکید می‌کند و فرد به طور صریح و قابل قبول تری هدف‌هایش را ابراز می‌کند به گونه‌ای دیگران بهتر آنها را متوجه می‌شوند و در نتیجه کمک و حمایت بیشتری برای رسیدن به هدف‌هایشان دریافت می‌دارند که این امر خود به خود به مثابه راه حلی برای مقابله با استرس محسوب می‌شود. از یافته‌های پژوهش حاضر این گونه مستفاد می‌شود که آموزش جرأت‌ورزی به مثابه یکی از رویکردهای کنار آمدن با استرس کارگری است. در این رویکرد کوشش می‌شود به طریقی رفتاری فرد بتواند تقاضاهای محیط کار خویش را اداره و مدیریت نماید. عوامل مثبت روانشناختی حاصل از رفتارهای جرأت‌مندانه موجب می‌گردد، شخص در کنار آمدن با شرایط استرس آلود محیط‌های کاری بهتر و مطلوب‌تر کنار آید و در واقع به مقابله با استرس‌های موجود همت گمارد. از آنجائی که در آموزش جرأت ورزی به شخص یاد داده می‌شود که چگونه احساسات واقعی خود را صادقانه ابراز کند و بدون بی‌توجهی به حقوق دیگران حق خود را بگیرد و چگونه نگرش‌ها و نقطه نظرات خود را مطرح کند، بنابراین، بخشی از منابع فشارزا بدین گونه از بین می‌روند و فرد به آرامش می‌رسد. درحقیقت جرأت‌ورزی زمینه سازگاری و رفتار مثبت و مفید را فراهم می‌آورد تا کارگر مسئولیت‌های نقش‌های کاری و سازمانی خود را بپذیرد و بدون لطمه زدن به خود و سایرین، با خواسته‌ها، انتظارات و مشکلات روزانه به خصوص در روابط بین فردی به شکلی موثر و مفید مواجه شود. براین اساس می‌توان استنتاج نمود که ابراز وجود یا جرأت‌ورزی رویکردی است رفتاری که حمایت وسیع و همه