

اثر بخشی بسته آموزشی روان‌شناختی رانندگان بر رفتارهای دوستانه و

احساس خصومت رانندگان اتوبوس‌های درون شهری تهران

محسن شکوهی یکتا^۱، سعید اکبری زردخانه^۲، روح‌الله حدادی^۳

از صفحه ۹۳ تا ۱۱۸

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۱۱/۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۸/۱۶

چکیده

هدف: هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی اثربخشی بسته آموزشی روان‌شناختی بر رفتارهای دوستانه و احساس خصومت در رانندگان اتوبوس‌های درون شهری تهران بود.

روش: این پژوهش از نوع شبه‌آزمایشی با طرح پیش‌آزمون - پس‌آزمون تک‌رومی است. نمونه با روش در دسترس انتخاب شد که شامل ۲۰۹ نفر از رانندگان شرکت واحد اتوبوس‌رانی شهر تهران بود. این آزمودنی‌ها به صورت تصادفی در چهار گروه تقسیم شدند و آموزش‌ها را دریافت کردند. برای جمع‌آوری داده‌ها از شرکت‌کنندگان خواسته شد در دو مرحله پیش‌آزمون و پس‌آزمون به مقیاس رفتارهای دوستانه (ریزم، ۱۹۸۳) و سیاهه احساس خصومت ردفورد - ویلیامز (ویلیامز، ۱۹۹۸) پاسخ دهند.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که مداخله حاضر به افزایش میانگین مربوط به زیرمقیاس‌های رفتارهای دوستانه و کاهش میانگین احساس خصومت منجر شده است؛ اگرچه این کاهش، تفاوت معنی‌داری را در میزان خصومت آزمودنی‌ها بین پیش‌آزمون و پس‌آزمون ایجاد نکرد.

بحث و نتیجه‌گیری: بسته آموزشی حاضر توانسته است رفتار دوستانه و برخی خرده‌مقیاس‌های آن را بهبود بخشد؛ اما بر احساس خصومت مؤثر نبوده است.

کلیدواژه‌ها: بسته آموزشی روان‌شناختی، ارتباط مؤثر، احساس خصومت، رفتار رانندگی، رانندگان اتوبوس.

۱. استاد دانشگاه تهران

۲. استادیار سنجش و اندازه‌گیری دانشگاه شهید بهشتی، (نویسنده مسئول)، Akbari76ir@yahoo.com

۳. کارشناس ارشد روان‌شناسی بالینی، دانشگاه تهران

مقدمه

یکی از آشکارترین و بارزترین تجلی‌های حقوق شهروندی در زمینهٔ اجتماعی، میزان تعهد افراد به رعایت قوانین است. این پایبندی در قالب رفتار ترافیکی مطرح است؛ قوانینی که در برخی اوقات توسط رانندگان مورد توجه قرار نمی‌گیرند و این می‌تواند مشکل‌ساز شود. منظور از رفتار ترافیکی در این مورد، رعایت آیین‌نامه‌ها و قوانین شهری و جاده‌ای رانندگی نیست، بلکه به رفتارهای ناهنجار و غیراخلاقی اشاره دارد که متأثر از ویژگی‌های شخصیتی، در ارتباط با مخاطبانی که یک راننده به‌طور روزانه در تعامل با آن‌هاست، رخ می‌دهند (انسو، هارو، پولمن، آلیک و هارو^۱، ۲۰۰۷). در نگاه روان‌شناختی، رفتار رانندگی متأثر از ویژگی‌های شخصیتی به دو صورت رفتارهای مثبت^۲ و رفتارهای منفی^۳ مطرح است (بوچی، سانگیورگی و ویگنالی^۴، ۲۰۱۲).

رفتار سالم رانندگی، تابع سه مؤلفهٔ شناختی، عاطفی و حسی - حرکتی است که عملکرد نادرست این مؤلفه‌ها به‌صورت ارزیابی نادرست خطر، رشدنیافتگی اخلاقی و خودمحوری، برتری‌طلبی در رانندگی، پرخاشگری، بی‌احترامی و بی‌طاقتی و کاستی در عملکرد مشهود است (بهروان و بهروان، ۱۳۹۰). به مجموعهٔ رفتارهای منفی در رانندگی، رانندگی تهاجمی یا رانندگی پرخطر گفته می‌شود (ریزن، نانستید، استرادی‌نگ، بایتر و کمپیل^۵، ۱۹۹۰). بدون شک رانندگی از پراسترس‌ترین موقعیت‌ها به شمار می‌رود (پدن، ۲۰۰۴، به نقل از دامی‌ار، گل محمدی، محمدفام و فردمال، ۱۳۹۰) که می‌تواند متأثر از سطوح بالای استرس شغلی بوده و عدم تعادل رفتاری و خطرهای سلامتی را به‌همراه داشته باشد (اوانز^۶، ۱۹۹۴).

1. Eensoo, Harro, Pullmann, Allik & Harro

2. Positive Behaviors

3. Negative Behaviors

4. Bucchi, sangiorgi, Vignali

5. Reason, Nanstead, Strading, Bayter & Campbell

6. Evans

مطالعات نشان می‌دهند که بخش اعظمی از تصادفات جاده‌ای با عامل انسانی به‌ویژه رفتار راننده مرتبط است (نیزگودا، کمینسکی کروزوسکی^۱، ۲۰۱۲). یکی از این رفتارها، پرخاشگری است. متأسفانه تعریف مشخصی از پرخاشگری وجود ندارد؛ اما در این خصوص، اتحاد نظری میان درمانگران وجود دارد که پرخاشگری می‌تواند هم به خود فرد آسیب رساند و هم به دیگران. پرخاشگری ممکن است به شیوه‌های متفاوتی خود را نشان دهد؛ جنبه شناختی پرخاشگری به شکل خصومت، جنبه هیجانی آن به صورت خشم و جنبه رفتاری نیز به شکل تعارضات کلامی و جسمانی نمایان می‌شود (خزائی، اسدی و محمدی، ۱۳۹۰). روان‌شناسان به آن دسته از تعاریفی که به متغیرهای شناختی و شخصیتی مستعدکننده رفتارهای پرخاشگرانه در رانندگان اشاره می‌کنند، بیشتر علاقه‌مند هستند؛ چراکه معتقدند این متغیرها برای درک، پیش‌بینی و حتی برنامه‌های مداخلاتی و پیشگیرانه، هدف‌های مناسب‌تری هستند (میلز و جانسون^۲، ۲۰۰۳). به‌نظر می‌رسد حین بروز رفتارهای پرخاشگرانه، بتوان خشمی زیربنایی در قالب یک واکنش هیجانی شدید در فرد مشاهده نمود که گویی جزئی از فرایند آماده‌سازی فرد برای رویارویی با خطرات احتمالی در محیط است (تیلور و نوآکو^۳، ۲۰۰۵)؛ اما جدا از اینکه خطر احتمالی برای فرد وجود داشته باشد یا نه، کیفیت ارتباط بین فردی در فضای شغلی، اجتماعی و زندگی خانوادگی مختل می‌شود (سادوک و سادوک^۴، ۲۰۰۷).

ازسوی دیگر، آرمانی‌ترین تظاهر اجتماعی و انسانی روابط بین فردی در بهترین شکل ممکن، در نوع دوستی متجلی می‌گردد که نقطه مقابل پرخاشگری است. نوع دوستی از برخی جهت‌ها مشابه با کاربردگرایی است که نشان‌دهنده فعالیتی است که

1. Niezgoda, Kaminski, Kruszewski

2. Miles & Johnson

3. Taylor & Novaco

4. Sadock & Sadock

پیامدهای خوب برای همه افراد جامعه را به حداکثر می‌رساند و درعین حال نشان‌دهنده پیامدهای خوب حداکثری برای همه افراد به جز خود کنش‌گر می‌باشد (فورنهام، ترگلون، هاید و تریکی^۱، ۲۰۱۶).

با توجه به تعاریف مطرح شده می‌توان گفت که رعایت نکردن رفتار رانندگی صحیح، نوعی ناهنجاری اجتماعی و انسانی تلقی می‌شود که می‌تواند تبعات زیان‌باری، هم برای راننده و هم برای مخاطبان ایشان به همراه داشته باشد. از آنجایی که رانندگان به واسطه شغل خود با افراد زیادی ارتباط دارند و ساعت‌های زیادی را در تعامل با مسافران، همکاران و سایرین هستند، به منظور برقراری ارتباط مناسب‌تر و رضایت‌بخش‌تر، مدیریت و کنترل صحیح هیجاناتی چون خشم و استرس می‌تواند به کاهش فرسودگی شغلی، افزایش بهره‌وری و سازگاری مطلوب با چالش‌های موجود در محیط شغلی منجر شود (فاربر^۲، ۲۰۰۰). به همین منظور در چند سال اخیر، برنامه‌ها و مداخلات آموزشی بسیاری در این خصوص و برای کاهش هیجانات منفی حین رانندگی، بهبود مهارت‌های ارتباطی، ارتقای توانمندی‌های فردی، مدیریت استرس و مهارت‌های مقابله‌ای و کاهش حوادث ناگوار انجام شده است (پینتو^۳، ۲۰۰۱). این آموزش‌ها بر اساس رویکردهای درمانی مختلف ارائه شده‌اند که در میان آن‌ها، رویکرد شناختی - رفتاری، اثربخشی بیشتری را داشته است. اساس کاهش خصومت و به‌سازی مهارت‌های مقابله‌ای در این رویکرد بر بازسازی شناختی، تمرینات رفتاری و مدیریت صحیح هیجانات منفی استوار است (نزبیت و کانگر^۴، ۲۰۱۱).

از آنجایی که کنار آمدن با شرایط پرتنش به میزان زیادی به مهارت‌ها و توانمندی‌های

1. Furnham, Treglown, Hyde & Trickey

2. Farber

3. Pinto

4. Nesbit & Conger

روان‌شناختی فرد وابسته است و با توجه به حجم عظیم جابه‌جایی مسافر از طریق وسایل حمل‌ونقل عمومی و توسط رانندگان درون‌شهری بخش دولتی و خصوصی که به‌طور معمول روزانه صدها هزار نفر در شهرها و حتی میلیون‌ها نفر در کلان‌شهرها را نیز شامل می‌شود و تعامل مداومی که رانندگان در این حرفه بایستی با مسافران و همکاران داشته باشند، ضرورت توجه به امر آموزش رانندگان در زمینه‌های مختلف اعم از رانندگی تدافعی، اخلاق حرفه‌ای، مدیریت استرس، مدیریت خشم و مهارت‌های ارتباطی به دلیل تعامل و ارتباطی که رانندگان با مسافران به لحاظ نوع کاری و رعایت حقوق شهروندی دارند، بیش‌ازپیش مشخص می‌گردد. به همین منظور در مطالعه حاضر سعی شده است تا با به‌کارگیری بسته آموزشی روان‌شناختی رانندگان، بتوان چگونگی تعامل و تأثیرگذاری آن بر رفتارهای دوستانه و احساس خصومت رانندگان را موردآزمون قرار داد.

پیشینه پژوهش

برخی پژوهش‌ها با رویکرد روان‌شناختی نشان داد که رفتار رانندگی از سه بُعد شناختی (ارزیابی نادرست خطر مانند تخمین نادرست)، عاطفی (شامل کمبودها و نیازهای عاطفی مانند عدم رشد شخصیت، برتری‌طلبی، رقابت‌طلبی و خطرپذیری) و حسی - حرکتی یا رفتاری (لغزش و خطا در عملکرد) تشکیل شده است. برخی نیز به رابطه سبک زندگی با رفتار رانندگی اشاره کرده‌اند که این نتایج از دیدگاه جامعه‌شناسی به نظریات انگیزشی و نیاز و نیز تفاوت‌های پایگاهی اجتماعی مربوط می‌شود. لذا در این پژوهش، روابط بین فردی ارضا نشده و احساس خصومت با وقوع تخلفات رانندگی بر مبنای این نظریه‌ها مطرح شده است تا پلی بین دو دسته نظریات جامعه‌شناسی و روان‌شناسی باشد (جیمز و نال^۱، ۲۰۰۰؛ بیونچی و سومال^۱، ۲۰۰۲).

دیگر پژوهش‌ها، بر نگرش‌های اجتماعی و متغیرهایی تأکید کرده‌اند که از دیدگاه جامعه‌شناسی مطرح می‌شوند و بیان‌کننده تمایلات، ادراکات و احساسات فرد هنگام رانندگی در تعامل با دیگران هستند؛ از قبیل نگرش به قانون، پلیس و تخلف و نیز پرخاشگری، رضایت اجتماعی و درک هویت ملی و مذهبی (یولبرگ و راندمو^۲، ۲۰۰۳؛ شاکری‌نیا و محمدپور، ۱۳۸۹). برخی پژوهش‌ها نیز به عوامل ساختاری و زمینه‌ای اشاره نموده‌اند که در دیدگاه جامعه‌شناسی به متغیرهای جمعیت‌شناختی از قبیل سن، جنس، تحصیلات، تأهل و غیره ارتباط می‌یابد (کوزر و روزنبرگ، ۱۳۸۷). به‌هرحال برای داشتن ارتباط دوستانه، برخورداری از استقلال فکری، نگرش مثبت، خوش‌خلقی، قابل‌اعتمادبودن، شنونده خوب‌بودن، احترام‌گذاشتن به یکدیگر، واردنشدن به حریم خصوصی یکدیگر، پذیرفتن تفاوت‌های فردی و پرهیز از قضاوت، ضروری است (سهرابی، ۱۳۹۳). هریک از عوامل استرس‌زا می‌توانند به‌تنهایی روابط بین فردی را مختل نموده و طیفی از احساسات ناخوشایند را در فرد ایجاد نمایند که احساس خشم و به‌تبع آن خصومت، یکی از آنهاست (شاکری‌نیا و محمدپور، ۱۳۸۹). مطالعات نشان می‌دهند که میزان وقوع خشم حین رانندگی در اکثر جوامع زیاد است (دیبولد^۳، ۲۰۰۳). برای مثال، پارکینسون^۴ (۲۰۰۱) در یک مطالعه زمینه‌یابی دریافت که تجربه خشم در هنگام رانندگی از تجربه خشم در موقعیت‌های دیگری غیر از رانندگی اتفاق می‌افتد. افرادی که خشم رانندگی بالایی دارند، بیشتر در معرض پیامدهای رانندگی خطرناک هستند؛ این پیامدها شامل خسونت‌های ترافیکی، رانندگی خطرناک و پرخاشگرانه و تصادفات می‌شود (دنفباخر، دنفباخر، لینچ، ریچاردز^۵، ۲۰۰۳). عریضی سامانی و حقایق (۱۳۸۸) در

1. Bionchi & Summal
2. Ulleberg & Rundmo
3. Diebold
4. Parkinson
5. Deffenbacher, Deffenbacher, Lynch & Richards

مطالعه خود، شایع‌ترین حوادث رانندگی را تصادفاتی معرفی نموده‌اند که میزان آن در ایران در مقایسه با سایر کشورها رو به افزایش بوده و تلفات جانی این مورد به‌ازای هر ده هزار وسیله نقلیه در ایران ۲۹ نفر است؛ درحالی‌که در کشورهای توسعه‌یافته بین ۱ تا ۲/۵ نفر گزارش شده است.

جدول ۱. خلاصه پژوهش‌های انجام‌شده

ردیف	نام نویسنده	موضوع	سال	خلاصه نتایج و پیشنهادها
۱	سهرابی	مهارت ارتباطی مطلوب	۱۳۹۳	پیش‌زمینه‌های برقراری ارتباط مناسب
۲	بهروان و بهروان	احساسات و رفتارهای تبعی	۱۳۹۰	تجربه احساسات و رفتارهای ناخوشایند
۳	شاکری‌نیا و محمدپور	تأثیرگذاری عوامل استرس‌زا	۱۳۸۹	تأثیر عوامل استرس‌زا بر احساسات ناخوشایند و خصومت
۴	عریضی و حقایق	تصادفات در جوامع	۱۳۸۸	افزایش میزان تصادفات در کشورهای مختلف و ایران
۵				
۶	کوزر و روزنبرگ	سبک رانندگی	۱۳۸۷	ارتباط ویژگی‌های جمعیت‌شناختی با سبک رانندگی
۷	نزیبت و کانگر	اثر بخشی درمان‌های شناختی	۲۰۱۱	کاهش خشم، استرس و تقویت مهارت‌های مقابله‌ای
۸	یولبرگ و راندمو	نگرش اجتماعی و رانندگی	۲۰۰۳	ارتباط مستقیم نگرش‌ها و احساسات حین رانندگی
۹	دیبولد	رفتارهای خشن در رانندگان	۲۰۰۳	رشد فزاینده رفتارهای خشن در رانندگان
۱۰	دنفباخر، دنفباخر، لینچ و ریچاردز	ارتباط خشم و حوادث رانندگی	۲۰۰۳	وجود ارتباط خشم و حوادث رانندگی
۱۱	دنفباخر، فلتی، لینچ، دلن و اوتینگ	درمان شناختی رفتاری	۲۰۰۲	کاهش خشم، استرس، رفتارهای پرخطر و تقویت مهارت‌های مقابله‌ای
۱۲	فاربر	مهارت ارتباطی و استرس	۲۰۰۰	تأثیر مثبت ارتباط بر کاهش استرس و فرسودگی شغلی
۱۲	پیتو	درمان شناختی رفتاری	۲۰۰۱	بهبود مهارت ارتباطی، مدیریت استرس و کاهش حوادث
۱۳	ریچاردز، دنفباخر، فلتی، لینچ و کوگان	درمان شناختی رفتاری	۲۰۰۱	یافته‌های متناقض اثربخشی بر مهارت‌های مقابله‌ای
۱۴	پارکینسون	ارتباط خشم و تصادفات	۲۰۰۱	وجود ارتباط مثبت خشم با رانندگی خطرناک و تصادفات

مبانی نظری پژوهش

نظریه نیازها

رفتارهای پرخاشگرانه در رانندگی را می‌توان با نظریه نیازها تفسیر نمود. مازلو (۱۳۷۲) معتقد است که بایستی به‌جای فرونشاندن نیازها، راهی برای برآورده‌ساختن آن‌ها ایجاد نمود. عدم ارضای نیازها به‌ویژه آن‌هایی که در رده‌بندی هرم نیازهای مازلو در سطوح پایین قرار دارند، می‌تواند موجبات ترس و خشم را فراهم کند (رحیمی نیک، ۱۳۷۴). در جامعه ایران، افراد آن‌قدر از طردشدن در اضطراب هستند که دائماً تلاش می‌کنند خود را با نمودهای مادی اثبات کنند؛ یعنی فردگرایی رسمیت‌نیافته به فرصت‌طلبی و خودمحوری منجر شده است (صباغ‌پور، ۱۳۸۷). بنابراین انگیزش می‌تواند به خودمحوری یا عامل‌گرایی منجر شود؛ به این معنی که اگر فرد از نظر انگیزشی در شرایط تعادل باشد یعنی نیازهای سطح پایین فرد ارضا شده باشد، او از مرحله خودمحوری خارج خواهد شد، و گرنه خودمحوری می‌تواند آن‌چنان شدید باشد که به‌صورت خودشیفتگی درآید که حیثیت‌طلبی، برتری‌طلبی و قدرت‌طلبی از ویژگی‌های بارز آن هستند (راسکین و تری، ۱۹۸۸؛ شریر^۲، ۲۰۰۲). فردی که نیازهایش ارضا شده باشد، به سطح بالاتر نیازها می‌رسد که حاصلش کمک به دیگران، ملاحظه دیگران، نوع‌دوستی و نادیده‌گرفتن خطاهای دیگران می‌باشد. بنابراین برای کاهش رفتار رانندگی پرخطر، تغییر در شیوه ارضای نیازهای اجتماعی می‌تواند مفید باشد.

دیدگاه کنش اجتماعی

رفتار رانندگی نوعی کنش متقابل اجتماعی است؛ کنش اجتماعی شامل چگونگی عمل، تفکر و احساس است که خارج از فرد می‌باشد و دارای قوه اجبار و الزام است که به

1. Raskin & Terry

2. Schreer

برکت آن، خود را بر فرد تحمیل می‌کند (روشه، ۱۳۷۹). تحلیل تعاملات رانندگان و رفتار رانندگی پرخطر را می‌توان در فرایند کنش متقابل اجتماعی رانندگان با یکدیگر در نظر گرفت؛ زیرا رانندگان برای رفتار خود در ارتباط با دیگران معنای خاصی در نظر دارند و به کنش دیگران واکنش نشان می‌دهند و این واکنش به تفسیر یک راننده از کنش دیگران بستگی دارد. رانندگان با شیوه رانندگی خود با دیگران به‌طور درونی گفت‌وگو می‌کنند؛ برای مثال می‌خواهند برتری خود را نشان دهند یا دیگران را به‌خاطر رفتارشان مجازات کنند و یا به پلیس نشان دهند که نمی‌تواند جلوی آن‌ها را بگیرد و امثال این‌ها. رفتار رانندگی پرخطر بیان‌کننده معنای ذهنی رانندگان می‌باشد که در ارتباط با رانندگان دیگر تفسیر شده و به‌موجب آن تفسیر واکنش نشان می‌دهند. بنابراین رانندگان دائماً با رانندگان دیگر یا سرنشینان در تعامل هستند و نظر آنان را پیش‌بینی و تفسیر می‌کنند و رفتار مناسب از خود نشان می‌دهند. این معانی ممکن است به نیازهای اجتماعی وی مربوط باشد؛ مانند نیاز به احترام و تأیید، رقابت و مقابله یا جبران، احساس برتری یا برابری، احساس موفقیت و غیره.

ازسوی دیگر، رفتار رانندگی یک کنش اجتماعی در معنای اثباتی است که تحت فشارهای اجتماعی از بیرون بر فرد اعمال می‌شود. بنابراین شرایط زندگی اجتماعی و فشارهای ناشی از آن بر کنش فرد تأثیر دارند. در نتیجه رضایت از زندگی شغلی و تجربه‌های تلخ و شیرین می‌تواند بر رفتار رانندگی تأثیرگذار باشد.

دیدگاه کنترل اجتماعی

کنترل اجتماعی دو نوع مستقیم یا بیرونی و غیرمستقیم یا درونی است. افراد به‌طور طبیعی تمایل به کج‌رفتاری دارند و اگر تحت کنترل قرار نگیرند، چنین می‌کنند (ریکلس^۱، ۱۹۷۳). کنترل مستقیم زمانی است که نهادهای رسمی مانند پلیس، متخلف

1. Reekless

را از طریق تنبیه یا جریمه وادار به هم‌نوایی می‌کنند. نظریه کنترل بیرونی یا مستقیم با نظریه انتخاب عقلانی ارتباط دارد. ریکلس، کنش متقابل اجتماعی را به‌مثابه مبادله اقتصادی در نظر گرفت؛ زیرا معتقد است افراد هنگام انجام کنش به سود و زیان و عواقب آن می‌اندیشند و انتخاب عمل، زمانی صورت می‌گیرد که فرد نتیجه محاسبه را مثبت ارزیابی نماید. قانون‌شکنی هنگامی رخ می‌دهد که افرادی با دو گزینه درست و نادرست مواجه می‌شوند و گزینه نادرست را برمی‌گزینند. این افراد باور دارند که منافع حاصل از بزه بر لطمات ناشی از آن برتری دارد و لذا تصمیم بر بزه می‌گیرند. بر اساس این نظریه می‌توان نتیجه گرفت که هرچقدر احتمال کشف و مجازات تخلف بیشتر باشد، تخلف کمتر است. کنترل اجتماعی غیرمستقیم زمانی است که جامعه دارای همبستگی اجتماعی قوی است و فرد احساس تعلق قوی به جامعه دارد و نسبت به جامعه احساس دین می‌کند (کوزر و روزنبرگ، ۱۳۷۸).

تعهد نسبت به اهداف جامعه و ارزش‌ها بر اساس کنترل درونی از طریق احساس تقصیر، گناه و شرم، افراد را از درگیر شدن در رفتار بزهکارانه بازمی‌دارد (احمدی، ۱۳۸۴). افرادی که خودکنترلی پایین دارند، خودمدار هستند و نسبت به رنج‌ها و نیازهای دیگران بی‌تفاوت و غیرحساس بوده و در مقابل ناکامی‌ها تحمل کمی دارند. هیرشی (۱۹۶۹) معتقد است اعتقاد افراد به اعتبار اخلاقی، نظام هنجارهای اجتماعی و رعایت قوانین و مقررات موجب احساس وظیفه اخلاقی نسبت به دیگران می‌شود و ضعف چنین اعتقادی، راه را برای کج‌رفتاری هموار می‌سازد.

اختلال هنجاری

منظور از اختلال هنجاری، همان چیزی است که دورکیم آن را آنومی اجتماعی نامیده است (چلبی، ۱۳۷۵). یکی از اشکال مهم اختلال هنجاری، ضعف هنجاری است. منظور از آن، ضعف علقه اجتماعی و تعهد نسبت به هنجار در میان اکثریت افراد

جامعه است. به عبارت دیگر، هنجار مورد نظر به دلایلی برای اکثریت جمعیت دارای فشار کم است و رعایت آن را لازم نمی دانند. شیوع رفتار رانندگی پرخطر باعث می شود که اکثر رانندگان احساس ضعف هنجاری کنند و آگاهانه اقدام به رفتار نابهنجار کنند؛ چون مطمئن نیستند که دیگران حقوق آنان را رعایت کنند. در چنین شرایطی، نگرش منفی به قانون و نهادهای کنترل کننده ضعیف می شود؛ زیرا رعایت قانون در شرایطی که اکثریت رعایت نمی کنند با احساس تبعیض همراه خواهد بود.

نظریه خنثی سازی

نظریه خنثی سازی (ماتز، به نقل از احمدی، ۱۳۸۴) توجیه کننده قانون گریزی و تقدیرگرایی است. اهمیت فنون خنثی سازی و بی اثر ساختن سازوکارهای نظارت و بازبینی اجتماعی، افراد بزهکار را قادر می سازد بدون احساس تقصیر خارج از چارچوب اخلاق و قانون عمل نمایند. آنان احساس می کنند برای پایبند بودن به قانون و مقررات ناتوان هستند؛ زیرا تعهدشان به قانون به عنوان یک عامل بازدارنده در مقابل رفتارشان تلقی می شود. یکی از فنون خنثی سازی فهم فرد از خودش این است که او دارد به وسیله تقدیر، سرنوشت، جبر و به طور کلی به وسیله عواملی که تحت کنترلش نیستند، اداره می شود. حالتی از جبرگرایی و اعتقاد به تقدیر و سرنوشت موجب می شود تا احساس ناامیدی در فرد بالا رود و آرامش خاطر او خدشه دار شود و این سبب رفتارهای انحرافی می شود.

نظریه پرخاشگری و ناکامی

این نظریه می تواند رانندگی خصومت آمیز را توجیه کند. پرخاشگری یا رفتار خصومت آمیز در رانندگی، رفتاری است به قصد آسیب رساندن به دیگران (برون و

بایرن (۱۹۹۴)؛ فرایندی است که افراد از دستیابی به هدف خویش بازمی‌مانند و در نهایت سبب بروز حرکات پرخاش‌جویانه نسبت به سایر افراد می‌شوند. مهم‌ترین هدف آسیب و خصومت، کسانی است که منبع ناکامی تصور می‌شوند. در یک جامعه که احساس محرومیت نسبی وجود دارد، فرد خود را نسبت به دیگران عقب‌مانده تصور می‌کند؛ به همین دلیل پرخاشگری رواج دارد (گر، ۱۳۷۷). در چنین شرایطی فرد پرخاشگر، جامعه را در برابر خود مقصر می‌داند.

جمع‌بندی نظریات

بر اساس نظریات اشاره‌شده، عوامل مؤثر بر احساس خصومت و رفتار پرخطر حین رانندگی را می‌توان به سه دسته تقسیم کرد:

اول، عوامل افزایش‌دهنده شامل نیازهای اجتماعی (نظریه نیازها و کنش متقابل نمادی)، رفتار رانندگی خصومت‌آمیز (نظریه پرخاشگری و ناکامی)، تقدیرگرایی (نظریه خنثی‌سازی) و قانون‌گریزی (نظریه کنترل اجتماعی بیرونی) می‌باشد.

دوم، عوامل کاهش‌دهنده شامل قانون‌گرایی (نظریه کنترل اجتماعی درونی)، احساس هویت ملی و دینی (کنش متقابل نمادی)، رضایت از زندگی (نظریه کنش اجتماعی اثباتی)، نگرش به پلیس (کنش متقابل نمادی) و احتمال کشف و مجازات (کنش عقلانی) می‌باشد.

سوم، عوامل پایگاهی کنترل‌کننده (نظریه ضعف هنجاری).

تعریف نظری متغیرها

رفتارهای دوستانه: یکی از جنبه‌های مثبت ارتباط سالم، رفتارهای دوستانه هستند که عبارتند از توانایی افراد در توضیح و تصریح نیازها، خواسته‌ها و تمایلات با کمترین

تنش و نیز توانایی توجه به دیگران، دعوت از آنان برای روشن سازی مطالب و موقعیت‌ها (قربانی، ۱۳۹۳).

خصومت: خصومت نیز بنا به تعریف، عبارت از یک سازه روان‌شناختی است که با تعدادی از پدیده‌ها مانند پرخاشگری، خشم، آزرده‌گی، تحریک‌پذیری، بدگمانی، نفرت، پرخاشگری کلامی و فیزیکی و احساس بی‌اعتمادی در رابطه است (برفوت^۱، ۱۹۹۲).

فرضیات

دو فرضیه اساسی تبیین‌کننده رفتار دوستانه و احساس خصومت در رانندگان اتوبوس را می‌توان به شرح زیر بیان نمود:

۱- بسته آموزش روان‌شناختی بر خصومت رانندگان اتوبوس‌های درون‌شهری تهران مؤثر است.

۲- بسته آموزش روان‌شناختی بر رفتارهای دوستانه رانندگان اتوبوس‌های درون‌شهری تهران مؤثر است.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع شبه‌آزمایشی^۲ با طرح پیش‌آزمون - پس‌آزمون تک‌گروهی است. گروه نمونه به صورت در دسترس شامل ۲۱۲ نفر از رانندگان شرکت واحد اتوبوس‌رانی شهر تهران بود که برای شرکت در یک دوره آموزشی توسط سازمان متبوع معرفی شده بودند. این گروه از افراد به صورت تصادفی در چهار گروه تقسیم شدند و آموزش‌های موردنظر را به‌طور کاملاً یکسان دریافت کردند. برای جمع‌آوری

1. Barefoot

2. Quasi- Experimental

داده‌ها از شرکت‌کنندگان خواسته شد در دو مرحلهٔ پیش‌آزمون و پس‌آزمون به ابزارهای پژوهش پاسخ دهند. به دلیل وجود محدودیت‌های زمانی، در هر یک از گروه‌ها، تنها اقدام به اجرای یکی از دو ابزار پژوهش شد؛ به عبارت دیگر ۱۱۳ نفر از این افراد به مقیاس رفتارهای دوستانه (ریزمن^۱، ۱۹۸۳) و ۹۶ نفر به سیاههٔ احساس خصومت ردفورده - ویلیامز^۲ (ردفورده، ۱۹۹۸) پاسخ دادند.

ابزارهای اندازه‌گیری

مقیاس رفتارهای دوستانه: این مقیاس دارای ۴۰ آیت‌م و چهار زیرمقیاس است که توسط ریزمن (۱۹۸۳) ساخته شده است. چهار زیرمقیاس با عناوین خودانگاره^۳، پذیرندگی^۴، پاداش‌بخشی^۵ و بیگانگی^۶ مشخص شده‌اند. خودانگاره بر نحوهٔ نگرش فرد به خود، پذیرندگی به تمایل فرد برای در نظر گرفتن احساسات، باورها و نظرات دیگران، پاداش‌بخشی به تمایل فرد به ایجاد احساس رضایت دیگران در تعامل با دیگران و بیگانگی نیز به اجتناب افراد از تعامل با دیگران اشاره دارد. مطالعات انجام‌شده در گروه‌های دانشجویان و دانش‌آموزان نشانگر شواهدی بر قابلیت اعتماد به روش‌های همسانی درونی و بازآزمون و همچنین روایی هم‌زمان و سازهٔ این ابزار است (ریزمن، ۱۹۸۳). در پژوهش حاضر، آلفای کرونباخ به دست آمده برای زیرمقیاس‌ها بین ۰/۶۵ تا ۰/۸۷ بود.

سیاههٔ احساس خصومت ردفورده - ویلیامز: این سیاهه توسط ردفورده (۱۹۹۸) ساخته شده و دارای ۱۲ آیت‌م است. این ابزار، احساس خصومت و رابطهٔ احساس

1. Reisman
2. Redford- Williams Hostility Inventory
3. self- concept
4. accessibility
5. rewardingness
6. alienation

خصوصیت را با حملات قلبی ارزیابی می‌کند. پاسخ‌دهی به این سیاهه در یک طیف پنج‌نقطه‌ای لیکرت از همیشه (۴) تا هرگز (۰) صورت می‌گیرد. ضریب بازآزمایی گزارش شده برای آن در یک نمونه ۲۰ نفری، $0/82$ و ضریب همسانی درونی آن، $0/85$ بوده است. روایی محتوایی این ابزار توسط گروهی از متخصصان روان‌شناسی و روان‌سنجی مورد تأیید قرار گرفت. مطالعه شکوهی یکتا، اکبری زردخانه و قهوه‌چی (۱۳۹۰) روایی تجربی این آزمون را تأیید کرده است. ضریب همسانی درونی در پژوهش حاضر نیز $0/76$ به دست آمد.

روش اجرا

بسته آموزشی مداخلات روانی - اجتماعی رانندگان با هدف ارتقای قابلیت‌های درون و بین فردی ایشان، در قالب ۹ جلسه طراحی شد. این بسته مشتمل بر بخش‌های مدیریت خشم (۴ جلسه)، رانندگی انتقام‌جویانه (یک جلسه)، ارتباط مؤثر (یک جلسه) و مدیریت استرس (۳ جلسه) بود. مدت زمان در نظر گرفته شده برای هر یک از جلسات، ۸۰ دقیقه بود که به صورت هفته‌ای سه جلسه اجرا شد. اهداف مدنظر در هر یک از بخش‌ها به شرح جدول ۲ است. در ضمن محل برگزاری، دانشگاه خواجه نصیر بود.

تعاریف عملیاتی متغیرها

رفتارهای دوستانه: کسب نمره شاخص در مقیاس رفتارهای دوستانه (ریزمن، ۱۹۸۳).

خصوصیت: کسب نمره شاخص در سیاهه احساس خصوصیت ردفورد - ویلیامز: این سیاهه توسط ردفورد (۱۹۹۸) مطرح شد.

اثربخشی بستهٔ آموزشی روان‌شناختی رانندگان بر رفتارهای دوستانه و احساس خصومت رانندگان...

جدول ۲. اهداف جلسات بستهٔ آموزشی مهارت‌های روانی - اجتماعی رانندگان

بخش	جلسات	اهداف
مدیریت خشم	یکم	مفهوم و ساختار خشم
	دوم	اندیشه‌های خشم‌برانگیز، مهارت‌های بازشناسی
	سوم	مهارت‌های ارزیابی خشم و انتخاب راهبردهای کنترل
	چهارم	عوامل مسبب بروز خشم
رانندگی انتقام‌جویانه	یکم	رانندگی انتقام‌جویانه و راهبردهای پیشگیری از آن
	یکم	تعریف، انواع، منابع و تأثیرات استرس
مدیریت استرس	دوم	مهارت‌های مثبت‌اندیشی، شوخ‌طبعی، مدیریت زمان
	سوم	روش حل مسئله، آموزش مهارت‌های تنفس، تن‌آرامی و تجسم
ارتباط مؤثر	یکم	ارتباط مؤثر و چگونگی برقراری آن

یافته‌ها

یافته‌های توصیفی حاصل از اجرای ابزارهای پژوهش در مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون در جدول ۳ ارائه شده است. یافته‌های جدول ۳ نشان می‌دهد که شرکت در این دورهٔ آموزشی، به افزایش میانگین مربوط به زیرمقیاس‌های رفتارهای دوستانه و کاهش میانگین احساس خصومت منجر شده است. این تغییرات برای دو زیرمقیاس پذیرندگی و بیگانگی و احساس خصومت چندان چشمگیر نیست.

جدول ۳. خلاصهٔ یافته‌های توصیفی نمره‌های زیرمقیاس‌های رفتارهای دوستانه و احساس خصومت ردفورد - ویلیامز در مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون

مقیاس	زیرمقیاس	پیش‌آزمون		پس‌آزمون	
		میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
رفتار دوستانه	خودانگاره	۲۲/۵۸	۳/۵۹	۲۳/۴۲	۳/۵۰
	پذیرندگی	۲۴/۵۹	۳/۷۰	۲۴/۷۹	۳/۱۷
	پاداش‌بخشی	۲۱/۴۰	۴/۴۵	۲۲/۰۷	۴/۴۵
	بیگانگی	۲۶/۷۰	۴/۰۷	۲۶/۴۸	۳/۵۹
احساس خصومت		۱۸/۲۰	۷/۱۳	۱۷/۶۶	۷/۹۳

به دلیل آنکه مقیاس رفتارهای دوستانه از چهار زیرمقیاس تشکیل شده است؛ از تحلیل واریانس چندمتغیری^۱ با طرح اندازه‌گیری‌های مکرر^۲ برای آزمون وجود یا نبود تفاوت بین میانگین‌های نمره‌های زیرمقیاس‌های مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون استفاده شد. نتایج حاصل نشان داد که نیم‌رخ میانگین‌های دو مرحله پیش‌آزمون و پس‌آزمون تفاوت معناداری با هم دارند ($\eta^2 = 0/10$ و $p < 0/05$ و $df = 4$ و 109) و $F = 2/70$ و $W = 0/91$). بررسی نتایج آزمون اثر بین آزمودنی‌ها^۳ نشان داد که میانگین پیش‌آزمون و پس‌آزمون زیرمقیاس‌های خودانگاره و پاداش‌بخشی تفاوت معناداری ($p < 0/05$) با هم دارند (جدول ۴). مقایسه اثر بخشی آموزش ارائه‌شده بر اساس شاخص مربع ایتای سهمی در زیرمقیاس‌های رفتارهای دوستانه نشان می‌دهد که بالاترین اندازه اثر در زیرمقیاس خودانگاره بوده است.

جدول ۴. خلاصه یافته‌های آزمون اثر بین آزمودنی میانگین زیرمقیاس‌های رفتارهای دوستانه

زیرمقیاس	نوع سوم مجموع مجذورات	درجات آزادی	نسبت F	سطح معناداری	مربع ایتای سهمی
خودانگاره	۴۰/۵۷	۱	۸/۲۱	۰/۰۰۵	۰/۰۷
پذیرندگی	۲/۰۹	۱	۰/۴۱	۰/۵۲	۰/۰۰۴
پاداش‌بخشی	۲۵/۷۳	۱	۲/۸۶	۰/۰۵	۰/۰۳
بیگانگی	۲/۷۱	۱	۰/۳۵	۰/۵۶	۰/۰۰۳

نتایج حاصل از انجام آزمون t وابسته^۴ برای آزمون وجود یا نبود تفاوت معنادار آماری در بین میانگین مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون حاصل از سیاهه احساس خصومت ردفورده نشان داد که این میانگین‌ها تفاوت معناداری با هم ندارد ($\eta^2 = 0/10$ و $p > 0/05$ و $df = 101$ و $t = 0/77$).

1. Multivariate Analysis of Variance (MANOVA)

2. Repeated Measure

3. Between Subject Effect

4. Dependent T Test

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از پژوهش حاضر، بررسی اثربخشی بسته آموزش روان‌شناختی بر رفتارهای دوستانه و احساس خصومت در رانندگان اتوبوس‌های درون‌شهری تهران بود. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بسته مداخلاتی به‌کاربرده‌شده توانسته است از میان خرده‌مقیاس‌های رفتار دوستانه، دو زیرمقیاس خودانگاره و پاداش‌بخشی را کاهش دهد؛ در صورتی که تأثیری بر زیرمقیاس‌های پذیرندگی و بیگانگی نداشته و منجر به تغییر نشده است. همچنین یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که مداخله موردنظر نتوانسته است احساس خصومت در رانندگان را کاهش دهد و مؤثر واقع شود؛ این یافته با نتایج پژوهش ریچاردز، دفنباخر، فیلتی، لینچ و کوغان^۱ (۲۰۰۱)، دفنباخر، فلتی، لینچ، دن و اوتینگ^۲ (۲۰۰۲)، دفنباخر و همکاران (۲۰۰۳)؛ ریم، دی‌گروت، بورد، هیمن و دیلو^۳ (۱۹۷۱)، نوکو^۴ (۱۹۸۶) و کاظمینی، هاشم‌آبادی، مدرس و اسماعیل‌زاده (۱۳۹۰) هم‌خوانی ندارد.

مهارت‌های آموزشی مقابله‌ای همانند مدیریت استرس و خشم، مشخصاً دارای مفاهیم وسیع و مؤلفه‌های متعدد شناختی و رفتاری هستند و با هدف افزایش تطابق فرد با محیط و تلاش‌هایی به‌منظور جلوگیری از پیامدهای منفی شرایط فشارزا عمل می‌کنند (نوکو، ۱۹۸۶). وجود اهداف درمانی مناسب، الزاماً به‌منزله درمان اثربخش نیست. قابلیت کاربرد و اثربخشی شیوه‌های درمانی مختلف به هنگام کارآزمایی‌های بالینی و دستیابی به اهداف درمانی، تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار می‌گیرند؛ عواملی همچون انتخاب گروه‌های هدف مناسب، توجه به نیازهای درمانی فرد، انتخاب مکان مناسب اجراء، اجرای مداخله در زمان مناسب و تبعیت از دستورالعمل درمان (هالچین

1. Richards, Deffenbacher, Filetti, Lynch & Kogan

2. Deffenbacher, Filetti, Lynch, Dahlen & Oetting

3. Rimm, DeGroot, Boord, Heiman & Dillow

4. Novaco

و ویتمر، ۱۳۹۴). با فرض اینکه شرایط درمانی مناسب در مطالعه حاضر فراهم بوده است؛ اما نتایج مطالعه حاضر در خصوص عدم اثربخشی بسته مداخلاتی بر بهبود رفتار خصمانه، در تناقض با یافته‌هایی هستند که نشان می‌دهند مداخلات شناختی - رفتاری توانسته‌اند طیف وسیعی از علائم و حالات روان‌شناختی ناخوشایند را مهار کنند (دنباختر و همکاران، ۲۰۰۳). با توجه به اینکه در این مطالعه، مداخله در زمان مناسب و با شرایط اجرایی مناسب به کار گرفته شده است، پژوهشگران در تبیین این یافته متناقض، به بررسی عوامل تأثیرگذار بر اثربخشی و قابلیت درمان پرداختند. در این میان، ملاک زمانی و مکانی و پیروی از دستورالعمل درمانی به‌خوبی مهیا و به کار رفته است؛ اما در خصوص انتخاب آزمودنی‌ها و گروه مورد مطالعه و توجه به نیازهای درمانی، ابهاماتی وجود دارد. در اکثر مطالعاتی که از مداخلات درمانی به‌ویژه شناختی - رفتاری برای مهار علائم روان‌شناختی مشکل‌ساز استفاده شده است، گروه‌هایی به‌منظور اجرای مداخله برگزیده شده‌اند که مستعد خشم و یا مبتلا به آن بوده‌اند؛ گویی اثربخشی مداخلات عمدتاً زمانی محقق می‌شود که گروه‌های مورد مطالعه از مورد‌های بالینی مناسب و برخوردار از علائم بالینی انتخاب شوند (ریچاردز و همکاران، ۲۰۰۱؛ دنباختر و همکاران، ۲۰۰۲؛ دنباختر و همکاران، ۲۰۰۳؛ ریم و همکاران، ۱۹۷۱؛ نوکو، ۱۹۸۶؛ کاظمینی و همکاران، ۱۳۹۰).

از طرف دیگر، انتخاب شیوه‌های درمانی مناسب می‌تواند بر اساس نیازهای درمانی بیماران (وجود علائم ناخوشایند رفتاری یا هیجانی) باشد؛ به‌عبارت‌دیگر بایستی مشخص شود که آیا اعضای گروهی که مداخله برایشان اجرا می‌شود، این نیاز را در خود حس می‌کنند که در جلسات درمان حضور یافته و مشارکت فعال داشته باشند؟ پس با توجه به نتایج پژوهش حاضر و با در نظر گرفتن عوامل تأثیرگذار بر اثربخشی و قابلیت مداخلات درمانی می‌توان این‌گونه تبیین نمود که ریشه این تناقض در کاربست آن برای گروه‌های مختلف با نیازهای درمانی مختلف است، به‌نحوی که بسته

درمانی اجراشده بیشتر بالینی بوده و احتمالاً بر روی گروه دارای علایم بالینی، اثربخشی مطلوبی خواهد داشت.

تبیین دیگر این است که در بیشتر پژوهش‌ها به نقش شناخت در موقعیت‌های مشکل‌زای رانندگی توجه کمی شده است و تنها اخیراً در برخی از پژوهش‌های رانندگی به آن پرداخته شده است (نزبیت و کانگر، ۲۰۱۱). این در حالی است که در این رویکرد، تغییر دادن تفکر نادرست، مستقیم‌ترین راه برای تغییر دادن هیجان‌ها و رفتارهای شرکت‌کنندگان است نه آموزش‌های رفتاری (نزبیت و کانگر، ۲۰۱۱)؛ به همین خاطر، ارائهٔ بسته‌های درمانی کامل‌تر که توانسته باشند نیازهای کامل این گروه افراد را در نظر داشته باشند، ضروری به نظر می‌رسد.

عدم تأثیرگذاری روش درمانی مورد مطالعه در خصومت رانندگان را می‌توان با شرایط خاص شغلی این گروه از افراد توجیه کرد (اوانز، ۱۹۹۴). پژوهشگران در مصاحبه با آزمودنی‌ها، مشکلات شغلی، مالی و رفاهی را از زبانشان شنیدند و دریافتند که این مشکلات می‌تواند در بروز خشم و رفتارهای پر خاشگرا‌نهٔ آن‌ها تأثیرگذار باشد. این گروه از افراد همواره شرایط پر استرس شغلی و به تبع آن، استرس خانوادگی داشتند. در این شرایط، شناسایی منابع استرس و نحوهٔ تأثیر آن، فرد را قادر می‌سازد تا با اعمال و موضع‌گیری‌های خود، فشار و استرس را کاهش دهد (بوسکارینو، فریگلی و آدامز، ۲۰۰۴). تداوم این عوامل استرس‌زا پس از مدتی به نوعی تنش مزمن، فراگیر و مقاومت تبدیل می‌شود که با گذر زمان نه تنها کم نمی‌شوند، بلکه به دلیل تغییرات مدیریتی، قوانین و کاهش خدمات رفاهی بیشتر هم می‌شوند و فرد نیز در تغییر آن‌ها احساس درماندگی می‌کند تا جایی که راننده به این نتیجه می‌رسد که تنها راه‌هایی از این وضعیت، ترک شغل یا تغییر شغل است و اگر بخواهند در این شغل باقی بمانند، با وجود عدم توانایی در ایجاد تغییرات محیطی،

رفتارهای پرخاشگرانه آن‌ها چه به صورت درونی و چه بیرونی به یک نوع انتقام از محیط، اجتماع و دیگران تبدیل می‌شود.

به عقیده لازاروس و فولکمن^۱ (۱۹۸۴) هنگامی که فرد موقعیت تنش‌زا را بالاتر از توان و منابع خود ارزیابی کند، نه تنها استرس رخ می‌دهد بلکه مزمن نیز می‌شود. این تبیین می‌تواند این پیشنهاد را ارائه کند که بهتر است در پژوهش‌های آتی به منظور درک بهتر ویژگی‌های شرکت‌کنندگانی که مداخله برای آنان مؤثر بوده و شرکت‌کنندگانی که از درمان تأثیر نپذیرفته‌اند، مصاحبه‌های متمایزکننده قبل از اجرای مداخله صورت گیرد؛ اما در تبیین اثربخشی این مداخله بر بهبود رفتار دوستانه و از نگاهی دیگر بهبود روابط بین فردی، می‌توان بیان داشت که بسته آموزشی اجرا شده به خوبی از مهارت‌های مقابله‌ای و رفتاری تشکیل شده است و از آنجایی که بهبود روابط بین فردی می‌تواند با یادگیری مهارت‌های ارتباطی مناسب و انجام تمرینات رفتاری محقق شود، دوره آموزشی از این حیث به نظر مطلوب بوده است.

حمایت اجتماعی از طریق دوستان می‌تواند فرد را در سازگاری بیشتر یاری داده و محرک بسیاری از رفتارهای انطباقی در وی باشد. همچنین وجود دوستان در بحران‌های گوناگون زندگی بزرگسال مؤثر است (حجازی و زهره‌وند، ۲۰۰۱)؛ به نحوی که بین کیفیت دوستی و روش‌های مقابله با استرس رابطه وجود دارد. در این پژوهش نیز نتایج نشان دادند که مداخله مذکور توانسته است رفتار دوستانه را در آزمودنی‌ها بهبود بخشد. برای تبیین این نتیجه به دو مورد اشاره می‌شود: ابتدا اینکه در پژوهش حاضر از بسته آموزشی مفیدی استفاده شده است که در آن، مهارت‌های مقابله‌ای و رفتاری به خوبی گنجانده شده و این امکان را برای آزمودنی‌ها فراهم ساخته است تا با یادگیری مهارت‌های ارتباطی مناسب و انجام تمرینات رفتاری، رفتار دوستانه را بهبود بخشند. در واقع بعد مقابله‌ای و رفتاری بسته درمانی فوق،

1. Lazarus & Folkman

بیشتر از بُعد شناختی و طرح‌واره‌ای است که در بروز خشم و رفتارهای پرخاشگرانه مستقیماً نقش دارند. این نتیجه را می‌توان این‌گونه نیز تبیین نمود که با وجود دشواری‌های بسیار در محیط شغلی، اما وجود همکاران بسیار که همگی این مشکلات را تجربه کرده‌اند، قدرت انطباقی فرد را افزایش داده است. رفتار دوستانه باعث می‌شود که افراد دوستان زیادی پیدا کرده و با آن‌ها رابطه عاطفی برقرار نموده و این رابطه باعث تجربه عواطف مثبت می‌شود. همچنین دوستان می‌توانند به‌عنوان یک حمایتگر در شرایط پراسترس عمل کنند و این عوامل به احساس افزایش ظرفیت کنار آمدن فرد با شرایط پراسترس زندگی منجر شود. علاوه بر این، رفتار دوستانه باعث گسترش روابط عاطفی و صمیمانه شده و این نیز به نوبه خود (چه مستقیم و چه غیرمستقیم) در روحیه و زندگی شخصی تأثیر می‌گذارد.

در مورد محدودیت‌های پژوهش حاضر نیز باید اذعان داشت که مطالعه حاضر، فاقد گروه کنترل و ارزیابی پیگیرانه است. از این رو به پژوهشگران علاقه‌مند پیشنهاد می‌شود که در مطالعات بعدی از گروه کنترل در مطالعه خود استفاده کرده و با انجام ارزیابی‌های پیگیرانه از مؤثر بودن مداخلات انجام‌شده، اطمینان حاصل نمایند. همچنین با توجه به اهمیت موضوع سلامت روان‌شناختی و رفتاری در بین رانندگان اتوبوس جهت ارتقای سلامت روان این قشر پیشنهاد می‌گردد این مداخلات در سطحی وسیع‌تر و با گروه کنترل انجام شود.

منابع

- احمدی، حبیب. (۱۳۸۴). *جامعه‌شناسی انحرافات*، چاپ اول، تهران، نشر سمت.
- بهروان، حسین، بهروان، ندا. (۱۳۹۰). *علل جامعه‌شناختی رانندگی پرخطر در مشهد*. فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، ۲۸، ۱۰۹-۱۴۲.
- چلبی، مسعود. (۱۳۷۵). *جامعه‌شناسی نظم*، چاپ اول، ۱۰۷، تهران: نی.

- خزائی، حبیب‌الله؛ اسدی، ماندانا؛ محمدی، هیوا. (۱۳۹۰). مقایسه اثربخشی دو روش رفتاردرمانی «تقویت و پاداش» و روش شناخت درمانی «الیس» بر میزان پرخاشگری کودکان بی سرپرست. *دو ماهنامه علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه (بهبود)*، ۱۵(۶)، ۴۰۸-۴۱۴.
- دامیار، نیلوفر؛ گل محمدی، رستم؛ محمدفام، ایرج؛ و فردمال، جواد. (۱۳۹۰). مطالعه رفتارهای ناامن رانندگان شرکت واحد اتوبوسرانی شهر همدان در سال ۱۳۹۰. *فصلنامه بهداشت و ایمنی کار*، ۱، ۵۳-۶۱.
- رحیمی نیک، اعظم. (۱۳۷۴). *تئوری‌های نیاز و انگیزش*. تهران، ناشر: دانشگاه آزاد اسلامی.
- روشه، گی. (۱۳۷۹). *کنش اجتماعی (ترجمه هما زنجانی‌زاده)*. مشهد: دانشگاه فردوسی.
- سهرابی، حمیدرضا. (۱۳۹۳). *روان‌شناسی روابط انسانی (مهارت‌های مردمی)*. تهران: رشد.
- شاکری‌نیا، ایرج؛ و محمدپور، مهری. (۱۳۸۹). رابطه ویژگی‌های شخصیتی، سلامت روان و پرخاشگری با عادات رانندگی در رانندگان پرخطر. *مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد*، ۱۸(۳)، ۲۲۵-۲۳۳.
- شکوهی یکتا، محسن؛ اکبری زردخانه، سعید و قهوه چی، فهیمه. (۱۳۹۰). اثربخشی آموزش حل مسئله، مدیریت خشم بر سبک‌های تربیتی، پرخاشگری و شادکامی مریبان پیش دبستانی. *فصلنامه مطالعات روان‌شناسی بالینی*، ۱(۵)، ۱۱۷-۱۳۸.
- صباغ‌پور، علی اصغر. (۱۳۸۷). *منافع فردی و منافع جمعی*. تهران: معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی.
- عریضی، حمیدرضا؛ حقایق، سیدعباس. (۱۳۸۹). ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه رفتار رانندگی منچستر. *فصلنامه پایش*، ۸(۴)، ۲۱-۲۸.

- قربانی، نیما. (۱۳۹۳). سبک‌ها و مهارت‌های ارتباطی. تهران: بینش نو.
- کوزر، لوئیس؛ روزنبرگ، برنارد. (۱۳۷۸). نظریه‌های بنیادی جامعه‌شناسی (ترجمه فرهنگ ارشاد). چاپ اول، تهران: نی.
- کاظمینی، تکتم؛ قنبری هاشم‌آبادی، بهرام‌علی؛ مدرس غروی، مرتضی و اسماعیلی‌زاده، مسعود (۱۳۹۰). اثربخشی گروه‌درمانی شناختی - رفتاری در کاهش خشم و پرخاشگری رانندگی. *مجله روانشناسی بالینی*. سال ۳، (۲).
- گر، تد، رابرت. (۱۳۷۷). *چرا انسان‌ها شورش می‌کنند* (ترجمه علی مرشدی‌زاده). تهران: پژوهشکده مطالعات راهبردی.
- مازلو، آبراهام اچ. (۱۳۷۲). *انگیزش و شخصیت* (ترجمه احمد رضوانی). مشهد: به نشر.
- هالچین، ریچارد؛ ویتبورن، سوزان کراس. (۱۳۹۴). آسیب‌شناسی روانی (ترجمه یحیی سیدمحمدی). جلد ۱، انتشارات روان.
- Barefoot, J. C. (1992). Developments in the measurement of hostility. In Friedman, H. S. (editor). *Hostility, Coping and Health*. Washington DC: American Psychological Association; p. 13-31.
- Bionchi, A., & Summal, H. (2002). Moral judgment and driver behavior among Brazilian students. *Psychological Report, 91*, 759-766.
- Boscarino, J. A., Figley, C. R., & Adams, R. E. (2004). Compassion fatigue following the September 11 terrorist attacks: A study of secondary trauma among New York City social workers. *International Journal of Emergency Mental Health, 6*(2), 57-66.
- Bron, R. & Donn, B. (1994). *Social Psychology, Understanding Human Interaction*, Allyn Bacon.
- Bucchi, A., Sangiorgi, C., & Vignali, V. (2012). Traffic psychology and driver behavior. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 53*, 973-980.
- Deffenbacher, J. L., Deffenbacher, D. M., Lynch, R. S., & Richards, T. L. (2003). Anger, aggression, and risky behavior: A comparison of high and low anger drivers. *Behavior Research and Therapy, 41*, 701-718.
- Deffenbacher, J. L., Filetti, L. B., Lynch, R. S., Dahlen, E. R., & Oetting, E. R. (2002). Cognitive-behavioral treatment of high anger drivers.

Behaviour research and therapy, 40(8), 895-910.

- Diebold, J. (2003). *Mindfulness in the machine: A mindfulness-based cognitive therapy for the reduction of driving anger*. New York: Hofstra University.
- Eensoo, D., Harro, M., Pullmann, H., Allik, J., & Harro, J. (2007). Association of traffic behavior with personality and platelet monoamine oxidase activity in schoolchildren. *Journal of Adolescent Health*, 40(4), 311-317.
- Evans, G. W. (1994). Working on the hot seat: Urban bus operators. *Accident Analysis & Prevention*, 26(2), 181-193.
- Farber, B. A. (2000). Treatment strategies for different types of teacher burnout. *Journal of Clinical psychology*, 56(5), 675-689.
- Furnham, A., Treglown, L., Hyde, G., & Trickey, G. (2016). The bright and dark side of altruism: Demographic, personality traits, and disorders associated with altruism. *Journal of Business Ethics*, 134(3), 359-368. DOI 10.1007/s10551-014-2435-x
- Hejazi, E. & Zohrevand, M. A. (2001). Relationship Between Quality of Friendship and Coping interaction and coping with stress. *Communication Researches*. 19(2): 193-211.
- Hirschi, T. (1969). *Causes of Delinquency*, Berkeley and Los Angeles: University of California Press.
- James, L. & Nahl, D. (2000). Aggressive Driving is Emotionally Impaired Driving. Retrieved [2010] from, http://www.drdriving.org/courses/conference_paper.htm.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Miles, D. E., & Johnson, G. L. (2003). Aggressive driving behaviors: are there psychological and attitudinal predictors? *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 6(2), 147-161.
- Nesbit, S. M., & Conger, J. C. (2011). Evaluation of cognitive responses to anger-provoking driving situations using the Articulated Thoughts during Simulated Situations procedure. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*. (14), 54-65.
- Niezgodna, M., Kamiński, T., & Kruszewski, M. (2012). Measuring driver behaviour-indicators for traffic safety. *Journal of KONES*, 19, 503-511.
- Novaco, R. W. (1986). Anger as clinical and social problems. In Blanchard, R. J., Blanchard, D. C. *Advances in the Study of Aggression*.

New York: Academic Press.

– Parkinson, B. (2001). Anger on and off the road. *British Journal of Psychology*, (92), 507-526.

– Pinto D. (2001). Driving anger, articulated cognitive distortions, cognitive deficiencies and aggression [Dissertation]. New York: Hofstra University.

– Raskin, R., & Terry, H. (1988). A principal- component analysis of the narcissistic personality inventory and further evidence of its construct validity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(5), 890-902.

– Reason, J., Manstead, A., Stradling, S., Baxter, J., & Campbell, K. (1990). Errors and violations on the roads: a real distinction? *Ergonomics*, 33(10-11), 1315-1332.

– Reekless, W. (1973). *The Crime Problem*. 4th ed. New York: Appleton

– Reisman, J. M. (1983). SACRAL: Toward the Meaning and Measurement of Friendliness. *Journal of Personality Assessment*, 47 (4), 405- 413.

– Richards, T. L., Deffenbacher, J. L., Filetti, L. B., Lynch, R. S., & Kogan, L. R. (2001). Short- and long-term effects of intervention for driving anger reduction. *Paper presented at 109 the Annual Convention of the American Psychological Association*, San Francisco, CA; August

– Rimm, D. C., DeGroot, J. C., Boord, P., Heiman, J., & Dillow, P. V. (1971). Systematic desensitization of an anger response. *Behaviour Research and Therapy*, (9): 273-280.

– Sadock, B. J. & Sadock, V. A. (2007). *Kaplan and Sadock's Synopsis of Psychiatry: Behavioral Sciences/Clinical Psychiatry (10th ed.)*. Philadelphia: Lippincott, William and Wilkins.

– Schreer, G. E. (2002). Narcissism and aggression: Is inflated self-esteem related to aggressive driving? *North American Journal of Psychology*, 4(3), 333-342.

– Taylor, J. L., & Novaco, R. W. (2005). *Anger treatment for people with developmental disabilities: A theory, evidence and manual based approach*. New York, John Wiley & Sons.

– Ulleberg, P., & Rundmo, T. (2003). Personality, attitudes and risk perception as predictors of risky driving behaviour among young drivers. *Safety science*, 41(5), 427-443. doi: 10.1016/S0925-7535(01)00077-7.