

تأثیر آموزش مهارت‌های روانی اجتماعی بر مدیریت استرس شغلی و روان‌شناختی رانندگان اتوبوس
Effects of psycho-social skills training on vocational and psychological stress in bus drivers

Mohsen Shokoohi-Yekta
Saeed Akbari Zardkhaneh
Sorayya Alawinezhad
Saeed Sajjadi Anari

محسن شکوهی یکتا*
سعید اکبری زردخانه**
ثریا علوی نژاد***
سعید سجادی اناری****

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های روانی اجتماعی بر مدیریت استرس روان‌شناختی و شغلی رانندگان اتوبوس انجام شده است. نمونه‌گیری از نوع در دسترس و گروه نمونه شامل ۱۵۷ نفر از رانندگان شرکت واحد اتوبوس‌رانی شهر تهران بود. پژوهش حاضر از نوع شبه‌آزمایشی با طرح پیش‌آزمون- پس‌آزمون تک‌گروهی است. برای جمع‌آوری داده‌ها از سیاهه استرس شغلی و سیاهه پاسخ به استرس در مراحل قبل و بعد از آموزش استفاده شد. گروه آزمایشی در نه جلسه، هفته‌ای یک بار و هر جلسه به مدت یک ساعت و نیم آموزش دیدند. آموزش مهارت‌های روانی اجتماعی رانندگان با تأکید بر رویکرد شناختی- رفتاری صورت گرفت. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از تحلیل واریانس چندمتغیره تجزیه و تحلیل شدند و نتایج نشان داد که آموزش مهارت‌های روانی اجتماعی به کاهش استرس روان‌شناختی و شغلی رانندگان اتوبوس منجر می‌گردد.

Abstract

The present research was done to examine the efficacy of psychosocial skills training on psychological and job stress management of bus drivers. Accessible sampling method was utilized and the sample consisted of 157 bus drivers in the city of Tehran. The research method is quasi-experimental with pretest-posttest. Job Stress Inventory and Stress Response Inventory were administered before and after the training. Experimental group was trained in nine sessions of 1 1/2 hours duration per week. Psychosocial skills training emphasized on cognitive behavior therapy. Gathered data were analyzed by Multivariate analysis of variance method. Result suggested that psychosocial skills training lead to decrease occupational and psychological stress of bus drivers.

Keywords: social skills, job stress, psychological stress, city bus drivers education

واژه‌های کلیدی: مهارت‌های اجتماعی، استرس شغلی، استرس روان‌شناختی، آموزش رانندگان شرکت واحد

email: myekta@ut.ac.ir

* عضو هیات علمی دانشگاه تهران

** عضو هیات علمی دانشگاه شهید بهشتی

*** کارشناس ارشد مشاوره. دانشگاه الزهرا

**** کارشناس ارشد مشاوره خانواده. دانشگاه خوارزمی

Received: 15 Aug 2015 Accepted: 22Feb 2016

پذیرش: ۹۴/۱۲/۳

دریافت: ۹۴/۵/۲۴

مقدمه^۱

یکی از معضلات اساسی که در طی چند دهه اخیر و با روی آوردن تدریجی جوامع به سمت زندگی به سبک مدرن گریبان‌گیر جوامع بشری شده است، پدیده استرس است. با صنعتی‌شدن جهان، این پدیده اهمیت ویژه‌ای یافته و به‌طور گسترده و فزاینده‌ای سلامتی شاغلان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. عوامل روانی در کنار خطرات فیزیکی، شیمیایی، ارگونومیک و بیولوژیک محیط کار یکی از عوامل خطر ساز اصلی در محیط‌های کاری محسوب می‌شوند و استرس شغلی در بین عوامل روانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. از این رو، در سال ۱۹۹۲ سازمان ملل متحد^۲، استرس شغلی را بیماری قرن بیستم دانست و چندی بعد سازمان جهانی بهداشت^۳ آن را مشکلی همه‌گیر در جهان اعلام نمود (تانگری، ۲۰۰۳). استرس شغلی به یک پدیده جهانی رو به رشد تبدیل شده است که تمام طبقات کارگران و تمام محیط‌های کاری را در تمام کشورها تحت تأثیر قرار می‌دهد (کومپیر، ۱۹۹۶). سازمان بین‌المللی کار هزینه‌های وارده بر کشورها را به علت استرس شغلی ۱ تا ۳/۵ درصد تولید ناخالص داخلی تخمین زده است (افرا، علی‌آبادی و حجتی، ۱۳۹۲).

استرس عبارت است از عدم تعادل در شرایط ذهنی و جسمی که در واژه‌های مرتبط با علائم جسمانی، نگرانی، افسردگی و احساس خصومت بیان می‌شود (گیمسیا، ۲۰۰۴). در میان منابع عمده ایجاد کننده استرس می‌توان مسئولیت بالا، خستگی، شرایط کاری، فشار زمانی و بار کاری ذهنی را نام برد (هنزلیکوا، ۲۰۰۴). نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهند که محیط شغلی و استرس‌های شغلی می‌تواند باعث ایجاد بیماری روانی در کارکنان شود یا روند ایجاد بیماری روانی را تسریع نماید که منجر به از کارافتادگی و ناتوانی فرد می‌گردد (مک‌لین، ۲۰۰۸). همچنین مطالعات انجام شده روی رفتارهای نالیمن نشان داده است که عوامل استرس‌زای شغلی از طریق کاهش تمرکز، حواس پرتی، اختلال در حافظه، تردید در انجام کارها و کاهش قدرت تصمیم‌گیری، سهم بسزایی در بروز اعمال نالیمن از سوی شاغلان دارد (گولدن‌هار، ۲۰۰۳).

از جمله مسائل و مشکلاتی که امروزه، آسایش عمومی مردم را در شهرهای بزرگ به مخاطره انداخته و اذهان عمومی و توجه مسئولین امر را به خود معطوف داشته است، مسائل و مشکلات مربوط به رانندگی است (فراهانی کثیرلو، ۱۳۸۵). از سوی دیگر، رانندگی اتوبوس یکی از مشاغلی است که در آن

^۱ پژوهش حاضر بخشی از یک پروژه تحت عنوان: «طرح جامع آموزش رانندگان شرکت واحد اتوبوس‌رانی تهران و حومه» است که با حمایت مالی شرکت اتوبوس‌رانی درون شهری شهر تهران و با همکاری علمی و اجرایی دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی، مرکز خدمات روان‌شناسی و مشاوره استاد روزبه و مؤسسه فرهنگی تربیت نوین انجام گرفته است. نویسندگان لازم می‌دانند که از آقای دکتر علی نحوی استادیار دانشکده مکانیک دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی که مجری این پروژه بوده‌اند، صمیمانه تشکر و قدردانی نمایند.

^۲ . The United Nations

^۳ . The World Health Organization

فرد در میان موقعیت‌های پر استرس و شرایط نامناسب همچون حجم بالای ترافیک، آلودگی هوا و بار کاری زیاد کار می‌کند. ویژگی‌های متعددی از محیط‌های کاری رانندگان حمل و نقل عمومی شهری ممکن است در ایجاد سطوح بالای استرس شغلی و ریسک‌های سلامتی مشارکت داشته باشند. نیمرخ ناخوشی و مرگ و میر رانندگان اتوبوس‌های شهری، بر نقش عمده استرس شغلی در سلامت رانندگان اشاره دارد (گیمسیا، ۲۰۰۴). از طرفی ریسک درگیری‌های فیزیکی و مشکلاتی که در رابطه با مسافریان به طور مرتب پیش می‌آید، نیز برای رانندگان اتوبوس‌ها در سراسر جهان و در هر زمانی وجود دارد. توجه به این نکته ضروری است که تحمل میزان خاصی از بار کاری وابسته به ویژگی‌های روانی فرد و تفاوت‌های فردی است و واکنش افراد به استرس متفاوت می‌باشد (هنزلیکوا، ۲۰۰۴). همچنین رانندگان به طور معمول هیچ‌گونه مشارکتی در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شغل‌شان ندارند (گیمسیا، ۲۰۰۴). لذا می‌توان گفت رانندگان حمل و نقل عمومی شهری به‌خصوص در محیط‌های شهری بزرگ تحت درجه بالایی از فشار شغلی و تقاضاهای بار کاری زیاد همراه با کنترل شغلی کم کار می‌کنند (اوانز، ۱۹۹۴).

مطالعات نشان داده‌اند که رانندگان، مستعد مشکلات مرتبط با سلامتی هستند (وایتلگ، ۱۹۹۵). در این میان، استرس به‌عنوان بخش جدانشدنی شغل رانندگی می‌تواند از طریق تداخل با عملکرد ایمن راننده، منجر به بروز حادثه شود که علاوه بر خود راننده سلامت افراد در جامعه را نیز تهدید می‌کند (هنزلیکوا، ۲۰۰۴). حوادث رانندگی مسبب ناتوانی و مرگ و میر بوده و بدون مداخلات مناسب همچنان سومین علت مرگ و میر و بیماری در سراسر جهان تا سال ۲۰۲۰ باقی خواهند ماند (الوفسون، بانکرتاپ و آندرسون، ۲۰۰۹). سیلوا جونپور (۲۰۰۹) در مطالعه خود بر روی رانندگان در برزیل به این نتیجه رسیدند که رانندگان اتوبوس استرس بالایی دارند. پژوهش گل‌محمدی، دامیار، محمد فام و فردمال (۱۳۹۲) در ایران نیز نشان داد، رانندگان اتوبوس استرس بالایی دارند. همچنین نتایج این پژوهش نشان داد قوی‌ترین رابطه استرس شغلی به ترتیب ابتدا با روابط بین فردی، سپس شرایط فیزیکی محیط کار و در نهایت میزان علاقه‌مندی به کار است. تحقیقات به عمل آمده نشان می‌دهد که افزایش استرس‌ورهای شغلی باعث افزایش خستگی فکری و شناختی و کاهش کیفیت کار رانندگی شده و می‌تواند باعث بروز حوادث رانندگی شود (امینیان، ۱۳۹۲). در مطالعه‌ای با بررسی تحقیقات پنجاه ساله مشخص شده است خصوصیات فیزیکی محیط کار (وضعیت ارگونومیکی ضعیف کابین، چرخش شیفت و برنامه زمانی غیرقابل انعطاف) از جمله استرس‌ورهای مهم شغل رانندگی است (تسی، فلین و میرن، ۲۰۰۶). در مطالعه دیگری نیز مشخص شد که عمده‌ترین دلیل استرس، مسئولیت کاری و پس از آن حقوق و سپس مسأله آزادی در کار است (گیمسیا، ۲۰۰۴). نتایج مطالعه نوپاکی نیز نشان داد که بار کاری به لحاظ کمی ممکن است با مشکلات سلامت روانی مرتبط باشد (موریتا و وادا، ۲۰۰۷).

بررسی نتایج مطالعاتی که در طول ۵۰ سال، توسط پژوهشگران بر روی رانندگان اتوبوس شهری انجام شد، نشان داده است که استرس‌های شغلی این حرفه زمینه بروز مشکلات و عوارض جسمی، روانی و رفتاری را بر روی افراد فراهم آورده و موجب کاهش و نیز اختلال در عملکرد سازمانی می‌گردد. در زمینه مشکلات روان‌شناختی رانندگان اتوبوس می‌توان به افسردگی، اضطراب و اختلال استرس پس از آسیب اشاره نمود. در مورد مشکلات رفتاری نیز می‌توان به مصرف سوء مواد مخدر، الکل، تنباکو و داروها اشاره کرد. از عوارض سازمانی هم می‌توان غیبت و جابه‌جایی کارمندان، همچنین تصادفات و حوادث رانندگی را نام برد (تس، فلن و میرن، ۲۰۰۶).

حذف استرس به طور کامل غیرممکن است، ولی افراد می‌توانند مدیریت آن را یاد بگیرند. پژوهش‌های مرتبط، مداخلاتی را جهت ارتقای احساس خوب بودن و سازوکارهای تطابقی در کاهش استرس و خطر خستگی کاری مؤثر دانسته‌اند. کراویتز، مک‌آلیستر، گرانت و کریک (۲۰۱۰) اثر مدیریت استرس شاغلین سازمانی را بررسی نمودند و به این نتیجه رسیدند که آموزش‌ها تأثیر به‌سزایی در کاهش استرس دارد.

به منظور کاهش تعارض و خستگی کاری، کارکنان نیاز به دانستن چگونگی مدیریت مؤثر زمان بین مسئولیت‌های شغلی و تقاضاهای خانوادگی دارند. سازمان‌ها باید برنامه آموزشی جهت کاهش استرس کارکنان ترتیب دهند و برنامه آموزشی باید شامل کارگاه‌هایی در مورد راه‌های کاهش استرس، خستگی کاری و برقراری تعادل بین تقاضاها و نقش‌های کاری و خانوادگی باشد (الی، ۲۰۰۶).

نتایج مطالعه کلومولر، کارازمن، گیسلر، کارازمن موراوتز و هاپت (۲۰۰۰) نیز نشان داد، رانندگان سیستم حمل و نقل عمومی استرس بالایی را تجربه می‌کنند. انجام مطالعات جهت آگاهی از عوامل ایجاد استرس در رانندگان اتوبوس و به کارگیری راهکارهای کنترلی با هدف حذف و یا تعدیل عوامل استرس‌زا، بسیار مهم و مؤثر به نظر می‌رسد. مطالعات معدودی در ادبیات تحقیق می‌توان مشاهده کرد که در آنها سعی بر تولید برنامه‌های مداخلاتی جهت کاهش استرس شغلی نموده‌اند. خدیوی، زرگر و داودی (۱۳۹۱) نشان دادند که آموزش مدیریت استرس به شیوه‌ی شناختی- رفتاری بر الگوی رفتاری تیپ A و استرس شغلی کارکنان یک شرکت صنعتی استان خوزستان اثرگذار بوده است. یکتایی، پیری و طباطبایی (۱۳۹۲) نیز بیان کرده‌اند که آموزش‌های نظری و اجرای ۵ روش آرام‌سازی و ۸ حرکت کششی و انجام مداخلات ارگونومیک نقش بسزایی در کاهش استرس شغلی کاربران یارانه داشته است. هیروکاوا، تانیگوچی، تسوچیا و کاواکامی (۲۰۱۲) در تحقیقی تأثیر برنامه مدیریت استرس ۳ ساعته شامل آموزش آرام‌سازی و قاطعیت بر کارکنان بیمارستانی را به صورت آزمون قبل و بعد از مداخله مورد بررسی قرار دادند و به این نتیجه رسیدند که برنامه مدیریت استرس می‌تواند در بهبود تطابق فعال و رفتارهای قاطع مؤثر باشد. در تحقیق دیگری حسینی، معینی، هزاوه‌ای، آقامولایی و مقیم‌بیگی (۱۳۹۰) دریافتند که

آموزش مدیریت استرس به منظور بهبود بخشیدن به رفتارهای مدیریت استرس در بین پرستاران در بیمارستان تأثیر داشته‌است. به نظر جواهر و حماسی (۲۰۰۶) کارمندان تمایل دارند به سازمانی که برای آن کار می‌کنند، شخصیت دهند. همچنین کارکنان تمایل دارند از سازمان به عنوان یک سیستم، خواسته‌هایی داشته باشند؛ بنابراین حمایت سازمانی با میزان احساس کارمندان در مورد این مسأله که سازمان استخدام کننده آنان نسبت به جبران منصفانه کوشش‌های آن‌ها تمایل دارد، در مورد کمک سازمان در مواقع نیاز (بیماری و مشکلات مربوط به کار)، ایجاد فضای کاری جالب و شوق‌انگیز و ارائه شرایط کاری کافی همخوانی دارد (ایزبرگر، هانتینگتون و سوا، ۱۹۸۶؛ به نقل از اژدری، جمشیدیان، سیادت و جلالی‌نژاد، ۱۳۹۲)؛ بنابراین ارائه این آموزش‌ها از طرف سازمان تأثیر بسیار مثبتی بر ذهنیت کارکنان نسبت به استرس شغلی، شغل و سازمان مربوط به شغل دارد.

نتایج مطالعه کلومیولر، کارازمن و گیسلر، کارازمن موروتز و هاپت (۲۰۰۰) نیز نشان داد رانندگان سیستم حمل و نقل عمومی استرس بالایی را تجربه می‌کنند. انجام مطالعات جهت آگاهی از عوامل ایجاد استرس در رانندگان اتوبوس و به‌کارگیری راهکارهای کنترلی با هدف حذف و یا تعدیل فاکتورهای مذکور، بسیار حائز اهمیت می‌باشد. مدیریت استرس سعی دارد از طریق چهار مرحله، به فرد در بازسازی شناخت‌هایش کمک کند: الف) آگاهی، ب) ارزیابی دوباره موقعیت، ج) پذیرفتن و جایگزینی، و د) ارزیابی قالب جدید ذهنی (آلن، ۱۹۸۴؛ به نقل از کلومیولر، کارازمن و گیسلر، کارازمن موروتز و هاپت، ۲۰۰۰). مهارت‌های شناختی - رفتاری با اصلاح فرایندهای ادراکی، کاهش نشانه‌های استرس و کاهش ارزیابی منفی باعث افزایش ارزیابی‌های مثبت فرد می‌شوند. این مهارت‌ها به افراد مضطرب و پراسترس کمک می‌کنند تا با بازسازی الگوی تفکر خویش بتوانند یک واقعه را کمتر آسیب‌زا ارزیابی کنند (چیناوه، مهد ایشاک و مهد صالح، ۲۰۱۰).

با توجه به تعریف ارائه شده، استرس شامل احساس خصومت نیز می‌شود. لذا یک بخش اصلی از کارگاه آموزش مهارت‌های روانی - اجتماعی، آموزش مفهوم و ساختار خشم و آگاهی در رابطه با اندیشه‌های خشم‌برانگیز می‌باشد. مهارت‌های بازشناسی، مهارت‌های ارزیابی خشم و انتخاب راهبردهای کنترل خشم و عوامل مسبب بروز خشم نیز طی دو جلسه به رانندگان آموزش داده می‌شود. علائم احساس خصومت در رانندگان باعث بروز انتقام در بین رانندگان می‌شود. این حس انتقام‌جویانه باعث بروز رفتارهای پرخاشگرانه و ایجاد آسیب‌های جدی در بین رانندگان می‌گردد. به همین دلیل، یک جلسه از کارگاه به راهبردهای پیشگیرانه رانندگی انتقام‌جویانه مربوط می‌شود.

با توجه به پژوهش‌های انجام شده، اهمیت و ضرورت مداخلاتی در حوزه مدیریت استرس، به‌ویژه استرس شغلی آشکار می‌شود. در بیشتر پژوهش‌ها، مداخلات به صورت محدود انجام شده و تمامی ابعاد استرس شغلی را در بر نگرفته‌اند؛ بنابراین تحقیق حاضر به دنبال اجرای مداخله‌ای به منظور مدیریت

استرس شغلی رانندگان اتوبوس انجام شده است. با توجه به پیامدهای نامطلوب و خسارات جانی و مالی بی‌شمار استرس رانندگی به خصوص در رانندگان اتوبوس که مسئولیت مسافران را نیز برعهده دارند و همچنین خلاء موجود در مطالعات و پژوهش‌ها در این زمینه، هدف از انجام پژوهش حاضر تاثیر آموزش مهارت‌های روانی اجتماعی بر مدیریت استرس رانندگان اتوبوس می‌باشد.

روش

پژوهش حاضر از نوع شبه‌آزمایشی^۱ با طرح پیش‌آزمون- پس‌آزمون تک گروهی است. گروه نمونه به صورت در دسترس شامل ۱۵۷ نفر از رانندگان شرکت واحد اتوبوس‌رانی شهر تهران بود که برای شرکت در این دوره معرفی شده بودند. این افراد به صورت تصادفی در دو گروه تقسیم و آموزش‌های مورد نظر را دریافت کردند. برای جمع‌آوری داده‌ها از شرکت‌کنندگان خواسته شد در دو مرحله پیش و پس‌آزمون به ابزارهای پژوهش پاسخ دهند. به دلیل وجود محدودیت‌های زمانی، در هر یک از گروه‌ها، تنها اقدام به اجرای یک ابزار شد. روی هم رفته ۸۶ پرسش‌نامه استرس شغلی^۲ و ۷۱ مقیاس پاسخ به استرس^۳ که در دو مرحله پیش‌آزمون و پس‌آزمون تکمیل شده بودند، در تحلیل نهایی داده‌ها مورد استفاده قرار گرفتند و پرسشنامه‌هایی که فقط در یک مرحله تکمیل شده بود، حذف شد. میانگین سنی این گروه ۴۲/۶۷ سال (انحراف استاندارد ۷/۹۸) و میانگین مشغولیت به شغل رانندگی آنها ۱۳/۱۹ سال (انحراف استاندارد ۸/۴۲) بود. در حدود ۹۸ درصد این افراد متاهل و ۹۷ درصد آنها دارای تحصیلات دیپلم و زیردیپلم بوده‌اند.

ابزار

سپاهه استرس شغلی: این ابزار توسط مک‌کی، کازین، کلی، لی و مک‌کیج^۴ (۲۰۰۴) به‌منظور سنجش استرس‌های مربوط به محیط کار طراحی شده است. این پرسش‌نامه دارای ۳۵ سوال و هفت خرده‌مقیاس تقاضا^۵، کنترل^۶، حمایت مسئولین^۷، حمایت همکاران^۸، ارتباط^۹، نقش^{۱۰} و تغییرات^{۱۱}، استرس شغلی را مورد بررسی قرار می‌دهد. پاسخ‌دهی به آیت‌ها در طیف لیکرت پنج نقطه‌ای از هرگز (۰) تا همیشه (۴) صورت می‌گیرد. نمره بالا در هر یک از زیرمقیاس‌ها به منزله استرس شغلی پایین و وضعیت

۱ . pseudo-experimental

۲ . job stress

۳ . Stress Response Inventory (SRI)

۴ . Mackey, Cousins, Kelly, Lee & McCaig

۵ . demands

۶ . control

۷ . managerial support

۸ . peer support

۹ . relationships

۱۰ . role

۱۱ . change

مطلوب است. روایی محتوی نسخه اصلی این ابزار مناسب گزارش شده و ضرایب اعتبار خرده‌مقیاس‌های آن نیز به روش همسانی درونی بین ۰/۶۳ تا ۰/۸۳ گزارش شده است (کازین، مک‌کی، کلارک، کلی، کلی و مک‌کیاگ، ۲۰۰۴). روایی سازه و ملاکی نسخه فارسی ابزار مناسب گزارش شده و ضرایب همسانی درونی خرده‌مقیاس‌ها نیز بین ۰/۶۰ تا ۰/۷۷ بیان شده است (آزاد مرزآبادی و غلامی فشارکی، ۱۳۸۹). در پژوهش حاضر همگونی درونی خرده‌مقیاس‌ها بین ۰/۷۴ تا ۰/۸۱ به‌دست آمد.

سیاهه پاسخ به استرس: این سیاهه توسط کوه، پارک، کیم و چو (۲۰۰۱) به منظور بررسی جنبه‌های هیجانی، بدنی، شناختی و رفتاری پاسخ به استرس ساخته شده است. این سیاهه دارای ۳۹ آیتم و هفت خرده‌مقیاس است که پاسخ‌دهی به آیتم‌های آن در طیف لیکرت پنج درجه‌ای (از به‌هیچ وجه = ۰ تا کاملاً صادق است = ۴) صورت می‌گیرد. خرده‌مقیاس‌های این سیاهه عبارتند از تنش^۱، پرخاشگری^۲، جسمانی‌سازی^۳، خشم^۴، افسردگی^۵، خستگی^۶ و ناکامی^۷ است. نمره بالاتر در هر یک از خرده‌مقیاس نشانگر پاسخ شدیدتر نسبت به استرس است. همگونی درونی خرده‌مقیاس‌ها بین ۰/۷۶ (جسمانی‌سازی) و ۰/۹۱ (ناکامی) و ضرایب بازآزمایی با فاصله سه هفته این خرده‌مقیاس‌ها بین ۰/۶۹ (تنش) و ۰/۹۳ (ناکامی) گزارش شده است. روایی همزمان این ابزار با پرسشنامه استرس ادراک‌شده^۸ و فهرست تجدیدنظر شده واریسی نشانگان^۹ - ۹۰ رضایت‌بخش بوده است. بررسی روایی افتراقی نیز با مقایسه نمرات میانگین خرده‌مقیاس‌ها در دو گروه بیمار و غیربیمار نشان از معناداری تفاوت‌ها دارد.

1. tension
2. aggression
3. somatization
4. anger
5. depression
6. fatigue
7. frustration
8. Perceived Stress
9. Symptom Checklist- 90- Revised (SCL- 90- R)

روش اجرا

بسته آموزشی مداخلات روانی- اجتماعی رانندگان با هدف ارتقاء قابلیت‌های درون و بین‌فردی 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 انجام می‌گرفت. اهدافی که در هر یک از بخش‌ها مدنظر بود به شرح جدول ۱ است و محل برگزاری این دوره‌های آموزشی دانشگاه خواجه نصیرالدین طوسی بود.

جدول ۱. اهداف جلسات بسته آموزشی مهارت‌های روانی- اجتماعی رانندگان

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

یافته‌ها

یافته‌های توصیفی حاصل از اجرای ابزارهای پژوهش در مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. خلاصه یافته‌های توصیفی نمره‌های زیرمقیاس‌های استرس شغلی و پاسخ به استرس در گروه نمونه

مقیاس	زیرمقیاس	پیش‌آزمون		پس‌آزمون	
		میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
استرس شغلی	تقاضا	۱۲/۵۳	۵/۱۷	۱۳/۱۹	۵/۶۷
	کنترل	۱۲/۹۴	۳/۸۸	۱۲/۷۳	۳/۹۵
	حمایت مسئولین	۶/۷۱	۳/۹۳	۷/۲۶	۴
	حمایت همکاران	۸/۹۲	۳/۳۷	۹/۴۱	۳/۲۰
	ارتباط	۶/۸۴	۳/۷۲	۸/۱۵	۳/۷۸
	نقش	۱۷/۲۲	۲/۳۴	۱۶/۹۱	۲/۸۵
	تغییرات	۵/۲۸	۲/۶۱	۵/۱۱	۲/۶۳
پاسخ به استرس	تنش	۱۰/۰۶	۳/۴۰	۹/۶۵	۳/۱۸
	پرخاشگری	۵/۰۲	۲/۱۲	۴/۷۶	۱/۶۹
	جسمانی‌سازی	۴/۵۰	۲/۰۱	۴/۱۹	۱/۹۰
	خشیم	۱۰/۶۷	۴/۱۰	۱۰/۲۲	۳/۴۴
	افسردگی	۱۲/۷۹	۵/۴۳	۱۲/۰۸	۴/۵۰
	خستگی	۹/۲۳	۳/۸۵	۸/۸۰	۳/۲۸
	ناکامی	۱۱/۸۳	۴/۸۳	۱۱/۱۲	۳/۵۵

یافته‌های جدول ۲ نشان می‌دهند که شرکت در این دوره آموزشی، به افزایش میانگین گروه نمونه در اکثر زیرمقیاس‌های استرس شغلی و کاهش در میانگین سیاهه پاسخ به استرس منجر شده است. این یافته بدین معنا است که گروه نمونه پس از گذراندن دوره آموزشی، کاهش در استرس شغلی و همچنین کاهش در شدت پاسخ به استرس را تجربه کرده‌اند، اگرچه تفاوت در میانگین‌ها چشمگیر نیست.

به دلیل آنکه دو پرسشنامه استرس شغلی و پاسخ به استرس دو مقوله متفاوت از هم را ارزیابی می‌کنند و هر یک از دو یا چند زیرمقیاس تشکیل شده‌اند؛ از تحلیل واریانس چند متغیری^۱ با طرح اندازه-گیری‌های مکرر^۲ برای آزمون وجود یا عدم وجود تفاوت معنادار آماری در بین میانگین‌های زیرمقیاس-های آنها استفاده شد. نتایج حاصل از داده‌های استرس شغلی (با هفت زیرمقیاس) نشان داد، نیمرخ

^۱ . Multivariate Analysis of Variance (MANOVA)

^۲ . repeated measure

میانگین‌های دو مرحله پیش‌آزمون و پس‌آزمون تفاوت معناداری دارد ($\eta^2 = 0/28$ و $p < 0/001$) و (۷۸ و $df = 7$ و $F = 4/22$ و $W = 0/28$). بررسی نتایج آزمون اثر بین آزمودنی‌ها^۱ نشان داد بین مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون تنها در میانگین زیرمقیاس ارتباط تفاوت معنادار وجود دارد (جدول ۳).

جدول ۳. خلاصه یافته‌های آزمون اثر بین آزمودنی میانگین زیرمقیاس‌های استرس شغلی

زیرمقیاس	نوع سوم مجموع مجذورات	درجات آزادی	نسبت F	سطح معناداری	مربع ایثای سهمی
تقاضا	۱۸/۴۵	۱	۱/۴۱	۰/۲۴	۰/۰۲
کنترل	۱/۸۰	۱	۰/۲۱	۰/۶۵	۰/۰۰۲
حمایت مسئولین	۱۲/۹۹	۱	۲	۰/۱۶	۰/۰۲
حمایت همکاران	۱۰/۳۸	۱	۲/۳۴	۰/۱۳	۰/۰۲
ارتباط	۷۳/۱۳	۱	۱۱/۳۷	۰/۰۰۱	۰/۱۲
نقش	۳/۹۷	۱	۰/۷۴	۰/۳۹	۰/۰۱
تغییرات	۱/۱۵	۱	۰/۳۶	۰/۵۵	۰/۰۴

در ادامه نتایج حاصل از تحلیل واریانس چند متغیری با داده‌های مربوط به مقیاس پاسخ به استرس نشان داد، نیمرخ میانگین زیر مقیاس‌های مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون تفاوت معناداری ندارند ($\eta^2 = 0/08$) و $p > 0/05$ و ($df = 7$ و 64) و $F = 0/77$ و $W = 0/92$). البته بررسی نتایج آزمون اثر بین آزمودنی‌ها نشان داد بین مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون در میانگین زیرمقیاس‌های جسمانی‌سازی، افسردگی و ناکامی در سطح گرایش به معناداری یعنی $p < 0/10$ تفاوت معنادار وجود دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف تحقیق حاضر بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های روانی اجتماعی بر مدیریت استرس روان‌شناختی و شغلی رانندگان اتوبوس بوده است. یافته‌ها نشان داد که شرکت رانندگان در کارگاه‌های آموزش مهارت‌های روانی اجتماعی منجر به مدیریت استرس روان‌شناختی آنان شده است. این نتایج با پژوهش‌های راسکیز، استراگنین، اوساسون، هانلی و کولا (۱۹۸۶) و بنت، والکی، کارول و اسمیت (۱۹۹۱)، جنی و والریشیم (۱۹۷۹)، داینمر، ویدنیر، سامر، مندل و مریت-واردن (۲۰۰۷)، زلنبرخ-زردا و سیسلاک (۲۰۰۱) و ایوانویچ و ماتسون (۱۹۸۷) همسو می‌باشد. این پژوهش‌ها با تأکید بر فرایندهای شناختی و آگاهی در رابطه با خشم و پیامدهای منفی آن، خشم را به صورت محسوس کاهش دادند.

^۱. between subject effect

مداخله حاضر هم با تاکید بر شناسایی اندیشه‌های خشم‌برانگیز و مهارت‌های بازشناسی، باعث کاهش خشم و تنش رانندگان اتوبوس شده است.

همانطور که بررسی برنامه مداخله مهارت‌های روانی- اجتماعی مورد استفاده در این پژوهش نشان می‌دهد، در این بسته آموزشی بر مفاهیم مدیریت خشم، رانندگی انتقام‌جویانه، ارتباط موثر و مدیریت استرس تاکید شده است. در تبیین اثربخشی مداخله به کار رفته، می‌توان ذکر کرد که این مداخله احتمالاً منجر به افزایش مهارت‌های ارزیابی خشم، انتخاب راهبردهای کنترل خشم و شناخت عوامل مسبب بروز خشم می‌شود که با پژوهش داینمر، ویدنیر، سامر، مندل و مریت- واردن (۲۰۰۷) همسو است. از سوی دیگر، احتمالاً این برنامه به کاهش اسنادهای منفی و انتظارات غیرواقعی و در نتیجه کاهش تجربه خشم و پرخاشگری جسمانی و کلامی بیانجامد.

رانندگان اتوبوس در طول روز با استرس‌های شدیدی مواجه می‌شوند. نتایج مطالعه کلومیولر، کارازمن و گیسلر، کارازمن مورواتز و هاپت (۲۰۰۰) نیز نشان داد رانندگان سیستم حمل و نقل عمومی استرس بالایی را تجربه می‌کنند. در آموزش مهارت‌های روانی اجتماعی بر اهمیت و تاثیرات استرس تاکید شده است. رانندگان اتوبوس با مهارت‌های مثبت‌اندیشی و مدیریت زمان آشنا شده و پس از آموزش مهارت‌های تنفس و روش حل مساله، استرس رانندگان به طور معناداری کاهش یافته است که با مطالعه خدیوی، زرگر و داودی (۱۳۹۱)، یکتایی، پیری و طباطبایی (۱۳۹۲) و هیروکاوا، تانیگوچی، تسوجیا و کاواکامی (۲۰۱۲) همسو است. شباهت مداخلات ذکر شده با آموزش مهارت‌های روانی- اجتماعی در زمینه‌ی آموزش‌های تئوری، اجرای روش آرام‌سازی و روش حل مساله بوده است. این آموزش برخلاف مداخلات همسو، به تمام ابعاد مهارت‌های روانی اجتماعی رانندگان مانند مدیریت خشم و رانندگی انتقام‌جویانه پرداخته است.

مداخله مدیریت استرس از طریق آموزش‌های روانی- اجتماعی، تفکرات فرد را به عنوان یک فرایند شناختی، هدف قرار می‌دهد و پایه این تئوری آن است که تغییر در رفتارها و هیجان‌ها، به وسیله تغییر در افکار درباره رویدادهای پیش‌آمده، امکان‌پذیر است. افراد اغلب به وسیله برداشت و ادراکی که از حوادث دارند، پریشان و نگران می‌شوند. مهارت‌های خودمدیریتی و آمادگی روان‌شناختی به افراد کمک می‌کنند که بتوانند استرس‌های مربوط به کار را به طور موثر مدیریت کنند و کارایی بهتری در شغل خود داشته باشند (تانورمینا و لو، ۲۰۰۰).

در مجموع می‌توان نتیجه گرفت که آموزش مهارت‌های روانی اجتماعی باعث کاهش حس انتقام، افزایش مدیریت خشم و در نهایت کاهش استرس رانندگان شرکت واحد شده است. محدود بودن تعداد افراد شرکت‌کننده، منحصر بودن نمونه پژوهش به رانندگان اتوبوس‌رانی شرکت واحد، عدم امکان بهره‌گیری از روش نمونه‌برداری تصادفی و تاثیر آن بر روایی بیرونی پژوهش، از محدودیت‌های پژوهش

حاضر به شمار می‌روند. علاوه بر موارد ذکر شده در پژوهش حاضر از برنامه‌های مداخله‌ای متنوعی در قالب یک بسته آموزشی مهارت‌های روانی- اجتماعی استفاده شد که این مداخله‌ها در مجموع موثر بودند، اگر چه سهم هر یک از این مداخله‌ها مشخص نیست. امید است پژوهشگران بتوانند در تحقیقات آینده سهم هر یک از این مداخله‌ها را در کاهش استرس شغلی و روان‌شناختی رانندگان مشخص نمایند.

منابع

- ازاد مرزآبادی، اسفندیار و غلامی فشارکی، محمد (۱۳۸۹). بررسی اعتبار و روایی پرسشنامه شغلی HSE. *مجله علوم رفتاری*. ۴ (۴). ص. ۲۹۱-۲۹۷.
- ازدردی، زهان؛ جمشیدیان، عبدالرسول؛ سیادت، سید علی؛ جلالی نژاد، راضیه (۱۳۹۲). رابطه بین حمایت سازمانی و آمادگی استقرار نظام پیشنهادها در بین کارکنان. *مجله علمی- پژوهشی علوم شناختی و رفتاری*. سال چهارم. شماره اول. پیاپی (۶). ص: ۱۳-۲۴.
- افرا، ارغوان؛ علی‌آبادی، حیدر؛ حجتی، حمید و رفیع‌زاده، شیدا (۱۳۹۲). فراوانی عوارض روانی‌اجتماعی کاربران رایانه در شرکت نفت آبادان. *فصلنامه آموزش بهداشت و ارتقا سلامت ایران*. دوره یک، شماره ۱. ص: ۵-۱۲.
- امینیان، امید (۱۳۹۲). *استرس در رانندگان تهران: هشتمین همایش سراسری بهداشت و ایمنی کار*. خدیوی، میثم؛ زرگر، یداله و داودی؛ ایران (۱۳۹۱). اثر بخشی آموزش مدیریت استرس به شیوه‌ی شناختی-رفتاری بر الگوی رفتاری تیپ A و استرس شغلی کارکنان یک شرکت صنعتی. *مجله دست آوردهای روان‌شناختی (علوم تربیتی و روان‌شناسی) دانشگاه شهید چمران اهواز*. دوره چهارم. شماره ۱. ص: ۱۹۸-۱۷۵.
- فراهانی کثیرلو، محمدنقی (۱۳۸۵). *مقایسه پنج عاملی بزرگ شخصیتی رانندگان متخلف و غیر متخلف در شهر تهران: فصلنامه علمی- پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد*. شماره ۳، دوره ۱۸، ص ۲۳۳-۲۳۵.
- گل‌محمدی، رستم؛ دامیار، نیلوفر؛ محمدفام، ایرج و فردمال، جواد (۱۳۹۲). مطالعه استرس شغلی رانندگان شرکت واحد اتوبوس‌رانی شهر همدان در سال ۱۳۹۰. *فصلنامه علمی پژوهشی دانشکده بهداشت یزد*. شماره ۱، دوره ۱۲، ص ۲۰-۳۵.
- حسینی، زهرا؛ معینی، بابک؛ هزاوه‌ای، سید محمد مهدی؛ آقاملایی، تیمور و مقیم‌بیگی، عباس (۱۳۹۰). تأثیر برنامه آموزشی مدیریت استرس بر اساس الگوی پرسید بر استرس شغلی پرستاران. *مجله پزشکی هرمزگان*، شماره ۳، دوره ۱۵، ص ۲۰۸-۲۰۰.
- یکتایی، طاهره؛ پیری، لیلیا و طباطبایی، فرهاد (۱۳۹۲). تأثیر آموزش با مداخلات ارگونومی در کاهش استرس شغلی کاربران رایانه. *فصلنامه بهداشت و ایمنی کار*. جلد ۴. شماره ۱. ص ۳۱-۴۰.

- Alli, H. (2006). *The relationship between Work-Family Conflict (WFC) and Family-Work Conflict (FWC) towards job burnout: A case at Sarawak Economic Development Corporation (SEDC)*. Master's Thesis. Kedah, Malaysia, University Utara Malaysia.
- Bennett, P., Wallace, L., Carroll, D., & Smith, N. (1991). *Treating Type A behaviours and mild hypertension in middle-aged men*. *Journal of Psychosomatic Research*, 35(2), 209-223.

- Chinaveh, M., Mohd ishk, N., Mohd sallah, A. (2010). Improving mental health and academic performance through multiple stress management intervention: implication for diverse learners. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 7(c), 311-316.
- Cousins, R., MacKay, C. J., Clarke, S. D., Kelly, C. H., Kelly, P. J., & McCaig, R. H. (2004). Management Standards' work-related stress in the UK: practical development. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organizations*, 18(2): 113-36.
- Daubenmier, J. J., Weidner, G., Sumner, M. D., Mendell, N., Merritt-Worden, T., Studley, J., & Ornish, D. (2007). *The contribution of changes in diet, exercise, and stress management to changes in coronary risk in women and men in the multisite cardiac lifestyle intervention program*. *Annals of Behavioral Medicine*, 33(1), 57-68.
- Eisenberger, R., Huntington, R. & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71. 3: 500-517.
- Evans, G. W. (1994). Working on the hot seat: urban bus operators. *Journal of Accident Analysis & Prevention*, 26(2):183-87.
- Gimsia, R. (2004). *The relationship between job satisfaction and stress among BMTA bus drivers*. Bangkok: Rangsit University; 7,31.
- Goldenhar, K. (2003). Modeling relationships between job stressors and injury and near miss outcomes for construction laborers. *Journal of Work Stress*, 17(3):218-40.
- Hanzlikova, I. (2004). *Professional Drivers: The Sources of Occupational Stress*. Czech Republic, 3:620-639.
- Hirokawa, K., Taniguchi, T., Tsuchiya, M., & Kawakami, N. (2012). Effects of a stress management program for hospital staffs on their coping strategies and interpersonal behaviors. *Industrial Health*, 50, 487-498.
- Jawaher, H. & Hemmasi, H. (2006). Perceived organizational support for women's role in stressor-strain relationships, *Journal of Managerial Psychology*, 23. 7: 789-810.
- Jenni, M. A., & Wollersheim, J. P. (1979). *Cognitive therapy, stress management training, and the Type A behavior pattern*. *Cognitive Therapy and Research*, 3(1), 61-73.
- Kloimuller, I., Karazman, R., Geissler, H., Karazman-moravetz, I., & Haupt, H. (2000). The relation of age, work ability index and stress-inducing factors among bus drivers. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 25(5):497-502.
- Koh, K. B., Park, J. K., Kim, C. H., & Cho, S. (2001). Development of the stress response inventory and its application in clinical practice. *Journal of Psychosomatic Medicine*, 63: 668- 678.
- Kompier, M. A. J. (1996). *Bus drivers: Occupational stress and stress prevention*. Department of Work and Organizational Psychology, University of Nijmegen. Geneva.

- Kravits, K., McAllister-Black, R., Grant, M., & Krik, C. (2010). Self-care strategies for nurses: A psycho-educational intervention for stress reduction and the prevention of burnout. *Journal of Applied Nursing Research*, 23(3): 130- 8.
- MacKay, C. J., Cousins, R., Kelly, P. J., Lee, S., & McCaig, R. H. (2004). Management Standards' and work-related stress in the UK: policy background and science. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organizations*, 18(2): 91-112.
- Matteson, M. T., & Ivancevich, J. M. (1987). Controlling work stress: Effective human resource and management strategies. Jossey-Bass.
- McLean, J. (2008). *Stress and job satisfaction among distance educators* [dissertation]. Pennsylvania: Pennsylvania College of Technology.
- Morita, N., & Wada, I. (2007). Job Stress and Mental Health of Child-Counseling Office Workers. *Journal of Occupational Health*, 49, 127.
- Olofsson, E., Bunketrop, O., & Andersson, A. L. (2009). Children and adolescents injured in traffic-associated psychological consequences: literature review. *Journal Compilation Acta Paediatr*; 98 (1), 17-22.
- Roskies, E., Seraganian, P., Oseasohn, R., Hanley, J. A., Collu, R., Martin, N., & Smilga, C. (1986). The Montreal Type A Intervention Project: Major findings. *Health Psychology*, 5(1), 45.
- Silva-Junior, F. P., Mello, M. T., Bruin, V. M., & Bruin, P. F. (2009). Risk factors for depression in truck drivers. *Social Psychiatric Epidemiology*, 44(2): 125 - 129.
- Tangri RP. (2003). *What stress costs. A special report presented by Chrysalis Performance Strategies Inc.* Available at: www.StressCosts.com.
- Taormina, R. J., & Law, C. M. (2000). *Approaches to preventing burnout: The effects of personal stress management and organizational socialization.* *Journal of Nursing Management*, 8(2), 89-99.
- Tse, J. L., Flin, R., & Mearns, K. (2006). *Bus driver well-being review 50 years of research. Transportation Research-Part F9*, 89 -114.
- Whitelegg, J. (1995). *Health of professional drivers.* Eco-Logica Ltd Transport & General Workers Union, 2.
- Zolnierczyk-Zreda, D., & Cieslak, R. (2001). *Modifying type A in a nonclinical population of polish managers.* *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 7(3), 309-332.