

Research Article

Industrial and Organizational Psychology Studies

Ind Organ Psychol Stud  
Spring & Summer 2022, 9(1), 151-168  
DOI: 10.22055/jiops.2022.41590.1299

Received: 15.04.2022  
Accepted: 12.08.2022

The Effectiveness of Psycho-Social Skills Training on  
Interpersonal Forgiveness and Social Anxiety of Bus Drivers in  
Tehran

Mohsen Shokoohi-Yekta<sup>1\*</sup> , Negin Motamed Yeganeh<sup>2</sup>,  
Shakeri Ameneh<sup>3</sup>

1. Professor, Department of Psychology and Education of Exceptional Children, University of Tehran, Tehran, Iran
2. Postdoctoral Research Fellow, University of British Columbia
3. Ph.D. Student in Educational Psychology, University of Shahid Beheshti, Tehran, Iran

**Citation:** Shokoohi-Yekta, M., Motamed Yeganeh, N., & Shakeri, A. (2021). The effectiveness of psycho-social skills training on interpersonal forgiveness and social anxiety of bus drivers in Tehran. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 9(1), 151-168.

Abstract

Introduction

Early findings that urban bus drivers are liable to suffer from mental health problems as a result of high levels of job stress, remain true today. The research needs to concentrate on practical interventions that are systematically implemented and evaluated to improve the mental health of bus drivers. The current study aims to investigate the effectiveness of psycho-social skills training on interpersonal forgiveness and social anxiety of urban bus drivers in Tehran.

---

\* **Corresponding Author:** Mohsen Shokoohi-Yekta  
**Email:** myekta@ut.ac.ir



© 2022 The Author(s). Published by Shahid Chamran University of Ahvaz. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

**Method**

The training project of the bus drivers of Tehran bus driving company started in 2013 and it is implemented in different phases on drivers who are applicants of employment in bus driving company in Tehran. This study utilized a quasi- experimental research method with pre-test & post-test design. 41 urban bus drivers with an average age of 43.95 (SD = 9.87) were trained in the areas of anger management, revenge driving, effective communication, and stress management over 9 sessions, 80 minutes each. To evaluate the effectiveness of the training program, Interpersonal Forgiveness Inventory (IFI) and Social Interaction Anxiety Scale (SIAS) were used.

**Results**

Statistical analysis showed that the training program has a positive effect on the levels of recomunicating and controlling revenge, resentment control, realistic understanding and also on the overall forgiveness score, and had a significant impact on increasing the ability of drivers to control their resentment ( $P > 0.05$ ). Also, our results showed that the intervention had a significant effect on reducing social interaction anxiety in bus drivers ( $P > 0.05$ ).

**Discussion**

Training in psycho-social skills could be used as part of the well-being program to improve the mental health of urban bus drivers. It is also expected that these trainings by focusing on cognitive and behavioral components will have a positive effect on improving the performance of bus drivers, as well ad the efficiency of the transportation system.

**Keywords:** psycho-social skills training, mental health, social anxiety

## مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی


تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۱/۰۱/۲۶

بهار و تابستان ۱۴۰۱، ۱(۹)، ۱۶۸-۱۵۱

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۱/۰۵/۲۱

DOI: 10.22055/jiops.2022.41590.1299

## اثربخشی آموزش مهارت‌های روانی-اجتماعی بر بخشایش‌گری بین‌فردی و اضطراب اجتماعی رانندگان اتوبوس شهر تهران

محسن شکوهی یکتا<sup>۱</sup> \*، نگین معتمدیگانه<sup>۲</sup>، آمنه شاکری<sup>۳</sup>

۱. استاد گروه روان‌شناسی و آموزش کودکان استثنایی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

۲. پژوهشگر فوق‌دکتری، دانشگاه بریتیش کلمبیا

۳. دانشجوی دکتری روان‌شناسی تربیتی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

### چکیده

یافته‌های اولیه مبنی بر این که رانندگان اتوبوس شهری در نتیجه سطوح بالای استرس شغلی ممکن است در حوزه سلامت روان مشکل داشته باشند، امروزه نیز صادق است. پژوهش‌ها نیاز به تمرکز بر مداخلات عملی دارند که به‌طور نظام‌دار برای بهبود سلامت روان رانندگان اتوبوس اجرا و ارزشیابی شوند. پژوهش حاضر با هدف بررسی اثربخشی اجرای دوره آموزشی مهارت‌های روانی-اجتماعی بر بخشایش بین‌فردی و اضطراب اجتماعی رانندگان اتوبوس شهر تهران انجام شده است. پروژه آموزش رانندگان شرکت واحد اتوبوس‌رانی شهر تهران از سال ۱۳۹۰ آغاز شده و در فازهای مختلف بر روی رانندگانی که متقاضی استخدام در شرکت واحد هستند اجرا گردید. روش این پژوهش از نوع شبه‌تجربی با طرح پیش‌آزمون-پس‌آزمون بود. ۴۹ راننده اتوبوس شهری با میانگین سنی ۴۳/۹۵ (انحراف معیار = ۹.۸۷) در زمینه‌های مدیریت خشم، رانندگی انتقام‌جویانه، ارتباط موثر و مدیریت استرس طی نه جلسه ۸۰ دقیقه‌ای آموزش دیدند. برای ارزیابی اثربخشی برنامه آموزشی از مقیاس سنجش بخشایش بین‌فردی و مقیاس اضطراب در تعاملات اجتماعی استفاده شد. تحلیل آماری نشان داد که برنامه آموزشی بر سطوح ارتباط مجدد و کنترل انتقام، کنترل رنجش، درک و فهم واقع بینانه و همچنین بر نمره کلی بخشایش تأثیر مثبت داشته و باعث تأثیر

\* نویسنده مسئول: محسن شکوهی یکتا

رایانامه: myekta@ut.ac.ir

معنی‌دار در افزایش توانایی رانندگان در کنترل رنجش آنان شده است ( $P < 0/05$ ). همچنین نتایج نشان داد که مداخله تأثیر معنی‌دار بر کاهش اضطراب در تعاملات اجتماعی در رانندگان اتوبوس داشته است ( $0/05 < P$ ). آموزش مهارت‌های روانی-اجتماعی می‌تواند به‌عنوان بخشی از برنامه بهزیستی برای بهبود سلامت روان رانندگان اتوبوس شهری مورد استفاده قرار گیرد. همچنین انتظار می‌رود که این آموزش‌ها با تمرکز بر مؤلفه‌های شناختی و رفتاری بر بهبود عملکرد رانندگان اتوبوس و بر کارایی سیستم حمل و نقل تأثیر مثبت داشته باشد.

**کلیدواژگان:** آموزش مهارت‌های روانی-اجتماعی، سلامت روان، اضطراب اجتماعی

## مقدمه

داشتن رابطه اجتماعی مثبت با دیگران مؤلفه‌ای بنیادی برای ایجاد روابط صمیمانه و درازمدت و احساس تعلق به شبکه‌های اجتماعی و حمایتی به شمار می‌رود (Heiman & Berger, 2018). اما آنچه ارتباطات اجتماعی را در معرض آسیب قرار می‌دهد، وجود جراحات عاطفی، رنجش‌ها و آزردهایی است که در زندگی اجتماعی و خانوادگی تا حدودی اجتناب‌ناپذیر هستند. وقتی افراد با رفتارهایی از سوی دیگران مواجه می‌شوند که در طی آن احساس بی‌عدالتی، صدمه عاطفی، متضرر شدن و پریشانی روانشناختی را تجربه می‌کنند، احساساتی همچون خشم یا رفتاری مثل انتقام گرفتن در آن‌ها برانگیخته می‌شود. بخشایش بین‌فردی (Interpersonal forgiveness) که راهی برای ترمیم این جراحات‌ها و کاهش خشم و تنفر است زمانی اتفاق می‌افتد که شخصی که در روابط بین‌فردی مورد آزار یا آسیب قرار گرفته است خطای فرد خاطی را ببخشد و بدین ترتیب فرصتی دوباره برای جبران به او دهد (McCullough et al., 2001).

بخشایش به معنای انکار، تبری، کوچک کردن یا فراموش کردن خاطره‌های دردناک نیست (Tuck & Anderson, 2014)، بلکه یک نگرش خیرخواهانه نسبت به فرد خطاکار به‌عنوان یک انسان است. همین بعد خیرخواهانه است که آن را به‌عنوان یک سازه در حیطه روان‌شناسی مثبت‌گرا قرار می‌دهد (Cooke, 2006). بخشایش به‌صورت معنی‌داری با کاهش پریشانی‌های روانی و هیجانات منفی مثل خشم و افزایش هیجانات مثبت، سازگاری میان‌فردی و پیشگیری از افسردگی مرتبط است (Wai & Yip, 2009). عدم بخشایش‌گری و نگهداری رنجش‌های وارده از

آسیب‌های روابط اجتماعی نه تنها جنبه شناختی، عاطفی و روانی افراد را بلکه پاسخ‌های فیزیکی را در آن‌ها تحت تأثیر قرار می‌دهد. در پژوهش (Witvliet et al., 2001) در مقایسه حال افراد در هنگام تداعی خاطره رنجش مشاهده کردند هنگامی که آزمودنی‌ها به نبخشیدن فرد آسیب‌زننده فکر می‌کردند درگیر احساسات منفی و تشدید علامت‌های فیزیکی از جمله افزایش ضربان قلب و فشار خون می‌شوند که این علائم در درازمدت می‌توانند برای سلامت جسمی مضر باشند. حال آنکه وقتی این افراد تصور می‌کردند که می‌توانند به فرد خاطی فرصتی برای جبران دهند و او را ببخشند، به مراتب استرس کمتری را تجربه می‌کردند.

با توجه به نتایج پژوهش‌های پیشین، پرداختن به عامل بخشایش‌گری و ارائه آموزش در این راستا می‌تواند افراد را در برخورد با موقعیت‌هایی که از سمت دیگران مورد رنجش واقع می‌شوند مقاوم‌تر کند و سبب شود که این تهدید به یک خطر جدی برای سلامت روان تبدیل نشود. پژوهش (Levenson et al., 2006) با هدف افزایش میزان تمایل به بخشایش‌گری از طریق برنامه‌های آموزشی هیجانی انجام گرفت. نتایج پژوهش آنان بیانگر اثر بخشی این آموزش بود و نشان داد که افزایش معنی‌دار بخشایش‌گری پس از مداخله، با کاهش علایم افسردگی و افزایش میزان رضایت از زندگی، همدلی و بهزیستی نسبت به گروه گواه همراه است.

با نگاه از منظر سازمانی، تعارضات بین‌فردی در محیط روانی-اجتماعی یک شغل، یکی از عوامل استرس‌زایی است که طبق پژوهش‌ها احتمال بروز حوادث با خسارات جانی در حین کار را افزایش می‌دهد. تنش‌های بین‌فردی، باعث ایجاد هیجانات منفی در فرد شده و ممکن است با ایجاد حواس‌پرتی و سلب توانایی تصمیم‌گیری صحیح و به موقع، امنیت او و دیگران را به خطر اندازد (Mozaffar & Neissi, 2021). با توجه به احتمال بالای برخورد با موقعیت‌های تنش‌زا در قشر رانندگان و لزوم داشتن قدرت تصمیم‌گیری درست در زمان کم درباره نحوه پاسخ به این موقعیت‌ها، بخشایش‌گری می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در عملکرد هیجانی رانندگان داشته باشد (Moore & Dahlen, 2008). نتایج پژوهش‌ها نشان‌گر ارتباط معنی‌دار میان بخشایش‌گری بین‌فردی و بروز خشم به هنگام رانندگی است؛ هر چه متغیر بخشایش‌گری در رانندگان بالاتر باشد، رفتار خشنوت‌آمیز کمتری به هنگام رانندگی از خود نشان می‌دهند در حالی که هر چه رانندگان بخشایش‌گری کمتری از خود نشان دهند به تبع آن بروز خشم در حین رانندگی و رانندگی پرخطر و پرخاشگرانه بیشتری خواهند داشت (Bumgarner et al., 2016; Kováčsová et al., 2016).

پرداختن به عامل بخشایش‌گری و ارائه آموزش در این راستا می‌تواند افراد را در برخورد با موقعیت‌هایی که از طرف دیگران مورد رنجش واقع می‌شوند مقاوم‌تر کند. در حوزه رانندگی (Moore & Dahlen, 2008) با اشاره به یافته پژوهش خود مبنی بر رابطه معنی‌دار میان بخشایش‌گری و قدرت آینده‌نگری درباره پیامدهای رفتار مخرب در رانندگان با بروز رفتارهای خصمانه در حین رانندگی، پیشنهاد می‌دهند که برنامه آموزش رانندگان با هدف بالا بردن این دو متغیر می‌تواند قدرت کنترل خشم را در رانندگان افزایش داده و در نهایت منجر به کاهش بروز تصادفات و خسارات شود. (Feng et al., 2018) با هدف مقایسه تأثیر دو مداخله‌ی شناختی و مداخله‌ی بخشایش-محور بر کاهش بروز خشم رانندگی در رانندگان چینی، پژوهشی انجام دادند. نتایج پژوهش آنان نشان داد که هر دو مداخله در کاهش بروز خشم و افزایش رفتارهای سازگارانه و توانایی کنترل هیجان خشم و هیجانات شدید منفی مؤثر بوده‌اند. پژوهش (Struthers et al., 2005) که با هدف بررسی اثربخشی مداخلات روانشناختی بر ارتقاء بخشایش‌گری در بین همکاران در محیط کار انجام گرفت نشان داد که آموزش مداخلات اجتماعی در افزایش تمایل به بخشایش‌گری تأثیرگذار است. (Baskin & Enright, 2004) نیز فراتحلیلی را در زمینه اثربخشی مداخلات بخشایش‌گری انجام دادند. مداخلات طراحی‌شده برای افزایش بخشایش‌گری، با تمرکز بر دو عامل فرایند و تصمیم، تفاوت‌های فلسفی در ماهیت مداخله ایجاد می‌کنند. مداخلات تصمیم‌محور معتقدند که زمانی که فرد تصمیم خود را برای بخشش به زبان می‌آورد، گام مهمی را پشت سر گذاشته و نشان می‌دهد که دیگر نمی‌خواهد کنترل افکار خود را به احساس خشم و کینه بدهد. در واقع لحظه‌ای که بخشش اتفاق می‌افتد، تغییری شناختی در ذهن فرد شکل می‌گیرد. اما فلسفه زیربنایی مداخلات فرایندمحور، این است که لحظه بخشش تنها بخشی از فرایند بخشیدن است. زمان و انرژی زیادی ممکن است مصرف شود تا فرد رنجیده بتواند فرد خاطی را ببخشد. این فراتحلیل نشان می‌دهد که شواهد تجربی، مداخلات فرایندمحور فردی و گروهی را اثربخش‌تر از مداخلات تصمیم‌محور گزارش کرده‌اند.

اضطراب اجتماعی (Social Anxiety) متغیر دیگری است که در رفتار اجتماعی رانندگان در حین رانندگی تأثیرگذار است. این اضطراب، ترس شدید و دائم از موقعیت‌های اجتماعی است که فرد می‌ترسد طی آن در برابر دیگران به گونه‌ای رفتار کند که تحقیر یا شرم‌نده شود و مورد قضاوت منفی قرار گیرد (Sadock & Sadock, 2007). رانندگی یکی از موقعیت‌هایی است که می‌تواند اضطراب اجتماعی را در افراد برانگیزد (Dell'osso et al., 2003). اضطراب و در نتیجه

عدم تمرکز حواس هنگام رانندگی از عوامل اصلی بروز رفتارهای پرخطر از سوی رانندگان و بالاتر رفتن آمار تصادفات است (Dula et al., 2010). اضطراب اجتماعی در رفتار رانندگان در هنگام رانندگی مؤثر است، به نحوی که اضطراب اجتماعی بالا می‌تواند رفتارهای نابهنجار رانندگی را پیش‌بینی کند (Huang et al., 2018). طبق نتایج پژوهش Huang اضطراب اجتماعی همبستگی مستقیم با رفتارهای پرخطر رانندگی دارد. در حوزه پژوهش‌های مرتبط با اضطراب اجتماعی در قشر رانندگان، White & Levy (2013) معتقدند بین عوامل مختلفی از جمله خستگی، تنهایی، نیاز به حفظ ارتباطات اجتماعی و اضطراب اجتماعی رانندگان و رفتار پرخطر پیامک دادن به هنگام رانندگی ارتباط وجود دارد، چرا که راننده مایل است نیاز خود را به حفظ این ارتباطات با استمرار آن حتی در حین رانندگی تأمین نماید. در پژوهش‌های پیشین، مداخلاتی برای کاهش اضطراب اجتماعی در اقشار مختلف از جمله رانندگان انجام شده که نشانگر مؤثر بودن دوره‌های آموزشی و مداخلات مهارت‌محور در کاهش این مشکل است (Herbert et al., 2005; Beidel et al., 2014; Bögels & Voncken, 2008; Van Dam-Baggen & Kraaimaat, 2000).

رانندگی امری مهم و جدایی‌ناپذیر در انجام کار، فعالیت‌های اقتصادی و زندگی اجتماعی است. همین موضوع سبب می‌شود که سلامت روان رانندگان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار باشد. رانندگی در سیستم حمل و نقل عمومی در شهرهای بزرگ نظیر تهران با توجه به ازدحام جمعیت نیاز به تمرکز و دقت بالا دارد. حجم ترافیک بالا و مسئولیت جان مسافران، رانندگی را به یکی از مشاغل پر استرس تبدیل کرده‌است. این مسئله لزوم برنامه‌ریزی برای ایجاد و ارتقاء سطح سلامت روان در قشر رانندگان را دوچندان می‌کند (Haji Amini et al., 2011). لذا سلامت روانی افرادی که رانندگی پیشه آن‌هاست نه فقط برای سلامتی و ایمنی خودشان، بلکه برای حفظ امنیت مسافران و دیگر رانندگان نقش مهمی دارد.

امروزه موضوع سلامت روان شاغلین، مورد توجه محققان قرار گرفته‌است (Aghili et al., 2021). طبق مطالعات پیشین، آموزش مهارت‌های روانی-اجتماعی عنصری مهم بر عملکرد شغلی و بهزیستی روان‌شناختی افراد محسوب می‌شود (Hayavi et al., 2021) در واقع، آموزش مهارت‌های ارتباطی موردنیاز در فضای کار، افراد را قادر می‌سازد که در موقعیت‌های مختلف، ضمن کنترل هیجانات خود، از رویکردهای کارآمدی برای پاسخ به نیازهای موقعیتی استفاده کنند (Amini et al., 2015).

منظور از آموزش مهارت‌های روانی-اجتماعی، آموزش استفاده از انواع مهارت‌هایی است که به کنترل و مدیریت رفتارهای ارتباطی مناسب در روابط بین‌فردی کمک می‌کند (Segrin, 2003). برخی از رانندگان نیز مانند بسیاری از افراد عادی جامعه مجهز به مهارت‌های روانی-اجتماعی برای کنترل مناسب برخوردهای اجتماعی نیستند و همین امر آنان را در مواجهه با مسائل و مشکلات روزمره‌ی شغلی و مقتضیات آن آسیب‌پذیر می‌نماید. این قبیل آموزش‌ها می‌تواند رانندگان را برای برخورد صحیح در مواقع حساس توان‌تر سازد.

بخش‌ایش‌گری بین‌فردی و اضطراب اجتماعی به‌عنوان دو بعد از سلامت روان در مشاغلی مانند رانندگی در سیستم حمل و نقل عمومی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار می‌باشند. با توجه به اهمیت عامل انسانی در بروز حوادث جاده‌ای و نقش مثبت عامل بخش‌ایش‌گری بین‌فردی از یک سو و اثرگذاری منفی اضطراب اجتماعی در بروز رفتارهای پرخطر از سوی دیگر در رانندگی، پژوهش حاضر، با هدف بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های روانی-اجتماعی بر بخش‌ایش‌گری بین‌فردی و اضطراب اجتماعی در رانندگان سیستم حمل و نقل عمومی شهر تهران انجام شده - است.

## روش

### جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

مطالعه حاضر از نوع شبه آزمایشی با طرح پیش‌آزمون-پس‌آزمون تک گروهی می‌باشد. گروه نمونه شامل ۴۹ نفر از رانندگان شرکت واحد اتوبوس‌رانی شهر تهران بود که در پی فراخوانی با همکاری شرکت واحد اتوبوس‌رانی در زمینه شرکت در کارگاه آموزشی اعلام آمادگی نمودند. این افراد در یک جلسه توجیهی که مسئولان کارگاه‌ها برگزار کردند شرکت کردند و در آن اهداف، نحوه برگزاری و خلاصه‌ای از عناوین کارگاه‌ها معرفی شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از شرکت‌کنندگان خواسته شد در دو مرحله پیش و پس‌آزمون به ابزارهای پژوهش پاسخ دهند. سن افراد شرکت‌کننده بین ۲۶ تا ۷۱ سال با میانگین ۴۲/۱۱ سال (با انحراف معیار ۹/۳۱) و سابقه شغلی ایشان از ۱ تا ۵۰ سال با میانگین ۱۱/۹۱ سال (با انحراف معیار ۱۰/۱۱) بود. ۹۲/۱ درصد این رانندگان متأهل و ۷/۹ درصد مجرد و تحصیلات ۶۰/۶ درصد زیردیپلم، ۳۲/۳ درصد دیپلم و فوق‌دیپلم، ۴/۷ درصد لیسانس و ۰/۸ فوق لیسانس و بالاتر گزارش شده است.



## ابزار پژوهش

مقیاس سنجش بخشایش‌گری بین‌فردی (Interpersonal forgiveness Inventory): مقیاس سنجش بخشایش‌گری بین‌فردی در سال ۱۳۸۹ در ایران ساخته شد (Ehtesham Zadeh et al). برای ساخت فرم مقدماتی بخشایش‌گری بین‌فردی ماده‌های مقیاس‌های مختلف مطالعه شد و برخی از آن‌ها مورد استفاده قرار گرفتند. ماده‌های فرم مقدماتی در چندین مرحله اصلاح شدند و در نهایت فرم آزمایش ۶۰ ماده‌ای تدوین شد. پس از گرفتن نظرات اصلاحی در مراحل بعدی برخی از ماده‌ها حذف شدند و در نهایت فرم ۲۵ سؤالی تهیه شد. این پرسش‌نامه شامل سه خرده‌مقیاس است که عبارتند از: ارتباط مجدد و کنترل انتقام‌جویی (سؤالات ۱ الی ۱۲)، کنترل رنجش (سؤالات ۱۳ الی ۱۸) و درک و فهم واقع‌بینانه (سؤالات ۱۹ الی ۲۵). خرده‌مقیاس اول که "ارتباط مجدد و کنترل انتقام‌جویی" نام دارد شامل ۱۲ ماده است. کسب نمره بالا در این مقیاس نشان‌دهنده توانایی خوب فرد برای برقراری ارتباط مجدد با فرد خاطی و پایین بودن میل به انتقام‌جویی در برابر خطاهای دیگران است. خرده‌مقیاس دوم با عنوان "کنترل رنجش" دارای ۶ ماده است و کسانی که در آن نمره بالا می‌گیرند قادر به کنترل رنجش خود هستند و کمتر به نشخوار افکار مربوط به قربانی بودن خود می‌پردازند. خرده‌مقیاس سوم نیز که "درک و فهم واقع‌بینانه" نام دارد و دارای ۷ ماده است نشان‌دهنده توانایی درک ویژگی‌های انسانی و شرایط وقوع خطا است. افرادی که در این خرده‌مقیاس نمره بالایی می‌گیرند احتمالاً همدلی بیشتری با فرد خطاکار نشان می‌دهند (Ehtesham Zadeh et al., 1389).

طیف پاسخگویی این مقیاس از نوع لیکرت بوده که از این مقیاس یک نمره کلی برای بخشایش‌گری بین‌فردی و سه نمره برای خرده‌مقیاس‌های آن به دست می‌آید. امتیاز مربوط به هر گزینه برای ماده‌های ۱ تا ۱۸ به صورت کاملاً مخالفم=۴، مخالفم=۳، موافقم=۲ و کاملاً موافقم=۱ می‌باشد. ماده‌های ۱۹ تا ۲۵ به صورت معکوس (کاملاً مخالفم=۱، تا کاملاً موافقم=۴) نمره‌گذاری می‌شوند. بدین ترتیب حداکثر نمره برای کل مقیاس ۱۰۰ و حداقل ۲۵ می‌باشد. کسب نمره بالاتر در این مقیاس نشان‌دهنده توانایی بالا برای بخشودن خطای دیگران است.

در پژوهش Ehtesham Zadeh et al. (2010) جهت سنجش روایی مقیاس بخشودگی بین‌فردی از اجرای همزمان آن با مقیاس بخشایش‌گری در خانواده (Family Forgiveness Scale) استفاده شد که همبستگی بین این دو مقیاس معنی‌دار بدست آمد. این رابطه حاکی از

روایی خوب این مقیاس می‌باشد. هم‌چنین قابلیت اعتماد این مقیاس با استفاده از روش اندازه‌گیری آلفای کرونباخ محاسبه شده‌است. به‌طور معمول دامنه ضریب اعتماد آلفای کرونباخ از صفر (۰) به معنای عدم پایداری، تا مثبت یک (+۱) به معنای پایداری کامل قرار می‌گیرد و هر چه مقدار به‌دست آمده به عدد مثبت یک نزدیکتر باشد قابلیت اعتماد پرسش‌نامه بیشتر می‌شود. آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه مقیاس سنجش بخشایش‌گری بین‌فردی در جدول ۱ ارائه شده است.

**Table 1. Cronbach's alpha values for interpersonal forgiveness scale**

| Subscale                            | Cronbach's alpha |
|-------------------------------------|------------------|
| Recommunicating and revenge control | 0.77             |
| Resentment Control                  | 0.66             |
| Realistic understanding             | 0.57             |
| Total Score                         | 0.80             |

مقیاس اضطراب در تعاملات اجتماعی (Social Interaction Anxiety Scale): مقیاس اضطراب در تعاملات اجتماعی در سال ۱۹۹۲ توسط Heimberg et al. طراحی شد. این پرسش‌نامه شامل ۲۰ پرسش می‌باشد و روی پیوستاری از صفر تا چهار پاسخ داده می‌شود. گویه‌ها توصیف‌کننده واکنش فرد نسبت به موقعیت‌های مرتبط با تعامل اجتماعی گروهی و میان‌فردی است. نمره بالاتر نشان‌دهنده سطوح بالاتر اضطراب در تعاملات اجتماعی است. این مقیاس به زبان‌های گوناگون ترجمه و ویژگی‌های روانسنجی آن در بسیاری از کشورها بررسی شده است. این پرسش‌نامه دارای مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت است که به‌صورت اصلا=۰، به ندرت=۱، گاهی=۲، اغلب=۳ و همیشه=۴ است نمره‌گذاری می‌شود. در این پرسش‌نامه ۵، ۹ و ۱۱ به‌صورت معکوس (اصلا=۴، به ندرت=۳، گاهی=۲، اغلب=۱ و همیشه=۰) نمره‌گذاری می‌شوند. حداکثر نمره در این آزمون ۸۰ و حداقل نمره در آن ۰ است. نمره کل حاصل جمع نمره تمامی سؤال‌ها می‌باشد. اخذ نمره بالا و نزدیک به ۸۰ در این پرسش‌نامه نشان می‌دهد شرکت‌کننده در تعاملات اجتماعی خود اضطراب بالایی احساس می‌کند. کسب نمره پایین و نزدیک به صفر نشان می‌دهد آزمودنی در تعاملات خود اضطرابی را احساس نمی‌کند. (Hope et al (2006) روایی و قابلیت اعتماد این پرسش‌نامه را به‌ترتیب برابر با ۰/۸۴ و ۰/۹۱ گزارش نمودند. در پژوهش (2012) Tavoli et al. قابلیت اعتماد این پرسش‌نامه به روش آزمون و بازآزمون ۰/۷۹ و آلفای کرونباخ آن

برابر با ۰/۹۰ گزارش شد. همچنین SIAS توانست میان زنان و مردان تمایز بگذارد، به گونه‌ای که زنان طبق انتظار نمره بالاتری به دست آوردند. در بررسی دیگر (Zubeidat et al. (2007 با تأیید روایی سازه و همگرا ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۸ را گزارش کردند.

### برنامه مداخله و روش اجرا

بسته آموزشی مداخلات روانی-اجتماعی رانندگان با هدف ارتقاء قابلیت‌های درون‌فردی و بین‌فردی ایشان در قالب ۹ جلسه ۸۰ دقیقه‌ای طراحی شد. طراحی بسته آموزشی با اجرای نیازسنجی بر روی رانندگان شرکت واحد شروع شد و سپس با اقتباس از برنامه‌های موجود در کشورهای اروپایی و آمریکایی اصول و اهداف برنامه پایه‌ریزی گردید. در ضمن ۳ نفر از اساتید دانشگاه در حوزه روان‌شناسی در باره محتوای برنامه نظر داده‌اند و این محتوا در طی سال‌های اجرای برنامه با توجه به نیازهای جدید و مسائل و مشکلات موجود مرتباً بازنگری شده است. این بسته مشتمل بر بخش‌های مدیریت خشم (۴ جلسه)، رانندگی انتقام‌جویانه (یک جلسه)، ارتباط مؤثر (یک جلسه) و مدیریت استرس (سه جلسه) بود. مدت زمان در نظر گرفته‌شده برای هر یک از جلسات ۸۰ دقیقه بود که به صورت هفته‌ای دو جلسه انجام می‌گرفت. اهدافی که در هر یک از بخش‌ها مد نظر بود به شرح جدول (۲) است. محل برگزاری دوره‌های آموزشی دانشگاه خواجه‌نصیرالدین طوسی بود.

**Table 2. Titles and objectives of the psycho-social skills training sessions for drivers**

| Title                   | Session | Objectives  |
|-------------------------|---------|---|
| Anger management        | First   | The concept and structure of anger  |
|                         | Second  | Infuriating thoughts, recognition skills  |
|                         | Third   | Anger assessment skills and control strategy selection                          |
|                         | Forth   | Causes of anger   |
| Revenge driving         | First   | Retaliatory driving and its prevention strategies                               |
| Stress management       | First   | Definition, types, sources and effects of stress                                |
|                         | Second  | Positive thinking, humor and time management skills                             |
|                         | Third   | Problem solving method, teaching breathing skills, relaxation and visualization |
| Effective communication | First   | Effective communication and how to communicate                                  |

## یافته‌ها

نمره‌های پیش‌آزمون و پس‌آزمون به تفکیک خرده‌مقیاس‌های سنجش بخشودگی بین‌فردی و اضطراب در تعاملات اجتماعی در جدول ۳ ارائه شده‌اند.

**Table 3. Summary of descriptive findings of pre-test and post-test scores**

| Subscale                         | Pre-test |      | Post-test |      |
|----------------------------------|----------|------|-----------|------|
|                                  | M        | SD   | M         | SD   |
| Reconnection and revenge control | 35.63    | 5.34 | 35.89     | 5.43 |
| Resentment Control               | 17.15    | 3.66 | 18.22     | 2.91 |
| Realistic understanding          | 19.90    | 3.48 | 20.23     | 3.43 |
| Total forgiveness                | 74.20    | 7.90 | 73.62     | 7.41 |
| Anxiety in social interactions   | 16.38    | 9.40 | 14.64     | 9.54 |

به منظور بررسی معنی‌داری آماری تفاوت‌های ایجادشده در میانگین‌های پیش‌آزمون و پس‌آزمون در هر یک از خرده‌مقیاس‌ها، از آزمون تی همبسته استفاده شد (جدول 4). نتایج نشان می‌دهند که اگرچه تفاوت میانگین‌ها در زیرمقیاس‌های ارتباط مجدد و کنترل انتقامجویی در پیش‌آزمون (۳۵/۶۳) و در پس‌آزمون (۳۵/۸۹)، کنترل رنجش در پیش‌آزمون (۱۷/۱۵) و در پس‌آزمون (۱۸/۲۲)، درک و فهم واقع‌بینانه در پیش‌آزمون (۱۹/۹۰) و در پس‌آزمون (۲۰/۲۳) و نمره کل سنجش بخشایش‌گری در پیش‌آزمون (۷۴/۲۰) و در پس‌آزمون (۷۳/۶۲) در جهت انتظارات پژوهشی افزایش پیدا کرده است اما این تفاوت‌ها تنها در مورد خرده‌مقیاس کنترل رنجش از لحاظ آماری معنی‌دار می‌باشد ( $P < 0.05$ ). همچنین تفاوت میانگین‌ها در مقیاس اضطراب در تعاملات اجتماعی در پیش‌آزمون (۱۶/۳۸) و در پس‌آزمون (۱۴/۶۴) هم‌راستا با انتظارات پژوهشی کاهش پیدا کرده و از لحاظ آماری نیز معنی‌دار است ( $P < 0.05$ ).

**Table 4. Summary of the statistical analysis findings of the t-test for each of the subscales measuring interpersonal forgiveness and anxiety in social interactions**

| Subscales                           | Mean | SD   | t    | df | sig  |
|-------------------------------------|------|------|------|----|------|
| Recommunication and revenge control | 0.26 | 5.57 | 0.29 | 37 | 0.77 |
| Resentment Control                  | 1.07 | 2.84 | 2.38 | 39 | 0.02 |
| Realistic understanding             | 0.33 | 4.16 | 0.43 | 29 | 0.66 |
| Total forgiveness                   | 0.58 | 7.33 | 0.39 | 23 | 0.70 |
| Anxiety in social interactions      | 1.73 | 4.85 | 2.08 | 33 | 0.04 |

## بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی اثربخشی آموزشی مهارت‌های روانی-اجتماعی بر دو متغیر بخشایش‌گری بین‌فردی و اضطراب اجتماعی در رانندگان اتوبوس شهر تهران انجام شد. با توجه به نتایج پژوهش‌های پیشین، فرضیه پژوهشگران آن بود که آموزش مهارت‌های روانی-اجتماعی زمینه‌ساز افزایش بخشایش‌گری و کاهش اضطراب در تعاملات اجتماعی در رانندگان خواهد شد. در مورد متغیر بخشایش‌گری بین‌فردی اگرچه تفاوت میانگین‌ها در تمامی زیرمقیاس‌های آن در جهت انتظارات پژوهشی افزایش پیدا کرد، اما این تفاوت تنها در خرده‌مقیاس کنترل رنجش از لحاظ آماری معنی‌دار می‌باشد. بدین معنا که آموزش مهارت‌های روانی-اجتماعی بر افزایش توانایی رانندگان در کنترل رنجش خود و کاهش نشخوار افکار مربوط به قربانی بودن، مؤثر بوده است. هم‌چنین، بررسی‌های آماری پژوهش حاضر نشان داد که این مداخله آموزشی در جهت کاهش اضطراب در تعاملات اجتماعی رانندگان در پس‌آزمون نیز تاثیر معنی‌دار داشته‌است.

درباره تبیین عدم اثربخشی بسته مهارت‌های روانی-اجتماعی بر متغیر بخشایش‌گری، می‌توان به نتایج فراتحلیل (Baskin & Enright (2004 رجوع کرد که به اهمیت چند عامل در اثربخشی مداخلاتی که با هدف افزایش بخشایش‌گری انجام شدند پرداختند. از جمله این عوامل می‌توان به رویکرد مداخله (متمرکز بر تصمیم‌بخشش یا متمرکز بر فرایند بخشایش‌گری)، زمان مداخله و نحوه ارائه مداخله (فردی یا گروهی) اشاره کرد. با توجه به این که مداخلات فرایندمحور چه به‌صورت فردی و چه به‌صورت گروهی در مقایسه با مداخلات تصمیم‌محور اثربخش‌تر گزارش شده‌اند، احتمالاً عدم تغییر معنی‌دار نمرات آزمودنی‌های پژوهش حاضر در پس‌آزمون به پژوهشگران این پیام را می‌دهد که محتوای دوره باید بیش از پیش بر فرایند بخشایش‌گری و مراحل شناختی و هیجانی آن تکیه کند. هم‌چنین، با توجه به این که مداخلات بلندمدت‌تر مؤثرتر بوده‌اند، کوتاه مدت بودن مداخله نیز می‌تواند عامل دیگری باشد که به عدم تأثیر دوره مهارت‌های روانی-اجتماعی منجر شود. به نظر می‌رسد زمان بیشتری باید در اختیار فرد رنجیده قرار گیرد تا بتواند هیجانات خود را در جهت بخشیدن فرد خاطی به کار گیرد.

به‌طورکلی، دلایل احتمالی عدم اثربخشی آموزش بسته‌های مهارت روانی-اجتماعی بر افزایش تمایل به بخشایش در رانندگان شرکت‌کننده در پژوهش حاضر می‌تواند مربوط به کم

بودن حجم نمونه، کوتاه بودن زمان مداخله و وجود داده‌های از دست‌رفته در پس‌آزمون و عدم تأکید و تمرکز بسته مهارت‌های روانی-اجتماعی بر مهارت همدلی و بخشایش‌گری باشد. همچنین، ممکن است پیچیدگی‌های شغلی رانندگی در شهرهای پرتدد مانند تهران نتایج متفاوتی را با نتایج پژوهش‌های گذشته که مداخلات اثربخشی داشته‌اند رقم زده باشد.

برخلاف متغیر بخشایش‌گری، تفاوت میانگین‌ها در مقیاس اضطراب در تعاملات اجتماعی در پیش‌آزمون و پس‌آزمون از لحاظ آماری معنی‌دار بود؛ بدین معنا که دریافت آموزش در خصوص مهارت‌های روانی-اجتماعی بر کاهش اضطراب در تعاملات اجتماعی در جمعیت رانندگان کارساز بوده‌است. این یافته با پژوهش (Herbert et al., 2005) همسویی دارد. پژوهش آنان با هدف مقایسه میزان اثربخشی درمان گروهی شناختی-رفتاری با ترکیب این رویکرد با آموزش مهارت‌های اجتماعی بر کاهش اضطراب اجتماعی در شرکت‌کنندگان انجام شد و نشان داد که تأثیرگذاری روش دوم (ترکیب درمان گروهی شناختی-رفتاری با آموزش مهارت‌های اجتماعی) بیشتر از مداخله شناختی-رفتاری صرف است. البته مشارکت‌کنندگان پژوهش آنان، رانندگان نبودند. نتایج پژوهش کنونی با پژوهش (Beidel et al., 2014) که در پژوهش خود آموزش مهارت‌های اجتماعی به همراه درمان از طریق مواجهه فرد با موقعیت اضطراب‌زا را به‌عنوان راهکاری برای درمان اختلال اضطراب اجتماعی مؤثر یافتند و پژوهش (Bögels & Voncken, 2008) که هم درمان شناختی و هم آموزش مهارت‌های اجتماعی را به‌عنوان عامل کاهش‌دهنده علامت‌های بدنی اضطراب اجتماعی در موقعیت‌های برخورد با دیگر افراد معرفی کردند، همسو می‌باشد. همچنین، یافته‌های مطالعه حاضر در جهت نتیجه‌ی پژوهش (Rodebaugh et al., 2004) در زمینه مرور سیستماتیک درمان‌های به‌کاربرفته برای اضطراب اجتماعی است که نشان می‌دهد آموزش مهارت‌های اجتماعی به‌عنوان یکی از بخش‌های اصلی مداخله شناختی-رفتاری جزء مؤثرترین راهکارها برای کاهش اضطراب اجتماعی می‌باشد نیز همسو می‌باشد. همسویی نتایج پژوهش حاضر هم چنین با پژوهش (Van Dam-Baggen, & Kraaimaat, 2000) که نشان داد که آموزش مهارت‌های اجتماعی و همچنین درمان شناختی‌رفتاری در کاهش هراس اجتماعی و افزایش مهارت‌های اجتماعی و کنترل خود مؤثر هستند هم‌راستاست. در مطالعه آنان، گروه شرکت‌کننده در آموزش مهارت‌های اجتماعی، کاهش بیشتری در اضطراب اجتماعی و افزایش بیشتر مهارت‌های اجتماعی را نسبت به دریافت‌کنندگان مداخله‌ی شناختی-رفتاری تجربه کردند.

تأثیرگذاری آموزش مهارت‌های اجتماعی بر کاهش اضطراب را می‌توان با این الگو تبیین کرد که مجهز نبودن به مهارت‌های مناسب و کارآمد است که موجب اضطراب اجتماعی در افراد می‌شود. با توجه به این فرض، آموزش و تمرین مهارت‌های اجتماعی مداخله اثرگذاری است که به‌طور معمول با ترکیبی از مدل‌سازی، تمرین رفتاری، بازخورد اصلاحی و تقویت مثبت انجام می‌شود. همان‌طور که نتایج پژوهش Huang et al. (2018) نیز نشان داد، اهمیت داشتن تصویری که دیگران از فرد در ذهن خود مجسم می‌کنند، عاملی است که در کنار اضطراب اجتماعی پایین، می‌تواند راننده‌ای را تربیت کند که برای احترام به قوانین و حرکت در مسیر صحیح اجتماعی، رفتارهای نابهنجار کمتری در حین رانندگی از خود بروز دهد.

از محدودیت‌های این پژوهش می‌توان به مدت زمان محدود برای برگزاری کلاس‌های آموزشی و دشواری دسترسی به شرکت‌کنندگان برای مرحله پیگیری اشاره کرد. از این رو پیشنهاد می‌گردد که در پژوهش‌های آتی امکان فراهم کردن موقعیتی برای سهولت ارزیابی در مرحله پیگیری مورد توجه ویژه قرار گیرد. در انتها، با توجه به اهمیت موضوع سلامت روان در بین رانندگان به جهت امنیت جاده‌ها و خیابان‌های پرتردد به ویژه در کلان‌شهرهایی مانند تهران و هم‌چنین مؤثر بودن برنامه‌های آموزشی بر کاهش تصادفات رانندگی و رفتارهای پرخطر رانندگی، توصیه می‌گردد این مداخلات به‌طور مستمر در برنامه آموزش رانندگان قرار گیرد.

### تشکر و قدردانی

بدینوسیله از تمامی بزرگواریانی که ما را در انجام این پژوهش همراهی کردند کمال تشکر را داریم.

### تضاد منافع

هیچ‌گونه تعارض منافع توسط نویسندگان بیان نشده است.

### References

- Aghili, M., Seyf Hosseini, A., Asghari, A., & Namazi, M (2021). The Effectiveness of Happiness Training on self-Efficacy and Work Motivation. *Journal of Industrial and Organizational Psychology Studies*, 8(2), 1230. (Persian)

- Amini, M., Samavatyan, H., Haghighi, A., & Barati, M. R. (2015). The Effectiveness of Communication Skills Training on Job Stress in Nurses of Isfahan Hojjatieh Hospital. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 2(1), 71-82. (Persian)
- Amiri, M., Samavatyan, H., Haghighi, A., & Barati, M. (2015). The Effectiveness of Communication Skills Training on Job Stress in Nurses of Isfahan Hojjatieh Hospital. *Journal of Industrial and Organizational Psychology Studies*, 2(1), 71-82. (Persian)
- Baskin, T. W., & Enright, R. D. (2004). Intervention studies on forgiveness: A meta-analysis. *Journal of Counseling & Development*, 82(1), 79-90.
- Beidel, D. C., Alfano, C. A., Kofler, M. J., Rao, P. A., Scharfstein, L., & Sarver, N. W. (2014). The impact of social skills training for social anxiety disorder: A randomized controlled trial. *Journal of Anxiety Disorders*, 28(8), 908-918.
- Bögels, S. M., & Voncken, M. (2008). Social skills training versus cognitive therapy for social anxiety disorder characterized by fear of blushing, trembling, or sweating. *International Journal of Cognitive Therapy*, 1(2), 138-150.
- Bumgarner, D. J., Webb, J. R., & Dula, C. S. (2016). Forgiveness and adverse driving outcomes within the past five years: Driving anger, driving anger expression, and aggressive driving behaviors as mediators. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 42, 317-331.
- Cooke, K.I. (2006). Models of Forgiveness and Adult Romantic Attachment in Ended Relationships: Forgiveness over Time, A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science at Virginia Commonwealth University.
- Dell'Osso, L., Rucci, P., Ducci, F., Ciapparelli, A., Vivarelli, L., Carlini, M., ... & Cassano, G. B. (2003). Social anxiety spectrum. *European Archives of Psychiatry and Clinical Neuroscience*, 253(6), 286-291.
- Dula, C. S., Adams, C. L., Miesner, M. T., & Leonard, R. L. (2010). Examining relationships between anxiety and dangerous driving. *Accident Analysis & Prevention*, 42(6), 2050-2056.
- Ehteshamzadeh, P., Ahadi, H., Enayati, M., & Heydari, A. (2011). Developing and validation of a scale for measuring interpersonal forgiveness. *Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology (Thinking and behavior)*, 16(4), 443-455. (Persian)
- Feng, Z., Zhan, J., Ma, C., Lei, Y., Liu, J., Zhang, W., & Wang, K. (2018). Is cognitive intervention or forgiveness intervention more effective for the reduction of driving anger in Chinese bus drivers? *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 55, 101-113.



- Hajjamini, Z., Cheraghalipour, Z., Azad Marzabadi, E., Ebadi, A., & Norouzi Koushali, A. (2011). Comparison of job stress in military and non-military drivers in Tehran city. *Journal of Military Medicine*, 13(1), 25-30. (Persian)
- Hayavi, G., Moradi, A., Momeni, K., & Arshadi, N. (2021). The effect of psychological capital on job performance and psychological well-being: the mediating role of thriving at work. *Journal of Industrial and Organizational Psychology Studies*, 8(1), 27-48. (Persian)
- Heiman, T., & Berger, O. (2008). Parents of children with Asperger syndrome or with learning disabilities: Family environment and social support. *Research in Developmental Disabilities*, 29(4), 289-300.
- Heimberg, R. G., Mueller, G. P., Holt, C. S., Hope, D. A., & Liebowitz, M. R. (1992). Assessment of anxiety in social interaction and being observed by others: The Social Interaction Anxiety Scale and the Social Phobia Scale. *Behavior Therapy*, 23(1), 53-73. (Persian)
- Herbert, J. D., Gaudiano, B. A., Rheingold, A. A., Myers, V. H., Dalrymple, K., & Nolan, E. M. (2005). Social skills training augments the effectiveness of cognitive behavioral group therapy for social anxiety disorder. *Behavior Therapy*, 36(2), 125-138.
- Hope, D. A., Heimberg, R. G., & Turk, C. L. (2006). *Therapist guide for managing social anxiety: A cognitive-behavioral therapy approach*. New York: Oxford University Press.
- Huang, Y. W., Lin, P. C., & Wang, J. (2018). The influence of bus and taxi drivers' public self-consciousness and social anxiety on aberrant driving behaviors. *Accident Analysis & Prevention*, 117, 145-153.
- Kováčová, N., Lajunen, T., & Rošková, E. (2016). Aggression on the road: Relationships between dysfunctional impulsivity, forgiveness, negative emotions, and aggressive driving. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 42, 286-298.
- Levenson, M. R., Aldwin, C. M., & Yancura, L. (2006). Positive emotional change: Mediating effects of forgiveness and spirituality. *Explore: The Journal of Science and Healing*, 2(6), 498-508.
- McCullough, M., Bellah, C., Kilpatrick, Sh., & Johnson, J. (2001). Vengefulness: Relationships with forgiveness, Rumination, well-Being, and the big five. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27 (5), 601-610.
- Moore, M., & Dahlen, E. R. (2008). Forgiveness and consideration of future consequences in aggressive driving. *Accident; Analysis and Prevention*, 40(5), 1661-1666.

- Mozaffar, A., & Neissi, A. (2021). Interpersonal Conflict and Perceived Organizational Justice as Predictors of Accident Involved Employees. *Journal of Industrial and Organizational Psychology Studies*, 7(2), 337-352. (Persian)
- Rodebaugh, T. L., Holaway, R. M., & Heimberg, R. G. (2004). The treatment of social anxiety disorder. *Clinical Psychology Review*, 24(7), 883-908.
- Sadock, B.J. and Sadock, V.A. (2007) Kaplan and Sadock's Synopsis of Psychiatry: Behavioral Sciences/Clinical Psychiatry. 10th Edition, Lippincott Williams & Wilkins, Philadelphia.
- Segrin, C. (2003). *Social skills training. Cognitive behavior therapy: Applying empirically supported techniques in your practice*. American Psychiatric Publishing, Inc.
- Struthers, C. W., Dupuis, R., & Eaton, J. (2005). Promoting forgiveness among co-workers following a workplace transgression: The effects of social motivation training. *Canadian Journal of Behavioural Science / Revue canadienne des sciences du comportement*, 37(4), 299-308.
- Tavoli, A., Allahyari, A., Azadfallah, P., Fathi Ashtiani, A., Melyani, M., & Sahragard, M. (2012). Validity and reliability of the farsi version of social interaction anxiety scale (sias). *Iranian Journal of Psychiatry & Clinical Psychology*, 18(3), 228-232. (Persian)
- Tuck, I., & Anderson, L. (2014). Forgiveness, flourishing, and resilience: The influences of expressions of spirituality on mental health recovery. *Issues in Mental Health Nursing*, 35(4), 277-282.
- van Dam-Baggen, R., & Kraaimaat, F. (2000). Group social skills training or cognitive group therapy as the clinical treatment of choice for generalized social phobia?. *Journal of Anxiety Disorders*, 14(5), 437-451.
- Wai, S. T., & Yip, T. H. J. (2009). Relationship among dispositional forgiveness of others, interpersonal adjustment and psychological well-being: Implication for interpersonal theory of depression. *Personality and Individual Differences*, 46(3), 365-368.
- Wang, P. D., & Lin, R. S. (2001). Coronary heart disease risk factors in urban bus drivers. *Public Health*, 115(4), 261-264.
- White, N. A., & Levy, Y. (2013). BLASST: Uncovering knowledge on how boredom, loneliness, social anxiety, social gratification, and social relationships fuel a driver's need to text. *Online Journal of Applied Knowledge Management*, 1(1), 109-121.
- Witvliet, C. V. O., Ludwig, T. E., & Laan, K. L. V. (2001). Granting forgiveness or harboring grudges: Implications for emotion, physiology, and health. *Psychological Science*, 12(2), 117-123.