

رفتارهای اجتماعی مطلوب
تحلیل انواع رفتارهای اجتماعی از دیدگاه
روانشناسی اجتماعی

نویسنده:

پروفسور هانس - ورنر بیرهوف

استاد دانشگاه رور - بوخوم

مترجم:

رضوان صدقی نژاد



نشر گل آذین

۱۳۸۴

بيرهوف، هانس ورنر، ۱۹۴۸ -

5

فهرست نویسی بر اساس اطلاعات فیما.

عنہ ان اصلہ:

کتابنامه: ص ۵۱۷-۵۴۹.

نمایه، واژه‌نامه.

۱. مددکاری اجتماعی، ۲. نوع دوستی، ۳. روابط بین اشخاص.

الف. صدقی نژاد، رضوان، ۱۳۲۵ ب، مترجم، ب. عنوان، ج. عنوان: تحلیل انواع رفتارهای اجتماعی از

BF 62V / ٤٢٥ ٧٩

1542

کتابخانه ملی، ایران



نشر گل آذین

■ رفتارهای اجتماعی مطلوب ■

تحلیل انواع رفتارهای اجتماعی از دیدگاه روانشناسی اجتماعی

نویسنده: پروفیسور ہانس - ورنر پیروہوف

مترجم: رضوان صدیقی نژاد

جواب اول: ۱۳۸۴

تیراڑ: ۲۰۰۰ نسخه

حروف نگاری و صفحه آرایی: نشر گل آذین

لیتوگرافی و چاپ و صحافی:

سازمان چاپ و انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

ISBN 964 - 7703 - 10 - 4 شابک ۹۶۴-۷۷۰۳-۱۰-۴

E-mail: GOL_AZIN@YAHOO.COM

نشر گل آذین: صندوق پستی: ۱۵۸۱ - ۱۶۳۱۵ تلفکس: ۲۸۵۱۲۰۱

فهرست

دریارة نویسنده	۱۱
مقدمه مترجم	۱۳
مقدمه نویسنده	۱۵

بخش اول

رفتارهای اجتماعی مطلوب و زندگی اجتماعی

فصل اول: نکات مربوط به تعریف	۲۳
فصل دوم: انواع رفتارهای اجتماعی مطلوب	۲۷
موارد خاص کمک‌رسانی برنامه‌ریزی شده	۳۱
فصل سوم: افراد بشر چقدر یاری‌رسان هستند؟	۳۵
کمک‌رسانی در موقعیت‌های غیرخطرناک	۳۶
مداخله در موقعیت‌های اضطراری	۴۰
فصل چهارم: فرهنگ، فرد و میزان کمک‌رسانی	۴۶
تفاوت‌های جنسیتی	۴۶
همدلی	۴۶
احساس گناه	۴۸
رفتارهای اجتماعی مطلوب	۵۰
مقایسه شهر و روستا	۵۵
اثرات زمان	۶۵
موقعیت اجتماعی	۶۶
فصل پنجم: طبیعت بشر در مقابل محتوای فرهنگی	۶۹
چشم‌انداز زیست‌شناختی	۷۰
محتوای فرهنگی	۷۳

فصل ششم: سنجش رفتارهای اجتماعی مطلوب در کودکان و تعمیم آن.....	۷۸
رفتارهای اجتماعی مطلوب در کودکان چگونه مورد سنجش قرار می‌گیرد؟.....	۷۸
عمومیت رفتارهای اجتماعی مطلوب.....	۸۷

بخش دوم یادگیری و رشد

فصل هفتم: رفتارهای اجتماعی مطلوب چگونه رشد می‌کنند؟.....	۹۳
رفتارهای اجتماعی مطلوب در دومین سال زندگی.....	۹۴
تأثیرات ژنتیکی بر همدلی و رفتارهای اجتماعی مطلوب.....	۹۹
خلق و خو و رفتارهای اجتماعی مطلوب.....	۱۰۱
روند سن و سال در جهت‌گیری‌های مثبت اجتماعی ۲۰-۴ سالگی.....	۱۰۳
استدلال اخلاقی جامعه‌پسند.....	۱۰۴
مشارکت و رفتارهای مرتبط با آن.....	۱۰۹
مداخله اضطرابی.....	۱۰۹
پس از بلوغ.....	۱۱۲
فصل هشتم: یادگیری رفتارهای اجتماعی مطلوب.....	۱۱۳
الگوبرداری جامعه‌پسند.....	۱۱۳
مشخصات الگو.....	۱۲۱
الگوهای زنده و ویدیویی.....	۱۲۴
گفتار و کردار.....	۱۲۴
تناقض بین رفتار و گفتار.....	۱۲۸
تقویت اجتماعی.....	۱۳۳
نقش استدلال در درونی کردن اخلاقیات.....	۱۳۷
طرح شخصی نوع دوستی.....	۱۴۴
روش تجربه پیشین.....	۱۴۸
الگوی نقش هویت.....	۱۴۹

بخش سوم فرایندهای رفتارهای اجتماعی مطلوب

فصل نهم: همدلی.....	۱۵۷
---------------------	-----

۱۶۴	روش‌های انگیزش همدلی
۱۶۵	تقلید خودبخودی به اضافه واکنش درونی
۱۶۷	تداعی مستقیم
۱۶۷	شرطی شدن کلاسیک
۱۷۱	تداعی از طریق میانجی زیان
۱۷۲	ایفای نقش
۱۷۳	تمایز قائل شدن بین خود و دیگری و ایجاد حس همدلی
۱۷۸	سنجش و اندازه‌گیری همدلی
۱۷۹	گرایش به همدلی
۱۷۹	مقیاس همدلی و پرسشنامه همدلی عاطفی
۱۸۵	نگرش‌های چند بُعدی
۱۸۹	آمادگی برای ابراز همدلی
۱۸۹	پرسشنامه واکنش عاطفی
۱۹۳	نشانه‌های غیرلفظی همدلی
۱۹۵	دقت همدلی
۲۰۰	فصل دهم: احساس گناه
۲۰۰	احساس گناه مبتنی بر همدلی
۲۰۶	احساس گناه در زندگی اجتماعی
۲۰۸	شرمساری در مقابل احساس گناه
۲۰۹	معیارهای سنجش احساس گناه
۲۱۱	آمادگی برای احساس گناه
۲۱۲	احساس گناه پایدار
۲۱۴	احساس گناه و سلامت روانی
۲۱۵	خطا، احساس گناه و جبران
۲۱۸	فرضیه تسکین حالت منفی
۲۲۰	تخطی و نقض معیارهای عدالت
۲۲۱	احساس گناه بازماندگان
۲۲۳	احساس گناه ناشی از تنعم
۲۲۵	فصل یازدهم: مسئولیت
۲۲۶	مفهوم مسئولیت: داوطلب بودن و قابلیت کنترل

۲۲۷	ریشهٔ مسئولیت اجتماعی
۲۲۹	احساس مسئولیت و رفتار اجتماعی
۲۳۱	تعاریف و پیشینهٔ پژوهش‌ها
۲۳۵	مسئولیت محیطی
۲۳۹	مسئولیت، پیش‌شرط رفتارهای اجتماعی مطلوب
۲۴۱	دو بُعد مسئولیت اجتماعی
۲۴۶	انکار مسئولیت

بخش چهارم

نظریه‌های رفتارهای اجتماعی مطلوب

۲۵۱	نظریه‌های رفتارهای اجتماعی مطلوب
۲۵۳	فصل دوازدهم: انگیزه‌نگی: الگوی مداخلهٔ زیان-پاداش
۲۵۳	زیان‌های کمک کردن و کمک نکردن
۲۵۵	پیش‌بینی مداخله
۲۶۴	کمک‌رسانی با انگیزهٔ آتی
۲۶۶	نظریهٔ اصلاح شده
۲۷۰	فصل سیزدهم: نظام انگیزش نوعدوستی
۲۷۳	خود رابه‌جای دیگری گذاشتن، گرایش همدلی و رفتارهای اجتماعی مطلوب
۲۷۶	پژوهش مقدماتی در مورد فرضیهٔ همدلی - نوعدوستی
۲۸۴	آزمایش‌های دیگر در مورد فرضیهٔ همدلی - نوعدوستی
۲۸۵	پاداش‌ها و تنبیهات خاص همدلی
۲۹۱	تسکین حالت منفی در مقابل فرضیهٔ همدلی - نوعدوستی
۲۹۴	احساس یگانگی به عنوان یک امکان برای همدلی شدید
۳۰۰	فصل چهاردهم: واکنش‌های ناشی از همدلی و نظم عاطفی
۳۰۱	نگرش چند روشی
۳۰۴	پیشرفت نظری
۳۰۸	فصل پانزدهم: نقش بازداري اجتماعی در مداخلهٔ رهگذر
۳۰۹	روند اتخاذ تصمیم: از رهگذر تا عامل
۳۱۶	بازداري اجتماعی: هنگامی که سروسامان دادن به وضعیت موجود دشوار است
۳۱۸	پخش شدن مسئولیت

۳۲۲	بی‌توجهی جمعی
۳۲۷	تسهیل اجتماعی و رها شدن از سه فرایند بازداري اجتماعی
۳۳۰	تقسیم‌بندی بازداري اجتماعی به فرایندهای فرعی
۳۳۴	ضمیمه: محاسبه احتمالات اصلاح شده مداخله گروه‌ها و افراد
۳۳۶	فصل شانزدهم: شخصیت نועدوست
۳۳۶	نجات‌دهندگان به‌رودیان
۳۳۹	نتایج دیگر در زمینه شخصیت نועدوست
۳۴۲	فصل هفدهم: روانشناسی جستجو و دریافت کمک
۳۴۲	دریافت کمک: استفاده‌ای که بی‌خطر نیست
۳۴۷	کمک‌خواستن: حل موفقیت‌آمیز مشکل ممکن است گران تمام شود
۳۵۱	چه عواملی بر واکنش‌های دریافت‌کننده کمک تأثیر می‌گذارند؟
۳۵۲	شبهات و دوستی به عنوان نشانه‌های بالقوه حقارت و شکست
۳۵۶	تعامل: روانشناسی دادن و گرفتن
۳۵۹	منابع غنی اهداکننده انگیزه نועدوستی را حقیر جلوه می‌دهد
۳۶۲	ارائه کمک در مقابل درخواست آن
۳۶۳	الگوی تهدید × کنترل

بخش پنجم

کاربردها

۳۷۰	فصل هجدهم: افزایش آمادگی برای ارائه کمک‌های اولیه در زندگی روزمره
۳۷۰	نقش کلیدی مسئولیت و صلاحیت
۳۷۶	عوامل صلاحیت ذهنی
۳۸۱	فصل نوزدهم: مسئولیت مشترک
۳۸۱	نظریه مسئولیت مشترک
۳۸۶	مسئولیت مشترک چیست؟
۳۸۷	استفاده‌های گوناگون از واژه مسئولیت مشترک
۳۹۰	علائق مشترک - مسئولیت مشترک به عنوان یک بحران اجتماعی
۳۹۶	تعامل
۳۹۷	محرومیت گروه و هویت اجتماعی
۳۹۹	مسئولیت مشترک بر اساس علایق دیگران

۴۰۰	مسئولیت اجتماعی و حقوق بشر
۴۰۲	احساس گناه ناشی از تنعم
۴۰۴	اعتقاد به اصول اخلاقی و جهان عادلانه
۴۰۵	نتایج
۴۰۶	فصل بیستم: پرداختن به کار داوطلبانه در سازمان‌ها
۴۰۶	رفتار سازمانی مسئولانه
۴۰۹	رفتار سازمانی شهروند
۴۱۲	رفتار سازمانی مطلوب
	خودجوشی سازمانی: روحیه و فضای گروه به عنوان عوامل پیش‌بینی‌کننده
۴۱۲	رفتارهای اجتماعی مطلوب
۴۱۸	مقایسه بین OCB, POB, OS
۴۱۹	فصل بیست و یکم: داوطلب شدن
۴۲۲	نگرش کاربردی نسبت به داوطلب شدن
۴۲۳	انگیزه‌های داوطلبان
۴۲۶	الگوی نقش هویت
۴۲۸	شخصیت نرعدوست، انگیزه‌های داوطلبان و جهت‌گیری مذهبی
۴۳۰	نتایج
۴۳۳	سخن آخر
۴۳۴	جامعه به عنوان واحد تجزیه و تحلیل
۴۳۶	دیدگاه زیست‌شناسی اجتماعی و فرایندهای اجتماعی شدن
۴۳۸	تفسیرهای موقعیتی در مقابل تعبیرهای گرایشی
۴۴۰	نرعدوستی در مقابل خودخواهی
۴۴۳	در آینده چه خواهد شد؟
۴۴۷	واژه‌نامه
۴۵۱	فهرست اعلام
۴۶۴	کتابشناسی

درباره نویسنده

پروفسور دکتر هانس ورنر بیرهوف در سال ۱۹۷۱ پس از اخذ درجه لیسانس روانشناسی از دانشگاه بُن، به ادامه تحصیل پرداخت و در سال ۱۹۷۴ با مدرک فوق لیسانس و در سال ۱۹۷۹ با درجه دکتری از آن دانشگاه فارغ التحصیل شد. سپس در دانشگاه های بُن و مالبورگ به تدریس پرداخت و از سال ۱۹۹۲ تاکنون استاد و مدیر بخش روانشناسی اجتماعی، در دانشکده روانشناسی دانشگاه رور در بوخوم است.

وی علاوه بر تدریس در دانشگاه های مالبورگ و بوخوم، سخنگوی گروه تخصصی روانشناسی اجتماعی است و در سمت مشاور متخصص شورای پژوهشی کشور آلمان نیز فعالیت می کند. پروفسور بیرهوف از سال ۱۹۹۳ تا ۱۹۹۶ مجله روانشناسی اجتماعی را به چاپ رساند و طی سالهای ۱۹۹۶ - ۱۹۹۵ مدیر مسئول آن مجله بود. او کتابهای متعددی در زمینه روانشناسی اجتماعی نوشته است که تعدادی از آنها به عنوان کتاب درسی دانشگاه مورد استفاده قرار می گیرد. گذشته از این، با همکاری «میشل هرتر» به تدوین کتاب لغت روانشناسی اجتماعی نیز پرداخته است که واژه نامه بسیار معتبری در این زمینه به شمار می رود. سایر کتابهای او عبارتند از زور و خشونت (با همکاری «اولریک واگنر»)، تضاد، محیط اجتماعی و جهان سوم (با همکاری دلف فشن هاور)، نودوستی در نظام های اجتماعی (۱۹۹۱)، عدالت در روابط اجتماعی (۱۹۸۶)، روانشناسی اجتماعی: رفتارهای اجتماعی مطلوب ۲۰۰۲ و مسئولیت: جنبه های گوناگون این پدیده اجتماعی ۲۰۰۱. اخیراً نیز کتاب روانشناسی اجتماعی مشارکت را تألیف کرده است و به تعبیر خود او، کتاب حاضر یکی از مهمترین آثار وی است. نشر گل آذین افتخار دارد با ترجمه این کتاب، یکی از برجسته ترین متخصصان معاصر جهان را در زمینه روانشناسی اجتماعی و برای نخستین بار در ایران، به علاقمندان معرفی کرده است.

www.ketab.ir

مقدمه مترجم

بشر موجود غریبی است، آن گونه که توصیف‌ناپذیر جلوه می‌کند، یا دست‌کم در مقوله یک تعریف واحد نمی‌گنجد. تعریف منطق‌دانان که او را «حیوان ناطق» می‌خوانند، پاسخگوی طیف گسترده صفات و خصال انسانی و گاه حیوانی او نیست و به قول همان «استدلالیان»، جامع افراد و مانع دخول اغیار نیست، زیرا که نه تنها پاره‌ای از جانداران دست‌آموز سخن می‌گویند، بلکه اکنون دیگر روبات‌های بی‌جان نیز لب به سخن گشوده‌اند و نه به یک زبان، که به چند زبان تکلم می‌کنند! موجود دوپایی که در راه ارضای جاه‌طلبی‌ها و افزون‌خواهی‌های افراطی خود دنیا را به خاک و خون می‌کشد و به نام دموکراسی، با مخوف‌ترین جنگ‌افزارهای کشتار جمعی جان پاک انسان‌های بی‌شماری را می‌گیرد تا برتری و سروری را از آن خویش سازد، انسان نامیده می‌شود و موجود دیگری نیز که آرمان والای صلح، دوستی و تعالی نوع بشر را در سر می‌پروراند و ایثارگرانه در راه تحقق آن می‌کوشد نیز انسان نام دارد.

حال چگونه است که انسانی چنان و انسانی دیگر چنین است؟ جبر؟ سرنوشت محتوم؟ وراثت؟ تکامل طبیعی و انتخاب انساب؟... یا آموزش؟ محیط پرورشی؟ الگوپردازی از دیگران؟ فرهنگ؟ باورهای دینی و معنوی؟ و یا تلفیقی از آنها.

پروفسور هانس - ورنر بیرهوف به این پرسش‌ها پاسخ‌های آگاهانه‌ای می‌دهد که بر پایه اصول علمی استوار است. با آزمایش و تجربه در آزمایشگاه و نیز در بررسی‌های میدانی و در جریان حوادث معمولی زندگی روزمره انسان‌ها در جای‌جای این جهان هزاررنگ به نتایج روشن و گویایی می‌رسد و در این راه از یافته‌های اندیشمندان و پژوهشگران دیگر نیز بسیار بهره می‌گیرد و به ما نشان می‌دهد که افراد بشر چقدر یاری‌رسان هستند و چگونه و با چه انگیزه‌هایی در شرایط عادی و نیز مواقع اضطراری به کمک دیگران می‌شتابند؛ طبیعت بشر، میراث فرهنگی، تفاوت‌های جنسیتی، زیستن در شهر و روستا، مقام و موقعیت اجتماعی چه سهمی

در این مقوله دارد؛ کودکان چگونه رفتارهای اجتماعی مطلوب را فرا می‌گیرند؟ همدلی چگونه شکل می‌گیرد؟ احساس گناه ناشی از تنعم چیست و چگونه می‌توان بر آن چیره شد؟ چرا انسان‌ها در برابر هموعان خود احساس مسئولیت می‌کنند؟ شخصیت نوع دوست چیست؟ عوامل اجتماعی که نقش بازدارنده در کمک‌رسانی دارند، کدامند و چگونه می‌توان آمادگی برای ارائه کمک به دیگران را افزایش داد و ارتقا بخشید؛ انگیزه بشر در انجام کارهای داوطلبانه چیست و... پرسش‌های دیگری که ذهن هر انسان راستینی را به تأمل وامی‌دارد. او با آخرین دستاوردهای علمی و با استفاده از آمار، ارقام، جداول و نمودارها، مدارک و مستندات معتبر، استدلال و تجربه، آزمایش و بازآزمایی کوشیده است به این پرسش‌ها پاسخ دهد و در مقام یک پژوهشگر روانشناسی اجتماعی، در انجام رسالتی که بر عهده گرفته به راستی موفق بوده است. بخوانید و قضاوت کنید.

رضوان صدقی‌نژاد

مقدمه نویسنده

یکی از سیاستمداران معاصر^۱، در دورهٔ مبارزات انتخاباتی خود نه تنها قول داد در کشورش اصلاحات اساسی و واقعی به وجود بیاورد، بلکه در نطق‌های انتخاباتی خویش بر مسئله‌ای تأکید ورزید که با علوم اجتماعی در ارتباط بود، یعنی درهم آمیختن ارزش‌های جاه‌طلبانه با همدردی و شفقت. این طرز فکر به راستی ارزشمند است و با این واقعیت رابطه‌ای تنگاتنگ دارد که ارزش‌های بشری چنان سازمان‌یافته‌اند که ارزش‌های مربوط به ترقی فردی (مثلاً جاه‌طلبی) در مقابل ارزش‌های تعالی فردی (مانند احساس همدردی؛ به فصل ۱۹ رجوع شود) قرار می‌گیرند. نتایج تجربی نشان می‌دهد که ترقی فردی و تعالی فردی دو قطب متقابل محدودهٔ ارزش‌های انسانی را تشکیل می‌دهند که با یکدیگر همبستگی منفی دارند: افرادی که از ارزش‌های ترقی فردی پشتیبانی می‌کنند، به نفی ارزش‌های تعالی فردی گرایش دارند و به موازات آن کسانی که از ارزش‌های تعالی فردی حمایت می‌کنند، ارزش‌های ترقی فردی را نادیده می‌گیرند. البته این همبستگی منفی، قانون طبیعت نیست بلکه انعکاس تفکر اجتماعی در جوامع غربی است (به فصل ۵ رجوع شود). متأسفانه افرادی که به همدردی معتقدند، در صحنه گذاردن بر جاه‌طلبی تردید می‌کنند و بالعکس. در مقابل این پیش‌زمینه، کار سیاسی که قصد دارد بر این دوگانگی غلبه کند، در تلاش است تا بین مسائل اقتصادی و اجتماعی سازشی به وجود آورد.

رفتار اجتماعی را می‌توان تا حدودی در ارزش‌های اجتماعی ردیابی کرد (به فصل ۱۵ رجوع شود). رفتار اجتماعی مطلوب در سطح فردی و مسئولیت مشترک در سطح اجتماعی با ارزش همدردی ارتباط نزدیکی دارند. این دو زمینه، از مدتها قبل همواره مورد نظر دانشمندان علوم اجتماعی قرار داشته‌اند. مثلاً آدام اسمیت^۲، یکی از پیشگامان اقتصاد نوین، کتابی هم دربارهٔ نظریهٔ احساسات اخلاقی نوشته است که در آن به موضوعاتی مانند جرم و گناه، عدالت، فضیلت و مقررات اجتماعی و مسائل دیگری از این دست پرداخته است. جامعه‌شناس

1. Tony Blair

2. Adam Smith

فرانسوی، امیل دورکیم^۱، در کتاب خود به نام دربارهٔ تقسیم کار در جامعه (۱۹۹۷ - ۱۹۰۲) نظریهٔ مسئولیت مشترک را بنیانگذاری کرده است. نهایتاً اینکه دست‌کم دو مورد از ایده‌آل‌های اعلامیهٔ حقوق بشر در خلال انقلاب کبیر فرانسه - برابری و برادری - مستقیماً مربوط به رفتارهای اجتماعی مطلوب هستند.

دانشمندان علوم اجتماعی، در مقایسه با رفتارهای اجتماعی مطلوب، زمان و تلاش بسیار بیشتری را صرف مطالعه و بررسی رفتارهای ضداجتماعی کرده‌اند. مقایسهٔ تعداد پژوهش‌هایی که از پایان قرن نوزدهم تا سال ۲۰۰۰ میلادی سالانه در نشریات روانشناسی به چاپ رسیده است، نشان می‌دهد که طی صد سال تحقیق در زمینهٔ علوم اجتماعی، در مقایسه با رفتارهای اجتماعی مطلوب تعداد بسیار بیشتری از پژوهش‌ها به تجاوز و خشونت و پرخاشگری اختصاص یافته است. صرف‌نظر از دورهٔ تاریخی خاصی، تعداد کتاب‌های منتشر شده در گروه ضداجتماعی، حدود ده برابر گروه اجتماعی بوده است. با وجودی که «پدران» بانفوذ و قدرتمند علوم اجتماعی مانند دورکیم و اسمیت از اهمیت زمینهٔ رفتارهای اجتماعی مطلوب در زندگی بشر به خوبی آگاه بودند، این امر را می‌توان نشانگر عدم انجام تحقیقات لازم در بارهٔ این‌گونه رفتارها در گذشته دانست.

یکی از دلایل فقدان انگیزه و گرایش کافی به زمینهٔ رفتارهای اجتماعی مطلوب، ممکن است در این باور نهفته باشد که این‌گونه رفتارها فقط در شرایط بهره‌مند بودن از رفاه اقتصادی در افراد بروز می‌کند. با وجودی که پژوهش‌های اخیر در مورد رفتار سازمانی شهروندان این نظریه را رد می‌کند (به فصل ۲۰ رجوع شود) اما می‌تواند در عین حال باور پاره‌ای از افراد کوتاه‌بین را به خوبی نشان بدهد که معتقدند رفتارهای اجتماعی مطلوب ناشی از دل‌نازکی و احساساتی بودن افرادی است که مبادرت به کمک می‌کنند. در هر صورت نظریه پردازی‌ها و پژوهش‌های اخیر نشان می‌دهد که این‌گونه رفتارها اثرات مثبت بسیاری بر افراد یاری‌رسان می‌گذارد (به فصل ۱۵ رجوع شود) و سهم بسزایی در بهبود عملکرد جوامع ایفا می‌کند (به فصل ۱۹ رجوع شود). البته پاره‌ای از الگوهای کمک‌رسانی به طرزی آشکار از انواع دیگر آن مفیدتر هستند. مثلاً آن الگوی کمک‌رسانی که حمایت را وسیله‌ای برای گسترش و افزایش توانایی شخص ارزیابی می‌کند، مفیدتر از الگوی است که بر وابستگی دریافت‌کنندهٔ کمک تأکید دارد (به فصل ۱۷ رجوع شود).

در این کتاب، رفتارهای اجتماعی مطلوب به پنج بخش تقسیم می‌شود. بخش اول به شناخت این رفتارها به عنوان پدیده‌ای از زندگی اجتماعی اختصاص یافته است که شامل نکات

مربوط به تعریف، شناخت انواع مختلف رفتارهای اجتماعی مطلوب، برآورد میزان تعمیم این رفتارها در موقعیت‌های عادی زندگی با توجه به عواملی مانند جنسیت، موقعیت اجتماعی و محل زندگی و نیز تضاد بین نگرش‌های زیست‌شناسانه و فرهنگی به عنوان الگوهای کلی تبیین رفتارهای اجتماعی است. در پایان هم مسائل مربوط به سنجش و اندازه‌گیری مورد بحث قرار می‌گیرد. هدف از بخش اول کتاب حاضر، فراهم آوردن مقدماتی برای درک عمیق‌تر رفتارهای اجتماعی است.

محور بخش دوم یادگیری و رشد است. با وجودی که این گرایش در روانشناسان اجتماعی مشهود است که افراد بالغ را نمونه و الگوی اصلی بشر بدانند (گروهی حتی بر این باورند که دانش‌آموزان دبیرستانی الگوی اصلی بشر هستند)، اما اگر روند رشد و بالندگی مورد توجه قرار بگیرد، درک و فهم بهتر و کامل‌تری از رفتارهای اجتماعی حاصل می‌شود. این فرایندها را نمی‌توان به یکی از نظریه‌های موجود افزود، بلکه آنها پیش‌شرط به‌وجود آمدن و گسترش هر نظریه‌ای درباره رفتارهای اجتماعی مطلوب می‌باشند. گذشته از این، یادگیری اجتماعی با پایان یافتن دوران نوجوانی ناگهان متوقف نمی‌شود، بلکه روندی مستمر است که در سراسر دوران عمر بشر موجب پیشرفت او می‌گردد. ثبات و تغییر در رفتارهای فوق، شقوق مختلف و متناقضی نیستند و رفتارهای به ظاهر پایدار و باثبات هر فرد، ممکن است در طول زمان تغییر کند. بنابراین شناخت فرایندهایی که به ثبات رفتارهای اجتماعی مطلوب کمک می‌کند (از جمله ایجاد و رشد الگوی فردی در مورد نוע دوستی) و به موازات آن در نظر گرفتن تقویت اجتماعی و الگوبرداری از رفتارهای اجتماعی مطلوب که همواره در طول عمر انسان بر زندگی و نگرش او تأثیر می‌گذارند، بسیار پراهمیت است.

درک عمیق‌تر رفتارهای اجتماعی، منوط به شناخت فرایندهای انگیزشی و عاطفی است که در برنامه‌ریزی و انجام کمک‌رسانی مؤثرند. این فرایندها عناوین اصلی بخش سوم این کتاب هستند. فرض بر این است که رفتارهای اجتماعی مطلوب به عنوان رفتاری انگیزشی، نتیجه عملکرد فرد و موقعیت است (لوی^۱، ۱۹۵۱). بنابراین برای شناخت چگونگی شکل‌گیری اهداف رفتارهای اجتماعی، باید خصوصیات پایدار افراد و شرایط و موقعیت‌هایی که می‌توان آنها را به عنوان انگیزه‌ها یا فشارها و عوامل بازدارنده تعبیر کرد، مورد توجه قرار گیرند. خصوصیات پایداری که مربوط به محتوای رفتارهای اجتماعی هستند، عبارتند از جهت‌گیری‌های انگیزشی که تحت عنوان مسئولیت خلاصه می‌شوند. گذشته از این، شامل انگیزه‌هایی هستند که از میان

آنها دو انگیزه خاص، یعنی همدردی و احساس گناه، به طور اخص به این رفتارها مربوط می شوند. خصوصیات پایدار به عنوان زمینه ها و مقدمات انگیزش، هم ارزش ها و نگرش های مثبت اجتماعی و هم جنبه های شخصیت نועدوستانه را در برمی گیرند که تمامی آنها به انجام رفتارهای اجتماعی مطلوب در موقعیت های خاص منجر می شوند.

نکته مهم این است که متغیرهای تفاوت فردی را باید در تعبیر و تفسیر رفتارهای اجتماعی مطلوب مدنظر قرار داد. به عنوان مثال، این متغیرها ممکن است در قالب عواملی مانند طبیعت فردی و خلق و خو، در ایجاد و رشد همدلی یا احساس گناه مؤثر باشند و یا در قالب برخوردها و نگرش نسبت به رشد و گسترش مسئولیت مشترک و نیز متغیرهای شخصیت در مورد تمایل یک فرد به مداخله کردن در شرایط اضطراری تأثیر بگذارند.

عوامل موقعیتی با اکثر نظریه های رفتارهای اجتماعی که موضوع اصلی بخش پنجم کتاب را تشکیل می دهند، مرتبط هستند. مثلاً آنها به مثابه سود و زیان بالقوه ای می باشند که اهداف کسانی را که خود را درگیر یک موقعیت خاص می کنند، شکل می دهند. به عبارت دیگر، آنها مشخصه هایی هستند که از طریق القای تعبیر و تفسیرهای خاص یا تشخیص موقعیت (به این مفهوم که موقعیتی اضطراری است یا غیراضطراری) در ایجاد انگیزه کمک رسان های بالقوه نقش مؤثری ایفا می کنند. نهایتاً عوامل موقعیتی ممکن است نقش بازدارنده داشته باشند و از شقوق مختلفی که در پیش روی شخص یاری دهنده است، بکاهند (از طریق محدود کردن حق انتخاب وی برای ترک موقعیت). تأثیر متقابل موقعیت و خصوصیات پایدار شخص منجر به شکل گیری انگیزه های ویژه ای می شود که در یک موقعیت خاص ایجاد می شوند. مثلاً شباهت زیاد آسیب دیده و کمک رسان ممکن است موجب برانگیخته شدن حس نועدوستی شود و همین امر احتمال مداخله کردن او را در موقعیت مورد نظر افزایش می دهد. عامل بازدارنده ای که شخص را در موقعیت یک ناظر منفعل قرار می دهد، ممکن است ناشی از انگیزه خودخواهی و نفس پرستی باشد که شخص یاری دهنده را به پاداش هایی مانند انتظار دریافت تأیید اجتماعی متکی می سازد.

بیشتر عوامل معتبر و مهم در رفتارهای اجتماعی مطلوب، از نوع عوامل موقعیتی هستند. در واقع مهم ترین و مؤثرترین تظاهرات رفتارهای اجتماعی و به ویژه ممانعت از چنین رفتارهایی در شرایطی که مبادرت به آنها دارای الزامی فوری باشد، بر پایه تدابیر و ملاحظات موقعیتی استوار است (مانند افزایش تعداد تماشاگران). شواهد بسیاری موجود است که اهمیت متغیرهای شخصیت و شیوه نگرش را نشان می دهد. مثلاً مناطق خاصی که برای انجام تحقیق در زمینه

داوطلب شدن جهت کمک‌رسانی و اقدام جهت حفظ حقوق بشر انتخاب می‌شوند، اثر شگرف این عوامل را نشان می‌دهند.

بخش پنجم این کتاب به کاربردهای عملی اختصاص یافته است. در این بخش به چهار سرفصل با شرح و بسط بیشتری پرداخته شده است: چگونه تمایل به ارائه کمک‌های اولیه را افزایش دهیم؛ چطور پیوندهای اجتماعی را در جامعه تقویت کنیم؛ چگونه موجب انگیزش رفتارهای سازمانی مطلوب شویم؛ و چطور احتمال مشارکت مردم را برای انجام کارهای داوطلبانه در سازمانهای گروهی افزایش دهیم. این عناوین به طور کلی ارتباط عمیق نظریه و پژوهش در مورد رفتارهای اجتماعی مطلوب را برای جامعه و نیز برای افراد به عنوان اعضای سازمانها و نهادها نشان می‌دهند. چنین پرسش‌های عملی، منبعث از نظریه‌های موجود در مورد رفتارهای مذکور هستند که پس از آنکه در آزمایشگاه مورد سنجش قرار گرفته‌اند، در زندگی واقعی به کار گرفته شده‌اند. پس از چهل سال نظریه‌پردازی و تحقیق در مورد رفتارهای اجتماعی، اساس علمی آن چنان محکم شده است که شواهد و مدارک موجود بتواند بر پایه دانشی پویا و پایدار استوار گردد و از آن توصیه‌ها و رهنمودهایی استخراج شود که کاربردهای عملی داشته باشد.

در مقام نویسنده کتابی درباره رفتارهای اجتماعی مطلوب، باید اذعان کنم که منابع مورد مطالعه‌ام در مقایسه با نویسنده‌ای که قرصاً قصد نوشتن کتابی در مورد خشونت و تجاوز را دارد، بسیار اندک و ناچیز بوده است! لذا تلاش کرده‌ام تک‌تک منابع و مدارکی را که در این زمینه موجود بوده است، در این کتاب ذکر کنم. هدف از ذکر منابع و مأخذ، بیش از آنکه ناشی از انگیزه کامل کردن «فهرست منابع» باشد، نشان دادن اعتبار مطالب عنوان شده و موثق بودن استدلال‌ها و استنتاج‌های مندرج در کتاب است.

بدیهی و طبیعی است که این کتاب از پاره‌ای گرایش‌های شخصی من متأثر است. مثلاً تأکید بر فرایندهای رفتارهای اجتماعی مطلوب (همدلی، احساس گناه و مسئولیت) در سایر منابع مشابه مرسوم نیست. ضمناً دلیل این نکته که نظریه‌های مربوط به رفتارهای فوق پس از بحث درباره این فرایندها آورده شده است، نیازمند توضیح است. زیرا اگر این فرایندها ابتدا مورد بحث قرار گیرند، برای خواننده درک نظریه‌هایی که مفروضاتی را درباره آن فرایندها می‌سازند، آسان‌تر می‌شود. بنابراین تصمیم گرفته‌ام با این دو زمینه، برخوردی جداگانه داشته باشم، چون اگرچه آن فرایندها و نظریه‌ها با هم ارتباط نزدیکی دارند، اگر آنها را در فصول جداگانه بیاوریم و کار را با فرایندهایی آغاز کنیم که نظریه‌ها براساس آنها ساخته شده‌اند، از جنبه آموزشی مؤثرتر خواهد بود.