

روانشناسی اجتماعی

علم روانشناسی اجتماعی به تعامل انسانها در شهر یا روستا و به طور کلی جوامع بشری می پردازد مباحث کلی مانند آمار و مهاجرت و... در بحث جامعه شناسی مورد بحث قرار میگیرد و از سرفصلهای روانشناسی اجتماعی نیست . روانشناسی اجتماعی با اهداف متعدد دنبال میشود ولی در مقوله شهرداری ها قطعا بحث ما بهبود تعامل بین شهروندان و همچنین بهبود رفتار بین شهروندان و پرسنل شهرداری می باشد در واقع به دنبال آن هستیم که چگونه آسیبهای اجتماعی کاهش یابد و رفتار مثبت تقویت گردد . بحثی که بعضا در روانشناسی اجتماعی مغفول مانده بحث تعامل نسلهای مختلف با یکدیگر است ما در گذشته با پدیده تفاوت نسلها رو به رو بودیم سپس، با شکاف نسلها و امروز با گسست نسلها. در این بین هویت سازی اجتماعی پدیده مشکلی شده و درک نسلهای مختلف از هویت اجتماعی و انسجام اجتماعی متفاوت می باشد . متولدین ۱۳۰۸ تا ۱۳۲۳ را نسل خاموش نامیده اند متولدین ۱۳۲۴ تا ۱۳۴۲ نسل انفجار جمعیت متولدین ۱۳۴۳ تا ۱۳۵۹ نسل ایکس متولدین ۱۳۶۰ تا ۱۳۷۳ نسل ایگرگ ، متولدین ۱۳۷۴ تا ۱۳۸۹ نسل زد و متولدین ۱۳۹۰ به بعد نسل آلفا نام دارند.

روانشناسی اجتماعی از این بعد مهم است که مدیران شهری باید بدانند روانشناسی محیط ، طراحی های شهری ، برنامه ریزی شهری اگر صرفا متناسب با نسلهای گذشته باشد نسلهای جدید با شهر خود حس بیگانگی دارند و نسبت به تمیزی و زیباسازی آن از خود تلاشی نشان نمی دهند . اصول متقاعد سازی مردم یک شهر از جمله مباحث مهم است چرا که گاه خوشایند مردم با مصلحت مردم متفاوت است مخصوصا اینکه در یک شهر قومیت ها و نژادهای مختلفی حضور دارند که گاه در رقابتهای ناسالم قرار میگیرند و حل تعارضات بین آنها بسیار مهم است چرا که در صورت مدیریت نامطلوب تعارضات شاهد تضاد خواهیم بود . مد نظر داشته باشیم تعارض الزاما بد نیست و گاه میتواند مثبت باشد و به رویکرد سومی بینجامد تعارض صرفا رو به روی هم قرار گرفتن دیدگاههاست . روانشناسی توده های مختلف در جامعه از جمله بحثهای مهم است که چگونه مدیریت نکردن رفتار توده ها گاه به بحرانهای بزرگ اجتماعی می انجامد . گاه توده های اجتماعی درک نمیشوند و جامعه بحران زا میشود . منظور از توده های اجتماعی اغلب مردم است و نباید با مفاهیمی مثل پوپولیسم یا همان عوام گرایی در یک گروه قرار گیرد. البته در بحث توده ها شهرداری ها مبیایست به فشارهای گروهی و هم نوایی های اجتماعی دقت خاص نمایند.

امروزه در جوامع شهری به سه خ خطرناک مواجهیم که قطعاً مدیریت شهری باید در این سه عرصه تمام تلاش خود را به کار گیرد :

خشونت

خودکشی

خیانت

ریشه این سه مورد هم در مباحث فرهنگی است هم اجتماعی هم روانشناسی و هم اقتصادی ولی آنچه مسلم است اینکه رویکرد صرفاً روانشناسانه یا صرفاً جامعه شناسانه در این زمینه موثر نیست بلکه تشکیل کارگروههای تخصصی با کارشناسی متخصصان روان شناسی اجتماعی لازم است تا در این عرصه به کنترل و مدیریت مطلوب دست یابیم . مناسب های اجتماعی و فرهنگی و دینی مانند جشن ها و سوگواری ها و ...باید عرصه ای شود به منظور غنی سازی دیدگاه مردم شهر نه صرفاً پذیرایی و... که گاه با اعتراض و جبهه گیری مردم مواجه می شود اگر در کنار برنامه ریزی های اولیه برای این موارد جلسات کارشناسی شده لحاظ گردد و کنش و واکنش مردم بررسی شود قطعاً در کنار فرایندگرایی نتایج زیبایی خواهیم داشت و پیامدهای مطلوبی را شاهد خواهیم بود قطعاً در جهان امروز بنا به فرمایش حضرت علی(ع) باید فرزند زمان خویش باشیم و با عبور از بعضی سنتهای دست و پاگیر که اثرگذاری اجتماعی ندارد عرصه را برای فعالیتهای جدید و کم حجم اما بهره ور بگشاییم . اگر به مسایل خطرناک جامعه به صورت کلان نگر نگاه کنیم همه چیز برمیگردد به ارتباطات یا همان communication ، حال سوال این است ارتباطات ما با چه مراکزی تقویت شود تا سه خ خطرناک جامعه فروکش کند به نظر من ارتباط، با سه خ مهم رو به روست :

خود

خانواده

خاک

منظور از ارتباط با خود آشتی با خود و متقاعدسازی درونی است ارتباط، با خانواده که سنگ بنای اجتماع است و ارتباط با خاک به معنی ارتباط، عاطفی و عقلانی با شهر و دیارمان ، دوست داشتن آن و تلاش برای زیباسازی آن.

تبعیض بحثی است که همواره انسانها را چه در خانواده چه محیط، اجتماعی رنج داده است اساساً نبودن عدالت همواره حس منفی بدی به انسان میدهد که جلوی رشد فردی و سازمانی ک اجتماعی را می گیرد گاه مشاهده شده با وجود نبودن تبعیض ولی شهروندان احساس، میکنند درباره آنها تبعیض پیاده شده است روانشناسی اجتماعی به ما میگوید با سه اصل مخاطب شناسی، فضا شناسی و جریان شناسی، روش شناسی یا همان متدولوژی صحیح را انتخاب کنیم. استعدادیابی اجتماعی و پرداختن به هر منطقه شهری با توجه به استعدادهای آن بخش و سپس، بیان زیبا و متقاعد کننده بخش زیادی از مشکلات اجتماعی را کم می کند. گاه مشاهده میشود مدیری توانا با داشتن قابلیت های بالای مدیریتی و عمرانی چون در فن متقاعدسازی و سخنوری تبحر کافی ندارد از مدیری دیگر با قابلیت های فنی و مدیریتی کمتر اما هوش کلامی بالاتر، پایین تر جلوه می کند و به مصداق ضرب المثل مردم عقلشان به چشمشان است مردم کمتر وارد تفکر ژرف نگر میشوند از، این رو دانستن مبانی روانشناسی اجتماعی و فنون مذاکره و سخنرانی قوی از مهارتهای ضروری هر مدیر شهری به حساب می آید.

روانشناسی اجتماعی به ما می آموزد که اجتماع چون پیکره ایست که بیمار میشود درمان دارد و از آن مهم تر رویکرد پیشگیری. در روانشناسی اجتماعی می آموزیم که جامعه هم ویروسهایی دارد خطرناک و آن چیزی نیست جز بعضی باورهای نادرست و عقاید تعصبی اشتباه، یک مدیر شهری در کنار رسالتهایی چون مدیریت و آموزش، باید همچون یک پزشک عمل کند و به نوعی پزشک اجتماعی محسوب میشود. در واقع همانگونه که سعدی همه اعضای جامعه را از یک پیکره میدانند اگر با روانشناسی اجتماعی عالی حس همبستگی و یگانگی را در مردم یک شهر ایجاد کنیم به بالاترین سرمایه اجتماعی دست یافته ایم که خود زمینه ساز تحولات بزرگ اجتماعی است.

همانگونه که گفتیم روانشناسی اجتماعی ناظر به بررسی پدیدارشناسانه مسائل اجتماعی با ذره بین روانشناسی است که به بهبود اجتماعی می انجامد روانشناسی اجتماعی دو بال دارد بال روانشناسی اجتماعی بنیادی و بال روانشناسی اجتماعی کاربردی و بحث ما در شهرداری ها از مقوله دوم یعنی مباحث کاربردی و عملیاتی است مباحث بنیادی در حوزه مطالعات آکادمیک و صرفاً پژوهشی است که به تولید مقاله و کتاب می پردازد.

جمله معروفی در روانشناسی اجتماعی هست که می گوید: خیابان هم اتاق درمان است. در این نگاه حتی یک دستفروشی کنار پیاده رو، و یک مغازه قصابی و یک مجموعه تفریحی کودکان هم یک آزمایشگاه روانشناسی است که باید با ژرف نگری به آن پرداخت در واقع رفتارهای روزمره و هنجارهای فرهنگی هم نیاز به درمان دارند. روانشناسی اجتماعی به ما می گوید که افراد چگونه به گروه ها تبدیل می شوند و کنش ها و واکنش های اجتماعی آنها

محصول چه عواملی است؟ تعلق‌های اجتماعی تعارض‌های اجتماعی و در دیگر سو انسجام اجتماعی و همدلی اجتماعی چگونه به وجود می‌آیند. در حالت کلی تلاش روانشناسی اجتماعی برای رسیدن به تغییرات اجتماعی مثبت است آن هم با رویکرد مشتاق و خودجوش.

در یک نگاه می‌توان گفت روانشناسی اجتماعی مطالعه علمی و روش مند شیوه فکر کردن، احساس کردن و رفتار کردن انسان‌ها در حضور مستقیم و ضمنی دیگران است.

گرومن و اشنايدر در سال ۲۰۲۰ بیان کردند که اصلی‌ترین هدف روانشناسی اجتماعی بهبود بخشیدن به عملکرد افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها و جوامع با توجه به مشکلات اجتماعی است.

سه رویکرد کلی در روانشناسی اجتماعی وجود دارد:

(۱) رویکرد شناخت اجتماعی

(۲) رویکرد پژوهشی درگیر

(۳) رویکرد انتقادی

در رویکرد شناخت اجتماعی (social cognition approach) پژوهشگر وقایع نگر، بی‌طرف بوده و بر پایه مکتب اثبات‌گرایی (Positivism) سعی دارد که فقط پدیده روانشناسی اجتماعی مد نظرش را اندازه گرفته و از هرگونه سوگیری در جمع‌آوری و تفسیر داده‌ها خودداری کند. در نمونه‌ای از این رویکرد تری‌یر و مارفینگ (Terrier and Marfing) در سال ۲۰۱۵ با قرار دادن کارتی در اتاق مهمانان هتلی با محتوای ۷۵ درصد از مهمانان حوله‌های خود را دوبار استفاده می‌کنند، افراد را به صرفه‌جویی و استفاده دوباره از حوله‌هایشان ترغیب کردند.

رویکرد پژوهشی درگیر (engaged research approach):

در این رویکرد پژوهشگر عامل فعالی است که در کنار گروه یا جامعه هدف خود بوده و به جهت ارائه راه حل با آن موضوع اجتماعی درگیر است. رویکرد انتقادی (critical approach) در این رویکرد سعی بر آنالیز مسائل و شکل‌دهی تجربیات به منظور برقراری عدالت و ایجاد جامعه‌ای تساوی طلب است.

از قلمروهای روانشناسی اجتماعی می‌توان به زندگی روزمره، کلاس‌های درس، تیم‌های ورزشی، سازمان، عدالت جنایی (جرم‌یابی، پیشگیری، شناسایی و....) سازمان‌ها، رسانه‌ها، فرهنگ، سیاست و اقتصاد پرداخت.

نوع متقاعد سازی کلان و حتی بله گرفتن در درخواست‌ها همه ریشه در روانشناسی اجتماعی دارد. ارسطو معتقد بود انسان حیوانی است اجتماعی و از این رو کل فرایندهای روانشناسی به نوعی با مباحث اجتماعی گره می‌خورد. الیوت ارونسون از پژوهشگران این عرصه کتابی با همین عنوان دارد. او معتقد است ما روان انسان را جز به جز مطالعه می‌کنیم و مورد تحلیل قرار می‌دهیم اما در اکثر اوقات از یک چیز غافل می‌شویم اجتماع او ممکن است فردی بگوید برای شناخت یک انسان کل ارتباطاتش را بررسی می‌کنیم و همین خود همان بحث اجتماع است. باید گفت ارتباطات بین فردی هم ذیل مبحث اجتماع هستند اما همه ی آن نیستند در ارتباطات بین فردی یک شخص ما نهایتاً فرد دیگر را هم در روابطمان وارد می‌کنیم اما بافت و موقعیت چه می‌شود؟ فرد وقتی در گروه و اجتماع بررسی شود کیفیت جدیدی شکل می‌گیرد و در این لحظه او موجودیست که تفکرش و رفتارهایش از زمینه فرهنگی اش تاثیر می‌پذیرند. گذشته از این‌ها ما هر روزه شاهد سخنان و رفتارها و ریز رفتارهایی هستیم که هرچند اختلال روانی (disorder) نیستند اما نیاز به درمان‌های اجتماعی دارند مثلاً ریختن زباله کف خیابان، ماسک نزدن در اوج کرونا، آسیب رساندن به فضای سبز و یا طایفه‌گرایی‌های درون شهری. روانشناسی اجتماعی به ما کمک می‌کند ریشه این مسائل را شناخته و به طور اساسی حل کنیم. آشناگری یا همان پارتی بازی از مثال‌هایی است که می‌توان به آن اشاره کرد که ریشه در ناآگاهی شهروندان و خودخواهی قشری خاص دارد. رانندگی بد، مصرف گرایی، چشم و هم چشمی، هنجار شکنی و غرق شدن در اطلاعات شبکه‌های مجازی و تصمیم‌گیری بر اساس آنها از جمله مسائل روانشناسی اجتماعی به شمار می‌رود.

مشکلات اجتماعی اگر در پرتو روانشناسی اجتماعی درمان نشوند به معضلات اجتماعی منجر می‌شوند چرخه‌های معیوب در مسائل اجتماعی مشکلات اجتماعی را زیاده‌تر می‌کنند مثلاً "آشغال می‌ریزن پس من هم می‌ریزم"، همه تک‌سرنشین بیرون می‌آیند من هم مثل بقیه، "این همه سر و صدا حالا سر و صدای جشن ما به کجا برمی‌خوره" نمونه‌هایی از این چرخه‌های معیوب هستند اصطلاحاً گفته می‌شود چرخ‌های معیوب چرخ دنده‌هایی زنگ زده از خود به جا می‌گذارند.

هتل‌ها، ورزشگاه‌ها، ادارات، مدرسه، کالانتریها، بهزیستی‌ها و..... همه جا از منظر روانشناسی اجتماعی یک اتاق درمان هستند که باید مورد کنکاش و بهسازی واقع شوند. ما فعالان در زمینه مدیریت شهری در عرصه روانشناسی اجتماعی وظیفه ای سترگ و حائز اهمیت داریم و می‌توانیم جریان سازی‌های زیبا بیافرینیم قطعاً مدل‌های کاربردی ما می‌تواند به توسعه اجتماعی و تحولات عالی بیانجامد. روانشناسی اجتماعی در شهرداری‌ها، نمود رویکرد علمی و

ژرف نگر به مسائل است . و در عین پهنا نگری با رویکردی عمیق و آسیب شناسانه مسائل را آنالیز صورت بندی می کند و از این رهگذر به داشتن فضایی بهتر چه از لحاظ فیزیکی و چه روانی در سطح شهر دست می یابیم.

تهیه و تنظیم:

حسین علیان

دکتری روان شناسی