

روانشناسی

اجتماعی

## فهرست مطالب

۱	مقدمه.....
۲	۱- کلیات.....
۲	ارتباط روانشناسی اجتماعی با رشته های علمی نزدیک.....
روانشناسی	۱-۱-.....
۲	اجتماعی و روانشناسی عمومی:.....
۲	۱-۲- روانشناسی اجتماعی و جامعه شناسی:.....
۲	۲- تاریخچه روانشناسی اجتماعی.....
۳	۳- روانشناسی اجتماعی بعد از علمی شدن (به صورت یک علم روانشناسی).....
	انگیزه
۳	۱-۳- انگیزه های فیزیولوژیکی، انگیزه های بیرونی و درونی.....
۳	۱-۳-۱- اهمیت انگیزه های فیزیولوژیکی.....
۳	۱-۳-۲- انگیزه های فیزیولوژیکی در انسان و حیوانات.....
۳	۱-۳-۳- انواع انگیزه های فیزیولوژیکی.....
۴	۱-۴-۱- انگیزه های بیرونی.....
	احساس
۶	ادراک اجتماعی.....
۶	۱-۲-۱- ارتباط غیرکلامی.....
۷	۱-۲-۲- حالات چهره.....
۷	۱-۲-۳- تماس چشمی.....
۷	۱-۲-۴- تن صدا.....
۷	۱-۳-۵- زبان بدن.....
۷	۱-۲-۵- تماس بدنی.....
۸	۱-۳-۳- اسناد:.....
۸	۱-۳-۱- انواع اسناد.....
۸	۱-۳-۱-۱- اسناد بیرونی:.....
۸	۱-۳-۲- خطاهای در اسناد (خطرروابط میان فردی).....
۹	۱-۴- شناخت اجتماعی.....
۱۰	۱-۴-۱- طرح های ذهنی.....
۱۰	۱-۴-۲- منابع خطا در شناخت اجتماعی.....
۱۱	۱-۵- نفوذ اجتماعی.....
۱۱	۱-۵-۱- همنوایی.....

- ۱-۵-۲- چرا همنوایی می کنیم؟ به دو دلیل :..... ۱۲
- ۱-۵-۳- عوامل مؤثر بر همنوایی..... ۱۲
- ۱-۵-۴- چرا گاهی همنوایی نمی کنیم؟..... ۱۲
- ۱-۵-۵- همنوایی مطلوب یا نامطلوب؟..... ۱۲
- ۱-۵-۶- تأثیر اقلیت در چه صورتی است؟..... ۱۳
- ۱-۵-۷- متابعت (اجابت)..... ۱۳
- ۱-۵-۸- فنون متابعت..... ۱۳
- ۱-۵-۹- عوامل اطاعت از مراجع قدرت..... ۱۴
- ۱-۶-۶- سیاست های سازمانی..... ۱۴
- ۱-۶-۱- مهمترین شیوه های سیاستهای سازمانی..... ۱۴
- ۱-۶-۲- دفاع در مقابل سیاست های سازمانی (وظایف مدیران)..... ۱۴

## مقدمه

هر علمی ابتدا از علم فلسفه جدا شده است لذا فلسفه را مادر علوم می دانند ولی با گسترده شدن مسایل علوم تفکیک علوم از علم فلسفه ضرورت دوجندان یافت تا جایی که باعث پدیداری علوم جدا گردید و علم روانشناسی نیز از این قاعده مستثنی نبود و در سال ۱۸۷۹ توسط ویلهلم وونت اولین آزمایشگاه روانشناسی را در شهر لایپزیک آلمان بنا نهاد و بدین ترتیب روانشناسی کم کم گسترش پیدا کرد به طوری که الان در آمریکا بیش از ۷۶ رشته روانشناسی موجود می باشد .

### تعریف روانشناسی

برخی روانشناسان ، روانشناسی را به این صورت تعریف کردند : علم مطالعه رفتار و فرایندهای ذهنی .

### تعاریف روانشناسی اجتماعی

در واقع از آنجا که انسان موجودی اجتماعی است روانشناسی اجتماعی را می توان محوری ترین بخش روانشناسی به حساب آورد

### تعاریف روانشناسی اجتماعی

- ۱- روانشناسی اجتماعی، مطالعه موضوعات، مشکلات و مسایل مرتبط با روانشناسی و جامعه است.
  - ۲- روانشناسی اجتماعی، اثرات حضور دیگران را بر رفتار فرد یا رفتار خود را تحت تأثیر گروه مورد بررسی و مطالعه قرار می دهد. روشن است که تأثیر دیگران بر فرد مستلزم وجود روابط متقابل بین خود با دیگران است.
  - ۳- روانشناسی اجتماعی به عنوان علم مطالعه رفتار متقابل بین انسانها یا علم مطالعه تعامل انسانها شناخته می شود.
  - ۴- تعریف دیگری نیز شده است از جمله: روانشناسی اجتماعی روش مطالعه علمی رفتار و واکنش و عملکردهای فرد در حضور جمع یا حضور تلویحی افراد است.
  - ۵- روانشناسی اجتماعی دانشی است که به مطالعه علمی تأثیر متقابل افراد بر یکدیگر می پردازد و در صدد یافتن علل و چگونگی پدیداری رفتار، احساسات و افکار افراد در موقعیت های اجتماعی (حضور واقعی، خیالی و ضمنی) است
- حضور واقعی : نحوه غذا خوردن در خانه
- حضور ضمنی : نحوه غذا خوردن در رستوران
- حضور خیالی : نحوه غذا خوردن در رستوران را در خانه اجرا کردن

## کلیات

۱- ارتباط روانشناسی اجتماعی با رشته‌های علمی نزدیک

۲- تاریخچه روانشناسی اجتماعی

۳- روان‌شناسی اجتماعی قبل از علمی شدن

ابونصر فارابی (۲۵۹-۳۳۹ هـ) ابو ریحان بیرونی (۳۶۲-۴۴۰ هـ) خواجه نصیر الدین طوسی (۵۹۷-۶۷۲ هـ) ابن خلدون

(۷۳۲-۸۰۸ هـ)

گابریل تارد (۱۸۳۴-۱۹۰۴ هـ)

۴- اشاراتی در ادبیات فارسی

۵- روش‌های تحقیق در روان‌شناسی اجتماعی

۶- روش آزمایشی الف ( روش میدانی ب) روش آزمایشگاهی ( مشکلات مهار آزمایش

۷- روش همبستگی

## ارتباط روانشناسی اجتماعی با رشته‌های علمی نزدیک

۱- روانشناسی اجتماعی و روانشناسی عمومی:

روانشناسی عمومی در صدد آن است که رفتار آدمی را بیش تر با تأکید و تمرکز بر فردیت او مورد مطالعه قرار دهد  
روانشناسی اجتماعی رفتار آدمی را در موقعیت‌های اجتماعی (اوضاع فرهنگی احوال شخصی و بین فردی و موقعیت فرد  
در گروه) را مورد مطالعه قرار می‌دهد

۲- روانشناسی اجتماعی و جامعه‌شناسی:

جامعه‌شناسی: تأثیرات جامعه و علل اجتماعی بر فرد را مورد مطالعه قرار می‌دهد (تأثیر فقر و بیکاری در ناهنجاری‌ها بر فرد  
و جامعه)

روانشناس اجتماعی: رفتار آدمی را در موقعیت‌های اجتماعی (اوضاع فرهنگی احوال شخصی و بین فردی و موقعیت فرد  
در گروه) را مورد مطالعه قرار می‌دهد و به علل روانشناختی آن علاقه مند است

۳- روانشناسی اجتماعی و مردم‌شناسی:

مردم‌شناسی: این دورشته به هم خیلی نزدیک هستند ولی مثلاً موضوع مطالعه (خصیصه ملی) در مردم‌شناسی بیشتر توجه  
شده است که روانشناسی اجتماعی کم تر به آن پرداخته است

وقتی می‌گوییم (آغاز روانشناسی اجتماعی)

۱- گاهی منظور این است که نخستین بار چه کسی این اصطلاح را به کار برده

۲- گاهی منظور این است که اولین آثار منتشره در این زمینه کدام است

پاسخ به این دو سؤال

۳- گاهی منظور این است که اولین بار در این قلمرو به تفکر و تجربه پرداخته است

پاسخ:

غالباً سرآغاز تاریخ تفکر و اندیشه اجتماعی (به طور عام) و اندیشه‌های روانشناختی (به طور خاص) را به متفکران یونان باستان باز می‌گردانند افلاطون (۳۴۷-۴۲۷ م) در آرمانشهر خود به ذکر طبقات اجتماعی می‌پردازد به عقیده وی افراد در یک جامعه از توانایی برابر و یکسان برخوردار نیستند بنابراین بایست از هر کس به اندازه توانایی‌اش انتظار داشت (برخی گفتند منظور او توجه به روابط بین فردی دارد) ارسطو (۳۲۲-۳۸۴ م) نیز با ذکر این نکته که انسان حیوانی اجتماعی است، به بعد اجتماعی انسان توجه می‌کند ارونسون (۱۹۷۸) ارسطو را نخستین روانشناس اجتماعی می‌داند که اصول اساسی نفوذ اجتماعی و متقاعد سازی را - که بحث مهمی در روان‌شناسی اجتماعی است - تنظیم کرده است. ارسطو می‌گوید: «ما گفتار نیکمردان را آسان تر و کامل تر از دیگران باور می‌کنیم» امروزه نیز این جمله تا حدود زیادی صادق است

نکته: پس از ارسطو هیچ متفکری در دنیای غرب اندیشه‌های اجتماعی مهم و جدیدی ارایه نکرد و این سکوت تا اواخر قرون وسطی (۱۵۰۰ یا ۱۴۷۰-۴۷۶ م) و این اندیشه‌ها رشد قابل توجهی نداشت اما در شرق با ظهور اسلام در خلال قرون نهم تا چهاردهم میلادی که همزمان با اوج شکوفایی تمدن اسلامی است متفکرانی چون فارابی (۲۵۹-۳۳۹ ه ق)، بیرونی (۳۶۲-۴۴۰ ه ق) خواجه نصیرطوسی (۵۹۷-۶۷۲ ه ق) ابن خلدون (۷۳۲-۸۰۸ ه ق) هرچند نه به صورت امروزی ولی توانستند آثار گرانبهایی از خود به جای گزارند که از میان آن‌ها موضوعات روانشناسی اجتماعی قابل مشاهده می‌باشد

در ادبیات فارسی

نیز آثار بزرگانی چون حافظ، سعدی، فردوسی، نظامی، مولوی و... در نحوه تعاملات اجتماعی بسیار سخن به میان آمده است (مثل هم قفس شدن زاغ و طوطی که فرضیه همتایی در روانشناسی اجتماعی را تداعی می‌کند) (بوستان ص ۱۱۲ بیت ۱۹۳۱) یا کتاب کلیله دمنه که زبان و تعامل حیوانات را بیان می‌کند

مکتب‌های روانشناسی

مکتب (مدرسه): به معنای مجموعه اندیشه‌ها و افکار استاد که در جمعی نفوذ کرده است

در اصطلاح روانشناسی منظور روانشناسانی هستند که در مورد تبیین رفتار، عقاید مشترکی دارند که مهمترین آنها در این

علم عبارتند

- ۱- از روان کاوی توسط زیگموند فروید اتریشی پایه گذاری شد ( بن ، من ، فرامن ) اصل نظریه اوست
  - ۲- رفتار گرایی توسط جان واتسون آمریکایی پایه ریزی شده که تاکید بر یادگیری داشته ( شرطی سازی ) اصل نظریه اوست
  - ۳- گشتالت گرایی توسط عده ای (آلمانی ) پایه گذاری شد (کل چیزی بیش از مجموع اجزاست مثل سه پاره خط که مجموعاً نام مثلث را تشکیل میدهند
  - ۴- زیست گرایی که بیش تر به بعد زیستی و دستگاه عصبی متمرکز است ( ژن ها عامل اصلی توارث هستند و عامل هنجاری و ناهنجاری افراد را بیش تر به بعد زیستی آن نسبت می دهند )
  - ۵- شناخت گرایی توسط ژان پیاژه سویسی پایه ریزی شد ( آنچه که بر تفکر و شناخت ارتباط پیدا می کند مورد مطالعه قرار می دهند در زمینه رشد شناختی و خطاهای شناختی متمرکز شدند
  - ۶- انسان گرایی بین مکتبی است نزدیک به گشتالتی ها و شناختی هاست ، به دلیل توجه فراوان به آگاهی و آگاهی از خویشتن مکتب پدیدار شناختی نیز نامیده می شود ( تأکید بر توجه بر خویشتن را باعث کشف خود خواهد شد)
  - ۷- مکتب اسلام جمع بین این موارد با اضافاتی دیگر است
  - ۸- مکتب اجتماع و فرهنگ سعی می کند رفتار را به صورت یک فرایند اجتماعی وابسته به رشد فرد تبیین کند (انسان نمی تواند غیر اجتماعی و جدا از فرهنگ خود باشد
- نکته مهم : سه مکتب شناخت گرایی ، زیست گرایی ، و اجتماع و فرهنگ گرایی به مکاتب پویا شهرت دارند (روانشناسی عمومی . حزه گنجی )

روانشناسی اجتماعی بعد از علمی شدن (به صورت یک علم روانشناسی)

تا حدود یکصد سال پیش روی آورد غالب و روش مطالعه مسایل روانشناسی اجتماعی بیش تر جنبه فلسفی داشت از اواخر قرن نوزدهم با به کار گیری روش تجربی تحولات گسترده و سریعی در روانشناسی اجتماعی رخ داد و نگاه فلسفی کنار گذاشته شد و فقط به روش های تجربی توجه شد (در سال ۱۸۹۸ تریپلت مطالعه ای درباره افزایش تلاش دوچرخه سواران و ماهیگیران در حضور جمع را با روش آزمایش اجرا کرد که نخستین آزمایش تجربی در روانشناسی اجتماعی به شمار می آید) رات زن هوفر در سال ۱۸۹۸ بخشی از کتاب خود را روانشناسی اجتماعی نامید و دو کتاب باهمین عنوان در سال ۱۹۰۸ به قلم راس و مکدوگال انتشار یافت که هم اکنون نیز این علم در حال گسترش است.

انگیزه

تعریف انگیزه :

انگیزه عاملی است که موجود زنده را به فعالیت وادار می کند و فعالیت او را در جهتی سوق می دهد (حالتی که انگیزه در موجود زنده به وجود می آورد، انگیزش می نامند مثلا نیاز به آب

طبقه بندی نیازها

#### ۱- انگیزه های فیزیولوژیکی، (درونی)

انگیزه هایی فیزیولوژیکی آن دسته از انگیزه های فرد را شامل می شود که اغلب جنبه حیاتی برای فرد دارند و با نیازهای اساسی جسمانی او مرتبط هستند. چنین انگیزه هایی برای رفع احتیاجات جسمانی و تداوم سلامت فرد و عمر او نقش مهمی دارند. و فرد را وادار می کنند به دنبال راهکاری هایی باشد که نیازهای وی را تامین می کنند. به عبارتی نیازهای فیزیولوژیکی فرد را دچار تنش و ناآرامی می کند و فرد که یاد گرفته است که چنین تنش و ناآرامی با رسیدن به شرایط خاصی قابل رفع هستند، به دنبال آن شرایط می گردد تا برای خود فراهم سازد تا دوباره به حالت تعادل و آرامش قبلی برسد. مثل گرسنگی و تشنگی

#### ۲- اهمیت انگیزه های فیزیولوژیکی

از آنجایی که این نوع از انگیزه ها با نیازهای اساسی بدنی و حیاتی در ارتباط هستند از اهمیت زیادی برخوردارند. عدم آگاهی فرد از کمبودهای جسمانی خود و در نتیجه عدم تلاش برای رفع آن ها چه بسیار مرگ و نابودی او را به دنبال داشته باشد. مازلو روانشناسی که سلسله مراتب نیازهای انسان را معرفی کرده است، معتقد است نیازهای فیزیولوژیکی انسان از اهمیت خاصی در زندگی او برخوردارند. بطوری که عدم تامین اهداف این انگیزه های فیزیولوژیکی به عنوان سدی و مانعی خواهند بود که پیشرفت فرد را در مراحل بعدی و رسیدن به درجات خود شکوفایی ناممکن خواهند ساخت.

#### ۳- انگیزه های فیزیولوژیکی در انسان و حیوانات

از آنجایی که نیازهای فیزیولوژیکی برانگیزنده رفتارهایی که موجب ارضاء به این نیازها می شوند و نیازهای فیزیولوژیکی هم در انسان و هم حیوانات وجود دارند انگیزه های فیزیولوژیکی، انگیزه های مشترک بین انسان و حیوانات هستند. هر چند شیوه های ارضاء به این نیازها و انگیزه ها می توانند انسان و حیوانات متفاوت باشد.

#### انواع انگیزه های فیزیولوژیکی

انگیزه های فیزیولوژیکی مهم عبارت اند از انگیزه گرسنگی، انگیزه تشنگی، انگیزه جنسی و انگیزه درد. این انگیزه ها از لحاظ کاربرد گستره ای که در زندگی افراد دارند بسیار شناخته شده هستند. هر چند ابعاد اختصاصی آن ها به قدری پیچیده هستند که هنوز لازمه تحقیق و پژوهش های بیشتری هستند.



## ۱. انگیزه گرسنگی

همه ما تصور واضحی از این نوع انگیزه داریم، به این دلیل آشنایی خوبی با نیاز گرسنگی داریم و آنرا از نزدیک می‌شناسیم. می‌دانیم چه موقع گرسنه می‌شویم، از چه نشانه‌هایی متوجه گرسنگی خود می‌شویم و از چه راه‌هایی به تامین این نیاز می‌پردازیم. احساس ضعف، مالش معده و ... علائمی هستند که ما را از نیاز گرسنگی خود باخبر می‌کنند. از سوی دیگر ما یاد گرفته‌ایم که در شرایط خود از لحاظ اجتماعی و فرهنگی چه موادی به عنوان کاهش دهنده این تنش خواهند بود.

## ۲. انگیزه تشنگی

هر چند در مقایسه با انگیزه گرسنگی این انگیزه به صورت نادرتری توجه ما را به خود جلب می‌کند، اما آشنایی ما با این انگیزه نیز قابل توجه است. در شرایط کم آبی در یک ظهر گرم تابستان اهمیت این انگیزه نمود بیشتری برای ما پیدا می‌کند. در حالیکه اهمیت آن‌ها در همه لحظات به یک اندازه وجود دارد، بطوری که حتی در بقاء فرد اهمیت آن بیش از انگیزه گرسنگی است. بطوری که تحمل تشنگی و بی‌آبی شاید در یک مدت زمان کوتاه‌تری منجر به مرگ موجود زنده شود تا تحمل گرسنگی.

## ۳. انگیزه جنسی

نقش این نوع انگیزه نه در تداوم فرد بلکه در بقاء نسل است. هر چند کارکردهای دیگری برای این انگیزه شناخته شده است ولی اساسی‌ترین کارکرد آن را کمک به تداوم و بقاء نسل می‌دانند. این انگیزه از انگیزه‌های نیرومندی است که تنش رفتارهای جستجوگرانه برای کاهش تنش را به دنبال دارد. هر چند بیش از سایر انگیزه‌های فیزیولوژیک تحت تاثیر شرایط فرهنگی و موقعیتی قرار می‌گیرد.

### تاثیر عوامل محیطی در انگیزه‌های فیزیولوژیک

عوامل محیطی مشتمل بر عوامل فرهنگی، اجتماعی، خانوادگی و تاثیر فزاینده‌ای روی انگیزه‌های فیزیولوژیک دارند. هر چند این عوامل به عنوان عوامل بوجود آورنده انگیزه‌های فیزیولوژیک شناخته می‌شوند، اما تاثیری که روی نوع ادراک این انگیزه‌ها و انتخاب شیوه‌هایی برای کاهش تنش حاصل از آن‌ها دارند قابل توجه و اهمیت است. فردی را تصور کنید که در یک جلسه رسمی انگیزه گرسنگی او در نتیجه ناراحتی‌هایی مثل احساس ضعف، مالش معده و ... فعال شده است، به نظر شما در چنین موقعیتی این فرد تمایل به رفع تنش حاصل از این انگیزش برخواهد آمد؟ مسلماً نه. معمولاً افراد می‌توانند با توجه به شرایط موقعیتی خود، ارضای این نیازها را به تاخیر بیاورند.

مواردی که به عنوان مواد غذایی انتخاب می‌شوند و به عنوان موضوع انگیزش به شمار می‌روند نیز، تحت شرایط فرهنگی و اجتماعی مختلف متفاوت خواهند بود. موادی که افراد و مردمان قبایل آفریقایی به عنوان مواد کاهش دهنده تنش حاصل از انگیزه گرسنگی می‌شناسند، متفاوت از موادی خواهند بود که افراد شهرنشین یکی از شهرهای بزرگ کشورهای غربی انتخاب می‌کنند. شرایط زمانی نیز گاهی اوقات به عنوان فعال کننده انگیزه فیزیولوژیک عمل می‌کنند. شاید برایتان پیش آمده باشد که در ساعت بخصوصی که ناهار صرف می‌کنید، خودبخود علائم حاکی از گرسنگی را تجربه کرده باشید.

توجه به این مساله نیز لازم است که هر چند عوامل محیطی عامل بوجود آورنده اساسی در نیازهای فیزیولوژیک و انگیزه‌های مربوط به آن‌ها نیستند، اما تحت شرایطی می‌توانند این انگیزه‌ها را فعال کنند. مثل زمانی که چندان گرسنه نیستند،

اما بوی مطبوع شیرینی زمانی که از مقابل مغازه شیرینی فروشی رد می‌شوید و ظاهر جذاب شیرینی ما اشتهای شما را تحریک کرده باشد و شاید به این دلیل باشد که روان شناسان وجود صحنه‌های متهجن را در برنامه‌های تلویزیونی نامناسب می‌دانند.

## ۲- انگیزه‌های اجتماعی (بیرونی)

دسته بندی انگیزه‌ها به دو دسته انگیزه‌های درونی و بیرونی از مهم‌ترین دسته بندی‌های انگیزشی به شمار می‌رود. در این طبقه بندی انگیزه‌های بیرونی نقطه مقابل انگیزه‌های درونی قرار می‌گیرد. منبع و کانون تقویت کننده و تحریک کننده این انگیزه‌ها تفاوت اساسی آن‌ها را با یکدیگر سبب می‌شود. بطوری که در تعریف انگیزه‌های درونی گفته می‌شود که منبعی از درون به صورت یک ویژگی فرد را به انجام فعالیت و رسیدن به هدفی ترغیب می‌کند. منبع و کانون انرژی بخش در کلیه مباحث مربوط به روان شناسی انگیزش و انواع انگیزه مطرح است. زمانیکه این منبع یک عامل درونی است مثل تمایل به پیشرفت، رسیدن به قدرت، دوست داشته شدن و غیره صحبت از انگیزه‌های درونی است، ولی زمانی که یک عامل بیرونی مطرح است که به عنوان محرکی فرد را وادار به فعالیتی خاص می‌کند، صحبت از انگیزه‌های بیرونی است.

انگیزه‌های بیرونی به آن دسته از انگیزه‌هایی گفته می‌شود که منبع و کانون اثر بخش آن‌ها در محیط فرد قرار دارد و به عنوان یک عامل بیرونی فرد را ترغیب به انجام فعالیتی خاص می‌کند.

پاداش‌هایی که فرد در قبال انجام فعالیت‌های مبتنی بر این انگیزه‌ها دریافت می‌دارد، پاداش‌های بیرونی هستند. این پاداش‌ها اغلب پاداش‌هایی غیبی، ملموس و همگانی هستند. فرد با پیش بینی و آگاهی از احتمال دریافت این پاداش‌ها رفتارهای خود را سازمان می‌بخشد و بسته به شدت تمایلی که این پاداش‌ها در وی ایجاد می‌کند فعالیت خود را تا رسیدن به آن تداوم می‌بخشد. این پاداش‌ها هر چند ممکن است جنبه‌های فردی بر اساس نیازهای فردی داشته باشند، اما اغلب مبتنی بر نیازهای همگانی هستند. مثل افزایش حقوق، جوایز کلاسی و ...

### ۲-۱- پایه‌های نظری انگیزه‌های بیرونی

در میان نظریات مختلف روان شناسی، نظریه رفتار گرایی بیشترین تاثیر را در شناخت و کاربرد این انگیزه‌ها داشته است. بطوری که عمدتاً در آزمایش‌های مربوط به بررسی یادگیری از اثر بخشی این انگیزه‌ها سود جست‌اند و نظریاتی که ارائه کرده‌اند کاربردهای مفید این انگیزه‌ها را نشان داده‌اند.

### ۲-۲- اهمیت و نقش انگیزه‌های بیرونی

استفاده از انگیزه‌های بیرونی به عنوان مشوق رفتار فرد با سهولت بیشتری انجام می‌گیرد و شاید راحت‌تر از روش‌ها و شیوه‌های دیگر فرد را به این ترتیب وادار به انجام عمل کرد. باید توجه داشت که برخلاف انگیزه‌های درونی در اینجا تمایل و علاقه فردی برای انجام چندان تحریک نمی‌شود. هر چند ممکن است انگیزه‌های بیرونی به شیوه‌ای غیر مستقیم شکل گیری

انگیزه‌های درونی را سبب شوند، ولی آنچه در اکثر موارد اتفاق می‌افتد. شرایط موقت تحریک زدایی است که فرد را بطور موقت و نه به صورت یک تمایل درونی به انجام عمل وا می‌دارد.

بر این اساس هر چند این دسته از انگیزه‌ها نیز در زندگی روزمره اهمیت بسزایی دارند و به خصوص در زمینه یادگیری بسیار حائز اهمیت هستند، اما بر تداوم رفتار یاد گرفته شده بر این اساس نباید چندان امیدوار بود. به عبارتی انگیزه‌های بیرونی تا زمانی که به صورت پاداش‌هایی غیبی و ملموس که با نیازها و خصوصیات فرد مطابقت دارد دارای اثر بخشی هستند.

### ۲-۳- تفاوت‌های فردی در انگیزش‌های بیرونی

انگیزه‌های بیرونی دارای تنوع بسیار گسترده‌ای هستند که البته همه آن‌ها را می‌توان بر اساس آنکه بر کدام نیاز مبتنی هستند دسته بندی کرد. این تنوع و گستردگی از یک طرف و تفاوت‌های افراد از سوی دیگر سبب شده عدم اثر بخشی این انگیزه‌ها را در برخی افراد مشاهده کنیم. به عبارتی تاثیر انگیزه‌های بیرونی بسته به عوامل مختلف می‌باشد. از جمله عوامل مربوط سن، جنس، شغل، سطح تحصیلات، طبقه اقتصادی و ... .

پاداش‌های مختلف در گروه‌های سنی مختلف تاثیر یکسانی از لحاظ سطح انگیزش نخواهند داشت. بطوری که برای گروه سنی خردسالان یک آب نبات می‌تواند یک منبع انگیزش بیرونی مفید برای شستن دست و صورت، زمان بیداری از خواب باشد. ولی اساساً این پاداش مشوق مهم و معنی‌دار برای یک فرد بزرگسال نخواهد بود تا او را وادار به انجام وظایف بزرگسالی خودش انجام درست و دقیق برنامه‌های شغلی نماید.

برای گروه زنان و مردان نیز ممکن است در برخی مشوق و محرک‌های انگیزش بیرونی تفاوت وجود داشته باشد، همینطور برای سطوح تحصیلی مختلف یا مشاغل مختلف و ... . توجه به تفاوت‌های فردی در زمینه انگیزش‌های بیرونی بویژه در مباحثی که به کاربرد انگیزش بیرونی می‌پردازد شایان توجه است. هر چند علاوه بر تفاوت‌های فردی عوامل دیگری نیز می‌تواند در اثر بخشی این انگیزش‌ها تاثیر گذار باشد، مثل زمان ارائه مشوق‌ها، احتمال دسترسی به آن‌ها و ... .

### تقویت کننده‌ها

هر عاملی که باعث رشد یا پیشرفت انسان در زمینه‌ی علمی، اخلاقی، رفتاری، فرهنگی، اجتماعی و ... بشود تقویت کننده نامیده می‌شود.

در یادگیری تقویت به معنای افزایش در شدت رفتار از طریق پیامدهایش است. مفهوم تقویت به معنی آگاهی از رابطه بین رفتار و پیامدهایش نیست، یک فرد ممکن است بداند که رفتار خاصی به نوع خاصی از تقویت می‌انجامد، با این حال یادگیری کنشگر می‌تواند بدون آگاهی از هر علامتی اتفاق بیفتد.

آنچه شخص از تقویت می‌آموزد این نیست که اگر X را انجام دهد، به Y می‌انجامد، بلکه شخص یاد می‌گیرد که X را انجام دهد. اگر تمایل فرد برای انجام X افزایش نیابد، تقویت به دنبال نمی‌آید.

تقویت کننده هر گونه رویداد بیرونی است که رفتار را افزایش می‌دهد. شش نکته اثر بخشی مثبت را تعیین می‌کند، که عبارت‌اند از:

۱- کیفیت آن

۲- فوریت آن

۳- مناسبت فرد / تقویت کننده

۴- نیاز دریافت کننده به پاداشی خاص

۵- شدت آن

۶- ارزشی که دریافت کننده برای تقویت کننده قائل می‌شود.

بر این اساس هر چند این دسته از انگیزه‌ها نیز در زندگی روزمره اهمیت بسزایی دارند و به خصوص در زمینه یادگیری بسیار حائز اهمیت هستند، اما بر تداوم رفتار یاد گرفته شده بر این اساس نباید چندان امیدوار بود. به عبارتی انگیزه‌های بیرونی تا زمانی که به صورت پاداش‌هایی غیبی و ملموس که با نیازها و خصوصیات فرد مطابقت دارد دارای اثر بخشی هستند.

### تفاوت‌های فردی در انگیزش‌های بیرونی

انگیزه‌های بیرونی دارای تنوع بسیار گسترده‌ای هستند که البته همه آن‌ها را می‌توان بر اساس آنکه بر کدام نیاز مبتنی هستند دسته بندی کرد. این تنوع و گستردگی از یک طرف و تفاوت‌های افراد از سوی دیگر سبب شده عدم اثر بخشی این انگیزه‌ها را در برخی افراد مشاهده کنیم. به عبارتی تاثیر انگیزه‌های بیرونی بسته به عوامل مختلف می‌باشد. از جمله عوامل مربوط سن، جنس، شغل، سطح تحصیلات، طبقه اقتصادی و ...

پاداش‌های مختلف در گروه‌های سنی مختلف تاثیر یکسانی از لحاظ سطح انگیزش نخواهند داشت. بطوری که برای گروه سنی خردسالان یک آب نبات می‌تواند یک منبع انگیزش بیرونی مفید برای شستن دست و صورت، زمان بیداری از خواب باشد. ولی اساساً ادراک اجتماعی

از آنجا که زندگی ما اجتماعی است و افراد دیگر نقش مهمی در زندگی ما ایفا می‌کنند نمی‌توانیم از درک درست و دقیق رفتار دیگران بی نیاز باشیم لذا لازم است ادراک اجتماعی را بشناسیم

### ادراک اجتماعی

تعریف ادراک اجتماعی:

فرایند (یا مجموعه فرایندهای) فعالی را که موجب فهم و درک رفتار دیگران می‌شود «ادراک اجتماعی» می‌نامند

۱- ارتباط کلامی ( قولو للناس حسنا )

## ۲- ارتباط غیرکلامی

درفرآیند ادراک اجتماعی، غالباً مایلیم که از عواطف و احساسات دیگران اطلاع پیدا کنیم؛ زیرا عوامل زودگذری همچون تغییر خلق، هیجان، خستگی و بیماری همگی ممکن است بر نحوه تفکر و رفتار اثر بگذارند. مثلاً بسیاری از افراد هنگامی که سرحال ترند بیش تر میل به کمک به دیگران دارند. همچنین اکثر مردم هنگامی که احساس ناراحتی می کنند احتمال بیشتری دارد که بدخلقی کنند و به نحوی دیگران را مورد انتقاد قرار دهند.

علایم غیرکلامی غالباً اطلاعات ارزشمندی درباره احساسات دیگران در اختیار ما می گذارند و نقش مهمی در بسیاری از آشکال تعامل اجتماعی، از قبیل جذابیت میان فردی، نفوذ اجتماعی، کمک رسانی، پرخاشگری و... ایفانموده در حالی که می توان این علایم را از دیگران مخفی نگه داشت

راه های اساسی ارتباط غیرکلامی

حالات درونی ما غالباً از پنج طریق ابراز می شوند:

حالات چهره، تماس چشمی، تن صدا، حرکات بدنی، تماس بدنی

### ۲-۱- حالات چهره :

در چهره انسان شش هیجان مختلف و اساسی به روشنی از همان سالیان اولیه زندگی تجلی می کنند، که عبارت اند از: خشم، ترس، شادی، غم، تعجب و تنفر

در چندین مطالعه از شرکت کنندگان خواسته شد برای نمونه ابروهای خود را گره بزنند و ماهیچه های صورت خود را به صورت خاصی حرکت دهند (نظیر حالت اخم) در این هنگام واکنش های فیزیولوژیک آنان (ضربان قلب، تنفس، و رسانایی پوست اندازه گیری می شد و شرکت کنندگان نیز تجربه هیجانی، افکار یا خاطرات خود را گزارش می کردند.

نتایج تحقیق

نتایج تحقیق نشان داد که حرکات مختلف چهره با تغییرات فیزیولوژیک همراه است مثلاً حالت چهره ترس با ضربان قلب بالا و دوره های کوتاه بین دو نفس کشیدن همراه بود

در بین شرکت کنندگان نیز هر قدر شباهت حرکات با تغییرات بدنی بیشتر بود تجربه آن هیجان ها را بیشتر گزارش می کردند (لونسون و همکاران ۱۹۹۲)

### ۲-۲- تماس چشمی

حالت صمیمیت (نگاه مداوم، لبخند، فاصله و ...) مثال کاهش فاصله بین دو نفر می تواند نشان از صمیمیت افراد داشته باشد

اغلب پدر مادرها از چگونگی گریه کودک متوجه درخواست او می‌شوند در میان بزرگسالان نیز چنین است حتی یک جمله ساده (شما می‌خواهید به خارج بروید) با توجه به آهنگ صدا و تاکید برابتدا یا انتهای جمله ، می‌تواند معانی متعددی (با احساسات متفاوت) مثل پرسش ، تعجب ، زیر سؤال بردن ، و خوشحالی را به همراه داشته باشد.

۴-۲- زبان بدن

با مشاهده نحوه راه رفتن ، حرکت بدن ، تغییر وضعیت بدن و غیر آنها می‌توان به اضطراب ، افسردگی و نگرانی یا تحرک ، آرامش و خوشحالی فرد پی برد  
 مثال: گام بلند (اعتماد به نفس) با خود و رفتن (اضطراب، عدم اطمینان به گفته‌های خود، تلاش برای فریب دادن) دست دادن با دست باز (عدم گرمی و نزدیکی) (اشپیگل و مکوتکا ۱۹۷۴)  
 «وعباد الرحمن الذين يمشون على الارض هونا» «واخفض جناحك لمن اتبعك من المؤمنين» «ان المنافقين... اذا قاموا الى الصلاة قاموا كسالى»

۵-۲- تماس بدنی

تماس بدنی از مهم‌ترین علایم غیر کلامی اوایل زندگی (کودکان) است.  
 مثال: دست دادن با فشار و نگه داشتن (اضطراب ، خشم و واکنش‌های منفی)  
 نکته گزینشی : هرگاه فرد آماده پذیرش (مصاحبه، یا سؤال‌های های ما) نباشد مصاحبه قابلیت بالایی ندارد و شبیه بازجویی خواهد بود

آل عمران ۱۰۶ «یوم تبيض وجوه و تسود وجوه»

نکته گزینشی : همه افراد تمایل دارند در مصاحبه پذیرفته شوند لذا وقتی درباره افراد اطلاعاتی بیش از رفتار فعلی آنان در اختیار داریم می‌تواند کمک کننده یا برعکس تخریب کننده باشد پس در مصاحبه یا تحقیق بایست با حساسیت متناسب با موقعیت عمل کرد

۶-۲- اسناد:

اسناد ، یعنی ، نسبت دادن چیزی به چیز دیگر . اسناد یک رفتار ، یعنی ، فرض درباره علت‌های آن . استنتاج هیجانها و صفات دیگران ، از راه مشاهده رفتار آنها ، فرایند اسناد نامیده می‌شود . بنابراین ، فرایند اسناد ، یعنی ، نتیجه گیری درباره رفتار براساس عوامل موثر بر آن .

نکته: نظریه اسناد خیلی مهم است، زیرا همین اسنادهاست که ما را وادار می‌کند تا دیگران را بازیگران با اراده و خود را قربانیان موقعیتها در نظر بگیریم.

مثال: کسی که دیر به مصاحبه می‌آید و هنگام رسیدن هم وسایلیش بر زمین می‌ریزد چه برداشتی در ذهن مصاحبه‌گر بوجود می‌آید؟

- فرایندی که از طریق آن، در پی کسب علت وقوع پدیده‌ها و چرایی رفتار دیگران و خودمان اشاره دارد

- فرایندی که افراد به کار می‌گیرند تا رویدادها یا رفتارها را به عوامل زیر بنایی خود پیوند دهند (هایدر ۱۹۵۸)

اسنادها نقش مهمی در بسیاری از جنبه‌های رفتار اجتماعی، از جمله متقاعد سازی، پیش داوری، ارتباطات دراز مدت، نفوذ اجتماعی و تعارض ایفا می‌کنند

۷-۲- انواع اسناد

از نظر کلی: وی منسجم‌ترین و جامع‌ترین تحلیل را از اسناد ابداع کرد و آن را «الگوی تغییر همگام» نامید

اصل تغییر همگام بدین معناست که ما به دنبال یک همایندی بین رویداد خاص و علت خاص در موقعیت‌های متفاوت

هستیم لذا افراد سه نوع ویژگی را در تلاش برای دست یابی به اسناد به کار می‌برند

- اسناد با منبع بیرونی:

اعمال شخص را به عوامل بیرونی، مثل کمک دیگران، نسبت می‌دهند مثلاً در مورد شاگرد اول کلاس علت آن را

داشتن دوستان خوب می‌دانیم یا علت دیر آمدن به محل مصاحبه را ترافیک سنگین می‌دانیم

مثال (شخصی فیلم بازیگری کمدی را دیده و شدیداً می‌خندد) حال بایست بررسی شود

اسناد با منبع درونی:

رفتار شخص را به عواملی که در وجود خود او حضور دارند مثل صفات شخصیتی و اراده، نسبت می‌دهیم مثلاً در مورد

شاگرد اول علت آن را هوش سرشار و تمرین فراوان او می‌دانیم یا علت دیر آمدن مصاحبه شونده را بی نظمی او خواهیم

دانست

- شرایط محیطی:

فرد در نوع اطلاعات مربوط به اسناد یکسان عمل نمی‌کند مثلاً آن روز خیلی خوشحال بوده است با روزی که ناراحت

هست اسنادش در مورد موقعیتها متفاوت است

۱- قابل مهار و غیر قابل مهار

نقش ایمان در اسناد

«ای کسانی که ایمان آورده‌اید... به کسی که اظهار صلح و اسلام می‌کند نگوئید مسلمان نیستی...» نسا ۹۴

امام صادق (ع)

«إذا اتهم المؤمن اخاه انما الايمان من قلبه كما ينماث الملح في الماء»

هرگاه مؤمنی برادر مؤمنش را مورد اتهام قرار دهد ایمان از قلب او محومی گردد چنان که نمک در آب حل می‌شود

امام علی (ع)

«ضع امرایک علی احسنه حتی یأتیک منه ما یغلبک» کار برادرت را به نیکوترین وجه تأویل کن تا آن گاه که از او رفتاری سرزند و باورت را دگرگون کند.

- خطاهای در اسناد (خطرروابط میان فردی)

۱- تفاوت اطلاعات در نقش ناظر و عامل

من بخواهم استخدام بشوم (تقلب اشکال ندارد) ولی دیگران بخواهند استخدام شوند (حرام است)

۲- تفاوت زاویه دید در نقش ناظر و عامل

به جزئیات افعال مردم توجه می‌کنیم ولی برای خودمان کلیات رفتارمان را قبول داریم در رانندگی مردم باید قوانین را به صورت جزئی رعایت کنند ولی در مورد خود ما نه لازم نیست

در تحقیق: نماز آخر وقت خواندن من اشکال ندارد و نمره من را کم نمی‌کند ولی برای تحقیق شونده یعنی کسی که می‌خواهد استخدام شود نمره‌اش کم می‌شود

۱. سوگیری خدمت به خود

مثال: اگر من مدیر بشوم لیاقت خودم بوده ولی اگر دیگران مدیر شوند پارتی بوده است

به دلیل همین سوگیری، بسیاری از افراد اعمال منفی خود را منطقی و توجیه پذیر ولی اعمال مشابه از دیگران را غیرمنطقی و توجیه ناپذیر قلمداد می‌کنند.

## ۲. برداشت‌ها

عموماً اعتقاد بر این است که برداشت‌های اولیه بسیار اهمیت دارند و روند ارتباطات آینده ما را با آنان شکل خواهند داد لذا هنگامی که شکل گرفتند کم تر قابل تغییرند مثل اولین مصاحبه شغلی، اولین روز کاری، اولین ملاقات با همسر، اولین برخورد با یک دوست و اولین روزهای انقلاب ...

نکته: برداشت‌های اولیه نسبتاً بدون کوشش و زحمت حاصل می‌شوند و به آنها روان بنه گفته می‌شود

برداشت‌های اولیه چگونه شکل می‌گیرند؟

a. قیافه ظاهری

معمولاً تصور غالب مردم بر این است که افراد زیبا و جذاب، محبوب تر و دارای مهارت‌های اجتماعی بیش ترند، در حالی که این مفروضات ذهنی بدون دلیل است

در گذشته تصور بر این بود که عینک داران (با هوش تر، کوشاتر و قابل اعتمادتر) هستند و در مورد عینک آفتابی نظر خلاف آن وجود داشت ولی الان اینگونه نیست و عینک آفتابی را نشانه فردی قابل احترام می‌دانند

b. ریخت بدنی

شلدون (sheldon) شخصیت افراد را بر اساس ریخت بدنی آنان بر سه نوع تقسیم کرده است

فربه تن: (افراد کوتاه قد و چاق)

راحت طلب، خوش مشرب، مهربان، و خون سردند ولی الان اینگونه نیست (تنبل، ناتوان و..)

سبترتن: (افراد دارای اندام عضلانی مثل ورزشکارها)



عمدتاً بی باک، نترس، و جاه طلب

کشیده تن: (افراد لاغر و اسخوانی)

بیش تر درون گرا، عصبی و خشک هستند

مردان قد بلند (لیاقت بیشتر و موقعیت اجتماعی برتر) در مورد زنان مساله به این اندازه مردان آنقدر مورد توجه قرار ندارد

نکته: این مفروضات در عین رایج بودن در میان مردم پشتوانه علمی کافی ندارد

C. ویژگیهای حرکتی شخص

نگاه، ژست، طرز راه رفتن، حرکات سر و دست و لمس کردن هر کدام تصورات قالبی و برداشت‌های ویژه ای را به

دنبال دارد (بدانیم که برداشتها عُرفی است نه علمی)

### شناخت اجتماعی

شناخت اجتماعی در صدد است مشخص کند که چگونه به اطلاعات اجتماعی توجه کنیم، آن‌ها را ذخیره کنیم، انسجام

بخشیم و در نهایت به یاد آوریم

#### ۱- طرح‌های ذهنی

شناخت ذهنی و تصویری که در ذهن از یک موقیت یا فرد دارد را طرح ذهنی می گویند

مثل طرح ذهنی از یک مدیر، محقق، مصاحبه گر، روحانی،

در یک آزمایش به آزمودنی‌ها فیلمی از یک زن نشان داد که به گروهی پیش خدمت معرفی شده بود و به گروه دیگر

کتابدار بعد از فیلم از آزمودنی‌ها خواسته شد که درباره فیلم صحبت کنند آنان فیلم را براساس طرح ذهنی که ساخته بودند بیان

می کردند

#### ۱. انواع طرح‌های ذهنی

##### a. طرح ذهنی از اشخاص

مثال: جوامعی که به رنگ پوست اهمیت می دهند؛ سفید پوستان نسبت به سیاهپوستان تصورات قالبی خاصی دارند.

تعریف تصور قالبی

طرحی ذهنی است که در آن، صفات خاصی به گروهی از افراد نسبت داده می شود.

##### b. طرح ذهنی از نقش‌ها

افراد با نقش و پایگاهی خاص چه رفتاری خواهند داشت

مثال: طرح ذهنی که از استاد دانشگاه (تدریس)، روحانی (توجه به معنویات)، گزینشی (محقق، مصاحبه گر، ارزیاب)،

فروشنده داریم.

طرح ذهنی از وقایع (انتظاری که در یک موقعیت خاص داریم)

مثال: پیش خدمت رستوران (سرو غذا نه نشستن کنارمان وهم صحبت شدن با ما)

c. طرح ذهنی از خود ( خودمان را چگونه می‌شناسیم )

آیا ما واقعا خود را می‌شناسیم یا از ابزارهای دفاعی استفاده می‌کنیم. مثال : شخص اخمو ( میگه من خنده رویم )

## ii. منابع خطا در شناخت اجتماعی

هر چند مغز انسان همانند رایانه ، پردازشگر اطلاعات است اما تفاوت‌هایی نیز با آن دارد

تصور کنید که دو تا ظرف محتوی لوبیای قرمز و سفید پیش روی ما قرار دهند . در یکی یک لوبیای قرمز و نه لوبیای سفید و در دومی ده قرمز و نود سفید حال به ما گفته می‌شود با چشمان بسته از هر کدام که خواستیم لوبیا برداریم اگر لوبیای قرمز برداشتیم به ما جایزه می‌دهند کدام ظرف را انتخاب می‌کنیم ؟

پاسخ : اگر همانند اکثر مردم باشیم ظرف محتوی صد لوبیا را انتخاب می‌کنیم ( بیش از دو سوم ، ظرف لوبیای بیشتر را انتخاب کردند در حالی که احتمال انتخاب در نسبت ریاضی همان نسبت است )

### ۱. خطای برنامه ریزی

در یک آزمایشی تنها ۴۳ درصد شرکت کنندگان ، تکلیف خود را در زمان پیش بینی شده به پایان رسانده بودند ، بقیه افراد تکالیف خود را با تأخیر انجام داده بودند

علت

گروه اول (انجام دهندگان ) : علت موفقیت را در برنامه ریزی و عوامل درونی می‌دانستند

گروه دوم ( انجام نداده ها) : علت آن را در عدم داشتن برنامه ای منظم ، و به عوامل بیرونی نسبت می‌دادند

علت اصلی :

توجه خوشبینانه به آینده و در نظر نگرفتن تجربه‌های گذشته و توجیه ناکامی‌های گذشته می‌باشد

### ۲. تفکر سحری

مثال: اگر یک بیمار ایدزی لباسی را که خریده بخواهد به ما هدیه دهد حاضریم بپوشیم ؟

غلط : خیر

درست: بله

۳. قانون سرایت : اگر دو چیز با هم مربوط بودند ، ویژگیهای یکی به دیگری منتقل می‌شود و آثار این ارتباط حتی پس

از انقضای این ربط و نسبت همچنان باقی است. تخلف معلم ، دکتر ، گزینشی و...

قانون شباهت : اشیای شبیه به هم ، ویژگیهای مشترکی دارند

آثار فیزیکی تابع قوانین فیزیک نیست : در یک آزمایش ، از آزمودنی‌ها خواسته شد که دو نوع لباس نو داخل پلاستیک را

که مالک یکی ، بیماری ایدزی و صاحب دیگری ، فردی سالم بود ، ارزیابی کنند

پاسخ آزمودنی‌ها : آنها لباس بیماری ایدزی را کم ارزش تر ارزیابی کردند.

### ۴. تفکر بیش از حد در باب یک موضوع

در یک پژوهش:

گروه اول : از دانشجویان خواسته شد نمونه چندین نوع مربا را بچشند و آنها را ارزیابی کنند

گروه دوم: خواسته شد تا مرباها را از نظر طعم رتبه بندی کنند و تحلیل کنند

نتیجه:

نظر گروه اول با کارشناسان بیشتر مطابقت داشت چرا؟

علت اصلی

به علت دقت فراوان دچار درون بینی شده و سردرگم شدند و همین امر باعث شد دچار خطای در داوری شوند.

#### ۵. تفکر درباره عکس واقعیت

شخص الف که عادت نداشت با ماشین شخصی به سر کار برود موقعی که تصمیم به رفتن می کند تصادف می کند  
آقای ب همیشه با ماشین تردد می کند و این بار تصادف می کند کدام فرد دچار ناراحتی بیشتری خواهد شد آقای الف یا آقای ب؟

پاسخ:

اکثریت قاطع پاسخ دهندگان به این سؤال گفته اند که آقای الف دچار ناراحتی بیشتری خواهد بود.  
علت اصلی:

چون علاوه بر تصادف درباره این مسأله نیز فکر می کند که اگر آقای الف عادت خود را نقض نکرده بود دچار تصادف نمی شد (درحالی که احتمال تصادف برای هر راننده ای ۵۰ درصد است)

#### ۱-۵- نفوذ اجتماعی

یکی از مسائلی که همواره در زندگی افراد جلوه گر است، نفوذ اجتماعی است.  
دیگران می کوشند به انحراف مختلف ما را وادارند که به دلخواه آنان فکر، احساس و رفتار کنیم و متقابلاً ما نیز در صدد تأثیر گذاری بر افکار، احساسات و رفتار آنان برمی آییم.

#### ۸-۱-۱- همنوایی

همنوایی (همرنگی)

آیا افراد در صورتی که از درستی رأی یا داوری خود مطمئن باشند، باز هم تسلیم نظر دیگران خواهند شد؟  
«آش» برای یافتن پاسخ این سؤال، موقعیتی آزمایشی ترتیب داد و از شرکت کنندگان خواست به تعدادی سؤال مربوط به ادراک دیداری پاسخ دهند. مثلاً دو ورق کاغذ که در یکی، یک خط عمود و در دیگری، سه خط عمود با اندازه های مختلف رسم شده بود، به آزمودنی ها نشان داد و از آنان خواست معین کنند کدام یک از این سه خط از جهت طول، مساوی با خط اصلی است. در جلسه آزمایش، افراد دیگری (۶ تا ۸ نفر) نیز حضور داشتند که در واقع، همدستان آزمایشگر بودند، ولی آزمودنی واقعی از آن اطلاع نداشت. این افراد قبل از آزمودنی واقعی به سؤالات جواب می دادند، ولی در برخی موارد (۱۲ سؤال از ۱۸) پاسخ همه آنان اشتباه بود و مثلاً در یک سوال خطی را که به وضوح متفاوت با خط اصلی بود، به عنوان پاسخ صحیح برمی گزیدند.

در چنین موقعیتی، وقتی نوبت پاسخ آزمودنی واقعی می‌رسید، وی دچار تردید می‌شد ولی بیشتر پاسخ‌ها را با آنان یکی می‌زد (۷۶ درصد) در حالی که در هنگام آزمون به صورت تنهایی غلط‌های او به یک درصد هم نمی‌رسید.

### iii چرا همنوایی می‌کنیم؟ به دو دلیل:

۱. همنوایی اطلاعاتی: به این دلیل که به نظرشان، « رأی جمع بر رأی آنان ترجیح دارد »
۲. همنوایی هنجاری: گاهی برای گریز از پیامدهای منفی یا وصول به نتایج مثبت آن است (مثلاً از تمسخر دیگران در امان باشیم).

### iv عوامل مؤثر بر همنوایی

#### ۱. اتفاق نظر گروه:

مثل رفتن به راهپیمایی که تاثیر بر دیگران می‌گذارد یا اعضای گروهی به جماعت بخوانند بقیه هم ترغیب می‌شوند

#### ۲. شرایط ابراز نظر:

مثلاً: در مثال آزمایش گذشته پاسخ‌های بر روی کاغذ با حضور علنی و شفاهی فرق می‌کند

#### ۳. اندازه گروه:

اش اندازه گروه را بزرگ‌تر کرد دید میزان همنوایی بیشتر شد

#### ۴. ویژگی‌های فرد مورد نظر:

##### ۱- مشکل بودن وظیفه

هر چه وظیفه سخت‌تر باشد میزان همنوایی بیشتر خواهد بود.

##### ۲- صلاحیت فرد برای داوری درباره آن مورد

هر چه فرد از اطلاعات بیشتری برخوردار باشد کمتر امکان همنوایی دارد.

### v چرا گاهی همنوایی نمی‌کنیم؟

#### ۱. انگیزه حفظ فردیت:

انگیزه حفظ هویت فردی (متفاوت بودن) نیرومندتر از انگیزه هم‌رنگی است

#### ۲. علاقه به سرنوشت خود:

انسان میل دارد که سرنوشت خود را خود تعیین کند و هم‌رنگی مانع این هدف مهم است

### vi همنوایی مطلوب یا نامطلوب؟

اگر تبعیت آگاهانه باشد = مطلوب

اگر کورکورانه باشد = نامطلوب « ان شر الدواب عندالله الصم البکم الذین لا یعقلون » انفال ۲۲

قران بدترین جنبندگان را کسانی می‌داند که کر (کورکورانه گوش می‌دهد) و لال (زبان‌ش برای افشای حقیقت گویا نیست)

هستند و تعقل نمی‌کنند

تصور غالب بر این است که نظر اکثر حق است در حالی که همیشه اینگونه نیست: مثال توجیه (اگر غلط بود حتماً مردم

اعتراض می‌کردند پس معلوم می‌شود که نظر اکثر درست است)

مثال نقض : ( رای ندادن مردم مدینه و کوفه به نفع امام علی و امام حسین )

۱. گاهی به خاطر انگیزه عاطفی است ( فردی را که بیشتر دوست داریم نظراتش را قبول می‌کنیم نه به این علت که نظرش حق است)

مثال: طرفداری از خویشان طرف خود

۲. پرهیز از رسوایی ( ولا یخافون فی الله لومه لائم )

خواهی نشوی رسوا هم‌رنگ جماعت شو = غلط

**vii. تأثیر اقلیت در چه صورتی است؟**

۱. ثبات رأی

«ان تصبروا و تتقوا»

۲. دیدگاه قابل دفاع و انعطاف پذیر

یعنی بتوان دلایل منطقی و علمی داشت و در عین حال اگر حرف طرف مقابل درست بود بپذیرد

۳. تناسب با گرایش‌های کنونی جامعه

۴. شباهت زیاد در غیر موضوع مورد مناقشه

: مثال همه انسان هستیم

۵. حس کنج‌کاوی اکثریت نسبت به مقاومت اقلیت

نوع پیام، هم منبع پیام اهمیت دارد

**viii. متابعت ( اجابت )**

یکی از روانشناسان اجتماعی معروف به نام رابرت سیالدینی متوجه شد که بهترین راه برای مطالعه درباره متابعت و فنون آن بررسی نحوه عمل افرادی از جمله؛ سیاستمداران، بازرگانان، صاحبان شرکت‌های تجاری و فروشندگان می‌باشد لذا وارد مشاغل آنان شد که به چند اصل زیربنایی رسید

۱- اصل دوستی و محبت

۲- اصل تعهد و هماهنگی (مثل تعهد به اسلام و...)

۳- کمیابی (درخواست‌های در فرصت محدود بیشتر اجابت می‌شوند)

۴- رابطه متقابل (قبلاً کسی لطفی به ما کرده اجابت از او بشتراست)

۵- قدرت (صاحب قدرت مشروع و قانونی اجابت درخواستش بیشتر است)

۶- اعتبار اجتماعی

**ix. فنون متابعت**

۱- روش جای پا باز کردن

اجابت درخواست کوچک‌تر، احتمال اجابت درخواست‌های بزرگتر را افزایش می‌دهد

مثل: دادن مقداری خوراکی بعد مجبور شدن به خرید

۲- روش کاستن تدریجی ارزش

مثل اینکه پس از انتخاب شخص می‌گوید در محاسبه اشتباهی رخ داده است

۳- روش دام گستری و جابجایی (مثل حراجی زدن و تمام شدن آن و عرضه کالای غیر حراجی

۴- روش به مرگ بگیر تا به تب راضی شود

۵- این همه‌اش نیست (از ارائه ارزان به گران)

۶- روش آشنایی دادن

۷- روش جلب محبت

۸- روش بازارگر می کردن (نایابی)

۹- روش تعیین مهلت (زمان محدود برای خریدن ارزان)

### **x. عوامل اطاعت از مراجع قدرت**

۱- مردم معتقدند این کار یک هنجار اجتماعی است

۲- افزایش تدریجی وظیفه (دیکتاتوری قراردادان قانون - ایجاد محدودیت بیشتر در قوانین)

۳- تحقیر افراد

### **b. سیاست‌های سازمانی**

رفتار سازمانی، رفتاری است که فرد، رفتاری را به نفع سازمان انجام می‌دهد، هرچند به ضرر خودش باشد ولی امروزه این سیاست‌ها برعکس است و این نوع رفتار از نگاه روانشناسی اجتماعی، نشان دهنده استفاده خود خواهانه از نفوذ اجتماعی است

### **i. مهم‌ترین شیوه‌های سیاست‌های سازمانی**

#### **۱. اطلاعات**

کسانی که اطلاعات بیشتری داشته باشند و بدانند چگونه از آن استفاده کنند می‌توانند به راحتی به خواسته‌های خود برسند

- اطلاعات مورد نیاز دیگران را محدود می‌سازند تا آنان به دست و پا بیفتند

- اطلاعات به ضرر خود را حذف می‌کنند

- گاهی با دادن اطلاعات فراوان، دیگران را گیج و سراسیمه می‌سازند.

#### **۲. خود را خوب جلوه دادن**

آنان که با سیاست‌های سازمانی درگیر هستند، می‌کوشند خود را بهتر از رقیبان جلوه دهند و این کار را از طرق مختلف از جمله:

- وابستگی خود به اشخاص و پرژه های موفق

- نسبت دادن بعضی کارها به خویش

- جلب نظر بعضی افراد قدرتمند

- دوره کردن همیشه افراد بالا

هرکاری ( گفتاری یا کرداری ) می‌کنند تا خود را برتر از دیگران نشان دهند.

ایجاد زمینه‌های حمایتی

کاری می‌کنند تا افراد یا سازمان‌ها از آن‌ها حمایت کنند و این افراد را مدیون خود سازند و در نتیجه آنچه را می‌خواهند با

زحمت و هزینه کم بدست آورند

**۳. استفاده از حیل‌های زشت**

آنچه ذکر شد زشت بود ولی شیوه‌های زشت تری نیز وجود دارد از جمله:

۱- دستور جلسه مخفی است ( دیگران را به جلسه دعوت می‌کنند ولی بقیه از موضوع خبری ندارند و آن کسانی که خبر

دارند بیشترین استفاده را می‌برند )

۲- پخش شایعات غلط در مورد دیگران

**ii. دفاع در مقابل سیاست‌های سازمانی ( وظایف مدیران )**

- مشخص کردن انتظارات شغلی به طور کامل ( باعث کم تر شدن تنش‌ها خواهد شد )

- تأکید بر روابط باز

- مراقبت و فرصت ندادن به حیل‌گر

- رد کردن رفتارهای غیراخلاقی

- خنثی کردن زمینه‌های حیل‌ برای خود و دیگران

- توجه را به منافع مشترک هر دو طرف سوق دهیم

- کاهش خطای امکان ناپذیری

- ایجاد این باور که منابع کم است

- عدم قضاوت ناصحیح درباره صحبت دادن افراد حتی اگر به ضرر خودمان و مجموعه باشد ( باعث جلوگیری از حیل‌

گری می‌شود )