

تغییر نگرش (۱)

و

مقاومت در برابر آن (۲)

از: دکتر محمود ایروانی

مقدمه

در عصری که زندگی می‌کنیم، تغییر و تحول در همه جا و در تمامی سطوح اجتماعی بچشم می‌خورد و هم زمان با این تغییرات، بطور قابل ملاحظه‌ای، بر تعداد گروهها و دسته‌جات، سازمانها و نهادهای اجتماعی گوناگون افزوده می‌شود. افرادی که به ناچار به عضویت گروهی پذیرفته می‌شوند مواجه با مقررات خشک و تحمیلی آنها شده و در برابر تغییرات غیر منتظره کم یا بیش مقاومت می‌ورزند.

بنابراین، شناخت علل مقاومت، شیوه‌های تغییر نگرش با توجه به دوسوگرایی^۳ نگرش انسانی در برابر هر تغییر از اهمیت خاصی برخوردار است؛ هر تغییر نگرش، حتی اگر بعقیده افراد، مناسب و مطابق میل آنها باشد، عملاً "به مقاومت در برابر آن برخورد می‌کند. بعقیده کوت لوین^۴، "هر بار که نیروئی از جهتی وارد می‌شود، نیروی دیگری در جهت مخالف آن ظاهر شده و با آن مقابله می‌کند" (۵). آیا باید برای خنثی کردن این دو نیرو به صرف انرژی احتمالاً "بیهوده پرداخت؟ آیا این چنین عمل خنثی کردن از لحاظ روانی - اجتماعی معنی و مفهومی دارد؟ و خلاصه، چگونه می‌توان به تغییر نگرش فرد یا گروهی پرداخت و مقاومت در برابر آن را از بین برد؟ برای رسیدن به این هدف از چه روشی بایستی استفاده کرد؟

آنچه در این مقاله مختصر فراهم آمده، بررسی نظری و کاربردی "تغییر نگرش" و مقاومت در برابر آنست.

تغییر نگرش

۱- هدف تغییر نگرش

از نقطه نظر اجتماعی، متاسفانه، منظور از تغییر نگرش فرد یا گروه، تغییری

- | | |
|--------------------------|-----------------------------|
| 1. Changement d'attitude | 2. Resistance au changement |
| 3. Ambivalence | 4. Curt lewin |

سطحی و بطور تصنعی در رفتار آدمی است که هدف آن به اصطلاح تطبیق دادن و سازگار کردن فرد با هنجارهای اجتماعی است. ژاک (4) و مک کلری (7) بر این عقیده‌اند که در این زمینه مساله ارزشهای انسانی و احساسات عمیق و واقعی افراد و گروههای مورد نظر مطرح نیست و بنابراین، هدف اصلی و اساسی تغییر فرد بصورت عمیقانه و انسانی مورد توجه قرار نمیگیرد: از فرایند خودنظم جویی^۱ در چهار چوب هدف های ثابت و معین، بعنوان وسیله استفاده می‌گردد و به غایت توجهی نمی‌شود. بدین ترتیب می‌توان گفت که تغییر نگرش اساساً "یک فرایند خودنظم جویی است که در تمام جنبه‌های زندگی و سطوح اجتماعی، افراد، گروه‌ها و سازمانها عمل می‌کند.

۲- علل تغییر

بنا به طبیعت فرایند خودنظم جویی، معمولاً "دلیلی برای تغییر نگرش یک فرد، یک گروه و یا یک سازمان وجود ندارد مگر اینکه رفتار فرد با محیط اطرافش ناسازگار و یا موقعیتی که در آن زندگی می‌کند تغییر کرده باشد. علل ناسازگاری رفتار بسیار گوناگونند. در مورد افراد، می‌توان حالات پسیکونوروز را در نظر گرفت که موجب رفتار دفاعی در مقابل خطرات گذشته فرد می‌گردند. البته آن رفتار بصورت ناخودآگاه ظاهر می‌گردد. از جمله، عادات کهنه و رفتارهای تکراری و بی معنی را، که دیگر دلیلی برای وجود آنها نیست، می‌توان برشمرد. حالات مختلف ناسازگاری افراد در موقعیت‌هایی که مطابق میل آنها نیستند (مانند موقعیت های خانوادگی، شغلی و غیره) می‌توانند یکی دیگر از علل ناسازگاری باشند.

بهمین ترتیب در سطح گروه، بایستی به گروههای مریض و ناسازگار اشاره کرد. آنژیو (1) در مطالعاتش در این زمینه به گروههایی برخورده است که ذاتاً "دارای نواقصی بوده‌اند و یا عناصر بیمارگونی موجب ناهماهنگی در آن گروهها می‌گردیده است. لکن، غالباً "مساله تغییر نگرش در آنجا مطرح می‌شود که بنا به موقعیت های تازه‌ای، سازگاری فرد یا گروهی با آن موقعیت جدید لزوم پیدا می‌کرده است. معمولاً "در این موقعیت‌ها، بسبب تغییرات جدید در نحوه کار یا روش‌های پیشبرد هدف‌های گروه، روابط افراد بهم می‌خورد و منجر به عدم سازگاری آنها با گروه می‌گردد. و خلاصه علل سیاسی و اجتماعی نیز می‌توانند موجب تغییرات نگرش در گروه باشند: ظهور یک ایدئولوژی جدید، تغییر ساخت و اساسی یک قدرت سیاسی (مک کلری)

1. Autoregulation

، دستورات و امرونی‌های اخلاقی و تربیتی که هدفشان شکل بخشیدن به خصوصیات اخلاقی افراد مبتنی بر تحول برخی افکار تازه، فشارهای سیاسی یا اقتصادی (لوین) (5) و غیره را می‌توان نام برد.

۳- فرایند تغییر نگرش

کورت لوین فرایند تغییر را چنین تفسیر و تبیین می‌کند: هر گاه که ما در جریان امری عادی و موقعیتی آشنا و باصطلاح مناسب حال قرار می‌گیریم، در حالت یک "تعادل تقریباً ثابت" ^۱ هستیم. این حالت در نتیجه توازن دو نیرو، که در شدت یکسان و در جهت مخالف یکدیگرند، بوجود می‌آید. بدیهی است که ما همیشه در این حالت متعادل نیستیم و معمولاً "این حالت با شدت کم و بیش ضعیفی حول محوری در نوسان است." (5)

هنگامیکه می‌خواهیم تغییری در سطحی از اجتماع ایجاد کنیم، این حالت "تعادل تقریباً ثابت" بهم می‌خورد. بمنظور اینکه رضای خاطر افراد آن اجتماع را فراهم سازیم ناچاریم که این حالت بهم خورده را به تعادل مجدد برسانیم. بنابراین، به عقیده لوین، فرایند تغییر طی سه مرحله^۲ پیاپی صورت می‌گیرد:

– مرحله اول انجماد زدایی^۳، بدین معنی که بایستی تمام نیروهای را که موجب نگرش خاصی در فرد گردیده‌اند در هم شکسته و زمینه را برای پذیرش نگرش جدید آماده ساخت. در این صورت بدو گونه عمل می‌شود: یا اینکه فشاری مافوق نیروهای موجود برای تغییر یافتن نگرش اعمال می‌گردد و یا اینکه بوسیله^۴ اعمال پاداش و تخفیف مخاطرات احتمالی که فرد بدان جهت مقاومت شدید نشان می‌دهد، موجب کاهش این نیروها می‌گردد. عبارت دیگر بایستی انگیزه‌های در فرد بوجود آورده که بتوان فرد را به گونه‌ای تغییر داد. البته نبایستی فراموش کرد که نگرش موجود و تثبیت شده در فرد جزئی از شخصیت و هویت اوست که در صورت هر نوع فشار یا تحمیل عقیده و فکر تازه ممکن است منجر به لطمه زدن به شخصیت اجتماعی و روابط او با سایرین گردد.

– مرحله دوم تغییر نگرش و جایگزین کردن آن با نگرش جدید، بدین معنی که پس از آمادگی فرد برای تغییر بایستی جهت خاص تغییر نگرش مشخص و معین گردد که از آن طریق نگرش جدید جایگزین نگرش قبلی شود. در این مرحله مکانیسم‌های تقلید و یادگیری بمنظور سازگاری با موقعیت جدید نقش مهمی را ایفا می‌کنند. البته در برخی موارد آمادگی فرد برای پذیرش نگرش و یا طرز فکر و عقیده جدید بنحوی است که خود

1. Equilibre quasi-Stationnaire 2. Decristalisation
3. Déplacement

فرد ، بدون اینکه از نگرش جدید تقلید کند ، با شوق و علاقه، درونی آنرا پذیرا می‌گردد و حتی کمترین مقاومت هم در برابر این تغییر از خود نشان نمی‌دهد .

— مرحلهٔ انجام‌مجدد و تثبیت شکل نگرش جدید ، بدین معنی که پس از قبول نگرش یا طرز فکر جدید سعی می‌شود که بکمک تشویق و ترغیب ها اثر آن رفتار عمیق و درونی شده بنحوی که شخصیت فرد عجین شود .

در خلال این بحث از این سه مرحله در موقعیت‌های مختلف مفصلاً " سخن خواهد رفت و به چگونگی تغییر رفتار با روش‌های متفاوت آشنا خواهیم شد .

مقاومت در برابر تغییر نگرش

۱- تظاهرات مقاومت

با ارائه نظریه " تعادل تقریباً " ثابت " کورت لوین ، به اصل مطلب یا بقولی به قلب مساله یعنی مقاومت در برابر تغییر نگرش می‌رسیم . در واقع اگر این نظریه ثابت شده باشد ، بایستی چنین انتظار داشته باشیم که در تمام سطوح اجتماعی ، در برابر هنجارهای خشک و تحمیلی به رفتارهای سازش یافته و متعادل برخورد نمائیم . در حالیکه عملاً " چنین انتظاری برآورده نمی‌شود و اگر ظاهراً " اختلالات رفتاری عمیق و نابهنجاری مشاهده نمی‌گردد و یا اینکه تظاهرات مقاومت در برابر هنجارهای اجتماعی کاملاً " علنی نیست ، دلیلی برای عدم وجود واکنش‌های شدید و مقاومت های سرسختانه افراد در برابر هر نوع تغییر نخواهد بود . این تظاهرات بدین صورت مخفی و پوشیده می‌ماند که مثلاً " ، اگر فردی به این قبیل هنجارها تن در ندهد ، اجتماع او را بلافاصله مورد قضاوت قرار می‌دهد و متهم به منحرف و ضد اجتماعی می‌کند . در نتیجه این فرد ، در اثر سرزنش و ملامت و حتی پر خاشجوه‌ای اطرافیان دستخوش محکومیت های اخلاقی می‌گردد .

نیازی به مشاهده خاصی نیست بر ما مسلم شود که قسمت اعظم زندگی روزانه ما از عادات ، آداب و رسوم و الگوهای خاص رفتاری دائمی و ثابت تشکیل شده است . از طرف دیگر ، این یک پدیدهٔ عمومی و کلی است که افراد و گروه‌ها همیشه مایلند که خود را با آداب و رسوم و مقررات خاص دسته یا سازمانی منطبق ساخته و بصورت گروه یا موسسه‌ای متشکل شوند ، غافل از اینکه خود این عمل پایه و اساس تظاهرات مقاومت در برابر تغییر را بوجود می‌آورد (کروزیه) (3) . آنطور که کروزیه می‌نویسد : لوین ، منزیس^۲ مسکوویسی^۳ ،

پاژس^۴ و غیره بر این عقیده‌اند که نحوهٔ رهبری و ساخت این سازمان ها و موسسات به گونه

1. Crīstalisation

2. MENZIES

3. MOSCOVICI

4. PAGES

استبدادی، تسلسل و جایگزین کردن افراد خاصی برای رهبری و فرماندهی، عامل مهم ایجاد مقاومت در برابر تغییرات در درون این سازمانهاست. (رئیس مافوق دیگرانست فقط به این خاطر که رئیس است و نه بدلیل کفایت و خصوصیات برتر شخصیتی و لیاقت و کاردانی او).

نقل و مکان های جغرافیائی موسسات، انتقال کارگران و کارمندان دولت و غیره، واکنش های انزواجویی و عدم تمایل دسته جمعی محلی بر علیه هر گونه اقدام به تاسیس انشعابات و نمایندگانی در خارج از مرکز، بوروکراتیسم^۱ و غیره همه و همه موقعیت هایی هستند که موجب ظهور پدیده^۲ مقاومت در برابر هر نوع تغییر می گردند.

۲- علل و کنش مقاومت

چگونه می توان پدیده^۳ مقاومت را توجیه و تفسیر کرد؟ عمومیت و گسترش این پدیده ما را به این فکر می اندازد که شاید علت این مقاومت کاملا^۴ به انگیزه و نیازهای انسانی بستگی داشته باشد. بمنظور بحث و تحلیل این موضوع به نظریه^۵ لوین، تجربیات روانکاوان و پژوهش های جامعه شناسان مراجعه می کنیم.

— بر اساس تجربیاتی که بوسیله^۶ لی پیت^۲، واتسون^۳ و وستلی^۴ (۹) در سال ۱۹۵۸ انجام گرفته، برخی علل مقاومت در برابر تغییر را روشن ساخته اند. خصوصیات چند از جمله تغییرهای اجباری و تحمیلی در بخشهای سازمان ها و واحدهای صنعتی موجب مقاومت رفتاری کارگران می گردیده است: سستی و بی حالی و عادت به تن پروری که جزئی از خصوصیات آدمی است (هرسازش مجدد با محیط کار مستلزم سعی و کوشش و تحمل موقعیت جدید است. این سازش مجدد در مورد افراد مسن بمراتب مشکلتر صورت می گیرد: هر چه افراد مسن تر باشند خستگی بیشتری در خود احساس می کنند): ترس و اضطرابی که به علت تغییر و مقابله با موقعیت و کار جدید در فرد بوجود می آید، یکی دیگر از علل مقاومت است (هر تغییر ممکن است موقعیت اجتماعی فرد را بخطر اندازد)، فشارهای گروهی و فرماندهی بمنظور متحد الشکل کردن و یک رای و عقیده داشتن اعضای آن نیز موجب نگرانی و فشار روانی در آنها می گردد. این دو علت اخیر دقیقا^۷ "خصوصیت انفعالی-اجتماعی مقاومت افراد در مقابل تغییر را نشان می دهند.

— لوین در تبیین و تفسیر این قبیل مقاومت ها، به خصوصیت انفعالی-اجتماعی

اهمیت خاصی می دهد و متوجه نیرو و تاثیر پشتیبانی گروه و فشار آن بر اعضای آن گروه

1. Bureaucratisme

2. LIPPIT

3. WATSON

4. WESTLEY

می‌گردد: چنین بنظر می‌رسد که اگر یکی از اعضای گروه از هنجارهای گروهی سرپیچی و تجاوز کند، در معرض سرزنش و طعن و لعن افراد آن گروه قرار می‌گیرد. لوین در تجربه‌ای که در مورد تغییر عادات غذایی افراد یک محله در آمریکا در سال ۱۹۴۳ انجام داده به این نتیجه رسیده است که: تغییر عادت یک گروه بمراتب ساده‌تر از تغییر دادن عادات یک فرد جدا از گروه صورت می‌گیرد. چنین بنظر می‌رسد که تصمیم‌گیری گروهی بمنظور تغییر عادت، فرد را در پناه خود از سرزنش‌های افراد گروه مصون و محفوظ نگه می‌دارد. و حتی فشار گروه و نیروی جمعی خاص آن موجب سهولت عمل در هر نوع تغییر می‌گردد که در نتیجه این تغییر جدید جزو هنجارهای گروه درآمده و مورد قبول تمام افراد آن قرار می‌گیرد.

لوین هم چنین خاطر نشان می‌سازد که تغییر رفتار بطور معنی داری در گروه‌های سطوح متوسط از نظر اقتصادی، بمراتب کمتر از طبقات مرفه و ثروتمند موجب تعارض و مقاومت در برابر آن تغییر می‌گردد زمانیکه نرخ مجموعه‌ای از کالاها و اجناس مخصوصاً "مایحتاج زندگی، بالا می‌رود، این پدیده کاملاً قابل مشاهده است. ولی ظهور مقاومت هادر برابر تغییر تنها و مخصوصاً "به روش تغییر بستگی ندارد، بلکه هدف تغییر هم موجب مقاومت افراد می‌گردد که چرا باید اصولاً "تغییری صورت گیرد و لزوم آن چیست؟

لوین آزمایش خود را در باره تغییر عادات غذایی چنین گزارش می‌دهد:

در ایام جنگ بین المل دوم بعلت کمبود مواد غذایی مخصوصاً "گوشت، روان - شناسان اجتماعی از جمله لوین بر آن شده بودند که با پژوهش‌های خود کمکی به رفع این قبیل بحران‌های ناشی از جنگ در برخی از محلات امریکا بنماید. موضوع عبارت از وادار کردن خانواده‌ها به مصرف هر چه بیشتر دل و جگر و کله پاچه حیوانات بجای گوشت بوده است. لوین علت مقاومت خانواده‌ها را در برابر این تغییر تحمیلی چنین تحلیل می‌کند: دفاع ناخودآگاه افراد مربوط به تصاویر و تخیلات سمبولیک اعضا و جوارح حیوانات، چون دل و قلوه و جگر و دنبلان و غیره، موجب مقاومت در برابر خوردن و مصرف آنها می‌گردیده و ربطی به مساله هم‌رنگی با گروه ندارد. معمولاً این قسمت از اعضای حیوانات جزو چیزهای "بد" و غیر قابل خوردن بشمار می‌رفته‌اند.

ژاک (4) با دید روانکاوانه خود، بر اساس فرضیه‌های فروید و ملانی کلاین^۱، پرده از روی دفاع‌های ناخودآگاه در فرایند مقاومت در برابر تغییر بر می‌دارد. او نشان می‌دهد که چگونه و به چه ترتیب نظام‌های اجتماعی، ساخت روابط بین فردی و سازمان‌ها،

موجب یک کنش دفاعی بر علیه اضطراب روانی مخصوصاً " اضطراب پارانوئید^۱ و دپرسیو^۲ می‌گردند. ژاک می‌نویسد: " افراد برداشت ناخودآگاهی از سازمانی که جزء آن هستند دارند و بمنظور مقابله با اضطراب جدائی از این سازمان‌ها، بطور ناخودآگاه، مکانیسم‌های دفاعی را، با همکاری و شرکت در این سازمانها تقویت می‌کنند. مثلاً "، دفاع‌های اجتماعی، موجب بکار افتادن مکانیسم‌های دفاعی درونی می‌گردند، (4) کنش دفاع بر علیه اضطراب پارانوئید بدین ترتیب صورت می‌گیرد که هر سازمان امکان نوعی فرافکنی را برای افراد خود بوجود می‌آورد، بدین معنی که فرد یکی از اعضای سطح بالای آن سازمان‌ها را، احتمالاً " معاون یا کسی که درد درجه پائین تری از شخص اول قرار دارد، هدف به اصطلاح دق و دل خالی کردن و اعتراضات خود قرار می‌دهد که بدینوسیله بطور ناخودآگاه تمام گناه‌ها و اشتباه کاریها را به او نسبت می‌دهد و در نتیجه یک نوع آرامش و راحتی خیال پیدا می‌کند.

بنابراین بایستی قبول کنیم که، هر تغییر در سطح یک اجتماع، تنش‌های اضطراب آور فوق العاده شدیدی را موجب می‌گردد که باعث مقاومت‌های قابل توجهی در برابر آن تغییر می‌گردند. بدین ترتیب، تا افراد گروه یا سازمانی عواقب و نتایج روانی آن را پذیرا نگردند، هیچ تغییری با موفقیت صورت نخواهد گرفت. و چنانچه توجهی به سازگاری مجدد و سازش افراد با موقعیت‌های جدید نشود، این تغییرات مکانیسم‌های دفاعی فرد را ضعیف ساخته که در نتیجه مقاومت‌های بیشتری را بوجود می‌آورند.

منزیس (3) نشان می‌دهد که در یک بیمارستان، تعدد وظایف و گسترش امور پرستاری و درمانی بحدی است که تعداد کم پرستاران نه تنها کافی برای مراقبت و مواظبت‌های اولیه نیست بلکه امکان هر گونه ارتباط انسانی و تماس نزدیک با بیماران را هم از بین می‌برد. انجام امور به نحوسنتی و روابط مافوق و زیر دست و خلاصه تصمیم‌گیریها در سطوح بالاتر، موجب روابط غلط بین بیمار و پرستار می‌گردد که در نتیجه نه تنها پرستاران هیچگونه رضای خاطری از انجام وظایف خود پیدا نمی‌کنند بلکه نوعی هیجان و اضطراب درونی به بیماران دست می‌دهد. آنچه مورد اهمیت در این قبیل سازمان‌هاست، نوع کنش دفاعی پرستاران بر علیه اضطرابات درونی ناشی از جدائی بین بیمار و پرستار است. (طبیعتاً "، این واکنش‌های دفاعی بر علیه اضطراب و دقیقاً " بر علیه اضطراب دپرسیو و نگرانی از جدائی، بدون رابطه با واکنش‌های ناشی از فشارهای گروهی و نحوه رهبری مستبدانه نیستند).

از نقطه نظر جامعه‌شناسی، دو سوگرایی رفتار در مورد تغییر، سرچشمه اساسی

مقاومت در برابر تغییر است. شرکت دادن افراد در فعالیت های سازمانی از نوع تجارتي یا صنعتی، از طرفی موجب تشویق و ترغیب آنها، در امور می گردد و از طرف دیگر، موجب نوعی ترس و دلهره می شود. کارگران در این موقعیت دچار نوعی اضطراب و نگرانی می گردند که در نتیجه متوسل به نوعی مقاومت علیه هرگونه تغییر در موقعیت آنها شده و بدینوسیله خود را از نگرانی و ترس از دست دادن استقلال رهائی می دهند. کارگران از این می ترسند که تحت کنترل همه جانبه شرکاء قرار گیرند و گاه این سوء ظن در آنها بوجود می آید که شرکت آنها در این واحد صنعتی مغرضانه است و صاحبان کارخانه بدینوسیله با آلت دست قرار دادن آنها سوء استفاده می کنند. بدیهی است که این ترس و سوء ظن، بمرور زمان در اثر تجربه امکان استمرار و تقویب پیدا می کنند ولی اساساً اینگونه حالات بطور خاصی با فرافکنی احساسات ناخودآگاه درونی مطابقت دارند.

گسترش و توسعه برخی موسسات و واحدهای تجارتي نیز موجب نوعی مقاومت در برابر تغییر می گردند. بعقیده مسکوویسی (10): " هنگامیکه این قبیل موسسات تصمیم می گیرند که شعبه ای خارج از مرکز دایر نمایند، دل بستگی کارمندان و کارگران به حد اعلا می رسد و حاضر به رها کردن موقعیت خودشان در موسسه مرکزی نیستند که در نتیجه نهایت مقاومت در این مورد ظاهر می گردد.

آنچه را که مسکوویسی خطای هماهنگی^۱ می نامد، می تواند علت دیگری برای مقاومت در برابر تغییرها باشد. او این خطا را اینگونه تعیین می کند: معمولاً بر این عقیده اند که تغییر در یک قسمت موجب تغییر در سایر قسمتها می گردد. بنابراین بایستی در نظر داشت که " هر تغییری که موجب برهم زدن تعادل یک نظام گردد، پدیده ای بصورت یک نیروی متقابل برای از بین بردن اثرات این تغییر ظاهر شده و بسرعت گسترش می یابد". بدین ترتیب، تغییرات جزئی در یک نظام جز اینکه مقاومت های موجود را تقویت کنند تاثیر دیگری ندارند.

در مورد تغییر نگرش یک فرد یا یک گروه مساله دیگری مطرح می شود. بدین ترتیب که ممکن است آن فرد یا آن گروه مورد نظر تصور غلط و نادرستی از هر نوع تغییری داشته باشد. به مثال قبل در زمینه گسترش یک موسسه بر می گردیم: هنگامیکه یک کمپانی بزرگ گسترش پیدا می کند و ناچار است که شعبه ای خارج از مرکز دایر نماید، بدین معنی نیست که روش کار و جنبه های مادی قضیه بضرر کارمندان تغییر می کند بلکه بالعکس، موجب اعتبار و ارزش کاری و افزایش حقوق و غیره می گردد که معمولاً "عکس این نتیجه تصور می رود. و بالاخره در کانون ها و سازمان های بزرگ و عریض و طویل اداری (آموزشی،

1. Illusion de L'harmonie

سیاسی، فرهنگی و غیره) پدیدهٔ مقاومت بیش از همه جا در برابر تغییرات و تحولات آنها بچشم می‌خورد. زیرا وسعت و گسترش این قبیل موسسات مستلزم وضع قوانین و مقررات خشک و تحمیلی است که هنگام تغییرات در درون آنها نمی‌توان از این مقررات عدول کرد و جوانب و جزئیات را در نظر گرفت. معمولاً "در این قبیل سازمان‌ها، افراد به منظور اینکه اطاعت و فرمانبرداری از هر دستور آمرانه و خشک و غیر انسانی نکنند، تا حد امکان از خود مقاومت نشان می‌دهند. همانطور که کروزیه (3) نشان داده است، در دنیای آموزش و پرورش کشور فرانسه، وجود گروه‌های اداری، تمرکز کور کورانه قسمت‌های مختلف اداری در یک جا، مجزا کردن بخشها و گروه‌های آموزشی بوسیله پاراوان و دیواره‌های چوبی و غیره نوعی بوروکراسی حاکم بر این سازمان عظیم می‌گردد و امکان هر نوع روابط انسانی به معنای اخص کلمه را از میان می‌برد و در نتیجه افراد دچار انواع اضطرابات و نگرانی شده که برای فرار از این موقعیت‌ها دست به مقاومت‌های شدید در برابر هر نوع تغییر و دگرگونی می‌زنند.

خلاصه چنین بنظر می‌رسد که مقاومت در برابر تغییر، یک واکنش لازم بمنظور حفظ و حراست و حدت شخصیت و هویت افراد می‌باشد. این واکنش در گروه‌ها موجب همبستگی هرچه بیشتر در داخل آنها می‌شود. بعلاوه این واکنش‌ها به نیازهای اولیه‌ای که لوین در پژوهش‌هایش بدانها اشاره کرده است پاسخ می‌دهد.

با این همه، دلایل فوق بدین معنی نیست که تغییر لازم نیست و اگر بدان تن در دهیم با اصطلاح "دنیا زیر و رو خواهد شد"، بلکه بسادگی می‌توان گفت: از نظر عاطفی یا انفعالی، هر نوع تغییری، نظر به شک و تردیدی که در افراد ایجاد می‌کند، اضطراب آور است. بنابراین، بایستی هنگامیکه تغییر نگرش فرد یا گروه و یا سازمانی لازم بنظر می‌رسد، به این مساله مهم انسانی توجه داشته باشیم.

روش‌های تغییر نگرش

معمولاً "روش‌هایی که برای تغییر نگرش بکار برده می‌شوند به طبیعت مقاومت‌هایی که در برابر آنها ایجاد می‌گردد بستگی دارد. ولی این روش‌ها در سطوح متفاوت فرد، گروه، سازمان و غیره کاملاً بگونه‌های مختلف بکار برده می‌شوند.

۱- تغییر نگرش فرد

در مورد تغییر نگرش فرد، این با درمان گروانی است که چه روشی را بکارگیرد. کارل راجرز (9)، روش خاص خود را برای تغییر رفتار فرد تحت شرایط و دستورالعمل‌های زیر چنین متذکر می‌شود:

— اولین دستورالعمل عبارت از "تمامیت و همگونی" درمان گروانی است. یعنی ایجاد نوعی رابطه که در آن درمان‌گر در نهایت تمامیت و همگونی است. عبارت دیگر بایستی درمان‌گر "همان باشد که هست"^۲. بنابراین هر اندازه درمان گروانی در رابطه اش با بیمار روانی واقعی و همان گونه که هست باشد، شانس بیشتری دارد تا بتواند در بیمار خود نفوذ کند و در نتیجه تغییری در رفتار او ایجاد نماید.

— دومین دستورالعمل "ایجاد نوعی رابطه هم‌حسی و احترام بدون قید و شرط"^۳ توسط درمان‌گر است. رابطه ایست که در آن درمان‌گر برای درمان‌جو احترامی مثبت و بدون قید و شرط را قائل است، با وی هم‌حسی کامل دارد و نسبت به آنچه احساس و تجربه می‌کند واقف است.

— سومین دستورالعمل "درک واقعی و عمیق واکنش‌ها و پاسخ‌های بیمار"^۴ توسط درمان‌گر است. در این موقعیت، درمان‌گر در هر لحظه از مصاحبه و رابطه‌ای که با بیمار دارد، سعی می‌کند عمیقاً احساسات و واکنش‌های او را پیش‌بینی کند بنحوی که آن احساسات و حالات عاطفی، از خلال بازخورد او در برابر این واکنش‌ها، بر خود بیمار نیز آشکار و مسلم گردد. عبارت دیگر درمان‌گر سعی دارد با ارائه چکیده‌ای از عواطف بیان شده گفته‌های درمان‌جو را تفسیر و عملاً نشان دهد که وی را درک کرده است.

می‌بینیم که هدف از کاربرد این دستورالعمل‌ها توسط راجرز، از بین بردن مقاومت‌های بیمار است که بر اثر عدم اطمینان به اطرافیان در فرد بیمار بوجود آمده‌اند. بیمار نگرانست و بیم آن دارد که از نظر اخلاقی مورد سرزنش و تنبیه دیگران قرار گیرد.

۲- تغییر نگرش در گروه

بدیهی است که تغییر نگرش فرد با تغییر نگرش گروه کاملاً متفاوت است. گروه واقعیت خاص خود را دارد و تغییر دادن رفتار و عاداتش مستلزم روش و فن خاصی است که با روش فردی فرق دارد.

1. Congruence
2. Il est ce qu'il est
3. Consideration positive inconditionnelle
4. Comprehension empathique

در این مورد ، این لوین است که با ابداع و پیشنهاد نظریه معروف خود ، "تعادل تقریباً ثابت" ، روش خاصی را برای تغییر نگرش گروه بکار می‌بندد . لوین اهمیت خاصی به " میدان پویایی " نیروهای مخالف تعادل می‌دهد و چنین نتیجه می‌گیرد که برای تغییر ساخت میدان نیروها ؛ بایستی یا اینکه به یکی از نیروهای متقابل بطور قابل ملاحظه‌ای بیفزاییم و یا اینکه از شدت نیروی دیگری بکاهیم . در مورد روش اول چنین بنظر می‌رسد که بایستی انرژی بیشتری مصرف کرد تا در نتیجه فشار بیشتری به نیروی متقابل وارد آید . حاصل این عمل گاه به پرخاشجویی و ستیزه‌گری منتهی می‌شود . بنابراین بهتر آنست که از روش دوم استفاده کنیم که نتیجه بهتری عاید مان می‌گردد . حاصل اینست که بدون دردسری توان تغییرات رفتاری مورد نظر را بسادگی در گروه انجام داد . بعبارت دیگر ، بایستی تنش‌های داخلی را تعدیل کرد تا مقاومت کمتری در برابر تغییر مورد نظر ایجاد گردد . مثلاً " در کارخانجات و واحدهای صنعتی و تجاری اگر مشکل کارگران و علل نارضایتی آنها جنبه اقتصادی نداشته باشد ، بجای اینکه برای تغییر نگرش آنها افزایش حقوق و دستمزد به آنها بدهیم ، به جستجوی علل نارضایتی آنها در سایر جنبه‌ها بپردازیم و بکوشیم که آن علل را کاهش دهیم و یا از بین ببریم . بنابراین ، بایستی بطور کلی نیروی مقاومت را کاهش دهیم و نه اینکه به نیرو و محرکات متقابل بیفزاییم .

در تحقیق دیگری لوین آزمایش دیگری در سطح گروه‌های کوچک مثلاً " خانم‌های خانه‌دار یک محله انجام می‌دهد . لوین چنین نتیجه می‌گیرد که هنگامیکه ، این خانم‌ها در مورد تغییر مصرف نوع خاصی از کالاها و یا مادرانی که از شیر آب میوه خاصی برای بچه‌های خود استفاده می‌کرده‌اند ، با روش بحث و گفتگو گروهی میان خود در مورد تصمیم‌گیری ، ده مرتبه بیشتر از برگزاری کنفرانس ، بمنظور اقامه دلایل و متقاعد کردن آنها در مورد مصرف خوراک مورد نظر ، نتیجه بخش بوده است . زیرا بدین ترتیب سخن‌ران دلیل مصرف فلان کالا و یا عدم مصرف کالای دیگر را روشن می‌کند ولی مقاومت افراد را در مقابل تغییر عادت و رفتار کاهش نمی‌دهد . در صورتیکه روش اول ، منجر به یک تصمیم‌گیری گروهی و آزاد می‌گردد که بدنبال آن ، فشارهای نیروی متقابل و مخالف که در گروه بوجود آمده است ، زمانی که در مسیر و جریان تغییر پیشروی می‌کنند با یکدیگر مقابله نمی‌کنند .

بهمین دلیل است که لوین معتقد است " تغییر نگرش یک گروه بمراتب ساده‌تر از تغییر نگرش یک فرد این گروه است " . بهم بستگی افراد در گروه و همنوایی آنها با هنجارهای آن ، یکی از عناصر مقاومت درونی در مقابل هر نوع تغییر است . بنابراین

بایستی این دو نیرو را در جهت تغییر سوق دهیم .

هریک از اعضای گروه هنگامی حاضر به قبول هنجار جدید است که بطور کلی همه افراد گروه، یعنی گروه، آن هنجار را بپذیرد. بدین ترتیب لوین نظریه خودش را کامل می‌کند و چنین اضافه می‌نماید که: بایستی پدیده‌های مقاومت انگیز، در زمینه خاص اجتماعی که این پدیده‌ها ظاهر می‌گردند مورد توجه قرار گیرند.

لوین پس از انجام آزمایش‌هایش متوجه مساله دیگری می‌گردد بدین ترتیب که: برخی از نواحی شبکه‌ای ارتباطی، که مسیر تغییر از آنجا شروع می‌شود، حائز اهمیت بیشتری هستند (مثلاً " دروازه‌های هر محله یا شهر، جائیکه کالای جدیدی وارد می‌شود و برای توزیع آماده می‌گردد). عبارت دیگر این در سطح دروازه‌ها و توسط دروازه‌بان‌هاست که تصمیم به مصرف و یا عدم مصرف آن گرفته می‌شود (در مورد آزمایش لوین بازار خرید و ارائه کالا بعنوان دروازه و خانم‌های خانه‌دار حکم دروازه‌بان‌ها را داشته‌اند).

لوین، روش خود را گسترش داده و عمومیت می‌بخشید. یعنی از گروه‌های کوچک

بعنوان گروه آزمایشی در آزمایشگاه واقعی، زندگی روزمره برای تغییر ساخت شبکه‌های وسیعتر و گروه‌های بزرگتر استفاده می‌کند: "گروه بزرگ و محیط آن، یک میدان اجتماعی پویایی را می‌سازد که عناصر آن یعنی خرده‌گروه‌ها، اعضاء آن، کانال‌های ارتباطی، موانع و سدهای آن گروه بشمار می‌روند. عبارت دیگر، با تغییر رفتار گروه کوچک، می‌توان ساخت رفتار و مجموعه را تغییر داد".

بدین ترتیب، جستجوی روابط "پویا" در میان برخی از عناصر از طرفی، و "شکل بندی" مجموعه از طرف دیگر، موضوع و نکته اصلی راهنمای لوین و پیروانش می‌گردد. روابط مکشوف در آزمایشگاه، در گروه‌های مصنوعی، می‌توانند بعداً "در گروه‌های واقعی، در کارگاه‌ها، در مدارس و مراکز آموزشی، در محله‌ها و شهرها مورد مطالعه و استفاده قرار گیرند. بنابراین، گروه کوچک، بنوبه خود یک "آزمایشگاه شوک" می‌شود که به ما امکان می‌دهد تا مقاومت‌های مقابله‌کننده در برابر تغییر را از بین ببریم و در ایجاد تحول ساخت‌ها و هنجارها در یک میدان اجتماعی وسیعتری موفق گردیم.

۳- تغییر نگرش در سطوح گسترده (سازمان‌ها)

در صفحات گذشته بطور مختصر به چگونگی تغییر نگرش در سازمان‌های اجتماعی اشاره شده است، معذالک بمنظور بحث و بررسی بیشتر، در این قسمت با استفاده از نظریه

1. Configuration

ژاک و نتیجه، مشاهدات و پژوهش های او این چگونگی را مورد مطالعه قرار می دهیم . سازمانهای اجتماعی ، به معنای برداشتی که ژاک از آنها دارد ، ساخت های اجتماعی هستند که شامل مجموعه ای از مکانیسم های فرهنگی می باشند . افراد هر اجتماع به کمک این مکانیسم ها خودشان را با هنجارهای آن سازگار ساخته که در نتیجه نظام و تعادل اجتماعی برقرار گردیده است . عبارت دیگر ، ساخت های اجتماعی نظام هایی از نقش هایی می باشند که توسط افراد هر اجتماع ایفا شده و مقام هایی که بوسیله آنها احراز گردیده اند . منظور از مکانیسم های فرهنگی ، قراردادها ، آداب و رسوم ، دستورات اخلاقی ، قوانین و غیره هستند که بمنظور منظم کردن روابط بین افراد یک اجتماع بکار برده می شوند . حال اگر بخواهیم تغییری در نگرش افراد یک سازمان ایجاد کنیم ، بایستی به دو نوع کنش هر سازمان توجه داشته باشیم . یکی کنش واقعی سازمان است که توسط افراد بکار برند . مکانیسم های فرهنگی در ساخت اجتماعی صورت می گیرد ، و دیگری کنش های ناخودآگاه یا ضمنی یک سازمان هستند که بنحو خاصی بوسیله افراد ایفا کننده نقش ها و اشغال کننده مقام آن سازمان مشخص می گردند . بنابراین تغییرات رفتاری ، در کنش های ناخودآگاه یک سازمان ، با تغییر رفتار پرسنل آن ، بدون اینکه الزاما " در ساخت و کنش واقعی سازمان تغییر ظاهری بوجود آید ، صورت می گیرد . بهمین دلیل ولی بدون نتیجه ، تحمیل یک تغییر در ساخت ظاهری سازمان و یا در فرهنگ یک اجتماع ، بمنظور رفع مشکل و حل برخی مسائل اساسی ، غالبا " با شکست مواجه می شود و روابط ناخودآگاه در سازمان غیر قابل تغییر باقی می مانند .

از مطالعاتی که در مورد پویایی تغییر^۱ اجتماعی صورت گرفته ، چنین برآمده است که ، تغییر رفتار در داخل یک سازمان ، آنجا و زمانی صورت می گیرد که روابط اجتماعی خیالی و دو راز واقعیت^۲ برای تقویت مکانیسم های دفاعی فردی بر علیه اضطراب روانی دیگر بکار نمی خورند .

در این صورت ، افراد آن سازمان یا اینکه نقش خود را تغییر می دهند و یا اینکه بکلی آن سازمان را ترک می گویند . تغییر ظاهری و سطحی ، همچنانکه بر همگان بدیهی و مسلم است ، غالبا " موجب اختفای تغییر واقعی و عمیق می گردد ، درحالیکه شکل و محتوای اجتماعی خیالی و غیر واقعی سازمان دست نخورده باقی می ماند . تغییر اجتماعی بصورت تحمیلی ، غالبا " با مقاومت های شدید اعضای آن روبرو می شود ، زیرا چگونگی استفاده افراد از سازمان ها را ، بمنظور مقابله با اضطراب های ناخودآگاه ، در نظر نمی گیرد .

خلاصه ، چنانچه کاربرد مکانیسم های نامبرده از اعتبار علمی برخوردار باشند ،

حداقل دو نتیجه باید ما خواهد شد: اولاً "اینکه، مشاهده فرایندهای اجتماعی وسیله‌ای برای مطالعه چگونگی عمل اضطراب‌های پارانوئید و دپرسیو از یک طرف، و مطالعه دفاع‌های ناخودآگاه علیه آنها از طرف دیگر، خواهد بود، ثانیاً "اینکه، متوجه خواهیم شد که چرا تغییر رفتار اجتماعی تا این اندازه مشکل و پیچیده است و چرا حل این همه مشکلات اجتماعی بسادگی امکان پذیر نیست.

در واقع، تغییرات در فرایند روابط اجتماعی، مستلزم بازسازی این فرایند در سطح کنش‌های غیرواقعی است که افراد، به کمک تغییرات در ساخت و چگونگی دفاع‌هایشان بر علیه اضطراب روانی، وادار به پذیرش تغییر و یا به گذشت و بردباری آن می‌گردند. بدین ترتیب همانطور که اشاره شد تغییر نگرش واقعی در یک سازمان، احتمالاً "تحلیل اضطرابات مشترک و بهم بستگی ناخودآگاه افراد را به سازمان، که در رابطه با دفاع‌های اجتماعی است، ایجاب می‌کند.

نتیجه

بطور خلاصه، بنظر می‌رسد که تغییر نگرش و مقاومت در برابر آن دو پدیده عمومی است. تغییر نگرش منجر به خود نظم جویی متعادل رفتارهای اجتماعی می‌گردد. مقاومت در برابر این تغییر، که اصطلاح عمومی‌تر آن بنا به نظریه لوین "تعادل تقریباً ثابت" است، کنش بسیار کلی خود نظم جویی متعادل تغییرات است. البته بایستی توجه داشته باشیم که حالت بحرانی ناشی از تغییر، موجب تعارض و اضطراب روانی فوق‌العاده می‌گردد. بنابراین کسانی که تغییر نگرش در سطح فردی، گروهی، سازمانی یا سطوح گسترده‌تری را در نظر دارند، بایستی به این مهم توجه داشته باشند که بنحوی این تغییر را اعمال دارند که حداکثر "ایمنی عاطفی یا انفعالی" افراد مورد نظر تامین گردد. بدین منظور، بایستی موانع و مقاومت‌ها در برابر تغییر را به گونه‌ای از میان ببرند که هنگام درمان روانی فردی، در داخل گروه‌ها، بین گروه و در سازمان‌ها هیچگونه لطمه عاطفی یا انفعالی به افراد وارد نگردد.

در خاتمه لازم می‌دانم متذکر شوم که این بررسی و پژوهش مانند همه مطالعات همه جانبه و بی نقص نیست و در این مختصر نمی‌توان تمام نقطه نظرها و نتایج پژوهش‌ها در این زمینه را گنجانید. قبلاً "از هرگونه راهنمایی و انتقادی در رفع نواقص و پیشبرد این پژوهش تشکر می‌کنم

والسلام

- 1- ANZIEU. D. observations cliniques d'un groupe malade, 1968.
- 2- ANZIEU et MARTIN, la dynamique des groupes Restreints, Coll. "SUP", Section "le psychologue" Paris P.U.F. 1969.
- 3- CROZIER, M. le Phénomène bureaucratique, Seuil, 1963
- 4- JAQUES, E. Social systems as a defence against Persecutory and depressive anxiety in NEW directions in psychanalysis, LONDON, TAVISTOCK, 1955.
- 5- LEWIN, K. Decisions de groupe et changement social, in psychologie sociale, Textes fondamentaux anglais et Américains. A.LEVY, DUNOD, PARIS 1970.
- 6- MAISONNEUVE, J. La dynamique des groupes, dern. ed. P.U.F, 1970.
- 7- MCCIEERY, R. Changement de politique dans L'adminse- tration d'une Prison in Psychologie sociale, 1970.
- 8- Pages M. Sentiments collectifs et structures sociales. in psychologie sociale 1970.
- 9- ROGERS, C. le developpement de la personne. Trad-E.L.HERBERT. Edition. DUNOD, PARIS 1970.
- 10- Tendances et volontes de la société française, Ouvrage collectif. Archive de L'institut Psychologie Paris 1968.