

## مشکل اجتماعی :

# دستور کار نظام رفاه اجتماعی

دکتر حسن رفیعی \*

### چکیده :

” رفاه اجتماعی “ را می توان آن روی سکه ” مشکل اجتماعی “ دانست . در این مقاله با مرور بر چهار منبع ، تعریفی از مشکل اجتماعی ارائه شده : وضعیتی که به اعتقاد بسیاری از افراد جامعه ( نه الزاماً اکثر آنها ) کیفیت زندگی یا مهمترین ارزشهای آنها را خدشه دار می کند ، علل یا عواقب اجتماعی دارد ، و برای حل آنها باید به اصلاح سیاستهای اجتماعی پرداخت . براساس این تعریف فقر ، نا برابری ، انحرافات اجتماعی و مشکلات نهادهای اجتماعی ( تولید ، اداری ، بهداشت ، بهداشت روان ، آموزش و خانواده ها ) فهرست نوعی مشکلات اجتماعی را تشکیل می دهند . هر یک از نظریه های کارکرد گرا ، تعارض گرا ، و تعامل گرا مشکلات اجتماعی را به

---

\* روانپزشک ، عضو هیات علمی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

گونه ای توضیح می دهند و بر اساس آن توضیح، راه حلی پیشنهاد می کنند. کارکرد گرایان منشاء مشکلات اجتماعی را در گسست رابطه هنجار و رفتار می بینند. ولی به اعتقاد تعارض گرایان توزیع غیر عادلانه قدرت، ثروت، منزلت، و اطلاعات در جامعه سبب بروز مشکلات اجتماعی می شود. براساس این دو که نظریه های کلان محسوب می شوند، نمی توان تفاوت های فردی را در شرایط مشابه اجتماعی توضیح داد و این کاری است که تعامل گرایان می کنند: به اعتقاد آنها فرایندهای معنایی و تفسیری نظیر برجسب زنی و پیوند یابی افتراقی است که فرد را به انحراف می کشاند.

**کلید واژه ها:** مشکل اجتماعی، رفاه اجتماعی، نظریه کارکردگرا، نظریه تعارض گرا، نظریه های روان شناسی اجتماعی، نظریه تعامل گرا.

جرم، فقر، بیماری، تبعیض جنسی، فروپاشی نهاد خانواده، بیکاری، فحشا، اعتیاد، و دهها نمونه دیگر، از جمله مشکلاتی هستند که لاقفل در حال حاضر همه جوامع بشری به درجات گوناگون با آنها دست و پنجه نرم می کنند. با کمی دقت و جست و جو به راحتی می توان شمار دیگری از آلام بشر را هم بر این فهرست افزود. اما آیا همه دردهای بشر یا همه پدیده های ناگوار زندگی را می توان یک مشکل «اجتماعی» دانست؟ مرز مشکل اجتماعی با مشکل فردی در کجاست؟ مشکل اجتماعی چگونه پدید می آید؟ و آیا برای رفع آن می توان کاری کرد؟ آدمی از آنجا که لاقفل به حکم غریزه، از رنج و ناراحتی گریزان است، همیشه در پی پاسخ به این سؤالها بوده و در این تلاش به پاسخهایی نیز دست یافته است که مجموعه این پاسخها را آن گاه که به کاهش این آلام، پیشگیری از آنها، محدود و تحت نظارت درآوردن آنها، یا در موارد نادرتری رفع آنها انجامیده اند، می توان «رفاه اجتماعی» نامید. آنچه در پی می آید، گزارشی از یافته های دانشمندان علوم اجتماعی به ویژه جامعه شناسان و روان شناسان اجتماعی در این باره است. شاکله اصلی این گزارش را مرور بر چهار منبع تشکیل می دهد که مشخصات کتاب شناختی آنها در انتهای مقاله آمده است.

## اصطلاح شناسی «مشکل اجتماعی»

اولین قدم برای حل مشکلات اجتماعی، بررسی و مطالعه نظامدار (سیستماتیک) آنهاست. اما پیش از غور در منابع به قصد رسیدن به تعریفی از «مشکل اجتماعی» لازم است مرزهای این اصطلاح با مفاهیم مشابهی نظیر «پدیده اجتماعی»، «مسئله اجتماعی»، «آسیب اجتماعی» و «انحراف اجتماعی» روشن شود. برای این مرزبندی به واژگان دو زبان فارسی و انگلیسی و مشخصاً به خوشه‌های واژگان «مشکل» در زبان فارسی و "problem" در زبان انگلیسی نظر داریم. ادعای این بخش از مقاله که به تبیین مفهومی «مشکل اجتماعی» اختصاص دارد، این است که گویاترین معادل در برابر "social problem" در زبان فارسی «مشکل اجتماعی» است، نه سایر ترکیبهای پیشگفته. «پدیده» یا "phenomenon" یا "issue" را می‌توان هر آنچه پدید می‌آید، دانست و لذا فاقد بار معنایی منفی‌ای است که "problem" در زبان انگلیسی دارد. بنابر این وقایع مثبتی مثل رشد اقتصادی و توسعه آزادیهای سیاسی نیز «پدیده»های مختلف اجتماعی‌اند. معادل «مسئله» در برابر "problem" نیز اولاً مثل «پدیده» بار معنایی خنثایی دارد و ثانیاً از آنجا که با «سؤال» همخوانواده است، عمدتاً در حوزه‌های صرفاً نظری از قبیل ریاضیات و فلسفه می‌تواند به کار رود. در حوزه‌های عینی‌تری نظیر جامعه‌شناسی هم اگر از «مسئله» ذکری به میان آید، هر آن «پدیده»‌ای را می‌تواند شامل شود که «سؤال» پیش‌روی محقق باشد تا «پاسخ» داده شود و نه الزاماً «مشکلی» پیش‌روی محقق و برنامه‌ریز تا عملاً «حل» شود. مثلاً هم «علت پایین آمدن سن اعتیاد» را می‌توان یک «مسئله اجتماعی» دانست و هم «علت افزایش امید به زندگی» را. پر واضح است که فقط اولی از جنس «مشکل اجتماعی» است. «آسیب اجتماعی» از آن جهت که نارساییهای دو معادل پیشگفته - پدیده و مسئله اجتماعی - را ندارد، معادل مناسبتری برای "social problem" به نظر می‌رسد، اما اشکال آن در این است که برگرفته از یک مدل طبی در مورد مشکلات اجتماعی است. در این مدل که منسوخ‌ترین آنهاست، جامعه شبیه بدن انسان، گاه دچار بیماری و مرض می‌شود. همان‌طور که برای شناخت و نامیدن بیماریها و امراض بدن از دو اصطلاح «آسیب شناسی» و

«آسیب» استفاده می‌شود، برای شناخت و نامیدن بیماریها و امراض جامعه نیز می‌توان از آن دو اصطلاح با افزودن صفت «اجتماعی» استفاده کرد "social pathology"<sup>۱</sup>. از آنجا که مدل مزبور، چنان که گفتیم، منسوخ شده، کار برد واژه‌های وضع شده در چارچوب آن مدل نیز امروزه پذیرفته نیست. گذشته از این، کاربرد امروزین اصطلاح «آسیب اجتماعی» در میان اهل فن صرفاً در مورد مفهوم محدودتری شامل برخی از مشکلات اجتماعی، نه همه آنها، نظیر طلاق، خودکشی، و بزهکاری، رواج دارد که عمدتاً «آسیبهای روانی» و حداکثر «انحرافات اجتماعی» هستند و سایر انواع «مشکل اجتماعی» نظیر فقر و مشکلات نهاد تولید یا نهاد آموزش را دربر نمی‌گیرند. به همین گونه می‌توان استدلال کرد که «انحراف اجتماعی» نیز با "social deviance" معادل است که عمدتاً پدیده‌هایی رفتاری‌اند و گرچه بخشی از مشکلات اجتماعی قلمداد می‌شوند، ولی همه آنها نیستند.

### مفهوم مشکل اجتماعی

گروههای اجتماعی در مورد اینکه چه چیزی را باید مشکل اجتماعی تلقی کرد، با هم اختلاف نظر دارند، چون هر گروه چیزی را مشکل اجتماعی می‌داند که برای خودش مضر می‌بیند، در حالی که همان پدیده ممکن است برای گروهی دیگر مفید باشد. مثلاً سکنه شهرهای بزرگ، آلودگی هوا را یک مشکل اجتماعی می‌دانند و معترض‌اند که چرا دولت برای رفع آن کاری نمی‌کند. در حالی که از نظر صاحبان صنایع ماشین سازی، مشکل اجتماعی اقدامات زیست محیطی دولت و محدودیتهایی است که برای کارخانه‌ها ایجاد می‌کند و سبب گرانی ماشین می‌شود.

رابرت مرتون (۱۹۷۶)، به نقل از کولمن و کرسی، (۱۹۹۳) «تفاوت فاحش میان آرمانهای جامعه و وضع موجود آن» را مشکل اجتماعی می‌داند. طبق این تعریف برای شناسایی مشکلات اجتماعی، نخست باید آرمانها و ارزشهای جامعه را بررسی

۱. pathology در زبان انگلیسی هم به معنای «علم شناخت بیماریها» است و هم به معنای خود آن بیماریها. مثلاً psychopathology را به معنای «بیماری روانی» هم به کار می‌برند.

و شناسایی کرد و بعد با توجه به فاصله جامعه با آنها می توان مشکلات هر جامعه را تعیین کرد.

هدف مرتون از ارائه این تعریف، مستقل کردن آن از ذهنیت محقق یعنی از آرمانها و ارزشهای او بود تا محقق هر پدیده ای را که مغایر با ارزشهای خود دید، مشکل اجتماعی قلمداد نکند. اما در جوامع امروز ارزشها و آرمانهای متعدد و متنوعی وجود دارد و اگر محقق بخواهد مشکلات اجتماعی را بر اساس تعریف مرتون شناسایی کند، عملاً ارزشها و آرمانهای خود را ملاک می گیرد و از تحلیل عینی دور می شود. طبق تعریف قابل قبول تری که امروزه مطرح است، مشکل اجتماعی، وضعیتی است که به اعتقاد اکثر افراد جامعه، کیفیت زندگی آنها را مختل می کند و مهمترین ارزشهای مورد توافق آنها را به خطر می اندازد. با قبول این تعریف، تصمیم گیرنده، مردم می شوند، نه محقق. و کار محقق صرفاً شناسایی وضعیتی است که شمار قابل توجهی از مردم را نگران کرده است.

برای مشکل اجتماعی ویژگیهای دیگری هم مطرح است که آن را از مشکل فردی متمایز می کند. به نظر سی. رایت میلز (۱۹۵۹)، به نقل از اسکاربیتی و آندرسن، (۱۹۹۲) مشکل فردی آن است که در درون فرد و روابط بلافصل او با دیگران پیدا شود و فرد شخصاً و مستقیماً با آن درگیر باشد. نمونه مشکلات فردی، مشکلاتی است که افراد در روابط صمیمانه و نزدیک خود پیدا می کنند. در حالی که مشکل اجتماعی، ضمن اینکه بر جمعیت زیادی اثر منفی دارد، در نهادهای اجتماعی ریشه دارد و در عین حال نهادهای اجتماعی و از این طریق، ثبات جامعه را نیز مختل می کند. به عبارت دیگر، مشکل اجتماعی علل یا عواقبی فراتر از فرد و محیط بلافصل فرد دارد. مثلاً طلاق گاه می تواند برای هر یک از دو طرف و فرزندانشان مشکلاتی فردی ایجاد کند. گاهی نیز طلاق نه تنها مشکلی ایجاد نمی کند، که خود حل کننده بسیاری مشکلات فردی است. زنی که با طلاق از شر شوهر معتاد و آزارگر<sup>۲</sup> خود رها می شود، قدر طلاق را به خوبی می داند و هرگز آن را «مشکل» قلمداد نمی کند. اما اگر میزان

2) abuser and abusive

طلاق در جامعه‌ای به سرعت بالا رود، جامعه آن را یک مشکل اجتماعی تلقی می‌کند و برای رفع علل یا عوارض اجتماعی آن به فکر کمک گرفتن از محققان و سیاستگذاران اجتماعی می‌افتد.

پس مشکل اجتماعی، ابعادی عینی نظیر گستره و ارتباط متقابل با نهادهای اجتماعی دارد. یعنی یک واقعیت عینی مثل فقر است که سبب رنج مادی یا روانی برای بخش قابل توجهی از جمعیت می‌شود و نمی‌گذارد آنها توان کامل خود را به کار گیرند. اما در تعریف مشکل اجتماعی نباید صرفاً بر این ابعاد عینی تکیه کرد. چون وقتی یک پدیده اجتماعی، مشکل تلقی می‌شود، نوعی عدول از «معیار» (استاندارد) در این «تلقی» مستتر است. حتی اگر برای رهایی از قضاوت‌های ارزشی خود به سراغ افکار عمومی هم برویم، این خطر وجود دارد که تابع قضاوت‌های ارزشی «سازندگان افکار عمومی» شویم که عمدتاً به شکل مستقیم یا غیر مستقیم تحت نفوذ صاحبان قدرتهای سیاسی و اقتصادی قرار دارند. در این صورت شرایط اجتماعی زیانبار برای بخشهای کم قدرت و کم شمار جامعه نادیده گرفته می‌شود و در واقع بر نابرابریهای موجود صحنه گذاشته می‌شود. یعنی نه مهمترین و ریشه‌ای ترین مشکل اجتماعی که خود نظم موجود است، بلکه فقط رفتار مغایر با آن، مشکل تلقی می‌شود. مثلاً افکار عمومی امریکا در دوره‌ای، نه «راندن سرخپوستان از زمینهایشان»، بلکه خود سرخپوستان را مشکل می‌دانست. به این ترتیب، به معلول توجه می‌شود، نه به علت؛ به مجرم توجه می‌شود، نه به نظام غیر عادلانه قضایی؛ به «فرهنگ فقر» (یعنی رفتارهای غیر مولد فقیران) توجه می‌شود، نه به عوامل انباشت ثروت در دست عده‌ای قلیل؛ و به «آسیبهای روانی» دانش‌آموزان توجه می‌شود، نه به بی‌کفایتی و بحران نظام آموزشی.

تکیه بر افکار عمومی برای تعیین ابعاد ذهنی مشکل اجتماعی با همه معایبی که دارد، در هر حال بهتر از آن است که محقق بر قضاوت ارزشی خود تکیه کند. افکار عمومی و به تبع آن مشکلات اجتماعی چهره متغیری دارند که ناشی از تغییر در آرمانها و ارزشهای مردم، حل برخی مشکلات، و پیدایش مشکلات جدید است. اما

مهمترین علت تغییر افکار عمومی پیدایش نهضت‌های جدید اجتماعی است که توجه مردم را به وجود برخی مشکلات جلب می‌کنند. مثلاً نهضت سبزه‌ها توانسته است کاری کند که آلودگی محیط زیست یک مشکل اجتماعی تلقی شود، گرچه «عینیت» آن یعنی میزان و شدت آلودگی، قبل و بعد از این تلقی شاید تفاوت چندانی با هم نداشته باشد یا حتی با قبول آن نزد جامعه به عنوان یک مشکل اجتماعی و در نتیجه با اعمال سیاست‌های زیست محیطی، ای بسا از آن کاسته هم شده باشد.

فعالان نهضت‌های اجتماعی، یا قربانیان یک مشکل اجتماعی اند یا آگاهان و روشنفکرانی که گرچه خود الزاماً از آن مشکل صدمه ندیده‌اند، اما به هر دلیل متوجه و نگران آن‌اند. آنها با نشان دادن «پدیده» ای ناگوار که هنوز از دید بخش زیادی از جمعیت دور مانده یا اگر هم به چشم جامعه آمده، هنوز ناگوار و لذا «مشکل» تلقی نشده، به تدریج توجه عموم را به آن جلب می‌کنند و آن را در دستور کار جامعه - و لذا، محقق - قرار می‌دهند.

نهضت‌های اجتماعی، علاوه بر آزادی بیان که پیش شرط شکلگیری آنهاست، به سه عامل دیگر نیز برای توفیق خود نیاز دارند:

(۱) قدرت سیاسی: یعنی کثرت هواداران، سازماندهی قوی، توان مالی، و حضور در مواضع کلیدی قدرت.

(۲) جاذبه پیام: یعنی تطابق هر چه بیشتر پیام نهضت با ارزشها و پیش دانسته‌های مردم. مثلاً احتمال توفیق نهضت حمایت از کودکان در برابر بد رفتاری والدین بیش از احتمال توفیق نهضتی است که از والدین کودک آزار به بهانه دفاع از حقوق مدنی آنها حمایت می‌کند.

(۳) قدرت مخالفان نهضت: یعنی امکان اولویت یافتن برنامه اجتماعی نهضت که در رقابت موافقان و مخالفان آن برنامه تعیین می‌شود. مثلاً با لزوم بهبود وضع آموزشی کودکان شاید کسی مخالف نباشد، اما وقتی برای تحقق آن افزایش مالیاتها مطرح می‌شود، بسیاری از هواداران نهضت ممکن است از دور آن پراکنده شوند.

در هر حال مشکلات اجتماعی یک سیر فراز و فرود دارند. این سیر طبیعی به روایت اسپکتر و کیتسوس (۱۹۸۷)، به نقل از کور نبلام و جولیان، (۱۹۹۱) به این صورت است که نخست گروههایی از جامعه می‌کوشند به بقیه جامعه بقبولانند که شرایط اجتماعی خاصی «زیانبار و نامطلوب» است (مرحله تعریف). سپس این گروهها معتبر تلقی می‌شوند، اظهاراتشان پذیرفته می‌شود، محققانی در باره وضعیت مورد انتقاد آنها تحقیق می‌کنند، طرح اصلاحی می‌دهند، و ای‌بسا مؤسسات جدیدی هم به این منظور تأسیس شود (مرحله قبول). اما نهضت اجتماعی مزبور ممکن است به اقدامات دستگاههای رسمی قانع و راضی نشود و پیام خود را این بار با قدرت و امکاناتی بیشتر و در سطحی وسیعتر مطرح کند (مرحله ظهور مجدد). اگر نهضت اجتماعی از دستگاههای رسمی کاملاً قطع امید کند، برای ابلاغ پیام خود و تحقق اصلاحات اجتماعی مورد نظر خود، سازمانها و نهادهای رقیبی می‌سازد (مرحله نهادسازی).

منظور از این بحث نسبتاً مفصل، تشریح ارتباط مشکل اجتماعی با نهضت اجتماعی و تأکید بر فرایند تعریف گروهی<sup>۳</sup> در مورد مشکل اجتماعی بوده است. مشکل اجتماعی، به طور خلاصه، وضعیتی با تعریف گروهی است که به اعتقاد بسیاری از افراد جامعه، کیفیت زندگی یا مهمترین ارزشهای مورد توافق جامعه را به خطر می‌اندازد، علل یا عواقب اجتماعی دارد، و برای آن باید اقدامی اجتماعی به عمل آورد (جدول ۱).

#### جدول (۱) معیارهای مشکل اجتماعی

|   |
|---|
| (۱) تعریف گروهی و مبتنی اجماع                                   |
| (۲) اثر منفی بر کیفیت زندگی یا مهمترین ارزشهای مورد توافق جامعه |
| (۳) وجود علل یا عواقب اجتماعی                                   |
| (۴) لزوم اصلاح سیاستهای اجتماعی برای حل آن                      |

### 3) Group Definition



بر اساس این معیارها می‌توان فهرستی از مشکلات اجتماعی را به شرح زیر ارائه داد. این فهرست یک فهرست نوعی است و برای روشن‌تر شدن مفهوم مفید است. ارائه آن به معنای موضوعیت همه آنها برای همه جوامع نیست؛ این کار مستلزم انجام پژوهش‌های میدانی کمی و کیفی است:

۱. فقر
۲. نابرابری (درآمدی، جنسی، قومی، دینی، مذهبی، و ...)
۳. انحرافات اجتماعی (خشونت، جرم، اعتیاد، فحشا، و ...)
۴. مشکلات نهاد تولید (کمبود بهره‌وری نیروی کار، کمبود بهره‌وری سرمایه، بی‌کاری، کمبود سرمایه، و ...)
۵. مشکلات نهاد اداری (ارتشا، اختلاس، کیفیت پایین خدمات، و ...)
۶. مشکلات نهاد سلامت (کیفیت پایین خدمات بهداشتی، دسترسی نابرابر و / یا ناکافی به مراقبت‌های بهداشتی، پایین بودن امید به زندگی، پایین بودن کیفیت زندگی، مشکلات سالمندان، و ...)
۷. مشکلات نهاد سلامت روان (خودکشی، شیوع بیماری‌های روانی، کودک‌آزاری، همسرآزاری، و ...)
۸. مشکلات نهاد آموزش (بی‌سوادی، افت تحصیلی، کیفیت پایین خدمات آموزشی، و ...)
۹. مشکلات نهاد خانواده (تزلزل خانواده، طلاق، فرار کودکان، فاصله نسلیها، و ...)

چنان‌که آشکار است، برخی مشکلات اجتماعی در طبقات متعددی دیده می‌شوند، مثلاً همسرآزاری را هم می‌توان در طبقه «خشونت» و لذا «انحرافات اجتماعی» قرارداد، هم می‌توان در زمره یکی از «مشکلات بهداشت روان» دانست، و هم از جمله «مشکلات نهاد خانواده». دلیل این همپوشانیها روشن است: اولاً طبقه‌بندی ارائه شده صرفاً یک طبقه‌بندی قراردادی است که اندیشیدن به مشکلات اجتماعی و سپس مفهوم پردازی، تحقیق، و یافتن راه حل برای آنها را تسهیل می‌کند؛ از این نظر قرارداد هر

یک از مشکلات اجتماعی در هر یک از طبقات این طبقه‌بندی یا هر طبقه‌بندی دیگر تأثیری ندارد. ثانیاً مشکلات اجتماعی، چنان که خواهیم دید، اساساً به صورت «خوشه‌ای» وجود دارند، نه به صورت منفرد. «اعتیاد»، از این نظر نمونه مناسبی است، چون هم معلول علل روانی است (و لذا در شمار «مشکلات بهداشت روان» قرار می‌گیرد)، هم جرم تلقی می‌شود یا به ارتکاب جرایمی نظیر قاچاق موادمخدر می‌انجامد (و لذا در مقوله «انحرافات اجتماعی» قرار می‌گیرد)، و هم می‌تواند معلول و علت بدرفتاری والدین (و لذا یک «مشکل نهاد خانواده») باشد، و ...

### نظریه های اجتماعی در باره مشکل اجتماعی

نظریه اجتماعی چارچوبی برای فهم سازماندهی جامعه ارائه می‌دهد که با استفاده از آن می‌توان روابط امور واقع<sup>۴</sup> را توضیح داد و بر اساس آن امکان اصلاح جامعه به قصد رفع مشکل اجتماعی را فراهم کرد. هر نظریه<sup>۵</sup>، دیدگاه<sup>۶</sup>، یا رهیافت<sup>۷</sup> برای بررسی و توضیح برخی مشکلات اجتماعی مفیدتر است، اما هیچ نظریه‌ای را نمی‌توان درست پذیرفت یا رد کرد. از آنجا که مشکلات اجتماعی رابطه‌ای متقابل با نهادهای اجتماعی دارند (معیار ۳)، بهتر است توضیحات مختلف از دیدگاه‌های مختلف را در مورد آنها بدانیم و در مجموع با استفاده از همه نظریه‌ها به فهم غنی‌تری در باره مشکلات اجتماعی نایل شویم.

دو دسته نظریه در باره مشکل اجتماعی وجود دارد: نظریه‌های کلان (ماکروتئوریا) که به رفتار گروه‌های بزرگ مردم و اعمال کل جامعه می‌پردازند، عبارت‌اند از نظریه‌های کارکردگرا<sup>۸</sup> و تعارض‌گرا<sup>۹</sup>. نظریه‌های خرد (میکروتئوریا) نظریه‌هایی برگرفته از روان‌شناسی اجتماعی<sup>۱۰</sup> هستند که به رفتار افراد و گروه‌های

- 
- 4)Facts
  - 5)Theory
  - 6)Perspective
  - 7)Approach
  - 8)Functionalist Theory
  - 9)Conflict Theory
  - 10)Social Psychological Theories

کوچک اجتماعی می پردازند و بر آثار روانی گروههای اجتماعی بر فرد و آثار اجتماعی رفتارهای فردی، یعنی بر تعامل فرد و جامعه، تمرکز دارند.

## نظریه کارکرد گرا

منظور از کارکرد، نقش اجتماعی<sup>۱۱</sup> فرد است و آن، مجموعه رفتارهای قابل انتظار از فرد در موضع اجتماعی<sup>۱۲</sup> خاص او در گروهها و سازمانهای مختلف جامعه است. مثلاً در یک بیمارستان، بیمار، پزشک، پرستار، و کارگر بخش، همه عضو یک گروه اجتماعی اند که کارش ارائه مراقبتهای بهداشتی است و موضع اجتماعی هر یک از آنها مستلزم انجام رفتارهای خاصی است که نقش اجتماعی آن فرد خوانده می شود. هر نقش، حقوق و وظایفی دارد. همچنین هر کس ممکن است در گروههای مختلفی عضو باشد و لذا نقشهای مختلفی داشته باشد. نقشها ارتباطهای پیچیده ای با هم دارند، مثلاً نقش مادر در خانواده را نمی توان بدون توجه به نقش پدر و فرزند تعریف کرد، چون حقوق هر نقش با وظایف نقشهای دیگر رابطه دارد. «گروه اجتماعی» که منشاء تعریف موضع و نقش افراد است، فقط تجمع عده ای در یک زمان و مکان نیست، بلکه (۱) وجود روابط سازمان یافته و فعال میان اعضاء، (۲) وجود نقشها و هنجارهایی حاکم بر رفتارها و روابط اعضا، (۳) وجود مرزهایی با سایر گروهها، (۴) وجود اهداف مشترک میان اعضا، و (۵) وجود تقسیم کار میان اعضا برای رسیدن به هدف مشترک است که سبب می شود تجمع عده ای در یک زمان و مکان را گروه اجتماعی بنامیم. هر گروه اجتماعی، چه کوچک مثل یک محفل دوستانه و چه بزرگ مثل یک جامعه، برای رفتار کردن اعضای خود هنجارهایی نیز وضع می کند که عدول از آنها انحراف<sup>۱۳</sup> تلقی می شود و مشمول مجازاتهای رسمی نظیر زندان یا غیر رسمی نظیر طرد از گروه قرار می گیرد. ترکیب نسبتاً ثابتی از مواضع و نقشها را

11) Social Role

12) Status یا Position

13) Deviance

«نهاد اجتماعی»<sup>۱۴</sup> می خوانند که حول یک یا چند ضرورت زندگی اجتماعی سازماندهی می شود. مثلاً نهاد خانواده برای تولید مثل و تربیت، نهاد دین برای ارتباط معنوی، نهاد اقتصاد برای تولید و توزیع کالاها و خدمات، نهاد آموزش برای تعلیم و تربیت، و نهاد سیاست برای وضع و اجرای قوانین درست شده اند.

دیدگاه کارکرد گرا که دورکهایم، پارسونز، و مرتون نمایندگان اصلی آن هستند، به نحوه عملکرد نهادهای عمده اجتماعی مثل خانواده، بهداشت، و پلیس نظر دارد. طبق این دیدگاه نقشها و مواضع سبب می شوند که نهادهای اجتماعی بتوانند کارکرد خود را در جامعه انجام دهند. نقش پرستار مستلزم داشتن اطلاعاتی خاص و انجام رفتارهایی خاص نظیر رفع فوری نیازهای بیمار و اجرای مراقبتهای پزشکی طبق دستور پزشک است و نقش بیمار مستلزم همکاری در درمان است. وقتی همه اعضای گروه، نقشهای خود را درست ایفا می کنند، گروه اصطلاحاً یک گروه دارای کارکرد خوب<sup>۱۵</sup> نامیده می شود. در گروه دارای کارکرد خوب بر سر نحوه ایفای نقشها توافقی عمومی میان اعضا وجود دارد که منشاء یا تقویت کننده این توافق، ارزشهای پایه ای جامعه است. به عبارت دیگر ثبات نهادهای اجتماعی به وجود «ارزشهای اجتماعی»<sup>۱۶</sup> مشترک میان افراد جامعه بستگی دارد و مشخصه جامعه بسامان<sup>۱۷</sup> وجود اجماع نسبی بر سر ارزشها و از این رهگذر، ثبات نهادهای اجتماعی است.

مشکل اجتماعی زمانی پیدا می شود که جامعه یا بخشی از آن نابسامان<sup>۱۸</sup> شود، یعنی اجزای مختلف آن دیگر نتوانند با هم کار کنند و ارزشها، هنجارها، یا قواعد پذیرفته شده واحدی برای رفتار کردن در موقعیتهای مختلف، بر آنها حاکم نباشد. این اتفاق بیش از همه به دلیل سرعت «تحولات اجتماعی»<sup>۱۹</sup> رخ می دهد که انطباق موفق جامعه با شرایط جدید یعنی با اهداف و کارکردهای جدید را دشوار می کند. مثلاً در جوامع مبتنی بر تولید کشاورزی، تمایل افراد به داشتن فرزند زیاد، کارکرد مثبتی دارد،

14) Social Institution

15) Well-Functioning Group

16) Social Values

17) Organized

18) Disorganized

19) Social Changes

چون فرزندان نیروی کار کشاورزی را تأمین می کنند. وقتی جامعه به سمت صنعتی شدن و شهری شدن می رود، این تمایل به دلیل محدودیت مسکن و شغل و سایر امکانات، کارکرد مثبت خود را از دست می دهد و به یک «مشکل اجتماعی» تبدیل می شود. هر نهاد اجتماعی، علاوه بر کارکردهای بارز خود برخی کارکردهای پنهان نیز دارد که در مطالعه مشکلات اجتماعی باید مورد توجه ویژه قرار گیرند. مثلاً یکی از کارکردهای پنهان پلیس، بر چسب زنی<sup>۲۰</sup> است که می تواند سبب تداوم اعمال مجرمانه در افراد بر چسب خورده گردد.

سرعت بی سابقه رشد فناوری و ارتباطات در عصر حاضر مهمترین دلیل سرعت گرفتن تحولات اجتماعی و لذا تضعیف رابطه ارزشها و هنجارها با رفتارهای اجتماعی است که نهایتاً سبب بروز مشکلات اجتماعی می شود. این سست شدن رابطه ارزش با رفتار سه حالت دارد:

(۱) بی هنجاری<sup>۲۱</sup>: یعنی قاعده‌ای برای رفتار کردن در وضع جدید وجود نداشته باشد. نمونه معروف آن را دورکهایم در مورد خود کشی نشان داده است.

(۲) تعارض فرهنگی<sup>۲۲</sup>: یعنی بیش از یک قاعده برای رفتار کردن وجود داشته باشد و این اتفاقی است که برای جوامع پیرامونی و سستی مرتبط با جوامع متجدد غربی رخ داده و «تهاجم فرهنگی» نام گرفته است.

(۳) سقوط یا فروپاشی<sup>۲۳</sup>: یعنی قاعده‌ای وجود دارد، ولی مفید و مؤثر نیست، چون تبعیت از آن یا به نتایج مطلوب منجر نمی‌شود یا حتی سبب نتایج نامطلوبی مثل مجازات می‌شود.

در هر یک از سه حالت مزبور، افراد احساس سرگردانی می کنند و نمی دانند چه رفتاری را باید در پیش بگیرند؛ در ارزشهایی که خود با آن تربیت شده‌اند، تردید می کنند و نمی دانند فرزندان خود را با چه ارزشهایی تربیت کنند؛ در کل، فرایند

20) Labeling

21) Anomia

22) Culture Conflict

23) Breakdown

اجتماعی شدن<sup>24</sup> افراد مختل می شود و مشکلاتی اجتماعی نظیر جرم و بیماری روانی افزایش می یابد، چون افراد وقتی بر سر دوراهی<sup>25</sup> قرار می گیرند، راه حل‌های خود ویژه ای پیدا می کنند که اغلب ضد اجتماعی است.

در نقد کارکرد گرایی، آن را فلسفه سیاسی محافظه کارانه ای دانسته اند که فرض را بر خوب بودن وضع موجود گذاشته و می گوید آن را بدون تغییرات عمده باید حفظ کرد. مشکلی اگر ایجاد می شود، به دلیل انحرافات «فردی» یا نابسامانیهای «موقت» اجتماعی است. در واقع کارکردگرایی گناه مشکلات را به گردن افراد می‌اندازد<sup>26</sup> و نظام جامعه را چندان مقصر نمی‌داند. مثلاً در برابر این سؤال که «چرا شکست تحصیلی در کودکان محروم بیشتر است؟» بر فقر فرهنگی تأکید می‌کند که مجموعه عواملی نظیر بی سوادی یا کم سوادی والدین و محرومیت از مواهب آموزشی طبقه متوسط (مثل دیدار از باغ وحش و سفر و شرکت در مراسم فرهنگی و فرصت مطالعه و ... و کلاً تحریک‌های مختلف شناختی) است. در حالی که علت مشکل مزبور ممکن است اشکال در برنامه‌های آموزشی مدارس نواحی فقیر نشین، شلوغی کلاسهای این مدارس، توزیع غیرعادلانه بودجه‌های آموزشی در مناطق مختلف، و نهایتاً نومییدی معلمان این مدارس از رشد و پیشرفت کودکان فقیر باشد که باعث می‌شود به قدر کافی با آنها کار نکنند و خود به این پیش بینی تحقق ببخشند. به عبارت دیگر کارکرد گرایی گناه مشکلات را به گردن قربانیان آنها می‌اندازد<sup>27</sup>.

## نظریه تعارض گرا

بر خلاف کارکرد گرایان که اجماع و وفاق را منشاء تشکیل و بقای جامعه می‌دانند، تعارض گرایان، جامعه را مشحون از تضاد و تنازع گروه‌های مختلف بر سر قدرت و ثروت و منزلت و اخیراً اطلاعات می‌دانند و معتقدند نظم اجتماعی موجود با زور و اجبار حفظ شده است. از نظر آنها تضاد و تعارض، نه تنها اجتناب ناپذیر، که در

24) Socialization

25) Dilemma

26) Person – Blaming

27) Victim – Blaming

برخی موارد حتی مفید هم بوده است: انقلاب کبیر فرانسه از جمله تنازعه‌های مفید بشر تلقی می‌شود. کارکرد گرایان معتقدند که دلیل تبعیت اکثر مردم از قانون، توافق آنها بر سر ارزشها و هنجارهای مشترک است، در حالی که از نظر تعارض گرایان، نظم اجتماعی را صاحبان قدرت به پشتوانه استفاده از زور حفظ کرده‌اند و اکثر مردم از آن رو تسلیم قانون‌اند که می‌ترسند دستگیر و زندانی و کشته شوند.

کارکرد گرایان، جامعه را ایستا می‌دانند و تحول شدید اجتماعی را موجب پیدایش مشکل اجتماعی و برهم زنده‌تعداد جامعه می‌دانند. در حالی که تعارض گرایان، جامعه را پویاتر می‌بینند و معتقدند که چون مردم همواره بر سر قدرت و ثروت و منزلت و اطلاعات با هم نزاع می‌کنند، تحول اجتماعی اجتناب ناپذیر است. از نظر تعارض گرایان، مشکلات اجتماعی به دلیل توزیع نابرابر قدرت و ثروت و منزلت و اطلاعات به وجود می‌آید و لذا ریشه اصلی مشکل اجتماعی در فعالیتها، علایق، منابع، و منافع گروههای صاحب قدرت و ثروت و منزلت و اطلاعات نهفته است. به اعتقاد آنها نظام‌های اجتماعی فعلی، از آنجا که غیر عادلانه و سرکوبگرانه‌اند، به گونه‌ای اجتناب ناپذیر سبب انواع مشکلات اجتماعی می‌شوند.

از دیدگاه تعارض گرا برای بررسی مشکلات اجتماعی نیز باید بر نقش صاحبان قدرت و ثروت و منزلت و اطلاعات در «ایجاد» و نیز «تعریف» مشکل اجتماعی تأکید کرد. آنها چون منابع جامعه را در دست دارند، عقاید جامعه را هم شکل می‌دهند و از این طریق است که معیارهای جامعه و انحرافی یا غیر انحرافی بودن رفتارها را تعیین می‌کنند، به طوری که مثلاً کسب و کار استثمارگرانه آنها روشی بهنجار تلقی می‌شود، ولی ارتکاب جرم در میان فقیران برای تأمین نیازهای زندگی شان، انحرافی، نابهنجار، و «مشکل اجتماعی» قلمداد می‌گردد، حال آنکه جرم فقرا نیز خود نتیجه محرومیت اجتماعی آنهاست و ریشه در نظام طبقاتی جامعه دارد که صاحبان قدرت و ثروت و منزلت و اطلاعات تعریف کرده‌اند. سایر مشکلات اجتماعی نظیر بیکاری و فساد اداری نیز نه بر اثر اشکالات فردی یا اشکال در کارکرد نهادهای اجتماعی، بلکه

بر اثر نوع سازماندهی جامعه برای دسترسی افراد به قدرت و ثروت و منزلت و اطلاعات به وجود می آید .

تعارض در این نظریه صرفاً تضاد طبقاتی نیست ، بلکه تعارض ارزشی یعنی تفاوت‌های نگرشی و اعتقادی گروه‌های مختلف اجتماعی ، و تعارض‌های جنسیتی و قومیتی و ... را هم در بر می‌گیرد. مارکس که از مهمترین نظریه پردازان این دیدگاه به شمار می رود ، تعارض طبقاتی را علت اصلی مشکلات اجتماعی می‌داند . از نظر او موضع فرد در نظام تولید ، تعیین کننده موضع طبقاتی اوست . دو طبقه اصلی جامعه سرمایه داری ، سرمایه داران و کارگران اند که منافع اقتصادی شان کاملاً متغیر یکدیگر است ، چون ثروت سرمایه دار با بهره کشی از کارگران فراهم می شود . طبقه کارگر برای مشکلات خود باید از این بهره کشی آگاه شود و خود را سازماندهی سیاسی کند تا نهایتاً با نبرد خشن طبقاتی به جامعه بی طبقه نایل شود که در آن مالکیت خصوصی وجود ندارد ، مالیات تصاعدی بر درآمدها وضع می شود ، آموزش و بهداشت و مسکن و سایر خدمات رفاهی رایگان خواهد بود ، و سازماندهی تولید حول محور مصرف صورت خواهد گرفت ، نه حول محور سود . البته همه نظریه پردازانی که تعارض طبقاتی را منشأ مشکلات اجتماعی می دانند ، مارکسیست محسوب نمی‌شوند ، چون مثلاً به انقلاب ، خشونت ، یا جامعه بی طبقه اعتقاد ندارند و معتقدند که بهتر است جامعه از طریق اصلاحات تدریجی ، مسالمت آمیز ، و دموکراتیک، به جامعه‌ای عادلانه ، نه الزاماً بی طبقه ، ارتقا یابد .

در هر حال همه تعارض گرایان ، مشکلات اجتماعی را نه از نوع هنجار شکنی ، که از نوع شرایط رنج آور اجتماعی می دانند و هنجار شکنی ها را هم یا معلول آن شرایط یا محصول فرایند بر چسب زنی صاحبان قدرت و ثروت و منزلت و اطلاعات به شمار می آورند . از این رو به نحوه توزیع پاداشها در جامعه بر اثر نوع سازماندهی نهادهای اجتماعی نظیر آموزش و قضاوت و بهداشت می پردازند . فرض تعارض گرایان بر این است که جامعه طوری سازماندهی شده که بسیاری از نیازهای انسانی (به تعبیر مازلو ، شامل غذا ، مسکن ، امنیت ، حمایت گروه ، اعتماد به نفس ، احترام ، و خود



شکوفایی) را بی پاسخ می گذارد و در نتیجه نیازمندان را سرخورده می کند و باعث پیدایش احساس خصومت در آنها به جامعه و هنجارهای آن می شود که حاصل آن، انزوا، اعتیاد، جرم، بیماری روانی، و کلاً تخریب خود یا دیگران است. آنها خود افراد منحرفی نیستند؛ شرایط اجتماعی نظیر نحوه توزیع خدمات بهداشتی و آموزشی یا مقررات غیر عادلانه مالیاتی است که سبب «انحراف نهادینه» در آنها شده است. از این رو در تحلیل مشکل اجتماعی به جای سرزنش قربانی، باید به نقد نظام اجتماعی<sup>28</sup> پرداخت. تفاوت این دو نوع تحلیل (سرزنش قربانی در مقابل نقد نظام) را در مورد جرم بارگی یا ارتکاب مکرر جرم<sup>29</sup> می توان دید: کارکرد گریبان که قربانیان را سرزنش می کنند، بر اشکالات فرد مجرم نظیر آزمندی، پرخاشگری، تسلط اندک بر تکانه، و بی وجدانی او تأکید می کنند، ولی تعارض گریبان که منتقد نظام اجتماعی اند، بر نظام جزایی، قوانین منع استخدام افراد دارای سوء سابقه، و بر نظام آموزشی ای انگشت می گذارند که نتوانسته است الزامات شهروندی را به کودکان و نوجوانان بیاموزد. شاهد این مدعا نیز میزان بالای بی سوادی در میان زندانیان است که در عین حال از آنها انتظار می رود پس از خلاصی از زندان بتوانند کاری پیدا کنند! در تحلیل مشکل اجتماعی دیگری نظیر تباهی روز افزون وضعیت زندگی حاشیه نشینان هم، در تحلیل مبتنی بر سرزنش قربانی به تنبلی و بی عاری و تمایل آنها به وابستگی به نظام رفاه اشاره می شود، در حالی که ویلیام ویلسون در تحلیل مبتنی بر نقد نظام اجتماعی به این نکته دست یافت که حاشیه نشینان عمدتاً به مشاغل ساده می پردازند و این مشاغل روز به روز در حال کاهش است. در نتیجه آنها روز به روز بی کارتر می شوند و این بیکاری است که جرم، وابستگی به رفاه، و سایر مفاسد و آسیبهای اجتماعی را برایشان در پی دارد.

در نقد تعارض گرایبی به تدروی (رادیکالیسم) آن و تأکید مفرطی که بر نقش تضاد و تعارض دارد، اشاره کرده اند و گفته اند اگر تعارض با چنین وسعت و نفوذی وجود می داشت، جامعه پیش از اینها متلاشی شده بود. حال آنکه (۱) نظام سرمایه داری

28) System-Blaming

29) Recidivism

توانسته است بسیاری از مشکلات اجتماعی خود را به خوبی حل کند؛ (۲) حفظ نظام سرمایه داری فقط به نفع طبقه سرمایه دار نیست و سایر طبقات نیز از مواهب آن منتفع شده اند؛ و (۳) آرزوی نیل به جامعه بی طبقه اساساً آرزویی واهی و دست نیافتنی است.

### نظریه های روان شناسی اجتماعی

روان شناسی اجتماعی به رفتار افراد و گروههای کوچک و روابط آنها با یکدیگر و با جامعه می پردازد. موضوع اصلی این رشته علمی، اجتماعی شدن فرد و تعاملهای گروهی مؤثر بر رشد روانی اوست. اجتماعی شدن فرایند آموختن روشهای درست رفتار کردن در فرهنگ خود و به عبارت دیگر فرایند انسان شدن است که از کودکی آغاز می شود و تا پایان عمر ادامه می یابد. در واقع با عضویت فرد در هر گروه جدید، فرایند تازه ای از اجتماعی شدن آغاز می شود. روان شناسی اجتماعی همچنین به دلایل پذیرش هنجارها و انتظارات گروه یا انحراف<sup>۳۰</sup> و تخطی از آنها می پردازد، به طوری که امروزه اکثر توضیحات مربوط به جرم، بیماری روانی، و رفتارهای جنسیتی بر اساس یافته های روان شناسی اجتماعی ارائه می شود. حتی مشکلاتی که ظاهراً در نابسامانی اجتماعی یا تعارض طبقاتی ریشه دارند، یک جنبه روان شناسی اجتماعی هم دارند. لذا نظریه های خرد روان شناسی اجتماعی را می توان مکمل نظریه های کلان پیشگفته (کارکرد گرایی و تعارض گرایی) دانست. مهمترین نظریه های روان شناسی اجتماعی که در توضیح مشکلات اجتماعی به کار رفته اند، از این قرارند:

**نظریه های زیستی - اجتماعی:** در این نظریه ها رفتار اجتماعی با ارجاع به صفات زیستی نوع بشر توضیح داده می شود، مثلاً زمانی جنگ افروزی، ناشی از غریزه پرخاشگری، همکاری و تعاون ناشی از غریزه اجتماعی بودن، و سرمایه داری ناشی از غریزه سودجویی دانسته می شد. اما این که هر رفتار اجتماعی و لذا هر مشکل اجتماعی به یک «غریزه» نسبت داده شود، فهم ما را از مشکلات اجتماعی بیشتر نمی کند. علاوه بر این، تعارضهای پیچیده اقتصادی، سیاسی، دینی، و اجتماعی را

30) Deviance

نمی توان مثلاً با اتکا به گزینه پرخاشگری توضیح داد. در نظریه‌های زیستی - اجتماعی جدیدتر تقریباً همه رفتارهای بشر، حتی نوعدوستی که یک ویژگی کاملاً فرهنگی به نظر می‌رسد، ارثی و تنیده در ساختار ژنی بشر در طول تکامل تلقی می‌شود. اما این تلقی هم قادر به توضیح تنوع رفتاری بشر نیست. لذا امروزه اکثر نظریه پردازان زیستی - اجتماعی به تعامل میان استعداد وراثتی و محیط اجتماعی قایل‌اند. مثلاً در توضیح جرم می‌گویند افراد کم هوش به خاطر عملکرد تحصیلی ضعیفشان از سوی معلمها و شاگردان باهوشتر طرد می‌شوند و در نتیجه احتمال اینکه سر به شورش بردارند و اعمال ضد اجتماعی انجام دهند، بیشتر می‌شود.

گرچه آثار فراوان نیازهای زیستی و ساختار جسمی بشر را بر رفتارهای فردی و اجتماعی او باید پذیرفت، ولی توضیح مشکلات اجتماعی بر مبنای زیستی آنها سودی ندارد، چون ساختار زیستی انسان را به راحتی نمی‌توان عوض کرد و در نتیجه در تدوین سیاستهای رفاه اجتماعی از نظریه های زیستی - اجتماعی بهره چندانی نمی‌توان گرفت.

**نظریه های شخصیت:** مجموعه صفات و ویژگیهای نسبتاً ثابتی که فرد را از دیگران متمایز می‌کند، شخصیت خوانده می‌شود. برخی انواع شخصیت مستعد ایجاد برخی مشکلات اجتماعی اند، مثلاً افراد دارای شخصیت ضد اجتماعی ۷۵٪ از جمعیت زندانها را تشکیل می‌دهند و بیشتر در نواحی فقیر نشین شهری و در جمعیت غیر ثابت این نواحی دیده می‌شوند. دروغگویی، فرار از منزل و مدرسه، سرقت، نزاع، سوء مصرف مواد، و اعمال خلاف قانون از ابتدای کودکی در این افراد دیده می‌شود. کلاهبرداری، ارتشا، همسر آزاری، کودک آزاری، و لابیالی‌گری جنسی نیز در سنین بزرگسالی از این افراد به وفور سر می‌زند. از میان انواع غیر بالینی شخصیت نیز می‌توان به شخصیت مستبد و اقتدارگرا<sup>۳۱</sup> اشاره کرد که رفتارهایی چون همسر آزاری، کودک آزاری، و تبعیض نژادی و قومی و جنسی را بیشتر مرتکب می‌شود.

31) Authoritative

برخی نظریه های شخصیت که بر علل زیستی و وراثتی در ایجاد شخصیت تأکید می کنند ، مثل نظریه های زیستی - اجتماعی در تدوین سیاستهای رفاه اجتماعی چندان قابل بهره برداری نیستند . اما از برخی دیگر که بر علل رشدی و تربیتی تأکید دارند ، در طراحی برنامه هایی برای پیشگیری از مشکلات اجتماعی نظیر برنامه های پیشگیری از جرم و اعتیاد و برنامه های آموزش مهارت های زندگی<sup>۳۲</sup> استفاده می شود .

**نظریه های رفتاری :** واتسون و اسکینر به جای اتکا به گزارش درون ذهنی افراد در توضیح نحوه تفکر و احساس شان صرفاً رفتار قابل مشاهده را مبنا قرار دادند . طبق این دیدگاه ، رفتار بر اثر تقویت محیطی و طی فرایند یادگیری در فرد شکل می گیرد . مثلاً مصرف تفریحی مواد از آنجا که برای فرد پاداش لذت را به همراه دارد ، تقویت می شود و نهایتاً به اعتیاد وی می انجامد . در برابر اعمال مجرمانه هم اگر مجازات مناسبی صورت نگیرد ، جرم به شیوه زندگی فرد بدل می شود .

نظریه تبادل<sup>۳۳</sup> یکی از انواع نظریه های رفتاری است که جورج هومانز و پیتربلاو با ترکیب اصول رفتارگرایی و اقتصاد کلاسیک تدوین کرده اند . در نظریه تبادل ضمن قبول تشویق و تنبیه به عنوان مهمترین دلایل رفتار ، تأکید بر این است که «تبادل» افراد به تشویق شدن از سوی دیگران روابط آنها را شکل می دهد . یعنی ما در اکثر روابط خود به دنبال تعادلی میان میزان پاداشهایی هستیم که می دهیم و می گیریم . هرگاه یکی از طرفین رابطه «احساس» کند بیش از پاداشی که گرفته است ، به طرف مقابل پاداش داده است ، ناراضی می شود و در پی ایجاد رابطه منصفانه تری بر می آید . اما اگر قدرت طرفین مساوی نباشد ، طرف ضعیفتر مجبور به پذیرش پاداش کمتر یا تنبیه بیشتر خواهد بود .

این دیدگاه نیز رفتار پیچیده بشر را که گاه آمیخته با عادات و اعمالی غیر حسابگرانه است ، به محاسبه ساده انگارانه کم و زیاد شدن لذت و رنج فرو کاسته

32) Life Skills Training

33) Exchange Theory

است، ولی در طراحی برنامه های پیشگیرانه ای نظیر آموزش زندگی خانوادگی مفید بوده است.

**نظریه تعامل گرا:** معروفترین و موفقترین نظریه روان شناسی اجتماعی در توضیح مشکلات اجتماعی که به اندازه و در کنار نظریه های کارکردگرا و تعارض گرا مطرح است، تعامل گرایی است. بر اساس کارکردگرایی و تعارض گرایی نمی توان تفاوت های فردی را در شرایط مشابه اجتماعی توضیح داد، ولی تعامل گرایی ما را به سطح فردی رفتار نزدیکتر می کند، بی آنکه مثل نظریه های زیستی در سیاستگذاری اجتماعی عقیم بماند.

تعامل گرایی هم رفتار انسان را محصول یادگیری می داند، اما یادگیری را محدود به سازوکارهای پاداش و تنبیه نمی داند، بلکه آموختن عقاید و افکار را بسیار مهمتر و تعیین کننده تر می انگارد. طبق این دیدگاه برای فهم رفتار، به ویژه باید جهان را از چشم فرد دید و به تعریف موقعیت نزد او، یعنی تعریف او از خود و محیطش توجه کرد که در تعامل با دیگران آموخته می شود و مبنای رفتار فرد است. نظم جامعه از رهگذر پیدایش معنا شکل می گیرد و از همین رو این دیدگاه را اصالت ساخت اجتماعی<sup>۳۴</sup> نیز می خوانند و منظور از ساخت در اینجا «ساخت ذهنی» است. سه مفروض اصلی تعامل گرایی چنین است:

- (۱) انسان بر اساس معنایی که به اشیا و پدیده ها می دهد، با آنها برخورد می کند،
- (۲) این معنا در تعامل های اجتماعی انسان شکل می گیرد،
- (۳) این معنای فرایند تفسیر می تواند تغییر کند. پلیس را تبهکار، ابزار سرکوب می داند، در حالی که از نظر روحانی و تاجر، او حافظ نظم و قانون است. به همین دلیل هر یک واکنش متفاوتی در برابر او از خود نشان می دهند. تعامل، نه فقط در تعریف موقعیت، که نیز در تشکیل مفاهیم پایه ای دیگری نظیر اینکه ما خود چه هستیم، دخیل است و این فهم برخاسته از تعامل است که انتظارات ما را از دیگران رقم می زند و به ما نشان می دهد که در هر بافتار اجتماعی چه عملی را انجام دهیم.

زندگی اجتماعی آمیخته با فرایند تفسیر است. محیط و جهان و حتی خود ما مفاهیم و تعاریف بالذاتی نداریم. معنا در تلاش برای تعریف خود و جهان خلق می‌شود و رفتار را شکل می‌دهد. بسیاری ممکن است دست به رفتار انحرافی بزنند، اما فقط کسی که بر چسب «منحرف» می‌گیرد، چنین نقشی را برای خود می‌پذیرد یا به اصطلاح جورج هربرت مید، چنین خودپنداره‌ای<sup>۳۵</sup> پیدا می‌کند. دیگران نیز بر اساس چنین هویتی با او رفتار می‌کنند. نتیجهٔ این فرایند، طرد او از گروه‌های متعارف و سوق یافتن او به گروه‌هایی است که او را تأیید می‌کنند. پس فرایند بر چسب زنی است که فرد را به انحراف یا تشدید آن سوق می‌دهد. علاوه بر خود پنداره، وجدان نیز بر اساس پاسخهایی تشکیل می‌شود که فرد از اشخاص مهم زندگی، نظیر پدر و مادر در کودکی، و همسالان در نوجوانی، می‌گیرد، و این نیز عامل مهم دیگری در رفتار، به ویژه رفتارهای اخلاقی است. تعامل گرایان برای پی‌بردن به این فرایندهاست که پژوهش می‌کنند: فرایندهای قرار گرفتن افراد در موقعیتهایی که از طرف جامعه یک مشکل اجتماعی خوانده می‌شود.

پژوهش دلبیو، آی. تامس و همکارانش در اوایل قرن بیستم بر روی مهاجران لهستانی از جمله نخستین پژوهش‌های تعامل گرایانه است که در آن معلوم شد برخی گروه‌های مهاجر، بدون توجه به دفعات توفیق در سرقت از بانک، به این اعتقاد می‌رسند که برای امرار معاش، سرقت از بانک آسانتر از کار کردن به مدت طولانی و در شرایط سخت است. تامس نتیجه گرفته بود که «موقعیتهایی که از نظر افراد، واقعی تلقی می‌شود، به دلیل همین تلقی، واقعی هم می‌شود». به عبارت دیگر، برخلاف آنچه فکر می‌کنیم، شناخت عامل شکلگیری احساس ما نیست، بلکه احساس عامل تعیین‌کنندهٔ شناخت ماست و بر همین اساس می‌توان گفت که چون از پدیده‌ای متأسف می‌شویم، آن را مشکل اجتماعی می‌دانیم، نه بر عکس. مثلاً طلاق تا زمانی که از سوی برخی گروه‌ها یا نهادهای جامعه، مثل دین یا حکومت، نشانه «فروپاشی خانواده» قلمداد نشود، یک مشکل اجتماعی تلقی نمی‌شود.

35) Self-concept

در تعامل گرایی بر ابعاد ذهنی تعریف مشکل اجتماعی و بر تعریف گروهی آن از طریق نهضتهای اجتماعی بیشتر از ابعاد عینی پدیده تأکید می شود. تعامل گرایان در بررسی مشکلات اجتماعی بسیار فعال بوده اند و سهم زیادی در تبیین آنها داشته‌اند. نظریه پیوندیابی افتراقی<sup>۳۶</sup> در مورد جرم و بزهکاری، نظریهٔ برچسب زنی در مورد بیماریهای روانی، و نظریه یادگیری فرهنگی در مورد اعتیاد، از جمله دستاوردهای این دیدگاه است. مهمترین نقد وارد شده بر تعامل گرایی، مبهم و انتزاعی بودن آن است.

### مقایسه نظریه‌ها (با توجه به نمونهٔ «اختلال روانی»)

طبق دیدگاه کارکردگرا اختلال روانی بر اثر بی‌هنجاری به وجود می‌آید، یعنی تحولات شدید اجتماعی از طریق (۱) ایجاد سردرگمی در مورد ارزشها، (۲) فشار روانی، و (۳) تعارض نقش، سازگاری فرد را به هم می‌زند. دورکهایم در چارچوب این دیدگاه، فقدان پیوندهای پر قدرت اجتماعی را علت خود کشی دانسته بود. با استفاده از دیدگاه تعارض گرا دلیل بیشتر بودن اختلالات روانی در برخی گروههای اجتماعی را می‌توان توضیح داد. تعارض گرایان ریشه بیماری روانی را در فرآیند برچسب زنی می‌بینند که از سوی صاحبان قدرت به عنوان سازوکاری برای سلطه بر زیردستان و طبقات فقیر به کار می‌رود. تعامل گرایان نیز اختلال روانی را یک نقش یادگیری شده می‌دانند که اطرافیان فرد اصطلاحاً بیمار، آن را طی فرآیند برچسب زنی به وی آموزش می‌دهند و در وی تقویت می‌کنند.

### مشترکات نظریه‌ها

صرفنظر از اینکه چه دیدگاهی داشته باشیم، چند نکته در مورد مشکل اجتماعی مسلم است:

۱. مشکل اجتماعی نتیجهٔ غیر مستقیم و غیر منتظرهٔ الگوهایی رفتاری است که زمانی قابل قبول بوده‌اند. مثلاً داشتن فرزند زیاد که زمانی به دلیل خطر بالای مرگ و

36) Differential Association

- میر از یک سو و نیاز فراوان به نیروی کار در اقتصاد کشاورزی از سوی دیگر، قابل قبول بود، اکنون به دلیل بهبود وضعیت بهداشت، توسعه صنعت، و کمبود امکانات شهری، به مشکلی اجتماعی به نام افزایش جمعیت منجر شده است. اما چرا افراد علی رغم نیت خیرشان باعث پیدایش مشکل اجتماعی یا سوق دادن غیر مستقیم دیگران به سمت آن می شوند؟ چون:
۲. هر ساختار اجتماعی و هر فرهنگی، اکثر افراد را به تبعیت و برخی را به سر پیچی و می دارد. لذا همه ساختارهای اجتماعی می توانند موجب مشکلات اجتماعی شوند. مثلاً در اکثر جوامع، بسیاری از روشهای تأمین در آمد نظیر کار و تحقیق و داد و ستد مورد قبول است و راههایی نظیر سرقت و اختلاس و کلاهبرداری، انحراف تلقی می شود. اکثر افراد نیز رفتارهای مطابق با این قاعده را انجام می دهند، اما برخی، یا نمی توانند یا نمی خواهند از این الگوها تبعیت کنند و لذا به روشها و ابزارهای انحرافی روی می آورند. در عین حال، رفتاری که از نظر عده ای «انحرافی» تلقی می شود، از نظر عده ای دیگر ممکن است قابل قبول یا قابل تحمل باشد. مثلاً برخی از فرودستان ممکن است دزدی را نوعی «برداشتن» تلقی کنند و آن را برای تأمین نیازشان بپذیرند. یعنی:
  ۳. هر جامعه از لایه های مختلفی تشکیل شده که اعضای آن در آمد، تحصیلات، و شغل نسبتاً مشابهی دارند. درک و تفسیر هر لایه اجتماعی از مشکلات، با لایه دیگر تفاوت دارد. نگرش افراد تحت تأثیر سابقه، تحصیلات، در آمد و شغل آنهاست و چون هر فرد ممکن است در بیش از یک موضع اجتماعی قرار داشته باشد، نگرش افراد اغلب چند عاملی است و با تغییر وضعیت اجتماعی افراد ممکن است عوض شود. در هر حال در بررسی نگرش افراد در باره مشکلات اجتماعی، سابقه و وضعیت اجتماعی آنها را هم باید در نظر داشت. علاوه بر این:
  ۴. راه حل هر لایه اجتماعی برای مشکلات نیز متفاوت از راه حل لایه دیگر و متناسب با ارزشها و منافع آن لایه است. لذا رسیدن به توافقی برای حل مشکلات اجتماعی اغلب دشوار است. مثلاً در مورد مشکل مسکن فقرا، خود فقرا تمایل



دارند که دولت، مسکن ارزان یا رایگانی در محله‌های طبقه متوسط به آنها بدهد. اما ساکنان آن محله‌ها به دلیل ترس از افزایش جرم، افزایش مالیات، و کاهش قیمت منازل خود معتقدند که برای حل این مشکل اجتماعی باید وضعیت محله‌های فقیر نشین را اصلاح کرد. شکل انتزاعی تر این اختلاف نظر را در نظریه‌های مرتبط با مشکل اجتماعی و رفاه اجتماعی می‌توان دید<sup>۳۷</sup>. اما درست همان طور که دیدگاه‌های مزبور در عین برخی اختلافات بنیادین، اشتراکها و همپوشانی‌هایی نیز با هم دارند، خود مشکلات اجتماعی نیز همپوشانی‌هایی دارند. یعنی:

۵. مشکل اجتماعی، نه به صورت منفرد، که به صورت خوشه‌ای و شبکه‌ای وجود دارد. موقعیتی که به یک مشکل منجر می‌شود، می‌تواند به مشکلات دیگر و موقعیتهای مشکل آفرین دیگر هم منجر شود. مثلاً نارضایتی شغلی می‌تواند به حیطه خانوادگی هم راه یابد؛ فقر سبب بی‌ثباتی خانواده، بزهکاری، سوء تغذیه، و اختلالات روانی هم می‌شود؛ کسی که در کودکی با بدرفتاری والدین رو به رو بوده، خود نیز در بزرگسالی با کودکانش بد رفتاری می‌کند یا مستعد بیماریهای روانی و اعتیاد می‌شود؛ و بدرفتاری والدین نیز می‌تواند تحت تأثیر اعتیاد یا فقر آنها باشد. در هر حال همیشه شبکه‌ای از مشکلات اجتماعی وجود دارد که در تدوین سیاستهای اجتماعی برای حل آنها نیز این روابط در هر دو سطح فردی و اجتماعی را باید در نظر داشت. یعنی:

۶. حل مؤثر هر مشکل اجتماعی با توجه به روابط مشکلات مختلف از یک سو و روابط جنبه‌های فردی و ساختاری مشکل از سوی دیگر امکانپذیر است. تا زمانی که ارتباط طبقه، جنس، قومیت، و سایر عوامل اجتماعی با مشکل و ارتباط هر مشکل با مشکلات دیگر مورد توجه قرار نگیرد، نمی‌توان آنها را حل کرد. مشکلات افراد تماماً در خود آنها ریشه ندارد و به ساختارهای اجتماعی، سیاسی،

۳۷) خلاصه‌ای از مهمترین نظریه‌های رفاه اجتماعی در این منبع آمده است: رفیعی، ح، ۱۳۷۹، دیدمانهای رفاه اجتماعی، در فصلنامه تأمین اجتماعی، سال ۲، شماره ۲، صص ۴۰۳ تا ۴۲۴.

و اقتصادی محاط بر آنها نیز عمیقاً مرتبط است. برای کاهش جرم باید، هم به سازماندهی اجتماع و هم به عوامل فردی مؤثر بر جرم پرداخت. اگر جرم را رفتاری صد در صد فردی یا آن را صرفاً معلول عوامل اجتماعی و فرهنگی بدانیم، در هر دو حال، راه حلی که پیشنهاد می‌کنیم، با خطر شکست رو به روست.

## رفاه اجتماعی و مشکل اجتماعی

تغییر چهره مشکلات اجتماعی، یعنی حل برخی از آنها و پیدایش برخی دیگر، باعث شده که برخی گمان کنند مشکلات اجتماعی خود به خود حل می‌شوند و لازم نیست مداخله‌ای برای حل آنها صورت گیرد. اما این خیال خام به گواه تاریخ بشر که همواره قرین مشکلات مختلف بوده، امیدی واهی است. حتی اگر برخی مشکلات خود به خود حل شوند، باز هم نباید دست روی دست گذاشت، چون در این میان، زمان و منابع است که هدر می‌رود.

اما اکثر مردم، از جمله کارگزاران و محققان مسایل اجتماعی، به درستی معتقدند که می‌توان مشکلات اجتماعی را، ولو به سختی، حل کرد. رفاه اجتماعی مجموعه سیاست‌ها، برنامه‌ها، و راهکارهای رسمی است که دولت یا شهروندان داوطلب متشکل در سازمانهای غیر دولتی (اعم از انتفاعی یا خیریه) برای حل مشکلات اجتماعی طراحی و اجرا می‌کنند. نمونه سیاستهای اجتماعی عبارت‌اند از بیمه بیکاری، تأمین اجتماعی، و نظام بهداشت روان محله‌ای<sup>۳۸</sup>. هر سیاست اجتماعی را از دو جهت می‌توان بررسی و تحلیل کرد: هم از نظر فنی می‌توان بر رسید که آیا برای رسیدن به هدف خود درست طراحی شده یا نه، و هم از نظر رویکردی می‌توان درستی یا نادرستی هدفی را که برگزیده، تحلیل کرد. از این نظر عمدتاً با سه رویکرد، دیدگاه، یا مدل رفاه اجتماعی رو به روییم: مدل حداقلی<sup>۳۹</sup> که مورد قبول گروههای سیاسی محافظه کار یا راست نو است؛ مدل نهادینه<sup>۴۰</sup> که بر تأمین اجتماعی (نه

38)Community Mental Health System

39)Residual

40)Institutional

رفاه اجتماعی) تأکید دارد و مورد قبول گروه‌های سیاسی لیبرال یا میانه رو است؛ و مدل ساختاری<sup>41</sup> که با تأکید بر رفاه اجتماعی در وسیع‌ترین معنای ممکن آن، مورد قبول طیف دیدگاه‌های سیاسی چپ، از سستی تا نو، است، با این تفاوت که هر یک روشی متفاوت را برای نیل به آن در پی می‌گیرند.

در هر حال، حل مشکلات اجتماعی اغلب دشوار است. بخشی از این دشواری به تعیین مشکل و علت آن در جوامع ناهمگن و پرتنوع امروز بر می‌گردد که در قسمتهای پیش در باره دیدگاه‌های مربوط به مشکل اجتماعی و نیز در بررسی دیدگاه‌های رفاه اجتماعی مطرح شده و می‌شود. اما جز این اختلاف نظرها سه دلیل دیگر را هم می‌توان بر شمرد. اولاً گاه راه حلی که برای یک مشکل اجتماعی در پیش گرفته می‌شود، خود مشکلات دیگری به بار می‌آورد. مثلاً زمانی که برای مبارزه با اعتیاد، معتادان را مجرم می‌شناختند، از یک سو با فرایند بر چسب زنی و از سوی دیگر به دلیل ممنوعیت درمان معتادان، اعتیاد در آنها تثبیت می‌شد و حتی زمینه برای ارتکاب سایر جرایم نیز در آنها فراهم می‌شد و به این ترتیب، اعتیاد به یک پدیده زیر زمینی و یک جرم سازمان یافته بدل می‌شد و مبارزه با آن روز به روز دشوارتر می‌شد وقتی هم که اعتیاد، جرم تلقی نمی‌شود، از یک طرف از قبض اعتیاد کاسته و لذا بر شیوع و بروز آن افزوده می‌شود، و از طرف دیگر خانواده و سایر اطرافیان معتاد از همان سازوکارهای قانونی ناکارایی هم که برای محدود کردن و «به سر عقل آوردن» معتاد در اختیار داشته‌اند، محروم می‌شوند. به عبارت دیگر، مجرم دانستن معتاد به «تشدید و تعمیق» اعتیاد در خود او می‌انجامد و مجرم ندانستن او نیز به «گسترش» اعتیاد و سایر انواع مصرف مواد در افراد سالم منجر می‌شود. در وضع نخست، خود معتاد و اطرافیان درجه اول او «به شدت» آسیب می‌بینند و در وضع دوم، «شمار بیشتری» از افراد جامعه، ولی با شدت کمتر آسیب می‌بینند. در هر دو حال ظاهراً سطح زیرمنحنی آسیبهای ناشی از اعتیاد فرقی نمی‌کند؛ تنها طول و عرض آن

---

41)Structural

عوض می‌شود. نمونه دیگر تعطیل صنایع آلاینده محیط زیست است که مشکل بیکاری و فقر را دامن می‌زند.

دلیل مهمتر دوم برای عدم توفیق در حل مشکلات اجتماعی، این بوده که معمولاً راه حلها بدون به چالش گرفتن ارزشها و نهادهای اساسی جامعه و بدون توجه به شبکه ارتباطی مشکلات اجتماعی، یعنی کلاً با محافظه کاری، طراحی و اجرا می‌شوند. مثلاً دستگاهی که متولی حل مشکل جرم یا اعتیاد می‌شود، در مورد فقر مسئولیتی ندارد، برای اصلاح نگرشهای کودکان و نوجوانان در معرض خطر دستش از آموزش و پرورش کوتاه است، و برای اصلاح نظام قضایی و جزایی جامعه نیز کاری نمی‌تواند بکند. اما حل برخی مشکلات ریشه دار، دائم، و ناتوان کننده جامعه جز با دور شدن هر چه بیشتر از این همه کوتاه بینی و محافظه کاری ممکن نیست.

سومین دلیل شکست در حل مشکلات اجتماعی هزینه هنگفت این کار بوده است؛ تصمیم گیرندگان که بر اساس نگرشهای خود قضاوت می‌کنند، مشکلات اجتماعی را به ویژه در مراحل ابتدایی که پیشگیری از آنها ممکن است، اساساً «مشکل» نمی‌دانند که به تأمین اعتبار لازم برای حل آنها راضی شوند. حال آنکه خود مشکلات اجتماعی نیز هزینه های بسیاری، چه به صورت مالی و چه به صورت اجتماعی (جرم و ناآرامی و معلولیت) دارند که گاه کل نظم اجتماعی را به هم می‌زنند و ادامه حیات جامعه را به خطر می‌اندازند.

منابع :

- 1) Coleman JW and Cressey DR, 1993, Social Problems, Harper-Collins, New Yourk.
- 2) Eitzen DS and Zinn MB, 1992, Social Problems. Allyn & Bacon, Boston.
- 3) Kornblum W and Julian J, 1991, Social Problems. Prentice Hall, New Jersey.
- 4) Scarpitti FR and Andersen ML, 1992, Social Problems. Harper-Collins, New York.