

اخبار اجتماعی

مردم ما سواد عاطفی ندارند

یک جامعه‌شناس در رابطه با افزایش ضرب و جرح و قتل‌های خانوادگی گفت: متأسفانه از نظر عاطفی جامعه‌بی‌سوادی هستیم و عواطف‌مان را نمی‌توانیم به‌درستی بروز دهیم و این ناتوانی در جامعه‌مابین همه‌افراد جامعه‌دیده‌می‌شود. اغلب افراد جامعه عواطف را به شکلی بروز می‌دهند که نشان می‌دهد اهل گفت‌وگو نیستند و نمی‌توانند آن‌را منتقل کنند و فقط سوء تفاهم ایجاد می‌شود، به‌طوری که این سوء تفاهم‌ها در دسرهای فراوانی برای جامعه ایجاد کرده‌است.

میر محمود حریرچی، با بیان این که بی‌شک همه ما خشمگین می‌شویم، اما باید توانایی این را داشته باشیم که خشم‌مان را مدیریت کنیم، تصریح کرد: یکی از مشکلات اصلی جامعه عدم مهارت در کنترل و مدیریت خشم است. قطعا بچه‌ها باید این مهارت را از خانواده بیاموزند، اما چه‌طور می‌توانیم توقع داشته باشیم در خانواده‌ای که دائم در آن درگیری است و گفت‌وگویی وجود ندارد، فرزند این خانواده در بزرگسالی یا آدم افسرده‌ای نباشد یا رفتار ضد اجتماعی نداشته باشد، از سوی دیگر متأسفانه آموزش کنترل خشم در مدارس نیز تدریس نمی‌شود.



آموزش و پرورش در پی بانشاط شدن!



وزیر آموزش و پرورش گفت: از نظر ما نظام آموزشی موفق است که دانش‌آموزان آن در مفاهیم دانشی، نمرات و موفقیت بیشتری کسب کنند و مدارس مساعی کرده‌به این سمت برود. این رویکرد یعنی حافظه‌محوری، اولین آثاری که به دنبال داشته، عدم تحقق ابعاد پرورشی است. وقتی بچه‌ها یادگیری متکی به حافظه، انجام می‌دهند، قطعا از آن نشاط و یکی از ابعادش یادگیری اصولی است بی‌بهره می‌مانند.

سیدمحمد بطحائی ادامه داد: باید اشتیاق یادگیری را در دانش‌آموزان بالا ببریم، اگر یادگیری سطحی، حافظه‌محور باشد، باعث می‌شود نشاط و سرزندگی و اشتیاق بی‌یادگیری فراموش شود زیرا بچه‌ها چیزهایی را یاد می‌گیرند که در زندگی روزمره‌شان تأثیری ندارد، مانند غذایی که فرد به آن اشتها ندارد و به‌زور به خورد او می‌دهند.

به گفته او، خیلی دشوار است تا ما بخواهیم این مسیر را تصحیح کنیم و سهم قابل توجهی از آموزش بچه‌ها را متناسب با نیاز اجتماعی‌شان کنیم. برنامه درسی ما در گام اول باید متناسب سند تحول تصحیح و غربال شود. چگالی مفاهیم در سری ما بسیار سنگین‌تر از چگالی دروس در سایر کشورهاست. آن‌چه را که بچه‌های مادر صحنه آموزش می‌آموزند، نمی‌توانند در سطح جامعه عمل کنند چون ما به‌طور جدی به مباحث آموزشی نپرداخته‌ایم.



میزبانی از هر کارتن خواب

چه قدر هزینه دارد

در حالی که چندسال است فوت کارتن خواب‌ها به علت سرما در تهران رخ نداده بود؛ مرگ دو کارتن خواب در ابتدای فصل سرمای امسال خبر ساز شد؛ تلنگری که توجه بیشتر مدیریتی شهری پایتخت در این زمینه را می‌طلبد.

به تازگی آماری در خصوص ۱۴ هزار بی‌خانمان در تهران منتشر شده است، این در حالی است که در بهترین حالت سامان سرهای تهران ظرفیت پذیرش ۵ هزار کارتن خواب را دارند و مشخص نیست زمانی که سرمای تهران به زیر صفر برسد، باقی بی‌خانمان‌های تهرانی کجا می‌خوابند و آیا شب رازنده‌به صبح می‌رسند یا نه؟

هنوز شب‌های تهران آن قدرها سرد نشده است، اما چندی پیش دو بی‌خانمان در مقابل یکی از سامان‌سراهایی که در منطقه ۲۱ در حال بازسازی بود، جان خود را از دست دادند. برخی می‌گویند این دو کارتن خواب نه از سرما که به خاطر سوء مصرف مواد مخدر فوت کرده‌اند. این عامل مرگ بسیاری از کارتن خواب‌ها در شب‌های سرد زمستان است. آن‌ها به نیت گرم شدن آن قدر مواد مخدر مصرف می‌کنند که جان خود را از دست می‌دهند. مرگ آن‌ها در آمار مرگ‌بی‌خانمان‌هایی که سرما جان‌شان را گرفته، نمی‌آید. اما حقیقت این است که اگر آن‌ها جای گرمی برای خوابیدن داشتند، شاید هنوز هم چنان نفس می‌کشیدند.

یافته‌ها نشان می‌دهد اکثر

مردم با این که می‌دانند

قیمت پایین کالایی نشان

از تقلبی بودن آن است، اما،

سیستم مقایسه مغز انسان

این فاکتور را کم اهمیت

می‌داند و موجب ترغیب

مصرف کننده به خرید آن

می‌شود. به همین دلیل در

کشور ما شاهد بازار پر رونق

نمونه‌های تقلبی کالاهای

معروف هستیم

ترغیب مصرف کننده به خرید آن می‌شود. به همین دلیل در کشور ما شاهد بازار پررونق نمونه‌های تقلبی کالاهای معروف هستیم. گاه تمایل مشتریان نه به واسطه عدم توانایی در خرید کالای اصل، بلکه به واسطه اختلاف قیمت فاحش بین این دو است. برای مثال وقتی فروشنده می‌گوید اختلاف قیمت یک کفش اصل با نمونه تقلبی آن چند صد هزار تومان است به‌صورت ناخودآگاه اراده‌ای برای خرید کالای ارزان قیمت در مشتری به‌وجود می‌آید.

جالب است بدانید نحوه قضاوت مردم در مورد عرضه کنندگان کالا و خدمات، و ایجاد حس احترام تا جایی موثر است که حتی در برخی مواقع مشتری حاضر است کالایی را گرآن‌تر بخرد تنها به این دلیل که فروشنده در نهایت ادب و احترام با او رفتار کرده است. تحقیقات نشان داده است که رعایت اصول مشتری‌مداری و القای حس اسیل احترام به مشتری او را نسبت به خرید کالا از فروشنده وفادار کرده و موجب بروز حس بی‌تفاوتی در مقابل درجه‌ای از اختلاف قیمت نیز می‌شود. برای مثال یادآوری روز تولد مشتری و اهدای هدیه به او یا ارائه توصیه‌ای در مورد کالا و ذکر معایب آن تأثیر روانی زیادی بر مشتری می‌گذارد و خرید از آن فروشنده را تا مدت زیادی تضمین می‌کند.

آن‌چه از این مثال‌ها برمی‌آید نشان می‌دهد امروزه شکل‌دهی سیستم‌های اقتصادی پیش از محصولات و خدمات سازگار با نیاز مشتری و ایجاد تقاضای هدفمند و پایدار خواهد شد.

اقتصاد رفتاری مهم است

«اقتصاد رفتاری» نشان می‌دهد که مردم توانایی‌های شناختی و خودکنترلی محدودی دارند. افراد غالباً انتخاب‌هایی می‌کنند که رابطه پرچند و چونی با مصالح (=شادکامی) آن‌ها دارد. آن‌ها گزینه‌ای را انتخاب می‌کنند که سریع‌ترین نتیجه را دارد؛ آن‌هم در ازای شادکامی بلند مدت؛ مانند مصاد کشیدن و پر خوری. دکتر تهمتن یادآور می‌شود که مردم اساساً مغلوب فضا شده و غالباً کمتر می‌دانند که سال بعد یا حتی فردا از چه چیزی خوش‌شان خواهد آمد. اقتصاد رفتاری نشان می‌دهد که ما استثنائاً انسان‌هایی متناقض و جایز‌الخطأ هستیم. ما هدفی را برگیریم و سپس متعاقباً بر ضد آن عمل می‌کنیم زیرا مشکل در خودداری، موجب ناکام ماندن ما در به انجام رساندن اهداف‌مان می‌شود.

بارها پیش آمده که هدف‌تان خرید یک کالا است اما سر از خرید چیز دیگری درمی‌آورید، یا می‌خواهید مقدار معینی پول خرج کنید، اما بیشتر از آن مقدار از حساب‌تان می‌رود. بنابراین ظاهر آسوای عقلانیت، قواعدی سرانگشتی در میان انسان‌ها وجود دارد که در تصمیم‌گیری‌های‌شان مؤثر است.

ما در گیر قواعد سرانگشتی هستیم!

دکتر تهمتن در ادامه چنین توضیح می‌دهد: از آن‌جا که حرکت ابتدایی اقتصاد از تصمیم افراد برای انتخاب در امور مختلف آغاز می‌شود، شناخت عوامل موثر در تصمیم‌سازی افراد یکی از مسائل مهمی است که می‌تواند موجب تغییراتی اساسی و حساس در سرنوشت ملت‌ها شود. برای مثال از دید منطقی دادن یارانه نقدی در کشوری غیرصنعتی مثل کشور ما، موجب تورم و بیکاری در بلندمدت درمی‌شود و نتیجه‌اش کاهش توان قدرت خرید مردم است، اما روان‌شناسان می‌گویند عموم مردم همواره راغبند یک عایدی بلندمدت را فدای کسب سود در کوتاه‌مدت کنند یا وقتی زیر ساخت‌های تولیدی در کشور موجود نیست و در سایه نظارت نامناسب دستگاه‌های اجرایی، انگیزه‌های رانتی برای واردات انواع کالای قاچاق و سوداگری در بازار دارایی‌هایی مانند مسکن، طلا و دلار وجود دارد؛ نمی‌توان انتظار داشت اعطای تسهیلات ارزان قیمت به یکباره موجب گرایش مردم به انجام رفتارهای منطقی در جهت بهبود وضعیت تولیدی کشور شود.

پیش از هر چیز نخست باید به شناسایی عوامل روانی موجود در انگیزه‌های متقاضیان با توجه به شرایط حاضر پرداخت تا هدف‌گیری سیاست‌های اقتصادی با دقت بالایی انجام شود.

برای مثال شما اگر بخواهید کالایی در شهر خود بخرید، در بهترین حالت سه چهار بازار بزرگ و همگن سراغ دارید که هر کدام ممکن است اطلاعات محدودی درباره کالای مورد نظر به شما بدهد و باعث انحراف در انتخاب صحیح شما شوند. جالب است بدانید همین مطالعه رفتاری مردم، ایده اصلی پیدایش استارت‌آپ‌های بزرگی در کشور بوده است.

برای مثال تا چند وقت پیش اطلاعات ما در مورد هزینه مسافرت‌های درون شهری محدود به آژانس‌های تاکسی تلفنی محله‌مان می‌شد و اطلاعات رانندگان در مورد تقاضای موجود برای حمل مسافر از مبدأ، محدود به تماس‌های تلفنی با جست‌وجوی مبتنی بر سعی و خطا در خیابان‌ها می‌شد، بنابراین الگوی رفتاری موجود در این زمینه عامل هرز منابع مالی و زمانی هر دو طرف بود. اما امروزه با ورود اپلیکیشن‌های حمل‌ونقل، نحوه تصمیم‌سازی هر دو طرف بر یک سیستم بهینه با کاهش هزینه و زمان بنانهاده شده است.

روان‌شناسی در خدمت اقتصاد!

کارشناسان دریافته‌اند گاهی اختلاف قیمت زیاد کالاها تأثیر عجیبی بر ذهن انسان دارد. این یافته‌ها نشان می‌دهد اکثر مردم با این که می‌دانند قیمت پایین کالایی نشان از تقلبی بودن آن است، اما سیستم مقایسه مغز انسان این فاکتور را کم‌اهمیت می‌داند و موجب

به زبان ساده، اقتصاد رفتاری می‌گوید چیزهای کوچک باعث می‌شود رفتارهای عادی مانند خرید کردن، آن‌طور که افراد تصور می‌کنند نباشد؛ مثلاً بارها پیش آمده که هدف‌تان خرید یک کالاست اما سر از خرید چیز دیگری درمی‌آورید، یا می‌خواهید مقدار معینی پول خرج کنید، اما بیشتر از آن مقدار از حساب‌تان می‌رود. بنابراین ظاهر آسوای عقلانیت، قواعدی سرانگشتی در میان انسان‌ها وجود دارد که در تصمیم‌گیری‌های‌شان مؤثر است.



بی‌مفهوم، آن‌ها اسلوب‌مندند و قابل پیش‌بینی. ما با کمک اقتصاد رفتاری می‌توانیم ناخردی‌های ذهن خود را بهتر بشناسیم. چرا اقتصاد رفتاری مهم است؟ چرا اقتصاد رفتاری به دنبال چه چیزی هستیم؟ چرا بررسی رفتار اقتصادی جوامع انسانی مهم است؟ برای پاسخ به این سوال‌ها می‌توانیم یک مطالعه خاص را بررسی کنیم. مطالعه دن آریلی!

در یک مطالعه که توسط دن آریلی (۲۰۰۲) انجام شد، بیش از ۴۰۰۰۰ نفر در یک آزمایش شرکت کردند. به شرکت‌کنندگان ۲۰ سوال ریاضی داده شد. افراد باید اعدادی که جمع آن‌ها در یک مربع ۱۲ خانه‌ای مساوی ۱۰ می‌شد را انتخاب و دور آن‌ها خط می‌کشیدند. مسلمان همه افراد می‌توانستند به همه سوالات پاسخ دهند. اما به آن‌ها فرصت کافی داده نشد. بعد از ۵ دقیقه از آن‌ها خواسته شد که

مدادهای خود را زمین بگذارند و بشمارند که به چند سوال پاسخ صحیح داده‌اند و حالا که می‌دانند به چند سوال پاسخ درست داده‌اند، برگه خود را در دستگاه کاغذ خردکن قرار دهند و به‌ازای هر سوال صحیح، یک دلار دریافت کنند. چیزی که شرکت‌کنندگان نمی‌دانستند این بود که دستگاه بعد از گرفتن کاغذ، آن‌ها به‌طور کامل خرد نمی‌کرد و قسمت اصلی کاغذ سالم باقی می‌ماند!

دن رایلی و همکارانش متوجه شدند، افرادی که به‌طور متوسط به چهار سوال پاسخ صحیح داده بودند، شش سوال صحیح را گزارش کرده بودند. حدود ۷۰ درصد از افراد شرکت‌کننده تقلب کرده بودند! از میان این افراد شرکت‌کننده، ۲۰ تقلبکار بزرگ وجود داشت که گفته بودند به تمام ۲۰ سوال پاسخ درست داده‌اند و در واقع ۴۰۰ دلار تقلب کردند، در حالی که ۲۸۰۰۰ دلار دزدی کردند.

از نگاه آریلی، این یک انعکاس تقریباً درست از دنیای واقعی ما است. تعدادی تقلب‌کار بزرگ وجود دارد اما تعداد آن‌ها خیلی کم است و بنابراین، این تعداد اقتصاد را به‌طور کلی تحت تأثیر قرار نمی‌دهند، اما به‌خاطر وجود تقلبکاران کوچک

که چه رابطه‌ای میان اقتصاد و رفتار وجود دارد؟ شاید فکر کنید این دو علم اشتراک زیادی با یکدیگر ندارند! امیر محمد تهمتن، پژوهشگر در اولین آزمایشگاه اقتصاد رفتاری در ایران، توضیح می‌دهد: در این مدت که به پژوهش علم اقتصاد رفتاری مشغول بودیم، همواره برای توضیح این علم برای دیگران با همین نوع سوالات برخورد کردیم. در هنگام پاسخ‌گویی روش‌های مختلفی را امتحان کردیم و بهترین آن‌ها را انتخاب کردیم.

اندیشمندان حوزه اقتصاد رفتاری معتقدند که اقتصاد یعنی «مطالعه رفتار اقتصادی انسان»، آن‌ها اعتقاد دارند که ما بیش از حد بر اقتصاد و کمتر بر انسان تأکید می‌کنیم. آن‌ها معتقدند دیدگاه شکسپر در مورد انسان که می‌گوید: «انسان عجب اثر هنری است! چه قدر خاص در اندیشه، چه قدر بی‌نهایت در تفکر، چه قدر ستایش‌آمیز در فرم و حرکت. در عمل همانند یک فرشته!»، ایراداتی دارد و آن انسان بسیار عاقل با ذهنی حسابگر وجود خارجی ندارد و افسانه‌ای بیش نیست!

آدمی همواره خود را اشرف مخلوقات می‌دانسته و در این که می‌تواند همه کارها را به بهترین نحو انجام دهد شکی نداشته است، حال چه‌طور است از زاویه دیگری به این مسئله نگاه کنیم؟ اگر انسان‌ها بالاترین قدرت تصمیم‌گیری را دارند، دلیل شکست پروژه‌های بزرگ چیست؟

واقعیت این است که انسان‌ها آن‌طور که در علم اقتصاد کلاسیک پیش‌بینی می‌شد، تصمیم نمی‌گیرند. تصمیم‌های آن‌ها تحت تأثیر مسائل بسیار زیاد است که گاهی منجر به اشتباه هم می‌شود، برخلاف اقتصاد سنتی که عقیده دارد پایه و اساس در انتخاب‌های مردم عقل و منطق است، اقتصاد رفتاری معتقد است مسائلی مثل عواطف، گرایشات ذهنی، باگ‌های فکری، خود تجربه‌کننده و خود به‌یاد آورنده هر شخص در تصمیم‌گیری مؤثرند.

در نهایت این علم به ما می‌گوید نه تنها ما همه روزه اشتباه می‌کنیم، بلکه دائماً در حال تکرار آن اشتباهات هستیم. رفتارهای گمراه‌کننده ما نه تصادفی‌اند و نه

که چه رابطه‌ای میان اقتصاد و رفتار وجود دارد؟ شاید فکر کنید این دو علم اشتراک زیادی با یکدیگر ندارند! امیر محمد تهمتن، پژوهشگر در اولین آزمایشگاه اقتصاد رفتاری در ایران، توضیح می‌دهد: در این مدت که به پژوهش علم اقتصاد رفتاری مشغول بودیم، همواره برای توضیح این علم برای دیگران با همین نوع سوالات برخورد کردیم. در هنگام پاسخ‌گویی روش‌های مختلفی را امتحان کردیم و بهترین آن‌ها را انتخاب کردیم.

اندیشمندان حوزه اقتصاد رفتاری معتقدند که اقتصاد یعنی «مطالعه رفتار اقتصادی انسان»، آن‌ها اعتقاد دارند که ما بیش از حد بر اقتصاد و کمتر بر انسان تأکید می‌کنیم. آن‌ها معتقدند دیدگاه شکسپر در مورد انسان که می‌گوید: «انسان عجب اثر هنری است! چه قدر خاص در اندیشه، چه قدر بی‌نهایت در تفکر، چه قدر ستایش‌آمیز در فرم و حرکت. در عمل همانند یک فرشته!»، ایراداتی دارد و آن انسان بسیار عاقل با ذهنی حسابگر وجود خارجی ندارد و افسانه‌ای بیش نیست!

آدمی همواره خود را اشرف مخلوقات می‌دانسته و در این که می‌تواند همه کارها را به بهترین نحو انجام دهد شکی نداشته است، حال چه‌طور است از زاویه دیگری به این مسئله نگاه کنیم؟ اگر انسان‌ها بالاترین قدرت تصمیم‌گیری را دارند، دلیل شکست پروژه‌های بزرگ چیست؟ واقعیت این است که انسان‌ها آن‌طور که در علم اقتصاد کلاسیک پیش‌بینی می‌شد، تصمیم نمی‌گیرند. تصمیم‌های آن‌ها تحت تأثیر مسائل بسیار زیاد است که گاهی منجر به اشتباه هم می‌شود، برخلاف اقتصاد سنتی که عقیده دارد پایه و اساس در انتخاب‌های مردم عقل و منطق است، اقتصاد رفتاری معتقد است مسائلی مثل عواطف، گرایشات ذهنی، باگ‌های فکری، خود تجربه‌کننده و خود به‌یاد آورنده هر شخص در تصمیم‌گیری مؤثرند.

در نهایت این علم به ما می‌گوید نه تنها ما همه روزه اشتباه می‌کنیم، بلکه دائماً در حال تکرار آن اشتباهات هستیم. رفتارهای گمراه‌کننده ما نه تصادفی‌اند و نه



آذر فخری، روزنامه‌نگار

یکی از دوستان، برای خرید به یک مجتمع تجاری بزرگ در شمال شهر و منطقه مرفه‌نشین رفته بود. او نه درباره خریدی که کرده بود و نه درباره هزینه سنگینی که پرداخته بود، بلکه از حس خوبی که هنگام خرید در آن مجتمع به او دست داده بود صحبت می‌کرد؛ از نوع برخورد فروشندگان، از شیوه معرفی کالا و آفر دادن‌های‌شان و این که اجازه نمی‌دادند جنسی را که پسندیده بود، خودش تا صندوق حمل کند و در نهایت آن‌را در بسته‌بندی زیبایی به او تحویل دادند. همین رفتارهای خاص با او به‌عنوان مشتری، باعث شده بود او از گران بودن اجناسی که خریده بود، ناراحت نباشد! اجناسی که عین همان‌ها را می‌توانست در فروشگاه‌های پایین‌تر شهر و حتی در بازار، به نصف قیمت تهیه کند!

طبیعی است که رفتارهای احترام‌آمیز، به همه ما حس خوبی می‌دهد. طبیعی است که اکثر ما در مقابل وقت و هزینه‌ای که برای خرید یک کالا می‌گذاریم، انتظار داریم که علاوه بر گرفتن حس خوب از داشتن آن کالا، برخورد مناسبی هم با فروشنده دریافت کنیم و حس خوبی از فضای خرید و فروش بگیریم و در نهایت این‌طور نباشد که پس از برگشتن به خانه، از هر جهت احساس خسران کنیم؛ هم از خرید جنسی که در خانه دیگر از آن خوش‌مان نمی‌آید و هم از خاطره ناخوشایند فروشنده بدعقی که اصلاً نه به انتخاب ما اهمیت داد و نه به پرسش‌های ما پاسخ‌های درست و حسابی.

این شکل تعامل، نوعی «اقتصاد رفتاری» است که در چند سال اخیر، به آن توجه زیادی شده و تحقیقات بسیاری پیرامون آن انجام شده و می‌شود. پرسش اساسی در علم «اقتصاد رفتاری» این است که آیا در یک معامله اقتصادی، قواعد سرانگشتی برای ما تصمیم‌گیری‌ها یا عقلانیت؟

اقتصاد و رفتار چه ربطی به هم دارند؟

بدون شک شما هم در اولین برخورد با اصطلاح «اقتصاد رفتاری» این پرسش به ذهن‌تان خطور کرده