

بررسی تغییر رفتار با تکنولوژی رفتار

سمیرا حبیبی^{۱*} و محمد رضا نیلی^۲

۱ دانشجوی دکتری رشته تکنولوژی آموزشی دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

Samira_habibi42@yahoo.com

۲ دانشیار دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

Nili1339@gmail.com

چکیده

تکنولوژی رفتاری راهی است برای آنکه ببینیم بین مردم و درون مردم چه می گذرد. با این روش می توان روشن کرد که در لایه های زیرین ارتباطات جاری بین انسانها به واقع چه چیزی در حال رخ دادن است و انتخاب های دیگری را نشان می دهد که کسانی که درگیر آن روابط می باشند بتوانند چنانچه بخواهند از آن اجتناب کنند. در هر لحظه، برخی از عوامل محیطی می توانند بر موجود زنده تاثیر بگذارند. موجود در مقابل این عوامل، واکنش یا پاسخ نشان می دهد. هرگاه ارتباط برقرار شده بین محرک و پاسخ به لحاظ اهمیت موضوع برای موجود تثبیت و پایدار شود، یادگیری صورت می گیرد. ما در این مقاله ابتدا سعی می کنیم به بررسی رفتار و تغییر رفتار پردازیم و سپس مدل های رفتار انسانی و تحلیل کاربردی رفتار انسان با استفاده از تکنولوژی رفتار پردازیم.

واژگان کلیدی: رفتار، تکنولوژی رفتار، تغییر رفتار، تحلیل کاربردی

۱-۱ مقدمه

رفتار پاسخی است که ارگانسیم به انگیزه بیرونی می‌دهد. به بیان دیگر رفتار واکنشی است که در برابر یک عمل یا کنش بیرونی از موجود زنده سر می‌زند. این رفتار در انسان پیچیده‌تر از سایر موجودات است. دلیل این پیچیدگی فرایندهای ذهنی گسترده و تودرتوی انسان است که روی هم رفته موضوع دانش روانشناسی را تشکیل می‌دهد (۱). در علم روانشناسی رفتار کاربرد زیادی دارد و یکی از مهمترین شیوه‌های کشف بیماری‌های روانی کشف از طریق مشاهده بالینی و سنجش رفتار است که از طریق متدهای علمی پژوهشی انجام می‌گردد. همچنین بر روی حالات گوناگون فرد نام‌هایی گذاشته شده که به رفتارهای مختلف خوانده می‌شوند. رفتار به صورت توصیفی به کلیه‌ی حالت‌ها و وضعیت‌های انسان در هر لحظه گفته می‌شود، اعم از این که حامل اثر مشخص و مشهود بیرونی باشد یا نباشد. تعریف رفتار به این صورت نشان دهنده‌ی اعتقاد به پویایی و قابلیت رَصد و پیگیری کوچکترین تغییرات در انسان و در هر لحظه است (۲).

۱-۲ روش پژوهش

هدف تحقیق بررسی تغییر رفتار با تکنولوژی رفتار می‌باشد. تحقیق از نوع توصیفی و به روش مطالعه اسنادی، کتابخانه‌ای و جستجوی اطلاعات از منابع مختلف مکتوب و دیجیتالی می‌باشد. جامعه تحقیق را کلیه اسناد و منابع علمی مکتوب و غیر مکتوب در دسترس، در زمینه‌های مورد تحقیق تشکیل می‌دهد که از بین آنها نمونه‌های هدفمند با توجه به موضوع تحقیق انتخاب گردیده است. ابزار تحقیق برای جمع‌آوری داده‌ها، فیش و روش تجزیه و تحلیل داده‌ها تفسیری می‌باشد.

۱-۳ رفتار در روانشناسی به صورتهای زیر تعریف شده است:

۱- پاسخ قابل مشاهده.
۲- هر فعالیت و عملی که موجود زنده انجام می‌دهد و متضمن کارهای بدنی و پنهان، اعمال فیزیولوژیک، عاطفی و عقلی می‌باشد. خواه یک عمل خاص و یا مجموعه‌ای از اعمال باشد.
۳- یک بازتاب یا مجموعه بازتابهای فرد نسبت به یک وضع.

۴- روش کار شخص در یک وضع و موقعیت خاص و معین. آنچه شخص انجام می‌دهد (۳).

۱-۴ برای شناخت رفتار باید ویژگیهای آن را شناخت؛ رفتار دارای ویژگی‌های زیر است :

۱- رفتار، یک اقدام و عمل (کردار و گفتار) است مانند: دیر آمد و فریاد کشید؛ نه یک صفت یا ویژگی مانند عصبانیت.
۲- رفتار، عملی است قابل مشاهده و فیزیکی که دست کم از یکی از سه جهت (فراوانی، تداوم و شدت) قابل تشخیص، و اندازه‌گیری و نمایش در قالب یک کمیت عددی باشد.
۳- از آنجا که رفتار، جنبه فیزیکی دارد پس قابل حس و مشاهده است و چیزی که مشاهده شود قابل توصیف و ثبت وقایع نیز هست.
۴- رفتار به صورت قانونمند از محیط (فیزیکی و اجتماعی) تاثیر می‌پذیرد و بر آن تأثیر می‌گذارد؛ این قاعده را « قانونمندی رفتار » می‌گویند (۴).

۵- رفتار آدمی به دو صورت آشکار و پنهان اتفاق می‌افتد:

رفتار آشکار، رفتاری است که دیگران می‌توانند آن را از طریق یکی از حواس خود دریافت کنند و رفتار پنهان آن است که فقط خود شخص رفتارش را درک می‌کند؛ مانند فکر کردن.
روانشناسی تغییر رفتار، بیشتر به تغییر رفتار آشکار و مشهود توجه دارد (۱۶).

۱-۵ تغییر رفتار

تغییر رفتار حوزه‌ای از روانشناسی است که مسؤولیت مطالعه، تحلیل و تغییر رفتار انسانی را بر عهده دارد. منظور از مطالعه و تحلیل، شناخت رابطه متقابل بین محیط و رفتار است و منظور از تغییر رفتار، به کار بردن شیوه‌های علمی برای اصلاح و بهبود رفتار از طریق کنترل و تغییر محیط و خود است (۵).

۱-۶ شیوه‌های تغییر رفتار

تغییر رفتار، حوزه‌ای از روانشناسی است که به تحلیل و تغییر رفتار آدمی می‌پردازد و هدف آن تغییر افراط یا نارسایی در رفتار و بازگرداندن آن به حالت اعتدال و بهنجار است.

۱-۶-۱ افراط در رفتار، رفتار نامطلوبی است که فرد در صدد کاهش فراوانی، تداوم و شدت آن است؛ مثل سیگار کشیدن، سر پیچی، پرخاشگری و دروغ گفتن.

۱-۶-۲ نارسایی در رفتار، رفتاری است که فرد در صدد افزایش فراوانی، تداوم و شدت آن است مانند تمرین و مطالعه، بهبود رفتارهای اجتماعی و بهبود مهارت های شغلی. سازمانها از مجموعه روابط و رفتارهای خاص انسانها تشکیل می شوند. رفتار کارکنان، تابع نقشها و انتظارات برآمده از شغل آنها است. آموزش های شغلی از رسمی ترین شیوه های ایجاد و تغییر رفتار در سازمان به شمار می روند. توجه کردن، میدان دادن، بی اعتنایی، تشویق و تقدیر، پاداش، رشد و ارتقاء و همچنین تنبیه و برکناری، از روشهای مورد استفاده و موثر بر تغییر رفتار کارکنان می باشند. مدیران سازمانها در انتخاب و استفاده از هر یک از این روشها آزاد هستند؛ اما اتخاذ تصمیم صحیح منوط به داشتن آگاهی از چگونگی و کیفیت تأثیر و نحوه کاربرد هر یک از آنها می باشد. برای شناخت شیوه های تغییر رفتار باید ابتدا تعریف تغییر رفتار، ویژگی های تغییر رفتار، و موارد استفاده از شیوه های تغییر رفتار را شناخت.

۱-۷ کاربرد شیوه های تغییر رفتار

از شیوه های تغییر رفتار در سازمان در موارد زیر استفاده می شود: انواع آموزشهای شغلی و مهارتی، کنترل و تغییر رفتار خود، پیشگیری از بروز رفتار های مشکل آفرین از سوی کارکنان و مشتریان در شرایط خاص، افزایش و بهبود رفتارهای مرتبط با سلامت و تندرستی کارکنان، آماده سازی روحی و روانی کارکنان در شرف بازنشستگی برای پذیرش بهتر شرایط بازنشستگی، آماده سازی کارکنان برای انعطاف پذیری در شرایط خاص بحرانی و چالشی برای سازمان مانند شرایط ادغام، انحلال، ورشکستگی، تعدیل نیروی انسانی، توسعه فعالیتها، رقابت و ریسک و غیره ... (۶).

۱-۸ انواع شیوه های تغییر رفتار :

۱-۸-۱ شیوه های ایجاد و افزایش رفتار مطلوب شامل:

۱- شیوه های تقویت افتراقی (که در آن تلاش می شود فراوانی رفتارهای مطلوب افزایش و فراوانی رفتارهای نامطلوب کاهش یابد).

۲- شیوه شکل دهی (که طی آن تقریب های متوالی رفتار هدف به گونه افتراقی تقویت می شود تا فرد در رفتار هدف شرکت کند).

۳- شیوه های آموزش مهارتهای رفتاری؛ که از چهار مولفه تشکیل می شود: الگودهی، آموزشها، تمرین و پسخوراند (۳).

۱-۸-۲ شیوه های کاهش رفتار نامطلوب شامل:

سه شیوه تقویت افتراقی که برای کاهش رفتارهای مشکل آفرین استفاده می شود عبارتند از:

۱-۸-۲-۱ شیوه تقویت افتراقی رفتار دیگر^۱: از این شیوه برای خاموشی رفتار مشکل آفرین از طریق تقویت رفتاری دیگر در مدت زمان عدم تکرار رفتار مشکل آفرین استفاده می شود (۷).

۱-۸-۲-۲ شیوه تقویت افتراقی میزان پایین پاسخدهی^۲: استفاده از این شیوه زمانی مناسب است که درجه پایین پاسخ دهی، رفتاری مطلوب و قابل تحمل و درجه بالای آن رفتاری نامطلوب و غیر قابل تحمل باشد (۸).

۱-۸-۲-۳ شیوه تقویت افتراقی رفتار مقابل^۳: شیوه ای است که در آن برای خاموشی رفتار مشکل آفرین، رفتار برابری به عنوان رفتار مقابل انتخاب و آن را به منظور جانشینی رفتار مشکل آفرین تقویت می کنید (۹).

۱-۸-۲-۴ شیوه استفاده از تنبیه منفی: (محروم کردن و جریمه کردن) و شیوه استفاده از تنبیه مثبت، (کاربرد محرک یا فعالیت های آزارنده) نیز برای کاهش رفتار نامطلوب استفاده می شوند (۶).

۱-۸-۳ سایر شیوه های تغییر رفتار شامل:

۱- قرارداد رفتاری، شیوه ای است برای به کارگیری تقویت و تنبیه به منظور کمک به افراد برای اداره رفتار خودشان. انواع قراردادهای رفتاری عبارتند از: قرارداد یک طرفه، قرارداد دوطرفه، قراردادهای پایاپای، قراردادهای همتا.

۲- شیوه های کاهش ترس و اضطراب نیز برای تغییر رفتار افراد درگیر شده با ترس، تنش و اضطراب مورد استفاده قرار می گیرند.

۳- شیوه های تغییر رفتار شناختی شامل بازسازی دهی شناختی و آموزش مهارت های مقابله ای شناختی است.

1 differential reinforcement of other behavior

2 differential reinforcement of low response

3 differential reinforcement of opposite behavior

۴- شیوه اداره خود، استفاده از راهبردهای تغییر رفتار برای تغییر رفتار فرد به دست خودش است.

۹-۱ مدل تحلیلی رفتار انسان

انسان برخلاف حیوانات و اشیاء به دلیل برخورداری از ظرفیت‌های عقلی و توانایی تحلیل پدیده‌ها در قالب کلمات، عبارات و مفاهیم ترکیبی (از جمله سازه‌ها مانند عدالت، آزادی و ...) سعی دارد تا حد امکان در روند امور دخالت کند؛ دخالتی که برای آن حد و مرزی قابل تصور نیست. از تغییر در سطح و اندازه امور گرفته تا جزئیات و ذرات آن‌ها، از ابزارها و روش‌ها گرفته تا هدف‌ها و مقصودها. منظور از امور در اینجا کلیه اشیاء، موجودات، فرایندها و انسان‌ها و اجتماعات و بالاخره آن چیزهایی است که قابل شناسایی و نامیدن باشد؛ که در یک کلام به آن می‌توان هستی موجود یا هستی ذهنی (قابل موجود شدن از جمله مردم‌سالاری) اطلاق کرد (۱۰). اکنون این پرسش اساسی مطرح می‌شود که این تغییر به ویژه در رفتار چگونه ممکن است اتفاق بیافتد؟ چگونه می‌توان آنرا پایدار ساخت و به صورت درون‌زا در آورد به نحوی که در صورت مطلوب بودن همچنان بهبود یابد؛ و در صورت نادرستی، وضعیت اعلام، و برای کسانی که مسئولیت اصلاح آن را دارند در سوت‌ها دمیده شود و زنگها یا ناقوس‌ها به صدا درآید. در این جا به پدیده‌ای به نام انسان از زاویه‌ی رفتارها، اشاره و برای شناسایی، آسیب‌شناسی، و تغییر آن یک مدل تحلیلی مناسب معرفی می‌گردد. برای این منظور ابتدا لازم است رفتار را تعریف نمود؛ پس از آن به ارکان یا عوامل قابل دستکاری یا اداره آن پرداخته و سرانجام روشی برای مدیریت آن پیشنهاد کرد (۱۱).

۱-۱۰ تحلیل کاربردی رفتار

تحلیل کاربردی رفتار متاثر از اندیشه‌ها و پژوهش‌های اسکینر و با هدف کشف و توصیف به منظور پیش‌بینی و کنترل بیشینه بر رفتار مطرح گردید. از اسکینر با نام رفتارگرایی افراطی یا رادیکال یاد می‌شود. اسکینر هرگونه توجیه و تحلیل رفتار را بر اساس فرایندهای ذهنی و انتزاعی و نیز متغیرهای فیزیولوژیک مردود دانست، رفتار مشاهده‌پذیر را بر اساس دو فرض برقراری قوانین خاص بر رفتار انسان و بیرونی بودن و مشاهده شدنی بودن علل رفتارها، مبنا قرارداد و نظریه‌ای توصیفی درباره رفتار مطرح و بنابر این توصیف‌ها، کنترل و دستکاری محیط، رفتارها و پیامدهای رفتاری را مد نظر قرارداد (۱۲ و ۱۳). وی با تحلیل عوامل موثر بر رفتار، پژوهش بر رفتار و یادگیری را انجام داده است. روش پژوهش آزمایشی تک آزمودنی اسکینر نیز نوعی بدعت و نوآوری در عرصه روانشناسی محسوب می‌شود که از سویی مورد انتقاد سایرین است. بر پایه تعریفی که اسکینر از رفتار بیان کرده و با دسته بندی رفتارها به رفتار پاسخگر و رفتار کنشگر، کنترل رفتارهای پاسخگر را وابسته به محرک پیش آیند و کنترل رفتار کنشگر را از طریق پیامدهایش امکان‌پذیر می‌داند. تحلیل کاربردی رفتار بر پایه اصول شرطی‌سازی البته بیشتر کنشگر (و پاسخگر) و حول محور تقویت (که ثن‌دایک نیز به آن پرداخته بود) انجام می‌پذیرد و از آن برای سه دسته از اهداف یعنی افزایش رفتار دلخواه و مورد نظر، کاستن از رفتارهای ناهنجار و نامناسب و شکل‌دهی و ایجاد رفتارهای جدید استفاده می‌شود. وجه تفاوت این دو نوع شرطی‌سازی توجه نوع پاسخگر بر مقدار پاسخ و تمرکز نوع کنشگر بر بسامد پاسخها است و از این نظر نوع کنشگر به شرطی‌سازی وسیله‌ای ثن‌دایک نزدیک می‌شود. اسکینر رفتارهای پاسخگر را در مورد آدمی کم و محدود و بیشتر رفتارها را از نوع کنشگر (و البته ارادی) تعبیر کرد. لازمه این کار بررسی و مشاهده زمینه‌یاب برای یافتن و توصیف رفتارهای مطلوب و نامطلوب و سپس تحلیل و کنترل شرایط است. دو اصل شرطی‌سازی کنشگر عبارتند از: هر پاسخی همراه با پیامدی تقویت‌کننده، تکرار می‌شود و محرک تقویت‌کننده چیزی است که بسامد پاسخدهی (یا احتمال پاسخدهی مجدد) را افزایش می‌دهد. تقویت‌کنندگی پدیده یا رویداد را به زعم اسکینر تنها از تاثیرش بر رفتار می‌توان دریافت و تعیین کرد. در این میان سازه‌ها یا مفاهیم کلیدی عبارتند از رفتار، پیامد رفتار، پیش‌آیند رفتار، تقویت، قانونهای طلایی تقویت، خاموشی، زنجیره‌سازی و شکل‌دهی رفتار، برنامه نگهداری رفتار و تنبیه. تا قبل از اسکینر پیش‌آیندهای رفتاری چندان مورد توجه نبودند بلکه به رفتار و پیامد آن توجه می‌شد اما به دلیل تمرکز اسکینر بر کنترل و پیش‌بینی رفتارها، دانستن درباره پیش‌آیندها اهمیتی دو چندان یافت. این توجه وجه مشترکی با شناخت گراها به نظر می‌رسد اما نکته اینجاست که اسکینر به تاثیر پیش‌آیند بر فراوانی و بود و نبود رفتار (طی شرطی‌سازی پاسخگر) توجه نموده اما شناخت گراها به ماهیت و پردازش شناختی آن. پیش‌آیندها به مانند سرنخ‌هایی برای ارگانیسم عمل نموده می‌توانند از جمله گفتاری، اشاره‌های ضمنی، نشانه‌های فیزیکی و علامت‌های محیطی باشند که در طول تاریخ تمدن بشری از آنها استفاده گردیده اما نخستین بار توسط اسکینر بطور روشن بررسی، آزمایش و معرفی شد. در تبیین شرایط انسانی، اسکینر فرهنگ را مجموعه‌ای از تقویت‌کننده‌ها دانسته، از تکنولوژی رفتاری و ماشین آموزشی سخن گفته است (هرگنهان و السون، برگردان سیف، ۱۳۹۰). وی همچنین نمودار تراکمی رفتار را به عنوان تابعی از رفتار که هرگز وضعیت رو به پایین ندارد، از سطحی پایه و به صورت صعودی با شیب شاخص سرعت صدور (زمان) ترسیم نمود که وضعیت افقی آن نشان‌دهنده فراوانی صفر و عدم صدور رفتار می‌باشد. مراحل شرطی‌سازی

پاسخدهی شامل شکل‌دهی (برای رفتارهای ساده) و زنجیره‌سازی (درباره رفتارهای پیچیده) برای ایجاد رفتار، نگهداری و خاموشی احتمالی است. برای تبیین فرایند ایجاد و شکل‌دهی به رفتار، از تقویت‌کننده‌های سه‌گانه‌ی متوالی یا سهمی یا پیاپی^۴ و متناوب^۵ برای دو فرایند تقویت تفکیکی و تقریب‌های متوالی و تقویت^۶ برای نگهداری و جلوگیری از عادی شدن برنامه استفاده می‌شود و هر یک از این گونه‌های تقویت ممکن است بنا به نوع و شرایط رفتار، ثابت یا متغیر عرضه گردند که بیشترین تاثیر تقویت پیاپی و متناوب هنگام شکل‌گیری رفتار و بنا به آغاز کار تا پایان با اولویت پیاپی ثابت به متناوب متغیر ارجحیت و کارایی دارد. همچنین بنابر ضرورت برای برخی رفتارها از برنامه تقویت ترکیبی که شامل هر دو تقویت پیاپی و متناوب می‌باشد، استفاده می‌گردد. در فرایند شکل‌دهی رفتار بجای انتظار برای صدور رفتار موقعیت را برای اینکار شبیه سازی کرده و فراهم می‌سازند که اسکینر برای اینکار از محرومیت دادن برای تاثیرپذیری بیشتر یا شاید شبیه سازی موقعیت برای یادگیری بهره برده است.

شکل‌دهی با تقویت برخی پاسخ‌ها و عدم تقویت برخی دیگر (تقویت تفکیکی) و از سوی دیگر فقط تقویت پاسخ‌های نزدیک به رفتار مورد نظر (تقریب‌های متوالی) صورت می‌گیرد. همچنین اسکینر از کنشگر تمیزی و تمیز افتراقی، شبیه به شرطی‌سازی وسیله‌ای ژرندایک، نام می‌برد که با برقراری یک علامت (سرنخ) پاسخی صادر می‌شود و منجر به تقویت خواهد گردید. اسکینر با طراحی جعبه معروفش و انجام آزمایشات، قانون تقویت ثانوی را مبنی بر بدست آوردن خاصیت تقویت‌کنندگی محرک خنثایی که با یک تقویت‌کننده نخستین همایند شده، مطرح ساخت که با این حساب محرک تمیزی نوعی تقویت‌کننده‌ی ثانوی محسوب خواهد شد. لازم به ذکر است که وجه تمایز تحلیل اسکینر با ژرندایک در تمایز محرک تمیزی از فراخوان تداعی می‌باشد، همچنین آنچه اسکینر تقویت می‌نامد با خشنود کنندگی و آزارندگی که مفاهیم انتزاعی و تعبیری هستند، فرق دارد و به گفته لفرانسوا (۱۲) به نقل از سید محمدی، (۱۴) فقط تاثیر مشاهده شده‌ی تقویت‌کننده است. بنابراین تقویت پیامد رفتار است که به گفته سید محمدی (۱۴) چهار نوع رابطه‌ی رفتار- پیامد را می‌توان مشخص کرد: ۱. رفتار، پیامد مثبت یا رابطه تقویت مثبت، ۲. رفتار، پیامد منفی یا تنبیه (منجر به اجتناب)، ۳. رفتار، پیامد حذف محرک منفی یا تقویت منفی یا گریز و ۴. رفتار، حذف‌کننده یا جلوگیری محرک مثبت که رابطه حذف نامیده می‌شود. اسکینر تقویت را در دو نوع مثبت و منفی دسته‌بندی نموده و تقویت (مثبت یا منفی) را منتج به افزایش احتمال صدور رفتار تعریف می‌کند. لازم به ذکر است که نتیجه رویداد یا فرایند است که تعیین‌کننده تقویت‌کنندگی می‌باشد و نه خود محرک به تنهایی (۱۲، ۱۳، ۱۴ و ۱۵).

تنبیه از آن جهت که از صدور رفتار پیشگیری می‌کند از تقویت منفی که با حذف چیزی به افزایش رفتار منجر می‌گردد متمایز است. در عین حال می‌توان برای تنبیه نیز از دو گونه نوع اول (ارایه چیزی به موقعیت) و نوع دوم (مجازات از طریق حذف) و با شکل‌های لفظی، جرمه، پرکاری و فیزیکی نام برد. البته اسکینر با بکاربردن تنبیه مخالفت داشت و اثر درازمدتی برای این مکانیسم قایل نبود و حتی به دلایلی دیگر از جمله آثار جانبی نامطلوب، پرداختن به نایدها و مبهم گذاردن بایسته‌ها، توجیه صدمه زدن به دیگران، امکان بروز رفتار در صورت فقدان تنبیه، ایجاد پرخاشگری علیه تنبیه‌گر و جانسین ساختن پاسخ نامطلوب، تنبیه را ناکارآمد و مردود می‌شمرد. از سوی دیگر سه راهبرد حذف، تعمیم و تمیز علاوه بر شکل‌دهی برای تولید رفتار پیچیده مطرح شده‌اند. اسکینر بر اساس منابع تقویت، تقویت‌کننده‌های نخستین یا اولیه در پیوند با ارضای نیازهای اولیه، اساسی و ناآموخته مانند آب، غذا و آمیزش جنسی؛ تقویت‌کننده‌های ثانوی که در اثر همایندی با تقویت‌کننده‌های دیگر این ویژگی را پیدا می‌کنند و تقویت‌کننده‌های تعمیم یافته که همراه با بیش از یک تقویت نخستین و گاهی شامل خود رفتارهای همراه با تقویت نخستین بوده، رفتارهای مختلفی را تقویت می‌کنند از جمله پول، مقام شهرت و در مورد انسان بسیار نیرومند به شمار می‌آیند، مطرح شده‌اند (۱۲ و ۱۳).

زنجیره‌سازی فرایند مهم دیگری برای تولید رفتار دلخواه است که با توجه به پیچیده بودن رفتارها و نیاز به توجه به محرک تمیزی به وقوع می‌پیوندد و زنجیره‌ای از محرک‌های جزئی را در کنار یا در زنجیره‌ای منتهی به تقویت‌کننده نخستین را مورد توجه قرار می‌دهد. هرگنهان و السون (۱۳) ذکر نکته مهمی را ضروری دانسته‌اند مبنی بر اینکه ایجاد یک پاسخ زنجیره‌ای همواره از تقویت‌کننده‌ی نخستین به عقب عمل می‌کند و با افزایش قدرت تقویت‌کنندگی سایر محرک‌ها، زنجیره نیز گسترده‌تر خواهد گشت. از جمله مثال‌های ذکر شده زنجیره‌ها سلام و احوالپرسی دو دوست را می‌توان ذکر نمود که شروع زنجیره با دیدن دیگری به عنوان محرک تمیزی در نظر گرفته شده است. نکته مهم دیگر

در این نظریه لزوم توجه به برخی محرکها و تقویت‌های نابجا و کاستن تاثیرشان که تحت عنوان قاچاقی از آنها یاد شده می‌باشد. همچنین برای نگهداری رفتار یادگرفته شده از طریق استفاده متناسب از تقویت متناوب و دوره‌ای و نیز شبیه ساختن شرایط به موقعیت واقعی و طبیعی استفاده می‌شود.

اسکینر رفتارهای کلامی در چارچوب زبان را نیز به نوعی تحت تاثیر برنامه های تقویت توضیح داده که دسته بندی از این رفتارها بر اساس نوع کار انجام شدنی برای دریافت تقویت شامل: خواست (طرح درخواست، تقویت و یادگیری)، نامیدن (تقویت در پی انطباق با تایید دیگران)، رفتار پژوهی (پیش‌نیاز رفتارهای کلامی پیچیده و تقویت در پی تقلید) و رفتار خود سنجی (توصیف پاسخها، بیان روابط و تدارک چارچوب دستوری برای مکالمه) می باشد. یادگیری برنامه ای از دیگر تولیدات کاربردی اسکینر برای یادگیری و آموزش است که با توجه به ارایه گام به گام اطلاعات هدف، ارایه بازخورد فوری به یادگیرنده و فراهم ساختن امکان یادگیری با سرعت متناسب هر فرد برای یادگیری و صدور رفتار مطلوب برای سازمان آموزشی ارایه گردید. با ارزیابی تاثیر برنامه‌های کنترل رفتار بر فراگیری و خاموشی (زوال تدریجی رفتار به خاطر عدم تقویت) و نیز میزان پاسخدهی، اسکینر برنامه های تقویتی خود و اثر آنها بعد از عدم ارایه تقویت را مقایسه نمود و خاموشی بعد از تقویت پیوسته را سریعتر از تقویت متناوب ارزیابی کرد. در این راستا از بازگشت خودبخود و تفاوت خاموشی و فراموشی نیز یاد نمود. همچنین از نظر وی برنامه‌های تقویت هر چه که باشند از قانون های طلایی مناسب بودن، مقتضی بودن (امکان‌پذیری و مقدریت) و مرتبط بودن (به لحاظ زمانی، مکانی و محتوایی) متاثرند و پیروی می‌کنند. راهبردهایی برگرفته از قانونهای طلایی که در چارچوب این نظریه برای افزایش رفتارهای مطلوب گفته شده عبارتند از: انتخاب تقویت‌کننده مناسب، کاربرد باثبات و بجایه (موقع)، انتخاب کارآمدترین و بهترین برنامه، توجه به پیوند رفتار- تقویت، استفاده مفید از تقویت منفی و بکار بردن رهنمود و شکل‌دهی. آنچه مسلم است در جای جای این نظریه تقویت محور و کلید تحلیل رفتار و کنترل و پیش‌بینی آن به شمار آمده و همه‌ی برنامه‌ها برای افزایش یا کاهش و ایجاد رفتارها با محوریت و دستکاری تقویت صورت می‌پذیرد. تغییر رفتار از جمله موارد کاربرد برنامه ریزی شده، هدفمند و سنجیده تحلیل کاربردی رفتار است که در مورد امور روزمره و در گستره وسیعی از موقعیتهای انسانی به ویژه در سامانه آموزشی و نظام درمانی بکار گرفته شده است. از جمله این موارد می‌توان به حساسیت زدایی‌ها و غرقه سازی متاثر از شرطی کلاسیک در کنار شکل دهی و نگهداری رفتارهای اصلاحی اشاره نمود. از جمله دیگر کسانی که با این چارچوب نظری و در مورد تحلیل کاربردی رفتار خدماتی ارایه نموده‌اند باید از پریماک، تیمبرلیک و از ماریان بیلی به خاطر بکاربردن تجاری و نمایشی اصول تحلیل رفتار نام برد (۱۲ و ۱۳).

۱۱-۱ روان درمانی و تکنولوژی رفتار

تحولات اخیر در حوزه رفتار درمانی روان، طیف گسترده ای از فناوریها را برای اصلاح افکار، احساسات، و رفتار بیماران فراهم کرده اند. چنین تکنیک به عنوان "جاری شدن سیل"، حساسیت زدایی، هیپنوتیزم، مشق شب، و بازسازی شناختی هستند، اما بسیاری از فناوریهای رفتاری به تغییر رفتار مشتری و احساسات توسعه داده شده اند. تکنولوژی رفتار توسط روان درمانگران استخدام شده به تغییر رفتار مشتریان خود پرداخته اند. در هر یک از این مطالعات، ما بررسی کردیم که آیا استفاده از تکنولوژی تغییر رفتار عامل موثر بر ارزیابی فرد مورد نظر می باشد.

۱۲-۱ نتیجه گیری

علم رفتار حرمت و سرزنش را از فرد به محیط تغییر می‌دهد. رفتار پاسخی است که ارگانیسم به انگیزه بیرونی می‌دهد. به بیان دیگر رفتار واکنشی است که در برابر یک عمل یا کنش بیرونی از موجود زنده سر می‌زند. این رفتار در انسان پیچیده‌تر از سایر موجودات است. دلیل این پیچیدگی فرایندهای ذهنی گسترده و تودرتوی انسان است که روی هم رفته موضوع دانش روانشناسی را تشکیل می‌دهد (۱۲). در علم روانشناسی رفتار کاربرد زیادی دارد و یکی از مهمترین شیوه‌های کشف بیماری‌های روانی کشف از طریق مشاهده بالینی و سنجش رفتار است که از طریق متدهای علمی پژوهشی انجام می‌گردد. همچنین بر روی حالات گوناگون فرد هم نام‌هایی گذاشته شده که به رفتارهای مختلف خوانده می‌شوند. در دیدگاه رفتارگرایان، انسان یک ارگانیسم تجربه گراست که استعداد بالقوه ای برای هر رفتاری دارد. به اعتقاد این گروه، انسان در بدو تولد مانند لوح سفیدی است که هیچ چیزی بر آن نوشته نشده است. تکنولوژی رفتار تکنیک های نظام مند برای تغییر رفتار افراد فراهم می کند. در اکثر بخش ها، مردم به کنترل این تغییرات پاسخ می دهند. در این مقاله ما سعی می کنیم که شواهدی که تکنولوژی رفتار استقلال درک شده از اشخاص موضوع نفوذ خود را کاهش می دهد را بررسی کنیم. ارزیابی رویکرد رفتاری روشن است که دیدگاه‌های متفاوتی توسط دانشمندان مختلفی در حوزه‌ی روانشناسی یادگیری و رفتاری در خصوص شخصیت مطرح شده است (۱۶).

شاید این تنوع از این جهت است که ما تلاش می‌کنیم مفاهیم رفتارگراها را که در خارج از حوزه‌ی شخصیت مطرح شده بود در نظریه‌های شخصیت مطرح کنیم. اکثر این یافته‌ها در آزمایشگاه به دست آمده و دیدگاه جزء نگرایی نسبت به انسان داشته است. می‌بینیم که توجه عمده در رویکرد یادگیری، اهمیت به رفتارهای ویژه و وابسته به موقعیت داده می‌شود و نه بر ویژگی‌های عام در شخصیت. در کوتاه مدت، من پیشنهاد می‌کنم که با استفاده از تکنولوژی رفتار راه میسر برای حل مشکلات عملی تغییر رفتار پیدا می‌کنیم. افراد با استفاده از تکنولوژی تغییر پاسخ می‌دهند. این تغییرات رخ می‌دهد زیرا: (۱) تکنولوژی رفتار درک (و اغلب واقعی) استقلال از افراد تحت تأثیر نفوذ آن قرار می‌گیرد؛ و (۲) به عنوان کنترل تکنولوژی به ارزیابی کسانی که کنترل می‌شوند می‌پردازند. افرادی که از تکنولوژی رفتار در زمینه‌های متنوعی مانند رهبری استفاده می‌کنند به روان‌درمانی کار، عادت و تغییر نگرش در رفتار انسان می‌پردازند.

منابع مورد استفاده:

- 1Kipnis, D. (1984a). The use of power in organizations and in interpersonal settings. In S.
- 2Kipnis, D., Hansen, F. & Fallon, A. (1989). Therapy and control: The metamorphic effects of power. Paper presented at the First Annual Meetings of the American Psychological Society, Arlington, VA, August.
- 3McGregor, D. (1960). The human side of enterprise. New York: McGraw-Hill.
- 4Smith, P.C., Kendall, L.M., &Hulin, C.L. (1969).The measurement of satisfaction in work and retirement.Chicago: Rand-McNally.
- 5Salancik, G.R., and Pfeiffer, J. (1977). Who gets power and how they hold it: A strategic contingency model of power. *Organizational Dynamics*, Winter, 22-35.
- 6Baron, J.B. (1978).Preface.The theory and personality of the psychotherapist [Special Issue]. *Psychotherapy*, 15, 307.
- 7London, P. (1976). The modes and morals of psychotherapy. New York: Hemisphere.
- 8Dahl, R.A. (1957).The concept of power. *Behavioral Science*, 2, 201-218.
- 9Kipnis, D., Hansen, F. & Fallon, A. (1989). Therapy and control: The metamorphic effects of power. Paper presented at the First Annual Meetings of the American Psychological Society, Arlington, VA, August.
- 10Mitchell, T.J., Larson, T.J., and Green, S. (1977). Leader behavior, situational moderators, and group performance: An attributional analysis. *Organizational Behavior and Human Performance*, 18, 254-268.
- 11Volti, R. (1988). *Society and technological change*. New York: St. Martin's Press.
- ۱۲- لفرانسوا.گی.آر. (۱۳۸۵). نظریه‌های یادگیری انسان. برگردان یحیی سید محمدی. تهران: نشر روان.
- ۱۳- هرگنهان.بی.آر. و السون.م.اچ. (۱۳۹۰). مقدمه‌ای بر نظریه‌های یادگیری. برگردان علی‌اکبر سیف. تهران: نشر دوران.
- ۱۴- سید محمدی.ی. (۱۳۷۷). روان‌شناسی یادگیری. تهران: نشر روان.
- ۱۵- دیز.ج. و هالسی.ا. (۱۳۶۳). روانشناسی یادگیری. برگردان محمدنقی براهنی. تهران: نشر رضا.
- 16-Leberman, J. (1992). The consequence of social influence: How behavior techniques affect those who use them. Unpublished doctoral thesis, Temple University, Philadelphia, PA.