

رفتار حمایتی و شیوه‌های آن از نگاه قرآن و روان‌شناسی

m.r.ahmadi313@gmail.com

mirdirikvandi@iki.ac.ir

m.hasani.5506@gmail.com

محمدرضا احمدی محمدآبادی / استادیار گروه روان‌شناسی مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی

رحیم میردیریکوندی / استادیار گروه روان‌شناسی مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی

محمود حسینی / کارشناس ارشد روان‌شناسی مشاوره دانشگاه معارف اسلامی

پذیرش: ۹۹/۰۴/۱۷

دریافت: ۹۸/۱۱/۱۴

چکیده

رفتار حمایتی رفتاری است که به قصد کمک‌کردن به دیگران صرفاً به خاطر نوع دوستی و خیرخواهی و نه به منظور رسیدن به منفعت خاصی انجام می‌شود. پژوهش حاضر به هدف شناسایی رفتار حمایتی و شیوه‌های آن از نگاه قرآن و روان‌شناسی تدوین شده است. روش پژوهش در این تحقیق تحلیل محتواست و با مراجعه به منابع روان‌شناسی و اسلامی به مفهوم‌شناسی و شناسایی شیوه‌های آن براساس اسناد موجود در این منابع پرداخته است. نتایج پژوهش نشان داد که رفتار حمایتی به سه شکل مالی، عاطفی و رفتاری صورت می‌گیرد؛ همچنین نتایج تحقیق نشان داد که از نگاه منابع اسلامی تنها هنگامی از رفتار حمایتی نهی می‌شود که اولاً، سبب تقویت دشمنان و دشمنی آنها با اسلام بشود؛ ثانیاً، به تقویت صفات منفی مانند تنبلی و احساس ذلت بیانجامد؛ همچنین شیوه‌های رفتار حمایتی عبارتند از: شیوه‌های شناختی رفتار حمایتی؛ شیوه‌های عاطفی رفتار حمایتی؛ شیوه‌های رفتاری رفتار حمایتی. در یک تقسیم‌بندی دیگر می‌توان شیوه‌های رفتار حمایتی از نگاه قرآن را به شیوه‌های عملی و کلامی تقسیم کرد.

کلیدواژه‌ها: روان‌شناسی اجتماعی، شیوه، حمایت، رفتار حمایتی، قرآن کریم.

مقدمه

تعریض حوزه اخلاقی، تعمیم وابستگی عاطفی افراد و تعمیم درونی افراد به دیگران را فراهم می‌کند و امکان ادخال اجتماعی راه که برای انسجام اجتماعی ضروری است، تسهیل می‌کند.

سوم، رفتارهای حمایتی، ویژگی عام تمام جوامع در طول تاریخ اعم از سنتی و جدید بوده، و وجود نهادهای خیریه‌ای و مؤسسات گوناگون در این راستا، گویای این حقیقت است. ولی نکته حائز اهمیت اینکه، میزان مشارکت امور حمایتی بر حسب افراد، گروه‌های مختلف و جوامع نیز متفاوت است. نکته مهم‌تر اینکه، همزمان با تحولات جوامع از شکل سنتی به مدرن، گرایش‌ها مربوط به رفتارهای نوع‌دوستانه افراد نیز تغییر کرده و در مواقعی حتی جوامع با فقدان علاقه و بی‌میلی تعداد قابل توجهی از آنها به امور اجتماعی و روندهای آن مواجه بوده است (شکوری، ۱۳۸۴، ص ۳).

جوامع اسلامی به دلیل ویژگی‌های خاصشان دارای پتانسیل بیشتری در زمینه همیاری، همدلی و کمک به هم‌نوع بوده که به صورت فردی، گروهی در قالب تشکلهای محلی، ملی، مذهبی یا تحت اشراف سازمان‌های مربوطه، در حمایت از هم‌نوعان خود نقش ایفا کرده‌اند. ولی براساس تحقیقات مسئولان امور حمایتی اولاً، کنش‌های حمایتی از یک روند منظمی پیروی نکرده است؛ ثانیاً، هنوز تا بهره‌گیری مطلوب و بهینه از ظرفیت‌های حمایتی موجود در جامعه، فاصله وجود دارد (شکوری، ۱۳۸۲). به علاوه علی‌رغم اهمیت کمک به هم‌نوع و سابقه طولانی این نوع کنش‌ها در جوامع مختلف از جمله جامعه ما، کمتر مورد توجه قرار گرفته است.

از این رو از جمله مفاهیم ارزشمندی که به‌عنوان یکی از اصول، مورد توجه همه شریعت‌ها، به‌ویژه اسلام در طول تاریخ بوده و در آموزه‌های دین اسلام به جهت صبغه مذهبی و تمدن‌کهنی که دارد، نیز بسیار مورد توجه قرار گرفته و به آن سفارش شده است، رفتار حمایتی می‌باشد. هدف این مقاله بررسی رفتار حمایتی و شیوه‌های آن از نگاه قرآن و روان‌شناسی است. این رفتارها در قالب کنش‌های مشارکتی دگرخواهانه افراد مطرح می‌شود که بخش عمده‌ای از آنها در اعمال نوع‌دوستانه از قبیل کمک به مستمندان و حمایت از افراد نیازمند، نمود عینی پیدا می‌کند.

اهمیت و ضرورت تحقیق مفاهیم روان‌شناسی خصوصاً رفتار حمایتی و شیوه‌های آن (شناختی، عاطفی، رفتاری) از جمله مفاهیمی است که در جامعه، حضور و کاربرد بسیار دارد و در یک نگاه سالم‌سازی

رفتار حمایتی، هر عملی که به دیگران سود برساند و هیچ سود مستقیمی به فردی که آن را انجام می‌دهد، نمی‌رساند (بارون و دیگران، ۱۳۸۹، ص ۵۵۷). نوع خاصی از کنش اجتماعی یا مشارکتی هستند که با دغدغه‌خاطر برای دیگران همراه‌اند و غالباً آگاهانه و داوطلبانه‌اند. در این کنش‌ها موضوع حرکت از نیت و قصد رفتاری به یک رفتار عینی، محور اساسی است (شکوری، ۱۳۸۴، ص ۸). رفتار حمایتی دامنه وسیعی از کنش‌ها که به قصد فایده رساندن به دیگران و نه به خود انجام می‌شود. پس در رفتارهای حمایتی هیچ سود مستقیمی به فردی که آن اعمال را انجام می‌دهد، نمی‌رسد و حتی ممکن است خطراتی هم برای او داشته باشد. رفتارهایی مثل کمک کردن، دلداری دادن و همکاری کردن نمونه‌هایی از رفتارهای حمایتی است (سالاری فر و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۲۸۶).

بررسی کنش‌های دگرخواهانه افراد، یکی از موضوعات عمده‌ای بوده که توجه صاحب‌نظران علوم اجتماعی، به‌ویژه روان‌شناسان را در دهه ۱۹۶۰م بر اثر حادثه‌های تأسوف‌بار و تفکربرانگیز، به خود مشغول داشته است. این عنایت از چند بعد می‌تواند مورد اهمیت قرار بگیرد:

نخست، ارزش این نوع تعاملات انسانی و به‌ویژه اثراتی که آنها بر مناسبات ارزشمند انسانی به جای می‌گذارند. از آنجاکه رفتارهای نوع‌دوستانه، مناسبات خدماتی و کمک‌رسانی را در جامعه گسترش می‌دهند، از این رو شرایط عینی را برای افزایش مودت اجتماعی و کاهش محرومیت اجتماعی فراهم می‌کنند. گفته می‌شود که به هر اندازه روابط همیاری و امدادرسانی داوطلبانه در زمینه‌های مادی، شناختی، عاطفی و رفتاری بالا باشد به همان میزان، نابرابری اجتماعی و عزلت‌گزینی و سایر اختلالات اجتماعی کاهش می‌یابد (چلبی، ۱۳۷۵، ص ۲۰-۲۱).

دوم، کنش‌های مشارکتی از جمله رفتارهای حمایتی برای ایجاد و دوام نظم اجتماعی به حداقل همفکری، درک مشترک، همدلی متقابل، احساس تعلق مشترک و ارزشیابی مشترک نیازمند هستند که ریشه در نفع مشترک و نیازهای عام انسانی داشته و تأمین این نیازها نیز تنها با تشریک مساعی بین کنش‌گران میسر می‌شود. لذا بروز آنها عملاً به تولید مازاد تعاونی می‌انجامد، مازادی که در صورت ایجاد و توسعه آن سبب تقویت اعتماد، انسجام و نظم اجتماعی می‌شود (چلبی، ۱۳۷۵، ص ۲۰-۲۱). در سطح کلان نظام اجتماعی نیز، از آنجاکه رفتارهای حمایتی نوعی تعامل با دیگران را مطرح می‌سازد، اسباب

کودک عقب‌مانده داوطلب شوند. انیس (۱۹۷۵ و ۱۹۷۶) مردم را در وضعیتی قرار می‌داد که ظاهراً صدای ناله زنی را پس از افتادن از یک نردبان می‌شنیدند. مکنا (۱۹۷۶) میزان تماس‌های مردم با یک گاراژ را به خاطر راننده زنی که درمانده و بی‌پول بود، اندازه گرفت. باتسون و دیگران (۱۹۹۳) پس از مرور این چند تحقیق نتیجه گرفتند که «این شواهد قویاً نشان می‌دهند که مذهبی‌ترها در قیاس با کمتر مذهبی‌ها توجه بیشتری به نیازمندان ندارد. مذهبی‌ترها فقط وانمود می‌کنند که توجه بیشتری دارند» (اسپلیکا و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۶۱۸). اما در مقابل برخی پژوهشگران به همبستگی مثبتی بین دین‌داری با مسئولیت اجتماعی و یاری‌گری دست یافته‌اند، نظیر وولف، رابطه مثبت، اما اندکی را میان دین‌داری و درجه‌بندی نوع‌دوستی گزارش می‌دهد (وولف، ۱۳۸۶، ص ۳۲۴). میزان کمک‌های مالی به یک خانواده نیازمند را بررسی کردند که نشان داد، احتمال کمک افراد مذهبی‌تر بیش از افراد کمتر مذهبی آنهاست (اسپلیکا و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۶۲۱) حسینی، (۱۳۹۷). «رفتار حمایتی و شیوه‌های آن از منظر قرآن» را بررسی کرده و به دنبال شناسایی رفتار حمایتی و شیوه‌های شناختی، عاطفی و رفتاری آن از منظر قرآن بوده است که نشان داد قرآن در این باب، مطالب توصیفی فراوانی ارائه کرده، لیکن مفهوم رفتار حمایتی از دیدگاه قرآن را باید با نگرش کاربردی و عملی ملاحظه کرد (میرشاهی، ۱۳۹۶). «رفتارهای حمایتی با تکیه بر منابع اسلامی و ساخت چک لیست آن» در این تحقیق، با استفاده از منابع اسلامی، آموزه‌های اسلامی در مورد موضوع رفتارهای حمایتی به صورت توصیفی جمع‌آوری شد و سپس دسته‌بندی، تجزیه و تحلیل گردید. برای پیگیری تحقیقاتی که در ارتباط با رفتار حمایتی در منابع اسلامی است، باید سراغ موضوعاتی همچون ایثار، انفاق، فداکاری، بخشش، و از این قبیل عناوین رفت (آذربایجانی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۳۳۳). تحقیقاتی که در زمینه ایثار انجام شده است، نظیر: انواع ایثار و پیامدهای ترک آن در جامعه با استناد به متون دینی (گلی‌زواره قمشه‌ای، ۱۳۸۲)، بررسی ایثار در سیره نبوی و مقام ایثارگران (الفقی، ۱۴۰۳ق) و تحلیل عناصر معنایی واژه اخلاقی ایثار در قرآن کریم (قطبی و همکاران، ۱۳۹۵). عنوان دیگر بخشش است که تحقیقاتی که پیرامون آن صورت گرفته، همچون بررسی بخشش از دیدگاه روان‌شناسی و قرآن کریم (ایمانی‌فر و همکاران، ۱۳۹۱) و نقش بخشش در پایداری زندگی اجتماعی (رحیمی و سلیمانی، ۱۳۹۵). دیگر تحقیقات روان‌شناسی اجتماعی، در مورد رفتار حمایتی بحث کرده‌اند؛ ولی از دو

جامعه از مشکلات اقتصادی و جلوگیری از انحطاط اخلاق در جامعه، نجات انسان‌ها و رستگاری آنها با الگوپذیری و تبعیت از اندیشه‌ها و فرامین الهی و اسلامی میسر می‌شود. تحقیقات در زمینه رفتار حمایتی را می‌توان به دو دسته تقسیم کرد: دسته نخست تحقیقاتی هستند که روان‌شناسان اجتماعی بدون در نظر گرفتن متغیر دین به بررسی و تبیین رفتار حمایتی پرداخته‌اند، اما دسته دیگر تحقیقاتی‌اند که در حوزه دین و یاری‌گری می‌باشد، که در این دسته از تحقیقات به بررسی نقش دین در یاری‌گری و امداد پرداخته‌اند. نقطه آغاز تحقیقات درباره رفتار حمایتی از اواسط دهه ۱۹۶۰ بر اثر بروز حادثه‌ای تأسفسبار و تفکربرانگیز، توجه روان‌شناسان اجتماعی بیش از پیش به رفتار حمایتی جلب شد و تبلیغات گسترده درباره این حادثه، شماری از روان‌شناسان اجتماعی را برانگیخت تا در این باره به نظریه‌پردازی و اجرای آزمایش‌هایی مبادرت کنند (بارون، ۱۳۸۹، ص ۵۵۹). از این پس تحقیقات در زمینه رفتار حمایتی گسترش یافت. ساژکی و تاکاکو (۱۹۹۲) طی تحقیقاتی برخی عوامل مؤثر بر رفتار جامعه‌یار را از قبیل همدلی، مهارت اجتماعی و برون‌گرایی را بررسی کردند و دریافتند که عوامل مذکور بر رفتار حمایتی اثر مثبت دارد. براساس نظر واینر (۱۹۸۰) شباهت قربانی به تماشاگر و اسنادهای تماشاگر می‌تواند مؤثر در رفتار حمایتی باشد. برخی دیگر از روان‌شناسان (۱۹۷۵) یکی از عوامل تعیین‌کننده رفتار حمایتی را نقش الگوهای اجتماعی معرفی می‌کنند. امروزه تحقیقات نسبتاً گسترده در زمینه رفتار حمایتی از نوع بررسی رابطه دو یا چندمتغیری که یک متغیر آن رفتار حمایتی است و یا سنخ‌شناسی رفتار حمایتی صورت گرفته است؛ مانند *رابطه رفتار حمایتی مدیران با تعهد حرفه‌ای و سازمانی معلمان تربیت بدنی شهر اردبیل* (مهدی قاسمی، ۱۳۹۶)؛ *بررسی رابطه رفتارهای حمایتی و غیرحمایتی مدیران و خشنودی شغلی با هویت سازمانی کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان همدان* (بحرکانی، ۱۳۸۹)؛ «رفتار حمایتی و دلایل بروز آنها» (شکوری، ۱۳۸۴) که نویسنده در این مقاله به بررسی ماهیت رفتار حمایتی، عوامل و انگیزه‌ها را با استفاده از روش میدانی در شش استان کشور مورد بررسی قرار داده است. تقریباً نخستین تحقیقاتی که در حوزه دین و یاری‌گری انجام شده، در دهه ۱۹۷۰ صورت گرفته است. فوربز، *تولوتو گرومول* (۱۹۷۱) نامه‌های نشان‌داری را نزدیک کلیساهای مختلف رها می‌کردند، تا ببینند که مردم تا چه حد در انداختن این نامه‌ها به صندوق‌های پست کمک می‌کنند. ویلر و دینر (۱۹۷۵) به مردم این فرصت را می‌دادند که برای کار با یک

نظر ناقصند: ۱. به بعضی از ابعاد رفتار حمایتی پرداخته‌اند. ۲. رفتار حمایتی را از منظر قرآن، مورد بحث و بررسی قرار نداده‌اند. در این تحقیق سعی شده، اولاً، به تمامی ابعاد رفتار حمایتی پرداخته شود و ثانیاً، رفتار حمایتی و شیوه‌های آن را از منظر قرآن و روان‌شناسی مورد بررسی قرار داده شود و در مورد این موضوع خاص از منظر قرآن و روان‌شناسی، کاری مستقل انجام نشده و ضعف و نقصان تحقیق داریم. این تحقیق به دنبال دستیابی به پاسخ این سؤالات می‌باشد تا بهترین جواب را از ناحیه قرآن کریم و روان‌شناسی دریافت کند: رفتار حمایتی و شیوه‌های آن از منظر قرآن چیست؟ شیوه‌های شناختی رفتار حمایتی چیست؟ شیوه‌های عاطفی رفتار حمایتی چیست؟ شیوه‌های رفتاری رفتار حمایتی چیست؟ از این رو مباحث را براساس مباحث نظری و بررسی شیوه‌های رفتار حمایتی مورد بحث قرار خواهد گرفت.

۱. تعریف رفتار حمایتی

رفتار حمایتی، رفتاری است که به قصد سود رساندن به دیگران انجام می‌شود، ولی برای عامل، سود آشکاری دربر ندارد. روان‌شناسان اجتماعی، عوامل ایجاد یا منع رفتار امدادگرانه را بررسی کرده و از آن با عنوان‌هایی مانند: رفتار حمایت اجتماعی (prosocial behavior)، امداد (helping behavior)، نوع دوستی (altruism)، یا رفتار خیرخواهانه (charitable) یاد کرده‌اند. بیشتر پژوهش‌ها در این زمینه، به موقعیت‌های اضطراری مربوط است (آذربایجانی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۳۳۰). رفتار حمایتی در اسلام تحت عناوین مختلف و در قالب‌های متنوع توجه شده است. گاه در قالب مفهومی ارزشی و وظیفه‌ای اخلاقی بر آن تأکید شده و گاه به عنوان تکلیفی دینی و انسانی، اشاره شده است. مفهوم رفتار حمایتی در منابع اسلامی را می‌توان با مفاهیمی همچون مؤاخات، مواسات، اغاثة الملهوف، تنفیس و تفرج عن المکروب، قضاء حاجة المومن، احسان، اعانه مظلوم، تواصل، تعاطف و صلۀ رحم، بررسی کرد (آذربایجانی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۳۳۳).

۲. مراحل بروز رفتار حمایتی

برای اینکه بیننده یک صحنه اضطراری بتواند تصمیم بگیرد، باید مراحل زیر را طی کند (بارون و دیگران، ۱۳۸۹، ص ۵۶۰).

مرحله اول. توجه به موقعیت اضطراری: در بسیاری از موارد، ما به دلیل توجه به امور شخصی، گویا اساساً چشم و گوش خود را بر روی امور مربوط به دیگران، هرچند در موقعیت‌های اضطراری می‌بندیم. *لاتانه و دارلی (Darely: ۱۹۷۲)* در این زمینه، آزمایشی انجام دادند. آنان تعدادی دانشجو را برای سخنرانی درباره نیکوکاری دعوت کردند. سپس آنها را به سه صورت از برنامه آگاه کردند؛ به برخی گفتند مقداری وقت دارید. برخی دیگر گفتند: اگر هم‌اکنون حرکت کنید، سروقت می‌رسید. به گروه سوم نیز گفتند اندکی دیر شده است و کمی با تأخیر می‌رسید. آن‌گاه در مسیر آنها یک موقعیت اضطراری ساختگی را قرار دادند؛ کسی خود را به زمین انداخته بود و آه و ناله می‌کرد. نتیجه این شد که از گروه اول ۶۳ درصد، از گروه دوم ۴۵ درصد و از گروه سوم، تنها ۱۵ درصد به کمک آن فرد شتافتند.

مرحله دوم. اطمینان به اضطراری بودن موقعیت: ما معمولاً دوست داریم رفتار دیگران را به آسان‌ترین و محتمل‌ترین وجه تفسیر کنیم. درباره کسی که به سرعت می‌دود، می‌گوییم شاید عجله دارد تا به اتوبوس برسد، یا ورزش می‌کند؛ ولی احتمال تعقیب دزدی که کیف او را ربوده است، آخرین احتمالی است که به ذهن می‌آید. شاید افراد به اطلاعاتی، بیشتر اهمیت می‌دهند که براساس آن، لازم نباشد کاری انجام دهند.

مرحله سوم. احساس مسئولیت در مورد امدادگری: در بسیاری از موارد، همانند آتش‌سوزی یا تصادف، مسئولیت‌ها تقسیم کار شده است، ولی گاهی چنین نیست. در اینجا معمولاً کسی را مسئول می‌دانیم که رهبری کار را به عهده گرفته است. برای مثال، اگر در کلاس درس باشد، معلم؛ و اگر در اتوبوس باشد، راننده؛ و اگر در مهدکودک باشد، مربیان را مسئول می‌دانیم.

مرحله چهارم. داشتن مهارت و توانایی کافی در انجام دادن امداد: بعضی موقعیت‌ها، کاری ساده است و هرکس می‌تواند به انجام رساند؛ مانند عبور دادن یک پیرمرد از خیابان؛ ولی اگر کسی را در حال غرق شدن ببینیم، تنها زمانی اقدام می‌کنیم که شنا بلد باشیم و توان نجات او را نیز داشته باشیم.

مرحله پنجم. تصمیم‌گیری نهایی برای امداد: مراحل گذشته کافی نیست؛ زیرا چه‌بسا موانعی در کار باشد؛ برای مثال، فرد بترسد اگر شخص آسیب‌دیده‌ای از تصادف را به بیمارستان برساند، خودش را مسئول تصادف بدانند (بارون و دیگران، ۱۳۸۹، ص ۵۷۱).

۳. تبیین‌های نظری درباره خودداری از رفتار حمایتی

۳-۱. نظریه ماهیت شهرنشینی

چرا در ماجرای خانم کاترین کنوویس، هیچ‌کس کمک نکرد؟ برخی این بی‌تفاوتی را به زندگی شهرنشینی نسبت می‌دهند و به پژوهش‌هایی نیز استناد می‌کنند؛ برای مثال، میلگرام (Milgram؛ ۱۹۷۰) معتقد است رفتار امدادگری برای دیگران، در روستاها بیشتر از شهرهاست. آماتو (Amato؛ ۱۹۸۳) نیز با ۱۸۰ دانشجوی از پنج کشور مختلف درباره تفاوت رفتار حمایتی در شهرهای کوچک و بزرگ مصاحبه کرد و معلوم شد که همه آنان، احتمال رفتار حمایتی در شهرهای کوچک را بیشتر از شهرهای بزرگ می‌دانند؛ ولی پژوهش‌های لاتانه و دارلی (۱۹۷۰) این مطلب را تأیید نکرد؛ بلکه آنان علت‌های دیگری را مطرح کردند؛ برای مثال، نخست فرد، دقت می‌کند ببیند شخص زمین‌خورده، مست است یا معتاد، یا ناتوانی و معلولیت جسمانی دارد و سپس به کمک کردن یا نکردن تصمیم می‌گیرد (ر.ک: آذربایجانی و همکاران، ۱۳۸۲، ص ۳۴۴).

۳-۲. نظریه پخش مسئولیت

افزون بر این، لاتانه و دارلی (۱۹۷۰) نظریه «پخش مسئولیت» (diffusion of responsibility) را نیز مطرح می‌کنند؛ یعنی اگر تعداد ناظران یک موقعیت اضطراری بیست نفر باشند، هر کدام از آنها مسئولیت خود را در حد یک بیستم می‌دانند. لذا هر اندازه تعداد ناظران بیشتر شود، رفتار حمایتی کاهش می‌یابد. بنابراین در موقعیتی که تنها یک ناظر می‌باشد، احتمال بیشتری وجود دارد که کمک ارائه شود؛ زیرا فقط مسئولیت کمک رساندن، متوجه همان یک نفر است (بارون، ۱۳۸۹، ص ۵۶۲).

سنیکر و هندریک (Senneker & Hendrick؛ ۱۹۸۳) در آزمونی، از آزمودنی‌ها خواستند که از طریق شبکه مدار بسته صوتی با دانشجویان دیگر گفت‌وگو کنند. بعضی خیال می‌کردند مخاطبانشان چند نفرند و بعضی گمان می‌کردند یک نفر است. ناگهان، آزمودنی در هنگام صحبت، آه و ناله‌ای می‌شنید و کلام از آن طرف قطع می‌شد. آزمودنی‌هایی که مخاطب خود را تنها می‌پنداشتند، به زودی خود را به مخاطب می‌رساندند تا به او کمک کنند؛ ولی آنها که مخاطبان را چند نفر می‌پنداشتند، لازم نمی‌دیدند که به کمک بشتابند (ر.ک: برکوتیز، ۱۳۷۲).

۳-۳. نظریه غفلت جمعی

نظریه پخش مسئولیت به موقعیت بدون ابهام مربوط بود؛ ولی پژوهشگران برای موقعیت مبهم، نظریه «غفلت جمعی» (Pluralistic Ignorance) را مطرح کرده‌اند. این نظریه به ارزیابی فرد از موقعیت و فرد نیازمند و استحقاق او برای دریافت کمک مربوط می‌شود. سالخورده‌گان، زنان، بیماران، بیش از دیگران کمک دریافت می‌کنند؛ ولی کسانی مانند معتادان و مست‌ها که به خاطر کوتاهی خود نیازمند کمک شده‌اند، کمتر مورد توجه واقع می‌شوند (آذربایجانی و همکاران ۱۳۸۲، ص ۳۴۷).

۴. ویژگی‌های حمایت‌کنندگان

تفاوت‌های فردی کمک‌کنندگان نیز تأثیرگذار است. میزان «همدلی» (Empathy) افراد متفاوت است. برخی، از ناراحتی دیگران به شدت ناراحت می‌شوند و آن را ناراحتی خود می‌دانند و برخی هرگز اندوهگین نمی‌شوند. نگران شدن از ناراحتی دیگران، حالتی عاطفی است که در کودکان ۱۲ ماهه یافت می‌شود (بارون و دیگران، ۱۳۸۹).

افراد همدلی‌کننده، سه ویژگی دارند: ۱. نگران نیاز دیگران هستند؛ ۲. با دیگران اشتراک‌نظر دارند و می‌توانند خود را به جای دیگران بگذارند؛ ۳. احساسات همدلانه خود را از طریق رفتارهایی مانند گریه در موقعیت‌های غم‌انگیز بروز می‌دهند (آذربایجانی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۳۵۵).

۵. نقش الگوهای اجتماعی در رفتار حمایتی

رفتار افراد در موقعیت‌های امدادی، دارای یک سری هنجارهای اجتماعی است. برین و تست (Bryant & Test؛ ۱۹۶۷) در این‌باره یک آزمایشی انجام دادند. در یک جاده، مردی ایستاده و در حال کمک کردن به زنی است که یک لاستیک ماشینش پنچر شده است؛ با فاصله نه‌چندان زیاد، زنی با خودرو پنچر شده‌اش ایستاده و کمک می‌خواهد، کسانی که صحنه قبل را دیده‌اند، این هنجار اجتماعی در آنها تقویت شده و برای کمک به زن دوم، بیشتر از کسانی که این صحنه را ندیده‌اند اقدام می‌کنند.

گاهی با نمایش‌های تلویزیونی این هنجارها را تقویت کرده و در نتیجه، باعث بیشتر شدن رفتارهای حمایتی شده‌اند. فورگ و فمیستر (Forge & Phemister؛ ۱۹۸۷) به دو دسته کودک ۶ ساله، دو فیلم نمایش دادند. در یکی، الگوی رفتار حمایتی و در دیگری الگوی عدم

رفتار حمایتی به نمایش گذاشته شد. سپس هر دو گروه مشغول بازی و نوعی مسابقه شدند. در بین بازی، توله‌سگ‌هایی را به میان آنها فرستادند که احتیاج به کمک داشتند. کودکان دسته اول کمک کردند و کودکان دسته دوم کمک نکردند (آذربایجانی و همکاران، ۱۳۸۲، ص ۳۶۱).

۶. رفتار حمایتی در قرآن

به رفتار حمایتی در اسلام تحت عناوین مختلف و در قالب‌های متنوع توجه شده است. گاه در قالب مفهومی ارزشی و وظیفه‌ای اخلاقی بر آن تأکید شده و گاه به عنوان تکلیفی دینی و انسانی، اشاره شده است (آذربایجانی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۳۳۳). آموزه‌های اسلام در این زمینه، از نوع بایدهاست. به بیان دیگر، رفتارهای حمایتی از هیچ کس و در هیچ شرایطی دریغ نمی‌شود؛ مگر در جایی که باعث تقویت دشمنان دین و دشمنی آنان با دین شود، یا پیامدهایی منفی، مانند تحقیر فرد یا تنبلی او را در پی داشته باشد. در این صورت، رفتار حمایتی ممنوع است. در غیر این صورت، بسیار شایسته است و به صورت‌های مختلف الزامی و ترجیحی بیان شده و با عنوان‌هایی همچون مواخات «إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ» (حجرات: ۱۰)، مواسات، اغاثة الملهوف، تفتیس و تفرج عن المكروب، قضاء حاجة المومن، احسان، اعانه مظلوم، تواصل، تعاطف و صلۀ رحم از آنها یاد شده است (آذربایجانی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۳۳۳). در ادامه به توضیح انواع حمایت‌های مالی و عاطفی و رفتاری، پرداخته و هر کدام را به اختصار بررسی می‌کنیم.

۷. انواع رفتار حمایتی

۷-۱. حمایت‌های مالی

بیشترین آیات درباره حمایت، از نوع حمایت‌های مالی است و قرآن بر این حمایت‌ها تأکید دارد، یکی از ویژگی‌های متقیان این است که در اموال خودشان، حق معینی را برای درخواست‌کنندگان و محرومان قرار می‌دهند: «وَفِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ لِّلسَّائِلِ وَ الْمَحْرُومِ» (ذاریات: ۱۹). خداوند این نوع حمایت‌ها را نوعی قرض دادن به خدا معرفی می‌کند و اعلان عمومی می‌کند که چه کسی است تا به خدا قرض الحسنه بدهد و از خداوند چند برابر آن را بازستاند: «مَنْ ذَا الَّذِي يقرضُ اللّٰهَ قرضاً حسناً فيضاعفه له أضعافاً كثيرة...» (بقره: ۲۴۵). در جای دیگر، آن را به دانه‌ای تشبیه می‌کند که هفت خوشه

برویاند و در هر خوشه صد دانه باشد: «مَثَلُ الَّذِي يَنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللّٰهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أَتَتْ سَعِيّاً سَنَابِلَ فِي كُلِّ سُنبُلَةٍ مِّائَةٌ حَبَّةٌ» (بقره: ۲۶۱). همچنین در مواردی نیز، بخل ورزیدن را نکوهش می‌کند و می‌گوید کسانی که بخل می‌ورزند، هرگز تصور نکنند که این به سود آنهاست، بلکه به زیان آنهاست و به زودی در روز قیامت، آنچه که به آن بخل ورزیده‌اند، غل و زنجیر گردنشان می‌شود: «وَلَا يَحْسِنَنَّ الَّذِيْنَ يَخْلُقُونَ بِمَا آتَاهُمُ اللّٰهُ مِنْ فَضْلِهِ هُوَ خَيْرٌ لَّهُمْ بَلْ هُوَ شَرٌّ لَّهُمْ سَيُطَوَّقُونَ مَا بَخَلُوا بِهِ يَوْمَ الْقِيَامَةِ» (آل عمران: ۱۸۰). اموری مانند ارث، وصیت (بقره: ۱۸۰)، وقف، قرض دادن نیز در چارچوب حمایت‌های مالی جای دارند.

۷-۲. حمایت‌های عاطفی

تمام حمایت‌های مالی، به همراه حمایت‌های عاطفی است. فرد حمایت‌کننده، به‌عنوان وظیفه الهی و معامله با خداوند حمایت می‌کند و نه تنها هیچ احساس منفی نسبت به حمایت‌شونده ندارد، بلکه معمولاً این حمایت همراه با احساسی مثبت و علاقه‌مندی به اوست. همواره بر ناشناس ماندن حمایت‌کننده سفارش شده است؛ مگر در آنجا که معرفی شدن آنان باعث تشویق و ترغیب دیگران شود؛ زیرا این مسئله آثار عاطفی بر حمایت‌کننده و حمایت‌شونده دارد. خداوند به صراحت از منت‌گذاری بر حمایت‌شونده بازمی‌دارد: «لَا تُبْتَطِلُوا صَدَقَاتِكُمْ بِالْمَنِّ وَ الْاَذَى» (بقره: ۲۶۴) و می‌فرماید: «مَثَلُ كَسَانِي كِه در انفاق کردن ظاهرسازی و ریا می‌ورزند، همچون سنگی است که گرد و غباری بر آن نشسته و رگباری شدید به آن باریده و آن [سنگ] را سخت و صاف بر جای نهاده است: «فَمَثَلُهُ كَمَثَلِ صَفْوَانٍ عَلَيْهِ تُرَابٌ فَأَصَابَهُ وَابِلٌ فَتَرَكَهُ صَلْدًا لَا يَقْدِرُونَ عَلَى شَيْءٍ مِّمَّا كَسَبُوا» (بقره: ۲۶۴). اما مثل کسانی که در این انفاق‌ها، تنها رضایت خداوند را در نظر می‌گیرند، چونان باغی است بر فراز پشته‌ای که اگر رگباری به آن برسد، دوجندان میوه می‌دهد و اگر رگباری هم به آن نرسد، بارش باران (برای آن بس است): «وَ مَثَلُ الَّذِيْنَ يَنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللّٰهِ وَ تَتَّبِعَاتاً مِنْ أُنْفُسِهِمْ كَمَثَلِ جَنَّةٍ بِرَبْوَةٍ أَصَابَهَا وَابِلٌ فَآتَتْ أُكُلَهَا ضِعْفَيْنِ» (بقره: ۲۶۵). قرآن، دست‌گیری از یتیم را با تعبیرهای بسیار زیبایی، مانند تکریم و بزرگداشت یتیم: «كَلَّا بَلْ لَّا تُكْرِمُونَ الْيَتِيمَ» (فجر: ۱۷) بیان می‌کند.

مفاهیم مهمی مانند مواسات، محبت، الفت، اخوت و احسان، از

بنیامین زندانی شوند: «قَالُوا يَا أَيُّهَا الْعَزِيزُ إِنَّ لَهُ أَبًا شَيْخًا كَبِيرًا فَخُذْ أَخَذَنَا مَكَانَهُ» (یوسف: ۷۸). خضرؑ دیوار در حال خراب شدن را تعمیر کرد تا گنجی که زیر آن پنهان بود و به دو پسر بیچه یتیم تعلق داشت، برای آنها باقی بماند: «وَ أَمَّا الْجِدَارُ فَكَانَ لِغُلَامَيْنِ يَتِيمَيْنِ فِي الْمَدِينَةِ وَ كَانَ تَحْتَهُ كَنْزٌ لَهُمَا» (کهف: ۸۲). همچنین کشتی را سوراخ کرد تا سالم نباشد و در نتیجه، از تصرف غاصبانه پادشاه آن دیار در امان ماند و صاحبان بی‌نوا آن، بتوانند از آن استفاده کنند: «أَمَّا السَّفِينَةُ فَكَانَتْ لِمَسَاكِينَ يَعْمَلُونَ فِي الْبَحْرِ فَأَرَدَتْ أَنْ أَعْيِبَهَا وَ كَانَ وَرَاءَهُمْ مَلِكٌ يَأْخُذُ كُلَّ سَفِينَةٍ غَصْبًا» (کهف: ۷۹). همه این نمونه‌ها، به حمایت‌های رفتاری اشاره دارند.

۸. شیوه‌های رفتار حمایتی

از منابع اسلامی در مورد جلب توجه افراد به رفتار حمایتی و ایجاد حساسیت نسبت به آلام و مشکلات دیگران، سه شیوه کلی را می‌توان استنباط کرد (آذربایجانی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۱۳۷): شیوه‌های شناختی، شیوه‌های عاطفی و شیوه‌های رفتاری (همان، ص ۳۳۹).

۸-۱-۱ شیوه‌های شناختی رفتار حمایتی

در این شیوه سعی می‌شود که زمینه‌های شناختی و فضای ذهنی مناسبی در مورد اصول حاکم بر روابط با دیگران و مواجهه با نیازها و مشکلات آنان ایجاد شود. در این راستا به چند شیوه اساسی توجه داده می‌شود که تأمل در آنها انسان را به این نکته رهنمون می‌سازد که شرط برخورداری از حیات انسانی و دینی، داشتن چنین نگرش‌های می‌باشد حتی در برخی موارد در صورت بی‌اعتنای، تصریح به مسلمان نبودن شده است (مجلسی، ۱۴۰۳، ج ۷۴، ص ۳۳۹). این شیوه‌ها عبارتند از:

۸-۱-۱-۱ مثبت‌نگری

دین اسلام مثبت‌نگرانه‌ترین نگرش و نگاه به خدای انسان، جهان هستی و زندگی را فراروی بشر قرار می‌دهد. خداوند متعال در آیات متعدد قرآن کریم انسان را به تفکر، تدبر و تعقل در مورد نشانه‌های انفسی و آفاقی، دعوت کرده و از او می‌خواهد که به یادآوری و توجه به نعمت‌ها، زیبایی‌ها و شگفتی‌های جهان هستی بپردازد تا از این راه به مبدأ و خاستگاه این نعمت‌ها و زیبایی‌های وجودی پی برده، به او ایمان آورده،

حمایت‌های عاطفی است. حتی گاهی حمایت‌های مادی نیز در حکم ابزاری برای حمایت‌های عاطفی و به دست آوردن دل انسان‌هاست تا به دین حق بگرایند: «إِنَّمَا الصَّدَقَاتُ لِلْفُقَرَاءِ وَ الْمَسَاكِينِ وَ الْعَامِلِينَ عَلَيْهَا وَ الْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبِهِمْ» (توبه: ۶۰). اساساً پای‌بندی به دین حق و چنگ زدن به ریسمان الهی، باعث مهربانی دل‌ها با یکدیگر و از میان رفتن دشمنی‌ها می‌شود: «وَ اغْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَ لَا تَفَرَّقُوا وَ اذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ» (آل عمران: ۱۰۳). خداوند، به برقراری بعضی پیوندها امر کرده است؛ زیرا پیوند میان خویشاوندان از مصداق‌های قطعی و پیوندهای اجتماعی، دوستی، پیوند با رهبران الهی و پیوند با خدا نیز از مصداق‌های احتمالی آن است (مکارم شیرازی و همکاران، ۱۳۷۱، ج ۱، ص ۱۵۵). از دیدگاه قرآن، هر کس این پیوندها را قطع کند، از جمله زیان‌کاران واقعی خواهد بود: «الَّذِينَ يَتَّقُونَ عَهْدَ اللَّهِ مِنْ بَعْدِ مِيثَاقِهِ وَ يَقْتُلُونَ مَا أَمَرَ اللَّهُ بِهِ أَنْ يُوصَلَ وَ يَفْسِدُونَ فِي الْأَرْضِ أُولَئِكَ هُمُ الْخَاسِرُونَ» (رعد: ۲۱-۲۵). روابط خانوادگی، روابط استادی و شاگردی، روابط همسایگان با یکدیگر نیز نوعی حمایت‌های عاطفی است که مجالی دیگر می‌خواهد.

۷-۳-۳ حمایت‌های رفتاری

حمایت رفتاری محض و خالی از عواطف مثبت، در اسلام وجود ندارد. همه حمایت‌های رفتاری، از حمایت‌های عاطفی هم سرشار است و نیز بیشتر حمایت‌های عاطفی نیز در رفتار تجلی می‌یابد. حمایت عاطفی، به گفتار عاطفی و نشانه‌های غیر کلامی خلاصه نمی‌شود، بلکه بیشتر در رفتارها تجلی می‌یابد. دستورهایی مانند «در کارهای نیک هم‌یاری داشته باشید»: «تَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَ التَّقْوَى» (مائده: ۲) و «برای نجات مستضعفان از دست ظالمان بکوشید»: «وَ مَا لَكُمْ لَا تَقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَ الْمُسْتَضْعَفِينَ» (نساء: ۷۵) به حمایت‌های رفتاری اشاره دارد. برای مثال، حضرت موسیؑ به کمک یکی از پیروان خود شتافت؛ به گونه‌ای که این کار به مرگ طرف مقابل انجامید: «فَوَكَرَهُ مُوسَى فَقَضَى عَلَيْهِ» (قصص: ۱۵)، مردی از دورافتاده‌ترین نقطه شهر، دوان دوان پیش موسی آمد و از توطئه دشمنان برای به قتل رساندن وی خبر داد: «وَ جَاءَ رَجُلٌ مِنْ أَقْصَى الْمَدِينَةِ يَسْعَى قَالَ يَا مُوسَى إِنَّ الْمَلَأَ يَأْتَمِرُونَ بِكَ لِيَقْتُلُوكَ» (قصص: ۲۰). برادران یوسفؑ اظهار آمادگی کردند تا به جای

۸-۱-۲. ارزیابی صحیح

هر موقعیت ناخوشایند، توسط انسان، ارزیابی می‌گردد. این ارزیابی‌ها، تأثیر مستقیمی بر فشار روانی حاصل از موقعیت دارد. اگر فرد، موقعیت ناخوشایند را دارای بار مثبت بداند، قابل تحمل خواهد بود و اگر منفی ارزیابی کند، از کنترل او خارج و غیرقابل تحمل می‌شود. در حقیقت، آن‌گونه که فرد، حوادث را تفسیر می‌کند، به آنها واکنش نشان می‌دهد. بنابراین انسان به وسیله تفسیرهای خود می‌تواند موقعیت‌های ناخوشایند را کنترل و مدیریت کند. کنترل موقعیت‌ها در دست کسی است که کنترل تفسیرها و ارزیابی‌های خود را در دست داشته باشد. به همین دلیل، در متون دینی، تأکید بسیاری بر تفسیر و ارزیابی صحیح از موقعیت‌ها شده است (شریفی، ۱۳۹۶، ص ۶۷).

۸-۲. شیوه‌های عاطفی رفتار حمایتی

رفتارهای حمایتی در قالب‌های مختلفی حاصل می‌شود. گاهی در جنبه مالی، گاهی از راه برطرف کردن نیاز عاطفی فرد و گاهی از طریق نیروی بدنی به دیگران کمک می‌شود، مثلاً جابه‌جا کردن باری سنگین به یک شهروندی یاری می‌رساند.

اسلام برای رشد و ترقی انسانیت و جامعه بشری به حمایت از دیگران تشویق کرده و از بی‌اعتنایی نسبت به نیازها و مشکلات دیگران نهی کرده تا از طریق بالابردن حساسیت‌ها در جنبه عاطفی آنان، نگرش مثبتی به دین و تصحیح نگرش منفی از دین را، برای از بین بردن خودخواهی ایجاد کند (آذربایجانی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۳۴۳). در این شیوه در راستای حمایت از دیگران و تلاش برای رفع نیازها و گرفتاری‌های آنان در جنبه عاطفی، مواردی اشاره خواهد شد:

۸-۲-۱. خوش خلقی

از جمله مصادیق خوش اخلاقی، نرم‌خویی و خوش‌سخنی و گشاده‌رویی با دیگران است. بنابراین به کسی خوش اخلاق گفته می‌شود که با گشاده‌رویی، زبانی ملایم و برخوردی شاد و محبت‌آمیز با مردم روبه‌رو می‌شود و در هر شرایطی این توانایی را دارد که با خوش‌رویی برخورد کند (زوار، ۱۳۹۵، ص ۶۷).

امام صادق علیه السلام در تعریف خوش اخلاقی می‌فرماید: «مَا حَدَّ حُسْنِ الْخُلُقِ قَالَ تَلِينُ جَانِبِكَ وَ تَطْيِيبُ كَلَامِكَ وَ تَلَقُّي أَخَاكَ بِبِشْرٍ حَسَنٍ»

سر تسلیم و بندگی به درگاه پاکش ساییده و شکرگزار نعمت‌های او باشد. فرد مؤمن و موحد با استناد به دو منبع گران سنگ و حیانی (قرآن کریم) و نقلی (روایات)، به پدیده‌ها و رویدادهای اضطراب‌زا و نگران‌کننده زندگی اسناد منطقی می‌دهد (حسنی، ۱۳۹۰، ص ۷۶).

در منابع اسلامی نیز شواهد گوناگون نشان می‌دهند که سه مؤلفه می‌توانند شکل‌دهنده مفهوم مثبت‌نگری و خوش‌بینی باشند؛ این سه مؤلفه عبارتند از: الف) توجه به جنبه‌های مثبت زندگی؛ ب) تفسیر مثبت رویدادها؛ ج) انتظار مثبت نسبت به آینده. مؤلفه اول می‌تواند شامل ده زیرمؤلفه باشد که عبارتند از: توجه به ویژگی‌های خداوند؛ توجه به زیبایی‌های جهان؛ توجه به امکانات و فرصت‌ها؛ توجه به استعدادها و توانایی‌های خود؛ توجه به موفقیت‌های گذشته خود؛ توجه به صفات مثبت دیگران؛ توجه به رفتار مثبت دیگران؛ توجه به گفتار مثبت دیگران؛ توجه به اندیشه‌های مثبت و توجه به پیامد اعمال. برای مؤلفه دوم نیز می‌توان شش زیرمؤلفه مطرح کرد که عبارتند از: دارای حکمت دانستن سختی‌ها؛ موقت دانستن مشکلات؛ قابل حل دانستن مشکلات؛ نقش خدا، خود و دیگران در وقوع رویدادها؛ سپاسگزاری از خداوند و دیگران و عدم شکایت از مشکلات. مؤلفه سوم نیز می‌تواند دارای پنج زیرمؤلفه باشد که عبارتند از: انتظار کمک از خداوند؛ انتظار وقوع رویدادهای خوشایند؛ انتظار کار درست از سوی دیگران؛ اعتماد به دیگران و کمک به دیگران. بنابراین، می‌توان این سه مؤلفه و ۲۱ زیرمؤلفه را تشکیل‌دهنده مفهوم خوش‌بینی قلمداد کرد (نوری، ۱۳۸۸، ص ۳۰).

بنابراین، می‌توان گفت: در بینش اسلامی، مؤمنان از مصادیق خوش‌بینان به خدا و رحمت الهی ذکر شده‌اند و بدبینان به او نیز به دلیل نداشتن بینش صحیح نسبت به پروردگار خویش، از مصادیق گمراهان هستند. چنانچه قرآن کریم می‌فرماید: «الَّذِينَ آمَنُوا وَ تَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ» (رعد: ۲۸)؛ «إِنَّ الَّذِينَ كَفَرُوا سَوَاءٌ عَلَيْهِمْ أُنذِرْتَهُمْ أَمْ لَمْ تُنذِرْهُمْ لَا يُؤْمِنُونَ خَتَمَ اللَّهُ عَلَى قُلُوبِهِمْ وَ عَلَى سَمْعِهِمْ وَ عَلَى أَبْصَارِهِمْ غِشَاوَةً وَ لَهُمْ عَذَابٌ عَظِيمٌ» (بقره: ۷۰).

به‌طور کلی، افراد خوش‌بین، افرادی حمایتگر هستند. روابط مسالمت‌آمیزی با یکدیگر برقرار می‌کنند، ویژگی‌های مثبت همدیگر را می‌بینند و خطاهای آنها را می‌بخشند و به دنبال برطرف کردن مشکلات سایر اعضا و تلاش در جهت شکوفاشدن استعدادها می‌باشند (شریفی، ۱۳۹۶، ص ۷۲).

می‌باشد (امیدپور و همکاران، ۱۳۹۹، ص ۱۶۲). مانند کشیدن دست نوازش بر سر یتیم، در این باره پیامبر اکرم ﷺ فرموده‌اند: «مَنْ أَنْكَرَ مِنْكُمْ قِسَاوَةَ قَلْبِهِ فليدين يتيماً فيلاطفه و ليمسح رأسه يلين قلبه بإذن الله عزوجل فإن لليتيم حقاً» (حرعاملی، ۱۴۰۹ق، ص ۲۸۶)؛ هر که قساوت قلب داشته باشد که گریه‌اش نیاید و از این معنا راضی نباشد، پس باید که نزدیک خود آورد یتیمی را و با او مهربانی کند و دست بر سر او بمالد که نرم می‌شود دل او به اذن الهی - تعالی شانه - به درستی که یتیم را حقی عظیم هست. همچنین پیامبر خدا ﷺ چنین می‌فرماید: «ای علی هر کس به یتیمی رسیدگی کند و نفقه او را بدهد تا اینکه بی‌نیاز شود، خدا برای او بهشت را واجب می‌کند. ای علی هر کس دست نوازشی از باب محبت بر سر یتیمی بکشد، خداوند به اندازه هر مویی که زیر دست او قرار گرفته است، روز قیامت نور و اجر می‌دهد (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۷۴، ص ۵۸).

حتی صرف عبادت بیمار بدون توجه و تلاش در مورد برآوردن نیازهای دیگر او، از مواردی است که به آن سفارش شده است، چنان که رسول خدا ﷺ تأکید فرمود: «مسلمانان در تشییع جنازه شرکت کرده و به عبادت بیمار بروند» (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۲، ص ۲۱۵). نیز خداوند در قرآن کریم می‌فرماید: «إِذَا يَبْلُغُنَّ عِنْدَ الْكَبِيرِ أَحَدَهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أَوْفٍ وَلَا تَنْهَرُهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا» (اسراء: ۲۳). هرگاه یکی از آن دو یا هر دو آنها نزد تو به سن پیری و شکستگی برسند، کمترین اهانتی به آنان مکن. همچنین آسان گرفتن احکام دین برای بیمار مثلاً تیمم به جای وضو و غسل. «يا أيها الذين آمنوا لا تقربوا الصلاة... وَإِنْ كُنْتُمْ مَرْضَى أَوْ عَلَى سَفَرٍ أَوْ جَاءَ أَحَدٌ مِنْكُمْ مِنَ الْغَائِطِ أَوْ لَامَسْتُمُ النِّسَاءَ فَلَمْ تَجِدُوا مَاءً فَتَيَمَّمُوا صَعِيدًا طَيِّبًا...» (نساء: ۴۳). تخفیف احکام نسبت به بیماران نمودی از رحمت و مغفرت الهی است. توجه و دوست داشتن فرزندان، یعنی اظهار مهر و عاطفه و دوستی نسبت به آنان. رسول خدا ﷺ فرمود: «هر کس فرزندش را بیوسد، خدا برای او حسنه‌ای می‌نویسد و هر کس او را خوشحال کند، خدا روز رستاخیز او را خوشحال می‌کند» (کلینی، ۱۳۶۹، ج ۶، ص ۴۹).

بنابراین تعاطف مصادیق زیادی در منابع اسلامی دارد که برخی از آنها عبارتند از:

- نرم‌خویی: «قُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا» (بقره: ۸۳)؛ با مردم خوش صحبت باشید.

(صدوق، ۱۴۱۳ق، ج ۴، ص ۴۱۲)؛ حُسن خلق آن است که برخوردت را نرم کنی، سختت را پاکیزه گردانی و برادرت را با خوش‌رویی دیدار کنی. بنابراین، رفتار حمایتی یکی از مهم‌ترین و گسترده‌ترین عرصه‌های خودسازی و پرورش توانایی‌های انسان است. در این عرصه است که انسان می‌تواند در اثر ارتباط با انسان‌های دیگر ارزش‌های وجودی و سایر مهارت‌های حرفه‌ای، علمی، عقلی و مدیریتی خود را بنمایاند و فضایل اخلاقی و کمالات انسانی را در خویش نهادینه کند و همچنین به شکوفایی توانایی‌های دیگران نیز کمک کند و در عرصه تعامل اجتماعی، حُسن خلق و خوش اخلاق بودن، جایگاه ویژه‌ای دارد و اولین نمود توانایی، شخصیت روحی و معنوی انسان است (زوار، ۱۳۹۵، ص ۶۸).

۸-۲-۲. صله رحم

یکی از رفتارهایی که باعث استحکام پیوند خویشان و افراد جامعه و نیز از شاخص‌های اساسی جامعه سعادت‌مند و از شیوه‌های تحکیم برادری است، صله‌رحم می‌باشد. صله‌رحم باعث جلب محبت است (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۷۱، ص ۱۰۸). خویشاوندان، ارتباط خونی با هم دارند. شاخ و برگ‌های یک درختند و گل‌های یک بوستان. پس، ارتباطشان هم طبیعی است و قطع رابطه و رفت و آمد میان اقوام، عارضه‌ای ثانوی و یک بیماری اجتماعی و آفت خانوادگی به حساب می‌آید و اگر بی‌دلیل باشد، زشت و نارواست. اگر دلیلی هم داشته باشد، قابل رفع و شایسته تجدید رابطه است (محدثی، ۱۳۸۲، ص ۳۲). به همین جهت امیرمؤمنان علی ﷺ در این زمینه می‌فرماید: «صله الرحم توجب المحبة» (تیمی امدی، ۱۳۷۳، ص ۲۳۰)؛ پیوند با خویشاوندان محبت می‌آورد.

۸-۲-۳. تعاطف

تعاطف که از ماده عطف است؛ یعنی تمایل و توجه به دیگران، با دیگران یکی شدن و دل را به جای آنها نهادن است. اگر چنین مفهومی در جامعه نباشد، عیناً مثل آن است که در محیط خانواده محبت و عطف و مهرورزی مفقود گردد و به جایش مؤسسات تربیتی تشکیل شود (مطهری، ۱۳۷۳، ج ۲۶، ص ۱۲۶). بنابراین، تمایل یکی شدن، توجه به دیگری و دل به جای دیگران نهادن «تعاطف» نامیده می‌شود. تعاطف به این معنی به نوعی درک کردن احساسات و عواطف دیگری است که نزدیک به معنای همدلی در روان‌شناسی

انفاق، صدقه، قرض و... که در این زمینه آیات و روایات فراوانی وجود دارد و در منابع اسلامی و فقه اسلامی از مباحثی همچون وقف، عاریه، قرض، ارث و نیز وصیت‌های مالی به تفصیل بحث شده و برای هر کدام احکامی مخصوص خودش صادر گردیده است و نهادینه شدن این احکام در جوامع اسلامی موجب برطرف شدن فقر و مشکلات اقتصادی که امروزه دامن‌گیر جوامع اسلامی شده، و خواهد شد؛ تا جایی که عده‌ای معتقدند اگر به این موازین اسلامی عمل شود، ریشه فقر از جوامع اسلامی کنده خواهد شد (عباس‌نژاد، ۱۳۸۴، ص ۱۱۲).

در این بخش به مهم‌ترین و حساس‌ترین رفتاری که می‌تواند در به سامان رساندن جوامع اسلامی به جامعه‌ای ایده‌آل، نقش اساسی داشته باشد اشاره می‌شود:

۸-۳-۱ انفاق

روشن است از جمله عواملی که همگی در برابر آن مسئولیت سنگینی داریم و عمل به آن برای زنده ماندن امت اسلامی و پیشرفت و ارتقاء آن لازم و ضروری است، انفاق می‌باشد که در قرآن و روایات فراوان بر این عمل انسان‌دوستانه و دارای بار ارزشی اقتصادی اجتماعی تأکید شده است (بقره: ۲۶۱). هدف اصلی از انفاق طبق موازین قرآن و روایات، دستگیری از نیازمندان و تهیدستان است.

۸-۳-۲ زکات

یکی دیگر از عواملی که موجب مسئولیت انسان‌ها، می‌شود و در قرآن کریم ۳۲ بار واژه آن تکرار شده، زکات است. زکات مسئله‌ای است که در شرایع گذشته تشریح شده بود و نیز در اسلام هم برای دستگیری از فقراء، مساکین و... تشریح شده است (روم: ۳۹)، بسیار نسبت به پرداخت زکات تأکید شده که آن را همسنگ نماز شمرده شده و دارای ارزش اقتصادی و اجتماعی دارد.

۸-۳-۳ خمس

دیگر مسئولیت‌های انسان در برابر خداوند متعال، خمس می‌باشد که دو جنبه اساسی در زندگی مسلمان‌ها، به‌ویژه شیعیان ایفا می‌کند: الف) مادی (توزیع سرمایه براساس عدالت اجتماعی، اعطای سهم امام و سهم سادات)؛ ب) معنوی (ارتقای درجه و تهذیب نفس) (حسنی، ۱۳۹۷، ص ۱۲۵).

- محبت به خانواده: امام صادق علیه السلام می‌فرماید: «مَنْ حَسَنَ بِرِّهٖ بِأَهْلِهِ، زَادَ اللَّهُ فِي عُمْرِهِ» (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۸، ص ۲۱۹)؛ هر کس با خانواده‌اش خوش‌رفتار باشد، خداوند به عمرش می‌افزاید.

- هدیه دادن: رسول خدا صلی الله علیه و آله می‌فرماید: «تَهَادَوْا تَحَابُّوا، تَهَادُّوا فَإِنَّهَا تَذْهَبُ بِالضَّغَائِنِ» (همان، ج ۵، ص ۱۴۴)؛ به یکدیگر هدیه دهید، تا نسبت به همدیگر با محبت شوید. به یکدیگر هدیه دهید؛ زیرا هدیه کینه‌ها را می‌برد.

- اکرام مهمان: پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله می‌فرماید: «إِنَّ مِنْ حَقِّ الضَّيْفِ أَنْ يَكْرَمَ وَ أَنْ يَبْعِدَ لَهُ الْخِلَالَ» (همان، ج ۶، ص ۲۸۵)؛ از حقوق مهمان این است که توسط میزبان مورد اکرام قرار گیرد و برای او خلال فراهم کند.

- عیادت بیمار: امام صادق علیه السلام می‌فرماید «مَنْ عَادَ مَرِيضًا شَبِعَهُ سَبْعُونَ أَلْفَ مَلَكٍ يَسْتَغْفِرُونَ لَهُ حَتَّى يَرْجِعَ إِلَى مَنْزِلِهِ» (همان، ج ۳، ص ۱۲۰)؛ هر کس از بیماری عیادت کند هفتاد هزار فرشته او را همراهی کرده و برای او طلب آموزش می‌کنند تا به خانه‌اش بازگردد.

- محبت و نوازش یتیم: امام صادق علیه السلام می‌فرماید: «مَا مِنْ عَبْدٍ يَمْسُحُ يَدَهُ عَلَى رَأْسِ يَتِيمٍ رَحِمَةً لَهُ إِلَّا أَعْطَاهُ اللَّهُ بِكُلِّ شَعْرَةٍ نَوْرًا يَوْمَ الْقِيَامَةِ» (صندوق، ۱۴۱۳ق، ج ۱، ص ۱۸۸)؛ بنده‌ای نیست که از باب مهرورزی دست بر سر یتیم بکشد، مگر اینکه خدا به هر موئی که از زیر دستش می‌گذرد در قیامت نوری به او عطا می‌کند.

- رسیدگی به حال یتام، توصیه به مردان در مورد توجه به همسران خود، عیادت بیماران، توجه خاص به فرزندان دختر، رسیدگی به حال غریب‌ها و از وطن دورافتاده‌ها، توجه خاص به سالمندان، بخصوص والدین و خویشاوندان، از مواردی است که در منابع اسلامی به‌طور گسترده به آن توجه شده است (آذربایجانی و همکاران، ۱۳۸۲، ص ۳۵۶ و ۳۵۷).

۸-۳ شیوه‌های رفتاری رفتار حمایتی

سومین شیوه‌ای که اسلام برای تربیت انسان‌ها و تمام امت نوع‌دوست در پیش گرفته است، عبارت است از ارائه الگوهای عینی که با رفتار، نحوه حساسیت فرد را در راستای حمایت کردن به دیگر انسان‌ها را می‌آموزد. سیره معصومان علیهم السلام و اصحاب ایشان، مشحون از الگوهای رفتاری می‌باشد (جمعی از مولفان، ۱۳۸۲، ص ۳۴۴).

شیوه‌های رفتاری به صورت‌های مختلفی حاصل می‌شود؛ مثل

۴-۳۱. قرض الحسنه

انسان موجودی اجتماعی است و هر اجتماعی به تعاون و همیاری و همکاری نیازمند است. و اینها جزء ضروریات زندگی انسانی می‌باشد، وگرنه افراد به منفعی که دارند، نخواهند دست یافت. قرض الحسنه نوعی تعاون و همیاری است که می‌تواند از حسّ همدلی و نوع‌دوستی افراد سرچشمه بگیرد.

بنابراین انسان‌ها نسبت به یکدیگر حقوقی دارند، از جمله حقوقی که خداوند متعال سفارش ویژه‌ای نسبت به آن کرده است، مسئله قرض است، که در این زمینه می‌فرماید: «إِنْ تَقْرَضُوا اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا يضاعِفْهُ لَكُمْ وَ يَغْفِرْ لَكُمْ وَ اللَّهُ شَكُورٌ حَلِيمٌ» (تغابن: ۱۷) می‌باشد.

۴-۳۵ وقف

یکی از شاهکارهای اسلام که با توجه به حس نوع‌دوستی و تعاون، پایدار شده و امروزه بین اکثر مسلمانان جهان مورد توجه قرار گرفته است، موضوع وقف یا باقیات‌الصالحات است. هدف اصلی از وقف، دستگیری از نیازمندان، بیماران، مسافران و سایر طبقاتی که به نحوی باید از آنان حمایت ویژه‌ای شود، از طریق تأسیس و تثبیت محل سکونت، ایجاد درآمد و ارتزاق به واسطه منابع وقف، ساخت مسجد و مدرسه جهت حمایت از اقشار آسیب دیده جامعه و رسیدگی به پیشرفت تعلیم و تربیت، تأمین نیازهای مادی و معنوی و رفع بسیاری از گرفتاری‌ها و سختی‌های اقتصادی و اجتماعی می‌باشد (حسنی، ۱۳۹۷، ص ۱۲۶).

نتیجه‌گیری

در یک جمع‌بندی کلی روشن شد بخش زیادی از آموزه‌های اسلام به مسائل اجتماعی اختصاص دارد و بر نوع‌دوستی، محبت‌ورزی، مهرورزی که پایه رفتار حمایتی انسان است، تأکید زیادی دارد. با مراجعه به آیات و روایات مربوط به رفتار حمایتی، روشن شد که رفتار حمایتی یک راهبرد دائمی در زندگی انسان می‌باشد و به‌عنوان یک بزرگراه در زندگی انسان‌ها می‌تواند نقش‌آفرین باشد. در واقع رفتار حمایتی، مهرورزی و عطف‌ت برای همه انسان‌هایی که در دایره انسانی قرار دارند و تمام بندگان الهی مطلوب است. به عبارت دیگر، از منظر منابع اسلامی رفتار حمایتی، مهرورزی، عطف‌ت و خوبی کردن به دیگران مطلوبیت ذاتی دارد. یافته‌های تحقیق نشان داد که

انجام رفتار حمایتی می‌تواند در جهت تقویت ابعاد روانی همانند اعتماد به نفس و فراهم‌سازی زمینه رشد در افراد جامعه نقش ایفا کند و مورد تأکید منابع اسلامی است. اما به‌کارگیری و اعمال پاره‌ای از سختگیری‌ها، مجازات و تنبیه‌ها صرفاً به خاطر جلوگیری از مفاسد اجتماعی و رفع موانع رشد و اعتلای جامعه انسانی است.

همچنین یافته‌های پژوهش حاضر حکایت از آن داشت که شیوه‌های رفتارهای حمایتی را در سه طبقه شیوه‌های شناختی، شیوه‌های عاطفی و شیوه‌های رفتاری طبقه‌بندی کرد و از این سه روش برای انجام رفتارهای حمایتی سود جست. در شیوه‌های شناختی برای انجام رفتارهای حمایتی به ایجاد نگرش مثبت یا اصلاح و تصحیح نگرش مخاطبان به مفهوم رفتار حمایتی و تصور آنها از آثار مثبت رفتارهای حمایتی و نیز فضا‌سازی ذهنی و واقع‌گرایانه به عالم هستی و اصول حاکم در روابط با دیگران و نیز تصحیح نگرش مواجهه افراد با مشکلات و آلام ناشی از انجام رفتار حمایتی اشاره شد. شیوه‌های عاطفی رفتار حمایتی می‌تواند از شیوه‌های عفو، مدارا، احسان بهره جست و به برانگیختن عواطف نهفته انسان در راستای رفتار حمایتی اقدام کرد. شیوه‌های رفتاری نیز در قالب رفتارهای همکاری و تعاون و پذیرش مسئولیت و شانه خالی نکردن از قبول مسئولیت می‌تواند رفتارهای حمایتی را گسترش داد.

منابع.....

- اسپیلیکا، برنارد و دیگران، ۱۳۹۰، *روانشناسی دین: براساس رویکرد تجربی*، ترجمه محمد دهقانی، تهران، رشد.
- امیدپور، آرزو و همکاران، ۱۳۹۹، «اثربخشی آموزش قدردانی بر همدلی و مهارت‌های ارتباطی نوجوانان دختر»، *روانشناسی اجتماعی*، سال دهم، ش ۳۸، ص ۱۵۱-۱۶۶.
- ایمانی‌فر، حمیدرضا و همکاران، ۱۳۹۱، «بخشش از دیدگاه روان‌شناسی و قرآن کریم»، *انسان پژوهی دینی*، ش ۲۷، ص ۱۳۵-۱۵۵.
- آذربایجانی، مسعود و همکاران، ۱۳۸۲، *روانشناسی اجتماعی با نگرش به منابع اسلامی*، تهران، سمت.
- آذربایجانی، مسعود و همکاران، ۱۳۹۰، *روانشناسی اجتماعی با نگرش به منابع اسلامی*، تهران، سمت.
- بارون، رابرت و دیگران، ۱۳۸۹، *روانشناسی اجتماعی*، ترجمه یوسف کریمی، تهران، روان.
- بحرکانی، حسین، ۱۳۸۹، *بررسی رابطه رفتارهای حمایتی و غیرحمایتی مدیر و خشنودی شغلی با هویت سازمانی کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان هندیجان*، مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی.
- برکویتز، لئونارد، ۱۳۷۲، *روانشناسی اجتماعی*، ترجمه محمدحسین فرجاد، تهران، اساطیر.
- تمیمی آمدی، عبدالواحدین محمد، ۱۳۷۳، *غررالحکم و درر الکلم*، شرح جمال‌الدین محمد خوانساری، تهران، دارالکتب الاسلامیه.
- جمعی از مؤلفان، ۱۳۸۲، *روانشناسی اجتماعی با نگرش به منابع اسلامی*، قم، پژوهشکده حوزه و دانشگاه.
- چلبی، مسعود، ۱۳۷۵، *جامعه‌شناسی نظم*، تهران، نشر نی.
- حرعاملی، محمدبن حسن، ۱۴۰۹ق، *وسائل الشیعه*، قم، مؤسسه آل‌البیت.
- حسینی، رمضانعلی، ۱۳۹۰، «بررسی رابطه بین خوش‌بینی اسلامی، خوش‌بینی آموخته‌شده سلیمان و امنیت روانی»، *روانشناسی و دین*، سال چهارم، ش ۴، ص ۷۵-۱۰۲.
- حسینی، محمود، ۱۳۹۷، *رفتار حمایتی و شیوه‌های آن از منظر قرآن*، قم، مرکز مدیریت حوزه علمیه.
- رحیمی، مرتضی و سمیه سلیمانی، ۱۳۹۵، «نقش عذرخواهی و بخشش در پایداری زندگی اجتماعی»، *پژوهش‌های اخلاقی*، ش ۲۶، ص ۷۰-۸۷.
- زوار، زینب، ۱۳۹۵، *ساختارها و آثار روابط اجتماعی مطلوب در قرآن و حدیث*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، ایلام، دانشگاه علوم قرآنی.
- سالاری‌فر، محمدرضا و همکاران، ۱۳۹۳، *روانشناسی اجتماعی*، قم، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
- شریفی، منیره، ۱۳۹۶، «بررسی خوشبینی و تبیین جایگاه آن در استحکام خانواده»، *روانشناسی و دین*، سال دهم، ش ۲، ص ۶۱-۸۴.
- شکوری، علی، ۱۳۸۲، *بررسی زمینه‌های مشارکت مردمی در جلب هدایا*، تهران، برنامه‌ریزی و امور مجلس کمیته امام خمینی.
- شکوری، علی، ۱۳۸۴، «رفتارهای حمایتی و دلایل بروز آنها»، *رفاه اجتماعی*،
- سال پنجم، ش ۱۸، ص ۳۵۷-۳۸۶.
- صدوق، محمدبن علی، ۱۴۱۳ق، *من لایحضره الفقیه*، چ دوم، قم، جامعه مدرسین.
- عباس‌نژاد، محسن، ۱۳۸۴، *قرآن، روان‌شناسی و علوم تربیتی*، مشهد، بنیاد پژوهش‌های قرآنی حوزه و دانشگاه.
- الفقی، محمد کامل، ۱۴۰۳ق، «خلق الایثار»، *منبرالاسلام*، ش ۱، ص ۲۳.
- قاسمی، مهدی، ۱۳۹۶، *رابطه رفتار حمایتی مدیران با تعهد حرفه‌ای و سازمانی معلمان تربیت بدنی شهر اردبیل*، گیلان، دانشگاه گیلان.
- قطبی، ثریا و همکاران، ۱۳۹۵، «تحلیل عناصر معنایی واژه اخلاقی ایشار در قرآن کریم»، *پژوهش‌های اخلاقی*، ش ۲۴، ص ۱۳۲-۱۴۷.
- کلینی، محمدبن یعقوب، ۱۴۰۷ق، *الکافی*، تصحیح علی‌اکبر غفاری و محمد آخوندی، تهران، دارالکتب الاسلامیه.
- گلی‌زواره قمشه‌ای، غلامرضا، ۱۳۸۲، «انواع ایشار و پیامدهای ترک آن در جامعه با استناد به متون دینی»، *کتاب ماه دین*، ش ۳۱، ص ۷۰-۷۱.
- مجلسی، محمدباقر، ۱۴۰۳ق، *بحارالانوار*، چ دوم، بیروت، دار احیاء التراث العربی.
- محدثی، جواد، ۱۳۸۲، *اخلاق معاشرت*، چ پنجم، قم، دفتر تبلیغات اسلامی.
- مطهری، مرتضی، ۱۳۷۳، *مجموعه آثار*، تهران، صدرا.
- مکارم شیرازی، ناصر و همکاران، ۱۳۷۱، *تفسیر نمونه*، چ دهم، تهران، دارالکتب الاسلامیه.
- میرشاهی، سعید، ۱۳۹۶، *رفتارهای حمایتی با تکیه بر منابع اسلامی و ساخت چک لیست آن*، قم، اخلاق و تربیت.
- نوری، نجیب‌الله، ۱۳۸۸، «بررسی رابطه بین خوش‌بینی سرشتی و خوش‌بینی از دیدگاه اسلام با رضایت‌مندی از زندگی»، *روانشناسی و دین*، سال دوم، ش ۳، ص ۲۹-۶۸.
- وولف، دیوید ام، ۱۳۸۶، *روانشناسی دین*، ترجمه محمد دهقانی، تهران، رشد.