

می‌کردند. ظاهراً این آزمایش به این خاطر طراحی شده بود که آزمون توانایی نظارت را گسترش دهد. آزمایشگر توضیح داد که هر نوع ارزیابی که در مورد کارفرما صورت می‌پذیرد تا حدی به عملکرد هر کار بستگی خواهد داشت. نتایج نشان داد که کارگران در طول یک دوره کار ۳۵ دقیقه‌ای برای کارفرمایی

که نسبت به او احساس مسؤولیت داشتند بیشتر کار می‌کردند تا کارفرمایی که دستورالعملها و راهنماییهای او

از ویژگی تخصصی بالایی برخوردار بود. پیروی از هنجار مسؤولیت اجتماعی بستگی دارد به آگاهی از معیار هنجاری و انگیزه برای عمل مطابق با آن معیار و آگاهی از معیار هنجاری و انگیزه برای عمل هر دو به متغیرهای موقعیتی مربوط می‌شوند.

به عنوان مثال، اکثر واکنشهای همیارانه زمانی بروز پیدا می‌کنند که عوامل بیرونی - و نه درونی - باعث تعلق کمک‌گیرنده شوند. این نتیجه نشان می‌دهد که چگونه فرایندهای باقاعده بر رفتار اجتماعی تأثیر می‌گذارد. قواعد بیرونی به علت تعلق کمک‌گیرنده، باعث کاهش مسؤولیت ادراکی (درونی) وی از سرنوشت خویش می‌گردد و همچنین باعث پیروی از هنجار مسؤولیت اجتماعی را می‌شود. دلیل این امر هم این است که آگاهی کمک‌کننده از وجه اختصاصی در معیار هنجاری افزایش می‌یابد - در نتیجه - کمک‌کننده برای تسکین وضع دشوار کمک‌گیرنده احساس مسؤولیت پیدا می‌کند.

### هنجار شخصی

بساورهای هنجاری طی فرآیند اجتماعی شدن آموخته می‌شوند. بدیهی است که درونی ساختن هنجارهای



## رفتار تعاونی

• هانس دابلو. بایرف و رناتی کلین\*

• ترجمه: صادق صالحی\*

۱۰ قسمت دوم

مفادوت

روابط نوع

دوستانه، به ویژگیهای

کمک‌کننده، ویژگیهای کمک‌گیرنده و ویژگیها و نوع کمک بستگی دارد.

### هنجار مسؤولیت اجتماعی

هنجار مسؤولیت اجتماعی، افراد را ملزم به کمک به اشخاص نیازمند می‌کند. به نظر می‌رسد احساس مسؤولیت، کارکرد مثبتی از تعلق ادراکی دیگران می‌باشد.

برلوتیز و دانیلز، بر اساس هنجار مسؤولیت اجتماعی، رابطه کارگر - کارفرما را بوجود آوردند و با کمال تعجب مشاهده کردند که راهنمایی‌های کارفرما باعث شد تا در شرایط دیگری، خود او وابسته به کارگر شود. (کارفرما در وضعیتی قرار گرفت که تصور می‌شد نیازمند کمک است) کارفرما در اینجا صرفاً راهنمایی کارگران را برعهده داشت و لذا این خود کارگران بودند که می‌بایست جعبه‌های کاغذی را نصب

### توقعات

#### هنجاری

همانطور که قبلاً گفته شد، دو هنجار اجتماعی، سهم بیشتری در ایجاد رفتار نوع دوستانه دارند، این دو هنجار عبارتند از: هنجار مسؤولیت اجتماعی و هنجار معامله به مثل،

هنجار مسؤولیت اجتماعی مقتضی تفسیری از ارتباط متقابل شخصی میان کمک‌کننده - کمک‌گیرنده، با تأکید بر مبادلات نامتقارن است. این نوع ساخت اجتماعی از رابطه متقابل، وابستگی یک سویه را در پی خواهد داشت. در مقابل، هنجار معامله به مثل بیانگر این نظریه است که رفتار کمک‌کننده - کمک‌گیرنده، با تأکید بر مبادلات نامتقارن است. این نوع ساخت اجتماعی از رابطه همیاری، وابستگی یک سویه را در پی خواهد داشت. در مقابل، هنجار معامله به مثل بیانگر این نظریه است که کمک‌گیرنده‌ها از وضعیت‌های برابری برخوردارند. درک کمک‌گیرنده از معانی

اجتماعی در بین افراد متفاوت است. در تلاش به منظور تعیین اختلاف قواعد فرهنگی و احساسات شخصی، شوارتز بین هنجارهای اجتماعی و هنجارهای شخصی تفاوت قائل شد. افراد با توجه به آموزه‌های اجتماعی، ارزشها و قواعد فرهنگی‌شان با یکدیگر فرق می‌کنند «هر فردی بواسطه یک مجموعه شناختی منحصر به فرد ارزشهای شخصی و عقاید هنجاری اش شناخته می‌شود. و از طریق همین ساختار شناختی‌اش هست که فرد احساسات تعهد اخلاقی در موقعیت‌های خاص را ترسیم می‌کند.

تعهدات اخلاقی را می‌توان از طریق مقیاس‌های درجه بندی شده اندازه‌گیری کرد. یک مثال عینی این است: فکر می‌کنید چقدر تعهد شخصی باعث کمک انسان به افراد نیازمند می‌شود؟ شوارتز استدلال می‌کند که هنجارهای شخصی توسط (خود) فرد شکل می‌گیرد به این صورت که شخص از خود انتظار دارد در فلان موقعیت ویژه فلان عمل خاص را انجام دهد. بنابراین، منطقی است که انتظار داشته باشیم، فرد در موقعیت‌های متفاوت و در زمانهای متفاوت، هنجار متفاوت را تصور کند. شوارتز تصور می‌کرد که افراد، با توجه به ثبات فرایند ساخت هنجاری‌شان، متفاوت هستند. براساس استدلال مذکور، این فرضیه منتج شد که پیش بینی نوع دوستی براساس هنجارهای شخصی کسانی که از یک ساخت هنجاری شناختی ثابت برخوردارند موفقیت آمیزتر است. چنانچه احساسات تعهد اخلاقی این افراد ضعیف باشد، میزان تعاون و همکاری آنها نیز ناچیز خواهد بود و بالعکس.

در این زمینه، مثالی را از تحقیق شوارتز ارائه می‌دهیم، هنجار اصلی این بود که آیا مردم جهت قرائت کتابهای درسی برای کودکان نابینا، احساس تعهد اخلاقی دارند. این هنجار اصلی به عنوان بخشی از یک تحقیق گسترده‌تر در دو مقطع زمانی اندازه‌گیری شد. مقطع اول، شش ماه قبل از اینکه از دانش‌آموزان برای عنوان داوطلب جهت تدریس خصوصی به کودکان نابینا دعوت به عمل آید. مقطع دوم، سه ماه قبل از این دعوت.

هرچند که این تحقیق ظاهراً از سوی دانشگاه انجام می‌شد. ولی دعوت از دانش‌آموزان توسط مؤسسه نابینایان صورت می‌گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که رفتار نوع دوستانه در بین دانش‌آموزانی که تغییر مطلق کمتری در پاسخ‌های مورد بررسی نشان دادند (ثبات بالا) قابل پیش‌بینی‌تر بود ( $r=0.47$ ) ضریب همبستگی میان هنجار خاص و رفتار) تا در بین دانش‌آموزانی که تغییر مطلق بیشتری نشان دادند ( $r=0.3$ ) در واقع، رفتار نوع دوستانه دانش‌آموزان کم ثبات<sup>۱</sup>، به هیچ وجه قابل پیش‌بینی نبود، در مقابل، دانش‌آموزان بیش ثبات<sup>۲</sup> قرار داشتند که اگر هنجار شخصی‌شان (سه یا شش ماه قبل اندازه‌گیری شده بود) نوع دوستانه بود، در این صورت بیشتر کمک‌کننده بودند و اگر احساس تعهد اخلاقی شان خنثی بود (الزامی جهت قبول وجود نداشت) کمتر کمک‌کننده بودند. شوارتز و هوارد مدل فرایند رفتار تعاونی را پیشنهاد کردند که دارای پنج مرحله متوالی ذیل است.

#### رفتار ► دفاع ► ارزیابی ► انگیزه ► توجه

این فرآیند از زمانی شروع می‌شود که فرد آگاهی پیدا کند دیگران به کمک نیاز دارند. مرحله توجه شامل شناخت حادثه، انتخاب یک عمل نوع دوستانه مؤثر، و ایجاد احساس شایستگی در خود می‌باشد. مرحله بعدی مربوط می‌شود به ایجاد یک هنجار شخصی، و متعاقب آن شکل‌گیری احساس تعهد اخلاقی (مرحله انگیزش) مرحله سوم (ارزیابی پیامدهای احتمالی واکنش‌های نوع دوستانه) حول و حوش ارزیابی هزینه‌ها و سودهای بالقوه متمرکز است. هزینه‌های مورد انتظار عبارتند از هزینه‌های اجتماعی (مثل طرد اجتماعی<sup>۳</sup>) هزینه‌های حسی (مثل درد)، هزینه اغتشاش در خود پنداره<sup>۴</sup> (مثل تجاوز به محدوده خود) و هزینه‌های اخلاقی (ناشی از تجاوز به هنجارهای شخصی). در مثال فوق، شناخت نیازهای برآورده نشده کودکان نابینا، اولین مرحله مورد توجه می‌باشد.

مرحله بعدی، این سؤال است که آیا می‌توان برای حل این مشکل کاری انجام

داد و آیا کمک‌کننده مستعد برای انجام این کار، توانایی لازم را در خود می‌بیند (مثل قرائت جهت کودکان نابینا) اگر پاسخ مثبت باشد، در این صورت احساس تعهد اخلاقی در مرحله انگیزش بوجود آمده است. ممکن است کمک‌کننده بالقوه احساس کند که هیچ راهی جز کمک ندارد. اگر احساس تعهد اخلاقی قوی ایجاد شود، در این صورت کمک‌کننده بالقوه به پیامدهای مورد انتظار کمک (اینکه چقدر وقت می‌بایست هزینه شود، و یا اینکه اگر نوع دوستانه رفتار کنم چقدر مورد تحسین قرار می‌گیرم) توجه خواهد کرد. اگر ارزیابی خنثی باشد (مثلاً پیامدهای مثبت و منفی، برابر ارزیابی شود) در این صورت ممکن است کمک‌کننده بالقوه بخواهد مسؤولیت شخصی‌اش را انکار نماید، و یا اهمیت نیازهای کودکان را نادیده بگیرد (مرحله دفاع) تنها در صورتی که ارزیابی از پیامدها مثبت باشد شخص تصمیم می‌گیرد که برای کودکان نابینا (کتاب را) قرائت نماید (مرحله رفتار)

به نظر می‌رسد مدل فرآیند تعاونی، نوبدهایی را برای دیدگاه مثبت راجع به طبیعت انسانی دارا باشد. در هر صورت، این دیدگاه، بخاطر دو پیش‌فرض کاملاً مرتبط با مدل، رو به تضعیف می‌گذارد.

۱- مرحله دفاع در کل مدل از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است، شوارتز و هوارتز تصور می‌کنند، زمانی که ارزیابی از پیامد قطعی نشده است فرایند دفاع شروع می‌شود. علاوه بر این، تصور شده، مکانیزم‌های دفاعی باعث کاهش احتمال بروز واکنشهای نوع دوستانه می‌گردند. بنابراین، چنانچه فرایند دفاعی فعالیت خود را آغاز نماید، در آن صورت، قطعاً واکنش‌های همیارانه، بروز پیدا نمی‌کنند. انکار نیاز، مؤثر بودن عمل، توان شخصی برای مداخله، و انکار مسؤولیت شخصی. مانع از این می‌شوند که شخص، براساس هنجارهای شخصی نوع دوستانه، اقدام به کمک نماید.

۲- اثرات بازخورد<sup>۵</sup> به عنوان دستاورد یک مسؤولیت هنجاری قوی تلقی شده‌اند. (اگر چه زمینه‌های نظری مؤید آن است که موانع هنجارهای شخصی

ناشی از بازخورد معطوف به سطوح بالای حسن تعاونی هستند، ولی در عمل مشاهده می‌شود که این موانع معطوف به میزانهای پایین رفتارهای نوع دوستانه می‌باشد. افرادی که مشخصاً تمایل دارند تا نوع دوستانه عمل نمایند ممکن است در اثر تعارض یک مصدوم مشکوک و بدگمان شده و تصور کنند که مصدوم مشکل خود را بزرگ جلوه می‌دهد، یا اینکه سعی دارد یا تعارض خود، از احساس تعهد اخلاقی آنها سوء استفاده نماید. چنین دستاوردهایی غیر محتمل نیستند، چرا که در زندگی واقعی، افراد نوع دوست، با موقعیت‌های زیادی مواجه می‌شوند که دیگران سعی دارند تا از انگیزه نوع دوستی آنها سوء استفاده کنند ولی این امر تأثیری بر آنها نگذاشته و همچنان نوع دوستانه عمل می‌کنند.

اگر چه به نظر می‌رسد که باورهای هنجاری درباره رفتار تعاونی، دستورالعمل استاندارد برای جامعه‌پذیری باشند، ولی فرایندهای ضداجتماعی را هم نباید مورد غفلت قرار داد. این فرایندهای بسازدارنده هنجار، مشتمل است بر تهدیداتی که نسبت به آزادی ادراکی انتخاب<sup>۳</sup> و مخصوصاً انکار مسؤولیت وجود دارد و افراد تمایل دارند مسؤولیت خود را در قبال عمل تعاونی انکار نمایند تا بدین ترتیب مانع کاهش آزادی رفتارشان گردند، این همان فرایندی است که شوآنز و هوارتز آن را به عنوان یک مکانیزم دفاعی در برابر کنش‌های هنجاری مقرر شده، توصیف کرده‌اند.

### هنجار معامله به مثل

معامله به مثل کردن یک اصل جهانی در رفتار بشری است. با توجه به رفتار تعاونی، هنجار معامله به مثل مقرر می‌دارد که بین کمک‌کنندگان و کمک‌گیران باید همیاری متقابل صورت پذیرد. کمک‌کننده امروزی، کمک‌گیرنده فرداست و برعکس. دگریاری هر فرد در یک رابطه متقابل، کارکرد مثبتی است از دگریاری فرد دیگر.

گلدنر، هنجاری عام از معامله به مثل تعاونی را پیشنهاد نمود. او دو دسته از دستورالعمل‌هایی را که تعیین‌کننده

معامله به مثل است، مشخص نمود: ۱ مردم باید به کسانی که به آنها کمک کرده‌اند کمک نمایند. ۲ مردم نباید به کسانی که به آنها کمک کرده‌اند صدمه بزنند. در حالی که پیش‌فرض اول، براساس نتایج تحقیقات تجربی مورد تأیید قرار گرفت، پیش‌فرض دوم، بنابراین نتایج رد شد. این نتایج نشان می‌دهند که هنجار معامله به مثل حوزه خاصی را تشکیل می‌دهد. (از طریق) میزان واکنش‌های تعاونی کمک‌کننده، می‌توان میزان واکنش‌های نوع دوستانه آینده کمک‌گیرنده را پیش‌بینی کرد. ولی در مورد (میزان) بازداري از واکنش‌های تهاجمی آینده کمک‌گیرنده که مستقیماً در برابر کمک قرار می‌گیرد. این پیش‌بینی ضعیف است.

### کسب باورهای هنجاری

یکی از منابع باورهای هنجاری، فرایند اجتماعی شدن می‌باشد که شامل درونی کردن هنجارها (مثل هنجار مسؤولیت اجتماعی، هنجار معامله به مثل) است. علاوه بر این، مدلها و الگوها نیز می‌توانند در محیط اجتماعی<sup>۱</sup>، هنجار موقعیتی مناسب را انتقال دهند. بندورا یکی از کارکردهای مدل‌های اجتماعی را تسهیل عملی<sup>۳</sup> می‌داند که از طریق آگاه کردن دیگران نسبت به مناسب بودن مدل‌های رفتاری موجود در یک موقعیت اجتماعی فرضی صورت می‌پذیرد.

یکی از این موضوعات اصلی تحقیق که پیش از این به آن اشاره شد محیط اجتماعی است که آن را یک عامل تعیین‌کننده در ایجاد واکنش‌های تعاونی می‌داند. در سال ۱۹۵۵ روزن بام<sup>۲</sup> و بلیک<sup>۴</sup> اولین نمونه از تسهیل رفتار تعاونی را از طریق مدل‌های اجتماعی گزارش دادند. این محققین از دانش‌آموزان خواستند تا داوطلب یک آزمایش شوند. در یکی از حالت‌ها، دانش‌آموزان، دانش آموز دیگری (همدست آزمایشگر) را می‌دیدند که موافق شرکت (در آزمایش) بود و در حالت دیگر، دانش‌آموزان، دانش‌آموزی را می‌دیدند که از شرکت کردن در آزمایش امتناع می‌ورزید، نتایج این تحقیق نشان داد که دانش‌آموزان در

شرایط مثبت، بی‌اختیار کمک کردند، در حالیکه در شرایط منفی، تقریباً هیچ کمکی ارائه ندادند.

روزن بام و بلیک به این نتیجه رسیدند که داوطلب شدن دانش‌آموزان، احتمالاً تحت تأثیر ساختار محیط اجتماعی است که در آن محیط، از دانش‌آموزان تقاضای مشارکت به عمل می‌آید. (به عبارت دیگر) مشاهده پذیرش یا رد مدل دعوت، در تعریف موقعیت مؤثر بود. این مدل و الگوی مخالف این پیام را القاء می‌کرد که قبول دعوت مطلوب نیست. نتایج مذکور گویای این امر است که باورهای هنجاری مربوط به رفتار نوع دوستانه، ناشی از تعاملات اجتماعی و هنجارهایی است که در محیط اجتماعی ظاهر می‌شود. هنجارهای موقعیتی، ناشی از تفسیر مشترک یک رویداد است. ممکن است هنجارهای نوع دوستی با حداقل تلاش و از طریق ارائه یک مدل اجتماعی ایجاد شود. این انتقال معانی مشترک یک رویداد از طریق مدل‌های اجتماعی، در فرایند جامعه‌پذیری نیز مؤثر است.

### رفتار نوع دوستانه انگیزشی و موقعیت‌های اضطراری

"گلدنر" چندین فرضیه در مورد معامله به مثل وضع کرد. به عنوان مثال او عقیده داشت که تعهد به معامله به مثل، با ارزش ادراکی پاداشی که قبلاً دریافت شده رابطه مثبتی دارد. علاوه بر این، زمانی که استطاعت مالی کمک‌کننده قبلی ناچیز باشد، تمایل به معامله به مثل در وی بیشتر خواهد بود. پرویت با در نظر گرفتن مسأله استطاعت مالی کمک‌کننده، نشان داد که استطاعت مالی اندک (مثلاً ۱ دلار) در مقایسه با استطاعت مالی بالا (مثل ۴ دلار) زمینه پاداش بیشتر را (به شرط وجود یک مقدار ثابت کمک قبلی) فراهم می‌سازد. همچنین، کسی که ۲۰ درصد یک دلار (0.20 \$) هزینه کرده است، در مقایسه با کسی که ۲۰ درصد ۴ دلار (0.80 \$) هزینه کرده، پاداش بیشتری دریافت می‌کند. این یافته‌ها مؤید این است که تصور قوه ادراکی شخص دوم اهمیت زیادی در افزایش تعهد فرد کمک‌گیرنده و تمایل او به جبران این کمک

دارد. تعهد یا قدردانی از جمله عوامل انگیزش محسوب می‌شوند که امکان معامله به مثل را در جریان نوع دوستی فراهم می‌کنند.

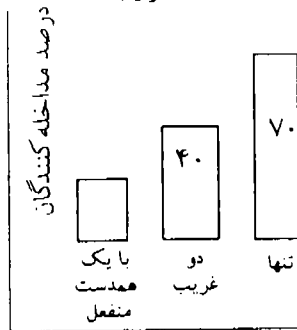
حوادث مهم روزانه معمولاً از یک روند هنجاری تبعیت می‌کنند. موقعیت‌های اضطراری، موقعیت‌هایی هستند که از روند هنجاری و معمولی منحرف می‌شوند. "لاتینی و دیرلی" پنج ویژگی ذیل را برای شناخت موقعیت‌های اضطراری ذکر می‌کنند. این ویژگیها عبارتند از:

خطرناک بودن، نادر بودن، شباهت اندک با سایر حوادث داشتن، غیرقابل پیش‌بینی بودن و نیاز آنها به کنش فوری. با وجود این ویژگیها، بعید به نظر می‌رسد که عقاید هنجاری (مثل حق تقدم با زنها و بچه‌ها) بتواند تعیین‌کننده تمایل افراد به مداخله باشد. همچنین، محدودیت زمانی سبب می‌شود تا هدایت ادراکی کنش هم کاهش یابد.

بسیاری از مطالعات نشان می‌دهد زمانی که یک تماشاگر تنهاست، تمایل وی به مداخله بیشتر است تا زمانی که او در جمع قرار دارد. در یکی از آزمایشهای اولیه که توسط لاتین و رودین در این زمینه (۱۹۶۹) انجام گرفت این عامل مشخص شد که، دانش‌آموزان داخل یک کلاس از طریق استراق سمع متوجه شدند زنی که در اتاق مجاور و در دفتر کارش کار می‌کرد، از روی صندلی به زمین افتاده و می‌نالید.

در حالت اول که دانش‌آموز تنها بود، ۷۰ درصد احتمال مداخله دانش‌آموزان وجود داشت. در حالت دوم که دانش‌آموز دیگری (همدست آزمایشگر) حاضر بود و البته به او توصیه شده بود که منفعل شود - تنها ۷ درصد احتمال مداخله دانش‌آموزان وجود داشت (این حالت، حالت همدست منفعل بود). در حالت سوم که دو نفر غریبه نیز در طول این واقعه حاضر بودند و هر دو نفر نیز می‌توانستند در این کار مداخله نمایند ولی، تنها در ۴۰ درصد موارد، حداقل یک نفر دانش‌آموز مداخله می‌کرد. (نگاه کنید به نمودار).

نمودار ۲۰۱۱ تأثیر تماشاگر دوم بر مداخله اضطراری



در حالت مذکور، احتمال مداخله هر فرد ۲۲/۵ درصد می‌باشد. جزئیات این محاسبه در کتاب بایروف توضیح داده شده است. آزمایشات بعدی نتایج این آزمایش را مورد تأیید قرار داد که احتمال دریافت کمک در شرایط فردی بیشتر از شرایط گروهی است.

شواهد تجربی نشان می‌دهد که سه نوع فرآیند اجتماعی مانع بروز نوع دوستی می‌گردد:

۱- زمانی که تماشاگر تنهاست، احساس می‌کند که مسئولیت مداخله عمدتاً بر عهده او گذشته شده است. زمانی که دیگر تماشاگران حضور پیدا می‌کنند، احساس مسئولیت او تقلیل می‌یابد. توزیع مسئولیت، باعث کاهش حس تعاونی می‌گردد.

میزان این تأثیر با افزایش تعداد تماشاگران بیشتر می‌شود. زمانی که تماشاگر، دیگر تماشاگران را به عنوان افراد شایسته‌تری تلقی می‌کند، در این صورت، از اقدام به نوع دوستی ممانعت می‌ورزد.

۲- غفلت جمعی<sup>۱</sup>، در نتیجه مبهم بودن موقعیت اضطراری بوجود می‌آید. ابهام زیاد باعث می‌شود تا احساس تردید در تماشاگر بوجود بیاید، هر تماشاگری با عجله سعی دارد بفهمد که چه اتفاق می‌افتد، در نتیجه تماشاگران حکم مدل‌های انفعالی را برای یکدیگر پیدا می‌کنند. این فرآیند مقایسه اجتماعی سبب می‌شود که همه تماشاگران به غلط، واقعه مذکور را یک واقعه بی‌خطر تلقی کنند، در نتیجه یک تعریف اجتماعی از موقعیت شکل می‌گیرد که مانع بروز

رفتارهای تعاونی می‌گردد.

۳- عامل سومی که به جرأت می‌توان گفت تمایل به همیاری را کاهش می‌دهد نگرانی ناشی از ارزیابی<sup>۲</sup> است. ارزیابی فرد از حضور دیگر تماشاگر<sup>۳</sup> این است که هر یک از آنها مداخله می‌کنند و لذا خودش دچار تردید می‌شود که آیا مداخله کند یا خیر. آنها مخصوصاً زمانی که شک دارد که آیا مداخله‌اش موفقیتی به همراه دارد یا خیر. «اما این امکان هم وجود دارد که فرآیند و نوع ارزیابی او، احتمال مداخله را افزایش دهد. به این معنی که اگر یک تماشاگر معتقد باشد که شایستگی و توان انجام کاری را به خوبی داراست، در این صورت، حضور دیگران می‌تواند انگیزه‌ای باشد برای مداخله او. و در این حالت خاص ممکن است، تماشاگر احساس کند که از طریق مداخله می‌تواند برتری و قدرتش را به رخ دیگران بکشد.

در بسیاری از مواقع، این سه فرآیند - توزیع مسئولیت، غفلت جمعی و نگرانی ناشی از ارزیابی - به شیوه مشابهی باعث ممانعت اجتماعی می‌گردند. بنابراین، اثرات بازدارنده معمولاً یکدیگر را تقویت کرده و از تمایل به مداخله جلوگیری می‌کنند. ترکیب این فرایندهای بازدارنده را در موقعیت‌های اضطراری متعددی که بطور روزمره اتفاق می‌افتد و تماشاگر هم بی تفاوت است می‌توان مشاهده کرد. مجله آلمانی استرن<sup>۴</sup> برخی از این موارد را گزارش داد که شباهت کاملی با مورد معروف دارد.

در سال ۱۹۶۴ در نیویورک در حالی چانوئیتز<sup>۱</sup> به قتل رسید که ۳۸ نفر همسایه شاهد این جنایت بودند. کل حادثه بیش از ۳۰ دقیقه بطور انجامید و لذا همسایه‌ها فرصت کافی داشتند که مداخله نمایند و یا به پلیس اطلاع دهند. ولی هیچ یک از آنها این کار را انجام ندادند!

رهبری موفق در یک گروه تماشاگر، از جمله عواملی است که تمایلات بازدارنده در گروههای تماشاگر را خنثی می‌کند. رهبران کارآمد مایلند که مسئولیت قبول نمایند. بنابراین از توزیع مسئولیت اجتناب می‌ورزند. علاوه بر این رهبران

می‌کنم اینکار برای شما مشکل باشد) همراه بود. آزمودنیهایی که از عزت نفس بالایی برخوردار بودند، هنگامیکه به جای پیام مثبت، پیام منفی دریافت می‌کردند، مخصوصاً در انجام وظایف سخت، با تلاش کار می‌کردند. بطور کلی، کمک‌گیری برای افرادی که از عزت نفس بالایی برخوردارند بیشتر تهدیدکننده است تا افرادی که از عزت نفس پایین برخوردارند.

علاوه بر این، تمایل به همیاری کمک‌گیری، بستگی به میزان تهدید نفس ناشی از دریافت کمک دارد. البته این حکم در مورد کسانی صادق است که از عزت نفس بالایی برخوردارند.

ممکن است نتایج مذکور، این‌طور تفسیر شود که در روابط همیارانه می‌بایست بیشتر معامله به مثل صورت پذیرد. مخصوصاً در مورد کمک‌گیرانی که از عزت نفس بالایی برخوردارند رفتارهای تعاونی که در یک تعامل متقابل صورت می‌پذیرند اثرات مطلوب‌تری می‌توانند داشته باشند تا کمک یک جانبه که در آن فرصت جبران وجود ندارد. در اینجا باید، متوجه یک خطر بود و آن اینکه نباید این ادعا را به منزله استدلالی به نفع هنجار خودکفایی تلقی کرد. با توجه به تبعیض درازمدتی که نسبت به مستمندان اعلام شده، لازم است برای بهبود سرنوشت آنها تلاش‌هایی صورت گیرد. این تلاش، همیاری از طریق خدمات حرفه‌ای (مثل مددکاران اجتماعی) و همیاری کمک‌کنندگان غیرحرفه‌ای را شامل می‌شود. کمک‌کنندگان حرفه‌ای و غیرحرفه‌ای، ممکن است به یک اندازه در این امر مؤثر واقع شوند. مناسب‌ترین مدل برای روابط نوع دوستانه توسط بریک‌من و همکارانش ارائه شده است. این مؤلفین اسناد مسؤلیت را به عنوان یک مفهوم کلیدی معرفی می‌کنند. آنها بین مسؤلیت علت<sup>۱</sup> یک مشکل و مسؤلیت راه‌حل<sup>۲</sup> یک مشکل تفاوت قائل می‌شوند. مدل تعدیلی آنها، کاری به این ندارد که فرد خاصی مسؤول ایجاد مشکل می‌باشد، بلکه فقط کمک‌گیرنده را مسؤول حل مشکل خود می‌دانند.

وجود دارد که پیامدهای مثبت کمک‌کردن بر پیامدهای منفی آن غلبه کنند، بنابراین، کمک‌کننده تصور می‌کند که با این کار، قدرت و فضیلت خود را نشان داده است. روابط همیاری از چهار عنصر اساسی تشکیل شده است. ویژگیهای کمک‌کننده (مثل قوه ندبیر) و ویژگیهای کمک‌گیرنده (مثل عزت نفس) تأثیر زیادی بر پیامدهای کمک همیاری می‌گذارند.

علاوه بر این، ویژگیهای همیاری (مثل میزان همیاری) و ویژگیهای محتوای آن (مثل شانس معامله به مثل) بر احساس تعهد کمک‌کننده، ارزیابی کمک‌کننده و نسبت صلاحیت به خود دادن کمک‌کننده، تأثیر می‌گذارد. این عناصر همیاری (تعاونی) بر میزان تهدید نفس و خوداتکایی کمک‌گیرنده تأثیر می‌گذارد.

چنانچه تهدید نفس غالب شود، در آن صورت باید منتظر پاسخهای منفی کمک‌گیرنده بود. پاسخهای منفی شامل احساسات منفی، ارزیابی منفی کمک‌کننده و کمک‌گیرنده، کم میلی نسبت به معامله به مثل، و آمادگی زیاد جهت خودیاری<sup>۱</sup> بعدی است.

از طرف دیگر، چنانچه خود اتکائی غلبه پیدا کند، در آن صورت باید انتظار پاسخهای مثبت را داشت. متغیرهای موقعیتی و عوامل اختیاری، هم بر افزایش میزان تهدید نفس و هم بر عزت نفس کمک‌گیرنده تأثیر می‌گذارند و آنها نیز به نوبه خود، در ظهور واکنشی منفی یا مثبت کمک‌گیرنده تعیین‌کننده هستند. (آندسته از) متغیرهای موقعیتی که بر مفاهیم منفی کمک‌گیری تأکید دارند (مثل تعبیرات تحقیرآمیز) مخصوصاً برای کمک‌گیرانی که از عزت نفس بالایی برخوردارند تهدیدکننده محسوب می‌شوند. در یکی از تحقیقات، در حالی که عزت نفس کمک‌گیرنده بالا بود کمکی به وی ارائه شد که تهدیدکننده نفس او بود، در اثر این امر، میزان خودیاری بعدی وی افزایش پیدا کرد، و (در نتیجه از دریافت کمک اجتناب ورزید، در بررسی مذکور نوع کمکی که آزمودنیها دریافت کردند با یک اظهار نظر مثبت (در کار بعدی موفق باشید) و یا یک اظهار نظر منفی (تصور

کارآمدگروه، تمایل دارند که هر واقعه‌ای را واقعه اضطراری جلوه دهند و براساس یک مدل مناسب عمل نمایند. در نتیجه، محیط اجتماعی به گونه‌ای مهیا می‌شود که احتمال بروز عمل مسؤولیت‌دار را افزایش می‌دهد. شواهد تجربی نشان می‌دهند که رهبران با کارآمد، بیشتر از رهبران با کارآمدی پایین، در افزایش مداخله‌گروهی تأثیر دارند.

این تأثیر عمدتاً ناشی از توان رهبران کارآمد گروه در قبول مسؤولیت برای مداخله و ترسیم خصوصیات الگوهای همیاری است.

تکنیک‌های دیگری که باعث می‌شود تأثیر مکرر مشاهده شده ممانعت اجتماعی کاهش یابد این است که مسؤولیت مداخله، از قبل برعهده فرد خاصی گذاشته شود. اگر اعلام شود که هر تماشاگری در قبال دیگری مسؤول است، در این صورت احتمال می‌رود توزیع مسؤولیت تقلیل پیدا کند. این مثال‌ها نشان می‌دهد که توزیع مسؤولیت در یک واقعه اضطراری تا چه حد از اهمیت برخوردار است.

### روانشناسی کمک‌گیری

روانشناسی کمک‌دهی و کمک‌گیری مکمل یکدیگرند. کمک‌گیرنده تحت تأثیر انگیزه‌هایی متفاوت از انگیزه‌های کمک‌کننده قرار می‌گیرد. به عنوان مثال، درحالی که کمک‌کننده ممکن است بخواهد که بر میزان نقش و تلاش خود تأکید ورزد، کمک‌گیرنده ممکن است ترجیح دهد که مقدار کمک دریافتی را بسیار ناچیز جلوه دهد.

این حالت‌ها را می‌توان در بین کمک‌کنندگان و کمک‌گیرندگان مختلف مشاهده نمود. از آنجا که کمک‌گیری حمل بر ضعف و کهنتری کمک‌گیرنده می‌گردد، لذا کمک‌گیرنده تمایل دارد که این ارتباط نوع دوستانه را یک معامله به مثل تعریف کند.

کمک‌کننده این تفوق را دارد که کمک‌کردن را امر خوب و مطلوب می‌داند. اگر چه لازم است کمک‌کننده هزینه‌هایی (مثل هزینه زمانی، مالی، کاری) را متقبل شود، ولی این احتمال هم

توجهی از تغییرات رفتار تعاونی را توضیح می‌دهد. در بسیاری از موقعیت‌های روزانه، کمبود وقت تا حد زیادی تمایل به رفتار تعاونی را کاهش می‌دهد. پیامدهای پیش‌بینی شده ممکن است مستقیماً به عنوان کارکرد تحلیل هزینه - سود، یا به طور غیرمستقیم از طریق ساز و کارهای دفاعی باعث کاهش نوع دوستی شود.

دومین عامل مهم، مدل‌های اجتماعی هستند که تعیین‌کننده مناسب یا نامناسب بودن واکنش‌های نوع‌دوستانه می‌باشند. پدیده غفلت جمعی که در موقعیت‌های اضطرابی مشاهده شده، نمونه‌ای از تأثیر بازدارنده مدل‌های اجتماعی بر رفتار تماشاگران است. علاوه بر این، مدل‌های اجتماعی در اجتماعی‌شدن رفتار تعاونی در کودکان نقش مهمی را برعهده دارند.

سومین عامل مؤثری که خیلی مهم به نظر می‌رسد، توزیع مسؤلیت است. این عامل قطعاً در جلوگیری از مداخله گروه‌های تماشاگر مؤثر است. فرایندهای انکار مسؤلیت نیز در ساز و کارهای دفاعی نقش دارند.

چهارمین عامل اصلی، بر اساس (قاعده) بده - بستان متقابل وضع شده است. کسی که کار خوبی انجام می‌دهد، در واقع از یک سلسله رفتاری پیروی می‌کند که هنگام آن را ایجاب کرده و به درک اجتماعی یکسان از واقعه مربوط می‌شود. بنابراین، مشروعیت ادراکی این دسته از رفتارها نسبتاً زیاد است.

پنجمین عاملی که باید به آن اشاره کرد، اخلاق است که کمک‌کننده بالقوه است. برخی از مطالعات نشان می‌دهد که اخلاق خوب، در مقایسه با اخلاق خنثی، نوع دوستی را افزایش می‌دهد.

به نظر می‌رسد عوامل مذکور، مهمترین عوامل تعیین‌کننده رفتار تعاونی باشند. علاوه بر این، بعضی از نویسندگان به بحث راجع به تأثیر شخصیت تعاونی می‌پردازند. ممکن است تفاوت‌های فردی در نوع دوستی، بیشتر بتواند تغییراتی را که قبلاً به وسیله عوامل موقعیتی تبیین شده است توضیح دهد. معهداً، در بسیاری از زمینه‌ها می‌بایست تأثیر مسلط عوامل موقعیتی در تعیین رفتار تعاونی مورد تأکید قرار گیرد.

● ● ●

معامله به مثل کردن یک اصل جهانی در رفتار بشری است. با توجه به رفتار تعاونی، هنجار معامله به مثل مقرر می‌دارد که بین کمک‌کنندگان و کمک‌گیران باید همیاری متقابل صورت پذیرد. کمک‌کننده امروزی، کمک‌گیرنده فرد است و برعکس. دگریاری هر فرد در یک رابطه متقابل، کارکرد مثبتی است از دگریاری فرد دیگر.

● ● ●

این مؤلفین اسناد مسؤلیت را به عنوان یک مفهوم کلیدی معرفی می‌کنند. آنها بین مسؤلیت عدلت<sup>۱</sup> یک مشکل و مسؤلیت راه‌حل<sup>۲</sup> یک مشکل تفاوت قائل می‌شوند. مدل تعدیلی آنها، کاری به این ندارد که فرد خاصی مسؤول ایجاد مشکل می‌باشد، بلکه فقط کمک‌گیرنده را مسؤول حل مشکل خود می‌دانند. براساس این مدل، کمک‌گیران، مصدومین بی‌گناه و محرومی هستند که فعلاً صلاحیت بهره‌گیری از کمک را دارا می‌باشند، ولی پس از رفع محرومیت، مسؤول آینده خود بوده و قادرند از خودشان حمایت کنند.

### خلاصه و نتیجه‌گیری

در پایان می‌توان گفت، برخی از گفتارهای کلی که در مورد مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده رفتار تعاونی بیان شد، در زندگی روزمره مناسب هستند راستی چه عواملی احتمالاً بیشترین تأثیر را بر رفتار تعاونی به جای می‌گذارند؟ هر چند چنین گفته‌های موجزی را باید با احتیاط مورد توجه قرار داد، اما به عنوان یک طرح اولیه از شاخص‌های مهم، می‌تواند مفید واقع شود.

پیامدهای پیش‌بینی شده - مخصوصاً هزینه وقت و احتمال خطر - مقدار قابل

کمک‌گیری، بستگی به میزان تهدید نفس ناشی از دریافت کمک دارد. البته این حکم در مورد کسانی صادق است که از عزت نفس بالایی برخوردارند.

ممکن است نتایج مذکور، این طور تفسیر شود که در روابط همیارانه می‌بایست بیشتر معامله به مثل صورت پذیرد. مخصوصاً در مورد کمک‌گیرانی که از عزت نفس بالایی برخوردارند رفتارهای تعاونی که در یک تعامل متقابل صورت می‌پذیرند اثرات مطلوب‌تری می‌توانند داشته باشند تا کمک یک جانبه که در آن فرصت جبران وجود ندارد. در اینجا باید، متوجه یک خطر بود و آن اینکه نباید این ادعا را به منزله استدلالی به نفع هنجار خودکفایی تلقی کرد. با توجه به تبعیض درازمدتی که نسبت به مستمندان اعلام شده، لازم است برای بهبود سرنوشت آنها تلاش‌هایی صورت گیرد. این تلاش، همیاری از طریق خدمات حرفه‌ای (مثل مددکاران اجتماعی) و همیاری کمک‌کنندگان غیرحرفه‌ای را شامل می‌شود. کمک‌کنندگان حرفه‌ای و غیرحرفه‌ای، ممکن است به یک اندازه در این امر مؤثر واقع شوند. مناسب‌ترین مدل برای روابط نوع‌دوستانه توسط بریکمن و همکارانش ارائه شده است.