

بررسی عوامل مرتبط با رفتار یاریگرانه در سازمان بهزیستی استان گیلان

۲۸۹

مقدمه: مطالعه حاضر با هدف شناسایی عوامل اثرگذار بر کاهش رفتار یاریگرانه شهروندان با سازمان بهزیستی انجام شد. روشن: این مطالعه با روش توصیفی و در قالب یک طرح پس‌رویدادی انجام شد. داده‌های این مطالعه از ۴۰۸ نفر از شهروندان ۲۰ سال به بالای استان گیلان جمع‌آوری شدند. این افراد با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها عبارت بودند از: مقیاس اعتماد بزرگ‌سالان (ATS)؛ مقیاس چندبعدی حمایت اجتماعی ادراک‌شده (MSPSS)، مقیاس هنجار تقابل (NRS)، شاخص شبکه اجتماعی (SNI)، پرسشنامه مسئولیت اجتماعی (SRQ)، پرسشنامه احساس همدمی (SEQ)، پرسشنامه تجدیدنظرشده مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری سازمانی (CPQ-R)، پرسشنامه شفافیت سازمانی (OTQ)، پرسشنامه محقق‌ساخته آگاهی شیوه‌های یاریگری و میزان یاریگری.

یافته‌ها: تفاوت معناداری میان افراد با رفتار یاریگری ضعیف، متوسط و بالا از نظر اعتماد اجتماعی، حمایت اجتماعی، شبکه‌ها و پیوندهای اجتماعی، هنجار تقابل اجتماعی، هنجار مسئولیت اجتماعی، احساس همدمی، باور به درگیرکردن شهروندان در تصمیم‌گیریهای سازمان بهزیستی، آگاهی شهروندان از شیوه‌های یاریگری، باور به شفافیت‌نبودن عملکرد سازمان بهزیستی و رفتار نوع‌دوستانه مشاهده شد.

بحث: نارسایی در متغیرهای اجتماعی به‌عنوان ریسک فاکتورهای کاهش یاریگری با سازمان بهزیستی عمل می‌کنند. لازم است اقدامات مداخله‌ای برای تقویت متغیرهای اجتماعی‌روانی با هدف ارتقای سطح یاریگری شهروندان با سازمان بهزیستی انجام شوند.

۱. ابراهیم مسعودنیا

دکتر جامعه‌شناسی پزشکی؛ گروه علوم اجتماعی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه گیلان، رشت، ایران. (نویسنده مسئول)

<masoudnia@guilan.ac.ir>

واژه‌های کلیدی:


رفتار یاریگرانه، هنجار اجتماعی، همدمی، شفافیت سازمانی، نوع‌دوستی.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۱/۰۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۳/۰۱



Factors related to Helping Behavior in Guilan Welfare Organization

▶ **1. Ebrahim Masoudnia** 
Ph.D in Medical Sociology,
Department of Social
Sciences, Faculty of
Literature and Humanities,
Guilan University, Rasht, Iran.
(Corresponding Author)
<masoudnia@guilan.ac.ir>

Introduction: The aim of this study was to identify the factors affecting the reduction of citizens' helping behavior with the welfare organization.

Method: This study was conducted by descriptive method and ex-post facto design. Data were collected from 408 citizens whose age was 20 years and older, and they all were from Guilan province. Samples were selected using multistage cluster sampling method. Measurement tools were: Adult Trust Scale; Multidimensional Perceived Social Support Scale; Norm of Reciprocity Scale; Social Network Index; Social Responsibility Questionnaire; Sense of Empathy Questionnaire; Revised Citizen Participation in Decision Making Questionnaire; Organizational Transparency Questionnaire; Awareness of Cooperation Methods and Level of Cooperation Questionnaire.

Findings: Significant differences between individuals with poor, moderate, and high helping in terms of social trust; social support; social networks and ties; norm of reciprocity; norm of social responsibility; sense of empathy; belief in not involving citizens in the decisions of the welfare organization; citizens' awareness of cooperation methods; belief in the lack of transparency in the performance of the welfare organization; and altruistic behavior was observed.

Discussion: Inadequacies in social variables act as risk factors for reducing cooperation with the welfare organization. Therefore, it is necessary to take intervention measures to strengthen psychosocial variables in order to improve the level of cooperation of citizens.

Keywords:

Helping behavior, Social norm, Empathy, Organizational transparency, Altruism

Received: 2022/01/23

Accepted: 2023/05/22

Citation: Masoudnia E. (2023). Factors related to Helping Behavior in Guilan Welfare Organization. *refahj*. 23(89), 289-338.

URL: <http://refahj.uswr.ac.ir/article-1-4033-fa.html>



Extended Abstract

Introduction: Citizens' participation in financing, consulting, performance monitoring, organizational decision-making, social inspections, etc. is of key importance for organizational promotion, and achieving organizational goals in all organizations, including the welfare organization. Despite the importance of public participation and cooperation in advancing and elevating the goals of social Organization and institutions, various studies around the world show a decrease in public participation and social cooperation with social institutions. Numerous meta-analytic studies show that people's interest in others has greatly decreased over the past few decades, especially since 1999, reaching its lowest level between 2000 and 2010 (Konrath et al., 2011). Reports in Iran also show that the level of social assistance to the welfare organization has declined sharply in recent years (Mousavi, 2018; Hashemi, 2018). It is argued that due to economic problems, people are no longer able to provide assistance to the needy and disabled, and the Welfare Organization is facing a reduction in public assistance.

Method: The present study was conducted by descriptive method in the form of ex-post facto and cross-sectional design. The data were collected from 408 residents of the cities of Rasht, Lahijan, and Talesh in Guilan province in February and March 2021. Samples were selected using multistage cluster sampling method. The measuring instruments were: Adult Trust Scale (28-items) (Sacchi, 2004), Multidimensional Perceived Social Support Scale (Canty-Mitchell & Zimet, 2000), Norm of Reciprocity (Short form) (Perugini et al., 2003), Modified Social Network Index (Berkman & Syme, 1979), Social Responsibility Questionnaire (Ahmadi, 2009), Empathy Questionnaire (Ahmadi, 2009), Revised Citizen Participation Questionnaire (Haruta & Radu, 2010), Organizational Transparency Questionnaire (Rawlins, 2008), Researcher-made questionnaire of knowledge of cooperation methods, researcher-made questionnaire on the level of cooperation with the welfare organization. Data were analyzed using independent one-way ANOVA method.

Findings: In this study, 408 people (240 men and 168 women) were studied. There was significant differences between people without assistance, moderate coopera-

tion, and high cooperation in terms of social trust, total perceived social support, social ties and networks; norm of social reciprocity, the belief in the norm of social responsibility; feeling of empathy; belief in not involving citizens in the decisions of the welfare organization; belief in the lack of transparency in the performance of the welfare organization, and citizens' awareness of how to provide assistance to the welfare organization.

Discussion: The mean score of total social trust as well as the components of general social trust and relative trust of people with high level of cooperation were significantly higher than people with medium and high level of cooperation, while the level of social distrust among people with low level of help was higher. Respondents with a high level of social cooperation received higher mean scores for total perceived social support as well as components of perceived social support by friends and perceived social support by family compared to the two groups poor and moderate cooperation. The level of social ties and social network was higher among people with medium and high level of cooperation than people poor cooperation. Respondents with a high level of social cooperation had more and stronger belief in the norm of reciprocity in the community compared to people poor and moderate cooperation. People with a high and medium level of cooperation had higher scores on the norm of social responsibility and the components of social commitment and acceptance of the consequences of behavior compared to people poor social cooperation. The mean score of total altruistic behavior and its components among people with a high level of cooperation was significantly higher than the mean score of respondents with a weak and moderate level of social cooperation. Respondents with low levels of social cooperation believed that the welfare organization uses less of the opinions of citizens and donors in receiving rehabilitation and rehabilitation methods, as well as providing assistance to the needy. Also, people with low levels of cooperation believed that the Welfare Organization did not provide detailed information about donations received from the people, methods and locations of public donations, and did not make it possible to access this information. Most people with poor levels of cooperation reported that they had little information about how to help the welfare organization.

Funding: This work was supported by the Guilan Welfare Organization under Contract No. 934/99/145770 on 2020/02/22. The funding agencies had no role in study design, data collection, analysis or interpretation of data, writing or review of manuscript, or decision to submit the manuscript for publication.

Authors' contribution: This article has only one author.

Conflict of interest: Authors declared no conflict of interest.

Acknowledgments: The author thanks all the managers of the General Department of Welfare of Guilan province who helped the researcher in the present study.

مقدمه

مشارکت شهروندان و جوامع مدنی در امور دولتی و سازمانها پدیده جدیدی نیست و طی قرن‌ها در سراسر جهان، شهروندان فعالانه در اموری مانند موضوعات محلی، تصمیم‌گیری در اجتماعات و انتخاب رهبران خود مشارکت می‌کردند (مرکز جهانی تعالی خدمات دولتی ملل متحد^۱، ۲۰۱۶). مشارکت شهروندان در تأمین مالی، ارائه مشاوره‌ها، نظارت بر عملکرد، تصمیم‌گیری سازمانی، بازرسیهای اجتماعی و نظایر آن از اهمیت کلیدی ارتقای سازمانی و دستیابی به اهداف سازمانی در تمامی سازمانها از جمله سازمان بهزیستی برخوردار است. در چند دهه اخیر، ما شاهد افزایش مشارکت شهروندان به صورت فردی و به‌ویژه در قالب جامعه‌های مدنی و سازمانهای غیردولتی در زمینه مشاوره‌های عمومی، برنامه‌ریزی مشارکتی، مشاوره درباره بودجه و بازرسیهای اجتماعی در سازمانهایی مانند بهزیستی بوده‌ایم. این مشارکت هم از ارزش ذاتی و هم از ارزش ابزاری برای هر دو طرف برخوردار بود. ارزش ذاتی مشارکت همان چیزی است که آمارتیا سن^۲ (۱۹۹۹) به‌عنوان قابلیت‌های انسانی می‌نامد؛ یعنی مشارکت شهروندان در فعالیتهای سازمانی آنها را قادر می‌کند تا برای کاهش تبعیض و بی‌عدالتی گام بردارند و از طریق تقویت قابلیت‌های سازمانی و ارتقای آزادیهای انسانی به ارتقای بهزیستی و کیفیت زندگی مردم و از جمله اقشار آسیب‌دیده کمک کنند. با وجود اهمیت مشارکت و یاریگریهای مردمی در پیشبرد و تعالی اهداف سازمان بهزیستی، گزارشها نشان‌دهنده کاهش مشارکت عمومی و یاریگریهای اجتماعی نسبت به این سازمان است. در یک گزارش (موسوی، ۲۰۱۸) به کاهش ۳۰ درصدی کمکهای مردمی به سازمان بهزیستی اشاره شده است. همچنین، هاشمی (۲۰۱۸) عضو کمیسیون بهداشت مجلس کمکهای مردمی به‌شدت کاهش پیدا کرده است و گروههایی که قبل از این به کمک

1. GCPSE
2. Amartya Sen

بهزیستی می‌آمدند و میلیاردها تومان به این سازمان کمک می‌کردند کمتر به این مهم مبادرت می‌ورزند.

مطالعات متعدد فراتحلیلی نشان می‌دهند که علاقه افراد به دیگران در چند دهه گذشته، به‌ویژه از ۱۹۹۹ بسیار کاهش پیدا کرده و به پایین‌ترین سطح بین سالهای ۲۰۰۰ الی ۲۰۱۰ رسیده است (کرات^۱ و همکاران، ۲۰۱۱). این کاهش علاقه به دیگران، از نوعی همبودی با موضوعات دیگر نیز برخوردار است. برای مثال، بسیاری از مطالعات نشان دادند که در کنار کاهش ارزشهای مدنی افراد مانند کاهش علاقه به دیگران، علاقه آنها نسبت به موضوعات محیط‌زیستی نیز کاهش یافته است (تونگه^۲ و همکاران، ۲۰۱۲).

پیمایش اجتماعی عمومی چین^۳ (۲۰۱۳) نشان داد که تنها ۳۲ درصد از ۵۷۳۴ افرادی که مورد مطالعه قرار گرفته بودند به اهدای داوطلبانه پیوسته بودند و تنها ۷ درصد از آنان در فعالیتهای اجتماعی داوطلبانه مشارکت داشتند (یانگ^۴ و همکاران، ۲۰۲۰).

همچنین، مؤسسه افکارسنجی گالوپ در یک پیمایش مقایسه‌ای روی ۱۲۷ کشور در جهان نشان داد که نرخهای خودسنج «کمک به غریبه‌ها» در بالاترین حد در ایالات متحده آمریکا وجود داشت (بنیاد کمکهای خیریه، ۲۰۱۱، ۲۰۱۵)، اما مطالعات جدیدتر نشان می‌دهند که به دلیل تغییرات اخیر در زمینه تنوع قومی و نژادی (پاتنام^۵، ۲۰۰۷) و گسترش فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی (آجای^۶ و همکاران، ۲۰۱۲) نرخ رفتار یاریگری در این کشور کاهش یافته است. یک مطالعه در ایالات متحده آمریکا بر روی دانشجویان نیز نشان داد که دانشجویان امروزی، از همدلی بسیار کمتری نسبت به دانشجویان دهه‌های پیش برخوردارند (تونگه و همکاران، ۲۰۱۲). همچنین مطالعات در ایالات متحده آمریکا نشان می‌دهند که اگرچه فرصتهای برابر برای زنان و اقلیتها بسیار گسترده‌تر شده‌اند و باورها به برابری برای

1. Konrath
4. Yang

2. Twenge
5. Putnam

3. CGSS
6. Ajay

همه، متداولتر شده (کونینگ^۱ و همکاران، ۲۰۱۱) اما انسجام و پیوندهای اجتماعی بسیار کاهش یافته است به گونه‌ای که بیشتر آمریکاییها معتقدند که به هیچ کس نمی‌توان اعتماد کرد (مک‌فرسون^۲ و همکاران، ۲۰۰۶).

آسیب‌شناسی کاهش رفتار یاریگری اجتماعی شهروندان با متولیان دولتی، سازمانهای غیردولتی و میان‌فردی بسیار پیچیده و چندبعدی است. این پیچیدگی تاحدزیادی به دلایلی مانند ماهیت افراد کمک‌گیرنده و قربانیان، ماهیت رویداد و مشکل، دلایل ادراک شده مشکلات و نیازهای قربانیان، بهزیستی فیزیکی و روانی کمک‌کنندگان و نظایر آن است. این وضعیت یادآور این جمله تاریخی لاتانه و دارلی^۳ (۱۹۶۹، ۱۹۷۰) است که «نوع‌دوست امروز ممکن است تماشاچی منفعل فردا باشد، این به شرایط اجتماعی بستگی دارد».

برخی از پژوهشها، به نقش تفاوت‌های فردی در رفتار یاریگری اشاره داشته‌اند، برای مثال: سلامت عمومی (مارلو^۴ و همکاران، ۲۰۰۸)؛ پایه‌های عصبی رفتار موافق اجتماعی مانند کاهش سطح سروتونین و اختلالات در قشر خلفی پیش‌پیشانی (کروکت^۵ و همکاران، ۲۰۰۸)؛ عوامل ژنتیک و وراثتی (مرتینز^۶ و همکاران، ۲۰۱۱)؛ سن (کاواسانو^۷ و همکاران، ۲۰۰۶)؛ جنسیت (بیوتل و جانسون^۸، ۲۰۰۴). پژوهشهای دیگر، بر تعیین‌کننده‌های روانی - اجتماعی مانند جذابیت فیزیکی (هارل^۹، ۱۹۷۸)، شباهت و خویشاوندی (گرازیانو^{۱۰} و همکاران، ۲۰۰۷)، تجربه شخصی (باتسون^{۱۱}، ۲۰۰۳)، خُلق مثبت (نورث^{۱۲} و همکاران، ۲۰۰۴) تأکید داشتند. تحقیق‌های دیگر بر متغیرهای اجتماعی فرهنگی رفتارهای موافق اجتماعی مانند شرایط موقعیتی و رفتارهای نوع‌دوستانه (هلپر و آلباراسین^{۱۳}، ۲۰۱۴)، تأثیر

1. Koenig

4. Marlowe

7. Kavussanu

10. Graziano

13. Helper and Albarracine

2. McPherson

5. Crockett

8. Beutel and Johnson

11. Batson

3. Latané and Darley

6. Mertins

9. Harrell

12. North

مثبت دوستان (باری و ونتزل^۱، ۲۰۰۶)، اعتماد اجتماعی (دی درو^۲، ۲۰۱۰) تأکید داشته‌اند. پژوهش حاضر با هدف شناخت دلایل کاهش رفتار یاریگری شهروندان با سازمان بهزیستی انجام شده است. مطالعه حاضر نقش متغیرهای اجتماعی و اجتماعی-روانی منتخب را در تبیین کاهش رفتارهای یاریگری موردبررسی قرار داده است.

مبانی نظری و پیشینه تجربی

در ادبیات جامعه‌شناختی و روانشناسی اجتماعی، کمک و یاریگری نسبت به دیگران با عناوینی مانند «رفتار موافق اجتماعی»، «رفتار نوع‌دوستانه» و «رفتار یاریگری» مطرح می‌شوند. این مفاهیم با اندکی تفاوت، معانی مشابهی دارند. رفتار نوع‌دوستانه عبارت از نوعی رفتار اجتماعی است که با هدف اهدای منابع شخصی برای منفعت‌رساندن به دیگران بدون انتظار پاداشهای بیرونی انجام می‌شوند (یانگ و همکاران، ۲۰۲۰).

از سوی دیگر، رفتار موافق اجتماعی نیز به‌عنوان رفتاری تعریف می‌شود که با هدف اهدای منابع شخصی برای منفعت‌رساندن به دیگران انجام می‌شود. این رفتارها از نظر انگیزه‌های فرد کمک‌کننده از یکدیگر متمایز می‌شوند. رفتار موافق اجتماعی معمولاً با پاداشهای روانی یا اجتماعی برای انجام‌دهنده آن، مانند دریافت تأیید اجتماعی یا کاهش تنش و نگرانی شخص و یا انتظار سود در آینده همراه است. درحالی‌که نوع‌دوستی شکلی از رفتار موافق اجتماعی است که محرک آن میل به نفع‌رسانی به دیگران بدون انتظار پاداش و نفع برای خود است (فیگین و همکاران، ۲۰۱۴).

در ادبیات مرتبط به رفتارهای موافق اجتماعی گاه از رفتار یاریگری به‌عنوان معادل رفتارهای نوع‌دوستانه و موافق اجتماعی یاد می‌شود. رفتار یاریگری اشاره به کنشهایی دارد که با هدف بهبود وضعیت دریافت‌کننده کمک انجام می‌شود. تفاوت رفتار یاریگری با

1. Barry and Wentzel
2. De Dreu

رفتارهای موافق اجتماعی این است که رفتار یاریگری براساس تعهدات حرفه‌ای صورت می‌گیرد (بیرهوف، ۲۰۰۲)، لذا رفتار یاریگری نمی‌تواند یک رفتار موافق اجتماعی تلقی شود. مطالعات مختلفی که تاکنون برای تبیین رفتار یاریگری و نوع‌دوستانه انجام شده‌اند بر نقش متغیرهای مختلفی تأکید داشتند. برخی از مطالعات بر پایه‌های زیستی رفتار یاریگرانه تمرکز داشتند. کراکت و همکاران (۲۰۰۸) با مطالعه پایه‌های نورونی رفتار یاریگرانه دریافتند که کاهش موقتی سطوح سروتونین، نرخهای رفتار موافق اجتماعی را کاهش می‌دهد. مطالعه دیگر نشان داد که سطوح پایین سروتونین پلاکت، با نرخهای بالاتر مجازات موافق اجتماعی همراه است (امانوئل^۱ و همکاران، ۲۰۰۸).

همچنین، مناطقی از مغز، مانند قشر خلفی جانبی پیش‌پیشانی که وظیفه پذیرش یا زد رفتارهای موافق یا ضداجتماعی را بر عهده دارند نیز می‌توانند در زمان رد یا پذیرش رفتارهای ضد/موافق اجتماعی به صورت انتخابی فعال شوند. کورتکس پیش‌پیشانی بطنی نیز در تنظیم واکنش به پیشنهادها غیرمنصفانه نقش دارد و بیماران با اختلال در عملکرد قشر پیش‌پیشانی بطنی، غالباً رفتارهای ضداجتماعی را نشان می‌دهند (کونینگز و ترانل^۲، ۲۰۰۷). در سطح ژنتیک، پلی‌مورفیسم تکرار عملکردی ناحیه پروموتو در ژن مونوآمین اکسیداز A در زمینه کمک و بخشش موافق اجتماعی نقش دارد. بدین معنا که حاملان ژن کمتر فعال در مقایسه با حاملان ژن با فعالیت بالا، رفتار موافق اجتماعی بیشتری از خود نشان می‌دهند (مرتینز و همکاران، ۲۰۱۱). برخی از مطالعات نشان دادند که رفتار موافق اجتماعی، همدلی و ارزشها و نگرشهای موافق اجتماعی پایه‌های وراثتی دارند (فورتونا و نافو^۳، ۲۰۱۳، نافو و اوزفوفسکی^۴، ۲۰۱۳، نافو و اسپیناس^۵، ۲۰۱۱).

مطالعات دیگر بر نقش متغیرهای روان‌شناختی و روان‌شناسی اجتماعی در تبیین

1. Emanuele
4. Uzefovsky

2. Tranel
5. Spinath

3. Fortuna and Knafo

رفتارهای یاریگرانه و نوع دوستی تمرکز داشتند. برای مثال، مطالعات نشان می‌دهند که افرادی که خُلق مثبت دارند، مانند احساسات شادکامی به احتمال بیشتری کمک می‌کنند (آکنین^۱ و همکاران، ۲۰۱۸). متغیر روان‌شناختی دیگر، جذابیت فیزیکی است. شواهد نشان می‌دهند که افراد تمایل دارند در مقایسه با غریبه‌های غیر جذاب، ویژگی‌های مثبت بیشتری را به جذابیت فیزیکی نسبت دهند که بر طیف گسترده‌ای از رفتارهای اجتماعی، از جمله رفتارهای یاریگرانه تأثیر می‌گذارد (ماستریپیری^۲ و همکاران، ۲۰۱۷).

برخی از مطالعات حتی از وجود نوعی شخصیت با عنوان «شخصیت موافق اجتماعی» یاد می‌کنند که با رفتارهای نوع‌دوستانه افراد در ارتباط است. برخی از ویژگی‌های شخصیتی در زمینه شخصیت موافق اجتماعی عبارتند از: همدلی، مسئولیت اجتماعی، منبع کنترل درونی، باور به دنیای عادلانه و عزت‌نفس بالا که مشخص شده تفاوت‌های فردی در واکنش به افراد نیازمند را تبیین می‌کنند. همچنین، تفاوت‌های فردی را به کمک ویژگی‌های دیگر شخصیتی، مانند اجتماعی بودن، خجالتی بودن پایین، برون‌گرایی، سازگاری و موافق بودن تبیین کرده‌اند (پننر^۳ و همکاران، ۲۰۰۵). متغیر دیگر، تجربه شخصی است.

مطالعه رفتار یاریگری در قالب رویکرد جامعه‌شناختی، سومین دسته از مطالعات عمده است. از نظر این دسته از محققان، رفتارهایی مانند رفتار نوع‌دوستانه و یاریگری در فرایند اجتماعی شدن، آموخته می‌شوند. یکی از متغیرهای عمده جامعه‌شناختی تبیین‌کننده رفتار یاریگری، سرمایه اجتماعی است که عبارت است از تجمع و تراکم منابع واقعی و یا بالقوه که با تملک شبکه بادوام روابط کم‌وبیش نهادی حاصل از آشنایی و شناخت متقابل ارتباط دارد (زیرش^۴، ۲۰۰۵).

در یک مطالعه، جکسون و تیساک^۵ (۲۰۰۱) دریافتند کودکانی که پیوستگی بیشتری

1. Aknin
4. Ziersch

2. Maestripieri
5. Jackson and Tisak

3. Penner

به کنشگران دیگر از طریق پیوندهای اجتماعی قوی دارند به احتمال زیاد نگرانی نسبت به دیگران را توسعه داده و در نتیجه ممکن است برای انجام رفتارهای یاریگری برانگیخته شوند. مطالعات دیگر بر نقش مهربانی مادرانه با رفتار موافق اجتماعی نسبت به خانواده و مهربانی پدرانه با رفتار موافق اجتماعی نسبت به دوستان (پادیلالوالکر^۱ و همکاران، ۲۰۱۶) و نقش سرمایه اجتماعی خانواده در افزایش رفتار یاریگری افراد (بارتون^۲ و همکاران، ۲۰۲۰) تمرکز داشتند. مسئولیت اجتماعی که به معنای این است که افراد لازم است به دیگرانی که به کمکشان وابسته هستند کمک کنند، از جمله متغیرهای درونی شخصیت نوع دوستانه است (بیرهوف، ۲۰۰۲). افرادی که نمره بالایی روی مقیاس تمایل همدلانه دریافت می کنند نمره بالایی نیز روی مقیاس مسئولیت اجتماعی کسب می کنند.

در ارتباط با اعتماد اجتماعی، آندریانی و ساباتینی^۳ (۲۰۱۵) با استفاده از مدل معادلات ساختاری، همبستگی مثبت معناداری میان اعتماد به نهادهای داخلی، مانند نهادهای دولتی و رفتار موافق اجتماعی و تمایل افراد به کمک به دیگران را نشان دادند.

برخی از مطالعات نقش جهت گیری فرهنگی جوامع، یعنی جهت گیری جمع گرایانه در مقابل فردگرایانه را در شکل دادن به رفتار یاریگری بررسی کردند. طبق تعریف، فردگرایی به تمایل کلی شخص به استقلال، اتکای به نفس و رقابت جویی اشاره دارد؛ در حالی که جمع گرایی، با ارجحیت دادن به گروه، نیاز فرد به هماهنگی با گروه و توجه فزاینده به همسازی در درون گروه تعریف می شود (هافستد^۴، ۱۹۸۴).

در مطالعه ای دیگر، ایروین^۵ (۲۰۰۹) با استفاده از داده های پیمایش ارزشهای جهان از ۱۴ کشور در دوره ۱۹۸۱ الی ۲۰۰۱، نقش اعتماد اجتماعی و نهادی را در رفتار موافق اجتماعی بررسی کرد. وی کشورها را براساس سطوح فردگرایی و جمع گرایی که با مقیاس هافستد

1. Padilla-Walker
4. Hofstede

2. Barton
5. Irwin

3. Andriani and Sabatini

(۱۹۹۱) اندازه‌گیری شده بود دسته‌بندی کرد. نتایج تحقیق وی نشان داد که افراد جوامع جمع‌گرا اساساً بر نهادهای دولتی برای حفاظت از خود در مقابل رفتارهای غیرهمیارانه بالقوه غریبه‌های بیرون گروه تکیه می‌کنند. متغیر دیگر اجتماعی اثرگذار بر تمایل افراد به یاریگری، تقابل اجتماعی است. آلون گولدنر^۱ (۱۹۶۰) هنجار تقابل را عبارت از تمایلی عمومی می‌داند که نشان می‌دهد که فرد باید به آنهایی که در گذشته به او کمک کرده‌اند، کمک کند و در مقابل، به آنهایی که در گذشته به او زیان وارد کرده‌اند، تلافی کرده و به آنها زیان وارد کند. باور به تقابل نقش مهمی در رفتار نوع‌دوستانه افراد ایفا می‌کند (گامروم^۲، ۲۰۰۹).

مدلهای نظری تبیین‌کننده روند کاهش رفتارهای یاریگرانه

دیدگاههای نظری متعددی در پاسخ به این پرسش که چرا مردم به دیگران کمک می‌کنند حتی زمانی که این کمکها با پرداخت هزینه و نیز تجربه ناراحتی از سوی اشخاص کمک‌کننده همراه است شکل گرفته است. این دیدگاهها را می‌توان از نظر سطح مطالعه به سه دسته نظریه‌های سطح خُرد، شامل نظریه‌های تکامل‌گرایی و نظریه‌های روان‌شناختی؛ نظریه‌های سطح میانه، مانند نظریه‌های روان‌شناسی اجتماعی؛ و نظریه‌های سطح کلان/فرهنگ و جامعه، یا نظریه‌های جامعه‌شناختی تقسیم کرد.

نظریه‌های تکامل‌گرایی در تبیین رفتار موافق اجتماعی و یاریگری بر طیفی از مسیرهای زیست‌شناختی، از جمله مسیرهای عصبی و نورونی، ژنتیک و انتخاب خویشاوند یا انتخاب گروه تأکید دارند. نظریه‌های مرتبط به سیستمهای عصبی بر نقش کاهش/افزایش سطح ترشح هورمون سروتونین در تنظیم واکنش به رفتار ضداجتماعی و تمایل به رفتار موافق اجتماعی (کراکت و همکاران، ۲۰۰۸) و سطح پایین سروتونین پلاکت (امانوئل و همکاران، ۲۰۰۸) تأکید دارند.

1. Gouldner
2. Gummerum

دسته دیگر از نظریه‌های مرتبط به سیستم‌های عصبی بر نقش مناطق مختلف مغز در شکل دادن به رفتارهای یاریگرانه، برای مثال منطقه قشر خلفی جانبی پیش‌پیشانی به‌عنوان کنترل‌کننده رفتارهای موافق یا ضداجتماعی تمرکز داشته و معتقدند که این منطقه از مغز، افزایش یا کاهش پذیرش رفتارهای ضداجتماعی را کنترل می‌کند (سانفی^۱ و همکاران، ۲۰۰۳) و زمانی که عملکرد این منطقه دچار اختلال شود منجر به افزایش پذیرش رفتارهای ضداجتماعی و کاهش پذیرش رفتارهای موافق اجتماعی می‌شود (ناچ^۲ و همکاران، ۲۰۰۶)؛ و بالاخره سومین دسته از نظریه‌های مرتبط به مسیرهای نورونی بر نقش کورتکس (قشر) پیش‌پیشانی بطنی در تنظیم واکنش به پیشنهادها غیرمنصفانه تأکید داشته و استدلال می‌کند که بیمارانی که با اختلال در عملکرد قشر پیش‌پیشانی بطنی مواجه هستند طرد و عدم پذیرش فزاینده رفتارهای موافق اجتماعی را نشان می‌دهند (طیب‌نیا و همکاران، ۲۰۰۸). مطالعات نشان دادند که مناطق DLPFC و VPFC مغز در افراد با رفتارهای ضداجتماعی، هم از نظر ساختاری و هم از نظر عملکردی دچار اختلال هستند (یانگ و راین^۳، ۲۰۰۹).

دسته دوم از نظریه‌های تکاملی بر نقش وراثت و انتقال ژنی در شکل داده به رفتارهای نوع‌دوستانه، مانند نقش منطقه پروموتو پلی‌مورفیسم تکرار عملکردی (PRFRP) در ژن مونوآمین اکسیداز A (MAOA) در زمینه بخشش و رفتارهای یاریگرانه تأکید دارند. افرادی که PRFRP آنها کمتر فعال است در مقایسه با افراد دارای PRFRP فعال، کمتر رفتار موافق اجتماعی دارند (مرتینز و همکاران، ۲۰۱۱). نظریه انتخاب خویشاوند که این نظریه توسط همیلتون^۴ (۱۹۶۴) توسعه داده شد بر نقش یاریگری و کمک به دیگران در حفظ و تداوم ژنهای گروه خویشاوند تأکید دارد. این نظریه، رفتار موافق اجتماعی را نتیجه انتخاب طبیعی می‌داند که امکان بازتولید یک فرد یا بستگان وی را افزایش و نه کاهش می‌دهد. فرض

1. Sanfey
3. Raine

2. Knoch
4. Hamilton

اساسی این نظریه این است که «ژنهای مهربانی نسبت به خویشاوند» تکامل پیدا کرده است (میلر، ۲۰۰۱).

رویکردهای فردگرایانه و روان‌شناختی، رفتارهای موافق اجتماعی را براساس تمایلات و ویژگیهای فردی تبیین می‌کنند. دسته نخست از رویکردهای فردگرایانه بر اثرات خلقها و هیجانات مثبت در تولید و رشد رفتارهای همیارانه تأکید دارند و معتقدند افرادی که خلق مثبت دارند به احتمال بیشتری به دیگران نیازمند کمک می‌کنند. براساس این نظریه، کودکانی که خلق شاد دارند بیشتر از کودکان با خلق بی‌طرف، مشارکت می‌کنند (روزنهان^۲ و همکاران، ۱۹۷۴).

دسته دوم از نظریه‌های فردگرایانه به وجود نوعی شخصیت با عنوان «شخصیت موافق اجتماعی» اشاره دارند. برای مثال، پننر و همکاران (۱۹۹۸) ایده «باتری شخصیت موافق اجتماعی (□□□□)» را برای ارزیابی متغیرهای شخصیتی که با رفتار یاریگرانه و نوع‌دوستانه در رابطه هستند مطرح ساختند. آنها دو متغیر کمک‌کاری و همدلی دگرمدار را به‌عنوان ویژگیهای شخصیت موافق اجتماعی در نظر گرفتند و معتقد شدند که دارندگان رفتار یاریگرانه روی هر دو بعد کمک‌کاری و همدلی دگرمدار نمره بالایی دریافت می‌کنند.

نظریه تسکین حالت منفی، سومین نظریه از زیرمجموعه‌های نظریه‌های فردگرایانه درباره رفتار موافق اجتماعی است. ایده اصلی این نظریه این است که مشاهده رنج و درد دیگران، آزارنده است و افراد ترجیح می‌دهند تا ناراحت نشوند و برای این کار سعی می‌کنند رنج دیگران را تخفیف دهند. (پیلیاوین^۳ و همکاران، ۱۹۶۹).

مطابق این نظریه، یکی از شیوه‌های اجتناب و فرار از پریشانی ناشی از مشاهده رنج دیگران، کمک‌کردن است زیرا کمک‌کردن به محرکی که باعث پریشانی می‌شود پایان

1. Miller
2. Rosenhan
3. Piliavin

می‌دهد. بدیهی است، فرار ممکن است مشاهده‌کننده رنج دیگران را قادر کند تا با هزینه کمتری بگریزد و این ضرب‌المثل را عینیت بخشد که: «دور از چشم، دور از ذهن». مطابق با نظریه‌های میان‌فردی و روانشناسی اجتماعی برای فهم رفتارهای انسان، از جمله این که چرا افراد در موقعیتهای متفاوت، دلسوزانه عمل می‌کنند لازم است به فشارهای موقعیتی که بر آنها وارد می‌شود توجه کرد (کارلو، ۱۹۹۱). نظریه یادگیری اجتماعی در تبیین رفتارهای موافق اجتماعی و نوع‌دوستی بر پایه دو ادعا قرار دارد. نخست، این نظریه معتقد است که رفتار نوع‌دوستانه و موافق اجتماعی از طریق مشاهده مدل‌های نقش دوست‌داشتنی و محترم، به‌ویژه دیگران مهم، مانند والدین، صاحبان قدرت که درگیر رفتارهای یاریگرانه و نوع‌دوستانه می‌شوند توسط کودکان آموخته می‌شوند (بندورا، ۱۹۷۷).

دوم، برای یادگیری رفتارهای موافق اجتماعی تنها مشاهده رفتار افراد کمک‌کننده کافی نیست بلکه فرد زمانی درگیر رفتارهای موافق اجتماعی می‌شود که رفتار وی باعث دریافت تأیید اجتماعی یا پاداش شود. مطابق با نظریه اسناد، مردم در تبیین رفتار خود یا از اسنادهای درونی استفاده می‌کنند، یعنی چیزی راجع به خود؛ و یا از اسنادهای بیرونی؛ یعنی چیزی درباره موقعیت. اسناد از دو طریق می‌تواند بر رفتار موافق اجتماعی اثر بگذارد. نخست، اسنادها درباره این که چرا شخص نیازمند است.

در این رابطه پژوهشها نشان می‌دهند که افراد غالباً به قربانیان بی‌گناه کمک می‌کنند تا آنهایی که خودشان مسئول مشکلاتشان هستند (وینر، ۱۹۸۰). دوم، اسنادها درباره ویژگیهای شخصی که کمک می‌کند. در این رابطه نظریه اسناد معتقد است که اگر افراد نیازمند نیازشان را به دلایل موقعیتی و نیز شرایط غیرقابل اجتناب نسبت دهند نه به توانایی شخصی خود، در چنین موقعیتی احتمال دریافت کمک از سوی دیگران بسیار بالا می‌رود.

1. Bandura
2. Weiner

طبق مدل فعال‌سازی هنجار، رفتارهای موافق اجتماعی از هنجارهای شخصی تبعیت می‌کنند که منعکس‌کننده احساسات تعهد اخلاقی برای انجام یا خودداری از کنش است. طبق نظر شوارتز و همکاران (۱۹۸۱)، هنجارهای شخصی به‌وسیله چهار متغیر موقعیتی کلیدی، یعنی آگاهی از مسئله، اسناد مسئولیت، کارآمدی نتیجه و توانایی فرد برای تخفیف و تسکین فعال می‌شوند؛ و سرانجام، نظریه تصمیم‌گیری که در برخی از آثار با عنوان نظریه تماشاچی بی‌پاسخ نیز نامیده شده به شرح فرایندهایی می‌پردازد که ممکن است مانع از انجام رفتار موافق اجتماعی و کمک به دیگران می‌شود.

طبق نظر لاتانه و دارلی (۱۹۷۰) تصمیم‌گیری برای کمک‌کردن یا نکردن در پنج مرحله صورت می‌گیرد؛ یعنی: درک موقعیت (برای آنکه به کسی کمک کنیم ابتدا باید درک کنیم که چیزی اتفاق افتاده است)، تفسیر موقعیت به‌صورت کمک‌خواهی (برای آنکه فرد به کمک دیگران بشتابد باید موقعیت را اضطراری تلقی کند)، بر عهده گرفتن مسئولیت (برای آنکه فرد در یک موقعیت به کمک دیگران بشتابد لازم است خود را مسئول احساس کند)، پیدا کردن راه کمک‌رسانی (پس از آنکه فرد تصمیم به کمک‌کردن گرفت لازم است به این پرسش پاسخ دهد که آیا می‌تواند به قربانی کمک کند؟)، تصمیم‌گیری برای کمک‌کردن (در این مرحله دست به ارزیابی خطرات و نتایج مداخله می‌زند و تنها زمانی رفتار کمک‌رسانی را انجام می‌دهد که منافع مورد انتظار از خطرات احتمالی بیشتر باشد).

و سرانجام، چهارمین دسته از نظریه‌های تبیین‌کننده رفتار یاریگرانه، نظریه‌های مربوط به فرهنگ و جامعه است که گاه با عنوان نظریه‌های هنجار اجتماعی مشهور هستند. سه نظریه عمده هنجار اجتماعی عبارتند از: دیدگاه هنجار مسئولیت اجتماعی، دیدگاه هنجار تقابل و دیدگاه هنجار عدالت و انصاف.

نظریه هنجار مسئولیت درباره رفتار یاریگری معتقد است که افراد در جامعه و در فرایند اجتماعی شدن می‌آموزند که باید به کسانی که نیازمند کمک هستند، به‌ویژه آنهایی که وابسته

هستند کمک کنیم (۱۹۷۲). دومین نظریه هنجار اجتماعی در تبیین رفتارهای یاریگرانه، نظریه هنجار تقابل است. مطابق با نظریه هنجار تقابل، ما باید همه محبت‌های دیگران را تا آنجا که امکان دارد به آنها برگردانیم. نظریه هنجار انصاف و عدالت معتقد است که ما به همان اندازه که برای جامعه زحمت می‌کشیم به همان اندازه هم باید امتیاز بگیریم. افراد از انتظارات هنجاری در زمینه سطح پادشاهی که مستحق دریافتشان هستند و هزینه‌هایی که در مورد آنها منصف و معقول است تبعیت می‌کنند. در نتیجه، افراد چنین باوری را در دنیای عادلانه، تصدیق می‌کنند (هافر و بیگ، ۲۰۰۵).

روش

روش تحقیق، جامعه آماری و طرح نمونه‌گیری

این پژوهش به صورت توصیفی تحلیلی و در قالب یک طرح پس‌رویدادی و مقطعی انجام شد. داده‌های این مطالعه، از ۴۰۸ نفر از ساکنان شهرهای رشت، لاهیجان و تالش در استان گیلان و در ماه‌های اسفند ۱۳۹۹ و فروردین جمع‌آوری شدند. ملاک انتخاب این شهرها، معرف بودن فرهنگ شرق، مرکز و غرب استان گیلان بود. جامعه آماری این پژوهش مرکب از همه افراد ۲۰ سال به بالا استان گیلان بودند.

با توجه به فقدان دسترسی به فهرست جامعه، یعنی مشخص نبودن تعداد افراد دارای سنین ۲۳ سال و بالاتر (N)، از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای استفاده شد. در این روش، ابتدا کل نواحی شهرداری شهرهای رشت، لاهیجان و تالش مشخص شدند. در مرحله بعد، کل خیابانهای هر ناحیه مشخص شده و در مرحله نهایی، چند خیابان از هر ناحیه، به عنوان خوشه‌های مطالعه انتخاب شدند. در مرحله بعد، چندین کوچه به عنوان خوشه‌های منتخب تعیین شده و از افراد واجد شرایط (دارا بودن سن بالاتر از ۲۰ سال) دعوت به مصاحبه شد.

برای تعیین حجم نمونه، با توجه به اینکه متغیر ملاک (میزان یاریگری)، در سطح فاصله‌ای سنجیده شده بود، بنابراین برای محاسبه نمونه موردنیاز از فرمول اصلاح شده کوکران استفاده شد. به دلیل عدم دسترسی به واریانس متغیر تحت مطالعه (S2)، ابتدا یک پیش‌آزمون روی ۵۰ نفر از جمعیت انجام شد. بعد از محاسبه واریانس متغیر تحت مطالعه، از فرمول اصلاح شده کوکران برای محاسبه حجم نمونه مقتضی استفاده شد. با توجه به فقدان دسترسی به فهرست جامعه، یعنی مشخص نبودن تعداد افراد دارای سنین ۲۳ سال و بالاتر (N)، از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای استفاده شد.

ابزار اندازه‌گیری

برای جمع‌آوری داده‌های موردنیاز این پژوهش، از یازده وسیله اندازه‌گیری استفاده شد. چک‌لیست ویژگی‌های اجتماعی - جمعیت‌شناختی: این چک‌لیست شامل متغیرهایی مانند سن (به صورت کمی)، جنس (مرد و زن)، میزان تحصیلات (به صورت تعداد سالهای تحصیل اتمام یافته) و میزان درآمد (به صورت کمی) می‌شد.

مقیاس اعتماد اجتماعی: برای سنجش اعتماد اجتماعی، از مقیاس اعتماد بزرگسالان (ساکي^۱، ۲۰۰۴) استفاده شد. این مقیاس، مرکب از ۲۸ ماده بود که براساس یک طیف پنج‌درجه‌ای (خیلی موافق، موافق، نه موافق نه مخالف، مخالف و خیلی مخالف) سنجیده می‌شد. ساکی (۲۰۰۴)، برای تعیین اعتبار این مقیاس، از روش آنالیز فاکتور استفاده کرد. سازنده مقیاس، با استفاده از روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی روی ۲۸ ماده مقیاس، ۳ عامل با عناوین اعتماد نسبی، اعتماد عمومی و بی‌اعتمادی استخراج کرد. وی برای تعیین میزان پایایی مقیاس اعتماد بزرگسالان، از روش آلفای کرونباخ استفاده کرد.

نتایج محاسبه ضریب پایایی این مقیاس، در مطالعه ساکی (۲۰۰۴)، برای کل مقیاس برابر

1. Sacchi

با ۰/۸۶ و برای مؤلفه‌های اعتماد نسبی، اعتماد عمومی و بی‌اعتمادی، به ترتیب برابر بود با ۰/۷۷، ۰/۸۲ و ۰/۷۶؛ که در سطح مطلوبی قرار داشت. این مقیاس در ایران توسط مسعودنیا (۱۳۸۸) هنجاریابی و اعتبار و پایایی آن تأیید شد. میزان پایایی مقیاس اعتماد اجتماعی با استفاده از روش آلفای کرونباخ، ۰/۸۸ محاسبه شد. اعتبار مقیاس نیز با استفاده از روش اعتبار عاملی تأیید شد.

مقیاس چندبعدی حمایت اجتماعی ادراک‌شده: این مقیاس، مرکب از ۱۲ ماده است که سه مؤلفه حمایت ادراک‌شده از سوی خانواده (۴ ماده)، حمایت ادراک‌شده از سوی دیگران مهم (۴ ماده) و حمایت ادراک‌شده از سوی دوستان (۴ ماده) را سنجش می‌کند. همه ماده‌های این مقیاس، بر اساس یک طیف ۵ درجه‌ای (بسیار موافق، موافق، نه موافق و نه مخالف، مخالف و بسیار مخالف) درجه‌بندی شدند. دامنه نمرات این مقیاس، ۱۲ الی ۶۰ بوده است. سازندگان مقیاس (کانتی - میشل و زیمت، ۲۰۰۰) برای ارزیابی اعتبار ممیز خرده‌مقیاس‌های حمایت اجتماعی، از مقیاس مراقبت خانوادگی نوجوانان (AFCS) (کانتی - میشل، ۲۰۰۰) استفاده کردند. این مقیاس در ایران توسط مسعودنیا (۱۳۹۰) هنجاریابی شد و پایایی و اعتبار مقیاس آن مورد تأیید قرار گرفت. میزان پایایی این مقیاس در مطالعه مذکور با استفاده از روش آلفای کرونباخ، ۰/۷۸ و اعتبار آن نیز با استفاده از روش اعتبار عاملی تأیید شد.

مقیاس هنجار تقابل اجتماعی: برای سنجش هنجار تقابل اجتماعی، از مقیاس هنجار تقابل پروگینی و همکاران (۲۰۰۳) استفاده شد. این مقیاس، مرکب از ۲۷ ماده بود که براساس یک طیف پنج‌درجه‌ای (خیلی موافق، موافق، نه موافق نه مخالف، مخالف و خیلی مخالف) سنجیده می‌شد. سازندگان مقیاس هنجار تقابل با استفاده از روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی روی ۲۷ ماده مقیاس، ۳ عامل با عناوین تقابل منفی، باور به تقابل و تقابل مثبت استخراج کردند. آنها همچنین، اعتبار این وسیله را با استفاده از روش اعتبار پیش‌بین و اعتبار ملاک موردبررسی قرار دادند که نتایج بسیار رضایت‌بخش بوده است.

سازندگان مقیاس، برای تعیین میزان پایایی مقیاس هنجار تقابل، از روش آزمونهای همتا استفاده کردند. در مطالعه حاضر از فرم کوتاه هنجار تقابل استفاده شد. این فرم مرکب از ۱۳ سؤال بود. مقیاس هنجار تقابل در ایران توسط مسعودنیا (۱۳۹۳) هنجاریابی شد. اعتبار این مقیاس با استفاده از روش اعتبار سازه با روش آنالیز فاکتور تأیید شد. همچنین، پایایی این مقیاس با استفاده از روش آلفای کرونباخ تأیید شد.

شاخص شبکه اجتماعی: برای سنجش شبکه اجتماعی، از شاخص اصلاح شده شبکه اجتماعی (SNI) برکمن و سیم (۱۹۷۹) استفاده شد. این شاخص، مرکب از پرسشهایی است که فراوانی مشارکت، همراه با پیوندهایی را می سنجد که طیفی از پیوندهای بسیار نزدیک (خانواده و دوستان) تا پیوندهای گسترده تر (با جامعه) را شامل می شود. شاخص فوق، میزان اجتماعی بودن (فراوانی تعداد تماسها با خانواده گسترده و دوستان نزدیک) و همین طور، با عضویت در گروههای مذهبی مانند کلیسا مشخص می شود. سازندگان شاخص و نیز استفاده کنندگان دیگر شاخص، اعتبار شاخص را در مطالعات مختلف تأیید کردند. در مطالعه مسعودنیا (۱۳۹۲) این مقیاس هنجاریابی شد. اعتبار این مقیاس با استفاده از روش اعتبار محتوا و پایایی آن با استفاده از روش آلفای کرونباخ تأیید شد.

مقیاس مسئولیت اجتماعی: برای اندازه گیری هنجار مسئولیت اجتماعی از پرسشنامه مسئولیت اجتماعی احمدی (۱۳۸۸) استفاده شد. این مقیاس مرکب از ۷ آیتم است که دو مؤلفه تعهد اجتماعی (۴ آیتم) و پذیرش پیامدهای رفتار (۳ آیتم) را اندازه گیری می کند. همه ماده های این پرسشنامه براساس یک طیف ۵ درجه ای لیکرت بارم گذاری می شوند. برای محاسبه اعتبار پرسشنامه از روش اعتبار سازه و برای تعیین میزان پایایی مقیاس، از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب پایایی پرسشنامه هنجار مسئولیت اجتماعی در مطالعه احمدی (۱۳۸۸) ۰/۷۱ به دست آمد.

پرسشنامه احساس همدلی: برای اندازه گیری احساس همدلی در مطالعه حاضر از

پرسشنامه احساس همدلی احمدی (۱۳۸۸) استفاده شد. این مقیاس مرکب از ۹ آیتم است که دو مؤلفه تجسم دیدگاه دیگران (۵ آیتم) و پاسخ عاطفی (۴ آیتم) را اندازه می‌گیرد. همه ماده‌های این پرسشنامه براساس یک طیف ۵ درجه‌ای لیکرت (خیلی مخالف تا خیلی موافق) بارم‌گذاری می‌شوند. برای محاسبه اعتبار پرسشنامه از روش اعتبار سازه و برای تعیین میزان پایایی مقیاس، از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب پایایی پرسشنامه احساس همدلی در مطالعه احمدی (۱۳۸۸) ۰/۶۷ به دست آمد.

پرسشنامه مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری سازمان بهزیستی: برای اندازه‌گیری باور شهروندان درباره میزان مشارکت مردم در تصمیم‌گیریهای سازمان بهزیستی از پرسشنامه تجدیدنظرشده مشارکت شهروندان رادو و هرتوا (۲۰۱۰) استفاده شد. این پرسشنامه مرکب از ۷ آیتم است که باور افراد را به مشارکت‌دادن آنها در تصمیم‌گیریهای سازمانهای دولتی اندازه می‌گیرد. پرسشنامه فوق به سبک طیف پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافق تا کاملاً مخالف) بارم‌بندی می‌شوند. سازندگان مقیاس، ضریب پایایی آن را با استفاده از روش آلفای کرونباخ، ۰/۷۲ ذکر کرده‌اند.

همچنین، آنها اعتبار پرسشنامه را با استفاده از روش اعتبار صوری تأیید کردند. در مطالعه حاضر، برای محاسبه میزان اعتبار پرسشنامه از روش اعتبار محتوا استفاده شد و اعتبار اندازه‌گیری پرسشنامه با استفاده از نظرات ۵ متخصص سازمانی تأیید شد. همچنین میزان پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ، ۰/۷۹ محاسبه شد.

پرسشنامه شفافیت عملکرد سازمانی: برای اندازه‌گیری باور شهروندان از پرسشنامه شفافیت سازمانی راولینز^۱ (۲۰۰۸) استفاده شد. این پرسشنامه مشتمل بر ۲۳ سؤال و چهار بعد مشارکت (۶ آیتم)، اطاعات بنیادی (۷ آیتم)، پاسخگویی (۵ آیتم) و پنهان‌کاری (۵ آیتم) است. راولینز همچنین چهار سؤال را به‌عنوان شفافیت کلی در پرسشنامه خود گنجانده است.

1. Rawlins

این پرسشنامه در ایران توسط درخشان، قنبری و زندی (۱۳۹۷) هنجاریابی شد. سؤالات این پرسشنامه در قالب یک طیف ۵ درجه‌ای (خیلی موافق تا خیلی مخالف) درجه‌بندی شدند. در مطالعه درخشان و همکاران، اعتبار پرسشنامه با استفاده از روش اعتبار ظاهری تأیید شد. همچنین پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ $0/93$ محاسبه شد. در مطالعه حاضر از ۴ سؤال مربوط به شفافیت کلی سازمان استفاده شد.

پرسشنامه آگاهی از شیوه‌های یاریگری: برای اندازه‌گیری میزان آگاهی شهروندان درباره شیوه‌های یاریگری با سازمان بهزیستی از پرسشنامه محقق‌ساخته آگاهی از شیوه‌های کمک‌کردن و همکاری با سازمان بهزیستی استفاده شد. این پرسشنامه مرکب از ۱۰ سؤال بود که به صورت بلی (۱) و خیر (۰) بارم‌گذاری شد. از پاسخگویان درباره میزان آگاهی‌شان درباره ۱۰ روش یاریگری با سازمان بهزیستی یعنی: شماره حساب ۹۰۱۹۰، سامانه پرداخت الکترونیک کمکها و نذورات، پویش ایران همدل، تماس با شماره تماس با #۷۲۰*، عیدانه، سلامت مددجویان، همدلی مؤمنانه، پویش مشق مهر و اهدای نذورات سؤال شد. دامنه نمرات این پرسشنامه یک الی پنج بود. نمرات بالاتر به معنای آگاهی بیشتر نسبت به شیوه‌های یاریگری با سازمان بهزیستی بود.

پرسشنامه میزان یاریگری با سازمان بهزیستی: برای اندازه‌گیری میزان یاریگری شهروندان با سازمان بهزیستی از پرسشنامه محقق‌ساخته میزان یاریگری استفاده شد. این پرسشنامه مرکب از یک سؤال بود که نه شکل از یاریگری با سازمان بهزیستی (برای مثال، مشارکت در برنامه ایران همدل، عیدانه، سلامت مددجویان، اهدای نذورات و ...) و میزان و دفعات مشارکت در برنامه‌های فوق را در یک بازه زمانی سه ساله به صورت: عدم یاریگری، ۱ تا ۳ بار، ۴ تا ۵ بار، ۶ بار و بیشتر و همیشه اندازه‌گیری می‌کرد. پس از جمع‌آوری پاسخها، با تعیین نقطه برش $3/0$ ، پاسخگویان به ۳ دسته تقسیم شدند: افراد بدون یاریگری (نمره صفر)، افراد با یاریگری متوسط (نمره ۱ الی ۳) و افراد با سطح یاریگری بالا (نمره بالاتر از ۳).

روشهای آماری

داده‌ها پس از گردآوری با استفاده از نرم‌افزار SPSS، در دو سطح توصیفی و استنباطی مورد تحلیل قرار گرفتند. در سطح توصیفی، برای توصیف ویژگیهای کیفی از فراوانی و درصد و برای توصیف صفات کمی، از شاخصهای مرکزی و پراکندگی مانند میانگین و انحراف معیار استفاده شد. در سطح استنباطی و برای آزمون فرضیه‌های مطرح‌شده، از آنوای یک‌طرفه مستقل به منظور مقایسه میانگین سه گروه افراد بدون یاریگری، افراد با یاریگری متوسط و افراد با یاریگری بالا از نظر متغیرهای مطروحه در فرضیات استفاده شد.

یافته‌ها

در این مطالعه ۴۰۸ نفر (۲۴۰ مرد و ۱۶۸ زن) بررسی شدند. میانگین سنی پاسخگویان میانگین سن پاسخگویان برابر با ۴۵/۴ با انحراف معیار ۷/۶۳ بوده است ($45/38 \pm 7/63$). از نظر میزان تحصیلات، میانگین تعداد سالهای تحصیل اتمام‌یافته ۱۲/۸ سال با انحراف معیار ۴/۳ بود ($12/8 \pm 4/3$). میانگین درآمد پاسخگویان منتخب برابر با ۲۴۰۶۸۶۲/۷۵ تومان با انحراف معیار ۱۸۹۴۰۰۹/۲۹۶ بوده است ($2406862/75 \pm 1894009/296$). از نظر میزان کمک به سازمان بهزیستی، ۵۳/۴ درصد از پاسخگویان اعلام کردند که به سازمان بهزیستی و مؤسسات تابعه آن کمک نمی‌کنند، ۳۳/۶ درصد پاسخگویان گزارش کردند که در حد متوسط و ۱۳/۰ درصد نیز در حد زیاد به این سازمان کمک می‌کنند. از نظر آشنایی پاسخگویان با شیوه‌های یاریگری با سازمان بهزیستی، بالاترین میزان آشنایی با شیوه‌های کمک به سازمان بهزیستی مربوط به گزینه اهدای نذورات (۹۵/۱) و کمترین آشنایی پاسخگویان درباره شیوه‌های ارائه کمک به سازمان بهزیستی مربوط به شیوه سلامت مددجویان (۲/۹ درصد) بود.

جدول (۱) ویژگیهای اجتماعی - جمعیت شناختی نمونه

متغیر	میانگین \pm انحراف معیار	فراوانی (درصد)
سن	$45/4 \pm 7/6$	
جنس		
مرد		۲۴۰ (۵۸/۸)
زن		۱۶۸ (۴۱/۲)
میزان تحصیلات	$12/8 \pm 4/3$	
میزان درآمد	$2406862/75 \pm 1894009/296$	
میزان کمک به سازمان بهزیستی		
بدون کمک		۲۱۸ (۵۳/۴)
متوسط		۱۳۷ (۳۳/۶)
بالا		۵۳ (۱۳/۰)
آشنایی با شیوه‌های یاریگری با سازمان بهزیستی		
شماره حساب ۹۰۱۹۰		۱۰۲ (۲۵/۰)
سامانه پرداخت الکترونیک		۸۹ (۲۱/۸)
پوشش ایران همدل		۳۲ (۷/۸)
تماس با #۷۲۰*		۱۹ (۴/۶)
عیدانه		۶۴ (۷/۷)
سلامت مددجویان		۱۲ (۲/۹)
همدلی مؤمنانه		۲۴ (۵/۸)
پوشش مهر		۳۲ (۷/۸)
اهدای نذورات		۳۸۸ (۹۵/۱)

میانگین و انحراف معیار متغیرهای تحقیق برای کل نمونه

جدول ۲، ویژگیهای حد مرکزی مقیاسهای اندازه‌گیری را نشان می‌دهد. میانگین نمرات به‌دست‌آمده تمامی شاخصها بالاتر از حد متوسط بود. بالاترین میانگین مربوط به مقیاس شبکه‌های اجتماعی و باور به عدم شفافیت عملکرد سازمان بهزیستی بود.

جدول (۲) میانگین و انحراف معیار شاخصهای اندازه‌گیری

انحراف معیار	میانگین	متغیرها
۰/۶۲	۴/۰۴	شبکه‌های اجتماعی
۰/۹۴	۳/۶	حمایت اجتماعی ادراک شده
۰/۵۷	۳/۸	هنجار تقابل اجتماعی
۰/۶۵	۳/۱	مسئولیت اجتماعی
۰/۴۳	۳/۲	احساس همدلی
۰/۶۳	۳/۶	مشارکت شهروندان
۲/۰	۳/۹	آگاهی از شیوه‌های یاریگری
۰/۹۸	۴/۱	باور به عدم شفافیت عملکرد سازمان بهزیستی
۰/۵۱	۲/۹	اعتماد اجتماعی

مقایسه افراد با سطوح متفاوت رفتار یاریگرانه از نظر اعتماد اجتماعی

تفاوت معناداری بین افراد بدون یاریگری، یاریگری متوسط و یاریگری بالا از نظر اعتماد اجتماعی کلی ($F(۴۰۷, ۲) = ۲۳/۸; p < ۰/۰۱$) وجود داشت (جدول ۳). میانگین نمره اعتماد اجتماعی کلی افراد با سطح یاریگری بالا، به گونه معناداری، بالاتر از میانگین نمره دو گروه دیگر بوده است. همچنین تفاوت معناداری بین افراد با سطوح مختلف یاریگری از نظر اعتماد اجتماعی نسبی ($F(۴۰۷, ۲) = ۲۷/۹; p < ۰/۰۱$)؛ اعتماد اجتماعی عمومی وجود داشت

($F(2, 407) = 15/4; p < 0/01$)؛ و بی‌اعتماد اجتماعی ($F(2, 407) = 15/4; p < 0/01$) وجود داشت. میانگین نمره اعتماد اجتماعی نسبی و اعتماد اجتماعی عمومی افراد با سطح یاریگری بالا، به گونه معناداری، بالاتر از میانگین نمره دو گروه دیگر بوده است. همچنین، میانگین نمره بی‌اعتمادی اجتماعی افراد با سطح بدون یاریگری، به گونه معناداری، بالاتر از میانگین نمره دو گروه دیگر بوده است.

جدول (۳) مقایسه افراد بدون یاریگری، یاریگری متوسط و یاریگری بالا از نظر اعتماد

اجتماعی و مؤلفه‌های آن

مقدار احتمال (p)	F	گروهها			
		یاریگری بالا	یاریگری متوسط	بدون یاریگری	
		M ±SD; n=53	M ±SD; n=137	M ±SD; n=218	
0/000	23/8	3/6 ± 1/8	3/6 ± 1/1	2/4 ± 1/7	اعتماد نسبی
0/000	27/9	3/5 ± 2/4	2/8 ± 1/8	2/3 ± 1/4	اعتماد عمومی
0/000	15/4	3/1 ± 1/3	3/4 ± 1/2	4/8 ± 1/2	بی‌اعتمادی
0/000	25/1	4/0 ± 2/4	3/3 ± 1/9	1/4 ± 1/9	اعتماد کل

مقایسه افراد با سطوح متفاوت رفتار یاریگرانه از نظر حمایت اجتماعی

تفاوت معناداری بین افراد بدون یاریگری، یاریگری متوسط و یاریگری بالا از نظر حمایت اجتماعی کلی وجود داشت ($F(2, 405) = 6/4; p < 0/01$) (جدول ۴). میانگین نمره اعتماد اجتماعی کلی افراد با سطح یاریگری بالا، به گونه معناداری، بالاتر از میانگین نمره دو گروه دیگر بوده است. همچنین، تفاوت معناداری بین افراد بدون یاریگری، یاریگری متوسط و یاریگری بالا از نظر حمایت اجتماعی ادراک شده از سوی دوستان ($p < 0/01$)؛ حمایت اجتماعی ادراک شده از سوی خانواده ($F(2, 405) = 9/139; p < 0/01$)؛

(۲، ۴۰۷) F وجود داشت. میانگین نمره حمایت اجتماعی ادراک شده از سوی دوستان و اعتماد اجتماعی عمومی افراد با سطح یاریگری بالا، به گونه معناداری، بالاتر از میانگین نمره دو گروه دیگر بوده است.

جدول (۴) مقایسه افراد بدون یاریگری، یاریگری متوسط و یاریگری بالا از نظر حمایت

اجتماعی ادراک شده و مؤلفه‌های آن

مقدار احتمال (p)	F	گروهها			متغیر
		یاریگری بالا	یاریگری متوسط	بدون یاریگری	
		M ±SD; n=۵۳	M ±SD; n=۱۳۷	M ±SD; n=۲۱۸	
۰/۰۰۰	۹/۱۳	۳/۷ ± ۰/۸۲	۳/۵ ± ۰/۸۲	۳/۲ ± ۱/۰۶	حمایت اجتماعی ادراک شده از سوی دوستان
۰/۰۰۰	۸/۰۳	۳/۹ ± ۱/۰	۳/۸ ± ۰/۸۹	۳/۴ ± ۱/۳	حمایت اجتماعی ادراک شده از سوی خانواده
۰/۳۸۷	۰/۹۵	۳/۸ ± ۱/۰	۳/۸ ± ۰/۹۲	۳/۶ ± ۱/۱	حمایت اجتماعی ادراک شده از سوی دیگران مهم
۰/۰۰۲	۶/۴	۳/۸ ± ۰/۸۶	۳/۷ ± ۰/۷۳	۳/۴ ± ۱/۰۴	حمایت اجتماعی ادراک شده (کل)

مقایسه افراد با سطوح متفاوت رفتار یاریگرانه از نظر شبکه‌های اجتماعی

تفاوت معناداری بین افراد بدون یاریگری، یاریگری متوسط و یاریگری بالا، از نظر پیوندهای اجتماعی وجود داشت ($F(2, 405) = 3/25; p < 0/05$) (جدول ۵). به بیان دیگر، میانگین نمره افراد با یاریگری بالا بر روی شاخص شبکه اجتماعی، بیشتر از دو گروه دیگر بوده است.

جدول (۵) مقایسه افراد بدون یاریگری، یاریگری متوسط و یاریگری بالا از نظر شبکه‌های

(پیوندهای) اجتماعی

مقدار احتمال (p)	F	گروهها			متغیر
		یاریگری بالا	یاریگری متوسط	بدون یاریگری	
		M ±SD; n=۵۳	M ±SD; n=۱۳۷	M ±SD; n=۲۱۸	
۰/۰۴	۳/۲۵	۴/۲ ± ۰/۱۳	۳/۹ ± ۰/۵۸	۲/۰۵ ± ۰/۰۳	شبکه‌ها (پیوندهای) اجتماعی

مقایسه افراد با سطوح متفاوت رفتار یاریگرانه از نظر هنجار تقابل اجتماعی

تفاوت معناداری بین افراد بدون یاریگری، یاریگری متوسط و یاریگری بالا از تقابل اجتماعی کلی وجود داشت ($F(2, 405) = 4/06; p < 0/01$) (جدول ۶). میانگین نمره تقابل اجتماعی کلی افراد با سطح یاریگری بالا، به گونه معناداری، بالاتر از میانگین نمره دو گروه دیگر بوده است. همچنین، تفاوت معناداری بین افراد بدون یاریگری، یاریگری متوسط و یاریگری بالا از نظر مؤلفه‌های تقابل اجتماعی، یعنی تقابل اجتماعی منفی ($p < 0/01$)؛ $F(2, 405) = 4/71$ ؛ باور به تقابل اجتماعی ($F(2, 405) = 3/03; p < 0/05$) و تقابل اجتماعی مثبت ($F(2, 405) = 3/8; p < 0/05$) مشاهده شد. میانگین نمره باور به تقابل اجتماعی منفی افراد با سطح بدون یاریگری، به گونه معناداری، بالاتر از میانگین نمره دو گروه دیگر بوده است. از سوی دیگر، میانگین نمره باور به تقابل اجتماعی و تقابل اجتماعی مثبت افراد با سطح یاریگری بالا، به گونه معناداری، بالاتر از میانگین نمره دو گروه دیگر بوده است.

جدول (۶) مقایسه افراد بدون یاریگری، یاریگری متوسط و یاریگری بالا از نظر باور به تقابل اجتماعی و مؤلفه‌های آن

مقدار احتمال (p)	F	گروهها			متغیر
		یاریگری بالا	یاریگری متوسط	بدون یاریگری	
		M ±SD; n=۵۳	M ±SD; n=۱۳۷	M ±SD; n=۲۱۸	
۰/۰۰۹	۴/۷۱	۳/۰۸ ± ۱/۰	۳/۰۲ ± ۱/۰۱	۳/۳ ± ۱/۰۷	تقابل منفی
۰/۰۱۰	۳/۰۳	۴/۰ ± ۰/۵۷	۳/۹ ± ۰/۶۸	۳/۹ ± ۰/۶۸	باور به تقابل
۰/۰۰۵	۳/۸	۴/۴ ± ۱/۰	۴/۲ ± ۰/۹۲	۳/۴ ± ۰/۵۹	تقابل مثبت
۰/۰۰۲	۴/۰۶	۴/۰۲ ± ۰/۸۶	۳/۸ ± ۰/۷۳	۳/۴ ± ۱/۰۴	تقابل اجتماعی (کل)

مقایسه افراد با سطوح متفاوت رفتار یاریگرانه از نظر هنجار مسئولیت اجتماعی

تفاوت معناداری بین افراد بدون یاریگری، یاریگری متوسط و یاریگری بالا از باور به هنجار مسئولیت اجتماعی کلی وجود داشت ($F(2, 395) = 4/87; p < 0/01$) (جدول ۷). میانگین نمره هنجار مسئولیت اجتماعی کلی افراد با سطح یاریگری بالا، به گونه معناداری، بالاتر از میانگین نمره دو گروه دیگر بوده است. تفاوت معناداری بین افراد بدون یاریگری، یاریگری متوسط و یاریگری بالا از نظر مؤلفه‌های هنجار مسئولیت اجتماعی، یعنی تعهد اجتماعی ($F(2, 395) = 2/9; p < 0/05$) و پذیرش پیامدهای رفتار ($F(2, 395) = 4/23; p < 0/05$) وجود داشت. میانگین نمره باور به تقابل اجتماعی منفی و پذیرش پیامدهای رفتار افراد با سطح یاریگری بالا، به گونه معناداری، بالاتر از میانگین نمره دو گروه دیگر بوده است.

جدول (۷) مقایسه افراد بدون یاریگری، یاریگری متوسط و یاریگری بالا از نظر باور به هنجار

مسئولیت اجتماعی و مؤلفه‌های آن

مقدار احتمال (p)	F	گروهها			متغیر
		یاریگری بالا	یاریگری متوسط	بدون یاریگری	
		M ±SD; n=۵۳	M ±SD; n=۱۳۷	M ±SD; n=۲۱۸	
۰/۰۲	۲/۹	۲/۰۸ ± ۱/۰	۲/۰۲ ± ۱/۰۱	۱/۸ ± ۱/۳	تعهد اجتماعی
۰/۰۰۸	۴/۲۳	۴/۶ ± ۰/۸۴	۴/۵۹ ± ۰/۷۵	۳/۶ ± ۰/۸۱	پذیرش پیامدهای اجتماعی رفتار
۰/۰۰۲	۴/۸۷	۴/۱۲ ± ۰/۸۶	۳/۹۶ ± ۰/۵۰	۳/۲ ± ۰/۷۰	هنجار مسئولیت اجتماعی (کل)

مقایسه افراد با سطوح متفاوت رفتار یاریگرانه از نظر احساس همدلی

تفاوت معناداری بین افراد بدون یاریگری، یاریگری متوسط و یاریگری بالا از نظر احساس همدلی به‌طور کلی وجود داشت ($F(۳۹۶, ۲) = ۳/۲۸; p < ۰/۰۵$) (جدول ۸). میانگین نمره احساس همدلی کلی افراد با سطح یاریگری بالا، به گونه معناداری، بالاتر از میانگین نمره دو گروه دیگر بوده است. تفاوت معناداری بین افراد بدون یاریگری، یاریگری متوسط و یاریگری بالا از نظر مؤلفه‌های احساس همدلی، یعنی تجسم دیدگاه دیگران ($۰/۰۵$) $p < ۳/۴ = F(۳۹۶, ۲)$ و واکنش عاطفی ($p < ۲/۹۸ = F(۳۹۶, ۲)$) وجود داشت. میانگین نمره تجسم دیگران و واکنش عاطفی برای افراد با سطح بالای یاریگری، به گونه معناداری، بالاتر از میانگین نمره دو گروه دیگر بوده است.

جدول (۸) مقایسه افراد بدون یاریگری، یاریگری متوسط و یاریگری بالا از نظر احساس

همدلی و مؤلفه‌های آن

مقدار احتمال (p)	F	گروهها			متغیر
		یاریگری بالا	یاریگری متوسط	بدون یاریگری	
		M ±SD; n=۵۳	M ±SD; n=۱۳۷	M ±SD; n=۲۱۸	
۰/۰۲	۳/۴	۴/۲ ± ۰/۶۳	۴/۰۲ ± ۰/۵۷	۳/۳ ± ۰/۵۷	تجسم دیدگاه دیگران
۰/۰۱۲	۲/۹۸	۳/۵ ± ۰/۴۷	۳/۰۱ ± ۰/۴۷	۲/۴ ± ۰/۴۷	واکنش عاطفی
۰/۰۳۴	۳/۲۸	۳/۸۸ ± ۰/۴۲	۳/۸۲ ± ۰/۳۹	۳/۲ ± ۰/۴۶	احساس همدلی (کل)

مقایسه افراد با سطوح متفاوت رفتار یاریگرانه از نظر باور به عدم درگیری در تصمیم‌گیریهای سازمان، آگاهی از شیوه‌های یاریگری و باور به عدم شفافیت عملکرد سازمان بهزیستی

تفاوت معناداری بین افراد بدون یاریگری، یاریگری متوسط و یاریگری بالا، از نظر باور به عدم درگیر ساختن شهروندان در تصمیم‌گیریهای سازمان بهزیستی وجود داشت ($p < ۰/۰۱$)؛ $F(۲, ۴۰۵) = ۴/۶۳$ (جدول ۹). میانگین نمره افراد با یاریگری پایین بر روی مقیاس باور به عدم درگیر ساختن شهروندان در تصمیم‌گیریهای سازمان بهزیستی، بیشتر از دو گروه دیگر بوده است. بین افراد بدون یاریگری، یاریگری متوسط و یاریگری بالا از نظر میزان آگاهی آنها از شیوه‌های کمک و یاریگری با سازمان بهزیستی تفاوت معنادار وجود داشت ($p < ۰/۰۱$)؛ $F(۲, ۴۰۵) = ۵۲۵/۴۶$. میانگین نمره آگاهی افراد با سطح یاریگری بالا در زمینه شیوه‌های کمک به سازمان بهزیستی، به گونه معناداری، بالاتر از میانگین نمره دو گروه دیگر بوده است. تفاوت معناداری بین افراد بدون یاریگری، یاریگری متوسط و یاریگری بالا از نظر باور به عدم

شفافیت عملکرد سازمان بهزیستی مشاهده شد داشت ($F(2, 405) = 4/56; p < 0/01$). میانگین نمره آگاهی افراد با سطح یاریگری پایین در زمینه باور به عدم شفافیت عملکرد سازمان بهزیستی، به گونه معناداری، بالاتر از میانگین نمره دو گروه دیگر بوده است.

جدول (۹) مقایسه افراد با سطوح متفاوت رفتار یاریگرانه از نظر نظر باور به عدم درگیری در تصمیم‌گیریهای سازمان، آگاهی از شیوه‌های یاریگری و باور به عدم شفافیت عملکرد سازمان

بهزیستی

مقدار احتمال (p)	F	گروهها			متغیر
		یاریگری بالا	یاریگری متوسط	بدون یاریگری	
		M ±SD; n=53	M ±SD; n=137	M ±SD; n=218	
0/004	4/63	3/5 ± 0/75	3/77 ± 0/54	4/3 ± 0/65	باور به عدم درگیری در تصمیم‌گیریها
0/000	525/46	6/01 ± 0/60	5/6 ± 1/1	2/29 ± 1/1	آگاهی از شیوه‌های یاریگری
0/007	4/56	3/02 ± 0/60	3/22 ± 0/82	4/02 ± 1/0	باور به عدم شفافیت عملکرد سازمان بهزیستی

بحث

تحقیق حاضر با هدف شناسایی عوامل تعیین‌کننده کاهش رفتارهای نوع‌دوستانه و یاریگرانه با سازمان بهزیستی انجام شد. نرخ کاهش یا عدم یاریگری با سازمان بهزیستی در مطالعه حاضر ۵۳/۴ درصد و بسیار بالا بود. این نتیجه با یافته‌های بسیاری از مطالعات داخلی و خارجی، برای مثال، فراتحلیل کنراث و همکاران (۲۰۱۱)، پیمایش اجتماعی عمومی چین (CGSS) (یانگ و دیگران، ۲۰۲۰)، مطالعه پوتنام (۲۰۰۷) و آجای و همکاران (۲۰۱۲) در آمریکا هماهنگ بود. برخی از گزارشها در داخل کشور نیز حاکی از کاهش نرخ رفتار یاریگری است (برای مثال محسنی، ۲۰۰۰؛ موسوی، ۲۰۱۸).

تفاوت معناداری میان افراد بدون یاریگری، یاریگری متوسط و یاریگری بالا از نظر سطح کلی اعتماد اجتماعی، به‌ویژه اعتماد نهادی مشاهده شد. میانگین نمره اعتماد اجتماعی کلی و نیز مؤلفه‌های اعتماد اجتماعی عمومی و اعتماد نسبی افراد با سطح یاریگری بالا، به گونه معناداری بالاتر از میانگین نمره دو گروه دیگر بوده است درحالی‌که سطح بی‌اعتمادی اجتماعی در بین افراد با سطح پایین یاریگری بالاتر از دو گروه دیگر بود. این نتایج با یافته‌های بسیاری از مطالعات دیگر همخوانی داشت. برای مثال، یک مطالعه، با استفاده از مدل معادلات ساختاری، همبستگی مثبت معناداری میان اعتماد به نهادهای داخلی، مانند نهادهای دولتی و رفتار موافق اجتماعی و تمایل افراد به کمک به دیگران را نشان دادند. آندریانی و ساباتینی (۲۰۱۵). همچنین، پژوهشها نشان دادند که نهادهای دولتی و عمومی ضعیف، اعتماد متقابل بین افراد را تضعیف کرده و در نتیجه گرایش آنها به رفتار یاریگرانه را کاهش می‌دهد (بولتمان و فریتاگ، ۲۰۰۹). افزون بر این، مطالعات تجربی نشان می‌دهند که این باور که می‌توان به دیگران ناشناس اعتماد کرد (که به معنای اعتماد اجتماعی، اعتماد تعمیم‌یافته و یا اعتماد اخلاقی است)، یکی از مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های رفتار یاریگرانه در جوامع فردگرا تلقی می‌شود (ایروین، ۲۰۰۹).

افراد با سطح یاریگری بالا، میانگین نمره بالاتری در زمینه حمایت اجتماعی کل و نیز مؤلفه‌های حمایت اجتماعی ادراک‌شده از سوی دوستان و حمایت اجتماعی ادراک‌شده از سوی خانواده در مقایسه با دو گروه بدون یاریگری و یاریگری متوسط دریافت کردند. این نتیجه با یافته‌های گو (۲۰۱۷) همخوانی داشت. همچنین، تحقیقات نشان داده است که حمایت ذهنی، حمایت عینی و استفاده از حمایت تأثیر پیش‌بینی‌کننده منفی معناداری بر بی‌علاقگی و بیگانگی دانشجویان دارد. حمایت اجتماعی نقش مثبتی در ارتقاء جذابیت بین فردی دارد و تمایل افراد به رفتار موافق اجتماعی را تقویت می‌کند (استرچ و ورنر، ۲۰۰۳). حمایت پیش از تولد و حمایت از نوجوانان که با هدف پیشگیری از تربیت نامناسب فرزندان فراهم می‌شود، هماهنگی در میان خانواده را افزایش می‌دهد؛ پیوند میان والدین و فرزندان را تقویت می‌کند و این امر به نوبه خود منجر به شکل‌گیری رفتارهای دلسوزانه و نوع‌دوستانه در جامعه می‌شود (یوشیکاوا، ۱۹۹۴).

همچنین، ارائه حمایت اجتماعی به دیگران ممکن است حس معنا و هدفمندی را تقویت کند (تیلور و ترنر، ۲۰۰۱). ارائه حمایت اجتماعی، ارزیابی از خود را تقویت می‌کند (ویلیامسون و کلارک، ۱۹۸۹). حمایت اجتماعی ممکن است احساس غرور یا خرسندی فرد در نتیجه فرصت اثرگذاری بر زندگی دیگران، فارغ از ناچیز بودن کمک را تقویت کند (سامر و بورژوا، ۲۰۱۰) و ممکن است حس دگرخواهی در افراد را تقویت کند و دگرخواهی، اثرات مثبت بر بهزیستی را افزایش می‌دهد (پست، ۲۰۰۵).

پیوند و گستره شبکه اجتماعی در میان افراد با سطح یاریگری متوسط و بالا، بیشتر از افراد بدون یاریگری بود. نتایج مطالعه حاضر درباره نیمرخ وضعیت شاخص شبکه اجتماعی گروهها، نوعی نارسایی مزن را روی این شاخص برای افراد با سطح یاریگری پایین نشان

1. Yoshikawa

2. Williamson and Clark

3. Sommer and Bourgeois

4. Post

داد. جکسون و تیساک^۱ (۲۰۰۱) نشان دادند که درگیری جوانان در رفتارهای نوع‌دوستانه به خاطر نگرانی نسبت به دیگران با ماهیت شبکه‌ها در نظریه سرمایه اجتماعی رابطه دارد. مکانیسمهایی که شبکه‌های اجتماعی از طریق آنها بر گرایش مردم به رفتار یاریگرانه اثر می‌گذارند عبارتند از: (۱) شبکه‌های اجتماعی اطلاعات مرتبط به فرصتهای مشارکت در رفتارهای یاریگرانه را در اختیار افراد می‌گذارند. به این پدیده، اثر اطلاعات گفته می‌شود. (۲) رفتارهای اجتماعی حاضران در یک شبکه ممکن است الگوهایی برای دیگران در زمینه کمک‌کردن ارائه کند؛ پدیده‌ای که اثر تقلید خوانده می‌شود. (۳) افراد در شبکه‌های اجتماعی ممکن است به دنبال کسانی باشند که بخواهند منابع خود را صرف کمک به دیگران کنند؛ پدیده‌ای که موسوم به اثر بسیج است. (۴) ممکن است حضار در شبکه اجتماعی، کمکهای افراد به دیگران را از طریق تأیید اجتماعی پاداش دهند؛ پدیده‌ای که اثر فشار اجتماعی نامیده می‌شود. (۵) و سرانجام، ممکن است کمک‌کنندگان بخواهند به نوعی رابطه معامله به مثل وارد شوند که طی آن در ازای ارائه کمک، انتظار دریافت کمک را نیز داشته باشند؛ پدیده‌ای که اثر تقابل نامیده می‌شود (بکرز^۲ و همکاران، ۲۰۰۵).

افراد با سطح یاریگری بالا، باور بیشتری و نیرومندتری به هنجار تقابل در جامعه در مقایسه با افراد بدون یاریگری، یاریگری متوسط داشتند. مطالعات نشان می‌دهند که اعتماد به تقابل مثبت در آینده برای شروع یک تعامل مبتنی بر یاریگری لازم بوده و نقش مهمی در رفتار نوع‌دوستانه و یاریگری افراد ایفا می‌کند (گامروم^۳، ۲۰۰۹). اگسرلود^۴ (۱۹۸۴) نشان داد که باور به استراتژی «این با آن در» یا این در برابر آن، یک استراتژی تقابل‌محور است که می‌تواند بالاترین بازدهی و سود را در شرایط درازمدت تضمین کند و باعث درگیری و مشارکت افراد در رفتارهای موافق اجتماعی شود. تبیین دیگر این است که هرچند مشارکت

1. Jackson and Tisak
3. Gummerum

2. Bekkers
4. Axelrod

در سازمانهای خیریه مستقیماً به افراد کمک‌کننده سود نمی‌رساند اما ممکن است افراد باور داشته باشند که احتمال دارد به سود درازمدت دست یابند زیرا انتظار دارند تا از تقابل در آینده‌ای که وی نیاز به کمک دارد سود ببرد (لیدر^۱ و همکاران، ۲۰۰۹).

افراد با سطح یاریگری بالا نمره بالاتری در زمینه هنجار مسئولیت اجتماعی و مؤلفه‌های تعهد اجتماعی و پذیرش پیامدهای رفتار در مقایسه با افراد بدون یاریگری داشتند. بیرهوف^۲ (۲۰۰۲) نشان داد که مسئولیت اجتماعی و ماهیت همدلانه از جمله متغیرهای درونی شخصیت نوع‌دوستانه هستند. همچنین، مطالعات آزمایشگاهی نشان دادند که مسئولیت اجتماعی، رفتار موافق اجتماعی را چه در محیط آزمایشگاه و چه در میدان پیش‌بینی می‌کند (پنر و فینکلستین^۳، ۱۹۹۸؛ اوموتو و اسنایدر^۴، ۱۹۹۵).

به نظر می‌رسد افراد با مسئولیت اجتماعی بالا در جامعه که مسئولیت اخلاقی و اجتماعی را می‌پذیرند، از توان تصمیم‌گیری مبتنی بر ارزشهای موافق اجتماعی برخوردارند و در نتیجه کنشهایی را اتخاذ می‌کنند که به رفاه دیگران منجر می‌شود (بیره^۵ و همکاران، ۲۰۰۳).

میانگین نمره احساس همدلی کلی افراد با سطح یاریگری بالا در زمینه احساس همدلی کلی، تجسم دیگران و واکنش عاطفی، به گونه معناداری، بالاتر از میانگین نمره دو گروه دیگر بوده است. آنها معتقدند که افرادی که نمره بالایی روی عامل موافق بودن دریافت می‌کنند، همدردی و دلسوزی بیشتری نسبت به افراد نیازمند داشته و هزینه کمک به دیگران را پایین‌تر برآورد می‌کنند (الساندری^۶ و همکاران، ۲۰۰۹). مطابق با مدل کاهش تنش، مشاهده پریشانی دیگری می‌تواند منجر به تحریک عاطفی منفی همراه با پاسخ استرس فیزیولوژیکی شود (دستی^۷ و همکاران، ۲۰۱۶). سپس در شرایط مقتضی، یک انگیزه اجتماعی فعال می‌شود که بسته به زمینه، می‌تواند منجر به رفتار موافق اجتماعی و یاریگری و همدلی شود. مطابق با

1. Leider

2. Bierhoff

3. Finkelstein

4. Omoto and Snyder

5. Bear

6. Alessandri

7. Decety

فرضیه همدلی - نوع دوستی، احساس هیجان همدردی و دلسوزانه نسبت به شخص نیازمند، انگیزه نوع دوستانه برای رفع آن نیاز را برمی انگیزد (باتسون^۱، ۲۰۰۳).

میانگین نمره رفتار نوع دوستانه کلی و مؤلفه رفتار نوع دوستانه در شرایط عادی افراد با سطح یاریگری بالا، به گونه معناداری، بالاتر از میانگین نمره دو گروه دیگر بوده است. فارنهام^۲ و همکاران (۲۰۱۶) دریافتند که نوع دوستی، یاریگری و همکاری و مسئولیت اجتماعی نسبت به یاریگری را افزایش می دهد. همچنین مالین^۳ و همکاران (۲۰۱۴) نشان دادند که مدیرانی که بر نوع دوستی نسبت به کارکنان تأکید دارند، رفتار یاریگرانه و موافق اجتماعی در میان آنها افزایش پیدا می کند. نظریه های مرتبط به مشارکت نوع دوستانه و دوستانه اجتماعی معتقدند که رفتار موافق اجتماعی باعث برانگیختن همدلی شده (بارر^۴ و همکاران، ۲۰۰۷) و همدلی مکانیسمی است که به موجب آن ماهیت نوع دوستی افراد بیان می شود.

افراد با سطح پایین یاریگری معتقد بودند که سازمان بهزیستی در زمینه دریافت شیوه های بازتوانی و توان بخشی و نیز ارائه کمک به نیازمندان کمتر پذیرای راه حل های شهروندان است و تصمیمات سازمان بهزیستی درباره فرایند ارائه کمک به افراد مستحق بدون اطلاع و مشورت شهروندان یا ارائه کنندگان کمک صورت می گیرد. در مطالعه استربرگ و نیلسون^۵ (۲۰۰۹) نشان داده شد که موفقیت عملکرد سازمان به میزان مشارکت اعضای آن بستگی دارد. محققان معتقدند که عملکرد فردی در زمینه کمک به دیگران تحت تأثیر نوع انگیزه زمینه ای برای یک فعالیت خاص است (استونسون^۶، ۲۰۱۵). یکی از این انگیزه ها، شرکت داده شدن آنها در تصمیمات اتخاذ شده از سوی یک سازمان مرتبط به ارائه خدمات حمایتی به نیازمندان است.

1. Batson

2. Furnham

3. Mallén

4. Barr

5. Osterberg and Nilsson

6. Stevenson

مطالعه حاضر، تأثیر باور به عدم شفافیت عملکرد سازمان بهزیستی بر عدم تمایلی شهروندان به ارائه کمک به این سازمان را تأیید کرد. افراد با سطح پایین یاریگری بر این باور بودند که سازمان بهزیستی اطلاعات مربوط به کمکهای دریافتی از مردم، شیوه‌ها و مکان هزینه‌کرد کمکهای مردمی را به صورت مفصل در اختیار کمک‌کنندگان نمی‌گذارد و دستیابی به این اطلاعات را امکان‌پذیر نمی‌کند. در مطالعه چی^۱ (۲۰۰۹) در میان سازمانهای نشان داد که شفاف بودن و آشکارسازی اطلاعات نقش معناداری در پیش‌بینی عملکرد سازمان دارد. همچنین، لی و ژوزف^۲ (۲۰۱۳) معتقدند که شفافیت سازمانی از طریق کاهش ناهماهنگی در ارائه اطلاعات، می‌تواند اعتماد عمومی نسبت به سازمان را افزایش دهد.

آگاهی شهروندان درباره شیوه‌های ارائه کمک نیز بر کاهش یاریگریهای مردمی با سازمان بهزیستی اثر داشت. اکثر افراد با سطح یاریگری ضعیف گزارش کردند که از اطلاعات اندکی راجع به چگونگی کمک به سازمان بهزیستی دارند. اگرچه اکثر پاسخگویان آشنایی اندکی با شیوه‌های کمک به سازمان بهزیستی داشتند اما میزان آشنایی پاسخگویان با سطح ضعیف یاریگری با سازمان بهزیستی، آشنایی کمتری با شیوه‌های ارائه کمک به سازمان بهزیستی در مقایسه با افراد با سطح یاریگری متوسط و بالا داشتند. پژوهشها نشان می‌دهند که فقدان اطلاعات و یا آگاهی ضعیف نسبت به برنامه‌های ارائه خدمات حمایتی سازمانها یکی از دلایل عمده عدم یاریگری شهروندان با آن سازمانهای است (ریبار^۳، ۲۰۱۴).

پژوهش حاضر دارای محدودیتهایی بود که لازم است در زمان تعمیم نتایج آن جانب احتیاط رعایت شود. نخستین محدودیت این تحقیق مربوط به ابزار اندازه‌گیری مربوط می‌شد. این محدودیت به غیرمستقیم بودن ابزار سنجش متغیرها مربوط می‌شد. استفاده از ابزارهای خودسنج، ممکن است تحت تأثیر علائق افراد قرار گیرد. لذا به محققان آینده

1. Chi

2. Lee and Joseph

3. Ribar

پیشنهاد می‌شود که برای سنجش متغیرهای بهزیستی خانواده، از مقیاسهای خودسنج همراه با مقیاسهای غیرمستقیم‌تر که نسبت به این اثرات کمتر آسیب‌پذیرند استفاده کنند. دومین محدودیت مطالعه حاضر، استفاده از مقیاسهای طولانی سنجش متغیرهای مستقل مربوط می‌شد. با وجود استفاده از فرمهای کوتاه پرسشنامه‌ها اما تعداد زیاد پرسشنامه‌ها ممکن بود موجب خستگی یا ناراحتی پاسخگویان شده باشد؛ بنابراین توصیه می‌شود، محققان بعدی از فرمهای کوتاه‌تر برای سنجش بهزیستی خانواده استفاده کنند.

پیشنهادها و راهکارهای عملی برای افزایش سطح رفتار یاریگرانه با سازمان بهزیستی

راهکارها و برنامه‌هایی که سازمان بهزیستی می‌تواند برای ارتقاء سطح یاریگری و مشارکت مردمی استفاده کند عبارتند از: نخست، سازمان بهزیستی از طریق گسترش روابط خود با افراد کمک‌کننده، گروههای داوطلبانه و به‌ویژه از طریق شفاف‌سازی عملکرد خود نسبت به احیاء و تقویت اعتماد از دست‌رفته اقدام کند. دوم، از طریق آموزش افراد در سطح مدارس، خانواده‌ها و جمعیت کلی در زمینه مهارت‌های ارتباطی، ایجاد حس مسئولیت نسبت به یکدیگر به تقویت حمایت اجتماعی پردازد. سوم، لازم است برنامه‌هایی برای آموزش مهارت‌های ارتباطی، تقویت گروههای دوستی، برگزاری تجمعات دوستانه با هدف گسترش پیوندهای اجتماعی انجام شوند. چهارم، از طریق دعوت از خیرین بالقوه و بالفعل در قالب گروههای داوطلبانه و معرفی آنها به جامعه، روحیه مشارکت آنها را تقویت کند. پنجم، از طریق کانالهای ارتباطی مانند تلویزیون و رسانه‌های اجتماعی، این باور را در مردم القاء کند که کمکهای ارائه‌شده آنها به سازمان بهزیستی با جبران و دریافت کمکه‌ها از سوی این سازمان در آینده همراه است. ششم، برای مقابله با کاهش احساس مسئولیت اجتماعی، تقویت تعهد و مسئولیت اجتماعی در بسته‌های آموزشی در تمامی سطوح یکی از راهکارهای پایدار برای ارتقای آن است. هفتم، برای افزایش احساس همدلی، لازم است سازمان بهزیستی در پیوند با سازمانهای آموزشی مانند

مدارس و دانشگاهها به ایجاد بسته‌های آموزشی برای خانواده‌ها و تقویت حس همدلی در جامعه اقدام کند. هشتم، سازمان بهزیستی جلسات منظم با خیرین با هدف دستیابی به اطلاعات دقیق‌تر و راههای مؤثرتر و شناسایی منابع برای دریافت و ارائه کمک تشکیل دهد. نهم، فقدان آگاهی درباره شیوه‌های یاریگری می‌تواند از طریق تبلیغات درست در زمینه برخی از شیوه‌های یاریگری بهبود یابد تا باعث توجه و درک مشکلات نیازمندان از سوی شهروندان شود. دهم، برای تقویت شفافیت عملکرد سازمان بهزیستی لازم است این سازمان گزارشهای دوره‌ای به کمک‌کنندگان و نیز شهروندان از طریق رسانه‌های ارتباط جمعی ارائه کرده و برای اثبات درستی گزارش، دیدگاه دریافت‌کنندگان و ارائه‌کنندگان خدمات را به آن منضم کند.

تشکر و قدردانی

از همه مدیران اداره کل بهزیستی استان گیلان که در انجام مطالعه حاضر به محقق یاری رساندند سپاسگزاری می‌شود.

ملاحظات اخلاقی

مشارکت نویسندگان

این مقاله فقط دارای یک نویسنده بود.

منابع مالی

هزینه‌های اجرای این پژوهش از سوی سازمان بهزیستی استان گیلان تأمین شد.

تعارض منافع

هیچ تعارض منافی در مقاله حاضر وجود ندارد.

اخلاق پژوهش

در این مقاله همه حقوق مرتبط با اخلاق پژوهش رعایت شده است.

- Ahmadi, S. (2009). Altruism in everyday social relations and factors affecting it. *Iranian Journal of Sociology*; 10 (2), 87-108. (in Persian)
- Ajay, A., Anaštasiya, P., & Rosellina, F. (2012). *The Effects of Mobile Phone Use on Prosocial Behavior*. Smith School of Business, University of Maryland.
- Aknin, L.B., Van de Vondervoort, J.W., & Hamlin, J.K. (2018). Positive feelings reward and promote prosocial behavior. *Current Opinion in Psychology*, 20, 55–59.
- Alessandri, G., Caprara, G. V., Eisenberg, N., & Steca, P. (2009). Reciprocal relations among self-efficacy beliefs and prosociality across time. *Journal of Personality*, 77(4), 1229–1259.
- Andriani, L., & Sabatini, F. (2015). Trust and prosocial behaviour in a process of state capacity building: the case of the Palestinian territories. *Journal of Institutional Economics*; 11(4), 823–846.
- Axelrod, R. (1984). *The Evolution of Cooperation*. New York: Basic.
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, NJ: PrenticeHall.
- Barr, J.J., & Higgins-D'Alessandro, A. (2007). Adolescent empathy and prosocial behavior in the multidimensional context of school culture. *Journal of Genetic Psychology*, 168(3,); 231–250.
- Barry, C. M., & Wentzel, K. R. (2006). Friend influence on prosocial behaviour: The role of motivational factors and friendship characteristics. *Developmental Psychology*, 42, 153-163.
- Barton, H., Thorpe, J., & Dufur, M. (2020). Social Capital and Prosocial Behavior among German Children. *Journal of Social Sciences*, 9 (215), 1- 15.
- Batson, C. D., Lishner, L., Dulin, S., Harjusola-Webb, E.L., Stocks, S., Gale, O., Hassan, & Samput, B. (2003). As you would have them do unto you: Does imagining yourself in the other's place stimulate moral action? *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29 (4), 1190-201.
- Bear, G.G., Manning, M.A., & Izard, C.E. (2003). Responsible behavior: the importance of social cognition and emotion. *School Psychology Quarterly*, 18 (2), 140–157.
- Bekkers, R., Völker, B., & Mollenhorst, G. (2005). *Social Networks and Prosocial Behavior*. Department of Sociology Utrecht University.

- Berkman, L., & Syme, S.L. (1979). Social networks, host resistance, and mortality: a nine-year follow-up study of Alameda County residents. *American Journal of Epidemiology*, 109, 186–204.
- Berkowitz L. (1972). Social norms, feelings, and other factors affecting helping and altruism. *Adv. Exp. Soc. Psychol.*, 6, 63–108.
- Beutel, A. M., & Johnson, M. K. (2004). Gender and prosocial values during adolescence: A research note. *Sociological Quarterly*, 45, 379-393.
- Bierhoff, H.W. (2000) Skala der sozialen Verantwortung nach Berkowitz and Daniels Entwicklung und Validierung, *Diagnostica*; 46, 18-28.
- Bierhoff, H.W. (2002). *Prosocial behavior*. Psychology, Hove, UK.
- Canty-Mitchell, J., & Zimet, G.D. (2000). Psychometric properties of the Multidimensional Scale of Perceived Social Support in urban adolescents. *American Journal of Community Psychology*, 28(3), 391-400.
- Bühlmann, M., Freitag, M. (2009). Crafting Trust: The Role of Political Institutions in a Comparative Perspective. *Comparative Political Studies*, 42(12), 1537-1566
- Carlo, G., Eisenberg, N., Troyer, D., Switzer, G., & Speer, A.L. (1991). The altruistic personality: In what contexts is it apparent? *Journal of Personality and Social Psychology*, 61, 450-458.
- Charities Aid Foundation. (2015). *World Giving Index*. Alexandria, VA: Charities Aid Foundation.
- Chi, L.C. (2009). Do transparency and disclosure predict firm performance? Evidence from the Taiwan market. *Expert Systems with Applications*, 36, 11198-11203.
- Crockett, M. J., Clark, L., Tabibnia, G., Lieberman, M. D., & Robbins, T. W. (2008). Serotonin modulates behavioral reactions to unfairness. *Science*, 320, 17-39.
- De Dreu, C. K., Greer, L. L., Handgraaf, M. J., Shalvi, S., Van Kleef, G. A., Baas, M., et al. (2010). The neuropeptide oxytocin regulates parochial altruism in intergroup conflict among humans. *Science* 328, 1408–1411.
- Decety, J., Bartal, I.B-A., Uzefovsky, F., & Knafo-Noam, A. (2016). Empathy as a driver of prosocial behaviour: highly conserved neurobehavioural mechanisms across species. *Philosophical Transactions of the Royal Society B: Biological Sciences*, 371, 20150077.

- Derakhshan, M., Ganbari, S., & Zandi, K.H. (2018). Factorial Structure and Internal Consistency of Organizational Transparency Questionnaire. *Quarterly Journal of Career & Organizational Counseling*, 10 (37), 147-164. (in Persian)
- Emanuele, E., Brondino, N., Bertona, M., Re, S., & Geroldi, D. (2008). Relationship between platelet serotonin content and rejections of unfair offers in the ultimatum game. *Neuroscience Letters*, 437, 158-161.
- Feigin, S., Owens, G., & Goodyear-Smith, F. (2014). Theories of human altruism: A systematic review. *Annals of Neuroscience and Psychology*, 1(1), 1-9.
- Fortuna, K., and Knafo, A. (2014). *Parental and genetic contributions to prosocial behavior during childhood, in The Complexities of Raising Prosocial Children: An Examination of the Multidimensionality of Prosocial Behaviors*, eds L. PadillaWalker and G. Carlo (Oxford University Press), 70.
- Furnham, A., Treglown, L., Hyde, G., & Trickey, G. (2016). The bright and dark side of altruism: Demographic, personality traits, and disorders associated with altruism. *Journal of Business Ethics*, 134(3), 359-368.
- Global Centre for Public Service Excellence. (2016). *Citizen Engagement in Public Service Delivery*. The Critical Role of Public Officials. www.fb.com.
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25, 161-78.
- Graziano, W. G., Habashi, M. M., Sheese, B. E., & Tobin, R. M. (2007). Agreeableness, empathy, and helping: A person X situation perspective. *Journal of Personality and Social Psychology*, 93(4), 583-59.
- Gummerum, M., Takezawa, M., & Keller, M. (2009). The Influence of Social Category and Reciprocity on Adults' and Children's Altruistic Behavior. *Evolutionary Psychology*, 7(2), 295-316.
- Guo, Y. (2017). The Influence of Social Support on the Prosocial Behavior of College Students: The Mediating Effect based on Interpersonal Trust. *English Language Teaching*, 10(12), 159-163.
- Hafer, C. L., & Bègue, L. (2005). Experimental Research on Just-World Theory: Problems, Developments, and Future Challenges. *Psy-*

- chological Bulletin*, 131(1), 128–167.
- Hamilton, W. D. (1964). The genetical evolution of social behaviour, I and II. *Journal of Theoretical Biology*, 7, 1-52.
 - Harrell, W.A. (1978). Physical Attractiveness, Self-Disclosure, and Helping Behaviour. *The Journal of Social Psychology*, 104 (1), 15-17.
 - Haruta, C., & Radu, B. (2010). Citizen Participation in the Decision Making Process at Local and County Levels in the Romanian Public Institutions. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 31, 76-92.
 - Hashemi, H. (2018). *Welfare lame in providing essential items for the disabled/reducing public assistance to the organization over the past 2 years*. <https://www.icana.ir>
 - Helper, J., & Albarracin, D. (2014). Liking more means doing more. Dispositional attitudes predicts patterns of general action. *Social Psychology*, 45, 391-398.
 - Hofstede, G. (1984). *National cultures and corporate cultures*. In L. A. Samovar & R. E. Porter (Eds.), *Communication between cultures*. Belmont, CA: Wadsworth.
 - Hofstede, G. (1991). *Empirical models of cultural differences*. In N. Bleichrodt & P. J. D. Drenth (Eds.), *Contemporary issues in cross-cultural psychology* (pp. 4–20). Swets & Zeitlinger Publishers.
 - Irwin, K. (2009). Prosocial behavior across cultures: The effects of institutional versus generalized trust', In Shane R. Thye, Edward J. Lawler (ed.) *Altruism and Prosocial Behavior in Groups (Advances in Group Processes, Volume 26)*, *Emerald Group Publishing Limited*, pp.165–198.
 - Jackson, M., & Tisak, M.S. (2001). Is prosocial behavior a good thing? Developmental changes in children's evaluations of helping, sharing, cooperating, and comforting. *British Journal of Developmental Psychology*, 19, 349–367.
 - Kavussanu, M., Seal, A. R., & Phillips, D. R. (2006). Observed prosocial and antisocial behaviours in male soccer teams: Age differences across adolescence and the role of motivational variables. *Journal of Applied Sport Psychology*, 18, 326-344.
 - Knafo, A., and Spinath, F. M. (2011). Genetic and environmental influences on girls' and boys' gender-typed and gender-neutral values. *Developmental Psychology*, 47, 726– 731.

- Knafo, A., and Uzefovsky, F. (2013). *Variation in empathy: the interplay of genetic and environmental factors, in The Infant Mind: Origins of the Social Brain*, eds M. Legerstee, D. W. Haley, and M. H. Bornstein (New York: Guilford Press), 97–122.
- Knoch, D., Pascual-Leone, A., Meyer, K., Treyer, V., & Fehr, E. (2006). Diminishing fairness by disrupting the right prefrontal cortex. *Science*, 314(5800), 829-832.
- Koenig, A. M., Eagly, A. H., Mitchell, A. A., & Rištkari, T. (2011). Are leader stereotypes masculine? A meta-analysis of three research paradigms. *Psychological Bulletin*, 137, 616 – 642.
- Koenigs, M. & Tranel, D. (2007). Irrational economic decision-making after ventromedial prefrontal damage: evidence from the ultimatum game. *Journal of Neuroscience*, 27(4), 951-956.
- Konrath, S.H., O'Brien, E.H., & Hsing, C. (2011) Changes in Dispositional Empathy in American College Students over Time: A Meta-Analysis. *Personality and Social Psychology Review*, 15, 180-198.
- Latané, B., Darley, J. M. (1970). *The unresponsive bystander: Why doesn't he help?* New York, NY: Appleton Century Crofts.
- Lee, R. L., & Joseph, R. C. (2013). An Examination of web Disclosure and Organizational Transparency. *Computers in Human Behavior*, 29, 2218 - 2224.
- Leider, S., Mobius, M., Rosenblat, T., & Do, Q.A. (2009). Directed Altruism and Enforced Reciprocity in Social Networks. *Forthcoming in Quarterly Journal of Economics* (previously part of NBER Working Paper W13135, earlier version circulated under the title Social Capital in Social Networks).
- Maestripieri, D., Henry, A., & Nickels, N. (2017). Explaining financial and prosocial biases in favor of attractive people: interdisciplinary perspectives from economics, social psychology, and evolutionary psychology. *Behavioral and Brain Sciences*, 1, 1-76.
- Mallén, F., Chiva, R., Alegre, J., & Guinot, J. (2014). Are altruistic leaders worthy? The role of organizational learning capability. *International Journal of Manpower*, 35(3), 271-295.
- Marlowe, F. W., Berbesque, J. C., Barr, A., Barrett, C., Bolyanatz, A., Cardenas, J. C., and Tracer, D. (2008). Altruistic punishment in larger societies. *Proceedings of the Royal Society B: Biological Sciences*, 275, 587-590.

- Masoudnia, E. (2009). *The effect of social capital components on law-breaking of motorcycle users in Yazd*. NAJA Studies and Research Center, Yazd, March 2009. (in Persian)
- Masoudnia, E. (2011). Relationship between Perceived Social Support and Risk of Postpartum Depression Disorder. *Iran Journal of Nursing (IJN)*, 24 (70), 8-18. (in Persian)
- Masoudnia, E. (2013). Relationship between Social Networks and the Recovery Rate in Patients with Coronary Heart Disorder after Heart Bypass Surgery. *Journal of Shahid Sadoughi University of Medical Sciences*, 21(5), 564-74. (in Persian)
- Masoudnia, E. (2014). Relationship between norm of social reciprocity and law-breaking of motorcycle users in Yazd. *Journal of Applied Sociology*, 25 (54), 139-158. (in Persian)
- McPherson, M., Smith-Lovin, L., & Brashears, M. E. (2006). Social isolation in America: Changes in core discussion networks over two decades. *American Sociological Review*, 71, 353-375.
- Mertins, V., Schote, A. B., Hoffeld, W., Griessmair, M., & Meyer, J. (2011). Genetic susceptibility for individual cooperation preferences: The role of monoamine oxidase A gene (MAOA) in the voluntary provision of public goods. *PLoS one*, 6(6), 1-9.
- Miller, G. (2001). *The mating mind: How sexual choice shaped the evolution of human nature*. London: Vintage. A fresh approach to evolutionary psychology emphasizing the mechanism of sexual selection.
- Mohseni, M. (2000). *A study of knowledges, attitudes and socio-cultural behaviors in Iran*. Tehran, Zohd Publication. (in Persian)
- Mousavi, M. (2018). *Thirty percent reduction in public donations to the welfare organization*. Khabaronline, 30 June. (in Persian)
- North, A.C., Tarrant, M., & Hargreaves, D.J. (2004). The effects of music on helping behaviour: a field study. *Environment and Behaviour*, 36 (2), 266-275.
- Omoto, A.M., & Snyder, M. (1995). Sustained helping without obligation: Motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of Personality & Social Psychology*, 68(4), 671-686. 9.

- Oöterberg, P., & Nilsson, J. (2009). Members' Perception of Their Participation in the Governance of Cooperatives: The Key to Trust and Commitment in Agricultural Cooperatives. *Agribusiness*, 25(2), 181-197.
- Padilla-Walker, L.M., Nielson, M.G., & Day, R.D. (2016). The role of parental warmth and hostility on adolescents' prosocial behavior toward multiple targets. *Journal of Family Psychology*, 30, 331.
- Penner, L. A., Dovidio, J. F., Piliavin, J. A., & Schroeder, D. A. (2005). Prosocial behaviour: multilevel perspectives. *Annual Reviews of Psychology*, 56, 365-392.
- Penner, L.A., Finkelstein, M.A. (1998). Dispositional and structural determinants of volunteerism. *Journal of Personality & Social Psychology*, 74(2), 525-537.
- Penner, L. A., Fritzsche, B. A., Craiger, J. P., & Freifeld, T. S. (1995). Measuring the prosocial personality. *Advances in Personality Assessment*. 10 (12), 147-163.
- Perugini, M. Gallucci, M. Presaghi, F. and Ercolani, A. P. (2003). The Personal Norm of Reciprocity. *European Journal of Personality*, 17, 251-283.
- Piliavin, I.M., Rodin, J.A. & Piliavin, J. (1969). Good Samaritanism: An underground phenomenon? *Journal of Personality and Social Psychology*, 13, 289 -299.
- Post, S. G. (2005). Altruism, happiness, and health: It's good to be good. *International Journal of Behavioral Medicine*, 12, 66-77.
- Putnam, R. (2000). *Bowling alone: the collapse and revival of American community*. New York: Simon and Schuster.
- Putnam, R.D. (2007). E Pluribus Unum: Diversity and Community in the Twenty-first Century: The 2006 Johan Skytte Prize Lecture. *Scandinavian Political Studies*, 30(2), 137-74.
- Rawlins, B. (2008 a). Measuring the relationship between organizational transparency and employee trust. *Public Relations Journal*, 2 (2), 1-21.
- Ribar, D. (2014). How to improve participation in social assistance programs. *IZA World of Labor*, 104, 1-10.
- Rosenhan, D. L., Underwood, B., & Moore, B. (1974). Affect moderates self-gratification and altruism. *Journal of Personality and Social Psychology*, 30, 546 -552.

- Sacchi, C. (2004). *Interpersonal trust in different ages*. *Interdisciplinaria*, 87-107.
- Sanfey, A. G., Rilling, J. K., Aronson, J. A., Nystrom, L. E., & Cohen, J. D. (2003). The neural basis of economic decision-making in the ultimatum game. *Science*, 300(5626), 1755-1758.
- Schwartz, S. H., & Howard, J. A. (1981). *A normative decision-making model of altruism*. In J. P. Rushton & R. M. Sorrentino (Eds.), *Altruism and helping behavior* (pp. 89–211). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Sen, A. (1999). *Development as Freedom*. Oxford: Oxford University Press.
- Sommer, K. L., & Bourgeois, M. J. (2010). Linking the perceived ability to influence others to subjective wellbeing: A need-based approach. *Social Influence*, 5(3), 220–244.
- Stevenson, C., Dixon, J., Hopkins, N., & Luyt, R. (2015). The Social Psychology of Citizenship, Participation and Social Exclusion: Introduction to the Special Thematic Section. *Journal of Social and Political Psychology*, 3(2), 1–19.
- Storch, E. A., & Warner, M.C. (2003). The Relationship of Peer Victimization to Social Anxiety and Loneliness in Adolescence Females. *Child Study Journal*, 33(3), 351-62.
- Tabibnia, G., Satpute, A. B., & Lieberman, M. D. (2008). The sunny side of fairness: preference for fairness activates reward circuitry (and disregarding unfairness activates self-control circuitry). *Psychological Science*, 19(4), 339-347.
- Taylor, J., & Turner, R. (2001). A longitudinal study of the role and significance of mattering to others for depressive symptoms. *Journal of Health and Social Behavior*, 42(3), 310–325.
- Twenge, J.M., Campbell, W.K., Freeman, E.C. (2012). Generational differences in young adults' life goals, concern for others, and civic orientation, 1966–2009. *Journal of Personal & Social Psychology*, 102, 1045–1062.
- Weiner, B. (1980). A cognitive (attribution)-emotion-action model of motivated behavior: An analysis of judgments of help giving. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39, 186–200.

- Williamson, G. M., & Clark, M. S. (1989). Providing help and desired relationship type as determinants of changes in moods and self-evaluations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 722-734.
- Yang, C., Wang, Y., Wang, Y., Zhang, X., Liu, Y., & Chen, H. (2020). The effect of sense of community responsibility on residents' altruistic behavior: Evidence from the dictator game. *International Journal of Environmental Research & Public Health*, 17(2), 460-470.
- Yang, Y., & Raine, A. (2009). Prefrontal structural and functional brain imaging findings in antisocial, violent, and psychopathic individuals: A meta-analysis. *Psychiatry Research: Neuroimaging*, 174(2), 81-88.
- Yoshikawa, H. (1994). Prevention as cumulative protection: Effects of early family support and education on chronic delinquency and its risks. *Psychological Bulletin*, 115(1), 28-54.
- Ziersch, A. M. (2005). Health implication of access to social capital: findings from an Australian study. *Journal of Social Science and Medicine*, 61, 2119-2131.
-