

Bierni świadkowie czyli dlaczego patrzę, jak cię zabijają i nic nie robię

Młoda kobieta zostaje zabita na oczach blisko 40 osób. Patrzą jak zahipnotyzowane. Nikt nawet nie sięga po telefon, by zadzwonić na policję. Gdyby ktoś z nich to zrobił, kobieta prawdopodobnie przeżyłaby. Stoją i patrzą jak w transie. Może są nieczuli i obojętni? Nie, każdy z nich gotów byłby jej pomóc. Co więc tak ich paraliżuje? I nie tylko ich? Dlaczego im więcej świadków wypadku, tym mniejsza szansa, że ktoś nam pomoże?

Dorota Krzemionka

O godzinie trzeciej nad ranem 13 marca 1964 roku dwudziestokilkuletnia Kitty Genovese zamknęła prowadzony przez siebie bar na Manhattanie i wracała do mieszkania w spokojnej dzielnicy Queens. Kiedy wysiadła z samochodu i szła w kierunku domu, została zaatakowana przez maniaka z nożem. Kitty krzyknęła. Usłyszał to sąsiad i z balkonu zawołał do mężczyzny, by dał jej spokój. Ten zaczął się oddalać, jednak po chwili zawrócił. Przez 35 minut zabójca gonił ofiarę, zadając jej ciosy nożem. Kobieta rozpaczliwie wzywała pomocy. W tym czasie jej sąsiedzi z okien obserwowali całe zdarzenie. Jedna z par przysunęła sobie krzesła bliżej okna, aby lepiej wszystko widzieć. Jak napisał „New York Times”: „przez ponad pół godziny 38 szanowanych i respektujących prawo obywateli Queens przyglądało się, jak zabójca trzykrotnie atakuje i w końcu zabija samotną kobietę na Kew Gardens. (...) »przyzwoici« ludzie nie byli w stanie zrobić nawet tyle, by zadzwonić po policję”. Policja została zawiadomiona dopiero wtedy, gdy kobieta nie żyła. Zabójca zdążył zbiec i nigdy go nie znaleziono.

Dlaczego mimowolni świadkowie morderstwa nie reagowali? Jak to możliwe, że nikt z nich nawet nie sięgnął po telefon – a wszyscy mieli taką możliwość – by wezwać pomoc? Gdyby ktoś to zrobił, kobieta prawdopodobnie przeżyłaby! Czy byli nieczuli, niewrażliwi? A może strach ich sparaliżował?

Takie pytania zadawali sobie policjanci, dziennikarze, mieszkańcy Nowego Jorku. Sami świadkowie, wypytywani później, mówili: „Nie mam pojęcia, jak do tego mogło dojść”. Niektórzy tłumaczyli, że się bali. Ale trudno uwierzyć, że bali się zadzwonić. Padały słowa: znieczulica, obojętność, egoizm, apatia. Pewien psychoanalityk przypisał to wpływowi metropolii, która utrudnia bliskość i prowadzi do alienacji. Socjolog wspominał o wycofaniu się w obliczu katastrofy. Ale przecież ci, którzy patrzyli na morderstwo Genovese, nie byli apatyczni ani wycofani. Jak przykuci tkwili w oknach, z zapartym tchem obserwując, co się dzieje.

Im więcej, tym gorzej

Dopiero dwóch psychologów, Bibb Latané z Columbia University i John Darley z New York University, wyszło poza te, nasuwające się, stereotypowe interpretacje. I poza tzw. zdrowy rozsądek, który mówi, że im więcej osób jest obecnych na miejscu zdarzenia, tym większa szansa, że ktoś nam pomoże. Przeanalizowali reakcje świadków i zaproponowali wyjaśnienie na pozór paradoksalne: blisko 40 świadków zabójstwa nie reagowało właśnie dlatego, że było ich tak wielu! Dlaczego tak się dzieje? W obecności innych świadków zmniejsza się nasza gotowość do pomocy, ponieważ spada poczucie osobistej odpowiedzialności za jej udzielenie. Bezwiednie zakładamy, że zapewne ktoś już coś zrobił, zadzwonił po pomoc, pobiegnął po lekarza, wezwał policję itp.

Darley i Latané postanowili odtworzyć taki nagły i wymagający interwencji wypadek w laboratorium, gdzie możliwa jest kontrola innych zmiennych. Do badań zaprosili studentów kursu wprowadzającego do psychologii na New York University. Mieli oni omówić z innymi studentami swoje rzekome problemy związane z życiem studenckim. Aby zapewnić warunki sprzyjające szczerym wypowiedziom, studentów umieszczono w osobnych pokojach. Mogli się ze sobą porozumiewać przez interkom. W danym momencie mogła mówić tylko jedna osoba. Każdy z uczestników miał dwie minuty na wypowiedź. W ten sposób zamaskowano prawdziwy cel eksperymentu. W rzeczywistości chodziło o to, by sprawdzić, jak liczba świadków wpłynie na gotowość udzielenia pomocy. Studentów podzielono na trzy grupy. W pierwszej grupie badani sądzili, że rozmawiają tylko z jedną osobą. W drugiej grupie dowiedzieli się, że są połączeni z dwiema innymi osobami. Natomiast osoby z trzeciej grupy były przekonane, że rozmowie przysłuchuje się pięć osób. W rzeczywistości zawsze była tylko jedna osoba badana, a głosy pozostałych uczestników odtwarzano z taśmy. W ten sposób zróżnicowano liczbę potencjalnych świadków. A nagły wypadek? Był nim rzekomy atak epilepsji. Badany słuchał wypowiedzi pierwszego studenta, który opowiadał o swoich kłopotach w nauce i problemach z koncentracją. Mimochodem dodawał, że cierpi na ataki epilepsji, szczególnie gdy jest zestresowany. Następnie wypowiadał się kolejny uczestnik. W pierwszej grupie był nim sam badany. W pozostałych grupach wysłuchiwał on głosów pozostałych uczestników, zanim sam się wypowiedział. Po czym głos znów zabierał pierwszy uczestnik. Zaczynał mówić i nagle dostawał ataku padaczki. Brzmiało to tak: „Sądzę, że.. że.. ja a.. potrzebuję eee po.. po.. pomocy, może ktoś mi po.. eee eee mi po.. pomoże, bo eee jest eee ze mną naprawdę źle, czy eee ktoś może tu przyjść, bo eee bo aaa mam ten naaaapad, naprawdę potrzebuję pomocy”. Po czym słysząc było odgłos dławienia się, a potem następowała cisza. Zmierzone, ilu badanych z każdej grupy pomoże ofierze ataku – czyli opuści swoje pomieszczenie i zawiadomi eksperymentatora. Rejestrowano także czas, jaki upływał, zanim badani reagowali na wypadek. Dano im na to 4 minuty. Jeśli w tym czasie nie podjęli żadnego działania, eksperyment się kończył.

Wyniki pokazały, że zgodnie z oczekiwaniami badaczy, im więcej było świadków zdarzenia, tym mniej osób próbowało pomóc ofierze ataku epilepsji i tym później podejmowały one działanie. Jeśli badani myśleli, że są jedynymi świadkami ataku, aż 85 proc. z nich interweniowało zanim ucichł głos rzekomej ofiary. W grupie drugiej (dwóch świadków) takich osób było już tylko 62 proc. A w trzeciej grupie, gdzie było pięciu świadków, gotowość do pomocy spadła – tylko 26 proc. osób podjęło działanie. Wszyscy, którzy wierzyli, że są jedynymi świadkami, poinformowali o zdarzeniu eksperymentatora. Jeśli sądzili, że świadków jest kilku, zrobiło to tylko 62 proc.

Kto za to odpowiada

Czy badanych nie obchodził los studenta, który miał atak epilepsji? Nie, wszyscy odczuwali niepokój, gdy docierały do nich niepokojące dźwięki. U wielu pojawiały się fizyczne objawy napięcia: trzęsły im się ręce, pociły dłonie. Wzdychali i mówili sami do siebie, np.: „O Boże, co ja teraz powinienem zrobić?!” Dlaczego zatem często nic nie robili? Wyniki eksperymentu wyraźnie pokazują, że nie mamy tu do czynienia z apatią obojętnych gapiów. Winien jest efekt rozproszenia odpowiedzialności. Jeśli tylko jedna osoba jest świadkiem wypadku, ona ponosi całą odpowiedzialność za udzielenie pomocy i będzie miała silne poczucie winy, jeśli nic nie zrobi. Jeśli jednak podczas wypadku są obecni inni ludzie, ich poczucie odpowiedzialności ulega dyfuzji, rozmywa się i dzieli pomiędzy wszystkich obserwatorów. Im jest ich więcej, tym mniejsze prawdopodobieństwo, że znajdzie się choć jeden, który spróbuje pomóc – bo każdy z nich zakłada, że ktoś inny zapewne już to zrobił. Obecność innych redukuje także koszt niepodjęcia działania, każdy ze świadków w obecności innych czuje się mniej winny za nieudzielenie pomocy.

Kłótnia czy morderstwo?

Badani w eksperymencie nie byli pewni, czy i jak mają zareagować. Z jednej strony dręczyła ich obawa przed poczuciem winy i wstydem z powodu nieudzielenia pomocy. Z drugiej strony obawiali się wtrącić w nie swoje sprawy. Nagły wypadek jest zazwyczaj niejasną sytuacją. Krzyki za ścianą mogą oznaczać przemoc lub zwykłą sprzeczkę. Kilku świadków morderstwa Genovese sądziło, że mają do czynienia z kłótnią małżeńską.

Zataczający się na ulicy człowiek może mieć atak serca lub po prostu być pijany. Reagować czy nie? Otóż w takim przypadku patrzymy na innych, szukając u nich wskazówek, jak należy się zachować. A ci inni nic nie robią. I patrzą na nas. W ten sposób nawzajem modelujemy swoje zachowania. Działa tu, opisana przez Roberta Cialdiniego, zasada społecznego dowodu słuszności.

Dlaczego jednak owi inni są zazwyczaj bezczynni? Ponieważ zdają sobie sprawę, że są obserwowani. W takich sytuacjach próbujemy zachować zimną krew, aby nie narazić się na śmieszność. Przed udzieleniem pomocy paradoksalnie powstrzymywać nas może obawa przed oceną, zawstydzeniem lub wyśmianiem. Oto rzucasz się komuś na pomoc, a ten ktoś wcale jej nie potrzebuje i wychodzisz na durnia. Każdy z gapiów stara się zachować spokój i zerknąć na innych, by odgadnąć ich reakcje – i w ten sposób wszyscy nawzajem wyprowadzają się w pole. Uznają sytuację za mniej poważną niż jest w rzeczywistości. Działa tu zjawisko niewiedzy wielu, najsilniejsze wtedy, gdy ludzie nie znają się nawzajem.

Dam się żywcem spalić

W późniejszym badaniu Latané i Darley postanowili sprawdzić, dokąd może zaprowadzić ta niewiedza wielu. Studenci mieli rozmawiać na temat problemów związanych z życiem uniwersyteckim. Kiedy czekali na badanie, z otworu wentylacyjnego zaczął się wydobywać dym. Po chwili tak zgęstniał, że niewiele było widać. Pytanie brzmiało: jak szybko badani powiadomią o dymie osobę prowadzącą badania? Kiedy czekali sami, aż 75 proc. z nich wszczęło alarm przed upływem kilku minut. Kiedy przebywali w grupach trzyosobowych, na dym zareagowało zaledwie 38 proc. badanych. A kiedy dwie pozostałe osoby w grupie były współpracownikami eksperymentatora i z założenia zachowywały się tak, jakby nic się nie działo, tylko co dziesiąta osoba interweniowała w zadymionym pomieszczeniu.

Być może studenci nie chcieli okazać się tchórzami, a w grupie czuli się bezpieczniej. Aby wyeliminować takie interpretacje, przeprowadzono kolejny eksperyment. Badani studenci wypełniali kwestionariusze pojedynczo lub w towarzystwie obcej osoby. W tym czasie kobieta prowadząca badanie wychodziła do pokoju obok. Studenci słyszeli rumor, upadek i jej jęki. Jak zareagowali? Wśród tych, którzy czekali w pojedynkę, aż 70 proc. próbowało pomóc kobiecie. Natomiast gdy byli w parach, tylko osiem z 40 osób podjęło jakieś działanie. Uznali bowiem, że nie stało się nic poważnego. Wyniki powyższych badań potwierdzają, że jeśli obecni przy wypadku widzą innych ludzi i jeśli ci inni nie reagują, to każdy z obecnych skłania się ku interpretacji całej sytuacji jako mniej groźnej niż jest faktycznie.

Niema klasa

Niedawno w polskich mediach głośno było o tragedii w gdańskim gimnazjum. Trzech nastolatków pod nieobecność nauczyciela znęcało się nad swoją koleżanką na oczach całej klasy. Nikt nie stanął w jej obronie, żaden z uczniów nie zareagował. Upokorzona dziewczyna popełniła samobójstwo. Badania Latané i Darleya

pozwalają wyjaśnić takie zachowanie świadków przemocy. Bierność niekoniecznie oznacza, że uczniowie z gdańskiej szkoły byli nieczuli, zdeprawowani. Prawdopodobnie zadziałał konformizm informacyjny: większość z nich nie była pewna, jak należy się zachować, patrzyli więc na siebie nawzajem i nic nie zrobili. I efekt dyfuzji odpowiedzialności: skoro są inni, dlaczego ja mam coś zrobić? Polska szkoła nie jest wyjątkiem. Badania amerykańskich psychologów O'Connella, Peplera i Craiga dowodzą, że w sytuacji, gdy w szkole podstawowej jakiś uczeń znęca się nad kolegą, rówieśnicy przez większość (54 proc.) czasu biernie przyglądają się temu, niekiedy (21 proc. czasu) przyłączają się do prześladowców, a jedynie przez 25 proc. czasu próbują pomóc ofierze. Częściej interweniują dziewczynki niż chłopcy. Starsi chłopcy częściej niż młodsi dołączają do prześladowców.

Znajomość mechanizmów opisanych przez Latané i Darleya umożliwia zaplanowanie działań, które pozwalają przełamać bierność świadków i skłaniać ich do pomocy. Badania dowodzą, że kiedy ludzie mają jakąś wiedzę o zjawisku dyfuzji odpowiedzialności i efekcie obojętnego świadka, częściej pomagają w nagłych wypadkach. Kiedy zatem widzisz coś niepokojącego, nie zakładaj, że inni coś zrobią. Działaj tak, jakbyś był sam na miejscu zdarzenia.

APLIKACJE

Pomaganie krok po kroku

W książce pt. *The Unresponsive Bystander: Why Doesn't He Help?*, Darley i Latané zaproponowali pięcioetapowy model niesienia pomocy. Zakłada on, że aby doszło do udzielenia pomocy, trzeba:

1. dostrzec, że ktoś potrzebuje pomocy. Czasem w pośpiechu mijamy taką osobę;
2. zinterpretować sytuację jako wymagającą pomocy – wiele sytuacji nagłych wypadków jest wieloznacznych. Oto ktoś leży na ulicy. Zasnął czy jest pijany? Często wybieramy tę drugą interpretację, tym bardziej gdy widzimy, że inni mijają taką osobę i nie reagują;
3. przyjąć osobistą odpowiedzialność. Im więcej świadków zdarzenia, tym mniejsza szansa, że ktoś nam pomoże;
4. zdecydować, czy i jak jesteśmy w stanie pomóc. Tu działa ocena posiadanych kompetencji;
5. udzielić pomocy – tu działa ocena kosztów związanych z pomocą. Czy zechcemy narazić się na konsekwencje interwencji w czyjąś bójkę?