



社會心理學 第十章

旁觀者效應：不行動不等於冷漠

國立臺灣師範大學 王雅鈴教授

什麼是利社會行為？

(What are Prosocial Behaviors?)



【意圖】

核心動機在於「使他人獲益」的行為 (Actions intended to benefit others)。



【表現】

範圍廣泛：從日常微小的善意（如借筆給同學），到極端的生生死救援（如衝入火場救人）。



【核心提問】

從演化生物學的角度來看，在「適者生存」的鐵律下，為什麼人類願意承擔自身風險與成本，去換取他人的生存與福祉？

第一階段：演化與動機因素 (Evolutionary & Motivational Factors)

為什麼我們願意 伸出援手？ (Why Do People Help?)

尋找人性深處的「自私基因」與
「利他引擎」。

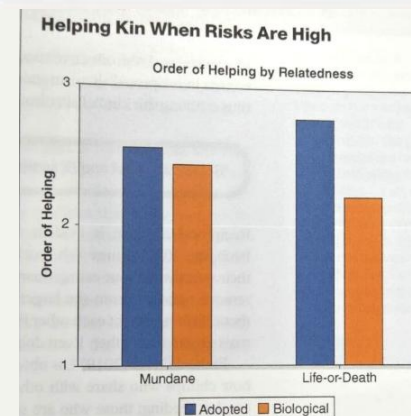


演化觀點：幫助他人如何促進生存？



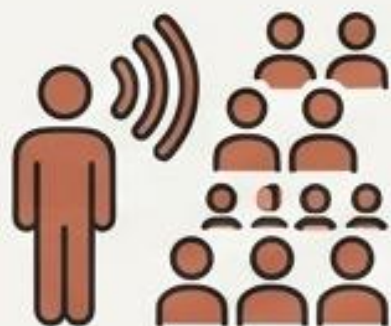
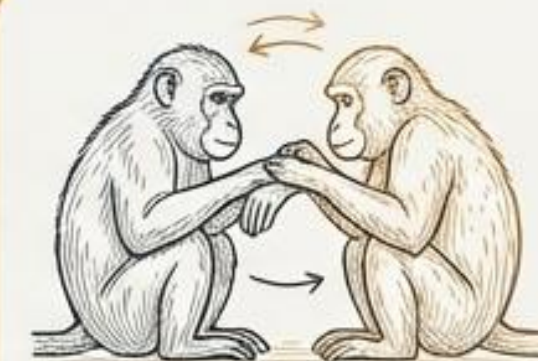
親屬選擇 (Kin Selection)

- 機制：優先幫助有血緣關係的個體。
- 目的：確保雙方共同持有的「基因」得以延續（生死關頭時尤為明顯）。



互惠性利他主義 (Reciprocal Altruism)

- 機制：承擔短期風險幫助他人，換取未來獲得回報的可能性。
- 案例：動物界常見的理毛行為 ("Scratch my back and I'll scratch yours")。

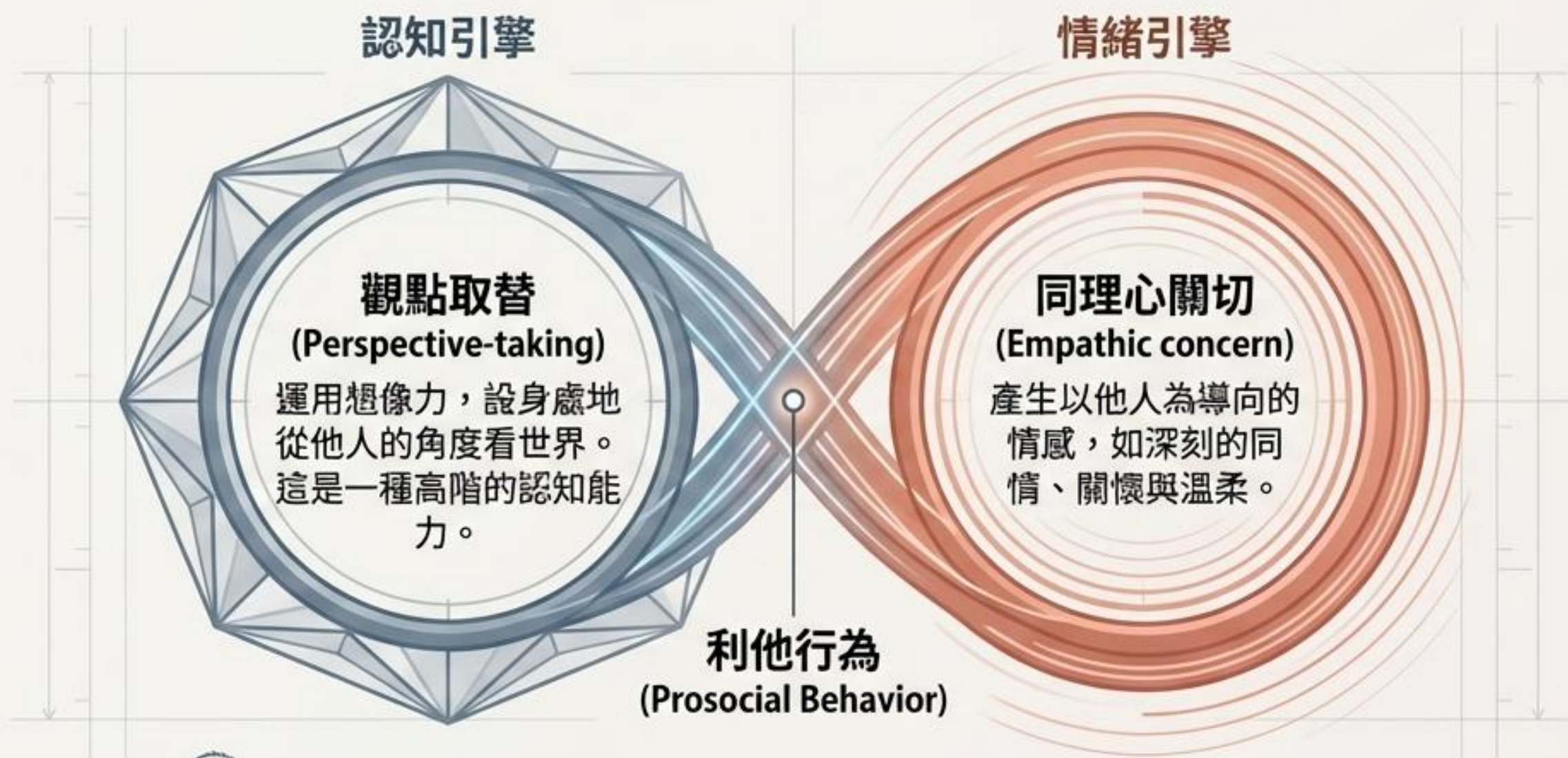


間接互惠 (Indirect Reciprocity)

- 機制：建立「好人」聲望。
- 目的：你幫助他人，不僅對方可能回報，也可能因此從「其他人」身上得利。



同理心：驅動助人的雙引擎 (The Evolution of Empathy)



超越人類的同理心：1996年大猩猩 Binti Jua 拯救落入圍區的男童，證明同理心並非人類獨有，其道德根基可追溯至演化鏈下層。

助人得以助己？兩大動機的辯論 (Rewards of Helping)



大腦的真實反應：「將錢花在他人身上，比花在自己身上更快樂！」
腦部造影顯示，助人與獲得物質酬賞激發的是完全相同的腦區。

利己主義 (Egoistic)

核心動機：提升「自我」福祉。

表現形式：為了履歷好看而當志工、為了讓自己看起來高尚、減輕看見他人受苦的焦慮。

特點：基於此動機，有時能產生較長期的支持行為。

純粹利他 (Altruistic)

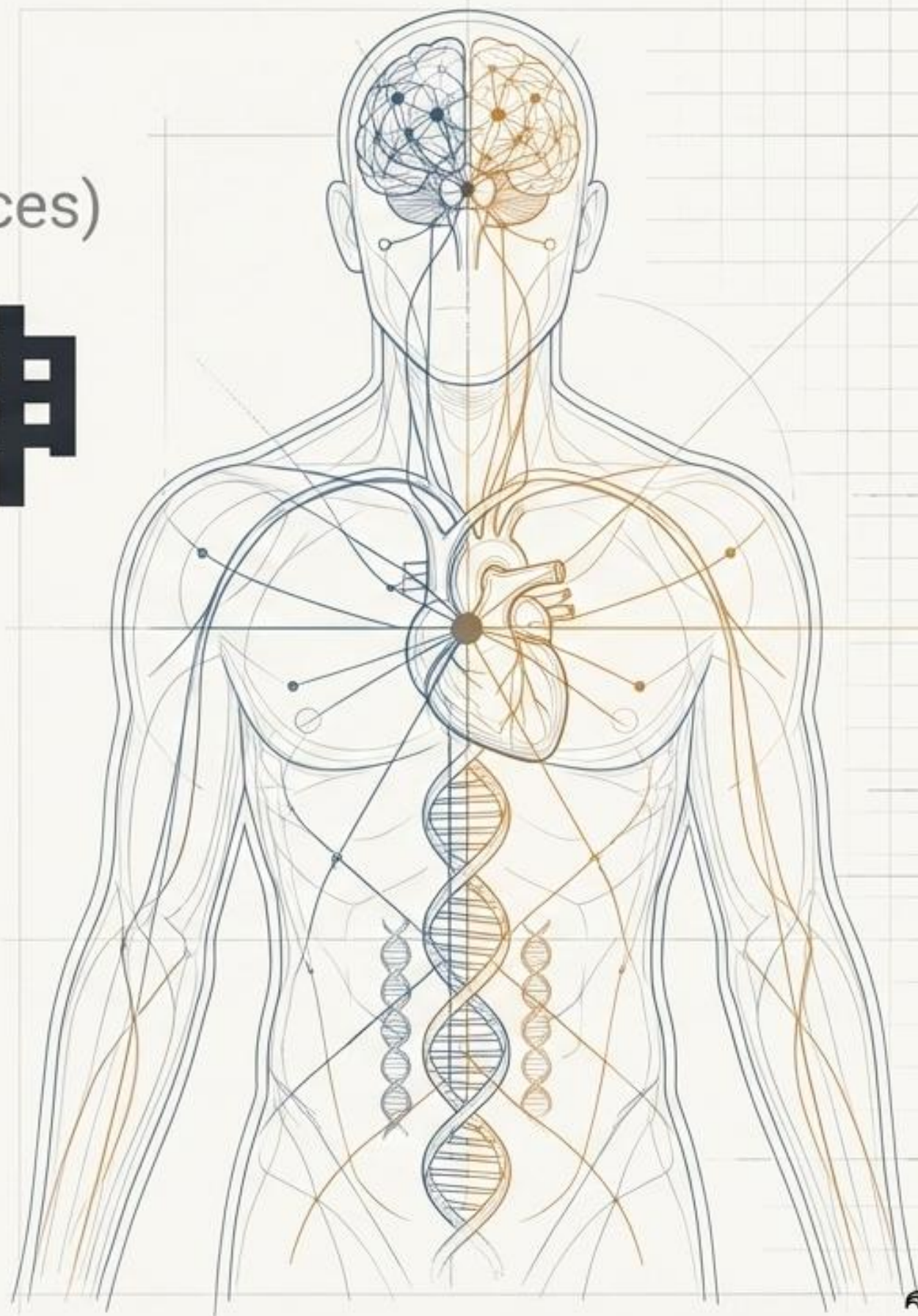
核心動機：純粹提升「他人」的福祉。

表現形式：即使自己需要付出極大代價（或沒有任何人看見），依然選擇伸出援手。

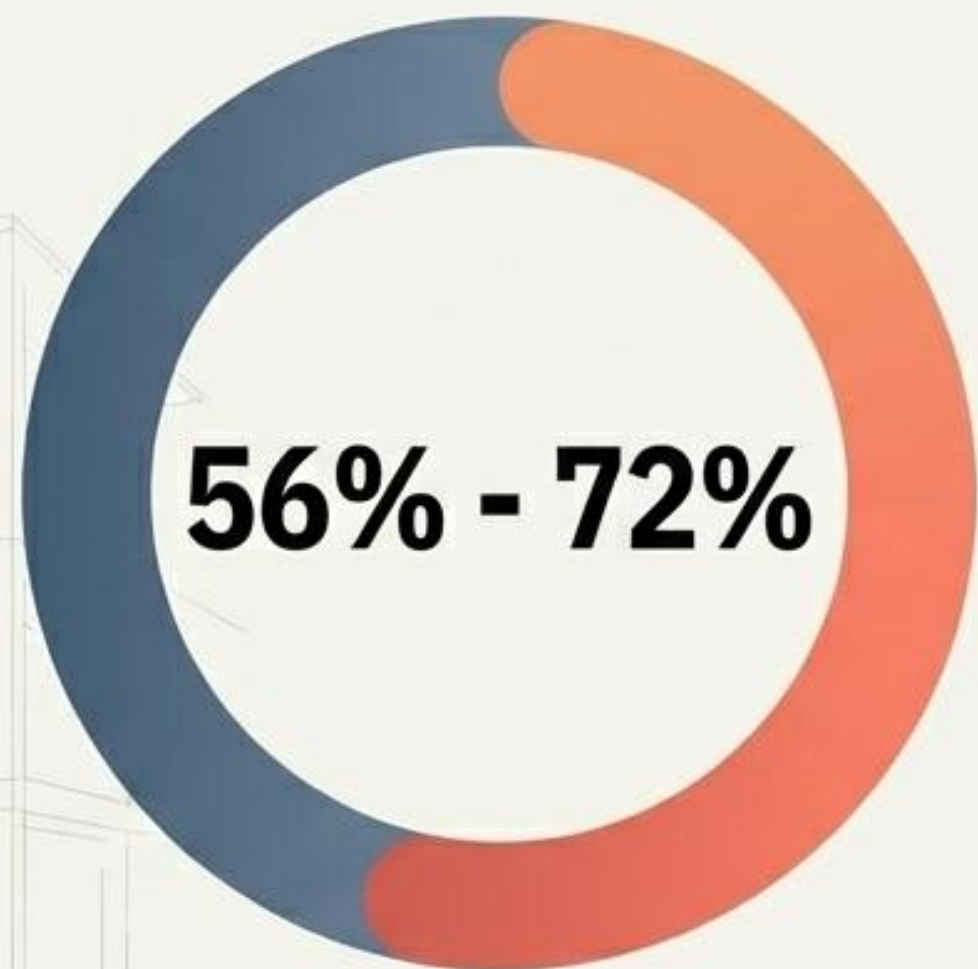
第二階段：個人影響因素 (Personal Influences)

誰比較可能伸出援手？

解碼基因、人格特質與神經網絡的利他藍圖。



天生熱心？助人行為的遺傳與學習



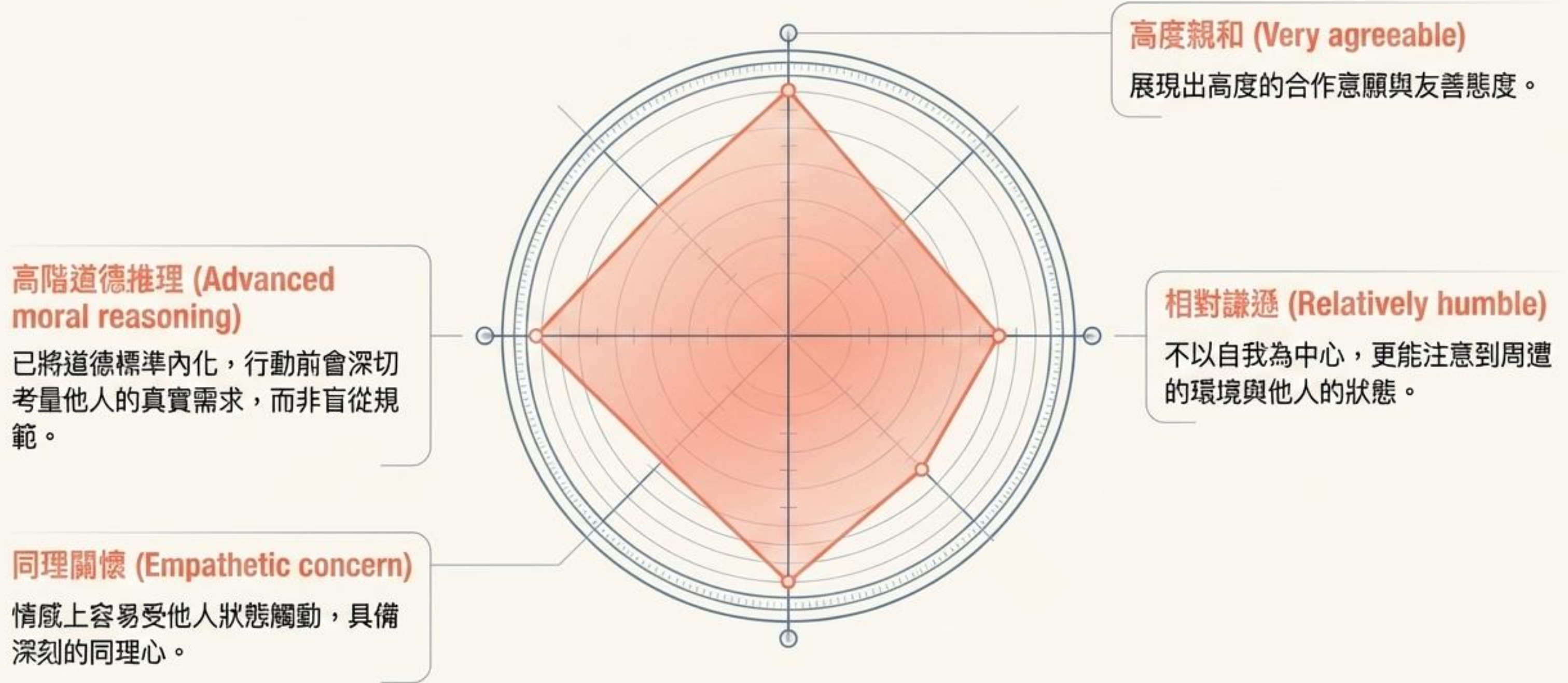
研究指出，利社會行為有高達 56% 至 72% 可歸因於「遺傳效應」。有些人確實在基因層面上，天生就比其他人更傾向助人。



楷模與社會影響 (Role Models)：觀察榜樣能顯著增加旁人的助人行為。

- **關鍵影響者：**在所有的學習對象中，「父母」扮演著最關鍵的楷模角色。

利他人格的特徵剖析 (The Altruistic Personality)



證據：利他行為的神經科學 (The Neuroscience of Helping)

杏仁核的強烈反應



Abigail Marsh (2015) 神經影像學研究。
發現：自願捐贈腎臟者在看到他人臉部呈現「恐懼表情」時，其大腦情緒中樞（杏仁核 Amygdala）會產生比常人更強烈的反應。

虛擬火災實驗



行為科學測試：在虛擬實境（VR）火災現場中，受試者面臨是否拯救被壓住的傷者的抉擇。發現：具備較高「觀點取替」（設身處地）腦區活動的受試者，更願意冒著生命危險去救人。

第三階段：人際與文化影響 (Interpersonal Influences)

人們傾向幫助誰？ (Whom Do People Help?)



吸引力、性別刻板印象與
文化階級的無形濾鏡。

需求者的感知特徵 (Perceived Characteristics in Need)

Who deserves help?



外表吸引力 (Physically attractive)

殘酷的現實：外貌姣好者在緊急情況下，獲得救援的機率顯著較高。



人際吸引力 (Interpersonally attractive)

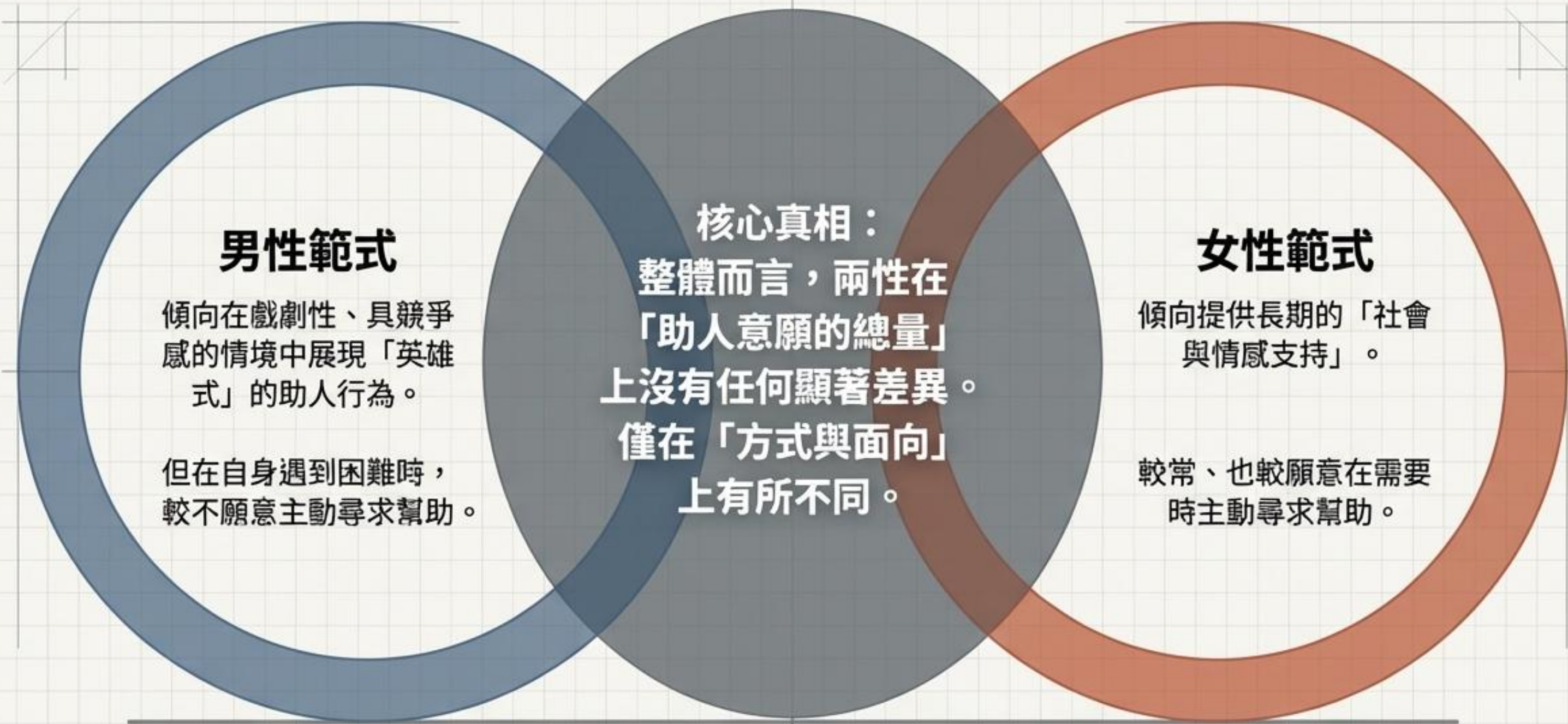
性格友善、受歡迎，或與援助者具備相似性的人較易獲助。



責任歸屬 (Responsibility for the situation)

關鍵判斷：「他是無辜受害，還是咎由自取？」
結果：若旁觀者認知對方是「非自願」陷入困境，伸出援手的意願將大幅提升。

性別與助人行為 (Gender Dynamics in Helping)



文化、社經地位與利他行為 (Culture, SES, and Helping)

社經地位 (SES)

反直覺的發現：社經地位較低者，因生活較須仰賴他人互助，通常能更精確判斷他人情緒（高同理心），進而展現較多助人行為。

文化差異 (Culture)

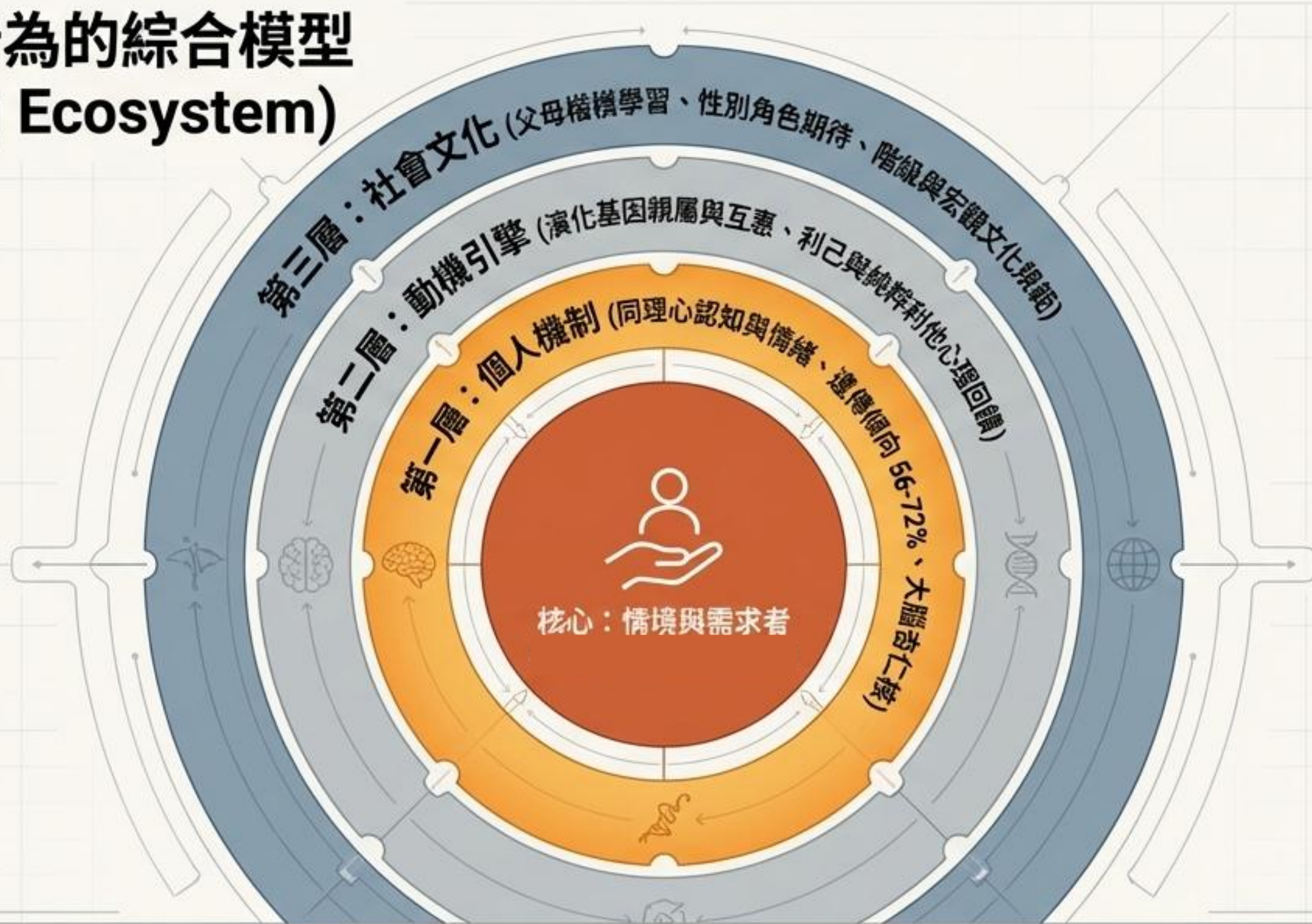
個人主義 vs. 集體主義：集體主義文化更傾向幫助「內團體 (Ingroup)」，但對「外團體 (Outgroup)」的幫助意願較低。

跨國形式差異：中國人傾向以「捐錢」的形式助人；而美國人傾向以「出力/當志工」的形式助人。

世界奉獻指數 (World Giving Index) 前五名

1. 美國
2. 愛爾蘭
3. 紐西蘭
4. 澳洲
5. 加拿大

總結：利他行為的綜合模型 (The Helping Ecosystem)



助人行為並非單一的本能反射，而是基因演化、大腦神經與社會文化精密交織的美麗結果。人性之善，建立在最嚴謹的科學基礎之上。

旁觀者效應 (The Bystander Effect)



▶ 學長姐期末報告

為什麼人越多，我們越冷漠？——解密群體中的不作為心理學

常識告訴我們『人多力量大』，但心理學卻揭示了一個令人不安的真相：他人的存在，反而抑制了我們的助人行為。



核心悖論：群體帶來的不是力量，而是抑制

旁觀者效應 (Bystander Effect) 是指在緊急情況下，個體因為「其他旁觀者在場」，而降低了提供幫助的意願與機率。
這不是因為人性本惡，而是大腦在群體中啟動了錯誤的決策機制。究竟發生了什麼事？

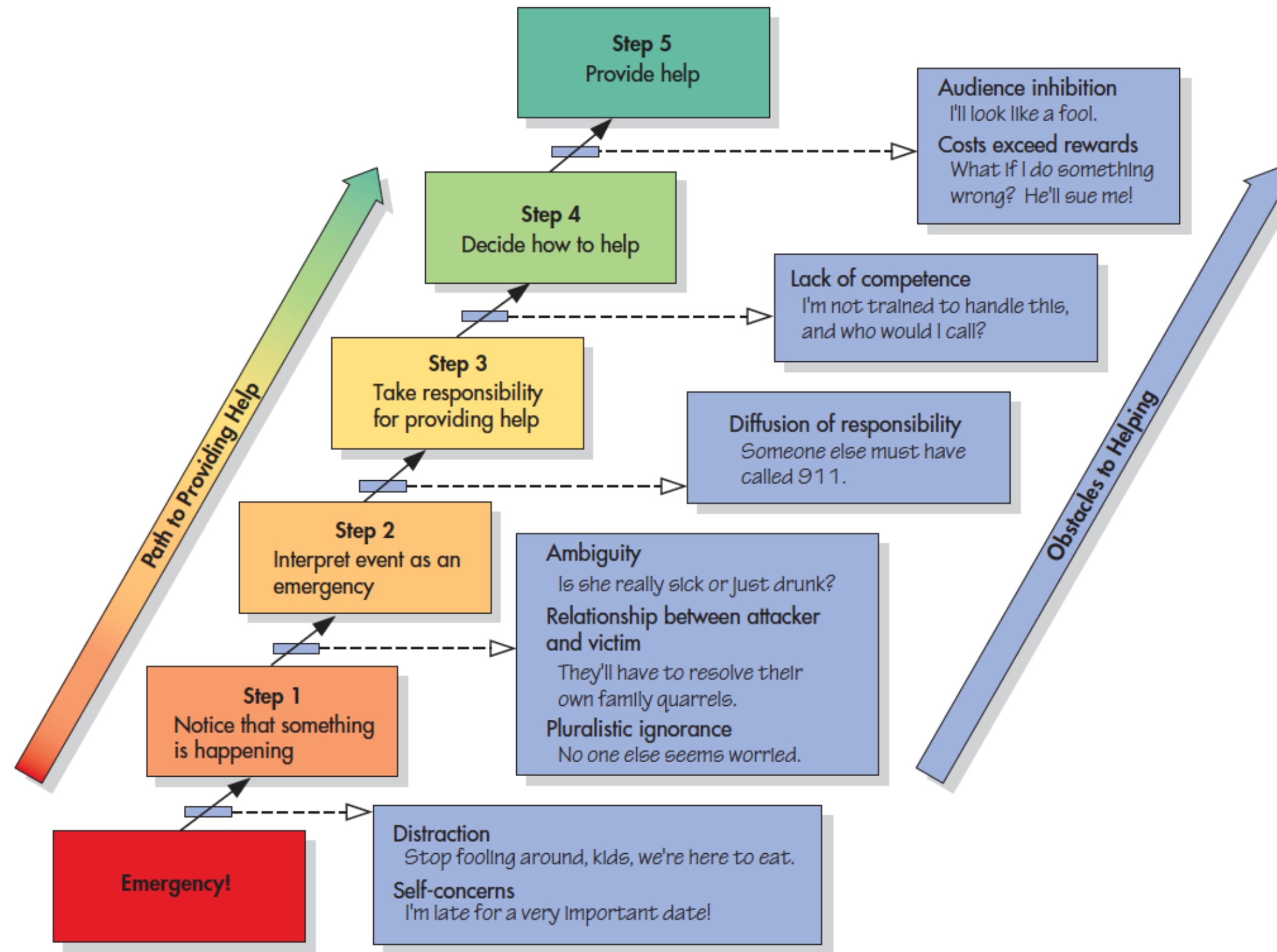
1人情境



群體情境



助人行為的五階段 (The Five Steps Helping)



第一道路障：刺激超載與注意力分散

阻礙機制：刺激超載 (Stimulus Overload) 與 時間壓力 (Time Pressure)。

行為表現：在擁擠、吵雜的現代城市中，為了保護大腦不被資訊淹沒，我們會自動過濾掉周遭的「異常」訊號。



第二道路障：人眾無知 (Pluralistic Ignorance)

定義：
群體中的每個人都錯誤地以為，
自己的真實感受與其他人「不同」。

病理分析：

情境模糊



偷偷觀察別人反應
(從眾)



發現大家都
假裝冷靜



共同得出錯誤結論：
「這不是緊急事件」。

核心隱喻：

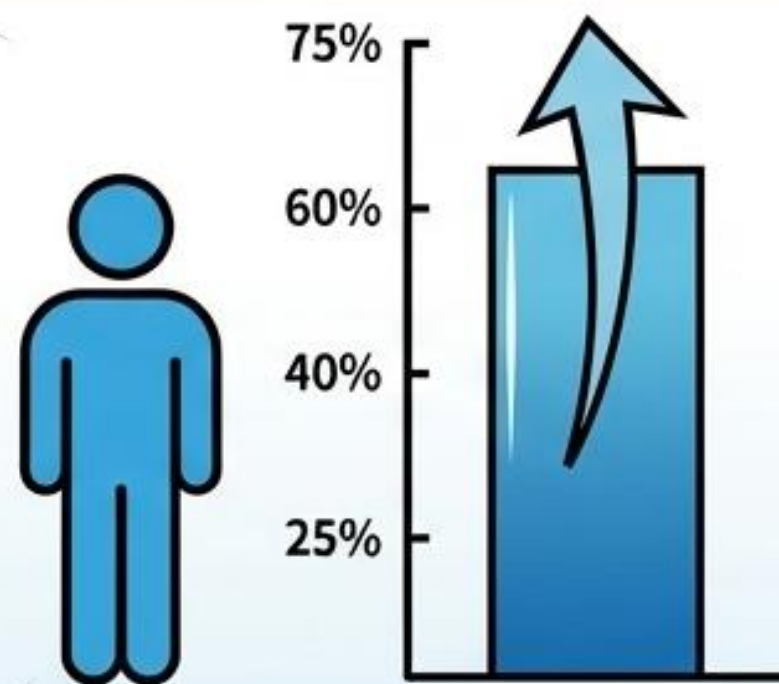
就像一場致命的《國王的新衣》，沒有人
願意 當第一個喊出「出事了」的人。



實驗證明：冷漠是一種會傳染的病

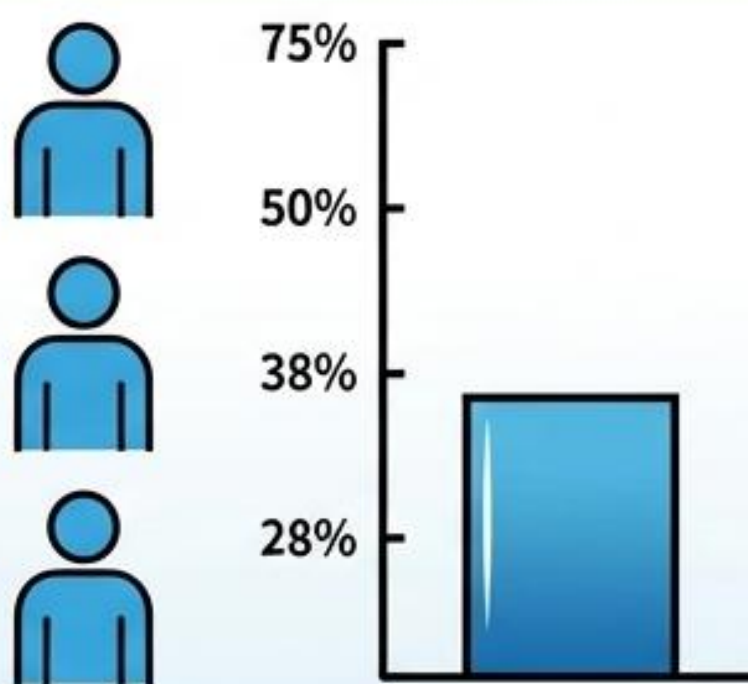
煙霧瀰漫的房間實驗 (Latané & Darley, 1968)：受試者在填寫問卷時，濃煙開始滲入房間。

情境 A：75%



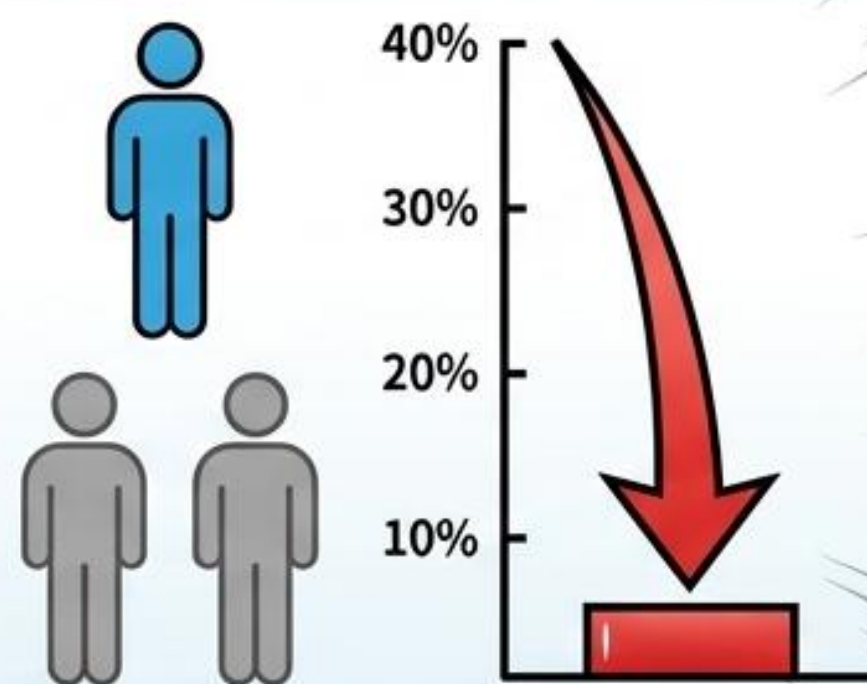
獨自一人

情境 B：38%



與另外兩人一起

情境 C：10%



與兩位不作為的合謀者一起

實驗洞察：面對潛在危機時，他人的「無動於衷」會成為最強烈的誤導訊號。他們不是不想逃，而是大腦判定「既然別人不跑，那應該沒事」。

第三道路障：責任分散 (Diffusion of Responsibility)

- 定義: 相信群體中的「其他人」將會、或應該承擔提供援助的責任。
- 心理OS: 「這裡人這麼多，一定有別人已經報警了吧？」
- 致命盲點: 只要你覺得自己「不是唯一的目擊者」，採取行動的內部驅動力就會瞬間瓦解。



連五歲小孩也會「責任分散」？

實驗設計：Plötner et al. (2015) 觀察兒童是否會幫大人撿起掉落的物品。

A組：獨自一人
(高機率幫忙)



B組：有不作為的同伴
(低機率幫忙 - 責任被分散)



C組：同伴被擋板隔開
(恢復幫忙)



關鍵發現 (圖C的秘密)：當加入物理擋板，讓小孩意識到「其他人過不來，只有我能幫忙」時，**責任無法被分散**，**助人行為就會奇蹟般地回歸！**

第四與第五道路障：觀眾抑制 (Audience Inhibition)

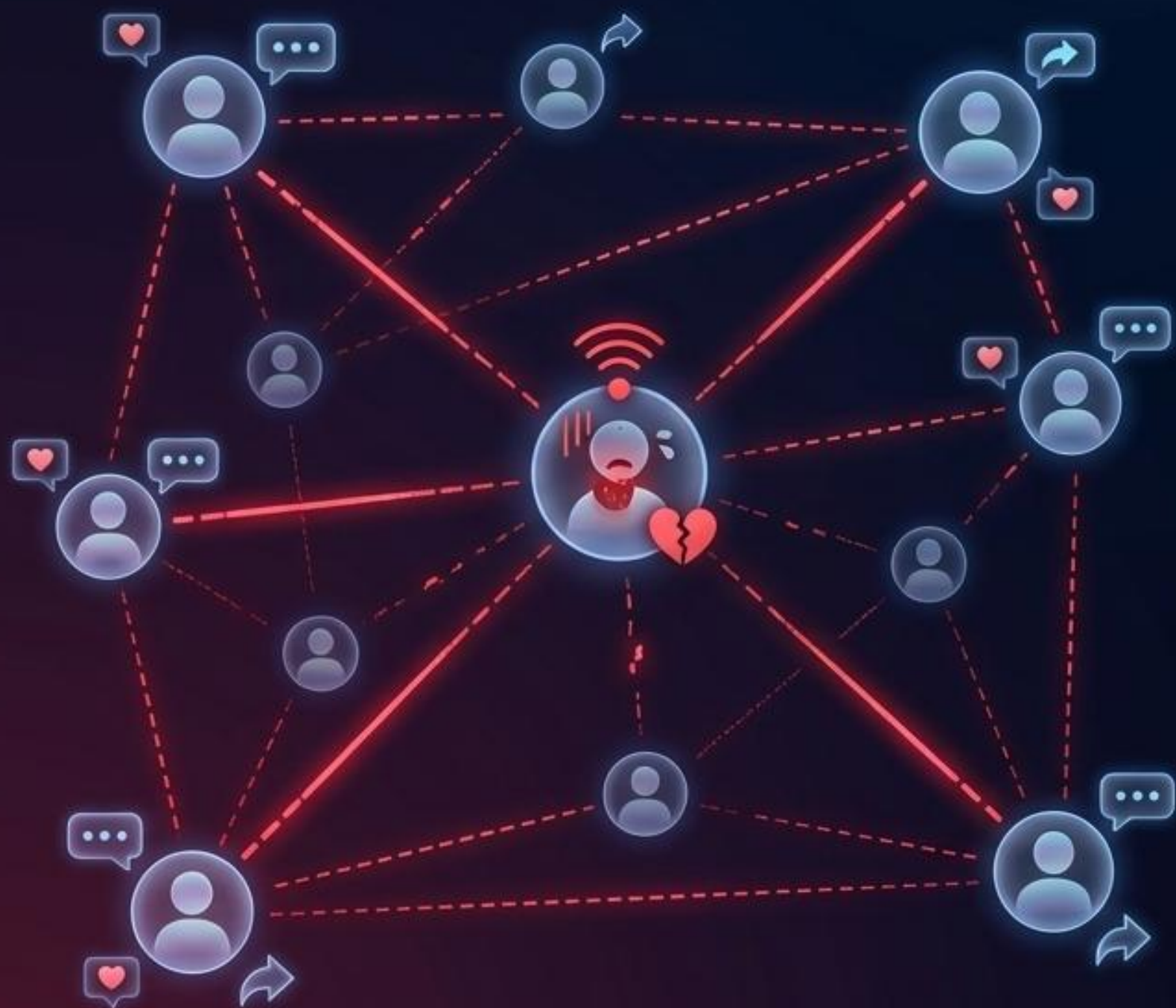
- 阻礙機制: 缺乏能力 (Lack of competence) 與 觀眾抑制。
- 定義: 因為害怕在眾人面前留下壞印象，或害怕打破「少管閒事」的社會默契，而放棄行動。
- 心理OS: 「如果我搞錯了怎麼辦？會不會被笑？」、「如果我幫倒忙，會不會惹禍上身？」(害怕尷尬的恐懼，戰勝了救人的道德感)。



【診斷矩陣】 三大心理路障總結

所屬階段	心理機制	內心的自我對話 (OS)	導致的行為結果
詮釋事件	人眾無知	「別人都很冷靜，這應該不是緊急狀況吧？」	將危機誤判為正常，不作為。
承擔責任	責任分散	「現場這麼多人，總會有別人去幫忙的。」	喪失行動的道德壓力，不作為。
提供幫助	觀眾抑制	「如果我判斷錯了，大家會覺得我是個白痴。」	因害怕社會評價而癱瘓，不作為。

現代變體：網路上的旁觀者效應



- **現象**：在面對網路霸凌或求救訊號（如憂鬱傾向發文）時，網路群眾往往展現出更極端的冷漠。



- **加劇因素**：虛擬世界的「物理與心理距離(Physical and Psychological Distance)」以及「匿名性」，創造了最完美的責任分散溫床。



- **結論**：螢幕後面的旁觀者越多，按下的「檢舉」或「關心」按鈕反而越少。

反轉視角：群體真的「絕對冷漠」嗎？



最新研究 (Philpot et al., 2020)：透過分析各國真實街頭暴力衝突的監視器畫面，發現旁觀者效應並非無法打破。

90%

驚人數據：在真實、具高度危險性的公共衝突中，約 90% 的事件中至少有一人介入調停！

為什麼？：極端危險的情境消除了「模糊性」（打破人眾無知）；且面對危險，介入往往需要「多人合作」才能自保，這促使旁觀者團結。

破解魔咒：如何反轉旁觀者效應？

研究指出，在以下三種情況下，旁觀者效應會被大幅削弱甚至反轉：



1. **彼此認識 (Familiarity)**：群體中有熟人，或對受害者有連結感。
2. **需要多人合作 (Multiple Helpers)**：意識到單靠一人無法解決，一起幫忙比較有效。
3. **社會期望與譴責 (Accountability)**：預期若不幫忙，將會面臨強烈的社會譴責（會被罵）。

實戰指南：在人群中求救的正確姿勢

目標：對抗情境模糊，強行阻斷責任分散！

1. 明確定義危機：「我現在心臟很痛，這是一場急症！」（打破人眾無知）。
2. 指定特定對象：用特徵點名某人（把「大家」的責任，變成「他一個人」的責任）。

錯誤 (Don't)



對著空氣喊「救命啊！誰來幫幫我！」

正確 (Do)




指著特定的人喊「那位穿紅外套的同學，請幫我打 119！」

知識就是力量，理解即是行動

- 「今天我們解構了人眾無知、責任分散與觀眾抑制。」
- 「了解旁觀者效應，就是打破這個心理魔咒的第一步。」
- 「當下一次危機發生，且周遭鴉雀無聲時，請記住這堂課——成為那個打破沉默的第一人。」





小組討論 & 情境練習

情境一：群組裡有人求救

班群半夜有人說：「我真的很累，不知道還撐不撐得下去。」很多人已讀，但沒有人回。

01

線上群組也會有旁觀者效應嗎？

02

為什麼大家可能都覺得「應該會有別人回」？

03

如果是你，你會怎麼回應？

情境二：朋友被嘲笑，大家都沒出聲

課堂上有同學發言後被別人笑，場面有點尷尬，但其他人都假裝沒事，沒有人替他說話。

01

為什麼在這種情況下很多人選擇沉默？

02

不出聲算不算一種旁觀？

03

如果你想幫忙，可以怎麼做才不會讓場面更糟？

情境三：朋友作弊，要不要說

考試時你發現朋友作弊。你知道這不公平，但也知道如果被抓到，他可能會很慘。你陷入兩難。

01 幫朋友隱瞞，算不算一種「幫助」？

02 利他和公平有時候會衝突嗎？

03 你會怎麼做？為什麼？

情境四：看到有人插隊

學餐排隊時，有人明顯插隊，大家都知道，但現場沒有人講話。你很不爽，但也怕自己出聲後變成「很愛管事的人」。

01

這種情況為什麼大家常選擇沉默？

02

出面提醒對方，算是利他行為嗎？

03

如果你不講，是因為怕麻煩，還是怕別人眼光？



<https://reurl.cc/9W3Xev>

