

تلنگر، تلنگر، تفکر، تفکر

روش‌های تغییر رفتار مدنی

پیتر جان^۱، سارا کاترل^۲، آلیس موسلی^۳، لیز ریچاردسون^۴،

گراهام اسمیت^۵، گری استوکر^۶ و کورین والز^۷

دانشگاه بلومزبورگ

^۱ Peter John

^۲ Sarah Cotterill

^۳ Alice Moseley

^۴ Liz Richardson

^۵ Graham Smith

^۶ Gerry Stoker

^۷ Corinne Wales

عنوان و نام پدیدآور	تلنگر، تلنگر، تفکر، تفکر: روش‌های تغییر رفتار مدنی / پیتر جان... [و دیگران]؛ مترجم مریم زینالی.
مشخصات نشر	تهران: دیلماج: وائیا، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	۱۸۲ص؛ ۵/۱۴×۲۱/۵ س.م.
شابک	۹۷۸-۶۲۲-۶۳۴۱-۰۵-۹
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	نویسندگان پیتر جان، سارا کاترین، آلیس موسلی، لیز ریچاردسون؛ راهام اسمیت، گری استوکر، کورین والز.
یادداشت	عنوان اصلی: Nudge Nudge, Think Think: Two Strategies for Changing Civic Behaviour 201۱
موضوع	سیاست اجتماعی
موضوع	Economic policy
موضوع	انتخاب اجتماعی
موضوع	Social choice
موضوع	سیاست اجتماعی
موضوع	Social policy
موضوع	توسعه پایدار
موضوع	Sustainable development
موضوع	علوم سیاسی
موضوع	Political science
شناسه افزوده	جان، پیتر، ۱۹۶۰-م.
شناسه افزوده	-John, Peter, 1960
شناسه افزوده	زینالی، مریم، ۱۳۵۳ - مترجم
رده بندی کنگره	۱۳۹۷ / ت۸ HD۸۷
رده بندی دیویی	۳۲۳/۰۴۲۰۱۹
شماره کتابشناسی ملی	۵۵۵۳۰۰۵

تلنگر، تلنگر، تفکر، تفکر

روش‌های تغییر رفتار مدنی

نویسندگان: پیترو جان، سارا کاترل، آلیس موسلی، اریچا سون، گراهام اسمیت،

گری استوکر و کورین والز

مترجم: مریم زینالی

ناشر: دیلماج

ناشر همکار: وانیا

شمارگان: ۵۰۰

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۸

شابک: ۹-۰۵-۶۳۴۱-۶۲۲-۹۷۸

آدرس: خیابان انقلاب، بین فروردین و اردیبهشت، پاساژ اندیشه

طبقه همکف واحد ۱۱ B تلفن ۰۶۶۴۸۷۰۴۰-۶۶۴۸۷۸۳۲-۶۶۹۷۴۵۶۱-۶۶۵۸۸۶۶۵۵۸-۰۹۱۲۱۸۶۶۵۵۸

فروشگاه اینترنتی www.nashrdilmag.com

قیمت: ۳۲۰۰۰۰ ریال

۷		مقدمه
۱۲		طراحی ریز کتاب
۱۵		نوعیت شهروند خوب
۱۹		۱ تلنگر زس و تاجر کردن
۲۰		چگونه رفتار مدن را تغییر دهیم: استراتژی‌های تفکر و تلنگر
۲۴		یک فرض شروع: پلانیت محدود
۲۷		تلنگر: از بینش روانشناسی تا ماحبه
۳۲		تفکر در عمل: از نظریه دموکراتید تا ماخلات نهادی
۳۴		مقایسه تفکر و تلنگر
۴۳		نتیجه‌گیری
۴۷		۲ آزمایش کردن
۵۰		استانداردهای اثبات
۵۳		مزایای مقایسه
۵۵		قدرت تصادفی سازی
۶۰		استفاده از روش آزمایشی
۷۰		نتیجه‌گیری
۷۳		۳ داوطلب شدن
۷۳		چرا باید برای افزایش داوطلب شدن تلاش کنیم؟
۸۰		مداخله چیست؟ تجربه (آزمایش) تلنگر
۸۳		نتایج
۹۱		۴ امضای طومار
۹۱		چرا باید امضای طومار را مطالعه کنیم؟

- ۱۰۵..... مطالعات آتی
- ۱۰۷..... ۵ بخشیدن
- ۱۰۷..... چرا بخشیدن به خیریه را مطالعه کنیم؟
- ۱۱۴..... جمعیت و تصادفی سازی
- ۱۲۰..... مطالعات آتی
- ۱۲۱..... عیحه
- ۱۲۱..... را گفتگو مباحثه آنلاین را مطالعه کنیم؟
- ۱۲۲..... دره مشارکت آنلاین چه می‌دانیم؟
- ۱۲۶..... مداحه چا بود؟
- ۱۳۶..... مطالعات آتی
- ۱۳۷..... ۷ ربط دادن
- ۱۳۷..... چرا نهادها برای رفتار مدنی مهم و حیاتی هستند
- ۱۴۳..... پیوند تلنگر و تفکر
- ۱۴۴..... آزمایش
- ۱۴۸..... یافته‌ها
- ۱۵۲..... نتیجه‌گیری

با یک مال شروع می‌کنیم. اداره محیط‌زیست یک شورای محلی انگلیس در نزدیک منچستر را با سگلی مواجه شد: چگونه گروهی از شهروندان را مجبور کنیم که مقدار بیشتری از زباله‌های خانواده خود را بازیافت کنند. این مقام اجرایی خوب، که گواهی‌نامه‌های مربوط به محیط‌زیست قابل‌ملاحظه‌ای دارد، می‌خواست که کار بیشتری برای محیط‌زیست انجام دهد. این اداره تا آن زمان نیز در تشویق ساکنین، به‌ویژه آن‌هایی که در خانه‌ها و باغ‌های جدا در دهکده زندگی می‌کردند، تا این افراد زباله‌های خود را تفکیک کنند، بسیار موفق بوده است. اما در برخی از خانه‌های دولتی، مستاجرین تلاش کمی برای تفکیک زباله‌های خود به قوطی‌های کنسرو، شیشه و کاغذ می‌کردند. آن‌ها در میان تمام زباله‌های خود را در کیسه‌زباله ریخته و در سطل آشغال‌های جمع‌آوری زباله قرار می‌دادند. حتی در بعضی خانه‌ها اصلاً بازیافت انجام نمی‌شد.

کارکنان اداره در تلاش برای رساندن پیام این تفکیک زباله‌ها، جزوه‌هایی را به هر خانوار ارسال کرده و سپس پوستره‌های رنگی را در ورودی ساختمان‌ها و پیاده‌روها نصب کردند. اما این کارهای تشویقی هیچ تأثیری نداشت. در آخر، مأموران بسیار ناامید شده و به نیروهای خدماتی جمع‌آوری زباله دستور دادند که برای چند هفته هیچ زباله‌ای را جمع‌آوری نکنند. ایده آن‌ها این بود که اگر افراد ساکن در خانه، کوه کیسه‌زباله‌های جمع‌آوری نشده را ببینند، شرم‌منده شده و بازیافت انجام خواهند داد. به جای جمع‌آوری زباله‌ها به‌روش طبیعی، این مأموران پلاستیک‌های زباله را در محوطه چمن‌کاری شده واقع در وسط ملک قرار دادند تا

همه ببینند. در هفته‌های بعد، این حیاط‌ها مملو از کیسه‌های زباله مشکی شد (شورا به صورت منظم چک می‌کرد که هیچ مشکل بهداشت عمومی وجود نداشته باشد).

خب، چه اتفاقی افتاد؟ آیا شهروندان شروع به تفکیک شیشه، قوطی کنسرو کاغذ در سطل‌های مخصوص خودشان کردند؟ پاسخ خیر است. آن‌ها پیام ارسالی از شورا را نادیده گرفتند. در پایان، اداره محیط‌زیست بی‌خیال شد و ماشین‌های زباله به طرح کار نرمال خود بازگشته و کیسه‌های زباله مشکی را همراه با زباله‌های نسکک نشده آن جمع‌آوری کردند. واقعیت این است که دولت مدرن با قوانین پیچیده آن دسترس به منابع مالی، روابط عمومی/مهارت‌های بازاریابی، کارمندان آموزش‌دیده به صورت حرفه‌ای و ظرفیت فناوری اطلاعات نمی‌تواند گروهی از شهروندان را مجبور به انجام رفتاری کند که آن‌ها تمایلی ندارند.

این داستان نشان می‌دهد که بر سر راه چیزهایی که دولت با ابزارهای متعارف تغییر می‌تواند به دست آورد، محدودیت‌هایی وجود دارد. نمی‌تواند به مردم دستور دهد که نسبت به همسایه خود مسمومت پذیر باشند یا برای بازنشستگی پس‌انداز کنند یا برای کمک در جامعه داوطلب شوند یا - در این مورد - با بازیافت زباله‌های خود سهمی در محیط‌زیست داشته باشند. انواع مشکلاتی که بسیاری از جوامع اکنون نیاز به حل آن دارند، به تغییر رفتار شهروندان نیاز دارد که مهار و تحت قاعده درآوردن اقدامات شخصی آن‌ها با دستور قانون، کار دشواری است. و اگر حتی این ابزارهای بالا به پایین حکومتی مؤثر باشد، برخی از پدیده‌ی اخلاقی درباره استفاده زیاد از حد از آن‌ها وجود دارد. شهروندان ساکن در دنیای غربی، صنعتی غربی، به آزادی‌های فردی خود، انتخاب‌های سبک زندگی و حق خود برای صحبت کردن، ارزش قائل هستند. آن‌ها کمتر با ملاحظه هستند، و کمتر به صورت خودکار به سمت پذیرش ادعای خردمندانه کارشناسان تمایل دارند و بیشتر دوست دارند تا افراد در قدرت را به چالش بکشند. شهروندان مدرن می‌خواهند که افراد انتخاب‌کننده فعال باشند، یا حداقل تا جایی که می‌توانند دستورات و انگیزه‌هایی که به نظر آن‌ها خشن هستند را مورد پذیرش قرار ندهند. استفاده از قانون و دستور،

که واکنش طبیعی و نرمال سیاست‌گذاران در سال‌های پیش بوده، دیگر آن‌قدرها هم گزینه جذابی نیست.

این امکان برای دولت‌ها وجود دارد که برای پشتیبانی از رفتارهای جدید، انگیزه‌هایی را ارائه کنند، اما پولی که دولت هزینه می‌کند با توجه به طیف گسترده‌ای از مسائل اجتماعی و اقتصادی، نیازمند سطح بالایی از هزینه‌های عمومی می‌باشد که ممکن است با توجه به وضع موجود، قابل ادامه دادن نباشد. آن‌طور که وضعیت نامشمار هزینه دولتی و کاهش هزینه‌ها در بسیاری از کشورهای صنعتی غربی نشان می‌دهد، تطابق درآمدها با هزینه - حداقل در کوتاه‌مدت - یکی از قدیمی‌ترین درون‌های دولت کارآمد است.

اما انتخاب ما (بایگن‌هایی) وجود دارد: آن چیزی که ممکن است ابزارهای ملایم‌تر دولت نامیده شود، که شامل همکاری نزدیک‌تر با شهروندان، درک نحوه تفکر آن‌ها، و تشویق آن‌ها به تصمیم‌گیری بهتر است. این ممکن است بیشتر شامل یک "تلنگر" باشد تا یک فشار یا مراد و یک "تفکر" را در برمی‌گیرد؛ یعنی دولت و دیگر بخش‌های دولتی به شهروندان اجازه است و کنکاش می‌دهند، بنابراین آن‌ها می‌توان تصمیم بگیرند که چه چیزی درست است. هدف ما در این کتاب یافتن این موضوع است که آیا این انتخاب‌ها می‌توانند مؤثر باشند یا خیر.

تلنگر به ساخت (فریم‌بندی) انتخاب‌ها مرتبط است. شهروندان اکنون در جهانی پیچیده همراه با سیگنال‌های بسیار درباره آنچه بهترین کار برای انجام دادن است، زندگی می‌کنند. با توجه به اینکه افراد فقط مدت‌زمان محدودی برای پردازش تمامی اطلاعات رسیده از این جهان دارند، از نشانه‌های اجتماعی استفاده می‌کنند که به آن‌ها کمک کند تا تصمیم بگیرند که چه کاری انجام دهند: تغییر رفتار، تلاش بیشتری نیاز دارد؟ شهروندان دیگر چه کاری انجام می‌دهند؟ آیا آن‌ها می‌توانند اثر یک تغییر در رفتار را به سرعت و به سهولت تدبیر کنند. دولت‌هایی که با شهروندان همکاری می‌کنند، می‌توانند به گزینه‌های متعدد روزانه که افراد شکل

می‌دهند، کمک کنند به گونه‌ای که اگر این نشانه‌های اجتماعی صحیح باشند، برای جامعه و شهروندان بهتر باشد.

تفکر، به مجموعه گسترده‌ای از ابزار اشاره دارد - از مشاوره تا تسلیم تصمیمات به شهروندان - که در چند دهه اخیر، در دنیای حکومت به‌طور برجسته و گسترده‌ای شکل گرفته است. به‌طور کلی، این اشکال مختلف مشارکت عمومی بر این فرض استوار است که شهروندان - در صورت داشتن گواه درست، زمان کافی و یک زمینه مناسب - می‌توانند در خصوص این که چه چیزی برای آن‌ها و هم‌شهروندان بهتر است، بهترین قضاوت را داشته و سپس اقدام کنند. راه‌حل‌ها را می‌توان مسائل چالش‌برانگیز دانست، مسیرها به سمت تغییر رفتار می‌توانند روشن و صاف شود، چون شهروندان در ساخت جواب، مشارکت داشته‌اند. از این رو هم مشروعیت و هم اثربخشی احتمالی هر راه‌حل افزایش پیدا کرده، و شانس اتخاذ آن به حداکثر می‌رسد.

این کتاب درباره این ابزارهای نام‌تر مداخله است و دو پرسش را مطرح می‌کند: مکانیسم‌های اساسی که این ابزارها به آن‌ها وابسته هستند، کدامند؟ و آیا سیاست‌هایی که از آن‌ها استفاده می‌کند، مؤثر خواهند بود - یعنی، آیا استفاده از آن‌ها منجر به تغییر در رفتاری می‌شود که از منافع عمومی به ارمغان آورد؟ کتاب در پاسخ به این پرسش‌ها، بنای تازه‌ای را آغاز کرده است. این یکی از اولین توضیحات درباره این ابزارهای جدید حکومتی است و در این حال به دنبال پیدا کردن این است که آیا این ابزارها مؤثر هستند یا خیر. تعداد زیادی کتاب وجود دارد که طرفدار انواع جدیدی از مدیریت دولتی توسط حکومت است که با کتاب "بازاندیشی حکومت"^۱ نوشته اوزبورن و گابلر^۲ ۱۹۹۳ همراه با اظہار برطر مشهور آن آغاز می‌شود که می‌گوید حکومت‌ها باید هدایت بیشتر و به خط کردن کمتری انجام دهند (حوزه اختیارات بیشتر و تأمین مستقیم کمتر). دولت‌های مرکزی و محلی به سرعت این نوع تفکر را اتخاذ می‌کنند، چون آن‌ها آموزه‌های جدیدتر از تلنگر و

^۱ Rethinking Government

^۲ Osborne and Gaebler

اقتصاد رفتاری دارند. ظاهر در کتاب 10 Downing Street نوشته ریچارد تالر^۱، یکی از نویسندگان کتاب تلنجر (تالر و سان اشتاین^۲، ۲۰۰۸) نشانه‌ای از اسلوب فکری لحظه است. بسیاری از شوراها محلی مانند وست ساسکس^۳، در پروژه تغییر رفتار ثبت‌نام کرده‌اند. نویسنده دیگر تلنجر، کاس سان‌اشتاین، سرپرست اداره اطلاعات و امور تنظیمی آمریکا است.

ما قادر به ارائه چیزی متفاوت از این التماس‌ها هستیم: یک تجزیه و تحلیل از تفکر اساسی واقع در ورای برجسته‌ترین شکل‌های جدید مداخله. ما درحالی‌که از بسیاری از ابتکارات تلنجر پشتیبانی می‌کنیم، اما استدلال می‌کنیم که تفکر باید مکمل آن باشد و برنا. تغییر رفتار را گسترش و عمق خواهد داد. تفکر به کنار آمدن با عدم اطمینان، مشورت تفکر و ظاهر دستکاری شده آن کمک می‌کند. به عبارت کلی، تلنجرها باید گنجانده برخی عناصر تفکر در مداخلات خود را در نظر داشته باشند.

ما از همه مهم‌تر و به‌طور انحصاری یک رویکرد سیستماتیک و دقیق برای مطالعه اثربخشی تفکر و تلنجر را ارائه کردیم. گزارش این کتاب شامل اولین تلاش در انگلستان برای نشان دادن این است که در زمان تغییر رفتار شهروندان، چگونه آزمایش‌های تصادفی کنترل شده می‌توانند آنچه مؤثر است را آشکار کنند. آزمایش‌های امکان استنتاج قابل اعتماد بین یک علت و معلول از راه میان می‌سازد. در خصوص معرفی داروهای جدید در دموکراسی‌های صنعتی غربی، انتظار می‌رود که پیش از معرفی، در کانون توجه آزمایش‌های تصادفی کنترل سخت، تحلیل دقیقی باشند. یعنی، پژوهش‌ها تفاوت بین یک نمونه از جمعیت که درمان دریافت کرده و افراد گروه شاهد که مداخله دریافت نکردند را اندازه‌گیری کند. در مداخلات مربوط به زمینه‌های غیر دارویی و به‌ویژه وقتی دولت‌ها تلاش می‌کنند تا رفتار مدنی را تغییر

^۱ Richard Thaler

^۲ Sunstein

^۳ West Sussex

دهند، همین منطق تست و آزمایش باید اعمال شود. سیاست‌گذاران می‌توانند آزمایش‌های تصادفی کنترل ساده‌ای را شکل دهند تا تست کنند که کدام شکل از تلنگر مؤثر است و یا کدام مداخله مبتنی بر تفکر کارآمد است. بنابراین کتاب ما، نه تنها نمونه‌های خاص مداخله که باعث ایجاد تفاوت شده‌اند را پیشنهاد می‌کند، بلکه همچنین یک رویکرد و روش کلی برای تست آنچه مؤثر است را ارائه می‌کند که دقیق و قابل‌دستیابی است. ما در همکاری با هزاران شهروند و ده‌ها دولت محلی، گروه‌های جامعه و غیرانتفاعی، روش‌ها و ایده‌ها درباره این که چگونه باعث تحریک انواع مختلف رفتار مدنی شویم را آزمایش کردیم و نتایج آن در این کتاب بیان شده است.

طرح‌ریزی کتاب

ما بخش اول کتاب را به بررسی تفکر و تلنگر پرداختیم، یعنی پیش از شروع به کار با روش‌های ترجیحی بررسی آن دو: آزمایش‌های تصادفی کنترل شده و آزمایش‌های طراحی. در فصل ۱ با عنوان "تلنگر ردن و تفکر کردن"، موضوع تفکر و تلنگر را کمی عمیق به بحث گذاشته‌ایم. ما فرضیات مربوط به استراتژی‌های تفکر و تلنگر و آن چیزی که می‌توانند به چالش تحریک رفتار مدنی عرضه کنند را بررسی کردیم. همچنین به این سؤالات هنجاری پرداختیم که آیا دولت‌ها می‌توانند سایر سازمان‌های دولتی باید به شهروندان تلنگر بزنند یا آن‌ها را تشویق به فکر کردن. فصل ۲، "آزمایش کردن" نام دارد و درباره این است که چگونه متوجه شویم چه کاری مؤثر است. ما استدلال کردیم که سیاست‌گذاران و دیگران وقتی که نمی‌دانند چگونه به اهداف خود برسند، باید یک رویکرد تجربی را اتخاذ کنند. آزمایش تصادفی کنترل شده و روش مشابه کیفی آن یعنی آزمایش طراحی، روش‌های قوی فراهم می‌کنند که می‌تواند تضمین کند که آیا مداخلات طراحی‌شده برای بهبود رفتار مدنی مؤثر هستند یا خیر. بنابراین در فصل ۱ و ۲، شروع به رساندن پیام اصلی کتاب کردیم: سیاست‌گذاران باید امتحان کنند تا مؤثرترین روش تشویق بهتر رفتار مدنی را پیدا کنند.

بخش دوم و مهم‌تر این کتاب، پیامدهای کلیدی است که سیاست‌گذاران به آن علاقه دارند و این بخش آزمایش‌هایی باهدف شکل‌دهی رفتار مدنی را گزارش و بحث کرده است. ما کار خود را با بررسی استراتژی‌های عمدتاً مبتنی بر تلنگر شروع کرده و سپس برخی مداخلات تفکر را بررسی کردیم. این فصل‌های تجربی، برخی از شواهد موجود (هم مشاهده و هم تجربی) را بررسی کرده، آزمایش مداخلات اصلی و ابتکاری ما را در زمینه‌های مختلف رفتار مدنی ارائه کرده و در خصوص وضعیت درک کنونی از چگونه‌بهترین وجه موجب رفتار مدنی شویم، قضاوت کرده است.

تمام اصل‌های تجربی، ساختار مشابهی دارند: در ابتدا توضیح دادیم که چرا باید این موضوع را موردعلاقه قرار دهیم، موضوعاتی مانند بازیافت، اهداء کردن یا فعالیت دیگر؛ بررسی کردیم که در حال حاضر چه چیزی درباره آن شناخته‌شده است؛ مداخلات را شرح داده و نتیجه‌گیری را منتقل کردیم. درنهایت، درس‌هایی برای تلنگر یا تفکر را تنظیم کرده، پژوهش‌های پیشین بیشتر را پیشنهاد کردیم تا خواننده بتواند موضوع را بیشتر بررسی کند.

عنوان فصل ۳، "داوطلب شدن" است. ما در این فصل، شواهد ترویج داوطلب شدن را بررسی کرده و سؤال کردیم که یک استراتژی تلنگر چه چیزی می‌تواند ارائه کند. این فصل شامل جزئیات در خصوص یک 'راچی آزمایش' است که از شهروندانی که به یک مرکز تلفن اداره محلی برای انجام برخی اقدامات مدنی شکایت داشتند، سؤال پرسیده است. این یافته‌ها درباره بخش ترویج داوطلب شدن، چه چیزی را نشان می‌دهد؟ با تغییر ساختار انتخاب، آیا می‌توان افراد شاکی را به داوطلبان تبدیل کرد؟

فصل ۴ درباره یک رفتار سیاسی مدنی فردی دیگری است: امضای یک طومار (petition)، روشی ساده و قوی برای رساندن صدای شهروندان به افراد در قدرت. ما در قسمت "طومارنویسی" یک آزمایش را گزارش کردیم که به دنبال دست‌کاری اطلاعاتی بود که مردم در زمان ساخت یک طومار الکترونیک، دریافت می‌کردند. ما

می‌خواستیم متوجه شویم که آیا اجازه مشاهده تعداد امضاکنندگان دیگر آن طومار الکترونیکی، بر تمایل مردم به امضای آن تأثیر می‌گذارد یا خیر.

فصل ۵ درباره "بخشیدن" است و این پرسش را مطرح می‌کند که آیا یک تلنگر، از طریق ایجاد فشار روانی برای انجام کاری، می‌تواند افراد را تشویق به تبعیت از نیت خیر خود برای کمک به خیریه کند یا خیر. آزمایش‌کنندگان از مردم می‌خواهند که سوگند یاد کنند که یک کتاب از خانه خود را به کودکان آفریقایی بدهند.

فصل ۶ به بحث "نام دارد، ایده مشورت به‌عنوان یک استراتژی تفکر به‌خوبی اثبات شده است، اما آیا می‌تواند با مسائل بحث‌برانگیز سیاست عمومی در یک محیط مقابله کند یا خیر؟" این فصل به بررسی پیشینه پژوهش در خصوص این موضوع پرداخته و یک آزمایش منصفانه فرد در مشورت آنلاین در مقیاس بزرگ با مشارکت ۶ هزار شهروند را گزارش می‌دهد. ما بر اساس شواهد برگرفته از این مباحث آنلاین بر انسجام اجتماعی و رفتار صداقت‌آمیز جوانان نشان دادیم که چگونه مشارکت آنلاین می‌تواند بر دانش و نظرات درباره گزینه‌های سیاست عمومی، تأثیر بگذارد.

عنوان فصل ۷، "ارتباط دادن" است و به زمینه نهادی گسترده‌تر تصمیم‌گیری‌های عمومی می‌پردازد و اگر تفکر مؤثر باشد، ممکن است نیاز به اصلاح داشته باشد. تفکر به ارتباط دادن نیاز دارد، و تنها زمانی معنا پیدا می‌کند که ایده‌هایی که شهروندان به آن می‌رسند، علناً و بی‌پرده توسط سیاست‌گذاران بررسی و قضاوت شوند. چرا وقتی کسی گوش نمی‌دهد، مشارکت کنیم؟ این فصل یافته‌ها درباره نحوه ارتباط شهروندان با حکومت را نشان می‌دهد که میزان شکاف بین شهروندان و نمایندگان محلی را آشکار می‌سازد. ممکن است دشواری ارتباط دادن افراد طراز اول با شهروندان، نقص اصلی استراتژی فکر باشد. ما نتایج یک آزمایش را گزارش دادیم که تست می‌کند چگونه سیاست‌گذاران پاسخگو باید از یک گروه علاقه‌مند شهروندان، درخواست کنند.

در بخش نتیجه‌گیری، یعنی "آزمایش روش‌های تغییر رفتار مدنی"، بینش به‌دست‌آمده از فصل‌های مختلف را گرد هم آورده و پیامدهای آن برای

سیاست‌گذاران را ترسیم کردیم. در این بخش آزمایش‌های بیشتر برای درک آنچه موجب تحریک رفتار مدنی می‌شود و پیدا کردن بهترین روش مداخله دولت‌ها برای ترویج آن و در نتیجه رسیدن بهترین پیامدهای سیاسی را بیان کردیم. ما مدافع یک رویکرد محلی و غیرمتمرکز (تمرکز زدا) برای مشارکت شهروندان و تغییر رفتار هستیم که منعکس می‌کند چگونه روش تجربی را به کاربردیم و چگونه از مشارکت با گروه‌های موردعلاقه محلی و سازمان‌های دولتی استفاده کردیم تا یک شکل واقعاً خلاق و مدنی بر شواهد سیاست‌گذاری محلی را توسعه دهیم. به این ترتیب می‌توان قدرت نفوذ تلنگر و پتانسیل خلاقانه تفکر را کنار هم آورد.

تعریف شهروند خور

پیش از شروع بحث علمی درباره تفکر و تلنگر، و آزمایش‌های ما در خصوص اینکه کدام ابزار باعث ایجاد تغییرات در رفتار شهروندان می‌شود، لازم است تا به یک پرسش بپردازیم: دولت‌ها و سازمان‌ها، ولتی، چه نوع رفتاری را باید تشویق کنند؟ پاسخ به این سؤال ساده نیست، چون آن چیزی که باعث رفتار مدنی خوب می‌شود، موقتی، غیرقابل‌پیش‌بینی و پویا است. شهروند خوب در دموکراسی آن، کسی بود که در هنر سربازی مهارت داشت، شهروند خوب آرزو داشت و یکم ممکن است به همسایه سالخورده خود سر بزند، در تصمیم‌گیری در خصوص هزینه‌های عمومی محلی مشارکت کند یا به پشتیبانی از کمیته مدیریت رکاب محلی، کمک کند. رفتار مدنی می‌تواند به روش‌های مختلف آشکار شود (جاء، لید، اوس و لیو، ۲۰۱۱). می‌توانیم به نمونه‌هایی از عمل سیاسی فردی فکر کنیم که در آن افراد به دنبال تأثیرگذاری بر تصمیم‌گیری از طریق امضای یک طومار یا رای دادن در انتخابات هستند. هم‌چنین روش اقدام سیاسی جمعی نیز آشنا است که در آن افراد با هم همکاری می‌کنند تا بر تصمیم‌گیری تأثیر بگذارند، شاید در یک جلسه ملاقات جامعه برای تفکر از طریق یک مسئله مستلزم دقت زیاد که به دنبال تعریف اولویت

ها و اقدامات برای یک منطقه است. هم‌چنین می‌توانیم هنگامی که افراد در جهت منافع عمومی گسترده‌تر عمل می‌کنند، نمونه‌های زیادی از شهروندان را ببینیم که یک نگرش و روش خودانجام را اتخاذ می‌کنند، برای مثال با رساندن یک شخص مسن به دکتر، بازیافت زباله‌های منزل یا داوطلب شدن برای رفتن به ملاقات بیماران در بیمارستان. شکل‌های جمعی از این نوع رفتار مدنی نیز وجود دارد که می‌تواند شامل عضو شدن در یک گروه جامعه برای تمیز کردن یک پارک محلی، شکل‌دادن به یک شرکت اجتماعی برای راه‌اندازی یک مرکز اجتماعی یا تعهد برای مبادله خیارها و صورت رسمی از طریق یک بانک زمان باشد (ریچاردسون، ۲۰۰۸). به همین دلیل، لازم است تا دولت‌ها و سازمان‌های دولتی مجموعه گسترده‌تری از رفتارها نسبت به آنچه تاکنون انجام دادند را مشخص کنند.

پس از تعیین این سه حوزه، رفتار برای تشویق مهم است، انگیزه‌های اصلی کار مدنی که پیش از مداخله با آزمایش‌های باید برقرار کنیم، چیست؟ هر فرد به صورت بالقوه چندین محرک و انگیزه برای مشارکت در رفتار مدنی دارد که برخی از آن‌ها بیشتر خودمحور و برخی بیشتر دربار دیگران است. برای مثال، افرادی که داوطلب می‌شوند، ممکن است به کمک به همسایه‌هایشان علاقه داشته باشند؛ یا آن را به دلیل وفاداری به منطقه انجام می‌دهند؛ یا چون درست‌شان در این کار مشارکت کرده و از آن‌ها نیز درخواست مشارکت می‌کنند، با حرور می‌خواهند افراد جدید ملاقات کرده و دوستان جدید پیدا کنند، به رویدادها، اجتماعی روی می‌آورند. دیگران ممکن است از چالش برنده شدن در شانس لذت ببرند یا برخی ممکن است این کار را به‌عنوان مسیری به سمت اشتغال در بخش سوم ببینند. افراد ممکن است یک یا چند دلیل داشته باشند که بسته به کاری که در آن مشارکت می‌کنند، متفاوت است. مشارکت در کار مدنی می‌تواند به محافظت از علایق یک شخص یا علایق دیگران و یا هر دو باشد.

رفتار مدنی نیاز به تلاش دارد. تمرین خویشن‌داری و مسئولیت شخصی، مطلع شدن درباره مسائلی که بر جامعه تأثیر می‌گذارد و شرکت در مشاوره‌ها و تغییر عادت‌های تثبیت‌شده و فرسوده برای اهداف جمعی، همه این‌ها نیاز به تلاش

قابل توجه از طرف افراد دارد. ایده اساسی این است که مردم برای داشتن جامعه‌ای که می‌خواهند، باید بپذیرند که بیشتر دهنده باشند، که این موضوع در بیانات افراد مختلف از بیل گیتس گرفته تا باراک اوباما بازتاب داشته است. اما کارهای داوطلبانه بدون پشتیبانی و مداخله اضافی، ممکن است رخ ندهد. البته برخی فعالیت‌های خودسازمان‌ده وجود دارد، مانند پشتیبانی محله، خانواده‌هایی که اعضای آن‌ها به یکدیگر اهمیت می‌دهند و شکل‌های مختلف از سازمان‌دهی‌های محلی، مثلاً ایجاد طومار و کمپین اما در بسیاری از موارد بدون مداخله از طرف یک سازمان خارجی، کارها به صورت مؤثر و در مقیاس کافی رخ نمی‌دهد. بیشتر مردم در زندگی خود، به روش‌های مختلف در کارهای مدنی مشارکت می‌کنند. شهروندان کارها را به صورت انفرادی و مادرها به صورت جمعی انجام می‌دهیم. مقیاس رفتار مدنی در حال حاضر قابل توجه است اما اگر رویکرد ما صحیح باشد، می‌تواند کارهای بیشتری انجام دهند. حداقل این کارها است که قصد داریم در این کتاب تست کنیم.