

## الگوی شکل‌گیری نارضایتی عمومی در جمهوری اسلامی ایران

مجید رضائی آرانی<sup>۱</sup>، محسن محمدیان ساروی<sup>۲</sup>، نادر شیخ‌الاسلامی<sup>۳</sup>، آزاده اشرفی<sup>۴</sup>

پذیرش مقاله: ۱۴۰۲/۱۱/۱۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۹/۲۰

### چکیده

تاریخ ملت‌ها سرشار از پدیده‌های اجتماعی تکرارشونده‌ای مانند اعتراض، نارضایتی، ناآرامی‌های سیاسی و اجتماعی است. «نارضایتی عمومی» به وضعیتی اطلاق می‌شود که عدم رضایت مردم از حاکمیت و دولت، عوامل و نهادهای دولتی به یک پدیده همه‌گیر تبدیل شده و گستره وسیعی از شهروندان را دربر گیرد. هدف از این پژوهش، تبیین ریشه‌های شکل‌گیری و بروز نارضایتی عمومی در ج.ا.ایران است. نوع پژوهش، کاربردی و روش مورد استفاده، توصیفی-تحلیلی است. داده‌های کیفی از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و با ابزار فیش‌برداری جمع‌آوری گردید و در نهایت با کمک پیمایش خبرگی از ۱۵ نفر از خبرگان حوزه تخصصی نارضایتی عمومی، مدل مورد ارزیابی و تأیید قرار گرفته است. در ادامه، چارچوب ریشه‌ها و اشکال بروز نارضایتی عمومی نیز استخراج می‌گردد. طبق نتایج تحقیق می‌توان به انباشت مطالبات و خواسته‌های افسار مختلف و لایه‌های گوناگون جامعه ایران در دوره‌های مختلف مدیریت دولت‌ها؛ پاسخ نیافتن آنها (نظریه انتظار و پاداش) و در نتیجه فقدان اعتماد عمومی؛ اتخاذ رویکرد امنیتی و سیاسی نسبت به مسائل روزمره جامعه توسط نهادهای نظامی و امنیتی؛ فقدان آزادی‌های مدنی و حقوق سیاسی شهروندی؛ نابرابری‌های اقتصادی؛ و توسعه مسائل ساختاری مانند افزایش بیکاری جمعیت دانش‌آموختگان دانشگاهی و ناتوانی حاکمیت در فراهم کردن امکانات و اشتغال برای آنها اشاره کرد.

**واژگان کلیدی:** نارضایتی عمومی، تظاهرات، ایران، اعتراضات، امنیت ملی.

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران، ایران.

رایانامه: ramezaniarani@gmail.com

۲. استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران، ایران (نویسنده مسئول).

رایانامه: mo.mohammadian@iau.ac.ir

۳. استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران، ایران.

رایانامه: n\_sheikholslami@iau-tnb.ac.ir

۴. استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران، ایران.

رایانامه: a.ashrafi@iau-tnb.ac.ir



## ۱. مقدمه

«نارضایتی عمومی» به وضعیتی اطلاق می‌شود که عدم رضایت مردم از حاکمیت (نظام دولتی)، عوامل و نهادهای دولتی (حاکمیت دولت) به یک پدیده همه‌گیر تبدیل شده و گستره وسیعی از مردم را دربرمی‌گیرد. در واقع، نارضایتی عمومی یک احساس ناخرسندی است که هر فرد از زندگی خود و از رابطه با دیگران داشته (صادقیان و علمی، ۱۳۹۲) و بر مبنای عدم تأمین نیازهای اصلی و اساسی انسان در عرصه‌های مختلف (فیزیکی، امنیت، احترام، خودشکوفایی و ...) تعریف می‌گردد.

با تأملی گذرا در تاریخ چهار دهه انقلاب اسلامی، پدیده‌ها و تلاطمات در حوزه‌های مدیریتی، فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و... نارضایتی‌های عمومی درون کشور با اشکال گوناگون و ماهیت‌های متفاوت به وجود آمدند. برخی از آنها عبارتند از:

- (۱) وقایع سال ۱۳۸۸ در اعتراضات سیاسی به انتخابات ریاست جمهوری؛
  - (۲) اعتراضات دی ماه ۱۳۹۶ به علت افزایش نرخ ارز و تأثیر آن بر افزایش قیمت کالاها و اساسی؛
  - (۳) اعتراضات سال ۱۳۹۸ به علت موضوع گرانی سوخت؛
  - (۴) اعتراضات سال ۱۴۰۱ در موضوع اعتراض به مسئله حجاب (پس از فوت مهسا امینی) و پس از آن احساس و توهم انتشار گازهای شیمیایی و سمی در مدارس دخترانه و همچنین مشکلات شدید معیشتی، اقتصادی، تحریم و انزوای بین‌المللی.
- برخی دیگر از اعتراضات نظیر: تجمعات و راهپیمایی‌های کارگری در اعتراض به عدم پرداخت حقوق و دستمزد؛ حرکت‌های اعتراضی بازنشستگان؛ اعتراض سپرده‌گذاران در مؤسسات مالی؛ ادامه بحران در کارگاه‌های تولیدی و برخی شرکت‌ها؛ اعتصاب و اعتراض کامیون‌داران و رانندگان؛ اعتراضات معلمان، کارگران و بازاریان؛ مطالبه زنان برای حضور در ورزشگاه‌ها؛ بیان خواسته حجاب اختیاری و غیره ماهیت نرم‌تری داشته‌اند.
- مرور ادبیات نظری بحران‌ها و انقلاب‌ها حاکی از وجود عقبه تاریخی گسترده‌ای از نارضایتی‌های فرهنگی، سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و ... است که به نوبه خود، مشروعیت

نظام‌های حاکم را به چالش کشیده است. در واقع، اگر در تاریخ ملل نیز پدیده‌های عمومی تکرارشونده‌ای وجود داشته باشد، قطعاً یکی از آنها اعتراضات عمومی است. در این زمینه، عنصر نارضایتی عمومی در قیاس با مسئله رضایت عمومی از اهمیت قابل‌ملاحظه‌ای برخوردار است و کاربرد اصطلاحاتی مانند اغتشاش، ناآرامی، شورش، بلوا، آشوب، رفتار جمعی اعتراض‌آمیز، هیجان جمعی، طغیان خشونت‌آمیز، نافرمانی مدنی و... جملگی حکایت از اهمیت علل و ریشه‌های عمومی دارند که عمده دولت‌ها درصدد رفع آن بوده و قالب رهبران و مسئولان سیاسی تمامی جوامع گرایش دارند که نظام سیاسی‌شان را با گذشت زمان جاودانه سازند و ثبات و پایداری را در بدنه نظام سیاسی خویش حک نمایند (زاک، ۲۰۰۰؛ گات و همکاران، ۲۰۰۲؛ و رجب‌زاده و طالبان، ۱۳۸۲).

آنچه به‌عنوان مسئله اصلی، ذهن محقق را به خود معطوف نموده، تبیین ریشه‌های شکل‌گیری و بروز نارضایتی عمومی در ج.ا.ایران است؟ اهداف فرعی مانند شناسایی عوامل و مؤلفه‌های شکل‌گیری نارضایتی‌های عمومی به همراه شکل‌های بروز نارضایتی عمومی در ایران استخراج خواهد شد. با توجه به اینکه امکان بررسی تمام ریشه‌های نارضایتی در یک مقاله وجود ندارد، در این تحقیق به مؤلفه‌های فرهنگی-اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و همچنین شکل‌های بروز نارضایتی مدنی و غیرمدنی پرداخته می‌شود.

## ۲. مبانی نظری و پیشینه تحقیق

### ۲-۱. اهمیت و ضرورت

انجام پژوهش در حوزه نارضایتی عمومی از چند جنبه حائز اهمیت است؛

**الف. نفی مواجهه غیرمنطقی و لزوم برخورد منطقی؛** شناسایی و تبیین ریشه‌ها و اشکال بروز نارضایتی عمومی و تدوین الگوی آن به متولیان امر کمک می‌کند تا در صورت مواجهه با این موضوعات، از اتخاذ یک اقدام غیرمنطقی که در بسیاری موارد منجر به بی‌ثباتی و اختلال در جامعه می‌گردد، پرهیز نمایند.

**ب. تبیین ابعاد کارکرد مطلوب بروز نارضایتی عمومی؛** ارزیابی و تبیین ریشه‌ها، اشکال و انواع نارضایتی و شیوه‌های بروز آن به سیاست‌گذاران عمومی نشان خواهد داد که

تمامی انواع و اشکال بروز نارضایتی جنبه نامطلوب برای جامعه به همراه نداشته و بروز نارضایتی در اشکال مدنی همچون سوپاپ اطمینانی برای جامعه عمل می‌کند و صرفاً سرکوب آن راه‌حل نهایی نیست.

در باب ضرورت تحقیق می‌توان اذعان داشت که موجبات کاهش تأثیر عوارض نامطلوب نارضایتی عمومی را فراهم می‌آورد. روند نارضایتی عمومی از نوع غیرمدنی سبب «ایجاد اختلال در چرخه برآورد و تأمین مالی و منابع انسانی، پشتیبانی، تولید، توزیع، تداوم آموزش در مراکز علمی-پژوهشی» و آشفتگی «منجر به توقف فرامین و کنترل در بین نخبگان سیاسی، حاکمیت و نهادهای غیردولتی و عدم اعتماد سرمایه اجتماعی و همچنین سرمایه‌گذاران داخلی و خارجی به امر مهم سرمایه‌گذاری و توسعه اقتصادی کشور» و در نهایت «عدم اعتماد عمومی مردم به دولت، کاهش سرمایه اجتماعی و مشارکت سیاسی» می‌شود که مقدمه و منشأ بروز بسیاری از قانون‌گریزی‌ها، تجاوزات متعدد به حقوق مردم و ناامنی خواهد شد.

## ۲-۲. پیشینه تحقیق

محمدی خانقاهی و همکاران در مقاله‌ای با عنوان «تحلیل لایه‌های علی نارضایتی اجتماعی در ج.ا.ایران» (۱۴۰۲) با بهره‌گیری از روش تحلیل لایه‌های علی به بررسی و تحلیل نارضایتی اجتماعی در ج.ا.ایران در چهار سطح لیتانی، سیستمی، گفتمانی و استعاری پرداخته‌اند. یافته‌های مقاله نشان می‌دهد؛

الف. در سطح سیستمی عواملی چون توسعه ناامیدی و احساس محرومیت، تبعیض و شکاف طبقاتی، توسعه ناکارآمدی، تحول زیست‌جهان و سبک زندگی، و غیره در توسعه نارضایتی مؤثر هستند.

ب. در سطح گفتمانی و استعاری عللی چون فرهنگ و تفکر شیعی، دوگانه ج.ا.ایران و انقلاب اسلامی، دگرانگاری حاکمیت سیاسی و چالش‌های هویتی مطرح می‌باشند.

رضانی آرانی و محمدیان ساروی در مقاله «شناسایی و اولویت‌بندی عوامل اقتصادی مؤثر بر بروز نارضایتی‌های اجتماعی (مورد مطالعه شهروندان تهران)» (۱۳۹۸) به بررسی

میزان و ریشه نارضایتی‌های عمومی پرداخته و به روش پیمایشی و ارزیابی ۳۸۴ نفر از ساکنان شهر تهران نشان می‌دهند عوامل اقتصادی نامطلوب از قبیل بیکاری، رکود، تورم، فقر، افزایش شکاف طبقاتی، کاهش ارزش پول ملی و رانت بر بروز نارضایتی اجتماعی در شهر تهران تأثیر دارند.

روحی در مقاله «اصول راهبردی مدیریت ناآرامی‌های شهری» (۱۳۹۸) به این نکته اشاره داشته است که مدیریت ناآرامی‌های شهری را می‌توان فرایند به‌کارگیری جامع، بهینه و سریع منابع در دسترس برای مهار ناآرامی‌های داخلی با حداقل خسارت دانست. به نظر نویسنده، اثربخش بودن واکنش در برابر ناآرامی‌ها و موفقیت در برابر آن، مرکز ثقل مدیریت ناآرامی‌های شهری را تشکیل می‌دهد که تحقق آن مستلزم شناخت اصول راهبردی آن و برنامه‌ریزی در مواجهه با آشوب‌های خیابانی است.

به باور نگارنده، اصول «هدف، عمل رهبری و وحدت، آمادگی، خشونت حداقل، روحیه، برهم‌زدن انسجام جمعی اغتشاشگران، تناسب، انعطاف‌پذیری و شناخت محرکان و رهبران ناآرامی» در مدیریت ناآرامی‌ها مؤثر هستند.

جهانی‌راد و همکاران در مقاله «تحلیلی بر پیامدهای امنیتی نابرابری فرصت‌های اقوام در جمهوری اسلامی ایران» (۱۴۰۱) به بررسی فرصت‌های نابرابر در میان اقوام کشور ج.ا.ایران و پیامدهای امنیتی آن، با روش توصیفی-تحلیلی و بهره‌گیری از ابزار گردآوری میدانی و کتابخانه‌ای پرداخته است. نویسندگان تلاش دارند ضمن تبیین درجه اهمیت، اولویت‌بندی هر یک از معیارها و شاخص‌های نابرابری به فرصت‌های فراروی اقوام، علل و چگونگی آن را به صورت متقن پاسخ دهند.

دستاورد این مقاله دستیابی به عوامل پنج‌گانه «پیاده‌سازی سیاست‌گذاری اجتماعی»، «پیاده‌سازی سیاست‌گذاری فرهنگی»، «پیاده‌سازی توسعه اقتصادی یکنواخت»، «پیاده‌سازی تئوری تکرگرای دین‌محور» و «پیاده‌سازی مدیریت تنوع قومی در کشور ج.ا.ایران با توجه به اسناد بالادستی» می‌باشد. این عوامل بر متغیر بررسی فرصت‌های نابرابر در میان اقوام کشور ج.ا.ایران، در حد خیلی زیاد، مؤثر واقع گردیده است.

کریمی خوزانی و همکاران در مقاله‌ای مشترک با عنوان «ارائه الگوی مطلوب اخلاق‌مداری پلیس در مواجهه با بحران‌های اجتماعی (ازدحامات، اغتشاشات و اعتراضات خیابانی)» (۱۳۹۶) به روش توصیفی-تحلیلی و با بررسی سه گروه از خبرگان علمی نیروی انتظامی، کارکنان بخش‌های عملیاتی ناجا و بخشی از شهروندان به شکل پیمایشی نشان می‌دهد الگوی مطلوب اخلاق‌مداری پلیس در مواجهه با بحران‌های اجتماعی شامل دو بعد ارزش‌های بنیادین و هنجارها است.

هرکدام از این دو بعد شش مؤلفه دارد که میزان اهمیت آنها در مدیریت اخلاقی بحران‌های اجتماعی مورد تأیید خبرگان علمی بوده و میزان تأثیر آنها در مدیریت مطلوب بحران‌های اجتماعی با نگاه به رویکرد اخلاقی، مورد تأیید است.

سام دلیری و همکاران در مقاله «مدیریت بحران‌های اجتماعی ناشی از نقاط بحرانی در کلان‌شهرها» (۱۳۹۸) با بهره‌گیری از روش پژوهش دلفی در پی ارائه مدل مدیریت بحران‌های ناشی از نقاط بحرانی در کلان‌شهرها می‌باشند. طبق یافته‌های پژوهش، پیش‌بینی بحران مبتنی بر رصد بسترهای شکل‌گیری نقاط بحرانی در ابعاد اقتصادی، فرهنگی اجتماعی، کالبدی و کنترلی نظارتی است. در مرحله مواجهه، نیاز به اقدامات سلبی نیست و پس از کنترل، ترمیم و بازسازی مطرح است. این پژوهش صرفاً متمرکز بر مدیریت بحران‌های اجتماعی است.

مرور و بررسی تحقیقات و پژوهش‌های انجام‌شده در حوزه نارضایتی عمومی نشان می‌دهد؛

(۱) تاکنون پژوهشی به‌صورت متمرکز به شناسایی، تبیین ریشه‌ها و اشکال بروز

نارضایتی عمومی در ج.ا.ایران نپرداخته است؛

(۲) پژوهش حاضر افزون بر شناسایی علل و ریشه‌های نارضایتی عمومی، انواع و

اشکال بروز نارضایتی عمومی را به کنکاش گذاشته است.

مهم‌ترین نوآوری تحقیق حاضر، ارائه الگو است که در هیچ‌کدام از پیشینه‌های یادشده

ارائه نشده است.

### ۲-۳. مفهوم‌شناسی

#### ۲-۳-۱. نارضایتی عمومی

«کونیک»<sup>۱</sup> در تعریف نارضایتی بر اشاعه فرهنگ زندگی مرفه و رشد نیازها تأکید کرده است (رفیع‌پور، ۱۳۷۸: ۱۸). «دورکیم»<sup>۲</sup> در تعریف نارضایتی عمومی (اجتماعی) به آنومی<sup>۳</sup>، ظهور خواسته‌های جدید، بی‌انتهای و ناکامی از تحقق خواسته‌ها اشاره می‌نماید. (رفیع‌پور، ۱۳۷۸: ۲۶). «مرتون»<sup>۴</sup> برای توصیف نارضایتی به موارد زیر اشاره دارد:

الف. فاصله طبقاتی اجتماعی،

ب. اختلاف با گروه مرجع،

پ. احساس محرومیت.

منظور از نارضایتی عمومی یک وضعیت فکری و روحی، ادراک شده و برداشت نامطلوب و ناخوشایند کلی شهروندان از وضعیت زندگی فردی، عمومی و اجتماعی است که در این وضعیت شرایط زیر وجود خواهد داشت:

(۱) فرد یا افراد نسبت به اصول، ارزش‌ها، هنجارها، شرایط عمومی و اجتماعی حاکم

بر ابعاد مختلف زندگی ابراز نارضایتی می‌کنند،

(۲) افراد خویشتن را ناتوان از تحقق خواسته‌ها و آرزوهای فردی تصور می‌نمایند،

(۳) ملاحظه شکاف میان اهداف و امیال با واقعیت‌های موجود در جامعه، افراد را

مستعد انجام کنش‌های جمعی می‌گرداند. در شرایطی خاص، بروز این نارضایتی‌ها

با منافع حاکمیت در تضاد است و موجبات نقض آشکار در موارد زیر خواهد شد:

▪ اصول،

▪ هنجارها،

▪ ارزش‌های عمومی.<sup>۵</sup>

- 
1. Conick
  2. Durkheim
  3. Anomie
  4. Merton
  5. public value

## ۲-۳-۲. الگو

الگو جزئی کوچک یا بازسازی کوچک‌شده‌ی یک شیء یا پدیده‌ی بزرگ است که از لحاظ کارکرد با آن شیء یا پدیده واقعی، یکسان است. بدین ترتیب در شرایطی که امکان دسترسی به تمام جزئیات امور و روابط پدیده‌ها نیز مشکل، پرهزینه و وقت‌گیر است، مدل یا الگو، آنها را سهل و آسان می‌کند و با برخورداری از امکان تجزیه و تحلیل، پیش‌بینی نتایج را ممکن می‌نماید (رزاقی، ۱۳۸۱: ۱۸۴).

## ۲-۴. مبانی نظری

### ۲-۴-۱. نظریه‌های نارضایتی

#### ۲-۴-۱-۱. نظریه "کنش جمعی" نیل اسملسر

«نیل اسملسر»<sup>۱</sup> باور دارد در یک نظام متشکل از نظام‌های فرعی متوازن، رفتار جمعی نشان‌دهنده تنش‌هایی است که سازوکارهای برقرارکننده تعادل مجدد اجتماعی از مهار آنها عاجز هستند. در برهه‌های وقوع دگرگونی‌های سریع و گسترده، ظهور رفتارهای جمعی معنای دوگانه‌ای داشت؛

از یک طرف انعکاس‌دهنده عدم توانایی نهادها و سازوکارهای واپایش (کنترل) اجتماعی برای بازتولید انسجام اجتماعی و از طرف دیگر بیانگر تلاش‌های جامعه برای نشان دادن واکنش به وضعیت‌های بحرانی از طریق پرورش اعتقادات مشترک به‌عنوان بنیان‌های جدید همبستگی جمعی بود. اسملسر، پایه تعریف و تبیین خود را بر مفهوم «کنش اجتماعی» و این اعتقاد که «رفتار جمعی از روی نظم و قاعده به وجود می‌آید»، استوار می‌سازد.

#### ۲-۴-۱-۲. نظریه "سیاست خیابان" آصف بیات

«آصف بیات»<sup>۲</sup> از نظریه‌پردازان حوزه جامعه‌شناسی، «خیابان» را عرصه عمومی برای بیان نارضایتی‌های عظیم طبقات پایین، توده‌های شهری، بیکاران، افراد عامی و بی‌سواد، زنان خانه‌دار و گروه‌ها و اقشاری از این دست تلقی می‌کند که فاقد تشکیلات نهادی بوده و

1. Neil Smelser

2. Bayat



عمدتاً به صورت خودانگیخته در خیابان به اعتراض، بیان مطالبات اقتصادی و معیشتی خود روی می‌آورند. البته نقش جنبش‌های اجتماعی در هدایت اعتراضات مردمی و پوشش شبکه‌ای آنان را نمی‌توان نادیده گرفت. در بستر پدیده سیاست خیابان، توده‌ها و طبقات پایین و متوسط شهری در غیاب تشکیلات حزبی و مدنی در بی‌اعتمادی به آنان، از طریق قدم زدن، مشاهده، راندگی، شعار دادن و... نقش اعتراضی خود را ایفا می‌کنند.

### ۳-۱-۴-۲. نظریه "محرومیت نسبی" رانسیمان

«ساموئل ای. استوفر»<sup>۱</sup> اصطلاح «محرومیت نسبی» را برای اولین بار در سال ۱۹۴۹م. به کار برد. بعدها «والتر جاریسون رانسیمان»<sup>۲</sup> از آن در سطح گسترده‌ای استفاده کرد. وی از دو نوع محرومیت یاد می‌کند:

#### الف. محرومیت نسبی خودخواهانه<sup>۳</sup>

رانسیمان معتقد است در «محرومیت نسبی خودخواهانه»، فرد خود را با اعضای دیگر گروه مقایسه می‌کند و با مشاهده موقعیت اجتماعی نامطلوب خود، دچار احساس محرومیت می‌شود؛ در نتیجه سعی می‌کند با تلاش‌ها و اقداماتی، موقعیت خود را در گروه بهبود بخشد؛

#### ب. محرومیت نسبی دگرخواهانه<sup>۴</sup>

در «محرومیت نسبی دگرخواهانه»، فرد خود را با موقعیت گروه‌های خارجی مقایسه می‌کند و با اقداماتی که صورت می‌دهد، سعی در بهبود موقعیت نامطلوب خود دارد. محرومیت نسبی در واقع، به معنای تجربه محروم بودن از چیزی است که فرد فکر می‌کند مستحق برخورداری از آن است.

- 
1. Samuel A. Stouffer
  2. Walter Garrion Runciman
  3. Egoistic Relative Deprivation
  4. Fraternalistic Relative Deprivation

رانسیمان معتقد است محرومیت نسبی زمانی اتفاق می‌افتد که افراد و گروه‌ها به شکل ذهنی نیز خودشان را ناعادلانه، محروم‌تر از سایر افرادی می‌دانند که ویژگی‌ها و مشخصاتی مشابه آنها دارند و درعین حال، پاداش‌ها و موهبت‌های زیادی نصیبشان شده است.

#### ۴-۱-۲. نظریه عمومی "کنش" تالکوت پارسونز

«تالکوت پارسونز»<sup>۱</sup> در قالب نظریه «کنش» به بسط این ایده پرداخته است که اجتماع نظام‌یافته یا جمعی شده، اعضای جامعه را گرد هم آورده و از طریق این تجمع نیز به آنها توانایی می‌دهد از منابع مشترک خود در مراحل مختلف دفاع کنند و به تأمین نیازها و تحقق اهداف خویش بپردازند. لاجرم، از این طریق بالاترین میزان رضایت اجتماعی حاصل می‌گردد (ریتزر، ۲۰۰۴: ۱۳۴؛ و هزارجریبی و صفری شالی، ۱۳۸۸)

پارسونز در قالب ساختار کنش اجتماعی<sup>۲</sup>، چهار خرده نظام کنش مطرح می‌سازد که به

شرح زیر است:

(۱) نظام‌های شخصیتی،

(۲) نظام فرهنگی،

(۳) نظام زیست‌شناختی،

(۴) نظام اجتماعی.

#### ۵-۱-۲. نظریه "بی‌نظمی یا بی‌هنجاری اجتماعی" امیل دورکیم

در تبیین جامعه‌شناختی، نارضایتی عمومی را به ساختار اجتماعی و جامعه ربط می‌دهند و بیان می‌دارند این ساختار و فرهنگ جامعه است که افراد را به سمت‌وسوی رفتارهای ضد اجتماعی و معترضانه سوق می‌دهد.

در این زمینه، «ایمل دورکیم»<sup>۳</sup> مفهوم بی‌هنجاری را در دو سطح فردی و اجتماعی

به‌کاربرده است؛

1. Talcott Parsons
2. The Structure of Social Action
3. Emile Durkheim

### الف. بی‌هنجاری در سطح فردی

نوعی نابسامانی فردی است که به گسستگی، انحراف فرد از معیارها و هنجارهای جامعه منجر می‌گردد.

### ب. بی‌هنجاری در سطح اجتماعی

بیان‌کننده نوعی اختلال، اغتشاش و بی‌هنجاری در نظام اجتماعی است که در این حالت، فرد ممکن است به رفتارهای انحرافی دست بزند و از هنجارهای اجتماعی تخطی کند.

### ۲-۴-۲. چارچوب نظری

با عنایت به گستردگی موضوع که به بحث ریشه‌ها و اشکال بروز نارضایتی، ناآرامی‌ها و اعتراضات در ایران می‌پردازد، بررسی نظریه‌های مختلف از سوی محقق نشان می‌دهد که هرکدام از نظریه‌ها می‌تواند به نوعی در فرایند تحقیق نقش تبیینی داشته باشند؛ چرا که جنس اعتراضات در ایران با توجه به گستردگی دلایل و مفروضات، همپوشانی بسیاری با مفروضات نظریه‌های فوق دارد.

محققان به این جمع‌بندی رسیده‌اند که هر کدام از این نظریه‌ها توان تبیین بخشی از موضوع ریشه‌ها و اشکال بروز نارضایتی در ایران را دارند و از آنها استفاده می‌نمایند.

جدول شماره ۱. رویکردهای نارضایتی‌های عمومی برگرفته از مبانی نظری (یافته‌های نگارندگان)			
نظریه پرداز	نظریه	ایده نظری	مؤلفه‌های تبیینی
بیات	سیاست خیابان	گسترش فقر، بیکاری، روابط خانوادگی رو به تنزل، تضادهای طبقاتی، سیاست‌های تعدیل اقتصادی و... به افزایش نارضایتی‌های خیابانی و بسط جنبش‌های عدالت‌خواهانه منجر می‌گردد.	(۱) فقر، (۲) بیکاری، (۳) تضاد طبقاتی، (۴) فشارهای اقتصادی.
اسملسر	رفتار جمعی	رفتار جمعی حاصل نوسازی جامعه و گسترش تقسیم‌کار است که موجب اختلال در همبستگی اجتماعی می‌گردد. در نتیجه، مکانیزم‌های همبستگی از جذب	(۱) نوسازی اجتماعی، (۲) تضعیف همبستگی اجتماعی، (۳) بی‌سازمانی،

<p>(۴) محرومیت، (۵) شکاف‌های طبقاتی، (۶) نابرابری اقتصادی.</p>	<p>پیچیدگی‌های فزاینده عاجز می‌شوند، اجزا و ساخت‌های نوپدید نمی‌توانند با اجزا و ساخت‌های دیگر روابط متقابل داشته باشند و خطر ایجاد نارضایتی و فروپاشی تعادل اجتماعی پدید می‌آید. تأثیرگذاری ساختاری، فشار ساختاری، رشد و باورهای تعمیم‌یافته، عوامل شتاب‌دهنده، بسیج جهت عمل، کنترل‌های اجتماعی، کژکارکردی نهادهای اجتماعی (نبود توازن، نبود تعادل، فقدان یکپارچگی و بی‌سازمانی، محرومیت، شکاف طبقاتی و نابرابری اقتصادی)، به نارضایتی و اعتراضات اجتماعی منجر می‌شود.</p>		
<p>(۱) نابرابری درآمدی، (۲) احساس تنگنا، (۳) احساس محرومیت، (۴) سرخوردگی.</p>	<p>وجود اختلاف میان انتظارات ارزشی و توانایی‌های ارزشی؛ محرومیت نسبی، نوعی احساس نارضایتی روانی است که حاصل اختلاف تصور ذهنی افراد از وضع مطلوب و امکان دسترسی به آن است.</p>	<p>محرومیت نسبی</p>	<p>رانیسمن، گر، پتی، لرنر، جودی، پیتز و بلاو</p>
<p>(۱) اختلال سیاسی، (۲) اختلال اقتصادی، (۳) اختلال قانونی و دینی، (۴) اختلال آموزشی.</p>	<p>نظام اجتماعی متشکل از چهار خرده نظام اقتصادی، سیاسی، اجتماع جامعه‌ای و فرایندهای جامعه‌پذیری است که در صورت ایفای کارکردهای خود، بسترهای توسعه رضایت اجتماعی را فراهم خواهد ساخت. بنابراین هر نظام و خرده نظام برای بقاء و ادامه حیات باید به برآوردن چهار نیاز اصلی خود پردازد که شامل موارد زیر است:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ انطباق‌پذیری؛</li> <li>▪ دستیابی به هدف؛</li> <li>▪ یکپارچگی؛</li> <li>▪ حفظ و نگهداشت الگو.</li> </ul>	<p>نظریه عمومی کنش</p>	<p>پارسونز</p>

	در نتیجه اگر نظام نتواند مدیریت جلوگیری از ایجاد اختلال در کارکردها را اعمال نماید، نارضایتی عمومی به شدت بسط می‌یابد.		
دورکیم	آنومی اجتماعی	تغییرات سریع اقتصادی (افول و رونق ناگهانی)، به دلیل ناسازگاری و تطبیق انتظارات مردمی و ایجاد هیجانات جمعی و بی‌ثباتی روانی، زمینه بی‌ثباتی و نارضایتی را ایجاد می‌کند. گذار و توسعه فرهنگی و اجتماعی با جابه‌جایی ارزش‌ها، هنجارها و قوانین همراه است و این امر به دلیل نهادینه نشدن قانون، هنجار و آرمان‌های جمعی، ثبات و اطمینان فکری را سلب می‌کند چنان‌که مردم نمی‌توانند چشم‌انداز آتی را پیش‌بینی و ترسیم کنند، این امر نوعی آنومی ایجاد می‌کند، به این معنی که ابهام در خصوص تحولات، بستر آشوب را فراهم می‌آورد.	(۱) فقر، (۲) احساس بی‌هنجاری اجتماعی، (۳) ناتوانی در ارضای نیازها، (۴) آرزوهای بی‌حدوحصر.

### ۳. روش‌شناسی تحقیق

با عنایت به عنوان تحقیق که در صدد شناسایی و تبیین ریشه‌ها و اشکال بروز نارضایتی عمومی است، این تحقیق از نوع کاربردی می‌باشد که به روش توصیفی-تحلیلی و با رویکرد جمع‌آوری فیش‌های کتابخانه‌ای انجام شده است. برای اعتباریابی مدل مفهومی از پیمایش خبرگی به تعداد ۱۵ نفر از افراد صاحب‌نظر و باتجربه در مدیریت اعتراضات عمومی و اجتماعی استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش شامل اسناد و پژوهش‌های مرتبط با اغتشاشات، نارضایتی و نافرمانی مدنی می‌باشد که بهره‌گیری از آن‌ها اشکال و ریشه‌های شکل‌گیری نارضایتی عمومی کشف شده است. محققان با فیش‌برداری از اسناد و منابع موجود اقدام به تجزیه و تحلیل اشکال و ریشه‌های شکل‌گیری نارضایتی کردند.

قلمرو تحقیق از نظر زمانی از فتنه سال ۱۳۸۸ تا پایان سال ۱۴۰۱ شمسی را شامل می‌شود. قلمرو موضوعی متمرکز بر ریشه‌ها و شکل‌های بروز نارضایتی عمومی و از نظر مکانی در محدوده جغرافیایی ج.ا.ایران می‌باشد.

#### ۴. یافته‌ها و تجزیه و تحلیل داده‌ها

بر اساس سؤال فرعی اول، عوامل نارضایتی عمومی در ج.ا.ایران در سه بعد فرهنگی-اجتماعی، سیاسی و اقتصادی تحلیل می‌گردد. در این تحقیق، علاوه بر تحلیل ابعاد نیز مؤلفه‌های مرتبط با هر بعد هم تحلیل و تبیین شده است.

##### ۴-۱. ریشه‌های فرهنگی-اجتماعی نارضایتی عمومی

این بُعد دارای ۷ مؤلفه است که به صورت زیر تجزیه و تحلیل می‌گردد:

##### ۴-۱-۱. ادراک بی‌عدالتی، نابرابری اجتماعی و عمومی

یکی از مؤلفه‌های مؤثر بر رضایت و نارضایتی عمومی، «احساس عدالت اجتماعی» است؛ به گونه‌ای که ادراک و ارزیابی افراد از توزیع نابرابر امکانات و منابع اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی زمینه‌ساز بروز احساس بی‌عدالتی و در پی آن، نارضایتی‌های عمومی است.

##### ۴-۱-۲. عدم ارضا نیازها

یکی از اساسی‌ترین منابع و ریشه‌های نارضایتی‌های عمومی، بی‌پاسخ ماندن نیازهای اجتماعی شهروندان است که در قالب نظریه نیازها توجه زیادی به آن مبذول شده است. بروز بسیاری از نارضایتی‌های عمومی و حتی حرکات انقلابی و اعتراضی به عدم ارضا نیاز و یا احساس عدم ارضا نیاز در قیاس با دیگران و ناکامی مرتبط است.

##### ۴-۱-۳. احساس محرومیت نسبی

دانشمندان علوم اجتماعی، احساس محرومیت نسبی را عامل بالقوه و یکی از ریشه‌های اصلی نارضایتی‌های عمومی، جنبش‌های اجتماعی و انحرافات در نظر می‌گیرند که قادر

است به وضعیت‌های حادی مانند شورش، تروریسم، جنگ‌های داخلی و یا انحرافات اجتماعی مانند جرم و جنایت منجر شود. اگر در جامعه‌ای، بین خواسته‌ها و داشته‌ها نسبت معقولی برقرار باشد و در افراد بتواند تولید رضایت کند، آن جامعه در وضعیت ثبات خواهد بود و اگر نسبت «داشته-خواسته» از حالت تعادل خارج شود، افراد به دلیل تأمین نشدن خواسته‌هایشان، «احساس نارضایتی» می‌کنند و در نتیجه جامعه در معرض «ناآرامی» قرار می‌گیرد.

#### ۴-۱-۴. ارزش منزلت

یکی از نظریه‌هایی که در حوزه رضایت به کار گرفته شده و می‌توان از آن به شکل سلبی در تبیین نارضایتی عمومی بهره برد، نظریه ارزش منزلت است. این رویکرد مدعی است که درون‌دادها را باید به اندازه میزان پاداش مورد انتظار مورد توجه قرار داد. براساس اعتقاد این رویکرد، هم داده و هم پاداش بر حسب ارزش‌های منزلتی، شأن یا درجه‌بندی‌های حیثیتی خود بیشتر از ارزش اقتصادی و مصرفی آنها مورد توجه قرار می‌گیرند. «برگر»<sup>۱</sup> و همکارانش همانند «هومنز» که بر تناسب منزلت تأکید داشت، اعتقاد دارند مردم انتظار دارند بین ویژگی ارزش‌های منزلتی یک فرد و پاداش‌های دریافتی به او تناسب و همخوانی وجود داشته باشد.

#### ۴-۱-۵. آنومی اجتماعی

«دورکیم» در قالب نظریه آنومی و در زمینه رابطه میان انسان، نیازها، اهداف یا آرزوهایش بیان می‌نماید که در شرایط اجتماعی مستحکم و پایدار، آرزوهای انسان‌ها از طریق هنجارها تنظیم و محدود می‌شود.

با ازهم‌پاشیدگی هنجارها و از بین رفتن واپایش آرزوها، آنومی یا وضعیت آرزوهای بی‌حد و حصر پدید می‌آید. بنابراین از آنجایی که این آرزوهای بی‌حد طبعاً نمی‌توانند ارضا شوند، در نتیجه وضعیت نارضایتی عمومی ایجاد می‌شود (رفیع‌پور، ۱۳۷۸).

### ۶-۱-۴. توقعات فزاینده

«کرین بریتون»<sup>۱</sup> معتقد است انقلاب‌ها در جوامعی که از لحاظ اقتصادی دارای معیشت مناسب باشند، رخ نمی‌دهد؛ بلکه انقلاب در جوامعی پدید می‌آید که از لحاظ اقتصادی، روبه‌پیشرفت قرار دارند (بریتون، ۱۳۹۰).

به عبارت دیگر، غالباً مردمی که در دوره‌ای طولانی بدون هیچ اعتراضی حکومتی مستبد را تحمل کرده‌اند، زمانی که ناگهان احساس کنند حکومت از فشار خود کاسته است، به مخالفت و ضدیت با آن می‌پردازند (فولادی، ۱۳۷۶؛ و عربی و معارفی، ۱۳۹۳: ۱۲۲-۱۲۱).

### ۷-۱-۴. فرسایش سرمایه اجتماعی دولت

مطالعات «رابرت پاتنام»<sup>۲</sup> این مطلب را نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی قادر خواهد بود راه را برای بروز بسیاری از مسائل اجتماعی و بحران‌ها سد نموده یا در صورت وقوع، به مهار و مدیریت آن‌ها در کمترین زمان ممکن و با حداقل هزینه کمک کند.

از این دیدگاه، سرمایه اجتماعی آن دسته از ویژگی‌های یک جامعه یا گروه اجتماعی را شامل می‌شود که ظرفیت سازماندهی جمعی و داوطلبانه را برای حل مشکلات متقابل یا مسائل عمومی افزایش داده و نقش سیاسی-امنیتی آن در جلوگیری از بروز شکست در جامعه تبلور می‌یابد (تاجبخش، ۱۳۸۴: ۱۰). به عبارت دیگر، احتمال وقوع ناآرامی‌ها و نارضایتی‌های عمومی در جامعه، در ارتباط مستقیم با میزان سرمایه اجتماعی نظام دولتی است. به همین دلیل، «بن فاین»<sup>۳</sup> از ضرورت توجه به ابعاد و سپهر اجتماعی سرمایه اجتماعی سخن گفته است و این ادعا را مطرح می‌کند که بدون درک و سنجش سرمایه اجتماعی نمی‌توان به الگوی مناسبی از اداره جامعه دست یافت (فاین، ۱۳۸۵).

### ۲-۴. ریشه‌های اقتصادی نارضایتی عمومی

این بعد دارای ۴ مؤلفه است که به شرح زیر تجزیه و تحلیل می‌گردد:

1. Crane Brinton
2. Robert D. Putnam
3. Faine



### ۱-۲-۴. افزایش فشارهای ساختاری

بر اساس نظریه «رابرت آگنیو»<sup>۱</sup> هر نوع فشار، احتمال مشاهده احساسات و عواطف منفی مانند ناامیدی، افسردگی، ترس و از همه مهم‌تر خشم و نارضایتی عمومی را افزایش می‌دهد. خشم نیز حس صدمه دیدن و بی‌عدالتی را افزایش می‌دهد و همین‌گونه تمایل به انتقام را به وجود می‌آورد و افراد را برای عمل کردن برمی‌انگیزد و موانع آن را نیز کاهش می‌دهد (علی‌پوردی‌نیا و شهریاری، ۱۳۹۶: ۹۳). در این میان، افرادی که در معرض فشار مکرر قرار دارند، با احتمال بیشتری به تمایلات معترضانة سوق پیدا می‌کنند. بر این اساس، رویکرد فشار ساختاری در حوزه نارضایتی‌های عمومی بر این مسئله تأکید دارد که نارضایتی‌های عمومی و در ابعاد وسیع‌تر انقلاب‌های اجتماعی زمانی شکل می‌گیرد که فشارهای ساختاری باعث تنش‌های اجتماعی متعددی در جامعه گردد.

### ۲-۲-۴. ناسازگاری ساخت ارزشی و محیطی

بر مبنای نظریه «جانسون» (۱۳۶۳)، هنگامی که ساخت ارزشی جامعه با شرایط تقسیم‌کار و تقسیم نقش‌ها متجانس باشد، وضعیت متعادلی در نظام اجتماعی پدید می‌آید، لیکن در صورت ناسازگاری ساخت ارزشی جامعه با شرایط زندگی روزمره (محیط)، ساخت جامعه دچار عدم تعادل خواهد شد. در نتیجه، آشفتگی و نارضایتی‌ها جامعه را فرا خواهد گرفت. در این حالت ممکن است بحران و انقلابی رخ دهد تا دوباره میان ساخت ارزشی و شرایط زندگی اجتماعی هماهنگی به وجود آورد.

### ۳-۲-۴. ساختار روابط کاری

به اعتقاد چارلز تیلی<sup>۲</sup> جنبش‌های اجتماعی به‌عنوان وسیله بسیج منابع گروهی هنگامی پدید می‌آید که مردم هیچ‌گونه ابزار نهادی شده‌ای برای بیان خواسته‌های خود ندارند یا نیازهایشان مستقیماً توسط مقامات دولتی سرکوب می‌شود (تیلی، ۱۳۸۵: ۹۸). مردم زمانی که در یک نظام دولتی با نهادهایی روبرو شوند که مطالبات آنها را پاسخ می‌دهد، برای پیگیری

1. Robert Agnew

2. Charles Tilly

مطالبات خود به آن سو رو می‌آورند، ولی هرگاه نیازهای مردم مستقیماً از سوی دولت سرکوب شود یا وسیله‌ای برای بیان خواسته‌های مردم وجود نداشته باشند، جنبش‌های اجتماعی از طریق بسیج مردم توسط گروه‌ها به وجود می‌آیند.

#### ۴-۲-۴. ضعف آگاهی اقتصادی

یکی از ریشه‌ها و منابع بنیادین نارضایتی عمومی نیز فقدان بلوغ و ضعف آگاهی اقتصادی و در نتیجه رفتارهای مصرفی افراطی در مواقع تغییر شرایط اجتماعی-اقتصادی جامعه است. شواهد در این زمینه حاکی از این هستند که در بسیاری از موارد، سطح مصرف مردم صرفاً تابع تحلیل‌های حسابگرانه اقتصادی نیست بلکه تابعی از عوامل روانی و فرهنگی حاکم بر جامعه است.

به عبارت دیگر؛ ذهنیت‌ها، انتظارات، فضای روانی حاکم بر بازار، احساسات و عواطف افراد نیز عواملی هستند که در شکل‌گیری رفتارهای افراد، به‌ویژه رفتارهای اقتصادی نقش عمده‌ای دارند؛ به‌گونه‌ای که در عمل باعث انحراف‌های شدید رفتار افراد از پیش‌فرض رفتار عقلایی الگوی نوکلاسیک می‌شود.

#### ۴-۳. ریشه‌های سیاسی

این بُعد دارای ۴ مؤلفه است که به شرح زیر تجزیه و تحلیل می‌گردد:

##### ۴-۳-۱. آزادی‌های مدنی و حقوق سیاسی

تیلی در قالب نظریه بسیج منابع اذعان می‌دارد چیزی که یک نظام دولتی را بسته و سرکوبگر کرده و میزان نارضایتی عمومی را افزایش می‌دهد، به دو مسئله بازمی‌گردد: (۱) اول این‌که تا چه اندازه یک دولت تأمین‌کننده آزادی‌های مدنی است تا گروه‌ها و جامعه مدنی سازمان‌یافته و بتوانند خواسته‌هایشان را به‌طور علنی ابراز نمایند؛

(۲) دوم اینکه تا چه اندازه یک نظام دولتی اجازه بسط حقوق سیاسی را می‌دهد تا گروه‌ها قادر باشند در فرایندهایی مبتنی بر اینکه چه کسی حکومت کند و قوانینی تدوین گردد، مشارکت نمایند (وید، ۱۹۹۸؛ و رجب‌زاده و طالبان، ۱۳۸۶: ۶۲).

### ۲-۳-۴. امنیت بودن فضای اجتماعی و احساس ناامنی شهروندی

امنیت در لفظ به معنی نداشتن دغدغه، رهایی از تشویش، اضطراب و مخاطره‌ها می‌باشد. مقوله امنیت به مصونیت از تعرض و تصرف اجباری بدون رضایت و در مورد افراد به نبود هراس نسبت به حقوق و آزادی‌های مشروع و به مخاطره نیفتادن این‌گونه حقوق، آزادی‌ها و مصون بودن از تهدید و خطر مرگ، بیماری، فقر و حوادث غیرمترقبه و در کل هر عاملی که آسایش انسان را از بین ببرد، اشاره دارد (جونز، ۱۹۹۹: ۱۰۲).

امنیت در بُعد ذهنی خود شامل احساس امنیت می‌باشد و وجود احساس امنیت در جامعه به اندازه وجود عینی امنیت آن حائز اهمیت است. منظور از احساس امنیت، احساس آزادی نسبی از خطراتی است که وضعیت خوشایندی در افراد جامعه ایجاد کرده و فرد در آن موقعیت احساس آرامش جسمی و روحی می‌کند.

### ۳-۳-۴. مسئله ناکارآمدی کارگزاران

پارسونز در قالب نظریه قدرت، این مسئله را تشریح می‌کند که نهاد سیاسی در یک جامعه نیز کارکرد و وظیفه تحقق اهداف جمعی را بر عهده دارد و مردم در جهت تحقق اهداف فردی و اجتماعی به نظام سیاسی (دولت) اعتماد پیدا می‌کنند و به این شکل به آن مشروعیت می‌بخشند؛ ولی اگر میزان کارایی عواملان نظام دولتی پایین باشد و نتوانند نیازها و اهداف جمعی را برآورده سازند، میزان اعتماد مردم به نظام دولتی کاهش یافته و مشروعیت نظام نیز دچار رکود می‌شود (ورسل<sup>۲</sup>، ۱۳۷۲: ۴۸۷؛ و هزارجریبی و صفری شالی، ۱۳۸۸: ۲۵). در مقابل اگر این نظام بتواند خواسته‌ها و اهداف جمعی را برآورده

1. Weeds

2. Versl

سازد، مردم از آن رضایت خواهند داشت و به تداوم حمایت خود از نظام سیاسی خواهند پرداخت.

#### ۴-۳-۴. ناهماهنگی پایدار میان قوا

از جمله منابع اصلی نارضایتی‌های اجتماعی و عمومی در ایران، بحران ناهماهنگی پایدار میان قوای سه‌گانه مقننه، مجریه و قضاییه است که آثار خود را در ناکارآمدی نظام دولتی، تضعیف مشروعیت و افزایش نارضایتی‌های عمومی نشان می‌دهد. این ناهماهنگی پایدار درون و میان قوه‌ای ناظر بر وضعیتی است که در آن قوای سه‌گانه به دلایل مختلف با یکدیگر اختلاف‌های جدی پیدا کرده و با استفاده از امکانات قانونی موجود سعی می‌کنند در برابر برنامه‌ها و فعالیت‌های قوه مخالف خود مقاومت کنند.

در وهله دوم، هنگامی که سازوکارهای قانونی لازم برای خروج از وضعیت تعارض وجود نداشته باشد، اختلافات موجود حل نشده باقی مانده و ناهماهنگی پدید آمده به مرور زمان گسترش یافته و به تدریج منجر به بروز اختلال در کارکردهای مختلف نظام و نهادهای دولتی می‌گردد (قریشی، ۱۳۸۹: ۳۰۰).

با توجه به مطالب پیش‌گفته و بر اساس تجزیه و تحلیل به‌عمل‌آمده از مؤلفه‌ها و شاخص‌های مرتبط با ریشه‌های نارضایتی عمومی در ج.ا.ایران، شکل (۱) به عنوان الگوی ریشه‌ای شکل‌گیری نارضایتی عمومی استخراج و ارائه شده است.



شکل شماره ۱. ریشه‌های شکل‌گیری رضایتهای عمومی (یافته‌های نگارندگان)

#### ۴-۴. شکل‌های بروز رضایتهای عمومی

بر اساس سؤال فرعی دوم، شکل‌های بروز رضایتهای عمومی در ج.ا.ایران در دو مؤلفه مدنی و غیرمدنی تحلیل می‌گردد. در این تحقیق نیز علاوه بر تحلیل مؤلفه‌ها، شاخص‌های مرتبط با هر مؤلفه هم تحلیل و تبیین شده است.

رضایتهای عمومی در شکل‌های گوناگون و در سطوح مختلف فردی و اجتماعی تجلی می‌یابند. در این پژوهش، با بررسی جمیع شیوه‌های بروز رضایتهای عمومی، دو قالب کلی به‌منظور طبقه‌بندی شکل‌های بروز و ظهور رضایتهای آنها تشخیص داده شده است:

(۱) رضایتهای مدنی یا مبارزه‌های مسالمت‌آمیز،

(۲) رضایتهای غیرمدنی.

#### ۴-۴-۱. شکل‌های بروز رضایتهای مدنی

شکل‌های بروز رضایتهای عمومی مدنی و بدون خشونت شامل اعتصاب، تحصن، تظاهرات، دیوان‌نویسی، بایکوت یا تحریم عمومی، طومارنویسی و ... است.

**۱-۱-۴-۴. تحصن**

تحصن در لغت‌نامه معین به معنی «به‌جایی پناه بردن» و «بست نشستن» است (لغت‌نامه معین، ۱۳۹۱). تحصن یا بست‌نشینی گونه‌ای کنش اعتراضی است که در آن فرد یا افرادی با اشغال یک منطقه و بیشتر برای ترویج تغییرات سیاسی، اجتماعی و اقتصادی به آن دست می‌زنند.

**۱-۱-۴-۲. بایکوت یا تحریم عمومی**

«بایکوت»<sup>۱</sup> طرد کردن عملی یا تحریم عمومی است که به‌موجب آن، مصرف‌کننده‌ای از خرید، مصرف یا معامله با یک فرد، سازمان یا کشور خودداری کند. تحریم یا بایکوت، گونه‌ای رفتار اعتراضی است و معمولاً دلایل سیاسی دارد (حسن و منیر، ۱۳۹۴).

**۱-۱-۴-۳. تظاهرات**

منظور از تظاهرات، گردهم آمدن افراد برای نشان دادن علاقه یا تنفر له یا علیه مقام رسمی یا شرایط اقتصادی، اجتماعی و سیاسی است که معمولاً توسط سازمان و یا احزاب سیاسی (یا اصناف) رهبری می‌شود (دعاگویان و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۰۱-۱۱۹).

**۱-۱-۴-۴. اعتصاب**

«اعتصاب»<sup>۲</sup> به معنی توقف موقت کار توسط گروهی از کارکنان به‌منظور بیان شکایت یا تحمیل یک تقاضا است.

**۱-۱-۴-۵. دیوارنویسی و طومارنویسی**

دیوار نگاشته‌ها، هرگونه علامت‌گذاری به‌حساب می‌آیند که می‌توانند در شکل‌های نوشتن ساده حرف‌ها تا نقاشی‌های استادانه ظاهر شوند. یکی از شکل‌های بروز نارضایتی‌های اجتماعی و عمومی، نوشتن طومار یا دادخواست‌های عمومی شهروندان در اعتراض به یک

---

1. Boycott  
2. Strike-Action

مسئله و ابراز نظرات منفی نسبت به آن و نیز درخواست پاسخگویی به برخی سؤال‌ها و تغییر شرایط موجود است.

#### ۶-۱-۴-۱. جنبش اجتماعی

جنبش اجتماعی معمولاً به آن دسته از حرکت‌های جمعی اطلاق می‌گردد که در آن عده زیادی از افراد جامعه هدف خاصی را تا حدودی بیرون از روش‌ها و نهادهای شناخته‌شده جامعه پیگیری می‌کنند.

#### ۷-۱-۴-۱. بی‌تفاوتی اجتماعی

بی‌تفاوتی اجتماعی وضعیتی معرفی می‌شود که طی آن افراد به واسطه عدم اتصال ذهنی (شناختی) و عینی (کنشی) با جامعه (همنوعان، نهادها و ساختارهای اجتماعی) به شیوه بی‌علاقگی و بی‌اعتنایی به واقعیت‌های پیرامون از انجام مشارکت اجتماعی-سیاسی، مسئولیت‌های اجتماعی، فعالیت‌های دگرخواهانه، درگیری فعالانه و مدنی در مسائل اجتماعی پرهیز می‌کنند. در این وضعیت نیز افراد جامعه نسبت به هم‌نوعان، اوضاع اجتماعی، سیاسی و فرهنگی، شرایط موجود و آینده دچار بی‌اعتنایی و بی‌علاقگی می‌شوند (محسنی تبریزی و صداقتی فرد، ۱۳۹۰).

#### ۲-۴-۴. شکل‌های بروز نارضایتی‌های عمومی غیرمدنی و خشونت‌آمیز

شکل‌های بروز نارضایتی‌های عمومی غیرمدنی و خشونت‌آمیز شامل اغتشاش، شورش و انقلاب است.

#### ۱-۲-۴-۴. اغتشاش

نیروی انتظامی ج.ا.ایران اغتشاش را به معنای هر عملی می‌داند که مغایر با قوانین جاری کشور باشد و نظم و امنیت جامعه را برهم زده یا مختل کند و دارای شروط زیر باشد:

- (۱) سلب اعتماد مردم نسبت به دولت و ناامیدی از بهبود اوضاع آینده؛
- (۲) وجود دو نفر یا بیشتر از افراد ناراضی در منطقه اغتشاش؛
- (۳) تحریک و ایجاد جو روانی ناسالم از سوی رسانه‌های بیگانه و تفسیر نادرست؛

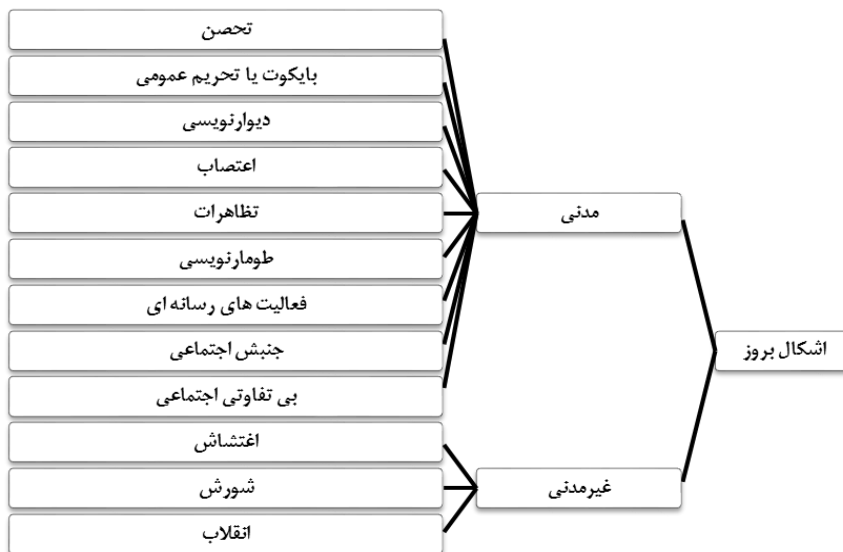
- (۴) اجتماع به‌منظور ایجاد بلوا، اختلال در نظم و آرامش داخلی یا خارجی؛  
 (۵) اقدام به تظاهرات و عملیات (شریفی، ۱۳۸۸: ۱۰).

### ۲-۲-۴. شورش

«شورش» تلاش قهرآمیز و سازمان‌یافته عناصر ناراضی برای کسب امتیاز یا تغییر حکومت موجود با استفاده از منابع سیاسی و بهره‌برداری از جمعیت بومی است. بر این اساس، شورش قبل از هر چیز تلاش برای تغییر حکومت و نظام سیاسی موجود است (روحی، ۱۳۹۸: ۱۶).

### ۲-۳-۴. انقلاب

«هانتینگتون» اذعان داشته است که انقلاب یک دگرگونی سریع، بنیادین و خشونت‌آمیز داخلی در ارزش‌ها، اسطوره‌های مسلط جامعه، نهادهای سیاسی، ساختار اجتماعی، رهبری، فعالیت‌های حکومتی و سیاست‌های آن است (کوهن، ۱۳۸۹: ۳۸). در واقع نهایی‌ترین شکل بروز نارضایتی‌های عمومی، انقلاب است.



شکل شماره ۲. شکل‌های بروز نارضایتی عمومی (یافته‌های نگارندگان)



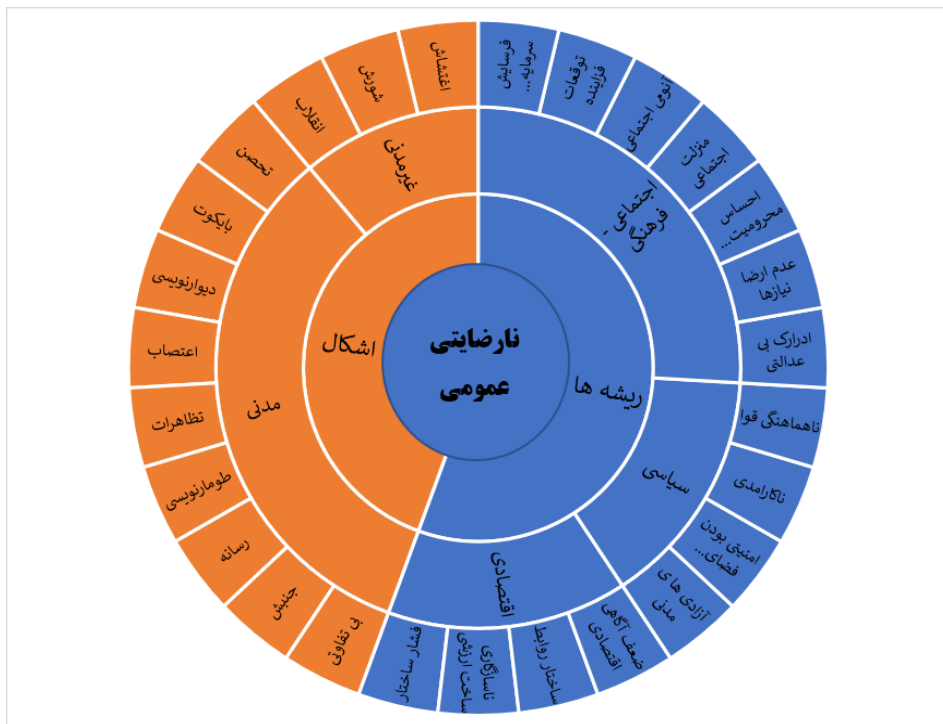
با توجه به مطالب پیش‌گفته و بر اساس تجزیه و تحلیل به‌عمل‌آمده از مؤلفه‌ها و شاخص‌های مرتبط با شکل‌های نارضایتی عمومی در ج.ا.ایران، شکل (۲) استخراج شده است.

## ۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

در این پژوهش ابتدا ریشه‌ها و سپس اشکال بروز نارضایتی عمومی در ج.ا.ایران تجزیه و تحلیل شد.

پاسخ سؤال فرعی اول: بر اساس تجزیه و تحلیل به‌عمل‌آمده ابعاد و مؤلفه‌های شکل‌گیری نارضایتی عمومی در ج.ا.ایران در سه بعد فرهنگی-اجتماعی، سیاسی و اقتصادی مورد شناسایی و تبیین قرار گرفت. در ادامه مؤلفه‌های هر یک از این ابعاد شناسایی و تحلیل گردید. در بعد فرهنگی-اجتماعی، مؤلفه‌های: نابرابری اجتماعی، عدم ارضا نیازها، احساس محرومیت نسبی، منزلت اجتماعی، آنومی اجتماعی، توقعات فراینده، فرسایش سرمایه اجتماعی؛ در بعد اقتصادی، مؤلفه‌های: آگاهی اقتصادی، ساختار روابط کاری، ناسازگاری ارزشی و محیطی، فشارهای ساختاری؛ و در بعد سیاسی، مؤلفه‌های: آزادی‌های مدنی، حقوق سیاسی، احساس ناامنی در فضای اجتماعی، ناکارآمدی دولت، ناهماهنگی پایدار میان قوا، شناسایی و مورد بحث قرار گرفت.

پاسخ سؤال فرعی دوم: بر اساس تجزیه و تحلیل به‌عمل‌آمده اشکال بروز نارضایتی عمومی در ج.ا.ایران در دو شکل مدنی و غیرمدنی تبیین شده است. در این پژوهش مشخص گردید نارضایتی عمومی در شکل‌های مدنی یا مبارزات مسالمت‌آمیز (تحصن، تحریم عمومی، دیوارنویسی، اعتصاب، تظاهرات، طومارنویسی، جنبش اجتماعی و بی‌تفاوتی اجتماعی) و غیرمدنی یا خشونت‌بار (اغتشاش، شورش و انقلاب) بروز می‌یابند. با توجه به مطالب پیش‌گفته و بر اساس نتایج پیمایش خبرگی و اهداف و سؤالات تحقیق، ریشه‌ها و اشکال بروز نارضایتی عمومی در ج.ا.ایران مطابق شکل (۳) می‌باشد.



شکل شماره ۳. ریشه‌ها و اشکال بروز نارضایتی عمومی در ج.ا.ایران (یافته‌های نگارندگان)

## ۱-۵. پیشنهادات

- (۱) بازنگری قوانین و مقررات داخلی در راستای پرهیز از شخصی‌نگری و ابهام؛
- (۲) بازنگری و تبیین سیاست‌های کلی، خرد و نیز فرایندهای اجرایی که بسترهای نارضایتی را فراهم نموده‌اند؛
- (۳) تدوین برنامه جامع مدیریت نارضایتی در کشور با همکاری تمامی ارگان‌ها؛
- (۴) مدیریت فضای جهانی به‌ویژه سازمان‌های منطقه‌ای و بین‌المللی؛
- (۵) مدیریت مداخلات اقتصادی نامطلوب در عرصه داخلی؛
- (۶) تبیین و بررسی میزان همبستگی بین ریشه‌های نارضایتی عمومی با اشکال بروز نارضایتی عمومی در ج.ا.ایران.

## منابع

## الف - فارسی

- بریتون، کرین (۱۳۹۰). *کالبدشکافی چهار انقلاب*. ترجمه محسن ثلاثی، تهران: نشر نو.
- تاجبخش، کیان (۱۳۸۴). *سرمایه اجتماعی*. تهران: نشر شیرازه.
- تیلی، چارلز (۱۳۸۵). *از بسیج تا انقلاب*. ترجمه علی مرشدی‌زاد، تهران: انتشارات پژوهشکده امام خمینی (ره) و انقلاب اسلامی.
- جانسون، چالمرز (۱۳۶۳). *تحول انقلابی*. ترجمه حمید الیاسی، تهران: انتشارات مؤسسه انتشارات امیرکبیر.
- جهانی‌راد، حجت‌اله؛ خرمی‌آلام، محسن؛ و صمد شماخی، محمد علمی (۱۴۰۱). «تحلیلی بر پیامدهای امنیتی نابرابری فرصت‌های اقوام در ج.ا.ایران»، *فصلنامه محیط‌شناسی راهبردی ج.ا.ایران*، ۶ (۴)، ۶۳-۹۴.
- حسن، صلاح؛ منیر، یوسف (۱۳۹۴). *نگاهی تاریخی به ریشه‌های جنبش بایکوت*. ترجمه میلاد محمدی، به نقل از سایت ترجمان علوم انسانی، تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۵/۲۵.
- دعاگویان، مجید؛ رحمانی، محمود؛ و گلدوست جویباری، عمار (۱۳۹۱). «بررسی عوامل مؤثر بر تبدیل نارضایتی‌های کارگان به کنش‌های اجتماعی (کارگری) استان مازندران در نه ماه سال ۱۳۹۰»، *فصلنامه دانش انتظامی مازندران*، ۳ (۸)، ۱۱۹-۱۰۱.
- رجب‌زاده، احمد؛ طالبان، محمدرضا (۱۳۸۶). «تبیین جامعه‌شناختی بی‌ثباتی سیاسی (مطالعه‌ای بین‌کشوری)»، *مجله دانشکده ادبیات و علوم انسانی*، ۱۵ (۵۶-۵۷)، ۹۹-۵۳.
- رجب‌زاده، احمد؛ کوثری، مسعود (۱۳۸۲). «آنومی سیاسی در ایران با تکیه بر نظر شهروندان تهرانی»، *نامه علوم اجتماعی*، ۱۱ (۲۱)، ۳۴۸-۳۱۹.
- رزاقی، افشین (۱۳۸۱). *نظریه‌های ارتباطات اجتماعی*. تهران: نشر پیکان.
- رفیع‌پور، فرامرز (۱۳۷۸ب). *آنومی یا آشفتگی اجتماعی (پژوهشی در زمینه پتانسیل آنومی در شهر تهران)*. تهران: نشر سروش.

- رضانی آرانی، مجید؛ محمدیان ساروی، محسن (۱۳۹۸). «شناسایی و اولویت‌بندی عوامل اقتصادی مؤثر بر بروز نارضایتی‌های اجتماعی (مورد مطالعه شهروندان تهران)»، *فصلنامه مطالعات بین‌رشته‌ای راهبردی*، ۱۰ (۳۸)، ۹۷-۷۱.
- روحی، نبی‌الله (۱۳۹۸). «اصول راهبردی مدیریت ناآرامی‌های شهری»، *فصلنامه مطالعات بسیج*، ۱۳ (۴۶)، ۸۴-۶۳.
- سام دلیری، کاظم (۱۳۸۲). «سنجش محرومیت نسبی در نظریه تد رابرت‌گر»، *فصلنامه مطالعات راهبردی*، ۶ (۴)، ۸۱۳-۸۲۹.
- شریفی، رضا (۱۳۸۸). «بررسی ابعاد روان‌شناختی خشونت‌گرایی جمعیت اغتشاشگر و روش‌های تأثیرگذاری بر آن»، *فصلنامه مطالعات بسیج*، ۱۲ (۴۵)، ۴۰-۵.
- صادقیان، خدیجه؛ محمود علمی، محمود (۱۳۹۲). «بررسی رابطه رضایت اجتماعی با مسئولیت اجتماعی دبیران دبیرستان‌های عجب‌شیر»، *مطالعات جامعه‌شناسی*، ۵ (۱۹)، ۳۸-۲۱.
- عربی، سید هادی؛ معارفی، محسن (۱۳۹۳). «بررسی نقش مطالبات اقتصادی در انقلاب و خیزش کشورهای عربی»، *دوفصلنامه اسلام و علوم اجتماعی*، ۶ (۱۱)، ۱۴۸-۱۱۵.
- عسگری، محمود (۱۳۹۸). «مدل مقابله مردم پایه با ناآرامی‌ها از طریق بهره‌گیری از تجارب چهل ساله ج.ا.ایران»، *فصلنامه پژوهش‌های حفاظتی-امنیتی*، ۸ (۳۱)، ۱۲۲-۷۷.
- علیوردی‌نیا، اکبر؛ شهریار یانه‌سری، نگار (۱۳۹۶). «بررسی رفتار انحرافی دانشجویان: ارزیابی توان تبیینی نظریه‌های کلاسیک فشار و کنترل»، *جامعه‌پژوهی فرهنگی*، ۸ (۲)، ۱۱۴-۸۹.
- فاین، بن (۱۳۸۵). *سرمایه اجتماعی و نظریه اجتماعی*. ترجمه محمدکمال سروریان، تهران: انتشارات پژوهشکده مطالعات راهبردی.
- فولادی، محمد (۱۳۷۶). «نگاهی به نظریه‌های انقلاب»، ۶ (۲۱)، ۴۱-۳۵.
- قریشی، فردین (۱۳۸۹). «بحران ناهماهنگی پایدار قوای سه‌گانه حاکمیت: مطالعه موردی ایران»، *فصلنامه سیاست*، ۴۰ (۳)، ۳۱۶-۲۹۷.
- کریمی خوزانی، علی؛ عزیزآبادی فراهانی، فاطمه؛ غفاری، غلامرضا؛ صالحی امیری، سید رضا؛ و شایگان، فاطمه (۱۳۹۶). «ارائه الگوی مطلوب اخلاق‌مداری پلیس در مواجهه با بحران‌های

اجتماعی (ازدحامات، اغتشاشات و اعتراضات خیابانی)، پژوهشنامه نظم و امنیت انتظامی، ۱۰ (۴۰)، ۱-۲۶.

- کوهن، آلوین استانفورد (۱۳۸۹). *تئوری‌های انقلاب*. ترجمه علیرضا طیب، تهران: نشر قومس.
- محسنی تبریزی، علیرضا؛ صداقتی فرد، مجتبی (۱۳۹۰). «پژوهشی درباره بی‌تفاوتی اجتماعی در ایران (مورد پژوهش: شهروندان تهرانی)»، *جامعه‌شناسی کاربردی*، ۲۲ (۴۳)، ۱-۲۲.
- محمدی خانقاهی و همکاران (۱۴۰۲). «تحلیل لایه‌های علی نارضایتی اجتماعی در جمهوری اسلامی ایران»، *فصلنامه پژوهش‌های راهبردی سیاست*، ۱۲ (۴۳)، ۴۷-۸۴.
- معین، محمد (۱۳۹۱). *فرهنگ فارسی معین*. تهران: انتشارات امیرکبیر.
- ورسلی، پتر (۱۳۷۲). *جامعه‌شناسی مدرن*. ترجمه حسن پویان، تهران: انتشارات چاپ پخش.
- هاتینگتون، ساموئل (۱۳۸۲). *سامان سیاسی در جوامع دستخوش دگرگونی*. ترجمه محسن ثلاثی، تهران: نشر علم.
- هزارجریبی، جعفر؛ صفری‌شالی، رضا (۱۳۸۸). «بررسی رضایت از زندگی و جایگاه احساس امنیت در آن (مطالعه در بین شهروندان تهرانی)»، *فصلنامه انتظام اجتماعی*، ۱ (۳)، ۷-۲۸.

#### ب- انگلیسی:

- Ghate, C., Leand, Q., & Zak, P, (2002). *Optimal Fiscal Policy in an Economy Facing Sociopolitical Instability*. Berlin: German Institute for Economic Research.
- Ritzer, G. (2004). *The Globalization of Nothing*. Thousand Oaks: Pine Forge Press. Xiii.
- Zak, P, (2000). *Sociopolitical Instability and the problem of development*. New Haven: Yale University Press.

