

## مقاله پژوهشی: تحلیلی بر ریشه‌های اجتماعی شکل‌گیری و بروز نارضایتی‌های

### اجتماعی در ایران (مورد مطالعه: شهروندان تهرانی)

[20.1001.1.33292538.1401.12.43.8.7](https://doi.org/10.1001.1.33292538.1401.12.43.8.7)

سید سعید حسینی‌زاده آرانی<sup>۱</sup>، عبدالله مرادی<sup>۲</sup>، اصغر وثوقی اصل<sup>۳</sup>، محمد مهتری آرانی<sup>۴</sup>

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۱/۲۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۷/۱۵

#### چکیده

در جامعه معاصر کاربرد اصطلاحاتی نظیر اغتشاش، ناآرامی، آشوب، رفتار جمعی اعتراض‌آمیز و ...، جملگی حکایت از اهمیت نارضایتی‌ها و ریشه‌ها و عوامل اجتماعی شکل‌دهنده آن‌ها دارند و از این حیث، عموم دولت‌ها درصدد رفع آن‌ها و بازیابی ثبات سیاسی و اجتماعی هستند. با توجه به اهمیت این مسئله، هدف از این پژوهش تحلیلی ریشه‌های اجتماعی شکل‌گیری و بروز نارضایتی‌های اجتماعی در ایران (مورد مطالعه: شهروندان تهرانی) است. روش این پژوهش، اسنادی - پیمایشی بوده و جامعه آماری، دربرگیرنده شهروندان تهرانی است. حجم نمونه شامل ۲۷۱ نفر از شهروندان تهرانی بوده که به روش خوشه‌ای چندمرحله‌ای انتخاب گردیدند.

ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه است که اعتبار آن به روش اعتبار صوری - محتوایی بررسی شده و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ تأیید شده است. داده‌ها نیز با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. یافته‌های پژوهش نشان دادند که اکثریت ۸۰/۱ درصدی از شهروندان تهرانی اصلاً یا در سطح کمی تمایل برای مشارکت در اشکال غیرمدنی بروز اعتراضات اجتماعی نداشته‌اند. صرفاً ۷/۷ درصد در سطح زیاد مایل به شرکت در اشکال خشونت‌آمیز بروز نارضایتی‌های اجتماعی بودند؛ بنابراین، تمایلات خشونت‌طلبانه در بین شهروندان تهرانی در حد بسیار ضعیف بوده و اکثریت شهروندان مایل‌اند تا نارضایتی‌های خویش را در اشکال مسالمت‌آمیز بروز دهند. در بعد تحلیلی، یافته‌ها گویای آن بودند که متغیرهای احساس محرومیت نسبی، توقعات فزاینده، منزلت اجتماعی، عدم ارضاء نیازها، احساس بی‌عدالتی و بی‌هنجاری اجتماعی، ارتباط مثبت و معناداری با نارضایتی‌های اجتماعی و بروز آن‌ها دارند.

**کلیدواژه‌ها:** نارضایتی‌های اجتماعی، بی‌عدالتی اجتماعی، عدم ارضاء نیازها، احساس محرومیت نسبی،

۱. دکتری جامعه‌شناسی، پژوهشگر مرکز تحقیقات صدا و سیما (نویسنده مسئول) [Hoseynizadeh69@ut.ac.ir](mailto:Hoseynizadeh69@ut.ac.ir)

۲. استادیار دانشگاه عالی دفاع ملی.

۳. دکتری جامعه‌شناسی مسائل اجتماعی ایران، دانشگاه آزاد اسلامی.

۴. استادیار گروه مدیریت دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

احساس بی‌هنجاری اجتماعی، توقعات فزاینده.

## مقدمه

در حوزه مطالعاتی رشته‌های نوینی چون علوم سیاسی و رفاه اجتماعی و نیز دیگر شاخه‌های علوم اجتماعی، بحث از رضایت دارای جایگاهی ویژه و علاقه‌مندی به بررسی آن، واجد پیشینه‌ای طولانی در تاریخ زندگی بشری بوده، به نحوی که تمام تلاش فرهنگی و تمدنی بشریت را می‌توان در جهت ایجاد بسترها، توانمندی‌ها و امکانات لازم و ضروری برای ارتقای کم و کیف زندگی و رضایت شهروندان دانست، هرچند توجه به این مقوله در دنیای معاصر با آشکار شدن ناکارآمدی سیاست‌های مبتنی بر رشد و توسعه صرف آغاز گردید، چراکه این‌گونه سیاست‌ها به نیازهای اصلی انسان و رضایت او از زندگی توجهی مبذول نداشته و چه بسا فقر، نابرابری و ناراضی‌های را در جامعه افزایش داده‌اند (ربانی و بهشتی، ۱۳۹۰).

به‌طور کلی، مقوله رضایت، امری نسبی بوده و رضایت اجتماعی شهروندان در هر نظام اجتماعی اگرچه تا حد زیادی به شرایط فردی بستگی دارد، تأثیر عوامل اجتماعی در بروز یا افول آن بسیار پررنگ‌تر به نظر می‌رسد. به عبارتی دیگر، هر فرد از طریق تحلیل شرایط پیرامون خود می‌تواند اوضاع فردی خویش را دریافته و به ارزیابی آن پردازد؛ عواطف مثبت فرد از شرایط خود و جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کند، اگرچه عنصری ذهنی است، اما ریشه در شرایطی عینی دارد و نمی‌توان این حقیقت را نادیده انگاشت که مؤلفه‌های اصلی در ارزیابی مثبت و منفی هر فرد، تحلیل و ارزیابی ذهنی است که نسبت به شرایط خود و جامعه در تطبیق با دیگران دارد. چنانچه ارزیابی فرد از اوضاع شخصی یا از زندگی خود به نتایج منفی بیانجامد، این احساس منفی در همان بخش محدود نمانده و بسیاری از رفتارها و گرایش‌های فرد نسبت به وضعیت فردی و شرایط اجتماعی را تحت تأثیر قرار داده و متحول می‌نماید (معدفر و ذهانی، ۱۳۸۴: ۱۳۶).

بر این اساس چنانچه رضایت، آرامش، احساس سعادت و بالعکس، عدم احساس خوشبختی و ناراضی‌های در جامعه تسری یافته و عده زیادی از اعضای جامعه را در برگیرد، این را نمی‌توان به شرایط فردی تحویل نمود، بلکه باید اوضاع اجتماعی را در ارتباط با آن در نظر گرفت.

بر این مبنای، در جامعه معاصر کاربرد اصطلاحاتی نظیر اغتشاش، ناآرامی، شورش، بلوا، آشوب، رفتار جمعی اعتراض آمیز، هیجان جمعی، طغیان خشونت آمیز و ...، جملگی حکایت از اهمیت نارضایتی‌ها در بعد اجتماعی دارند که عمده دولت‌ها در صدد رفع آن‌ها و ایجاد ثبات و پایداری در بدنه نظام سیاسی هستند (گات<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۲؛ رجب‌زاده و طالبان، ۱۳۸۶).

نارضایتی عمومی یا نارضایتی اجتماعی به وضعیتی اطلاق می‌شود که عدم رضایت مردم از حاکمیت نظام دولتی و عوامل و نهادهای منتسب به آن به یک مسئله شایع مبدل شده، بخش گسترده‌ای از شهروندان را شامل می‌شود. نارضایتی اجتماعی اشاره دارد به احساس ناخرسندی هر فرد از زندگی خویش و از رابطه با دیگران (صادقیان و علمی، ۱۳۹۴) که بر مبنای عدم تأمین نیازهای اصلی و اساسی انسان در عرصه‌های مختلف مفهوم‌سازی می‌شود.

عموماً نارضایتی‌های اجتماعی به‌مانند آتشی زیرخاکستر، آماده شعله‌ور شدن بوده، به همین دلیل است که از آن‌ها به‌مثابه شرط لازم به‌منظور تحقق جنبش‌های اعتراضی و اولین عامل مهم در وقوع هر انقلاب که زمینه ظهور و گسترش سایر عوامل و شرایط را نیز فراهم می‌کند، یاد می‌کنند (بریتون<sup>۲</sup>، ۱۳۹۷). بررسی‌ها نشان می‌دهند که علل و عوامل متعددی در شکل‌گیری و بروز نارضایتی‌های اجتماعی دخیل هستند: نابرابری‌های اجتماعی و اقتصادی، ناسازگاری ساخت ارزشی جامعه (جانسون<sup>۳</sup>، ۱۳۶۳)، ناکارآمدی و بی‌عدالتی و احساس محرومیت از ریشه‌های عمده نارضایتی‌های اجتماعی می‌باشند. به اعتقاد گلدستون<sup>۴</sup> (۱۳۹۷)، هر نوع شرایط محیطی که کارآمدی و عدالت را در جامعه از بین ببرد، موجب قطع ارتباط نخبگان و نابودی حمایت‌های مردمی و افزایش اعتراضات اجتماعی می‌گردد. همچنین، ناخرسندی حاصل از احساس محرومیت نسبی که بر اساس تفاوت میان انتظارات ارزشی انسان‌ها و توانایی‌های ارزشی آنان تعریف می‌گردد، یکی دیگر از دلایل شکل‌گیری نارضایتی بوده و به هر اندازه این نارضایتی شدیدتر باشد، احتمال بروز

---

1. Ghate.

2. Brinton.

3. Johnson.

4. Goldston.

خسونت و رفتارهای آشوبگرانه نیز بیشتر خواهد بود (گرا، ۱۳۸۸). از دیگر علل و ریشه‌های وقوع نارضایتی‌های اجتماعی می‌توان به انباشت مطالبات و خواسته‌های اقشار مختلف و لایه‌های گوناگون جامعه ایران، پاسخ نیافتن آن‌ها و در نتیجه فقدان اعتماد عمومی، اتخاذ رویکرد امنیتی و سیاسی نسبت به مسائل روزمره (سردارنیا و کیانی، ۱۳۹۵)، توسعه مسائل ساختاری نظیر افزایش جمعیت تحصیل‌کردگان دانشگاهی و ناتوانی نظام دولتی در فراهم کردن امکانات و اشتغال برای آن‌ها و ... اشاره کرد (درخشه و هراتی، ۱۳۹۲).

بنابراین، با توجه به گستردگی، دامنه و ریشه‌های متفاوت نارضایتی‌های اجتماعی، این پژوهش بر آن است تا به تحلیل ریشه‌های اجتماعی شکل‌گیری و بروز نارضایتی‌های اجتماعی در ایران (مورد مطالعه: شهروندان تهرانی) بپردازد، نارضایتی‌ها و ناآرامی‌هایی نظیر دی‌ماه ۱۳۹۶ که از شهر مشهد و شهرهای بزرگ استان خراسان در راستای مقابله با گرانی و اعتراض به سیاست‌های دولت وقت در شبکه‌های اجتماعی انجام گرفت. این نارضایتی‌ها عموماً خواسته‌هایی اقتصادی و مبتنی بر اعتراض به میزان بالای بیکاری در جامعه بوده که به تدریج ابعاد اجتماعی آن گسترده‌تر و دامنه وسیع‌تری به خود گرفت. نمونه دیگری از این نارضایتی‌های عمومی را می‌توان در وقایع آبان ماه ۱۳۹۸ مشاهده نمود که به دنبال انجام مجدد سهمیه‌بندی بنزین در ایران و افزایش قیمت بنزین در ۲۴ آبان ۱۳۹۸ آغاز شد. این اعتراضات که عمدتاً در محلات کارگری و فقیرنشین شهری متمرکز و در ابتدا نسبتاً مسالمت‌آمیز بود، به تدریج ابعاد خسونت‌آمیزتری به خود گرفته و با تحریک عناصر معاند خارجی، اماکن عمومی و خصوصی، ساختمان‌های دولتی، خودروهای شهروندان، خودروهای پلیس، بانک‌ها و بعضی از مغازه‌ها توسط معترضان تخریب و جریان عادی کسب‌وکار و آمدوشد مختل شد. بدین لحاظ، اهمیت و ضرورت پژوهش در این حوزه در راستای کاهش اثر عوارض جانبی نارضایتی‌های اجتماعی و نفی مواجهه غیرمنطقی با این پدیده اجتماعی قابل توجیه است. عمدتاً روند نارضایتی‌های اجتماعی به‌ویژه در ابعاد غیرمدنی سبب ایجاد اختلال در چرخه تولید، تداوم آموزش در مراکز علمی

و آشفتگی منجر به توقف تدابیر و اعمال مدیریت در بین نخبگان سیاسی و مدیران دولتی و غیردولتی و عدم اعتماد 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 و ... می‌شود که این خود مقدمه و منشأ بروز بسیاری از قانون‌گریزی‌ها و ناامنی‌ها و تجاوزات گوناگون به حقوق مردم خواهد شد. برای آنکه بتوانیم میزان نارضایتی و اعتراضات را به حداقل خود رسانده و از عوارض جانبی آن بکاهیم، باید بدانیم که چرا و به چه دلایلی این قبیل نارضایتی‌ها شکل گرفته و اقشار مختلف دست به اعتراضات می‌زنند؛ بنابراین شناخت عوامل و فرایند شکل‌گیری هرگونه نارضایتی اجتماعی یک امر ضروری بوده و از اهمیت بالایی برای اقدامات بعدی آنان برخوردار است.

### سوالات تحقیق

- میزان شیوع نارضایتی‌های اجتماعی در ایران (استان تهران) به چه اندازه است؟
- ریشه‌های اصلی شکل‌گیری نارضایتی‌های اجتماعی در ایران (استان تهران) چیست؟
- اشکال بروز نارضایتی‌های اجتماعی (مدنی و غیرمدنی) در ایران (استان تهران) شامل چه مواردی بوده و میزان تمایل شهروندان به آن‌ها تا چه اندازه است؟

### فرضیه‌های تحقیق

- احساس بی‌عدالتی و نابرابری اجتماعی ارتباط مستقیم و مثبتی با نارضایتی‌های اجتماعی دارد.
- عدم ارضاء نیازها (زیستی، امنیتی، نیاز به احترام و خودشکوفایی، نیاز به تعلق) ارتباط مستقیم و مثبتی با نارضایتی‌های اجتماعی دارد.
- احساس محرومیت نسبی ارتباط مستقیم و مثبتی با نارضایتی‌های اجتماعی دارد.

- احساس آنومی<sup>۱</sup> یا بی‌هنجاری اجتماعی ارتباط مستقیم و مثبتی با نارضایتی‌های اجتماعی دارد.

- توقعات فزاینده شهروندی ارتباط مستقیم و مثبتی با نارضایتی‌های اجتماعی دارد.  
- برخورداری از منزلت اجتماعی (ارزش‌های منزلتی) ارتباط مستقیم و مثبتی با نارضایتی‌های اجتماعی دارد.

## مبانی نظری

### الف. پیشینه تحقیق

پژوهش‌های صورت گرفته در حوزه موضوعی نارضایتی‌های اجتماعی به چند گروه قابل طبقه‌بندی هستند: ۱- گروه نخست مطالعاتی را شامل می‌گردد که در حوزه موضوعی نارضایتی‌های اجتماعی و نیز بحث رضایت از زندگی یا رضایت اجتماعی قرار دارند. ۲- گروه دوم، پژوهش‌هایی در زمینه شورش‌ها، اغتشاشات شهری و ناآرامی‌های اجتماعی هستند که اشکال بروز نارضایتی را در ابعاد خشونت‌آمیز مورد بررسی قرار داده‌اند. ۳- گروه سوم، مطالعاتی پیرامون بحران‌های اجتماعی، اقتصادی و سیاسی و نیز روش‌های مدیریت آن‌ها بوده که بر این فرض‌اند بحران‌ها ریشه در نارضایتی‌هایی دارند که مورد بی‌توجهی قرار گرفته و ابعاد و پیامدهای وسیع‌تری به خود گرفته است. ۴- گروه چهارم، حوزه جنبش‌های اجتماعی را شامل شده که خود بیانگر اشکال سازمان‌یافته‌تر نارضایتی‌های اجتماعی بوده و نشان می‌دهند در مراحل بالاتر از شکل‌گیری نارضایتی‌ها، افراد و گروه‌های تشکیل‌دهنده آن‌ها اقدام به سازمان‌یابی و ساماندهی خویش به منظور فعالیت‌های گروهی هماهنگ‌تر می‌پردازند تا بدین طریق به اهداف جنبش نزدیک‌تر گردند.

هزارجریبی و صفری شالی (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان «بررسی رضایت از زندگی و جایگاه احساس امنیت در آن (مطالعه در بین شهروندان تهرانی)» به روش اسنادی- میدانی و با استفاده از فن پرسشنامه نشان می‌دهند که متغیر احساس امنیت با ضریب مسیر ۰/۴۵

بر رضایت از زندگی تأثیر می‌گذارد. همچنین متغیرهای احساس محرومیت، اعتماد به کارایی مسئولین، ارضاء نیازها و اعتماد اجتماعی نیز بر روی رضایت اجتماعی تأثیر دارند. رفیعی و حاجیانی (۱۳۹۲) طی «بررسی رضایت از زندگی و عوامل مؤثر بر آن با استفاده از نتایج پیمایش ملی» با ارزیابی افراد ۱۵ تا ۶۵ ساله خانوارهای معمولی شهری و روستایی ساکن در ۳۰ استان کشور در آبان ماه ۸۴ نشان داده که میانگین رضایت از زندگی شهروندان ایرانی در آن برهه زمانی به طرز معناداری از حالت متوسط پایین‌تر بوده است. همچنین شاخص امید به آینده اجتماعی بیشترین قابلیت را برای تبیین متغیر رضایت از زندگی در بین متغیرهای پژوهش داشته است. امین صارمی (۱۳۹۳) با «بررسی تحولات کنش‌های کارگری چند دهه اخیر در ایران» نشان داده که تحولات ساختاری در روابط کار، نیروی کار و عرصه کار موجب شده کنش‌های کارگری از حالت ستیزه‌جویانه به سمت حالت مسالمت‌جویانه معطوف شوند. رضانی و محمدیان (۱۳۹۹) نیز طی پژوهشی با «شناسایی و اولویت‌بندی عوامل اقتصادی مؤثر بر بروز نارضایتی اجتماعی» به روش پیمایشی و ارزیابی ۳۸۴ نفر از شهروندان تهرانی نشان داده‌اند که 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 اثرگذار هستند.

### ب. مفهوم‌شناسی نارضایتی‌های اجتماعی

نارضایتی، اصطلاحی عامیانه است که در پی یافتن معنایی علمی بوده و همواره مفاهیمی نظیر فشار، اضطراب، سختی و شدت را به ذهن متبادر می‌سازد. این واژه در لغت فارسی به معنی ناخرسندی، خشنود نبودن و رضایت نداشتن (لغت‌نامه دهخدا، ۱۳۸۵) و در لغت انگلیسی، ترجمه واژه دیس‌ستیسفکشن<sup>۱</sup> در معنی حالت یا احساس نارضایتی، به‌ویژه در مورد افرادی است که تحت کنترل یا نظارت یک سیستم کنترل‌کننده قرار دارند (فرهنگ آکسفورد، ۲۰۱۸). نارضایتی اجتماعی، نوعی اختلاف ادراک‌شده بین تأمین نیازهای اساسی



انسان و پیشرفت وی در زندگی (تحقق آرزو و ایده‌آل‌ها) است که منجر به نارضایتی فرد از وضع موجود می‌گردد. با این وجود، نارضایتی اجتماعی اگرچه برداشت و تلقی یا احساس ناخوشایند افراد از زندگی است، اما این احساس فردی بیشتر برساخته اجتماعی است تا برساخته روانی، زیستی، عاطفی یا فردی (بریتون، ۱۳۹۷). به عبارتی دیگر، جامعه از یک طرف به وجود آورنده شرایطی است که می‌تواند فرد را به سوی تحقق اهداف و آرزوهای فردی سوق دهد و از سوی دیگر زمینه‌ساز تحقق فضایی است که فرد می‌تواند به کنش متقابل و ارتباط با هموعانی که باعث ایجاد آرامش، امنیت و اطمینان خاطر او برای یک زندگی مناسب است، بپردازد.

جامعه‌شناسان، نارضایتی و بحران را در بی‌عدالتی موجود در جامعه و مشکلات اجتماعی، روانشناسان، نارضایتی و بحران را در بی‌هویتی، پوچ‌گرایی و هیجان‌ات کاذب انسان‌ها و محققان علم مدیریت، نارضایتی را بر اساس میزان اثراتشان بر سازمان و سازوکارهای مدیریت آن، تفسیر می‌کنند (خان‌محمدی و همکاران، ۱۳۸۹: ۸۴). دورکیم<sup>۱</sup> در تعریف نارضایتی اجتماعی از آنومی و ظهور آرزوهای جدید و بی‌حد و حصر و ناکامی از عدم ارضاء نیازها صحبت کرده (رفیع پور، ۱۳۷۸: ۱۸)، مرتون<sup>۲</sup> در این زمینه از فاصله زیاد فرد تا گروه مرجع و احساس محرومیت حاصل از آن سخن به میان آورده و کریزبرگ<sup>۳</sup> (۱۳۷۴) نیز بر وجود محرومیت مطلق، موقعیت‌ها با منزلت‌های اجتماعی متفاوت و نیز انتظارات بالا تأکید داشته است (به نقل از قهرمان، ۱۳۸۹: ۹۱). به طور کلی، نارضایتی‌ها هنگامی که فقط جزئی از جامعه را فراگیرد یا با مسائل خاصی مرتبط شود، جزئی خوانده شده و زمانی نارضایتی‌های اجتماعی عمومی خواهد بود که مجموع ساخت‌ها و نهادهای یک جامعه، به جهت عدم انطباق با انتظارات موجود در جهت پیشروی جامعه جدید و مرفقی، موجب نابسامانی و ناخرسندی عمومی و فراگیر در جامعه گشته و وقوع دگرگونی‌های اجتماعی بسیاری را قابل پیش‌بینی سازد (ابطحی و همکاران، ۱۳۹۰: ۷). معمولاً نارضایتی‌های عمومی

- 
1. Dourkheim.
  2. Merton.
  3. Krisberg.

گسترده زمانی حادث می‌گردند که اختلالاتی، عملکرد بهنجار و معمول حیات اجتماعی را به خطر اندازد. این نارضایتی‌ها عموماً نشان از آن دارند که جامعه در سازمان‌یابی و تأمین و حفظ نظم دچار ضعف بوده و استعداد و توان درونی خود را برای حل مسائل مرتبط با تطور جامعه از دست داده است (احمدوند و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۱۴). نارضایتی‌های اجتماعی که بیان دیگری از ناامنی‌های اجتماعی و بحران‌های خرد اجتماعی تلقی می‌شوند، حکایت از تضييع بخشی از حقوق اجتماعی و مدنی شهروندان دارند؛ بنابراین، نارضایتی اجتماعی، وضعیت ذهنی، ادراک شده و برداشت ناخرسندانه کلی گروهی از شهروندان از شرایط زیست فردی و اجتماعی است که در آن، فرد نسبت به ارزش‌ها، هنجارها و شرایط اجتماعی حاکم بر وجوه مختلف جامعه ابراز ناخرسندی کرده، خود را ناتوان از تحقق امیال و آرزوهای فردی دیده و ملاحظه شکاف میان اهداف و آرزوها با واقعیت‌های عینی جامعه، آنان را مستعد انجام رفتارها و کنش‌های جمعی می‌گرداند که در شرایطی خاص بروز آن‌ها، موجب نقض آشکار هنجارها و ارزش‌های اجتماعی گردیده و با منابع حکومتی در تضاد است.

همچنین، تفاوت‌هایی میان نارضایتی‌های اجتماعی و بحران‌ها وجود دارد؛ به بیانی، نارضایتی‌های اجتماعی مقدمه شکل‌گیری و بروز بحران‌های اجتماعی بوده و میان این دو مقوله پیوستاری از شکل‌گیری دغدغه‌ها، مسائل (نارضایتی‌های فردی)، مشکلات (نارضایتی‌های اجتماعی و عمومیت‌یافته)، معضل‌ها، بحران‌ها و فجایع وجود دارد. در عین حال، بحران‌ها توصیف‌کننده شرایطی هستند که در آن ریشه‌های پدیده می‌تواند مسائل و مشکلاتی مانند ساختارها و عملیات مدیریتی نامناسب یا شکست در تطابق با یک تغییر باشد. بحران‌ها نوعی از هم‌گسیختگی شدید در فعالیت‌های یک جامعه هستند که در این فرایند، انسان‌ها اقلام و دارایی‌ها و محیط، در سطح وسیع دچار آسیب و صدمات شدید می‌شوند؛ به طوری که جامعه فقط قادر است از منابع موجود خود کمک بگیرد. بحران‌های اجتماعی که بیان دیگری از ناامنی‌های کلان اجتماعی تلقی می‌شوند، برآمدهایی هستند از تضييع قسمتی از حقوق اجتماعی مدنی بخشی از افراد جامعه که بی‌توجهی به آن‌ها،

بسترهای اختلالات کلان‌تر در هنجارها، بینش‌ها، ارزش‌ها و روابط اجتماعی را سبب گردیده است.

### ج. ریشه‌های نارضایتی اجتماعی

#### - ادراک بی‌عدالتی اجتماعی

عدالت اجتماعی به معنی کاهش نابرابری‌های ژرف در زمینه قدرت سیاسی، پایگاه اجتماعی و برخورداری از منافع اقتصادی است، به گونه‌ای که این فرایند به بازگشت برابری‌ها بیانجامد. عدالت اجتماعی از توزیع اخلاقی قابل دفاع سودها یا پاداش‌ها در جامعه که برحسب مزد، سود، مراقبت بهداشتی، منافع رفاهی و مانند آن‌ها ارزیابی می‌شود، پشتیبانی می‌کند (خلف‌خانی، ۱۳۸۷: ۴۸-۴۶). کریزبرگ (۱۹۷۳) سه منشأ اساسی نارضایتی‌های اجتماعی را محرومیت مطلق، ناسازگاری میان موقعیت‌های متفاوتی که افراد در زندگی اجتماعی خود با آن مواجه‌اند و تغییرات میان داشته‌ها و تصورات فردی از آنچه باید از آن برخوردار بود، دانسته که در نابرابر و ارزیابی ناشی از آن خلاصه می‌شود (به نقل از نوغانی و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۷۸). رویکرد مبادله نیز در تبیین عدالت اجتماعی به‌قاعده «توزیع منفرد» یعنی «اصل انصاف» و آزمون «پیامد تخلف آن» معطوف است. از نظر هومنز<sup>۱</sup>، انسان در تمام کنش‌های خود به دنبال به دست آوردن بیشترین سود و دفع ضرر است. هرگاه پاداش و سودی که به دنبال آن بوده، کسب کند یا با تنبیه مورد انتظارش روبرو نشود، احساس خرسندی خواهد کرد. در این صورت احتمال بیشتری می‌رود که آن شخص رفتار تأییدآمیزی از خود نشان دهد و نتایج رفتارش نیز برایش ارزشمندتر می‌شود (ریتزر<sup>۲</sup>، ۱۳۹۴: ۴۳۱). به باور لوی<sup>۳</sup> (۱۹۹۷)، اگر دولت هنجارهای مرتبط با عدالت در جامعه را در هم بشکند، اطاعات مردم از خویش را نابود کرده و این موضوع باعث فراموش شدن نوع حکومت‌داری آن‌ها می‌شود (گلدستون، ۱۳۹۷: ۳۹۵). به این ترتیب، عدالت و نارضایتی، بحران و

---

1. Homans.  
2. Ritzer.  
3. Levi.

انقلاب رابطه تنگاتنگی با یکدیگر دارند و نارضایتی مردم از توزیع ناعادلانه ثروت، رشد و بی‌عدالتی‌های اقتصادی در رژیم‌های پیشین از دلایل وقوع نارضایتی و انقلاب بوده است.

### - عدم ارضاء نیازها

نیاز عبارت است از احساس فقدان یا حرمانی که به یک موجود زنده به جهت اینکه در جریان تحقق اهدافش خود را فاقد آن چیز می‌بیند، دست می‌دهد. نظریه نیاز، رضایت را تابعی از کامروایی و ارضای نیازهای فردی تعریف می‌کند. آبراهام مازلو، نیازهای انسانی را به صورت سلسله‌مراتبی در پنج طبقه نیازهای فیزیولوژیک، نیاز به امنیت، تعلق، احترام و تحقق خود جای داده است (شولتز و شولتز، ۱۳۹۴: ۳۳۷ و ۳۳۸). بر اساس نظریه مازلو، نیازها به ترتیب اهمیت از نیازهای ساده به پیچیده مرتب شده، نیازهای سطوح بالاتر زمانی می‌توانند موجب برانگیختن فرد شوند که نیازهای سطوح پایین‌تر برآورده شده باشند و افراد تنها بر پایه نیازهای برآورده نشده برانگیخته می‌شوند. در این نظریه، احساس رضایت با ارضای نیازها ارتباط ارگانیک دارد، چراکه احساس نیازها در انسان سبب می‌شود که به دنبال ارضای این نیازها باشد و با برطرف شدن هر نیاز، احساس رضایت بیشتری از زندگی داشته باشد (باقری و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۸۷). در مقابل، عدم ارضاء نیاز به هر دلیل باعث بروز پرخاشگری، نارضایتی و فشارهای روانی می‌گردد. به اعتقاد مازلو (۱۹۹۵) عموماً در جامعه پاره‌ای از نیازهای اساسی افراد ارضا و پاره‌ای دیگر ارضانشده باقی می‌ماند. درصد رضایت افراد در برآوردن نیازها به تدریج افزایش پیدا می‌کند که این امر با انتظارات افراد رابطه مستقیم دارد (به نقل از هزارجریبی و صفری شالی، ۱۳۸۸: ۱۲). بر این مبنا، بروز بسیاری از نارضایتی‌های اجتماعی و حتی حرکات انقلابی و اعتراضی به عدم ارضاء نیاز یا احساس عدم ارضاء نیاز در قیاس با دیگران و ناکامی مرتبط است. ناکامی به دلیل محرومیت از یک یا چند نیاز روانی است و صرف‌نظر از منبع آن، به پیدایش فرضیه ناکامی - تعارض منجر می‌شود، به طوری که هر قدر منبع ناکامی در فرد یا مجموعه از افراد وسیع‌تر باشد، احتمال

1. Maslow.
2. Schultz.

بیشتری دارد که به تعارض بیانجامد. با این وجود، از میان نیازها، نیازهای اولیه و فیزیولوژیک از اهمیت بالاتری برخوردار بوده تا جایی که اینگلههارت<sup>۱</sup> (۱۳۹۵) در کتاب «تحولات فرهنگی در جوامع صنعتی پیشرفته» بیان می‌دارد که ارضاء نیازهای مادی ارضاننده بر نیازهای ذهنی و زیبایی‌شناختی و اجتماعی تقدم دارد؛ بنابراین، عدم ارضاء نیازها در ابعاد مختلف و در سطوح گوناگون آن (چه نیازهای مادی و چه نیازها مرتبط با احترام و خویشن‌یابی) منجر به نارضایتی‌های فردی و در سطوح بالاتر بروز اعتراضات گروهی و جمعی در صنوف و مشاغل گوناگون می‌گردد.

#### - احساس محرومیت نسبی

برخی اشکال ناکامی و نارضایتی که توسط انواع عدم تعادل‌های ساختاری و کارکردی در جامعه ایجاد می‌شوند، خود را به صورت کنش‌های جمعی بی‌ثبات‌کننده بروز می‌دهند. تغییر اجتماعی به‌ویژه تغییر شتابان، اختلال آفرین و بی‌ثبات‌کننده تلقی می‌شود و از طریق سازوکارهای روان‌شناسی اجتماعی معینی که محرومیت نسبی یا ناکامی و سرخوردگی نامیده می‌شود، موجب جنبش‌های اعتراضی و حوادث بی‌ثبات‌کننده می‌گردد. در حقیقت رفتارهای سیاسی خشونت‌آمیز نتیجه نارضایتی و نارضایتی محصول ناکامی یا محرومیت نسبی آنان است که به معنی وجود شکاف و اختلاف میان آنچه آن‌ها می‌خواهند و آنچه فکر می‌کنند می‌توانند به دست آورند، است؛ بنابراین در نظریه‌های محرومیت نسبی هرگونه تغییر اجتماعی که موجب ظهور و نضج انتظارات برای زندگی بهتر نزد مردم شود، بدون اینکه وسایل لازم برای تأمین این انتظارات فراهم گردد، می‌تواند به بی‌ثباتی سیاسی بیانجامد (گر، ۱۳۸۸). این نظریه می‌پذیرد که دگرگونی و رشد شتابان در شرایط کلی اجتماع بر شرایط اقتصادی، اجتماعی و سیاسی تأثیر داشته و شکاف میان انتظارات و دستاوردها را به وجود می‌آورد، شکافی که ناکامی به وجود آورده و ناکامی منجر به پرخاشگری می‌شود و تجمع آن‌ها در سطح کلان به شکل کنش‌های جمعی اعتراضی و شورش‌ی بروز می‌یابد.

---

1. Inglehart.

بدین لحاظ، احساس محرومیت نسبی، ناظر بر محرومیت از چیزی است که شخص باور و اعتقاد دارد که استحقاق آن را دارد و عمدتاً معطوف به افراد ناراضی و ناخشنودی است که به هنگام مقایسه وضعیت خود با دیگران درمی‌یابند که از آنچه استحقاقش را دارند، کمتر دارند (حسینی‌زاده، ۱۳۹۹). تد رابرت گر (۱۳۸۸) به هنگام بحث از محرومیت نسبی در کتاب خود به نام «چرا انسان‌ها شورش می‌کنند» بیان می‌دارد که بروز هرگونه ناراضی و ناآرامی، خشونت و اعتراض در جامعه تابعی از نسبی است که بین «انتظارات ارزشی» (خواسته‌ها) و «توانایی‌های ارزشی» (داشته‌ها) به وجود می‌آید. اگر در جامعه‌ای، بین خواسته‌ها و داشته‌ها نسبت معقولی برقرار باشد و در افراد، 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 ناراضی می‌کنند و در نتیجه جامعه در معرض ناآرامی قرار می‌گیرد.

#### - ارزش‌های منزلتی اجتماعی

بر مبنای این رویکرد، دروندادها را باید به اندازه میزان پاداش مورد انتظار مورد توجه قرار داد: هم داده و هم پاداش، برحسب ارزش‌های منزلتی‌شان یا درجه‌بندی‌های حیثیتی خود، بیشتر مورد توجه قرار می‌گیرند تا بر اساس ارزش اقتصادی و مصرفی آن‌ها. به باور برگر<sup>۱</sup>، افراد مفاهیم قالبی را از طریق ارتباط بین ویژگی‌های اجتماعی و درآمدهای خاص با هدف‌های عینی گسترش می‌دهند. برگر همچون هومنز، معتقد است که مردم انتظار دارند که بین ویژگی ارزش‌های منزلتی یک فرد و پاداش‌های دریافتی او، تناسب و همخوانی وجود داشته باشد (به نقل از کوک<sup>۲</sup> و همکاران، ۱۹۹۵: ۱۱۲). فرد مایل است تا با توجه به موقعیت خود که شامل سطح تحصیلات، وضعیت شغلی، میزان تلاش و پشتکار و امکانات و ... است، منزلت و جایگاه مناسب در جامعه، محل کار و خانواده داشته باشد: در صورت برخورداری از این شرایط، احساس رضایت از زندگی خواهد داشت و در غیر این

1. Berger.  
2. Cook.

صورت، احساس نارضایتی در وی فزون‌تر خواهد گردید (هزارجریبی و صفری شالی، ۱۳۸۸: ۱۵)؛ بنابراین بسته به شرایط جامعه و عملکرد نهادهای رسمی و غیررسمی و نیز همسویی یا عدم تطابق خصائل و ویژگی‌های فردی، اجتماعی، اقتصادی و ... با منزلت و حیثیت فرد، امکان شکل‌گیری رضایت یا نارضایتی نزد اقشار گوناگون فراهم می‌گردد.

### - بی‌هنجاری اجتماعی

بی‌هنجاری یا آنومی اجتماعی وضعیتی است که خصیصه بارز آن ازهم‌پاشیدگی معیارهای حاکم بر روابط و تعاملات اجتماعی است. به نظر دورکیم، مردم فقط هنگامی می‌توانند سعادت‌مند شوند که خواسته‌هایشان با امکانات و وسایل نیل به آن‌ها تناسب داشته باشد. بسیاری از تفاسیر ارزشی قائل به چنین هماهنگی و تناسبی نیستند و وضعیت آنومیک هم برخاسته از عدم تناسب میان خواسته‌ها و اهداف و وسایل و راه‌های دستیابی به آن‌ها است (شیانی و محمدی، ۱۳۸۶: ۱۲). بر این اساس، جامعه بی‌هنجار یا آنومیک، جامعه‌ای است که در آن قواعد رفتار شکسته شده یا نادیده انگاشته شده است. در شرایط اجتماعی مستحکم و پایدار، آرزوهای انسان‌ها از طریق هنجارها تنظیم و محدود می‌شود. با ازهم‌پاشیدگی هنجارها و از بین رفتن کنترل آرزوها، آنومی یا وضعیت آرزوهای بی‌حد و حصر پدید می‌آید؛ بنابراین از آنجا که این آرزوهای بی‌حد طبعاً نمی‌توانند ارضاء و اشباع شوند، در نتیجه وضعیت نارضایتی اجتماعی دائمی ایجاد می‌شود (رفیع‌پور، ۱۳۷۸). به باور دورکیم، این طبیعت بشری است که محدوده تغییرپذیر ضروری نیازهای ما را تعیین می‌کند یعنی نیازها تا جایی که به فرد بستگی دارند، نامحدود هستند. اگر نیروهای نظم‌دهنده بیرونی نباشند، توانایی احساس ما به‌خودی‌خود سیری‌ناپذیری و نامحدود است (کوزر و روزنبرگ، ۱۳۹۳)؛ بنابراین، مسائل و مشکلات برخاسته از انتظارات فزاینده اما برآورده نشده شهروندان بازتاب شرایط آنومیک جامعه بوده و این مسئله را نشان می‌دهد که چنانچه به دلیل فاصله ساختی اهداف فرهنگی از فرصت‌های عملی و وسایل اجتماعی،

رفتارهای افراد برای دستیابی به موفقیت‌ها همگام با توانایی تحقق خواسته‌ها از طریق قانون پیش نرود، این امور سبب شکل‌گیری آنومی و ناکامی و موجب بسط نارضایتی‌های اجتماعی، اعتراضات شهروندی و رفتارهای خشونت‌انگیز می‌گردد.

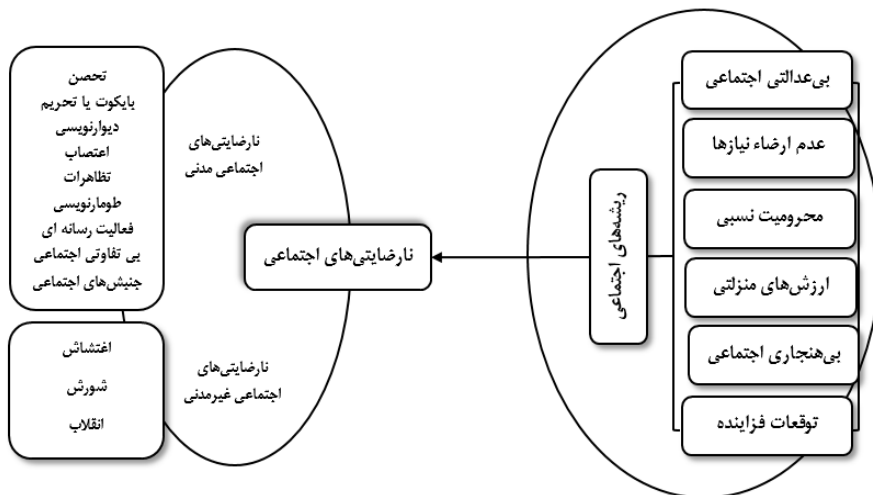
### - توقعات فزاینده

توکویل<sup>۱</sup> علت اصلی نارضایتی‌های اجتماعی و اعتراضات مردم فرانسه که منجر به انقلاب فرانسه شد را در افزایش توقعات شهروندی و رفاه فزاینده در سال‌های قبل از انقلاب در این کشور می‌داند. به باور توکویل، این درست نیست که همیشه زمانی انقلاب اتفاق می‌افتد که اوضاع رو به وخامت می‌رود. بلکه برعکس معمولاً وقتی انقلاب پیش می‌آید که مردمی که مدت‌های مدید بدون اعتراض با حکومتی جابر ساخته‌اند، ناگهان درمی‌یابند که حکومت از فشارهای خود کم کرده است و در نتیجه بر ضد آن شورش می‌کنند. بریتون نیز در «کالبدشکافی چهار انقلاب» بیان کرده که انقلاب‌ها در جوامعی رخ نمی‌دهد که از لحاظ اقتصادی سیر قهقرایی داشته باشند، بلکه انقلاب در جوامعی پدید می‌آید که از لحاظ اقتصادی رو به پیشرفت دارند (بریتون، ۱۳۹۷). در برداشت دیگری از این نظریه، پس از دوره‌ای از رفاه که در آن جامعه از ثبات برخوردار بوده و توقعات شهروندان نسبت به نظام دولتی - اقتصادی افزایش یافته و انتظار کم‌کاری و تعلل در ایفای کارکردهای حکومت را ندارند، اگر جامعه در وضعیت نامطلوبی قرار گیرد و نهادهای اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی از برآورده ساختن توقعات پیش‌ساخته شهروندان قاصر گردند، به عبارتی دیگر، جامعه وارد مرحله‌ای از رکود یا تورم شدید گردد و نیازهای شهروندان برآورده نشود، امکان شکل‌گیری و بسط نارضایتی‌ها و اعتراضات اجتماعی افزایش می‌یابد.



## مدل مفهومی تحقیق

مدل مفهومی این پژوهش بر مبنای رویکردهای نظری که در بخش‌های پیشین بدان‌ها اشاره شد، ترسیم گردیده و با استفاده از آزمون فرضیه‌های تحقیق، صحت و سقم آن مورد بررسی قرار می‌گیرد.



شکل ۱: مدل احصاشده از ادبیات به منظور تبیین ریشه‌های اجتماعی ناراضی‌های اجتماعی

## روش‌شناسی تحقیق

این پژوهش در قالب روش‌شناسی کمی با ماهیت توصیفی-همبستگی و هدف کاربردی بر اساس روش اسنادی و میدانی-پیمایشی صورت پذیرفته است. استفاده از روش پیمایشی در بخش کمی این پژوهش با توجه به مجموعه‌ای از شرایط قابل توجه است؛ نخست آنکه این مطالعه در پی بررسی ماهیت شرایط موجود و ارتباط میان شاخص‌های نگرشی و رفتاری است. به عبارتی، در مطالعات مقطعی مبتنی بر زمان حال که محقق در آن شرایط فعلی جامعه را مورد ارزیابی قرار می‌دهد تا مسائل و وقایع جاری در پرتو آن روشن گردند، روش پیمایشی کاربرد زیادی دارد. دوم اینکه یکی از مهم‌ترین اهداف این مطالعه، تعمیم‌پذیری نتایج به کل شهروندان جامعه آماری و سایر نقاط همسان در کشور است و این مهم، در پرتو روش پیمایشی حاصل می‌گردد که هدف اصلی تعیبه

شده در آن، «تعمیم نتایج جامعه کوچک‌تر به جامعه بزرگ‌تر» است. جامعه آماری دربرگیرنده شهروندان بالای ۱۸ سال شهر تهران هستند که بر مبنای سرشماری سال ۱۳۹۵، معادل ۸۷۳۷۵۱۰ نفر بوده که در قالب پنج ناحیه جمعیتی در سطح شهر تهران ساکن هستند.

حجم نمونه بر اساس نرم‌افزار نمونه‌گیری سмпل پاور و با مدنظر قرار دادن حداکثر متغیر مستقل اثرگذار بر متغیر وابسته پژوهش و درصد خطای ۰/۰۱، توان بالاتر از ۰/۸۰ و حجم اثر ۰/۱۰ برای ضریب تعیین، تعداد ۲۷۱ نفر برآورد شده و به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای، پرسشنامه‌های تهیه‌شده در نواحی پنج‌گانه شهر تهران و در مناطق تعیین‌شده (قیطریه، خانی‌آباد، جمهوری، رسالت و تهرانسر) به روش مصاحبه حضوری توزیع گردید. حجم نمونه پژوهش حاضر دربرگیرنده ۲۷۱ نفر از شهروندان تهرانی بوده که سیمای جمعیتی آن‌ها در جدول ذیل به شکل خلاصه توصیف گردیده است. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش شامل روش اسنادی و پرسشنامه‌های استاندارد- محقق ساخته در قالب طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای است؛ به‌منظور سنجش احساس بی‌عدالتی اجتماعی، عدم ارضاء نیازها، احساس محرومیت نسبی، ارزش‌های منزلتی، بی‌هنجاری اجتماعی، توقعات فزاینده، نارضایتی‌های اجتماعی و اشکال بروز نارضایتی‌های اجتماعی به ترتیب از ۷، ۱۵، ۷، ۴، ۸، ۴، ۲۸ و ۱۲ گویه بهره گرفته شده است. به‌منظور توصیف داده‌ها از آماره‌های گرایش به مرکز و پراکندگی نظیر میانگین، انحراف معیار، فراوانی و درصد و در راستای تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون و سایر آماره‌های مقتضی در قالب نرم‌افزار SPSS ورژن ۲۲ استفاده شده است. در عین حال، برای تأیید اعتبار از دو روش اعتبار صوری (تصحیح شکلی گویه‌ها و متناسب‌سازی با مشخصات پاسخگویان) و اعتبار محتوایی (بهره‌گیری از نظر اساتید و متخصصان در تدوین محتوایی گویه‌ها) و در جهت تعیین پایایی متغیرها، ضریب همبستگی درونی گویه‌ها (آلفای کرونباخ) به کار برده شده که نتایج آن در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۱: ضرایب پایایی آلفای کرونباخ متغیرهای تحقیق

پایایی	متغیر	پایایی	متغیر
۰/۸۰	عدم ارضاء نیاز	۰/۷۲	بی‌عدالتی اجتماعی
۰/۷۴	محرومیت نسبی	۰/۶۹	ارزش‌های منزلتی
۰/۹۳	نارضایتی‌های اجتماعی	۰/۷۱	آنومی اجتماعی
۰/۸۶	اشکال بروز نارضایتی	۰/۷۰	توقعات فزاینده

### تجزیه و تحلیل یافته‌ها

جدول ۲: سیمای جمعیتی پاسخگویان (درصد)

متغیر	توزیع جمعیتی
جنس	۵۰/۶ درصد مرد، ۴۹/۴ زن
سن	میانگین ۳۴/۸ سال، کمینه ۱۸ سال و بیشینه ۷۰ سال
تأهل	۵۶/۶ درصد متأهل، ۳۷/۸ مجرد، ۵/۶ مطلقه
مسکن	۴۹/۸ درصد شخصی، ۳۲/۷ استیجاری، ۱۰/۲ رهنی و سازمانی
تحصیلات	۹/۸ درصد کمتر از دیپلم، ۱۹/۹ دیپلم و فوق‌دیپلم، ۲۹/۳ کارشناسی، ۳۹/۸ ارشد و بالاتر
اشتغال	۷۲ درصد شاغل، ۷/۷ بیکار، ۸/۱ خانه‌دار، ۷/۴ محصل، ۴/۸ بازنشسته
نوع شغل	۱۲/۸ درصد کارگر، ۱۲/۳ کاسب و صنعتگر، ۲/۰۵ بازرگان و تولیدکننده، ۲۲/۰۵ کارمند ساده، ۲۳/۵ کارمند متوسط، ۹/۲۳ کارمند عالی، ۰/۵۱ کشاورز، ۱۷/۴ سایر
قومیت	۶۳/۸ درصد فارس، ۱۷/۵ آذری، ۶ لر، ۶/۳ کرد، ۵/۶ گیلک، ۰/۴ ترکمن، ۰/۴ مازنی
پایگاه ا.ا.	۱۰ درصد پایین، ۲۳/۱ متوسط به پایین، ۴۹ متوسط، ۱۳/۵ متوسط به بالا، ۴/۴ بالا

### یافته‌های توصیفی

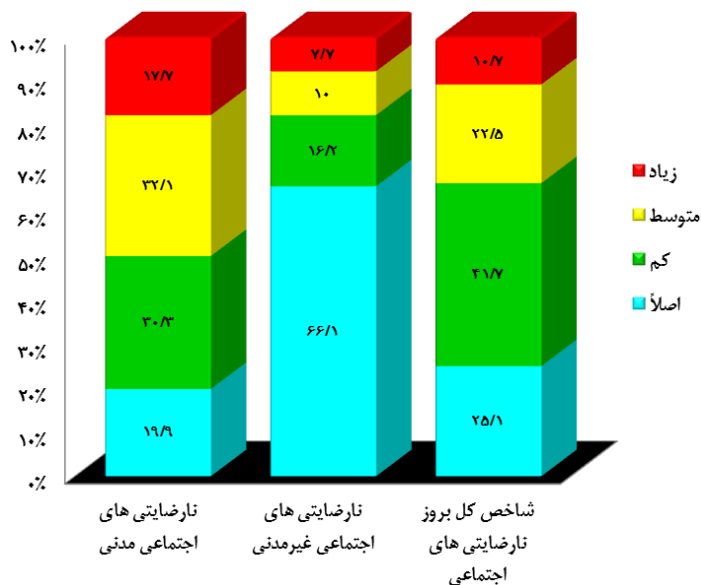
ارزیابی وضعیت نارضایتی‌های اجتماعی در جامعه شهری تهران گویای آن است که میزان نارضایتی درصد شهروندان تهرانی از وضعیت حال حاضر جامعه به‌ویژه در ابعاد اقتصادی، سیاسی و فرهنگی زیاد بوده است. ارزیابی ریشه‌های اجتماعی نارضایتی‌ها نیز

نشان داد که ۷۶ درصد از شهروندان تهرانی در حوزه‌های مختلف احساس بی‌عدالتی و نابرابری اجتماعی نموده، نیازهای ۲۸/۴ درصد از آن‌ها در سطح بالا و ۵۳/۹ درصد در حد متوسط برآورده نگردیده، ۶۷/۲ درصدی آن‌ها احساس محرومیت نسبی را در سطح بالایی تجربه نموده، ۴۲/۴ درصد ادراکات مثبتی از جایگاه و منزلتشان در محل کار، بین اعضای خانواده و در جامعه داشته، اکثریت ۵۹/۴ درصدی آن‌ها شرایط آنومیک و بی‌هنجارانه را بر جامعه غالب دانسته و ۸۷/۱ درصد نیز توقعات زیادی از نظام دولتی در راستای ترفیع نیازها و تأمین رفاه اجتماعی داشته‌اند.

جدول ۳: توصیف درصدی سطح نارضایتی‌های اجتماعی و ریشه‌های آن (درصد)

متغیر	میانگین واقعی	حد متوسط	توزیع طبقاتی		
			کم (ضعیف)	متوسط	زیاد (قوی)
احساس بی‌عدالتی اجتماعی	۲۶,۴۳	۲۱	۲,۶	۲۱	۷۶,۴
عدم ارضاء نیازها	۴۷,۶۹	۴۵	۱۷,۷	۵۳,۹	۲۸,۴
محرومیت نسبی	۲۵,۱۹	۲۲	۶,۳	۲۶,۶	۶۷,۲
ارزش‌های منزلتی	۱۱,۱۹	۱۲	۲۱,۸	۳۵,۸	۴۲,۴
بی‌هنجاری اجتماعی	۲۸,۶۵	۲۴	۵,۲	۳۵,۴	۵۹,۴
توقعات فزاینده	۱۶,۸۰	۱۲	۲,۶	۱۰,۳	۸۷,۱
نارضایتی‌های اجتماعی	۱۰۹,۴۲	۸۴	۳,۳	۲۱,۸	۷۴,۹

بر اساس یافته‌ها، ۲۵/۱ درصد از شهروندان در بروز نارضایتی‌های خود منفعل بوده و تمایلی به مشارکت در اشکال مدنی و غیرمدنی بروز نارضایتی‌ها ندارند. با این حال، ۴۱/۷ درصد آن‌ها در حد کم، ۲۲/۵ درصد متوسط و ۷/۰۷ درصد در سطح زیاد مایل به شرکت در اشکال مختلف بروز نارضایتی‌های اجتماعی بودند. در این بین، ۳۲/۱ درصد در حد متوسط و ۱۷/۷ درصد در حد بالا برای مشارکت در اشکال مدنی بروز نارضایتی‌های اجتماعی تمایل داشتند. در مقابل، اکثریت ۶۶/۱ درصدی از شهروندان تهرانی تمایلی برای مشارکت در اشکال غیرمدنی بروز اعتراضات اجتماعی نداشتند؛ بنابراین، تمایلات خشونت‌طلبانه در بین شهروندان تهرانی در حد بسیار ضعیف بوده و اکثریت شهروندان مایل‌اند تا نارضایتی‌های خویش را در اشکال مسالمت‌آمیز بروز دهند.



شکل ۲: توزیع پراکندگی اشکال بروز نارضایتی‌های اجتماعی در ایران

## یافته‌های تحلیلی

### تحلیل دومتغیره

به منظور ارزیابی وضعیت نرمالیده متغیر وابسته این پژوهش (نارضایتی‌های اجتماعی) از آزمون کلموگروف-اسمیرنف (K-S) استفاده گردیده است. نتایج این آزمون در جدول زیر بیان شده است.

جدول ۴: آزمون نرمالیده کلمگروف - اسمیرنف (K-S)

آزمون کلمگروف-اسمیرنف	نارضایتی‌های اجتماعی	اشکال بروز نارضایتی
فراوانی	۲۷۱	۲۷۱
تفاوت‌های افراطی	مطلق	۰/۰۸۰
	مثبت	۰/۰۸۰
	منفی	-۰/۰۴۱
آماره آزمون	۰/۰۴۱	۰/۰۸۰
سطح معنی‌داری	۰/۲۰۰	۰/۴۳۰

نتایج حاصل از آزمون K-S نشان می‌دهد که سطح معنی‌داری متغیر نارضایتی‌های اجتماعی و اشکال بروز آن به‌عنوان متغیرهای وابسته این پژوهش بالاتر از ۰/۰۵ بوده، بنابراین فرض نرمالیتت برای این متغیر صادق بوده و از آزمون‌های پارامتریک به‌منظور بررسی فرضیه‌های بهره‌گرفته می‌شود.

جدول ۵: ارزیابی فرضیه‌های تحقیق بر اساس ضریب همبستگی پیرسون

متغیر <sup>۱</sup>	نارضایتی‌های اجتماعی						
	اجتماعی	اقتصادی	فرهنگی	سیاسی	کل	مَدنی	غیرمدنی
بی‌عدالتی اجتماعی	۰,۴۸۹	۰,۴۷۰	۰,۴۳۸	۰,۴۵۴	۰,۵۲۷	۰,۱۶۶	۰,۱۵۴
عدم ارضاء نیاز	۰,۴۴۶	۰,۲۹۲	۰,۳۴۶	۰,۳۴۶	۰,۵۱۰	۰,۳۱۲	۰,۱۷۸
محرومیت نسبی	۰,۵۴۶	۰,۵۱۹	۰,۴۹۰	۰,۵۰۶	۰,۶۵۷	۰,۲۹۹	۰,۱۲۰
آنومی اجتماعی	۰,۴۰۴	۰,۳۸۷	۰,۴۵۵	۰,۴۲۷	۰,۵۰۳	۰,۳۵۲	۰,۲۲۲
توقعات فزاینده	۰,۴۴۴	۰,۵۲۷	۰,۴۹۴	۰,۴۵۷	۰,۵۳۶	۰,۲۵۶	۰,۱۶۵
منزلت اجتماعی	۰,۱۶۹	۰,۱۳۲	۰,۱۳۲	۰,۱۳۲	۰,۲۴۱	۰,۲۵۱	۰,۲۴۷

**فرضیه اول:** بنابر نتایج، ارتباط مستقیم و معناداری بین ادراک بی‌عدالتی اجتماعی و نارضایتی‌های اجتماعی وجود دارد ( $r=0/527$ ,  $sig.=0/001$ )؛ بنابراین، به هراندازه بی‌عدالتی‌ها و نابرابری‌های اجتماعی در جامعه بیشتر شود، به همان میزان بر نارضایتی‌های اجتماعی شهروندان افزوده می‌گردد. همچنین، افزایش بی‌عدالتی اجتماعی عمدتاً منجر به بروز مدنی نارضایتی‌ها گردیده و شدت یافتن نابرابری و بی‌عدالتی اجتماعی اثرگذاری معنی‌داری بر بروز خشونت‌بار و غیرمدنی نارضایتی‌ها ندارد.

**فرضیه دوم:** بین عدم ارضاء نیازها با نارضایتی‌های اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد ( $r=0/510$ ,  $sig.=0/001$ ). با افزایش بی‌توجهی به نیازهای شهروندان و عدم ارضاء نیازهای آنان در ابعاد مختلف (نیازهای زیستی، امنیتی، تعلق و محبت، احترام و

۱ اعداد قرمز رنگ که با خطوط اریب در هر مربع از جدول مشخص گردیده، گویای عدم معنی‌داری رابطه میان دو متغیر می‌باشند.

خودشکوفایی)، میزان نارضایتی‌های اجتماعی شهروندان افزایش می‌یابد. همچنین، عدم ارضاء نیازهای شهروندی ارتباط معناداری با هر دو بعد مدنی و غیرمدنی بروز نارضایتی‌های اجتماعی داشته، اما شدت همبستگی بعد مدنی نارضایتی‌های اجتماعی با عدم ارضاء نیازها بیشتر است.

**فرضیه سوم:** ارتباط معنادار و مستقیمی میان احساس محرومیت نسبی با نارضایتی‌های اجتماعی وجود دارد ( $r=0/657$ ,  $sig.=0/001$ ). فزونی گرفتن احساس محرومیت نسبی و توسعه اختلاف میان انتظاراتی ارزشی و توانایی‌های ارزشی شهروندان با شدت هر چه بیشتر بر توسعه میزان نارضایتی‌های اجتماعی اثر گذاشته و از میزان رضایت اجتماعی شهروندان می‌کاهد. در عین حال، احساس محرومیت نسبی می‌تواند منجر به بروز مدنی و غیرمدنی نارضایتی‌های اجتماعی گردید، اما احتمال رخداد مدنی نارضایتی‌ها در نتیجه احساس محرومیت نسبی، بالاتر از رخداد خشونت‌بار نارضایتی‌ها است.

**فرضیه چهارم:** با افزایش احساس بی‌هنجاری در جامعه، بر شدت نارضایتی‌های اجتماعی افزوده می‌شود ( $r=0/503$ ,  $sig.=0/001$ ). با افزایش ازهم‌پاشیدگی معیارهای حاکم بر روابط و تعاملات اجتماعی و ایجاد شکاف‌های میان تفاسیر عمل اجتماعی در سطح فردی با تفاسیر آن در سطح ساختارهای اجتماعی، نارضایتی‌های اجتماعی شهروندان ابعاد وسیع‌تری به خود می‌گیرد. شاخص بی‌هنجاری اجتماعی در قیاس با دیگر متغیرها، همبستگی قوی‌تری با اشکال بروز نارضایتی داشته، به‌طوری که با فراگیری حس بی‌هنجاری اجتماعی در جامعه، شهروندان تمایل زیادی به بروز نارضایتی‌های خویش به‌ویژه در بعد مدنی پیدا می‌کنند.

**فرضیه پنجم:** با افزایش توقعات شهروندان و فزونی یافتن انتظارات اجتماعی آن‌ها در حوزه‌های مختلف به‌ویژه حوزه‌های اقتصادی و معیشتی، میزان نارضایتی‌های اجتماعی بیشتر می‌شود ( $r=0/536$ ,  $sig.=0/001$ ). همچنین، توقعات فزاینده شهروندی صرفاً آنان را به بروز مدنی نارضایتی‌ها متمایل می‌سازد و این امر تأثیری بر خشونت‌بار شدن فرایند بروز نارضایتی ندارد.

**فرضیه ششم:** ارتباط معنادار و مستقیم، اما ضعیف میان این منزلت اجتماعی با نارضایتی‌های اجتماعی وجود دارد ( $r=0/241$ ,  $sig.=0/001$ ): افرادی که منزلت اجتماعی خود را مطلوب‌تر ارزیابی نموده‌اند، آگاهی بیشتری نسبت به وضعیت جامعه یافته و نارضایتی بیشتر از شرایط موجود جامعه داشته‌اند. همچنین، ادراک افراد از منزلت اجتماعی‌شان در جامعه، محل کار، خانواده و نیز به نسبت تحصیلات، تلاش، شغل و پشتکارشان، منجر به بروز مدنی و غیرمدنی نارضایتی‌های اجتماعی در جامعه می‌گردد.

### تحلیل چندمتغیره

در بخش تحلیل چندمتغیره، تلاش گردیده تا از طریق رگرسیون خطی<sup>۱</sup> به مرحله به مرحله، مؤثرترین ریشه‌های نارضایتی‌های اجتماعی مشخص گردد. نتایج این فرایند در جداول زیر ارائه شده است. بنابر یافته‌ها، مدل رگرسیونی شامل شش متغیر مستقل بوده که با ورود در فرایند تحلیل رگرسیونی، برای تحلیل‌های بعدی حفظ شده‌اند.

جدول ۶: خلاصه مدل رگرسیونی ریشه‌های نارضایتی اجتماعی

ضریب همبستگی	ضریب تبیین	انحراف معیار	F	سطح معنی‌داری
۰/۷۶۷	۰/۵۸۹	۱۱/۳۶۸	۶۲/۹۶۰	۰/۰۰۱

ضریب همبستگی مجموعه متغیرهای مؤثر بر نارضایتی‌های اجتماعی ۰/۷۶۷ بوده که حاکی از همبستگی قوی میان متغیرهای فوق با نارضایتی‌های اجتماعی است. همچنین، مقدار خالص ضریب تعیین ۰/۵۷۹، بدین معنی که مجموعه متغیرهای مستقل ورود یافته در مدل، ۵۷ درصد از تغییرات نارضایتی‌های اجتماعی را تبیین می‌نمایند. از این لحاظ، این پژوهش توانسته است گروه جامعی از ریشه‌های اجتماعی پیش‌بین و مؤثر بر نارضایتی‌های اجتماعی را با درجه ضریب تبیین بالا معرفی نماید. آزمون

1. Liner.
2. Stepwise.



تحلیل واریانس نیز نشان داد که رابطه میان متغیرهای مستقل ورود یافته به مدل رگرسیونی و نارضایتی‌های اجتماعی، رابطه‌ای خطی بوده و استفاده از رگرسیون خطی در این مسیر، به جا بوده است ( $F=62/960$ ,  $sig.=0/001$ ).

جدول ۷: ضرایب رگرسیونی ریشه‌های اجتماعی نارضایتی‌های اجتماعی

ضریب اثر کل	ضریب اثر غیرمستقیم	سطح معنی‌داری	t	ضریب (Beta)	مدل
-	-	۰/۱۱۳	۱/۵۹۱		مقدار ثابت
۰/۳۸۶	۰	۰/۰۰۰	۶/۵۴۴	۰/۳۹	محرومیت نسبی
۰/۵۹۸	۰/۳۴	۰/۰۰۰	۵/۶۹۱	۰/۲۶	توقعات فزاینده
۰/۳۵۹	۰/۱۹	۰/۰۰۱	۳/۵۵۸	۰/۱۷	بی‌عدالتی اجتماعی
۰/۷۰۵	۰/۵۳	۰/۰۰۳	۳/۰۴۴	۰/۱۷۵	عدم ارضاء نیاز
۰/۴۳۸	۰/۲۶	۰/۰۰۱	۳/۵۳۲	۰/۱۸	منزلت اجتماعی
۰/۹۱۲	۰/۷۹	۰/۰۱۵	۲/۴۴۲	۰/۱۲	بی‌هنجاری اجتماعی

میزان اثرگذاری مستقیم هر یک از متغیرهای احساس محرومیت نسبی، توقعات فزاینده، منزلت اجتماعی، عدم ارضاء نیاز، بی‌عدالتی اجتماعی و بی‌هنجاری اجتماعی بر نارضایتی‌های اجتماعی به ترتیب عبارت است از ۰/۳۹، ۰/۲۶، ۰/۱۸، ۰/۱۷۵، ۰/۱۷ و ۰/۱۲؛ بنابراین، بیشترین اثرگذاری مستقیم بر نارضایتی‌های اجتماعی مربوط به شاخص احساس محرومیت نسبی و توقعات فزاینده است که به لحاظ آماری این ضرایب معنادار می‌باشند. بر این اساس، سرمایه‌گذاری در امر کاهش میزان احساس محرومیت نسبی و تنزل میزان توقعات اجتماعی و معقول ساختن این انتظارات در شرایط حاضر، نقش مؤثری در کاهش نارضایتی‌های اجتماعی خواهد داشت. در عین حال، سنجش آثار غیرمستقیم متغیرها بر یکدیگر با به‌کارگیری رگرسیون تک متغیره نیز نشان داد که احساس بی‌هنجاری اجتماعی بالاترین اثرگذاری غیرمستقیم (۰/۷۹) و اثر کلی (۰/۹۱) بر نارضایتی‌های اجتماعی را به خود اختصاص داده است. به بیانی، توسعه احساس بی‌هنجاری در جامعه منجر به افزایش توقعات و در پی آن عدم ارضاء نیازهای افراد گردیده و با اثرگذاری منفی

بر ارزش‌های منزلتی از سویی و افزایش ادراک بی‌عدالتی و نیز احساس محرومیت نسبی در افراد، سرچشمه پنهان و غیرمستقیم بسط نارضایتی‌های اجتماعی در جامعه محسوب می‌شود.

## نتیجه‌گیری

هدف اصلی این پژوهش تحلیلی بر ریشه‌های اجتماعی شکل‌گیری و بروز نارضایتی‌های اجتماعی در ایران بوده که به‌واسطه روش اسنادی-پیمایشی در جامعه شهروندی تهران اجرا گردیده است. نتایج این پژوهش گویای آن بود که بخش زیادی از شهروندان نسبت به شرایط و اوضاع نامساعد موجود، نگران بوده و ناراضی هستند. همسو با مسئله، معیدفر و ذهانی (۱۳۸۴)، هزارجریبی و صفری شالی (۱۳۸۸)، دعاگویان و همکاران (۱۳۹۱)، رفیعی و حاجیانی (۱۳۹۲)، درخشه و هراتی (۱۳۹۲)، مسعودنیا و همکاران (۱۳۹۴)، نیازی و همکاران (۱۳۹۶) و رضایی و محمدیان (۱۳۹۹) هر یک به نوعی با ارزیابی نارضایتی‌ها و کنش‌های کارگری، رضایت اجتماعی شهروندان، نارضایتی‌های اقتصادی، رضایت از زندگی و مفاهیم مشابه دیگر در حوزه نارضایتی‌های اجتماعی، نشان داده‌اند که نارضایتی از شرایط اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی در ابعاد و سطوح مختلف در کشور وجود داشته و وضعیت نامطلوبی برای کشور رقم زده و از این حیث، تمایلاتی را در شهروندان، هرچند در سطوح ضعیف برای بروز نارضایتی‌ها و اعتراضات خود به‌ویژه در حوزه‌های مدنی و مسالمت‌آمیز به وجود آورده است.

در بخش تحلیل فرضیه‌های تحقیق، نتایج پژوهش نشان دادند که ادراک بی‌عدالتی اجتماعی و احساس نابرابری در حوزه‌های مختلف جامعه، ارتباط مثبت و معنی‌داری با نارضایتی‌های اجتماعی دارد. ادراک بی‌عدالتی‌های اجتماعی دلیلی برافزایش تمایلات خشونت‌طلبانه نظیر مشارکت در اغتشاشات نبوده و عامل تهییج‌کننده کاملی برای مشارکت بخشیدن افراد در فرایندهای خشونت‌بار نیست؛ بنابراین شهروندانی که احساس نابرابری بدان‌ها دست می‌دهد، صرفاً به‌واسطه روش‌های نرم و مدنی از جمله طومارنویسی، بایکوت،

اعتصاب و ... اعتراضات خود را به گوش مسئولین می‌رسانند. فرضیه دیگر پژوهش نشان داد که عدم ارضاء نیازهای شهروندان، میزان نارضایتی‌های اجتماعی را به نسبت بالایی افزایش می‌یابد. ارضای نیازها منجر به رضایت اجتماعی بالاتر گردیده و عدم دستیابی به نیازها زیستی، امنیتی، خودشکوفایی و ...، مسبب بسط نارضایتی‌ها است. در عین حال، یافته‌ها نشان دادند که عدم ارضای نیازهای فردی و اجتماعی شهروندان می‌تواند بسترهای بروز نارضایتی‌های اجتماعی در اشکال مدنی و غیرمدنی را به اندازه‌های متفاوت فراهم سازد. در این میان، میزان بروز نارضایتی‌های اجتماعی ناشی از عدم ارضاء نیازها در ابعاد مدنی بالاتر از ابعاد غیرمدنی بوده و شهروندانی که به دلایل مختلف نیازهای آن‌ها در حوزه‌های زیستی، امنیتی، نیاز به خودشکوفایی، تعلق، محبت و ... برآورده نشده و از این حیث احساس نارضایتی بر آن‌ها چیره شده است، این نارضایتی را با احتمال بیشتری در اشکال مدنی و غیرخشونت‌بار بروز می‌دهند.

از سوی دیگر، احساس محرومیت نسبی ارتباط نسبتاً قوی و مستحکم با شیوع نارضایتی‌های اجتماعی داشته است. کانون رویکرد محرومیت نسبی، اصل مقایسه بوده و احساس نارضایتی از مقایسه وضعیت فردی با دیگران به وجود می‌آید. به این ترتیب، محرومیت نسبی، تجربه‌ای آگاهانه از اختلاف منفی میان انتظارات مشروع (توقعات) و واقعیت‌های شخصی (امکانات) بوده و مهم‌ترین سازه آن، نابرابری‌های اقتصادی است، چراکه نابرابری‌های اقتصادی منجر به عمیق‌تر گردیدن شکاف میان خواسته‌ها با داشته‌ها و در نتیجه انسداد اجتماعی می‌گردد که منبع اصلی تولید فشار و ناکامی و نهایتاً احساسات محرومیت نسبی است. همچنین، یافته‌ها نشان دادند که احساس محرومیت نسبی می‌تواند هم در اشکال مدنی و هم در اشکال غیرمدنی نارضایتی‌های اجتماعی بروز یابد، منتهی احتمال بروز نارضایتی‌های اجتماعی مدنی در نتیجه توسعه احساس محرومیت نسبی در جامعه بیشتر از اشکال غیرمدنی و خشونت‌بار آن است. فرضیه دیگر این پژوهش، نشان داد که با توسعه شرایط آنومیک در جامعه و ادراک بسط بی‌هنجاری در نظام اجتماعی، به‌طور مستقیم و غیرمستقیم بر میزان نارضایتی‌های اجتماعی افزوده

می‌گردد. این یافته همسو با نظریه دورکیمی در حوزه انتقال از شرایط جامعه سنتی با همبستگی مکانیکی به جامعه صنعتی با همبستگی ارگانیکی بوده که در آن نفوذ سازمان‌دهنده وجدان جمعی کم‌رنگ‌تر و ضعیف‌تر گردیده و در نتیجه توان نظم‌دهندگی رفتارها و آرزوهای دور و دراز انسان در نبود وجدان جمعی در جامعه صنعتی کمتر می‌شود. بخشی از این مسئله ناشی از آن است که در شرایط آنومی اجتماعی، به عللی نظیر ضعف در حاکمیت هنجارهای اجتماعی، ایجاد تعارض میان هنجارها و نیز پدید آمدن عرصه‌هایی فاقد هنجارهای روشن و عدم التزام به قواعد اخلاقی، الگوهای موجود دیگر راهنماهای خوبی برای رفتارهای فردی و اجتماعی نبوده و بر دامنه تعارضات و نارضایتی‌های اجتماعی دامن می‌زنند. در این وضعیت، خواسته‌های افراد با امکانات و وسایل نائل آمدن به آن‌ها متناسب نبوده و افراد به منظور نیل به اهدافشان قواعد رفتاری را نادیده می‌گیرند؛ بنابراین در صورتی که نظام اجتماعی نتواند خواسته‌ها و آرزوهای افراد را کنترل نماید، مطالبات افراد هرروز افزایش یافته، پیروی از قوانین محدود گردیده و بسترهای بروز رفتارهایی خشونت‌بار و اعتراضات اجتماعی افزایش بیشتری می‌یابد. همچنین، در شرایط آنومیک و فقدان هنجارهای اجتماعی، احتمال بروز نارضایتی‌های اجتماعی در دو شکل مدنی و غیرمدنی وجود دارد، چراکه در این فضای نابسامان، هنجاری برای ساماندهی رفتارهای فردی و اجتماعی در دسترس نبوده، به همین دلیل برخی با تمایلات خوش‌بینانه دست به اقداماتی مثبت به منظور رساندن صدای نارضایتی خویش پرداخته و برخی دیگر نیز مسیرهای نامنعطف‌تر نظیر اقدامات آشوبگرانه و خرابکارانه را دنبال می‌نمایند. در این بین، گسترش توقعات و انتظارات نظام شهروندی از بدنه دولتی جامعه نیز عاملی بر توسعه نارضایتی‌ها است.

در نهایت، شواهد گویای ارتباط معنی‌دار عدم تناسب منزلتی با ستانده‌های اجتماعی و توسعه نارضایتی‌ها بودند. در این حوزه، نظریه ارزش منزلت نشان داده که تناسب میان ارزش‌های منزلتی افراد با پاداش‌های دریافتی‌شان از مهم‌ترین نشانگرهای رضایت اجتماعی و بالعکس نارضایتی است. به بیان دیگر، افراد با توجه به موقعیت‌ها و شرایط

خویش و نیز برخورداری از منزلت‌های اجتماعی بالاتر، احساس رضایت بیشتری از شرایط اجتماعی نخواهند نمود، چراکه ادراک افراد از منزلت اجتماعی‌شان در جامعه، محل کار، خانواده و نیز به نسبت تحصیلات، تلاش، شغل و پشتکارشان (در این پژوهش شهروندان عمدتاً دریافت خوبی از جایگاه و منزلت اجتماعی خویش داشتند) و عدم تناسب منزلت آن‌ها با دریافتی‌هایشان منجر به نارضایتی‌های اجتماعی در مقیاس‌های وسیع‌تر می‌گردد؛ بنابراین افراد برخوردار از منزلت اجتماعی بالاتر، به واسطه شناخت و آگاهی بالایی که از شرایط اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی جامعه برای فرد فراهم می‌سازد و ادراک بیشتری که از عدم تناسب منزلتی با ستانده‌های بیرونی ایجاد می‌کند، نارضایتی بیشتری به همراه دارد. این دست نارضایتی‌های اجتماعی ناشی از عدم تناسب منزلتی که قوی‌ترین همبستگی را با نارضایتی‌های فردی نیز دارد، به یک اندازه در اشکال مدنی و غیرمدنی بروز نارضایتی‌های اجتماعی می‌تواند بروز یابد. به عبارت دیگر، افرادی که از جایگاه منزلتی بالا و ستانده‌های نامتناسب با این جایگاه برخوردارند، احساس نارضایتی‌های اجتماعی بیشتری داشته و نارضایتی خود را هم به شکل مدنی و هم به شکل غیرمدنی و خشونت‌بار بروز می‌دهند.

## پیشنهاد

بر مبنای نتایج و برآورده‌های صورت گرفته از ریشه‌های نارضایتی‌های اجتماعی و در راستای بهبود وضعیت آتی کشور، پیشنهادهای زیر در دو بخش کاربردی و پژوهشی ارائه می‌گردد:

- اصلاح حکمرانی سیاسی در راستای برقراری امنیت، عدالت، تحقق نیازهای اجتماعی و افزایش هماهنگی‌ها و تعاملات میان قوه‌ای به‌منظور رفع مسائل شهروندان.
- برقراری عدالت اجتماعی و مساوات با تأکید بر قانون‌گرایی در تعاملات اداری، برابری در برابر قوانین و مقررات سازمانی، دسترسی شهروندان به حداقل درآمد برای زندگی آبرومند، رعایت مساوات‌گرایانه حق و حقوق قومیت‌ها، مقابله با نفوذ افراد ذی‌نفوذ،

واگذاری مشاغل بر اساس شایستگی‌های اکتسابی، تجربه و تخصص و مقابله با خویشاوندسالاری در نظام‌های سازمانی و اجتماعی.

- از میان بردن حس بی‌هنجاری و بی‌قانونی در نظام اجتماعی به‌واسطه قاعده‌مند ساختن اهداف ایده‌آل اجتماعی و مواجهه با مسیرهای غلط، اما آسان نیل به ثروت در جامعه.

- ارتقای فرهنگ اجتماعی جهت مقابله با هیجان‌گرایی به‌واسطه برگزاری دوره‌های آموزشی و آشناسازی شهروندان با حقوق مدنی - شهروندی و روش‌های دستیابی بدان از طریق فرهنگ‌سراهای شهری، سراهای محله، کلاس‌های آموزشی در دانشگاه‌ها، مدارس و سایر ارگان‌های آموزشی.

- افزایش امید اجتماعی برای بهبود وضعیت و بازگشت به روال عادی زندگی توسط مسئولین.

- تمرکز بر مسائل اجتماعی روز جامعه و تلاش به‌منظور رفع سریع و دفع پیامدهای ناخوشایند آن‌ها همچون مسئله اثرگذاری تحریم‌های اقتصادی بر بازار کالاهای اساسی، لوازم منزل، بازار ارز و طلا و پیامدهای ثانویه آن بر بطن زندگی شهروندی.

- روان‌سازی حمایت‌های مالی و مادی از اقشار آسیب‌دیده و پشتیبانی‌های عاطفی و اطلاعاتی بیشتر از آن‌ها.

- متناسب‌سازی حقوق و مزایای اجتماعی بر مبنای سطح تحصیلات، نوع شغل و دیگر شاخص‌های منزلت و اعتبار اجتماعی شهروندان.

- ترمیم کیفیت قوانین و مقررات داخلی در راستای پرهیز از شخصی‌نگری و اعمال تصمیمات شخصی، وجود قوانین شفاف و خالی از ابهام، تنزل قواعد تفسیرپذیر و گهگاه متناقض پیرامون دفع بی‌عدالتی‌های اجتماعی.

- بهره‌گیری از دانش محلی و ارتقای آگاهی و توجه به منابع محلی در کاهش سطوح و شدت نارضایتی‌ها.

- حمایت از معیشت، بازتوانی اقتصادی و کارآفرینی؛ توسعه فرصت‌های شغلی و تأمین امکان درآمد پایدار برای جوانان.
- مستندسازی علل، زمینه‌ها و شرایط ایجاد نارضایتی‌های اجتماعی در راستای ارتقای سطوح مدیریتی، ساماندهی وضعیت‌های مشابه در آینده و ارتقای امنیت اجتماعی.
- بازنگری در ساختارها، فرهنگ‌ها، سیستم‌های نظارتی، کنترلی، ارتباطی و اطلاعاتی تهدیدزا.
- بازنگری در سیاست‌های کلی و خرد و نیز فرایندهای اجرایی که بسترهای نارضایتی را فراهم نموده‌اند.

## فهرست منابع و مآخذ

### الف. منابع فارسی

- ابطحی، سید حسین؛ یآوری بافقی، امیرحسین و اسماعیلی، احمدرضا (۱۳۹۰)، طراحی مدل پیش‌نگری بحران‌های اجتماعی به‌منظور پیشگیری از آن‌ها توسط ناجا، فصلنامه نظم و امنیت انتظامی، دوره ۴، شماره ۴: صص ۳۳-۱.
- احمدوند، علی‌محمد؛ اشراق، حمیدرضا و کریمی خوزانی، علی (۱۳۹۱)، مدیریت بحران‌های اجتماعی (اعتصاب، تظاهرات اعتراض‌آمیز و ...) با رویکرد پلیس جامعه‌محور، توسعه سازمانی پلیس، شماره ۴۰: صص ۱۲۸-۱۱۳.
- امین صارمی، نوذر (۱۳۹۳)، «بررسی تحولات کنش‌های کارگری چند دهه اخیر ایران»، تهران: انتشارات دانشگاه امام صادق (ع).
- اینگلهارت، رونالد (۱۳۹۵)، «تحول فرهنگی در جامعه پیشرفته صنعتی»، ترجمه مریم وتر، تهران: انتشارات کویر.
- باقری، معصومه؛ حسین‌زاده، علی حسین؛ حیدری، سمیرا و زالی‌زاده، مسعود (۱۳۹۴)، «بررسی عوامل اجتماعی مؤثر در رضایت از زندگی (مورد مطالعه: شهر اهواز)»، فصلنامه برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، شماره ۲۳: صص ۲۰۵-۱۷۹.
- بریتون، کرین (۱۳۹۷)، «کالبدشکافی چهار انقلاب»، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: نشر نو.
- جانسون، چالمرز (۱۳۶۳)، «تحول انقلابی»، ترجمه حمید الیاسی، تهران: موسسه انتشارات امیرکبیر.
- حسینی‌زاده آرانی، سید سعید (۱۳۹۹)، «مدیریت نارضایتی‌های اجتماعی (پیشگیری)» (مورد مطالعه: شهروندان تهران)، طرح پژوهشی جایگزین خدمت، دانشگاه و پژوهشگاه عالی دفاع ملی و پژوهش‌های راهبردی، تهران.
- خان‌محمدی، سهراب؛ معمارزاده، غلامرضا و وفادار، حسین (۱۳۸۹)، «تبیین ابعاد و مؤلفه‌های بحران انتظامی»، فصلنامه مدیریت انتظامی، دوره ۵، شماره ۱: صص ۱۱۷-۱۰۱.
- خلف خانی، مهدی (۱۳۸۷)، «نهادهای مدنی به‌عنوان سرمایه اجتماعی و عدالت اجتماعی»، مجله پژوهشنامه عدالت اجتماعی مجمع تشخیص مصلحت نظام، شماره ۲۶: صص ۷۱-۳۷.
- ربانی، رسول و بهشتی، سید صمد (۱۳۹۰)، «بررسی تجربی رابطه دین‌داری و رضایت از زندگی»، مجله علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد، دوره ۸، شماره ۱: صص ۱۰۲-۷۹.



- رجب‌زاده، احمد و طالبان، محمدرضا (۱۳۸۶)، «تبیین جامعه‌شناختی بی‌ثباتی سیاسی (مطالعه‌ای بین‌کشوری)»، مجله دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دوره ۱۵، شماره ۵۶-۵۷: صص ۵۳-۹۹.
- رفیع‌پور، فرامرز (۱۳۷۸)، «آنومی یا آشفتگی اجتماعی (پژوهشی در زمینه پتانسیل آنومی در شهر تهران)»، تهران: سروش.
- رفیعی بهابادی، مهدی و حاجیانی، ابراهیم (۱۳۹۱)، «بررسی رضایت از زندگی و عوامل مؤثر بر آن (با استفاده از نتایج پیمایش ملی)»، جامعه‌شناسی مسائل اجتماعی ایران، دوره ۲، شماره ۵: صص ۷۸-۵۳.
- رضانی آرانی، مجید و محمدیان ساروی، محسن (۱۳۹۹)، «شناسایی و اولویت‌بندی عوامل اقتصادی مؤثر بر بروز نارضایتی‌های اجتماعی (مورد مطالعه شهروندان تهران)»، فصلنامه علمی مطالعات بین‌رشته‌ای دانش راهبردی، دوره ۱۰، شماره ۳۸: صص ۹۶-۶۹.
- ریتزر، جورج (۱۳۹۴)، «نظریه جامعه‌شناسی در دوران معاصر»، تهران: نشر علمی.
- درخشه، جلال و هراتی، محمدجواد (۱۳۹۲)، «مطالعه تطبیقی تأثیر نارضایتی انقلابی بر نظام سازی آینده انقلاب در ایران و مصر»، دو فصلنامه علمی-پژوهشی دانش سیاسی، دوره ۹، شماره ۱: صص ۱۸-۵.
- 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، دوره ۳، شماره ۸: صص ۱۱۹-۱۰۱.
- دهخدا، علی‌اکبر (۱۳۸۵)، «لغت‌نامه دهخدا»، تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- سردارنیا، خلیل‌الله و کیانی، فائزه (۱۳۹۵)، «تحلیل بحران سوریه از منظر شکاف‌های اجتماعی»، دو فصلنامه علمی-پژوهشی جامعه‌شناسی سیاسی جهان اسلام، دوره ۴، شماره ۱: صص ۱۵۸-۱۱۱.
- شولتز، دوآن و شولتز، آلن (۱۳۹۴)، «نظریه‌های شخصیت»، ترجمه یحیی سید محمدی، تهران: انتشارات نشر ویرایش.
- شیانی، ملیحه و محمدی، محمدعلی (۱۳۸۶)، «تحلیل جامعه‌شناختی احساس آنومی اقتصادی در میان جوانان»، فصلنامه علمی-پژوهشی رفاه اجتماعی، دوره ۶، شماره ۲۵: صص ۳۷-۱۱.
- صادقیان، خدیجه و علمی، محمود (۱۳۹۴)، «بررسی رابطه رضایت اجتماعی با مسئولیت اجتماعی دبیران دبیرستان‌های عجب‌شیر»، مطالعات جامعه‌شناسی، دوره ۵، شماره ۱۹: صص ۳۸-۲۱.
- قهرمان، آرش (۱۳۸۹)، «بررسی مفهوم رضایت از زندگی و سنجش آن در میان دانشجویان دختر و پسر»، دو فصلنامه تخصصی پژوهش جوانان، فرهنگ و جامعه، شماره ۴: صص ۱۰۶-۸۱.

- کوزر، لوئیس و روزنبرگ، برنارد (۱۳۹۳)، «نظریه‌های بنیادی جامعه‌شناسی»، ترجمه فرهنگ ارشاد، تهران: نشر نی.
- گر، تدرابرت (۱۳۸۸)، «چرا انسان‌ها شورش می‌کنند؟» ترجمه علی مرشدزاده، تهران: پژوهشکده مطالعات راهبردی.
- گلدستون، جک (۱۳۹۷)، «به‌سوی نسل چهارمی از نظریه‌های انقلابی»، ترجمه احسان بدریکوهی، فصلنامه مطالعات راهبردی سیاست‌گذاری عمومی، دوره ۸، شماره ۲۷: صص ۱۸۷-۱۳۹.
- مسعودنیا، حسین؛ هوشیارمنش، مریم و قارداشی، سمیه (۱۳۹۴)، «نارضایتی‌های اقتصادی و جنبش‌های معاصر خاورمیانه بر اساس نظریه محرومیت نسبی»، دو فصلنامه جامعه‌شناسی سیاسی جهان اسلام، دوره ۳، شماره ۲: صص ۸۸-۶۳.
- معیدفر، سعید و ذهانی، قربانعلی (۱۳۸۴)، «بررسی میزان نارضایتی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن (مطالعه موردی معلمان شهر نیشابور)»، مجله جامعه‌شناسی ایران، دوره ۶، شماره ۱: صص ۱۵۰-۱۳۵.
- نیازی، محسن؛ گنجی، محمد و نامورمقدم، فهیمه (۱۳۹۶)، «عوامل اجتماعی مؤثر بر رضایت از زندگی مورد مطالعه: شهروندان شهر کاشان در سال ۱۳۹۴»، فصلنامه برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، دوره ۸، شماره ۳۱: صص ۲۲۹-۲۰۱.
- نوغانی، محسن؛ فولادیان، احمد و احمدی ازغندی، حسن (۱۳۸۹)، «بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رضایت از زندگی (مطالعه موردی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد)»، فصلنامه مطالعات جامعه‌شناختی جوانان، دوره اول، شماره ۳: صص ۱۹۳-۱۶۹.
- هزارجریبی، جعفر و صفری شالی، رضا (۱۳۸۸)، «بررسی رضایت از زندگی و جایگاه احساس امنیت در آن (مطالعه در بین شهروندان تهرانی)»، فصلنامه انتظام اجتماعی، دوره ۱، شماره ۳: صص ۲۸-۷.

## ب. منابع انگلیسی

- Cook, C., Fine, G. A., & House, J. S. (1995). *Sociological Perspective on Psychology*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Ghate, C., Leand, Q., & Zak, P. (2002). *Optimal Fiscal Policy in an Economy Facing Sociopolitical Instability*, Berlin: German Institute for Economic Research.
- Levi, M. (1997). *Consent, Dissent, and Patriotism*. Cambridge, UK: Cambridge Univ. Press
- Oxford English Dictionary. (2018). London: Oxford University Press.

