

بررسی ابعاد روان شناختی خشونت گرایي جمعیت اغتشاشگر و روشهای تأثیر گذاری بر آن

نویسنده: دکتر رضا شریفی^۱

تاریخ پذیرش نهایی: ۸۸/۱۲/۶

تاریخ دریافت: ۸۸/۸/۳۰

فصلنامه مطالعات بسیج، سال دوازدهم، شماره ۴۵، زمستان ۱۳۸۸

چکیده

نتایج حاصل از مطالعات نظری و میدانی در حوزه اغتشاشات شهری در ایران نشان می‌دهد خشونت گرایي معترضان و سایر افراد حاضر در صحنه، نقش تعیین کننده‌ای در بروز و توسعه ناآرامی‌های شهری و مدیریت آن دارد و این عامل می‌تواند پدیده طبیعی رفتارهای جمعی اعتراض آمیز را به سمت یک بحران جدی امنیتی سوق دهد. این مقاله به منظور ارائه راهکارهای علمی و کاربردی در مدیریت و کنترل خشونت گرایي افراد در صحنه اغتشاشات شهری، با رویکردی روان شناختی به بررسی پدیده رفتارهای جمعی اعتراض آمیز می‌پردازد و به منظور ارائه روشهای تأثیر گذاری بر خشونت گرایي معترضان و سایر افراد حاضر در صحنه، ابتدا مفاهیم مطرح در این زمینه و دیدگاههای موجود در طبقه بندی این پدیده را مرور می‌کند و پس از ارائه تحلیل‌های مرتبط با علل خشونت گرایي اغتشاشگران و بحث در زمینه ابعاد روان شناختی مقابله و تأثیر گذاری بر جمعیت اغتشاشگر، به ارائه پیشنهادها کاربردی در این زمینه می‌پردازد.

واژگان کلیدی:

خشونت گرایي، اعتراض، معترضان، اغتشاش، اغتشاشگر.

۱. عضو هیئت علمی دانشگاه جامع امام حسین (ع).

مقدمه

بررسی تاریخی ناآرامی و اغتشاشات شهری به ویژه در حوزه اروپا، نشان می‌دهد دولتهای آنها در طول قرون گذشته، پس از هر سال ناآرامی خشونت‌آمیز تنها به طور متوسط، چهار سال آرام و مسالمت‌آمیز را پشت سر گذاشته‌اند. همچنین ۱۰ مورد از ۱۳ مورد مهلک‌ترین درگیری‌های جهان در ۶۰ سال گذشته، جنگهای داخلی و شورشها بوده‌اند و از سال ۱۹۴۵ اقدامات خشونت‌آمیز برای برانداختن حکومتها شایع‌تر از انتخابات ملی بوده است. (گر، ۱، ۱۳۷)

سوابق تاریخی از این دست نشان می‌دهد امروزه ناآرامی و اغتشاشات شهری، به ویژه در شهرهای بزرگ با وجود شرایط حساس سیاسی و اجتماعی کشورها از جمله مسائل عادی و متداول جوامع محسوب می‌شود و حتی در برخی موارد آن را نشانه مردم‌سالاری و فضای باز سیاسی جامعه به شمار می‌آورند. اما نمی‌توان انکار کرد که این کنشهای اجتماعی سیال بوده و می‌تواند در طیفی از انتقاد سازنده و اصلاحی تا شورش و انقلاب به قصد تغییر نظام سیاسی حاکم شدت یابد. این پدیده در عین طبیعی بودن، از چنان اهمیتی برخوردار است که همواره نظامهای سیاسی و دستگاههای امنیتی جوامع را به خود مشغول داشته است و محققان بسیاری در جهت شناخت و احاطه علمی بر این پدیده تلاش می‌کنند. اما آنچه این پدیده را نگران‌کننده می‌سازد، از یک سو آثار تخریبی اجتماعی و امنیتی آن برای نظام سیاسی حاکم و از سوی دیگر آسیبهای احتمالی ناشی از برخورد نادرست سازمانهای قانونی مأمور کنترل با این پدیده است که می‌تواند آن را به یک بحران جدی تبدیل کند. به ویژه آنکه در چند سال اخیر این پدیده در راستای راهبرد جنگ نرم در سیاست خارجی آمریکا به شدت مورد توجه قرار گرفته و زمینه لازم برای پیگیری سیاستهای مداخله‌جویانه آمریکا تحت عنوان تغییر از درون یا انقلابهای مخملی در جوامع هدف به شمار می‌آید.

بیان مسئله

موضوع ناآرامی و اغتشاشات شهری و به تبع آن نحوه کنترل این پدیده، از جمله مسائلی است که در پی تغییرات سیاسی اجتماعی پس از جنگ تحمیلی و به ویژه با بروز حوادثی مثل ناآرامی‌های شهری در مشهد، شیراز و... برای مسئولان نظام جمهوری اسلامی ایران اهمیت خاصی پیدا کرد و از آن پس تلاشهایی از سوی نظام برای تقویت سیستم‌های امنیتی و انتظامی کشور به عنوان منابع کنترل اجتماعی پدیده ناآرامی و اغتشاشات شهری صورت گرفت و وقوع حوادث مشابه بعدی به اهمیت این موضوع افزود. بعد از حادثه کوی دانشگاه تهران در ۱۸ تیر ۱۳۷۸ و ناآرامی‌های خرداد ۱۳۸۲ تهران، ناآرامی‌های بعد از انتخابات ریاست جمهوری ۱۳۸۸ از جمله اغتشاشات مهم کشور محسوب می‌شود که به طور جدی سیستم امنیتی و سیاسی کشور را به چالش کشید.

درک عمومی از ماهیت پدیده ناآرامی‌ها و اغتشاشات شهری در نظام جمهوری اسلامی نشان می‌دهد صرف نظر از بدرفتاری‌های گروه‌ها و جناح‌های سیاسی خاص و اشتباهات برخی خواص در حوادث و چالش‌های انقلاب اسلامی، ماهیت پدیده ناآرامی‌های شهری و رفتارهای معترضان در نظام جمهوری اسلامی، حداقل از سوی مردم و به ویژه جوانان، فاقد سوگیری‌های براندازانه است و بیشتر مبنای نوعی اعتراض و ابراز وجود برای دستیابی به اهداف سیاسی، صنفی یا معیشتی - اجتماعی، متناسب با تلقی احساس ناکامی در آنهاست. اما سایر عوامل مثل رسانه‌های بیگانه یا گروه‌های سیاسی داخلی، در این میان دخالت کرده و بر پیچیدگی صحنه و دشواری کنترل اغتشاشات شهری می‌افزایند. از سوی دیگر با وجود دشمنی‌های دیرینه و مستمر آمریکا و رژیم صهیونیستی علیه نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران (و به تبع آنان همراهی فعال برخی دولتها به ویژه انگلیس و فرانسه) به نظر می‌رسد بیشترین سوگیری آنها متوجه تحریک و فعال‌سازی کنش‌های اعتراض آمیز جمعی علیه این نظام است و بدین وسیله راهبرد تحوّل از درون را پیگیری می‌کنند. لذا به نظر می‌رسد دستگاه‌های امنیتی و انتظامی جمهوری اسلامی ایران همواره در معرض شرایط مشابه ناآرامی‌های اخیر قرار

دارند و از آنجا که برخورد با این گونه جمعیتها در نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران امری بسیار پیچیده تر و مستلزم صرف حداقل هزینه های سیاسی- اجتماعی، اتخاذ مناسب ترین شیوه ها و در عین حال رعایت اصول ارزشی و اخلاقی توسط عوامل عملیاتی است، توفیق در این امر نیازمند شناخت و آگاهی دقیق تر از ماهیت رفتاری معترضان و ویژگی های روان شناختی (و جامعه شناختی) آنان به عنوان جمعیت هدف در کنترل میدانی ناآرامی هاست.

مفهوم اغتشاش و اغتشاشگر

اصطلاحات اغتشاش، ناآرامی، شورش، بلوا، آشوب، رفتار جمعی، رفتار جمعی اعتراض آمیز، هیجان جمعی، طغیان خشونت آمیز، جنبش، رفتار توده ای و طغیانهای جمعی، همه واژه های متعدد و متنوعی هستند که در ادبیات پدیده اغتشاشات فراوان به چشم می خورند و نویسندگان نیز آنها را با مقاصد مختلف به کار می برند.

اصطلاح اغتشاش را می توان طبق تعریف فرهنگ لغت عمید (۱۳۶۲)، عبارت از پیدا شدن غل و غش و آلودگی در کسی یا چیزی، در هم و بر هم شدن، آشفتگی و شورش دانست. در نوشتاری از کمیسیون تربیت و استانداردهای افسران پلیس کالیفرنیا^۱ (شریفی، ۱۳۸۴) فهرست نسبتاً بلندی از مصادیق رفتار جماعت^۲ ارائه شده است که از آن جمله می توان به تظاهرات، هرج و مرج، راهپیمایی، اعتصابهای صنفی و تجمعهای اعتراض آمیز در زمینه های اجتماعی (مثل محیط زیست و حقوق بشر) اشاره کرد. نیل اسملسر^۳ (۱۳۸۰) بر این نکته تأکید دارد که در ادبیات این حوزه هنوز نام مورد توافقی برای اطلاق پدیده مورد بررسی به تثبیت نرسیده است. وی با اشاره به تلاش سایر مصنفان این حوزه برای ارائه واژه هایی مثل جنبش اجتماعی یا طغیان جمعی و احتمال قرابت این دو واژه به مفهوم پدیده ای که خود آن را رفتار جمعی می نامد، به تعریف این اصطلاح می پردازد.

1. California Commission on Peace Officer Standard Training (2003)

2. Crowed Behavior

3. Smelser

طبق تعریف وی، طغیان جمعی اشاره به هراسها، هیجانات جمعی و طغیانهای خصومت‌آمیزی دارد که اغلب (ولی نه همیشه) انفجار آمیزند و جنبشهای اجتماعی به تلاشهای جمعی برای جرح و تعدیل در هنجارها و ارزشها اشاره خواهد داشت که اغلب (ولی نه همیشه) در زمانهای طولانی‌تر صورت می‌گیرد.

بر اساس تعریفی که فرهنگ لغات اجتماعی (کریمان، ۱۳۸۱) از جنبشهای اجتماعی ارائه کرده است، در جنبشهای اجتماعی بسیاری از مردم به طور فعال جهت ایجاد دگرگونی یا ممانعت از برخی دگرگونی‌ها شرکت می‌کنند. دوب نیز معتقد است رفتارهای جمعی به آن دسته از فعالیتهایی اطلاق می‌شود که تحت شرایط زودگذر، بدون ساختار و بی‌ثبات و به سبب فقدان آشکار هنجارهای مقبول رخ می‌دهند. این گونه رفتارها، عاطفی، خودانگیخته، اتفاقی و کمتر قابل پیش‌بینی‌اند (Doob, 1988). میرز در تعریفی نزدیک به دوب، رفتارهای جمعی اعتراض‌آمیز را شامل آن دسته از رفتارهای گروهی از شهروندان می‌داند که هیجانی‌اند، اغلب مخرب و ویرانگرند، تکانه‌ای هستند و با منافع مقامات حکومتی در تضادند (Myers, 2001). تنها نکته‌ای که تعریف میرز را از تعریف دوب متمایز می‌سازد، تعارض رفتارهای جمعی با منافع حکومتی است. تد رابرت گر (۱۳۷۷) با انتخاب اصطلاح خشونت سیاسی، آن را به عنوان تمامی حملات فراگیری که در درون یک جامعه سیاسی علیه رژیم سیاسی و بازیگران آن - شامل گروههای رقیب و صاحبان قدرت - یا سیاستهای آن انجام می‌گیرد، تعریف می‌کند.

طبق تعریف استوارت (Stewart, 1971) شورش به رفتاری اطلاق می‌شود که از گروهی از مردم سر می‌زند و هدف آن اغلب خرابکارانه و خشونت‌آمیز است. آشوب نیز به رفتار مملو از خشم گروهی گفته می‌شود که از سازمان و وحدت اندکی برخوردار است. یورش خشمگینانه و اغلب بی‌هدف جماعتی از شهروندان به یک مؤسسه یا گروهی از افراد را می‌توان نوعی آشوب تلقی کرد. منظور از هراس اجتماعی نیز رفتار جمعی وحشت‌آلودی است که در اثر احساس خطر پدید می‌آید. این پدیده خیلی سریع ساختار ذهن جماعت وحشت‌زده را فرا می‌گیرد و آنان را به تلاشهای بیهوده سوق

می‌دهد. هیستری جمعی نیز نوعی کنش جمعی است. این پدیده وقتی رخ می‌دهد که گروهی از مردم مهار خویش^۱ را از دست می‌دهند و به شیوه‌ای برانگیخته و نامعقول رفتار می‌کنند. هراس اجتماعی و هیستری جمعی صرف نظر از اختلال موقتی که در نظم عمومی ایجاد می‌کنند، تعارض چندانی با منافع سیاسی و حکومتی ندارند. بنابراین، حداقل این دو مشکل از کنشهای جمعی ناقص تعریف می‌رسند. (الیاسی، ۱۳۸۰)

همانطوریکه قبلاً ملاحظه گردید و طبق نظر اسملسر هنوز نمی‌توان به راحتی یک اصطلاح واحد، مورد توافق و تثبیت شده‌ای را مبنای توصیف رفتارهای مرتبط با اغتشاشات و ناآرامی‌های شهری قرارداد حتی اصطلاح رفتار جمعی مورد نظر اسملسر برای رفع چنین کاستی نمی‌تواند جوابگوی نیاز باشد زیرا زندگی اجتماعی و گروهی مالا مال از رفتارهای جمعی است که نمی‌توان همه آنها را اعتراض آمیز تلقی کرد. از اینرو شاید بتوان اصطلاح دقیق‌تر رفتار جمعی اعتراض آمیز را بدین منظور انتخاب نمود تا به نوعی علاوه بر ویژگی‌های مستتر در اصطلاح رفتار جمعی کنش و ماهیت اعتراض آمیز آن را نیز تصریح نمود. هرچند برخی منابع بدین منظور اصطلاح جماعت اقدامی یا عمل کننده را بکار برده اند، اما نباید از نظر دور داشت که بکارگیری این اصطلاحات مشمول پدیده جنبشهای اجتماعی نخواهد بود و در این مقاله نیز ضمن اجتناب از ورود عام به موضوع جنبشهای اجتماعی، مطالب با تاکید بر مفهوم رفتار جمعی اعتراض آمیز ارائه می‌گردد.

بر این اساس و طبق تعریف نیروی انتظامی ج.ا.ایران (معاونت آموزش ناجا، ۱۳۷۷) اغتشاش به معنای هر عملی است که مغایر با قوانین جاری کشور باشد و نظم و امنیت جامعه را بر هم زده یا مختل کند یا عبارت است از اقدام شدید و عملی دو نفر به بالا به منظور برهم زدن آرامش عمومی و به خاطر نیل به مقصود مشترک و اجرای تعهد بخصوصی انجام می‌شود؛ که در این مورد، به طور دسته‌جمعی علیه هر گونه مخالفت و ممانعت مقاومت و تمرد می‌کنند. بر این اساس، اصطلاح اغتشاش زمانی به کار برده می‌شود که شروط زیر احراز شود:

1. Self-Control

۱- وجود دو نفر یا بیشتر؛

۲- اجتماع به منظور ایجاد بلوا، اختلال در نظم و آرامش داخلی یا خارجی؛

۳- اقدام به تظاهرات و عملیات.

به این ترتیب بر خلاف جمعیت عادی که فاقد سازمان، تشکیلات و رهبری‌اند، جمعیت اغتشاش‌گر افرادی را شامل می‌شود که با نیت و هدف مشترک متشکل شده‌اند؛ حداقل در صحنه عمل ممکن است دارای رهبری بوده و به چند دسته تقسیم شوند؛ دارای اراده قوی نبوده، احساسات بر عقلشان حکمفرمایی می‌کند؛ دارای روحیه تهاجمی بوده و اعمالی را انجام می‌دهند که به تنهایی قادر بر انجام آنها نیستند یا در حالت فردی تمایل به انجام آن اعمال ندارند و معمولاً در اکثر موارد، نتایج و آثار سوء و تخریبی به جا می‌گذارد.

انواع و مراحل اغتشاش

با پذیرش ترجیحی اصطلاح رفتار جمعی (اعتراض آمیز) برای رفتار اغتشاش‌گران، با بررسی طبقه‌بندی‌ها و انواع این رفتار از نظر مؤلفان، می‌توان درک از ماهیت و مفهوم این پدیده را توسعه داد.

گر (۱۳۷۷) با رویکرد روان‌شناسی اجتماعی، سه شکل از خشونت سیاسی را به شرح زیر از هم متمایز می‌سازد:

آشوب؛ خشونت سیاسی نسبتاً خودجوش و سازمان‌نیافته همراه با مشارکت مردمی قابل ملاحظه شامل اعتصابات سیاسی خشونت‌بار، شورش‌ها و درگیری‌های سیاسی و شورش‌های محلی.

توطئه؛^۱ خشونت سیاسی بسیار سازمان‌یافته، همراه با مشارکت محدود، شامل سوء قصدهای سیاسی سازمان‌یافته، تروریسم در مقیاس کوچک، جنگ‌های پارتیزانی در مقیاس کوچک، کودتا و طغیان.

1. Conspiracy

جنگ درون‌کشوری؛ خشونت سیاسی بسیار سازمان‌یافته، همراه با مشارکت مردمی گسترده که به منظور سرنگونی رژیم یا امحای دولت طراحی شده و همراه با خشونت گسترده باشد. شامل تروریسم و جنگهای پارتیزانی در مقیاس وسیع جنگهای داخلی و انقلابها.

اسملسر (۱۳۸۰) ضمن اشاره به ملاکهای طبقه‌بندی براون^۱ شامل ابعاد الف) اندازه، ب) تناوب^۲ تجمع، ج) تناوب قطبی شدن توجه گروه، د) میزان تداوم هم‌شکلی روان‌شناختی اعضا و همچنین طبقه‌بندی براون از جماعت شامل الف) انبوه از هم‌پاشیده مردم و ب) جماعت مخاطب^۳، به طبقه‌بندی بلومر نیز اشاره می‌کند که در جهت تعریف انواع رفتار جمعی، آن را با دو نوع رفتار؛ یعنی رفتار گروه کوچک و رفتار جاافتاده^۴ یا به گونه‌ای فرهنگی تعریف شده، مقایسه کرده و موارد افتراقشان را با استفاده از ملاکهای شمول فیزیکی (اندازه) و فرهنگی (رابطه رفتار با قواعد، تعاریف یا هنجارها) بازگو کرده است. بررسی نقاط افتراق میان رفتار جمعی و رفتار کوچک، علاوه بر اندازه فیزیکی، چندین معیار دیگر را نیز آشکار می‌کند که نخستین آنها معیار روان‌شناختی است. در گروه کوچک، فرد احساس می‌کند که بر شخص خود کنترل دارد و می‌تواند صحنه عمل را تحت فرمان خویش درآورد. این در حالی است که در رفتار جمعی یا به طور کلی رفتار گروه بزرگ، گروه دارای قدرت دورزنی^۵ است که مشارکت فرد را در فعالیتش تحت پشتیبانی قرار داده، تقویت کرده و تحت تأثیر داده، با مانع مواجه کرده یا سرکوب می‌کند. معیار و ملاک دوم، ناظر بر شیوه ارتباط و تعامل است. در گروههای کوچک این فرایندها متکی است به مواجهه شخصی و تابع الگویی است از مکالمه (دیالوگ) که در آن هر مشارکت‌کننده کنش دیگری را به گونه‌ای کنترل شده مورد تأویل و تفسیر قرار می‌دهد. در گروههای بزرگ، اشکال جدیدی از ارتباط و

-
1. Roger Brown
 2. Frequency
 3. Audience
 4. Established
 5. Transcending Power

تعامل مانند واکنش کنترل‌ناشده یا ارتباط یکسویه رسانه‌های جمعی مطرح است. سومین معیار، ناظر به شیوه‌ای است که از آن طریق، مشارکت‌کنندگان برای کنش بسیج می‌شوند. گروه کوچک تجهیزات محدود، ساده و بلاواسطه‌ای را در اختیار دارد. در گروه‌های بزرگ، ابزار جدیدی مطرح است که از آن جمله عبارتند از: اغوا، تحریک، جلب توجه شکل‌گیری روحیه، جهت‌دهی به نظرات ناراضیان، غلبه بر خونسردی و کنار گودنشینی، شکل‌دهی به تصویر گروهی و طرح راهبرد.

به اعتقاد اسملسر (۱۳۸۰)، بلومر بررسی خود را به دو کانون متمرکز کرده است:

الف) مطالعه اشکال ابتدایی رفتار جمعی، همچون: انبوه از هم پاشیده و هیجان‌زده مردم یا هیستری جنگ؛^۱

ب) مطالعه شیوه‌هایی که از طریق آنها این اشکال ابتدایی تبدیل به رفتار تنظیم‌شده و سازمان‌یافته شوند.

ویژگی برجسته رفتار جمعی ابتدایی، برقراری رابطه‌ای است که بر اثر فرایندی از واکنش دورانی^۲ انتقال می‌یابد که به واسطه آن هر فرد هیجان تولید شده توسط فرد دیگر را بازتولید می‌کند و وقتی بار دیگر این هیجان به خود وی بازمی‌گردد، دچار هیجان مضاعف می‌شود. مکانیسم‌های مختلفی نشان‌دهنده توسعه چنین وضعیت ناآرامی هستند که از آن جمله می‌توان به سرگردانی، برانگیختگی جمعی و سرایت اجتماعی اشاره کرد. بلومر چهار دسته‌بندی جماعت را چنین برمی‌شمارد: جماعت اقدامی، جماعت تظاهری (نمایشی) توده و عموم. تفاوت دو مورد اول در این است که جماعت اقدامی (مانند انبوه از هم پاشیده مردم) یک هدف را دنبال می‌کند؛ در حالی که جماعت تظاهری یا نمایشی (مانند یک فرقه مذهبی) احساسات و انگیزه‌های خود را فقط صرف کنشهای نمایشی می‌کند. تفاوت توده و دو مورد اول در این است که ناهمگون، ناشناخته‌تر، بی‌سازمان‌تر و در تعامل دارای روابط صمیمانه کمتری است. در واقع؛ رفتار

1. War Hysteria
2. Circular Reaction

توده‌ای تلاقی‌ای است از تعداد زیادی گزینشهای فردی که بر پایه انگیزه‌ها و احساسات مبهم شکل گرفته است و بالاخره عموم، گروهی است که بر موضوعی متمرکز شده‌اند، اما در زمینه چگونگی برخورد با آن دارای اختلافند و با گفتگو تصمیمی را در این زمینه اتخاذ می‌کنند. به نظر بلومر، وجه افتراق عموم با جماعت در آن است که عدم توافق (و نه متفق‌القول بودن) و ملاحظات عقلانی (و نه پیشنهاد خارق‌العاده) جایگاه برجسته‌ای از شکل‌گیری و توسعه عموم دارد. وی به هنگام بحث در زمینه جنبش اجتماعی، به نحوه تبدیل رفتار ابتدایی بر رفتار سازمان‌یافته می‌پردازد. به نظر او، جنبش اجتماعی در خلال توسعه‌اش دارای سازمان و شکل، مجموعه‌ای از آداب و سنن رهبری استقرار یافته، تقسیم کار ماندگار، قواعد اجتماعی، ارزشهای اجتماعی و به طور خلاصه فرهنگ، سازمان اجتماعی و طرح جدیدی از زندگی می‌شود. وی جنبشها را بر مبنای گستره اهداف به انواع «عام»، مثل جنبش زنان و «خاص»، مثل جنبش کاهش مالیات بر کالای خاص و «نمایشی»، مانند جنبش مد تقسیم می‌کند.

اسملسر (۱۳۸۰) بر این امر تأکید دارد که رفتار جمعی مورد نظر او اشکال ابتدایی رفتار جمعی مثل هراس و طغیان خصوصاً آمیز را نیز در بر می‌گیرد. به علاوه، رفتار جمعی با انواع مختلفی از عقیده - ارزیابی‌ها در زمینه موقعیت، آرزوها و انتظارات - هدایت می‌شود. با این حال، این عقاید با عقایدی که هدایتگر بسیاری از انواع دیگر رفتارند، متفاوتند. در این عقاید ارزیابی‌ای از پیامدهای فوق‌العاده‌ای که در صورت پیروزی تلاش جمعی برای بازسازی کنش اجتماعی در پی خواهد آمد، ارائه می‌شود. از این رو، عقاید زیربنای رفتار جمعی (عقاید تعمیم‌یافته)^۱ بی‌شبهت به عقاید جادویی نیستند. رفتار جمعی بنا به مفهوم مورد نظر اسملسر رفتاری نهادینه‌شده نیست و بسته به میزان نهادینه‌شدنش از ماهیت متمایزش کاسته می‌شود. به عبارتی؛ رفتار جمعی چنان شکل یافته که پاسخگوی موقعیتهای تعریف‌ناشده یا ساخت‌نیافته است.

طبق خطوط راهنمای مطرح در کتاب کمیسیون تربیت و استانداردهای افسران

1. Generalized Beliefs

پلیس کالیفرنیا (Buna, 2003) رفتارهای جمعی را می‌توان به ترتیب شامل انواع (۱) قانونی، (۲) منظم، (۳) اطاعت‌پذیر، (۴) فاقد اطاعت‌پذیری، (۵) مقاومت فعال، (۶) مقاومت خشونت‌آمیز و (۷) شورش، طبقه‌بندی کرد. در کتاب کنترل اجتماعات (معاونت آموزش ناجا، ۱۳۷۷) از انواع اغتشاشات در مراکز فرهنگی (آموزشی) با انگیزه‌های عمده سیاسی یا رفاهی و اغتشاشات کارگری در مراکز صنعتی و کار با انگیزه‌های رفاهی و گاهی سیاسی نام برده شده و مراحل شکل‌گیری جمعیت اغتشاشی و شیوه‌های رفتاری اغتشاش‌گرایی را به شکل زیر مطرح کرده است:

۱. میتینگ (تظاهرات): عبارت است از گرد آمدن افرادی که به منظور نشان دادن علاقه یا ابراز تنفر له یا علیه مقام رسمی یا شرایط اقتصادی، اجتماعی و سیاسی کشور که معمولاً توسط سازمان یا احزاب سیاسی رهبری می‌شود و دارای مشخصات ذیل است:

- دارای محرک و رهبر است؛
- جمعیت با احساسات به رهبر خود پاسخ داده و وی را مورد تشویق قرار می‌دهد؛
- جمعیت وابسته به گروه‌های سیاسی و سازمانی مشخصی است؛
- معمولاً در خاتمه هر میتینگ، قطعنامه‌ای شامل اهداف، خواسته‌ها و نظرات اجتماع‌کنندگان صادر می‌شود.

۲. ازدحام: جمعیتی است که افراد آن تحریک شده و بدون اراده و منطق، احترام به قوانین را فراموش کرده و در حقیقت آلت دست محرکان قرار گرفته‌اند. معمولاً در این گونه اجتماعات، سخنرانی که برای مردم صحبت می‌کند با سخنان تند و اهانت‌آمیز خود به مسئولان مملکتی، جمعیت را جهت دست زدن به آشوب و درگیری با مأموران دولتی آماده می‌کند.

۳. شورش: عبارت از ازدحامی است که در آن اغتشاشگران ضمن زیر پا گذاشتن قانون، در جهت برهم زدن نظم و آرامش عمومی و نیل به اهداف خود از هر وسیله و آلت قتاله‌ای علیه مأموران انتظامی و مخالفان خود استفاده می‌کنند.

۴. قیام: عبارت است از چند شورش که در نقاط مختلف ولی در زمان واحد برای

منظوری پیش‌بینی شده انجام می‌گیرد. قیام‌کنندگان در نهایت شدت و با تمام توان برای انجام مقاصد خود می‌کوشند. در جریان قیام، قیام‌کنندگان با مدافعان نظام حاکم به طور گسترده درگیر شده و در صدد سرنگونی آن برمی‌آیند.

سیموویچ^۱ (شریفی، ۱۳۸۴) با تجربه فرماندهی کنترل اغتشاشات شهری، با بررسی نمونه اغتشاشات شدید در شهر فلوریدا، سیر تدریجی هر شورش را شامل چهار مرحله به شرح ذیل می‌داند:

۱. حادثه تسریع‌کننده؛^۲

۲. رویارویی؛^۳

۳. عقده‌گشایی و تسویه حساب؛^۴

۴. درگیری علنی.^۵

در شرح این مراحل می‌توان از توصیف راسل و بیگل^۶ (همان) سود برد که معتقدند تقریباً هر حادثه‌ای می‌تواند عامل تسریع‌کننده یک شورش باشد. این حادثه ممکن است توقیف همراه با اعمال زور و فشار توسط یک افسر پلیس یا توقف عبور و مرور باشد یا حتی ممکن است صرفاً یک شایعه باعث شود که افراد با تشنج و هیجان به خیابان بریزند. این عامل می‌تواند انفرادی نباشد و مجموعه‌ای از حوادث یا شایعات را شامل شود که زمینه را برای حادثه نهایی آماده می‌کند. در مرحله دوم شورش با وجود تخلیه انرژی شورشیان، اتفاق مهمی نمی‌افتد؛ اما ممکن است به واسطه اصرار و تمایل به زیاده‌روی یک یا چند نفر از عناصر شورش، به سمت اقدامات خشونت‌آمیز سیر پیدا کند و اگر کنترل و متوقف نشود، وارد مرحله سوم می‌شود که طی آن، مردان جوان خشمگین،

۱. Daniel Simovich

2. Precipitating incident

3. Confrontation

4. Roman Holiday

(این اصطلاح اشاره به مراسمی در روم باستان دارد که افراد با تعطیل کردن شهر و باز دو خورد به عقده‌گشایی می‌پرداختند)

5. Open conflict

6. Russell and Beigel

ستیزه‌جو و شتاب‌زده ممکن است دست به اقدامات از قبل برنامه‌ریزی شده بزنند. اما احتمال رفتارهای لحظه‌ای و خود‌انگیخت بیشتر است که در این صورت، اقدام به شکستن شیشه‌ها، واژگون کردن خودروها یا آتش زدن آنها کنند یا سایر اقدامات تخریبی را انجام دهند. در این مرحله ممکن است افرادی شورشگر دست به غارت و سرقت از برخی اماکن بزنند و حتی با بمبهای آتش‌زا و اسلحه، به مناقشه آشکار گرایش پیدا کنند.

در مرحله چهارم، شهر به صحنه مناقشه آشکار و تیراندازی تبدیل می‌شود. پرتاب بمبهای آتش‌زا افزایش می‌یابد و بر آن متمرکز می‌گردد. در این مرحله، معمولاً گارد فراخوانده می‌شود و در صورت ادامه ستیزه‌جویی، شورشگران با گارد درگیر می‌شوند.

علل خشونت‌گرایی اغتشاشگران

مقایسه تعداد پژوهشهایی که از پایان قرن نوزدهم تا سال ۲۰۰۰ میلادی سالانه در نشریات روان‌شناسی به چاپ رسیده است، نشان می‌دهد که طی صد سال تحقیق، تعداد بسیاری از پژوهشها به خشونت و پرخاشگری اختصاص یافته و تعداد کتابهای منتشر شده در گروه ضد اجتماعی، حدود ده برابر گروه اجتماعی بوده است. بر این اساس می‌توان استنباط کرد که شیوه و سبک زندگی رایج در شهرها به ویژه شهرهای بزرگ با ماهیت پیچیده و رو به تزاید آن و تحت تأثیر قانون ضمنی سبک زندگی در این شهرها (مبنی بر نفع‌گرایی و خودمحوری) به طور طبیعی منجر به افزایش گرایش انسانها به سوی عصبانی شدن، ضعف در حل مسائل فردی و اجتماعی، بدرفتاری و به ویژه خشونت و پرخاشگری نسبت به دیگران می‌شود.

علاوه بر این، در مسئله بروز و توسعه ناآرامی‌ها و اغتشاشات شهری، صرف نظر از عوامل درونی و بیرونی مؤثر در این پدیده، موضوع خشونت‌گرایی برخی معترضان و افراد مخالف آنها در صحنه، موضوع حائز اهمیت و تعیین‌کننده‌ای به شمار می‌آید. بر این اساس، در ادبیات موضوع، رفتارهای جمعی اعتراض‌آمیز به ویژه در ابعاد فردی و

روان‌شناختی گرایش معترضان به خشونت و رفتارهای تخریبی، تاکنون بررسی‌های متعددی صورت گرفته و فرضیه‌ها و دیدگاه‌های متنوعی مطرح شده است که در اینجا به اختصار برخی از مهم‌ترین آنها مورد بررسی قرار می‌گیرد.

تأثیر جماعت: طبق مرور الیاسی (۱۳۸۰) و بر اساس نتایج مطالعات لوبن در کتاب جماعت^۱، رفتار مردم زمانی که در یک هیجان جمعی گرفتار شده‌اند، با رفتار آنان در گروه‌های کوچک‌تر و به صورت فردی تفاوت آشکار دارد؛ زیرا افرادی در یک جماعت ناراضی آنچنان رفتاری قهرمان‌گونه و وحشیانه‌ای از خود بروز می‌دهند که به تنهایی هرگز حتی جرئت اندیشیدن پیرامون آن را ندارند. او در تبیین این تفاوت می‌نویسد: مردم هنگامی در جریان یک هیجان جمعی قرار می‌گیرند که در یک جماعت، موقتاً برخی قوای تعقل منطقی‌ای را که در زندگی عادی دارند، از دست می‌دهند. آنان بسیار تلقین‌پذیر می‌شوند و به آسانی تحت تأثیر رهبران متقاعدساز غوغاانگیز و عوام‌فریب قرار می‌گیرند. علاوه بر آن، افراد در جمع ناراضیان، دستخوش یک سیر فقه‌هرایی به سوی ارتکاب انواع رفتارهای ابتدایی می‌شوند... شخص تنها و جدا از دیگران ممکن است فردی فرهیخته و خردورز باشد، اما جماعت او را به یک وحشی تبدیل می‌کند. او در جمع بر اساس غریزه^۲ عمل می‌کند؛ به همین خاطر رفتار او خود انگیخته، خشونت‌آمیز و وحشیانه می‌شود.

فردیت‌زدایی^۳: روان‌شناسان اجتماعی فهم لوبن را مورد بررسی مجدد قرار داده، تبیین‌های جدیدی بدان افزوده‌اند. در تبیین جدید، یکی از اصول اساسی، در تبیین فردیت‌زدایی است. بر اساس این اصل، آدمها وقتی در یک جماعت معترض قرار می‌گیرند، «فردیت^۴» خود را از دست می‌دهند و در نتیجه آن، رفتارهای خشن و غیر قابل کنترلی از آنها سر می‌زند. به تعبیر دقیق‌تر؛ هیجان‌ات تلطیف‌نشده و تکانه‌های

-
1. The Crowd
 2. Instinct
 3. Deindividuation
 4. Individuation

سرکوب‌شده افراد، در جمع فرصتی برای بروز و تجلی پیدا می‌کنند. این تکانه‌های دارای ماهیت خشن و غیر انسانی، زمانی شدیدتر و بیشتر بروز می‌کنند که به سبب تراکم زیاد جمعیت معترضان، امکان «گمنامی» بیشتر باشد (الیاسی، ۱۳۸۰). به اعتقاد کلی^۱ (۱۹۸۵)، مراد از فردیت زدایی، مسخ ویژگی‌ها و برانگیختگی‌های درونی و پنهان آدمیان نیست، بلکه منظور از آن، از بین بردن ماسکی است که آدمیان ناگزیر و اغلب ناهشیارانه بر چهره می‌زنند تا از خود موجودی خردورز، عقلایی، اجتماعی و نودوست، نه خشن و هیجانی به نمایش گذارند»، وی همچنین اذعان می‌دارد که هر چقدر اعتماد به نفس^۲ و جسارت^۳ فردی آنها کمتر باشد، به همان میزان «رفتار خشونت‌آمیز» آنان در گروه بیشتر خواهد بود.

سرایت اجتماعی:^۴ اصل دیگری که روان‌شناسان اجتماعی به نظریه جماعت لوین افزودند، اصل سرایت اجتماعی است. طبق این اصل، صرف حضور جمع، افراد را ترغیب به اندیشه و عمل یکسان می‌سازد؛ زیرا ذهن گروهی از افراد که در یک فرایند جمعی اعتراض‌آمیز گرد آمده‌اند، برانگیخته می‌شود و واکنش‌های عاطفی^۵ و هیجانی از شخصی به شخص دیگر سرایت می‌کند؛ درست همان گونه که ویروس از شخصی به شخص دیگر سرایت می‌کند و به یکباره یک بیماری اپیدمی پدید می‌آید، ویروس خشونت و مخالفت‌ورزی شدید نیز به یکباره در بین گروهی از افراد شیوع پیدا می‌کند. (Simon & et al, 1995)

تایلور و همکارانش (الیاسی، ۱۳۸۰) نیز تأکید می‌کنند که مهم‌ترین دلیل نقض هنجارهای اجتماعی^۶ توسط جماعت معترض، عامل سرایت است؛ زیرا وقتی یک یا چند نفر از معترضان، به صورت تکانه‌ای یا آگاهانه، هنجاری را نقض می‌کنند (برای مثال،

1. Kelly
2. Self-Esteem
3. Assertiveness
4. Social Contagion
5. Affective Reaction
6. Social Norms

یک مأمور انتظامی را مورد یورش قرار می‌دهند یا شیشه یک ساختمان دولتی را آماج حمله قرار می‌دهند)، دیگران نیز نیندیشیده و خودانگیخته با آنان «همنوایی»^۱ می‌کنند. گویی، هنجارشکنی به یکباره به «هنجار» تبدیل می‌شود. در دیدگاه روان‌تحلیل‌گری فروید، نظام روانی^۲ انسان به منزله یک هیدرولیکی تلقی می‌شود که فشارهای حاصل از «محرومیت‌های اقتصادی-اجتماعی»، «تنش‌های سیاسی» و «تعارضات روان‌شناختی» به صورت فزاینده در آن متراکم می‌شوند. اما، نظام روانی انسان یک «ساز و کار سرکوبگری»^۳ دارد که تنشها در ساختار ناهشیار^۴ ذهن فعال باقی می‌مانند و مترصد فرصتی هستند تا خود را بنمایانند. اگر تراکم فشارها و سرکوبگری ناشی از آن، آن‌قدر افزایش پیدا کنند که ورای تحمل روان‌شناختی افراد شوند، آنگاه ماهیت تخریبی پیدا می‌کند و به صورت کنش‌های تکانه‌ای و تهاجمی بروز می‌کنند. البته در این زمینه استثنایی وجود دارد که یکی از آنها زمانی است که مقامات سیاسی و حکومتی با بقیه سوپاپ‌های اطمینان، زمینه بروز اجتماعی‌پسند و تعدیل‌شده فشارها را فراهم می‌سازند. (Baron, 1992)

ناکامی - پرخاشگری: دلارد و میلر در سال ۱۹۳۰ با طرح این فرضیه، مطرح ساختند که پرخاشگری و اعتراضات جمعی مردم، همواره ناشی از ناکامی است. آنها ناکامی را نیز حالتی می‌دانستند که بر اثر منع واکنش معطوف به هدف به وجود می‌آید. به بیان دیگر؛ این فرضیه اذعان می‌دارد هر گاه گروهی از مردم در تحقق خواسته‌ها و دستیابی به اهداف و آرزوهای خویش با موانعی روبه‌رو شوند، واکنشی از خود نشان می‌دهند که ممکن است منجر به آسیب رساندن به دیگران یا اموال عمومی شود (الیاسی، ۱۳۸۰). بر کویتز^۵ (۱۳۷۲) فرضیه ناکامی - پرخاشگری را، به ویژه در حیطه رفتارهای جمعی اعتراض آمیز، مورد بازبینی قرار داده است. او در بازبینی این فرضیه، سه فرضیه دیگر را

1. Conformity
2. Mental System
3. Repression Mechanisms
4. Unconscious
5. Berkowitz

مطرح ساخته است. نخست اینکه، هر چقدر ناکامی‌های مردم در دستیابی به خواسته‌های خویش بیشتر باشد، به همان میزان پرخاشگری آنان شدیدتر و بیشتر است. دوم آنکه، هر چقدر انگیزه رفتار ناکام‌شده نیرومندتر باشد، فشار برای بروز کنشهای پرخاشگرانه بیشتر خواهد بود و سوم آنکه، هر چه تعداد ناکامی‌های مردم بیشتر باشد، واکنش اعتراض‌آمیز آنان بیشتر خواهد بود. تحقیقات بعدی بر کویتز دو اصل اول را مورد تأیید مجدد قرار داد، اما به شواهدی در تأیید فرضیه سوم دست نیافت. به همین سبب، نتیجه گرفت که اعتراض و پرخاشگری به عنوان واکنش در برابر ناکامی تا یک نقطه برشمار ناکامی‌ها روبه فزونی می‌نهد، اما پس از آن رو به کاهش می‌گذارد. دومین یافته، با نظریه محرومیت نسبی همخوانی کامل دارد؛ زیرا به اعتقاد بر کویتز، آنچه موجب بروز کنشهای جمعی اعتراض‌آمیز می‌شود، محرومیت و ناکامی مطلق نیست، بلکه ناکامی و محرومیت نسبی است.

بر کویتز در تبیین فرضیه سوم خود بر «انتظارات نهفته» تأکید می‌ورزد. به باور او، وقتی که برشمار ناکامی‌ها افزوده می‌شود، «مردم وقوع آنها را انتظار دارند». به همین سبب، ناکامی کمتر منفی تلقی شده و در نتیجه، کمتر به پرخاشگری منجر می‌شود.

تسهیل اجتماعی:^۱ روان‌شناسان اجتماعی واکنشهای شدید و پرخاشگرانه افراد در تجمعات اعتراض‌آمیز و علت اصلی شدت یافتن کنشهای افراد در جمع را به اصل تسهیل اجتماعی نسبت می‌دهند. نورمن تریپلت^۲ این اصل را اولین بار در سال ۱۸۹۸ برای تبیین کنشهای رقابت‌آمیز غیر پرخاشگرانه مورد استفاده قرار داد. اما امروزه از آن برای تبیین کنشهای جمعی اعتراض‌آمیز نیز استفاده می‌شود. طبق این اصل حضور دیگران موجب تسهیل عملکرد (Bierhoff, 2002) و تشدید کنشهای تک‌تک افراد می‌شود. به باور تایلور و همکارانش (الیاسی، ۱۳۸۰)، حضور در جمع و دیگران را ناظر و تماشاچی رفتار خود دیدن، هر یک از کنشگران را برای بروز کنشهای جمعی شدیدتر برمی‌انگیزد. چنانچه

۱. Social Facilitation

۲. Norman Triplett

این کنشها به تحقق هدفی منجر شوند که گروه معترض در پی کسب آن است، از آن پس استمرار می‌یابند. اما چنانچه با موانعی جدی مواجه شوند یا تشدید رفتارهای جمعی نتوانند بر آن موانع چیره شوند، چنان کنشهایی را استمرار نمی‌بخشند.

تجزیه و تحلیل‌های انجام شده نشان می‌دهد که حضور افراد دیگر، اجرای کارهای ساده را تشدید می‌کند، اما اجرای کارهای دشوار را با مشکل مواجه می‌سازد. در تکمیل این بحث، نظریه «درک مورد ارزیابی قرار گرفتن» یک گام فراتر گذاشته و اعلام می‌دارد صرف حضور دیگران فقط در صورتی موجب تسهیل اجتماعی می‌شود که اشخاص توجه خود را به موضوع فعالیت معطوف کنند و نحوه اجرای آن را مورد دقت قرار دهند. بر این اساس، مشاهده‌گران زمانی می‌توانند موجب تسهیل اجتماعی شوند که نحوه اجرا را مورد ارزیابی قرار دهند. (Bierhoff, 2002)

در چارچوب همین رویکرد، لاتانه^۱ (۱۹۸۱) نیز «مدل تأثیر اجتماعی»^۲ را مطرح ساخته است. به باور او، هر چند کنشهای افراد در گروه تشدید می‌شود، لیکن شدت این کنشها به سه عامل تعداد، نزدیکی و نیرومندی اعضای گروه بستگی دارد؛ بدین معنی که با افزایش تعداد اعضای یک گروه (جماعت) معترض، واکنشهای معترضانة هر یک از اعضا فزونی می‌یابد. همچنین، میزان پیوند و انجام اعضای گروه و میزان نیرومندی گروه (بر اساس ادراک افراد از گروه) بر شدت کنشها می‌افزاید. به تعبیر دیگر؛ چنانچه هر یک از افراد احساس کنند که در شرایط بحرانی، دیگران از آنان حمایت می‌کنند، احساس ایمنی آنان فزونی می‌یابد و در نتیجه، تهاجمی‌تر بر مقامات سیاسی و نمایندگان آنان یورش می‌برند. همچنین، اگر ناراضیان معترض احساس کنند که گروه آن‌قدر قدرت و پتانسیل دارد که مقامات حکومتی را به تسلیم وادارد، کنشهای اعتراضی شدیدتر از خود بروز می‌دهند. افزون بر آن، تایلور و همکارانش معتقدند گروهی بیشتر می‌تواند افراد را به کنشهای شدید و تخریبی سوق دهد که واجد ویژگی‌های خاصی باشد. آنها برخی از آن ویژگی‌ها را چنین برمی‌شمارند:

1. Latane
2. Social Impact Model

۱. برخورداری از یک رهبر قوی در صحنه اعتراضات جمعی؛
۲. توانایی توجیه اخلاقی کنشهای تخریبی معترضان؛
۳. توانایی توجیه عقلایی مواضع خود؛
۴. توانایی معرفی خود به عنوان گروه منحصر به فرد، ممتاز و تنها آلترناتیو بهبود شرایط موجود.

عکس‌العمل متقابل:^۱ به نظر جک برم^۲ (کریمی، ۱۳۷۴) هر گاه افراد جامعه احساس کنند که آزادی و احساس کنترل آنها سلب شده است، نقشی در اداره امور ندارند، مقامات حکومتی ارزشی برای نظرات آنان قائل نیستند، برانگیخته می‌شوند و بر اثر این برانگیختگی و تنش درونی، مبادرت به یک سری کنشهای هیجانی و تشدید می‌کنند تا بار دیگر احساس کنترل و آزادی سلب شده خویش را به دست آورند. به عبارتی؛ بر اساس این نظریه، از دست دادن احساس کنترل و تهدید شدن آزادی فرد، یک حالت روان‌شناختی عکس‌العمل به وجود می‌آورد. این حالت روان‌شناختی به اینجا منجر می‌شود که شخص دست به اعمالی بزند که به نظر او، به او کمک می‌کند تا کنترل خود را بر اوضاع حفظ کرده، آزادی شخصی خود را به دست آورد.

ابعاد روان‌شناختی تأثیرگذاری بر جمعیت اغتشاشگر

پذیرش پدیده رفتار جمعی (اعتراض آمیز) به عنوان بخشی از ویژگی‌های زندگی اجتماعی، امروزه حتی در جوامع پیشرفته نه تنها به مفهوم رد ضرورت کنترل و پیشگیری این پدیده نیست، بلکه به واسطه هزینه‌های سنگین انسانی، اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و امنیتی ناشی از آن، تأکیدی بر ضرورت پیدا کردن روشهای کنترل و پیشگیری از آن است. با وجود این، متأسفانه الگوی عمومی کارآمد، کامل و قابل تعمیم به همه جوامع برای کنترل و پیشگیری رفتارهای جمعی اعتراض آمیز و اغتشاشات ناشی از آن، در اختیار نیست.

1. Reactance Theory
2. Jack Brehm

هر چند می‌توان این نقص و کمبود را به دشواری و پیچیدگی موضوع و پدیده رفتار جمعی اعتراض آمیز نسبت داد، لیکن با اعتراف و اشراف به این کمبود باید دلایل مهم‌تری را برای آن مطرح ساخت. شاید از میان دلایل مهم برای این امر بتوان مهم‌ترین عامل را از یک سو، تفاوت‌های ذاتی جوامع با یکدیگر و از دیگر سو، تغییر و تحولات داخلی جوامع طی دوره‌های مختلف تلقی کرد؛ زیرا به دلیل این تغییر و تحولات و تفاوت‌های بوم‌شناختی، به طور منطقی نمی‌توان به یک مدل قابل تعمیم به همه جوامع و قابل استفاده در همه دوره‌های تاریخ یک جامعه دست یافت. لذا هر جامعه‌ای نیاز به مدل‌های مطابق با نیازها و معیارهای فرهنگی خود دارد و برای افزایش کارآمدی مدل‌ها نیز ضروری است با توجه به نیازها و شرایط اجتماعی و سیاسی روز، آنها را به‌روز و استاندارد کرد.

چنین رویکردی نه تنها نافی دیدگاه‌های نظری مطرح در زمینه ماهیت و کنترل رفتار جمعی (اعتراض آمیز) در اغتشاشات و اصول مطرح در آن نیست، بلکه شدیداً به این دیدگاهها و اطلاعات به عنوان مبانی و خمیرمایه طراحی مدل‌ها نیازمند است. به عبارت بهتر؛ به نظر می‌رسد دانش بشری فارغ از خاستگاه‌های جغرافیایی منشأ آن، می‌تواند درک از رفتار فردی و اجتماعی انسان را افزایش دهد. اما آنچه مانع از تعمیم و کاربرد عام این دیدگاهها می‌شود، وجود تفاوت‌های فردی، گروهی و در حد نهایی تفاوت‌های اجتماعی و ملی است. لذا به نظر می‌رسد برای دستیابی به مدل، الگو یا چارچوبی برای کنترل پدیده رفتار جمعی (اعتراض آمیز) در اغتشاشات شهری، ضروری است با مراجعه و استفاده وافر و نقادانه از نظریه‌های مطرح و رو به تزاید در این زمینه، برای رفع نیازهای بومی در کنترل رفتار جمعی اعتراض آمیز، متناسب با شرایط و ویژگی‌های خاص هر جامعه و هر حادثه، جهت‌گیری ویژه‌ای اتخاذ کرد.

ملاحظه و ویژگی‌های نظریه‌ها و دیدگاه‌های مطرح در زمینه رفتار جمعی (اعتراض آمیز) برای دسته‌بندی آنها نشان می‌دهد که برخی از این نظریه‌ها بر مبنای محور مشترک جامعه متمرکز شده‌اند و برخی بر محور جمعیت و دسته‌ای نیز بر محور

فردیت. مبنای مشترک مناسب تری که می توان این دیدگاهها را بر اساس آن تقسیم کرد، اشتراک حوزه علمی شمول آنها به دو دسته بزرگ شامل دیدگاههای جامعه‌شناختی و دیدگاههای روان‌شناختی است.

از میان نظریه‌هایی که در تبیین علل و ماهیت رفتار جمعی اعتراض‌آمیز مطرح شد و می توان آنها را در ردیف نظریه‌های جامعه‌شناختی قرار داد، مدل ارزشی جانسون با تأکید بر عدم هماهنگی بین دو نظام ارزشی و تقسیم کار در پدیدآیی بی‌ثباتی اجتماعی، مدل رستو با انتصاب ذاتی بودن ناآرامی‌ها برای جوامع در حال گذر، دیدگاه هانتینگتون که معتقد به نقش توسعه ناقص بود، نظریه انتظارات فزاینده دیوس و نظریه نزدیک به آن؛ یعنی نظریه اسملسر به ویژه با تأکید بر شرایط نامساعد ساختاری جای دارند. دیدگاههای فوق به دلیل ماهیت جامعه‌شناختی و رویکرد کل‌نگر خود برای مقابله با پدیده رفتار جمعی اعتراض‌آمیز در اغتشاشات و ناآرامی‌های شهری، به لزوم تحوّل در متغیرهای سیاسی و اجتماعی کلان جامعه اشاره دارند. اما این متن با توجه به رویکرد روان‌شناسی، با ترجیح دسته دوم (دیدگاههای روان‌شناختی)، نظریه‌ها و دیدگاههای مورد نظر را به طور خلاصه ارائه می‌کند.

همان طور که از نام پدیده رفتارهای جمعی اعتراض‌آمیز یا اغتشاشات و ناآرامی‌های شهری برمی‌آید، حوزه مطالعه این پدیده از یک سو، فرد و رفتار او در جمع را در برمی‌گیرد و از سوی دیگر، ویژگی‌های جماعت و نقش آن بر رفتار افراد را مورد توجه قرار می‌دهد. مطالعه در این دو زمینه، حوزه مطالعاتی روان‌شناختی اجتماعی است که به نوعی نظریه‌های ذیل را می‌توان از آن جمله تلقی کرد.

طبق مرور قبل، به اعتقاد تد رابرت گر، ناکامی افراد در دستیابی به اهدافشان و نوع درک آنها از محرومیت نسبی، منجر به رفتار پرخاشگرانه و خشونت در آنها می‌شود و عواملی که منجر به پدیداری خشونت مدنی می‌شوند عبارتند از: توجیه روانی سیاسی شدن نارضایتی، تجربه موفقیت‌آمیز گروه‌های قبلی و نقش سمبلها و نشانهای خشونت برانگیز. وی عوامل دیگر، شامل نقش اطمینان‌بخش و امنیت‌آفرین جماعت و گروه را در

گرایش افراد به خشونت مورد توجه قرار داد. به نظر وی، این باور که برخی از ترتیبات اجتماعی یا نهادهای سیاسی ذاتاً از خشونت مصون هستند یا قادرند تمامی خواسته‌های انسانها را برآورده سازند، تنها بخشی از حقیقت است و این فرض را که نارضایتی به طور عمده خاستگاهی مادی است و لذا برآوردن خواسته‌های مادی علاج آن است، نمی‌پذیرد و معتقد است هیچ یک از الگوهای موجود، قادر به برآوردن تمامی آرزوهای انسانی و حل تمام نارضایتی‌های انسان نمی‌باشند.

به نظر وی، به طور کلی در این فرض سفسطه‌ای وجود دارد؛ زیرا نارضایتی تابعی از اختلاف میان آنچه انسانها می‌خواهند و آنچه دارند نیست، بلکه تابعی است از اختلاف میان آنچه می‌خواهند و آنچه فکر می‌کنند می‌توانند به دست آورند. اگر ابزارهای آنها اندک یا مورد تهدید باشد، ممکن است به انقلاب دست بزنند و اگر ابزارهای جدیدی به دست آورند، می‌توانند به فعالیت برای ارضای خواسته‌های خود پردازند. اما امتیازات نیز می‌توانند تأثیرات ناخواسته‌ای به بار آورند. مسکن‌های موقتی با از میان رفتن تأثیر تحذیری خود ممکن است بازگشت به خشونت را تشدید کنند. اگر انسانها برای حفظ آنچه دارند به جنگ برخیزند، اعطای امتیازاتی که این تهدید را از میان ببرد، کفایت می‌کند. اگر آنها برای ارضای انتظارات جدید و شدت یافته‌ای دست به شورش بزنند، تنها یک امتیاز کارآمد می‌تواند ابزاری برای ارضای این انتظارات در اختیار آنها قرار دهد.

تد رابرت گر با ذکر استدلال فوق در رد موضوع خواسته‌های مادی به عنوان عامل اصل نارضایتی و به تبع آن تأمین چنین نیازهایی برای کنترل اعتراضها، معتقد است خشونت وسیع و اختلال‌آور در هر جامعه سیاسی می‌تواند به وقوع بپیوندد. وی به کارگیری مدل‌های کنترل قهرآمیز را به عنوان راه حل کنترل نارضایتی‌ها رد می‌کند و معتقد است هیچ یک از انواع الگوهای کنترل قهرآمیز (به جز نسل‌کشی و قتل عام)، هر قدر هم که شدید و پایدار باشند، نمی‌توانند مانع از مشارکت انسانها در خشونت شوند.

به اعتقاد او، خشونت باعث بروز خشونت متقابل کسانی می‌شود که خشونت علیه آنها به کار رفته است و هر قدر که استفاده از زور شدیدتر و گسترده‌تر باشد، احتمال

کمتری وجود دارد که استفاده کنندگان از آنها- اعم از رژیمها و مخالفانشان- به اهداف خود جز از طریق پیروزی تمام‌عیار دست یابند. به نظر وی، اجبار به تنهایی- اگر نگوییم در کوتاه‌مدت، حداقل در بلندمدت- ناکارآمد است؛ زیرا در کل ممکن است به جای مطیع ساختن افراد، باعث افزایش مقاومت آنها شود.

تد رابرت گر معتقد است انسانها علاوه بر رفاه مادی خواستار شرایط دیگری نیز در زندگی هستند که امنیت، منزلت، حس تعلق به جمع و حق اداره امور خود، از عمده آنهاست. به علاوه، توسل انسانها به خشونت سیاسی هر چند غیر عقلایی است، اما هیچ‌گاه بدون دلیل به وقوع نمی‌پیوندد. به نظر او، ناآگاهی تقریباً همیشه یکی از علت‌های آن است؛ گاه ناآگاهی از پیامدهای آن از سوی کسانی که به آن توسل می‌جویند و اغلب ناآگاهی کسانی که شرایط اجتماعی الهام‌بخش آن را به وجود می‌آورند و حفظ می‌کنند. اما اینکه خشونت سیاسی قابل درک است، نه آن را ضروری می‌سازد و نه اجتناب‌ناپذیر؛ بلکه امکان حل آن را فراهم می‌کند. راهبردهای این محقق برای مقامات حکومتی در کنترل خشونت‌ها عبارتند از: به حداقل رساندن تغییر در موقعیتهای ارزشی گروه یا به بیان دیگر؛ حفظ وضع موجود و توزیع کالاهای اجتماعی، اقتصادی و سیاسی. اگر نخبگان دلبسته پیشرفت باشند یا ناخواسته در آن گرفتار شده باشند، منافع ناشی از آن پیشرفت باید به شکل متوازن توزیع شود. بنابر نظر وی، اگر مردمی که از امتیازات کمتری برخوردارند، ابزاری برای کسب اهداف خود داشته باشند- اگر بر منابع و سرشت خود میزانی از کنترل داشته باشند، اگر بتوانند مهارت‌های لازم برای پیشرفت خود را به دست آورند و اگر با موانع تبعیض آمیزی در مقابل پیشرفت خود مواجه نشوند- می‌توان آنها را حداقل به طور موقت خرسند ساخت. البته این فرصتها باید حداقل نتایجی نیز به همراه داشته باشند. اگر چنین نباشد، امیدهای نقش بر آب شده بیش از امیدهایی که هرگز دنبال نشده‌اند تأثیرات ویرانگری بر ثبات دارند.

به نظر تد رابرت گر، اگر نارضایتی سیاسی شده نسبتاً ملایم باشد، الگوی بهینه برای حفظ کنترل بر نیروی اجبار، به حداقل رساندن افراد و منابعی که به تأمین امنیت داخلی

اختصاص یافته و اعمال مجازاتهایی مداوم و ملایم است. اگر نارضایتی شدید باشد، دوام مجازاتها ضرورت بیشتری می‌یابد. مجازاتهای بی‌حساب و کتاب یا غیرمنصفانه مطمئناً به تشدید مخالفت می‌انجامد. اما ترکیبی از ملایمت و حداقلی از نظارت، انسانهای بسیار خشمگین را باز نمی‌دارد و بدون نظارت دقیق، هیچ مجازات بادوامی را نمی‌توان علیه آنها اعمال کرد. بدین ترتیب، بهترین راهبرد این است که حداکثر نظارت اعمال شود، اما سیاست نسبتاً ملایمی حفظ گردد. این سیاست بیش از ترکیب حداکثر نظارت و مجازاتهای شدید، مانع از افزایش خصومت می‌شود.

از جمله دیدگاههای نزدیک به نظریهٔ تد رابرت گر می‌توان به فرضیهٔ ناکامی - پرخاشگری بر کویتز اشاره کرد که طبق توضیحات قبل، اعتراض و پرخاشگری به عنوان واکنش در برابر ناکامی تا یک نقطه بر شمار ناکامی‌ها رو به فزونی می‌نهند، اما پس از آن رو به کاهش می‌گذارد. همان‌طور که بر کویتز با اشاره به انتظارات نهفته در تحلیل فرضیهٔ سوم خود توضیح داده، وقتی بر شمار ناکامی‌ها افزوده می‌شود، مردم وقوع آنها را انتظار دارند. به همین سبب، ناکامی کمتر منفی تلقی شده و در نتیجه، کمتر به پرخاشگری منجر می‌شود.

نظریهٔ عکس‌العمل متقابل جک برم نیز در قرابتی با نظریه‌های تد رابرت گر و بر کویتز بر این امر تأکید می‌کند که احساس کنترل و تهدید شدن آزادی فرد، منجر به اقدامات خشن برای دستیابی به احساس تسلط و آزادی شخصی می‌شود.

سایر نظریه‌ها و دیدگاههایی که قبلاً اشاره شد را می‌توان با وجه اشتراک آنها در تأکیدشان بر نقش جماعت، گروه یا به عبارتی بهتر؛ عوامل موقعیتی، در کنار یکدیگر جای داد. بر این اساس و با توجه به دیدگاه لوبن و همکاران بعدی وی، جماعت متمرکز و اصول فردیت‌زدایی و تسهیل اجتماعی شرایطی را به وجود می‌آوردند که افراد تحت تأثیر خارق‌العاده و جادویی جماعت قرار گیرند و در پناه پوشش و نقاب گروه دست به رفتارهایی بزنند که وقتی دیگر در خفا نیستند و فردیت آنها آشکار می‌شود، از آن رفتارها اجتناب می‌کنند. لذا به نظر می‌رسد بر خلاف عوامل فردیت‌زدایی ناشی از

گمنامی و تسهیل اجتماعی، چنانچه فردیت تقویت شود و موانعی برای سرایت اجتماعی وجود داشته باشد، امکان کنترل رفتارهای جماعت بیشتر فراهم می‌شود.

یکی دیگر از شرایط موقعیتی که رفتارهای اعتراض‌آمیز به ویژه در سطح غیرانسانی را تسهیل می‌کند، حضور دیگران (تماشاچیان حاضر در صحنه) یا به عبارتی توجه و حمایت آنهاست. همان‌طور که تایلور و همکارانش نشان دادند، حضور جمع و دیگران را ناظر و تماشاچی رفتار خود دیدن، کنشگران را برای ابراز کنشهای جمعی شدیدتر بر می‌انگیزد. چنانچه این کنشها به تحقق هدفی منجر شود که گروه معترض در پی کسب آن است، از آن پس استمرار می‌یابند؛ اما چنانچه با مدافعی جدی مواجه شوند یا با تشدید رفتارهای جمعی نتوانند بر آن موانع چیره شوند، چنان کنشهایی را استمرار نمی‌بخشند. این همان نتیجه‌ای بود که مطابق با دیدگاههای رفتارگرایی می‌توان آن را ناشی از عدم دریافت تقویت یا خاموشی تلقی کرد.

در ادبیات موضوع، مردم در ارتباط با شورشها و رفتارهای اعتراض‌آمیز به سه دسته

ذیل تقسیم می‌شوند:

۱. اقلیتی حامی معترضان و شورشگران؛

۲. اکثریت بی‌طرف (حداقل در عمل)؛

۳. اقلیتی حامی دولت یا به عبارتی مخالف معترضان.

بر این اساس، هر یک از دو طرف (معترضان و دولت حاکم) تلاش می‌کند تا ضمن تقویت حمایت طرفداران خود و تضعیف حمایت از طرف مقابل، نظر اکثریت بی‌طرف را به خود جلب کند. لذا مسئله اصلی برای آنها جلب حمایت بی‌تفاوتها خواهد بود؛ زیرا آنها در مقایسه با مخالفان هر طرف دعوا، آمادگی بیشتری برای پذیرش پیامهای تبلیغاتی همان طرف را دارند.

جمع‌بندی و پیشنهادات

در یک جمع‌بندی به طور خلاصه برخی نکات مطرح در شناخت علل گرایش ناآرامی‌های شهری به سمت خشونت و شیوه‌های مقابله مؤثر با جمعیت خشونت‌گرا در پدیده اغتشاشات را می‌توان به شرح ذیل ارائه کرد:

▪ نتایج مطالعات میدانی در حوزه اغتشاشات شهری در ایران (شریفی، ۱۳۸۴) نشان می‌دهد خشونت معترضان نسبت به همه متغیرهای مورد بررسی، بیشترین تأثیر را در بروز و توسعه ناآرامی‌های شهری داشته است. به عبارتی بهتر؛ مطابق با گزارش‌های موجود، آنچه موجب بروز و توسعه ناآرامی‌ها شده، در گام اول بدرفتاری‌ها، رفتارهای غیر قانونی، تحریک‌آمیز و خشونت‌طلبانه معترضان بوده است. این گونه اقدامات معمولاً زمینه را برای برهم ریختن نظم عمومی و بروز ناآرامی‌ها فراهم می‌کند. لذا فارغ از عوامل درونی و بیرونی مؤثر در بروز و تشدید این رفتار، آنچه در گام اول اهمیت دارد، مدیریت و کنترل رفتار افراد خشونت‌گرا در صحنه اجتماعی است.

▪ علاوه بر خشونت معترضان، اقدام مشابه و غیر قانونی گروه مقابل آنها (عوامل خودسر) نیز تأثیر زیادی در بروز ناآرامی‌ها دارد؛ به طوری که در پی رفتارهای تحریک‌آمیز معترضان، رفتارهای قانون‌شکنانه عوامل خودسر و میل آنها به مداخله‌جویی غیر مسئولانه در مقابله با رفتارهای تحریک‌آمیز معترضان، باعث تشدید تنش‌های ناشی از خشونت‌طلبی معترضان می‌شود. بررسی سوابق موجود نیز نشان می‌دهد رفتارهای غیر مسئولانه و احساسی این گونه افراد معمولاً به عنوان عامل تسریع‌کننده، حوادثی را به وجود آورده که موجب بروز ناآرامی‌ها و میل معترضان به رویارویی با آنها و تمایل به تسویه حساب شده است. لذا ضروری است با وجود احتمال دائمی بروز ناآرامی‌ها، رفتار این گونه گروه‌ها را از طریق کنترل‌های اطلاعاتی زیر نظر داشت و با مداخله بهنگام، از اقدامات غیرقانونی و تحریک‌کننده آنها ممانعت کرد.

▪ عامل مؤثر دیگر که با وجود ماهیت موقعیتی خود، نقش روان‌شناختی قابل توجهی در رفتار معترضان خشونت‌گرا دارد، نقش منابع حمایتی به ویژه تماشاچیان است.

نتایج پژوهشهای موجود و ادبیات موضوع بر این امر تأکید دارند که یکی دیگر از شرایط موقعیتی که رفتارهای اعتراض آمیز را تسهیل می‌کند، حضور دیگران (تماشاچیان حاضر در صحنه) یا به عبارتی بهتر؛ توجه و حمایت آنهاست. حضور جمع و دیگران را ناظر و تماشاچی رفتار خود دیدن، روحیه معترضان را تقویت و انگیزه آنها را برای کنشهای جمعی شدیدتر افزایش می‌دهد. چنانچه این کنشها به تحقق هدفی منجر شود که گروه معترض در پی کسب آن است، از آن پس استمرار می‌یابند؛ اما چنانچه با مدافعی جدی مواجه شوند یا با تشدید رفتارهای جمعی نتوانند به آن موانع چیره شوند، چنان کنشهایی را استمرار نمی‌بخشند. بر همین اساس و مطابق با دیدگاههای رفتارگرا می‌توان با کنترل تماشاچیان و عدم دریافت تقویت برای معترضان خشونت‌گرا، زمینه خاموشی رفتار آنها را فراهم کرد.

تماشاچیان در صحنه ناآرامی‌ها معمولاً از مقتضیات امنیتی حاکم بر شرایط اغتشاش و ضرورت‌های مطرح در پیشگیری از تبدیل یک اعتراض معمولی و صنفی به یک بحران اجتماعی آگاهی ندارند و به دلیل آنکه معمولاً تحت تأثیر احساسات، عواطف و درک ناقص خود از صحنه به ارزیابی دست می‌زنند، لذا ممکن است تا حدی در ارزیابی ویژگی‌های رفتاری پلیس، راه افراط را در پیش گرفته باشند؛ به ویژه آنکه برخی تماشاچیان جرئت ابراز وجود به شکل اعتراض علنی را ندارند. لذا ممکن است با استفاده از مکانیسم‌های دفاعی با افراد معترض همانندسازی کنند و تمایل داشته باشند تا آنها امیال و آرزوهای آنها را برآورده کنند.

■ طبق نتایج پژوهشهای موجود (مثل شریفی، ۱۳۸۴)، گروه تماشاچیان در موقعیت محلات شهر نسبت به موقعیتهای دانشگاهی از انسجام و سازمان‌یافتگی بیشتری برخوردارند و به نظر می‌رسد دریافت حمایت‌های محلی از اماکن محل و همسایگان، شناخت بیشتر از مقدورات و امکانات محیط جغرافیایی، احساس اطمینان و امنیت بیشتر در محل خود و روحیه قوی‌تر به واسطه تعلق محلی و قومی، تأثیر قابل توجهی در روحیه و انسجام معترضان و تماشاچیان دارد. لذا ضروری است در گام اول تلاش شود منطقه

ناآرامی‌ها به محلات گسترش نیابد و در گام بعدی در صورت تسری به محلات، در تهیه طرح و برنامه‌های کنترل ویژه ناآرامی‌ها در محلات ملاحظه فاکتورهای فوق را نمود و برای خنثی‌سازی تأثیر آنها اقدامات مناسبی مانند موارد ذیل را مد نظر قرار داد:

- تسلط اطلاعاتی به منطقه و جمعیت؛
- تسلط فیزیکی، ترافیکی و کنترل و محدودسازی مناسب محل و تردد‌های مشکوک؛

- آشکارسازی عوامل حمایتی از طریق تصویربرداری و سایر تمهیدات مشابه؛
- سرعت عمل در شناسایی و دستگیری عوامل اصلی و حمایتی؛
- حضور با توان کافی و لازم عوامل کنترل؛
- ظرافت رفتاری در اعمال خشونت به ویژه نسبت به زنان، افراد آسیب‌پذیر یا بی‌ربط با حادثه.

▪ بر اساس ادبیات موجود در صورتی که ترکیب جمعیتی معترضان بیشتر جوانان مذکر باشند، حضور تماشاچیان از جنس مخالف می‌تواند در تحریک معترضان برای رفتارهای تخریبی و خشن‌تر تأثیر مضاعف به جا بگذارد و از آنجا که معمولاً در ناآرامی‌های مشابه مورد بررسی، کنشگران اصلی ناآرامی‌ها جوانان مذکر هستند و به طور معمول زنان در محلات و حتی محیط‌های دانشگاهی نقش تماشاچی را ایفا می‌کنند، حضور آنها می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در اقدامات معترضان برای توسعه ناآرامی‌ها داشته باشد.

▪ موضوع اعمال خشونت توسط پلیس یکی از متغیرهایی است که می‌تواند موجب توسعه ناآرامی‌ها شود. نتایج پژوهش‌های داخلی (مثل شریفی، ۱۳۸۴) نشان داده که یکی از عوامل مطرح در توسعه ناآرامی‌های مورد بررسی، عامل یادشده بوده است. این نکته با اعتقاد تد رابرت گر مطابقت دارد که معتقد بود خشونت باعث بروز خشونت متقابل کسانی می‌شود که خشونت علیه آنها به کار رفته است و هر قدر استفاده از زور شدیدتر و گسترده‌تر باشد، احتمال کمتری وجود دارد که استفاده‌کنندگان از آن- اعم از رژیمها

و مخالفان‌شان - به اهداف خود جز از طریق پیروزی تمام‌عیار دست یابند. به نظر او، اعمال خشونت به تنهایی - اگر نگوئیم در کوتاه‌مدت، حداقل در بلندمدت - ناکارآمد است؛ زیرا در کل ممکن است به جای مطیع ساختن افراد باعث افزایش مقاومت آنها شود.

■ به استناد شواهد موجود، رسانه‌های مخالف نظام در بروز ناآرامی‌های کشور نقش منفی و مؤثر ایفا می‌کنند. رسانه‌های مذکور در پی بروز ناآرامی‌ها به شدت بر تلاش‌های مخرب خود در حمایت و تحریک معترضان برای توسعه ناآرامی‌ها و به خشونت کشاندن آن‌ها می‌افزایند و طی مدت دوام اغتشاشات به طور فعال آن‌ها را پوشش خبری می‌دهند و فراتر از اطلاع‌رسانی، در تحریک و هدایت معترضان به سمت توسعه ناآرامی‌ها و تضعیف روحیه نیروهای کنترل‌کننده نقش می‌کنند. لذا مدیریت مؤثر اغتشاشات منوط به مدیریت و کنترل تأثیر این رسانه‌ها و رسانه‌های داخلی حامی اغتشاشگران است.

■ با توجه به سیر تدریجی برای طی مراحل رفتارهای جمعی اعتراض‌آمیز - مراحل چهارگانه سیموویچ (۱۹۹۷)، راسل و بیگل (۱۹۹۰) شامل ۱. حادثه تسریع‌کننده، ۲. رویارویی، ۳. عقده‌گشایی و تسویه حساب، ۴. درگیری علنی - لذا مقتضی است در صورت بروز حادثه تسریع‌کننده، برای پیشگیری اولیه از بروز خشونت در اجتماع، نیروهای کنترل‌کننده تمام توان و تلاش خود را به کار گیرند تا این روند حتی‌المقدور تا مرحله دوم پیش نرود و به ترتیب اولویت وارد مراحل سوم و چهارم نشود. بدیهی است سرمایه‌گذاری بیشتر برای این منظور، از تحمیل هزینه‌های ناشی از بروز و مقابله با مراحل سوم و چهارم به شدت می‌کاهد.

■ استفاده از عملیات روانی در قانع‌سازی معترضان و عوامل خودسر برای اجتناب از رفتارهای ویرانگر، اگر به خوبی و قوی اجرا شود، می‌تواند از تبدیل یک تنش محدود به یک ناآرامی گسترده و مخرب جلوگیری کند یا در صورت میل ناآرامی به سمت مراحل دوم و بعدی، با به کارگیری آن، با هزینه کمتری بر ناآرامی فایق آمد و آن را کنترل کرد.

■ ضروری است نیروهای کنترل‌کننده برای توفیق در کنترل خشونت‌های اغتشاشگران

و مدیریت ناآرامی‌های شهری، در اولویت اول سازمان‌یافتگی خود را تقویت کنند. همان‌طور که نتایج بررسی‌ها نشان داده، سازمان‌یافتگی نیروهای کنترل‌کننده در بیشتر موارد که ماهیت سخت‌افزاری داشته (کنترل شرایط فیزیکی محیط و پشتیبانی از نیروها در صحنه) خیلی موفق و قوی عمل کرده‌اند؛ اما در موارد نرم‌افزاری و به ویژه ظرفیتهای رفتاری، از سازمان‌یافتگی ضعیفی برخوردار بوده‌اند. لذا با توجه به اهمیت و ارزش تعیین‌کننده عامل سازمان‌یافتگی در مدل مطلوب کنترل، ضروری است نیروهای کنترل‌کننده در جهت افزایش سازمان‌یافتگی توان خود در بُعد نرم‌افزاری و ظرفیتهای رفتاری تلاش کنند. بدین منظور مقتضی است نیروهای مذکور از طریق آموزشهای ویژه، آمادگی لازم را برای تحمل شرایط استرس‌زای بحران و برخورد مناسب‌تر با مردم کسب کرده، به واسطه تقویت فعالیتهای اطلاعاتی و سرمایه‌گذاری بیشتر در تهیه و اجرای طرحها و برنامه‌های مؤثرتر و ظریف‌تر برای کنترل عوامل مؤثر در توسعه ناآرامی‌ها به ویژه ارادل و اوباش، در جهت افزایش دقت و سرعت عمل نیروها اقدام کنند.

▪ با توجه به اهمیت عامل منابع حمایتی در مدل مطلوب کنترل، ضروری است نیروهای کنترل‌کننده با برنامه‌ریزی‌های مناسب و تعامل مطلوب با نهادهای اجتماعی به ویژه رسانه‌ها، سازمانهای دولتی، سازمانهای غیردولتی (NGO) و سایر گروههای اجتماعی ذی‌ربط، در جهت جلب منابع حمایتی به نفع خود اقدام کنند تا در پی بروز ناآرامی‌های مشابه، با بهره‌گیری از توان حمایتی آنان، به کنترل اثربخش و کارآمد اغتشاشات و خشونت‌های متعاقب آن نایل آیند.

▪ بر اساس دیدگاههای مطرح در ادبیات موضوع و نقش تماشاچیان در هر یک از مراحل بروز، توسعه و حتی کنترل ناآرامی‌ها، ضروری است در طرحها و برنامه‌های کنترل، توجه ویژه‌ای برای حذف و کاهش نقش حمایتی آنها از معترضان یا تقویت نقش حمایتی آنها یا جمعیت جایگزین از نیروهای حامی نیروهای کنترل‌کننده صورت گیرد. مطابق اصول تبلیغاتی مربوط به انتخاب مخاطب، ضروری است عوامل کنترل برای جلب حمایت اکثریت بی‌تفاوت، طرحهای ویژه به کار برند یا حداقل آنها را از خود نرنجانند؛

زیرا آنها در مقایسه با مخالفان هر طرف دعوا، آمادگی بیشتری برای پذیرش پیامهای تبلیغاتی همان طرف را دارند.

▪ مطابق با یافته‌های مطرح در ادبیات موضوع مدیریت اغتشاشات، کنترل موفق رفتارهای جمعی اعتراض‌آمیز مستلزم به کارگیری از میزان مناسب زور می‌باشد و تشخیص میزان مطلوب زور برای کنترل، نیازمند شناخت کافی از مراحل بحران و ویژگی‌های معترضان است. لذا ضرورت دارد برای درک بهتر از این پدیده به مدد افزایش دقت و سرعت فعالیتهای اطلاعاتی قبلی که حاصل سازمان‌یافتگی بیشتر در زمینه‌های نرم‌افزاری و برآورد صحیح از جمعیت، نیازها و اهداف آنان است، هرگونه طرح و برنامه کنترل با محاسبه دقیق میزان زور لازم تهیه شود. بدیهی است در پی تجلی سازمان‌یافتگی نیروهای کنترل‌کننده و تأثیر مثبت آن در مقابله با بحران، به کارگیری متناسب زور می‌تواند از ادامه روند بحران به سمت مراحل دوم و سوم پیشگیری کند. اما کاربرد نابجای زور به ویژه به شکل نمادین خشونت‌گرایی آن از سوی مأموران، می‌تواند به عنوان عامل تسریع‌کننده ایفای نقش کند و انگیزه معترضان جوان را برای حرکت به سوی مراحل سوم و حتی چهارم برای تسویه حساب و انتقام‌گیری تقویت کند.

▪ هر چند سیاستهای استفاده از زور و خشونت یکی از عناصر فوق‌العاده مهم در اغتشاشات شهری هستند، اما ضروری است طرح‌ریزی و سیاستهای مربوط به به کارگیری وسایل مرگبار و پرخطر به دقت مورد بررسی قرار گیرند. این سیاستها باید روشن، دقیق و قابل هضم باشند و مهم‌تر آنکه نباید با سیاستهای دیگر دستگاهها تضاد داشته باشند.

▪ نکته حائز اهمیت دیگر آن است که هر چند عامل زور و به کارگیری مقدار مناسب آن، تأثیر قابل توجهی در کنترل ناآرامی‌ها دارد، لیکن باید به این مهم توجه کرد که عامل زور قبل از تأثیر فیزیکی، تأثیر روانی بر کنترل دارد و به واسطه تهدید امنیت و منافع معترضان، آنها را مجبور به ترک رفتارهای غیرقانونی‌شان می‌کند. لذا برای نیل به این هدف و با توجه به هزینه‌های اعمال زور، ضرورتی ندارد این عامل به عنوان اولین انتخاب به کار رود؛ زیرا انجام عملیات روانی و رفتار اقناعی برای القای خطر و ترغیب

جمعیت برای اجتناب از تجربه اعمال زور نیروهای عملیاتی می‌تواند نسبت به شرایط اعمال زور نتایج بهتری را تأمین کند. بدیهی است برای نیل به چنین هدف ارزشمندی، ضروری است عملیات روانی برای نمایش زور و اقناع معترضان برای اجتناب از تجربه آن با قوت تمام صورت گیرد تا نیاز به استفاده از زور مرتفع شود یا در صورت لزوم، به کارگیری آن تأثیر مضاعفی به دنبال داشته باشد و تمایل معترضان را برای تکرار چنین رفتارهایی کاهش دهد. این امر می‌تواند اهمیت و تقدم جهت‌گیری اقناعی را نسبت به جهت‌گیری سرکوب روشن کند که بر این اساس، اعمال زور نه برای سرکوب، بلکه برای تغییر رفتار نامطلوب معترضان به رفتار مطلوب به کار می‌رود. بر همین قیاس، عامل سازمان‌یافتگی نیروهای کنترل‌کننده که به عنوان بهترین عامل در مدل مطلوب کنترل مطرح است، بیش از آنکه نقش و اهمیت سازمانی داشته باشد، واجد اهمیت روانی برای القای توان و قدرت مرعوب‌کننده عوامل کنترل است که می‌تواند معترضان را برای اجتناب از ادامه رفتار مجاب کند.

۱. برای بهبود عملکرد نیروهای کنترل‌کننده در مدیریت ناآرامی‌ها، ضروری است این نیروها بر محیط و منطقه ناآرامی تسلط بیشتری پیداکنند. لذا در مواردی مثل تردد آزاد خودروهای مشکوک، تردد آزاد موتورسیکلتها، آزاد و رها بودن تماشاچیان، عدم کنترل بر جمعیت معترض، عدم کنترل بر ارادل و اوپاش و در نهایت، عدم هماهنگی بین سازمانهای مأمور کنترل در عمل، باید سازمان‌یافتگی خود را تقویت کنند.

■ عامل مهم و مؤثر دیگر در کنترل مطلوب ناآرامی‌ها، کاهش سازمان‌یافتگی معترضان است. برای نیل به این هدف، از یک سو می‌توان از تأثیر قابل توجه تقویت سازمان‌یافتگی نیروهای کنترل‌کننده، جلب منابع حمایتی، به کارگیری مقدار مناسب زور و اعمال نفوذ از طریق رفتار اقناعی استفاده کرد و به واسطه نقش تعیین‌کننده این عوامل، کاهش سازمان‌یافتگی و انسجام معترضان را انتظار داشت. از سوی دیگر برای جلوگیری از تبدیل یک رفتار جمعی ابتدایی به یک جنبش اجتماعی فراگیر، می‌توان انسجام و سازمان‌یافتگی معترضان را با تلاشهای مشابه ذیل کاهش داد:

۱. حذف تماشاچیان از صحنه؛
 ۲. مطروودسازی معترضان خشونت‌گرا در نزد تماشاچیان؛
 ۳. حذف یا مختل‌سازی وسایل ارتباطی معترضان خشونت‌گرا با هم یا با حامیان؛
 ۴. مختل‌سازی نقش حمایتی رسانه‌های خارجی یا داخلی؛
 ۵. شناسایی و حذف افراد تحریک‌کننده و هدایت‌کننده جمعیت خشونت‌گرا؛
 ۶. اعمال محدودیت شدید محدوده جغرافیایی ناآرامی و قطع راههای حمایتی؛
 ۷. آشکارسازی چهره معترضان خشونت‌گرا از طریق تصویربرداری‌های علنی و ایجاد جو عدم اطمینان؛
۸. کاهش قدرت مانور و جابه‌جایی جمعیت خشونت‌گرا.
- با توجه به آنکه رسانه‌های خارجی مخالف نظام در پدیده اغتشاشات داخلی ایران همواره نقش تحریک‌کننده و حمایت‌گرانه داشته‌اند و دو گروه تماشاچیان و دستگیرشدگان، به آن رسانه‌ها به عنوان مرجع و منبع اطلاع‌رسانی قابل اعتماد توجه می‌کنند، لذا برای پیشگیری از گرایش معترضان و تماشاچیان به سمت منابع اطلاع‌رسانی خارجی و به منظور انعکاس تصویر مثبت‌تر از جهت‌گیری نیروهای کنترل‌کننده، ضروری است تلاش کافی و به موقع برای اطلاع‌رسانی مناسب و مورد نیاز مردم از طریق مبادی ذی‌ربط صورت گیرد.
 - طبق نتایج به دست آمده، به همان میزانی که حضور قدرتمندان عوامل کنترل می‌تواند از توسعه ناآرامی‌ها جلوگیری کند و کنترل را میسر سازد، حضور ضعیف و ناکارآمد آنها نیز می‌تواند در بروز و توسعه ناآرامی‌ها تأثیر منفی داشته باشد و کنترل را دشوار سازد. لذا ضروری است با پذیرش واقعیت طبیعی بودن ناآرامی‌ها در زندگی اجتماعی امروز و حفظ آمادگی همیشگی نیروهای کنترل‌کننده برای مقابله منطقی و قوی با چنین پدیده‌ای، همواره زمینه حضور سریع، قوی و مؤثر عوامل کنترل را فراهم ساخت. بدیهی است هر گونه افراط یا تفریط در ایفای این نقش می‌تواند آثار نامطلوبی در افزایش ضریب بروز مجدد ناآرامی‌ها یا توسعه سریع‌تر آن به دنبال داشته باشد. بر این

اساس مقتضی است عوامل کنترل از طریق آموزشهای مناسب قبلی و با جهت گیری مناسب و سازمان یافتگی کافی در صحنه کنترل وارد شوند.

■ در نهایت اینکه با توجه به اهمیت و تقدّم پیشگیری، ضروری است نیروهای کنترل کننده در راستای فعالیتهای فرهنگی و اجتماعی خود، با اشراف اطلاعاتی بر تنشهای احتمالی موجود در گروههای سیاسی و اجتماعی، هماهنگیها و اقدامات لازم و مشابه ذیل را برای خنثی سازی و تخلیه انرژیهای متراکم گروهها و جمعیتهای تعیین کننده جامعه به کمک سایر سازمانها تعقیب کنند:

۱. پیگیری جدی طرح و برنامه های فرهنگی و اجتماعی برای توسعه آموزش سبک زندگی مطلوب، رفتار مدنی و کنترل خشونت گرایی در رفتار فردی و اجتماعی به ویژه برای نسل جوان؛

۲. کمک به آموزش مهارتهای حل مسئله اجتماعی جوانان از طریق برنامه های فرهنگی و اجتماعی؛

۳. تأمین فرصتهای نشاط و تخلیه هیجانی برای جوانان از طریق موقعیتهای کمتر آسیب زا؛

۴. افزایش منزلت و اعتبار اجتماعی نیروهای کنترل کننده و بهبود روابط اجتماعی نیروهای کنترل کننده با اقشار مختلف جامعه به ویژه جوانان و ...

منابع

۱. اسمسler، نیل (۱۳۸۰)؛ **تئوری رفتار جمعی**، ترجمه رضا دژاکام، تهران، مؤسسه یافته‌های نوین.
۲. الیاسی، محمدحسین (۱۳۸۰)؛ «**تحلیل روان‌شناختی رفتارهای جمعی اعتراض‌آمیز**»، سمینار داخلی، تهران، دانشگاه امام حسین (ع).
۳. حسینی، حسین (۱۳۸۷)؛ **جامعه‌شناسی رفتار جمعی**، تهران، معاونت تربیت و آموزش سپاه.
۴. شریفی، رضا (۱۳۸۴)؛ **رفتارشناسی عوامل مرتبط با ناآرامی‌های شهر تهران و ارائه مدل مطلوب در کنترل آن توسط ناجا**، تهران، مرکز تحقیقات کاربردی طرح و برنامه و بودجه ناجا.
۵. کریمی، یوسف (۱۳۷۴)؛ **روان‌شناسی اجتماعی**، تهران، پیام نور.
۶. گر، تد رابرت (۱۳۷۷)؛ **چرا انسان شورش می‌کند**، ترجمه علی مرشدی، تهران، پژوهشکده مطالعات راهبردی.
۷. معاونت آموزش ناجا (۱۳۷۵)؛ **کنترل اجتماعات**، تهران، اداره کل پشتیبانی آموزش ناجا.
8. Bierhoff, Hans Werner (2002). **Prosocial Behavior Social Psychology**, Psychology Press.
9. Buna, Jody (2003). **Crowd Management and Civil Disobedience Guidelines**, California Commission on Peace Officer Standards and Training.
10. Siomovich, Daneil (1997). **Managing Violent Civil Disturbances**, Saint Leo College, USA