



<https://jas.ui.ac.ir/?lang=en>

Journal of Applied Sociology

E-ISSN: 2322-343X

Vol. 32, Issue 3, No.83, Autumn 2021, pp.77-100

Received: 03.10.2020 Accepted: 18.04.2021

Research Paper

The Emergence of Social Malingering in Everyday life: Interaction among Employees and Clients in Complex No. 10 of Dispute Resolution Council Center in Tehran

Amir Isamaleki

PhD Candidate in Sociology of Social Problems in Iran, Department of Social Sciences, University of Yasouj, Yasouj, Iran
amir.esamalaki@gmail.com

Seyed Samad Beheshty* 

Assistant Professor, Department of Social Sciences, University of Yasouj, Yasouj, Iran
sbeheshty@yu.ac.ir

Arman Heidari

Assistant Professor, Department of Social Sciences, University of Yasouj, Yasouj, Iran
alheidari2011@yu.ac.ir

Introduction

The starting point of this study is to focus on social malingering, which bears up the avoidance of performing legal and moral duties pretexted as unjustified external factors. The main question is why and how this social action appears in social interactions and daily life. In Iran, various political and social groups do not take responsibility for their behaviors; instead, they blame others for their shortcomings and anomalies. Many intellectuals have turned their backs on politics and do not pay attention to people's lives. Also in social interactions and daily life, drivers may not take responsibility for their driving violations and carelessness; similarly nurses and physicians consider low facilities, inadequate salaries, and benefits and similar factors as the main cause of their shortcomings. It is often heard that the lack of competency of authorities is the only cause of social problems and issues. The aforementioned instances could form malingering that has a social dimension. According to experts, malingering is not an individual problem; rather, it stems from major cultural and psychological problems in a society. In this way, the majority of psychiatric and psychological researches on malingering seek to diagnose and treat it from a psychological point of view. Using the concept of social malingering in the sociological context, this study seeks to analyze the contexts of formation and emergence of the avoidance of performing legal and moral duties pretexted as external unjustified factors in social interactions and daily life. Five research questions are formed in this study: 1) What are contextual conditions in the occurrence of social malingering?; 2) What are intervening conditions in the occurrence of social malingering?; 3) Under what causal conditions does social malingering appear in social interactions and daily life?; 4) What do malingerers think about their performance?; and 5) What strategies do people use for social malingering, and what are the strategies for dealing with them in social interactions and daily life?

Materials and Methods

In this study, following the semantic inference and conceptualization of the phenomenon of social malingering and the sociological analysis of the contexts of its formation in social interactions and everyday life, we intend to pursue social malingering, based on the classic grounded theory method (GTM) scheme, the classic model of Glaser, in the emerging design to the GTM. In this way, social malingering and its strategies have been observed in various ways in the practical and daily life of the employees and clients in complex No. 10 of the Dispute Resolution Council Center in

Tehran, Iran. That is, we concentrated on places, people, and events that maximize our understanding of social malingering in that field and enrich its categories in terms of features and dimensions.

For this purpose, 36 people were selected by means of theoretical sampling for depth interview runs. The data obtained from interviews were analyzed and categorized using the two-step coding process in the classic GTM scheme. In the data coding process and its categorizing, we used MAXQDA software

* Corresponding author

Esamalaki, A., Beheshty, S., Heidari, A. (2021). The emergence of social malingering in everyday life: interaction among employees and clients in complex no. 10 of dispute resolution council center in Tehran. *Journal of Applied Sociology*, 32(3), 77-100.



2322-343x / © 2021 The Authors. Published by University of Isfahan

This is an open access article under the CC BY-NC-ND/4.0/ License (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).



<http://dx.doi.org/10.22108/jas.2021.126253.2030>



<https://dorl.net/dor/20.1001.1.20085745.1400.32.3.4.4>

Discussion of Results and Conclusions

This study identified the 'survival strategies in conditions of social anomie' as a core category. Thus, social malingering in the fluctuations among disintegration and social dependency could be seen as a strategy for survival in conditions of social anomie; circumstances in which the reduction of social capital, on the one hand, and the existence of many motives for revenge on the other, lead individuals to shirk responsibility and shirk their legal and moral duties. At the same time, the social dependence arising from the attachment of a need or necessity causes the pretension, justification, and reasoning, and the reference to external factors as an excuse for non-fulfillment of obligations and lack of conscientiousness.

Keywords: Social Malingering, Everyday Life, Grounded Theory Method, Glaser Emerging Design.

References:

- Abazari, Y. (2002). Social collapse. *Aftab Monthly*, 19 (1), 32-41.
- Aron, R. (2008). *Main currents in sociological thought*. Translated by Baqer Parham. Ninth Edition. Tehran: Elmi Farhangi Publication.
- Azad Armaki, T. (2009). *Sociological theories*. Fifth Edition. Tehran: Soroush Publication.
- Biernacki, R. (2007). Practice. In George Ritzer (Ed.) (2007) *The blackwell encyclopedia of sociology*. Oxford: Blackwell. 3607-3069.
- Bourdieu, P. (1977). *Outline of theory of practice*. London: Cambridge University Press.
- Bourdieu, P. (2001). *Theory of action: practical reasons and rational choice*. Translated by Morteza Mardiha. Tehran: Naghsh va Negar Publication (in Persian).
- Cho, J. Y., & Lee, E. H. (2014). Reducing confusion about grounded theory and qualitative content analysis: similarities and differences. *The Qualitative Report*, 19 (32), 1-20.
- Coser, L. A. (1956). *The functions of social conflict*. London: Free Press.
- Craib, I. (2017). *Classic social theory: An introduction to the thought of Marx, Weber, Durkheim and Simmel*. Translated by Shahnaz Mesmarparast. Eleventh Edition. Tehran: Agah Publication.
- Davoodi, A. (2016). *A doctor's narration of a patient's strange malingering*. Retrieved from www.tabnak.ir/fa/news/564669 (28/1/2019).
- Durkheim, E. (1950). *The rules of sociological method*. New York: Free Press.
- Ferasatkah, M. (2019). *Qualitative research method in the social sciences with an emphasis on "grounded theory" (GTM)*. Sixth Edition. Tehran: Agah Publication.
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society: outline of the theory of structuration*. Berkeley: University of California Press.
- Giddens, A., & Birdsall, K. (2010). *Sociology*. Translated by Hassan Chavoshian. Fourth Edition. Tehran: Ney Publication.
- Glaser, B. G. (1978). *Theoretical sensitivity: advances in the methodology of grounded theory*. Mill Valley, California: The Sociology Press.
- Glaser, B. G. (1992). *Basic of grounded theory analysis: emergence vs. forcing*. Mill Valley, California: Sociology Press.
- Glaser, B. G. (1998). *Doing grounded theory: issues and discussions*. Mill Valley, California: Sociology Press.
- Glaser, B. G. (2002). Conceptualization: on theory and theorizing using grounded theory. *International Journal of Qualitative Method*, 1 (2), 23-38.
- Glaser, B. G. (2005). *The grounded theory perspective III: theoretical coding*. Mill Valley, California: Sociology Press.
- Glaser, B. G. (2009). Theoretical writing. *Grounded Theory Review*, 8 (3), 1-18.
- Holton, J. A. (2010). The coding process and its challenges. *In Grounded Theory Review*, 9 (1), 21-38.
- Holy Defense News Agency. (2019). *Medical error from statistics to reality*. Retrieved from <https://defapress.ir/fa/news/327269> (22/10/2020).
- Iranian Students News Agency. (2016) *Energy loss in Iran is 3.5 to five times more than global consumption*. Retrieved from <https://www.isna.ir/news/95040112537> (23/10/2018).
- IsaMaleki, A., Beheshty, S. S., & Heidari, A. (2021). The concept and sociological analysis of the conditions of social malingering. *Strategic Research on Social Problems in Iran*, 9 (31), 19-50.
- Johnson, R. B., & Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed methods research: a research paradigm whose time has come. *Educational Research*, 33 (7), 14-26.
- Jones, M., & Alony, I. (2011). Guiding the use of grounded theory in doctoral studies – an example from the Australian film industry. *International Journal of Doctoral Studies*, 6 (1), 95-114.
- Khorramroodi, M. (2004). *SIRS malingering test standardization*. PhD Thesis in Psychiatry, University of Welfare and Rehabilitation Sciences.
- Rahbar Taramsari, M., Mahdavi Baramchi, A., Taghilou, S., Attarchi, M., Badsar, A., & Mohammadi Kojidi, H. (2017). Comparison between the psychic profile of malingers and normal clients to guilan province general office of forensic medicine. *Journal of Guilan University of Medical Sciences*, 26 (103), 46-52 (in Persian).
- Renani, M. (2020). *The story of a puppet maker*. Retrieved from <http://renani.net/index.php/text/poetry/811-2020-09-03-13-13-28-41> (22/10/2020).
- Ritzer, G. (2014). *Sociological theory*. Translated by Houshang Naebi. Tehran: Ney Publication.
- Statistics Center of Iran. (2020). *Statistical yearbook of the country (2018)*. Tehran: Presidency, Country Planning and Budget Organization, Statistics Center of Iran.
- Stern, P. N. (1981). Grounded theory methodology: its uses and processes. *Image*, 12 (1), 20-23.
- Tahmasebi, A. (2015). Some governmental organizations have become political clubs. Retrieved from Siasigolestanp.ir/news/447 (22/1/2019).
- Turner, J. H. (2015). *Contemporary sociological theory*. Translated by Ali Asghar Moghaddas and Maryam Soroush. Tehran: Jamea Shenasan Publication.
- Weber, M. (1964). *Basic concepts in sociology*. New York: Citadel Press.
- Website of the Central Bank of the Islamic Republic of Iran. (2020). *Gross domestic product*. Retrieved from <https://www.cbi.ir/simplelist/4507.aspx> (22/10/2020).




مقاله پژوهشی

ظهور تمارض اجتماعی در زندگی روزمره

مورد مطالعه: تعاملات میان کارکنان و مراجعان مجتمع شماره ۱۰ مرکز شورای حل اختلاف شهر تهران

امیر عیسی ملکی، دانشجوی دکتری، گروه علوم اجتماعی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه یاسوج، یاسوج، ایران

amir.esamalaki@gmail.com

سید صمد بهشتی ، استادیار، گروه علوم اجتماعی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه یاسوج، یاسوج، ایران

sbeheshty@yu.ac.ir

آرمان حیدری، استادیار، گروه علوم اجتماعی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه یاسوج، یاسوج، ایران

alheidari2011@yu.ac.ir

چکیده

تمرکز این پژوهش بر تمارض^۱ اجتماعی به معنای شانه خالی کردن از انجام وظایف قانونی و اخلاقی با ارجاع به عوامل بیرونی و ناموجه است؛ اینکه این کنش اجتماعی چرا و چگونه در تعاملات اجتماعی و زندگی روزمره ظهور و بروز می‌یابد. برای رسیدن به این منظور و در پی تدقیق معنایی و مفهوم‌شناسی پدیده تمارض اجتماعی و تحلیل جامعه‌شناختی زمینه‌های شکل‌گیری آن در تعاملات اجتماعی و زندگی روزمره، تمارض اجتماعی مبتنی بر طرح جی‌تی‌ام کلاسیک (CL-GTM) یعنی الگوی ظهوریابنده گلیسر در نظریه زمینه‌ای دنبال و راهبردهای آن در زندگی روزمره و در عمل کارکنان و مراجعان مجتمع شماره ۱۰ مرکز شورای حل اختلاف در شهر تهران به روش‌های گوناگون رصد شده است؛ به این ترتیب، با نمونه‌گیری نظری، ۳۶ نفر برای انجام مصاحبه‌های عمیق انتخاب و داده‌های حاصل از گفتگو با مشارکت کنندگان در پژوهش با استفاده از فرایند کدگذاری دومرحله‌ای در طرح جی‌تی‌ام کلاسیک تحلیل و مقوله‌بندی شدند. در فرایند کدگذاری و مقوله‌بندی داده‌ها نیز با کاربرد نرم‌افزار MAXQDA، از مزایای آن برای تنظیم و تنسيق اطلاعات و تفسیر و تحلیل پدیده‌ها بهره برده شد. این پژوهش سبب کشف مقوله محوری «راهبردهای بقا در شرایط آشفتگی اجتماعی» شد؛ به این ترتیب، تمارض اجتماعی در نوسانی میان ازم‌گسیختگی و وابستگی اجتماعی، راهبردی برای بقا در شرایط آشفتگی اجتماعی است؛ شرایطی که در آن، کاهش سرمایه اجتماعی و نیز وجود انگیزه‌های بسیار برای انتقام از جامعه، افراد را به مسئولیت‌گریزی و شانه خالی کردن از انجام وظایف قانونی و اخلاقی سوق می‌دهد و همزمان، وابستگی اجتماعی ناشی از تعلق خاطر یا احتیاج، موجب توریه، توجیه و دلیل‌تراشی و ارجاع به عوامل بیرونی به‌منزله بهانه‌ای برای انجام‌ندادن تعهدات و نداشتن حس وظیفه‌شناسی است.

واژه‌های کلیدی: تمارض اجتماعی، زندگی روزمره، نظریه زمینه‌ای، الگوی ظهوریابنده گلیسر

* نویسنده مسؤول:

عیسی ملکی، ا؛ بهشتی، ص. و حیدری، آ. (۱۳۹۹). «ظهور تمارض اجتماعی در زندگی روزمره (مورد مطالعه: تعاملات میان کارکنان و مراجعان مجتمع شماره ۱۰ مرکز شورای حل اختلاف شهر تهران». *جامعه‌شناسی کاربردی*، ۳۷(۳): ۷۷-۱۰۰.

۱. تمارض (Malingering) به معنای بیمارنمایی و خود را به بیماری زدن برای فرار از انجام مسئولیت است. در این پژوهش تمارض اجتماعی معنای وسیع‌تری دارد که در کلیت پژوهش دریافت می‌شود.



مقدمه و بیان مسئله

تمارض کارکنان و ... بخشی از مهم‌ترین منکرات موجود در دستگاه‌های اجرایی است (طهماسبی، ۱۳۹۴) و تمارض جستار چشمگیری در پزشکی به ویژه در زندان‌ها، سربازخانه‌ها و برخی اداره‌ها و سازمان‌های دولتی و خصوصی محسوب می‌شود (رهبرطامرسی و همکاران، ۱۳۹۶: ۴۶)؛ اما صرفاً به حوزه بهداشت و سلامت و حوزه اخلاق اجتماعی مربوط نمی‌شود و به گفته متخصصان تمارض مشکلی فردی نیست؛ بلکه برخاسته از مشکل بزرگ فرهنگی و روانی در جامعه است (داوودی، ۱۳۹۴). این استنباط به گواهی اخبار و گزارش‌های متعدد به گونه‌ای در زندگی روزمره دریافت می‌شود و نقطه عزیمت این پژوهش است؛ پژوهشی که تمارض را در مختصاتی جامعه‌شناختی و در کنش‌ها و برهم‌کنش‌های اجتماعی رصد می‌کند تا زمینه‌ها و شرایط مؤثر در ظهور و بروز شانه خالی کردن از انجام وظایف قانونی و اخلاقی با ارجاع به عوامل بیرونی و دلایل ناموجه را دریابد؛ اینکه چرا ما دوست داریم دلایل و عواملی غیر از عملکرد یا بی‌عملی خودمان برای امور پیدا کنیم و مسئولیت بروز حوادث را به گردن دیگران بیندازیم.

در این زمینه، پژوهش رنانی (۱۳۹۹) نشان می‌دهد: «کل اقتصاد و جامعه ایران برای تولید هر مقدار معین کالا و خدمات، سه برابر مقداری که انتظار می‌رفت مصرف کند، دارد انرژی مصرف می‌کند. به گزارش بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران نیز اگر اثر افزایش قیمت را از محاسبات حذف کنیم، تولید واقعی اقتصاد صفر درصد رشد داشته یا اصلاً رشدی نداشته است» (تارنمای بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۹۹)؛ این در حالی است که در ایران تقریباً هیچ یک از گروه‌های متعدد و مخالف سیاسی مسئولیت رفتار خود را نمی‌پذیرند و همه آنها تقصیر انجام‌نشدن برخی برنامه‌ها و پیش‌آمدن برخی نقایص و ناهنجاری‌ها را به گردن کس دیگری می‌اندازند (اباذری، ۱۳۸۱: ۳۷). ما خیل عظیمی از روشنفکران را داریم که در عمل به سیاست پشت کرده‌اند و به زندگی مردم نیز توجهی نمی‌کنند (کاظمی، ۱۳۹۴: ۳۸). در

تعاملات اجتماعی و زندگی روزمره نیز سرنشینان اتومبیل‌ها کمتر مسئولیت تخلفات رانندگی و بی‌احتیاطی خود را می‌پذیرند، پرستاران و پزشکان امکانات کم، حقوق و مزایای ناکافی و عواملی از این دست را عامل اصلی خطاهای خود می‌دانند و در مجموع، به کرات می‌شنویم که بی‌کفایتی مسئولان تنها علت مشکلات و مسائل اجتماعی است.

موارد گفته شده، همگی به نوعی تمارضی هستند که بعد اجتماعی دارند. تمارض اجتماعی به معنای شانه خالی کردن از انجام وظایف قانونی و اخلاقی با ارجاع به عوامل بیرونی و ناموجه و نوعی اهمال‌کاری و مسئولیت‌گریزی همراه با توجیه، دلیل تراشی، مظلوم‌نمایی و فریب‌کاری عامدانه و آگاهانه برای موجه جلوه دادن خود است (عیسی‌ملکی و همکاران، ۱۳۹۹: ۳۱-۳۴). این کنش اجتماعی در زندگی روزمره شواهدی دارد؛ شواهدی نشان دهنده اختلالات کارکردی در نهادهای سیاسی، اجتماعی، اقتصادی، مذهبی و فرهنگی که می‌توانند زندگی اجتماعی را مختل و روابط اجتماعی را با بی‌اعتمادی و بدبینی همراه کنند. در پژوهش‌های داخلی و خارجی با تأکید بر مفاهیمی چون اهمال‌کاری، مسئولیت‌گریزی و دلیل تراشی به این مسئله توجه شده است؛ برای مثال، اهمال‌کاری با هر سه عامل خودکنترلی، حمایت اجتماعی و مسئولیت‌پذیری رابطه دارد (Xaf, 2002) و از راه‌های توجیه عملکرد، فن انکار مسئولیت است. از این طریق، شخص اثبات می‌کند عملش نتیجه نیروهایی خارج از اراده اوست. این شیوه مانع از آن می‌شود که فرد خود را برای شکستن هنجارهای اجتماعی و داشتن برخی خصیصه‌های شخصیتی سرزنش کند (براندن، ۱۳۸۷، به نقل از آدینه، ۱۳۹۴: ۴۵-۴۱). از منظر روان‌شناختی پذیرش، اسناد و انکار مسئولیت ممکن است به موازات هم پیش بروند. گاهی شخص وسوسه می‌شود برای کاستن از بار کنترل نفس، مسئولیت را انکار کند (حشمتی، ۱۳۹۴: ۳۹).

بیشتر پژوهش‌های روان‌پزشکی و روان‌شناسی درباره تمارض در پی تشخیص و در برخی موارد، درمان آن از نظرگاهی روان‌شناختی هستند (خرم‌رودی، ۱۳۸۳؛ رهبرطامرسی و همکاران، ۱۳۹۶: American Psychiatric Association, 1994). این

متخصصان علوم اجتماعی را برای انجام مصاحبه عمیق انتخاب و با راهبرد نظریه زمینه‌ای داده‌ها را تحلیل کرده‌اند. از دریافت‌های ایشان استنباط می‌شود که تمارض اجتماعی، ابزار مفهومی مناسبی برای مطالعه مسئولیت‌گریزی، توجیه و دلیل تراشی، مظلوم‌نمایی و فریب‌کاری عامدانه و آگاهانه در تعاملات اجتماعی و زندگی روزمره است. بنا بر دریافت‌های آنها، افراد تمارض اجتماعی را به منزله راهبردی برای رویارویی با شرایط خاصی به کار می‌گیرند که در ادبیات جامعه‌شناسی از آن با عنوان تهدید امنیت هستی‌شناختی یاد می‌شود. اعتراض به شرایط فرهنگی و اجتماعی و نداشتن امنیت هستی‌شناختی، همراه با شرایط علی، زمینه‌ای و مداخله‌گر مرتبط با آن همگی سبب کاربست راهبرد تمارض اجتماعی از طرف افراد جامعه می‌شوند؛ به عبارت دیگر، در جامعه‌ای که دچار نداشتن امنیت هستی‌شناختی، حکمرانی بد، اخلاق‌گرایی ایدئولوژیک، کیش فردیت، تضعیف اخلاق و ناهنجاری افراد و گروه‌های مرجع است، افراد جامعه اعتراض دارند و تمارض اجتماعی می‌کنند. نتیجه چنین زیست‌جهانی نیز کاهش سرمایه اجتماعی و پیش‌بینی‌ناپذیری رفتارهای اجتماعی است.

در بررسی مقالات و پژوهش‌های انجام‌شده درباره موضوع این مقاله، به جز پژوهش ذکر شده هیچ منبعی یافت نمی‌شود که به طور مستقیم به این موضوع پرداخته باشد. در مطالعاتی که به مفاهیم نزدیک به این موضوع پرداخته‌اند، به طور عمده از واژه مسئولیت‌پذیری استفاده و عوامل مرتبط با آن بررسی شده است.

برای نمونه، لنزی و همکاران^۱ (۲۰۱۴) در پژوهش «نقشی که خانواده در شکل‌دهی به مسئولیت اجتماعی در اوایل و میانه نوجوانی ایفا می‌کند»، دریافتند که تشویق فعالیت‌های اجتماعی نوجوانان در مسئولیت‌پذیری اجتماعی آنها اثر مثبت دارد. کروسیتی و همکاران^۲ (۲۰۱۴) هم در پژوهش «سبک‌های هویتی، رشد مثبت جوانان و مشارکت اجتماعی در نوجوانی» دریافتند نوجوانانی که در جستجوی هویت‌اند،

پژوهش با کاربست مفهوم تمارض اجتماعی در بستری جامعه‌شناختی، در پی تحلیل زمینه‌های شکل‌گیری و ظهور و بروز شانه خالی کردن از انجام وظایف قانونی و اخلاقی با ارجاع به عوامل بیرونی یا دلایل ناموجه در تعاملات اجتماعی و زندگی روزمره است و تأکید می‌کند که تمارض اجتماعی به روش‌های گوناگونی در تعاملات اجتماعی دیده می‌شود و نباید آن را صرفاً به یکی از وجوه آن ساده‌سازی کرد؛ به بیان دیگر، تمارض اجتماعی عادت‌واره منشوری شکلی است که ممکن است به مسئولیت‌گریزی، دلیل تراشی، تبلی، اهمال‌کاری یا بیمارنمایی در ادبیات روان‌شناختی تقلیل داده شود؛ اما در تمارض به معنای روان‌شناختی و متداول در روان‌شناسی و روان‌پزشکی، تأکید بر نشانه‌های جسمی و روانی درباره خود شخص تمارض است؛ در حالی که در تمارض اجتماعی بر عوامل بیرونی و دلایل ناموجه تأکید می‌شود. در تبلی و اهمال‌کاری نیز پیدا کردن راه و یا توجیهی برای شانه خالی کردن از مسئولیت قانونی و اخلاقی مطرح نیست. تمارض اجتماعی بیشترین اشتراک معنایی را با مفاهیم مسئولیت‌گریزی و دلیل تراشی دارد؛ با این تفاوت که تمارض اجتماعی رفتاری کاملاً عمدی و آگاهانه است و برخلاف مسئولیت‌گریزی و دلیل تراشی هیچ‌گاه شخص عامل را متأسف نمی‌کند. در مسئولیت‌گریزی و دلیل تراشی، شخص خودش را نیز فریب می‌دهد اما در تمارض اجتماعی دیگران را فریب می‌دهد. در مسئولیت‌گریزی و دلیل تراشی شخص سعی می‌کند خود را نزد دیگران - و بیشتر نزد خویشان - موجه جلوه دهد؛ در حالی که در تمارض اجتماعی شخص درصدد توجیه عملکرد خود برای دیگران است و خویشان از بی مسئولیتی، دلیل تراشی و نداشتن صداقت در کنش‌های اجتماعی اش آگاهی و رضایت دارد؛ بنابراین، پرسش اساسی این پژوهش این است که تمارض اجتماعی در تعاملات اجتماعی و زندگی روزمره، در کدام شرایط و با چه راهبردهایی ظهور و بروز می‌یابد.

پیشینه تجربی

عیسی ملکی و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهش «مفهوم‌شناسی و تحلیل جامعه‌شناختی زمینه‌های شکل‌گیری پدیده تمارض اجتماعی»، با نمونه‌گیری نظری، ۱۵ نفر از خبرگان و

^۱ Lenzi et al.

^۲ Crocetti et al.

اجتماعی به کار می‌برد تا توضیح دهد که ساخت و کنش ضرورتاً به یکدیگر مربوط اند. این چشم‌انداز نظری ذیل تلاش‌های انجام‌شده برای تلفیق عاملیت و ساختار مطرح می‌شود. به اعتقاد گیدنز (219 : 1984) دلیلی مبتنی بر اینکه ساختار تعیین‌کننده کنش است یا برعکس، کنش‌های اجتماعی، ساختار را می‌سازند، وجود ندارد؛ او تأکید می‌کند برای پاسخی درخور به این پرسش که یک کارگزار فردی چگونه با جنبه‌های ساختاری جامعه ارتباط می‌یابد، باید از این دوگانه‌گرایی که در بیشتر موارد یکی را بر دیگری ترجیح می‌دهد، فراتر رفت و عاملیت و ساختار را دووجهی و به‌منزله دو روی یک سکه دریافت.

از نظرگاه گیدنز عاملیت لزوماً کنش نیت‌مند نیست و همه رفتارها و پیامدهای کنشی انسان‌ها نیت‌مند نیستند؛ به علاوه، عاملیت انسان‌ها به معنای فعال‌میشاء بودن آنها نیست و آنها نمی‌توانند هر چه دوست دارند انجام دهند؛ در عین حال، ساختارها را نیز نباید به‌منزله اجبارهایی مفهوم‌سازی کرد که به‌سادگی بر عاملیت وارد می‌شوند؛ بلکه آنها شرایطی هستند که کنشگران اجتماعی را قادر به عمل می‌کنند. این عمل نقطه عزیمت استدلال گیدنز (2 : 1984) در ساختاریابی است و درباره آن تأکید می‌کند که امری تکراری به شمار می‌آید؛ یعنی آن را کنشگران اجتماعی به وجود نمی‌آورند؛ بلکه عمل از طریق شیوه‌هایی که کنشگران اجتماعی خودشان را آنگونه ابراز می‌کنند، دائماً بازآفرینی می‌شود؛ یعنی عاملان و عملکردشان شرایطی را می‌سازند که آن فعالیت را امکان‌پذیر می‌کند؛ به عبارت دیگر، عمل را آگاهی، استنباط از واقعیت اجتماعی و یا ساختار اجتماعی تولید نمی‌کند؛ بلکه کنشگران اجتماعی برای ابراز خویشتن دست به عمل می‌زنند و از مجرای همین عمل، هم آگاهی و هم ساختار پدید می‌آید. گیدنز بین آگاهی استدلالی و آگاهی عملی تمایز قائل است. به اعتقاد او آگاهی استدلالی متضمن توانایی توصیف کنش با کلمات است و آگاهی عملی شامل کنشی است که کنشگر بدیهی در نظر می‌گیرد؛ بدون آنکه قادر باشد کاری را که انجام می‌دهد با کلمات بیان کند. همین آگاهی نوع دوم است

نسبت به کسانی که سبک هویت آنها سردرگم – اجتنابی است، تعهد و مسئولیت‌پذیری بیشتری دارند و نسبت به ارزش‌ها و هنجارهایی که پذیرفته‌اند، مسئولانه‌تر برخورد می‌کنند. پژوهش افریانی و همکاران^۱ (2012) با عنوان «رابطه فرزندپروری و مسئولیت اجتماعی نوجوانان» در باندا آچه اندونزی نیز نشان می‌دهد سبک‌های فرزندپروری مستبدانه به‌طور چشمگیری با مسئولیت‌های اجتماعی نوجوانان ارتباط دارد. به‌علاوه، حسینی و همکاران (۱۳۹۷) در «مقایسه مسئولیت‌پذیری و انگیزه پیشرفت تحصیلی در نوجوانان با مادران شاغل و خانه‌دار (پسر و دختر)»، هدایتی و همکاران (۱۳۸۷) در «شیوه‌های فرزندپروری و مسئولیت‌پذیری نوجوان» و ... هر یک از منظری به این موضوع پرداخته‌اند. این پژوهش‌ها به‌طور عمده با پیمایش یا روش آزمایشی و از چشم‌اندازی روان‌شناختی، مسئولیت‌پذیری و عوامل مؤثر بر آن را بررسی کرده‌اند.

این پژوهش با کاربست مفهوم تمارض اجتماعی در بستری جامعه‌شناختی، آن را ضمن یک مطالعه موردی در تعاملات اجتماعی میان کارمندان و مراجعه‌کنندگان به مجتمع شماره ۱۰ مرکز شورای حل اختلاف شهر تهران بررسی می‌کند؛ یعنی کسانی که برای حل مناقشه‌ای به این مرکز رجوع کرده‌اند؛ به این ترتیب، به‌دنبال سرنخ‌هایی از تمارض اجتماعی برحسب حوادث، مناقشات و کشمکش‌های مشاهده شده، به کارمندان شورا، شاکیان و متشاکیان مراجعه شد؛ یعنی برای دست‌یابی به اهداف پژوهش به سراغ جاه‌آدم‌ها و رویدادهایی رفتیم که درک ما را از تمارض اجتماعی به حداکثر برسانند و مقوله‌های آن را از لحاظ ویژگی‌ها و ابعاد غنی کنند.

چارچوب مفهومی

نظریه ساختاریابی گیدنز، تکیه‌گاه موضعی چارچوب مفهومی در این پژوهش است. ساختاریابی اصطلاحی است که گیدنز آن را برای تحلیل فرایند ساختن و بازساختن فعالانه ساختار

¹ Afriani et al.

که در نظریه ساختاریابی اهمیت خاصی دارد و نشان‌دهنده توجه اصلی به کردار است تا گفتار (ریترز، ۱۳۹۳: ۶۹۸-۶۹۷).

در این زمینه، اینکه انسان‌ها در جوامع چگونه و بر چه اساسی کنش‌های خود را سامان می‌دهند، رفتار اجتماعی آنها تا چه اندازه بر آگاهی و انتخاب مبتنی است و چقدر از اسباب و علل بیرونی تأثیر می‌پذیرد، کانون توجه نظریه عمل - که یکپارچه‌کردن دیدگاه‌های متفکرانی چون گارفینکل، بوردیو، گیدنز، فوکو و بسیاری متفکران دیگر را نشان می‌دهد - است؛ یعنی کردار انسان خاصه اثر مفروضات مسلم بر آن؛ از این چشم‌انداز، این مفروضات پیش‌نظری‌اند؛ بدین معنا که کنشگران ماهیت این مفروضات و میزان تأثیر آنها بر عملشان را به‌طور کامل نمی‌شناسند (Biernacki, 2007 به نقل از ریترز، ۱۳۹۳: ۳۱۷). بوردیو در زمینه این موضوع درباره نظریه خود می‌گوید: «تئوری کنشی که من (در قالب مفهوم عادت‌واره) پیش می‌نهم، به این بازمی‌گردد که اکثر کنش‌های انسانی بر چیزی به کلی متفاوت از قصد متکی و مبتنی‌اند؛ یعنی بر آمادگی‌ها و استعداد‌های مکتسبی که باعث می‌شوند کنش به سمت این یا آن هدف تفسیر شود، بدون اینکه کسی بتواند جداً مدعی شود که آن هدف را به صورت یک مقصود آگاهانه اصالتاً در دستور کار داشته است» (بوردیو، ۱۳۸۰: ۲۴۷-۲۴۶).

در نظریه بوردیو با یک فلسفه کنش روبه‌رو هستیم که در آن عاملان اجتماعی مبتنی بر رابطه دوسویه میان ساختارهای عینی (یعنی ساختارهای حوزه اجتماعی) و ساختارهای ذهنی شده (یعنی عادت‌واره‌ها) عمل می‌کنند. در این میان، خصلت یا عادت‌واره به منزله نوعی تربیت غیرمستقیم موجب می‌شود عاملان اجتماعی بی‌تکلف و بدون نیاز به تأمل، فضایل یا رذایل پذیرفته‌شده در جامعه را انجام دهند؛ به بیان دیگر، عادت‌واره دیالکتیک، درونی‌شدن بیرونیت و بیرونی‌شدن درونیت است (Bourdieu, 1977: 72) و عمل را به صورت ضرورت منطقی پیش می‌برد (بوردیو، ۱۳۸۰: ۳۰۰)؛ بنابراین، عادت‌واره‌ها هم دنیای اجتماعی را می‌سازند و هم محصول آن هستند. فلسفه کنش مدنظر بوردیو به شدت به فاصله گرفتن از تضادهای به‌لحاظ اجتماعی قوی نظیر فرد -

جامعه، فردی - جمعی، آگاهانه - ناآگاهانه، دارای منفعت - بی‌منفعت و عینی - ذهنی تأکید دارد (بوردیو، ۱۳۸۰: ۲۲). توجه به این موضوع - دست کم به منزله منبعی برای ایجاد حساسیت نظری در زمینه عمل تمارض اجتماعی - دریافت مناسبی از ذخایر نظری جامعه‌شناسی برای فهم نیروهای اجتماعی دارای مسئولیت‌گریزی، همراه با دلیل تراشی، مظلوم‌نمایی و فریب‌کاری به‌دست می‌دهد؛ از این نظرگاه، از یک سو براساس نظریه‌های کارکردگرایی، علاوه بر شرایط علی، زمینه‌ای و مداخله‌گر پدیده پیچیده تمارض اجتماعی، می‌توان درباره آن دسته از کارکردهای احتمالی که موجب تداوم آن در تعاملات اجتماعی و زندگی روزمره می‌شوند، دقت نظر کرد یا از پنجره تضاد کارکردی کوزر (1956) تمارض اجتماعی را به‌منزله قواعد هنجاری روابط تضاد مطالعه کرد و از سوی دیگر، می‌توان مبتنی بر نظریه‌های کنش اجتماعی، تأثیر تمارض اجتماعی را در شکل‌دادن به ساختارها بررسی کرد.

درباره نظریه‌های گفته شده، تأکید بر این نکته اهمیت دارد که در یک مطالعه کیفی - به‌ویژه با راهبرد نظریه زمینه‌ای که در این پژوهش به کار رفته است - مرور آرا، نظریه‌ها و متون و منابع پیشین برای ایجاد حساسیت نظری انجام می‌شود. حساسیت نظری کمک می‌کند پژوهشگر تماس ذهنی متفکرانه‌ای با یک موقعیت واقعی و محلی داشته باشد، خوب و عمیق مشاهده کند و بداند چه چیزهایی را برانداز کند، چه پرسش‌هایی از مردم و آگاهان کند، شواهد را از سر تأمل ببیند و مرور کند، معناهای عمیقی در داده‌ها بکاود، از درک عامیانه و عمومی فراتر برود و نکات ظریف و ابعاد و اضلاع مختلف امور و وجوه بیشتری از داده‌ها و شواهد و سطوح عمیق‌تری از گفته‌ها و شنیده‌ها در آن موقعیت را پی‌جویی کند (Glaser: 2002, 1978 به نقل از فراستخواه، ۱۳۹۸: ۱۲۶).

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش با روش کیفی و راهبرد نظریه زمینه‌ای انجام شده است. به اعتقاد دانشمندان علوم اجتماعی نظیر استرن^۱ (1981)

¹ Stern

شوند؛ یعنی تا زمانی که دیگر ویژگی‌های بیشتر و جدیدتری از داده‌ها دریافت نشود؛ سپس در فرایند کدگذاری نظری مجموعه‌ای از گزاره‌های نظری خلق می‌شوند.

در این پژوهش متناسب با دیدگاه‌های گلیسر (38-23 : 2002) درباره نحوه ارزیابی نظریه زمینه‌ای، برای اعتباربخشی به یافته‌های پژوهش، بر فن بررسی همکار و مرور خبرگان غیرشرکت‌کننده در پژوهش تأکید و سعی شده است از سه فن تماس طولانی با محیط پژوهش، توصیف غنی و پرمایه و ممیزی پژوهشی نیز برای اعتباربخشی به پژوهش استفاده شود.

یافته‌های پژوهش

حاصل گفتگوها با نمونه پژوهش دریافت مجموعاً ۱۴۴۱ کد باز است که از میان آنها ۱۲۰ کد غیر تکراری به دست آمده است. از طیف‌های مفهومی غیر تکراری نیز در مجموع، ۷ مقوله در نظر گرفته شده است. در ادامه مطابق با توضیحات روش‌شناسی پژوهش، فرایند کدگذاری دو مرحله‌ای در طرح جی‌تی‌ام کلاسیک برای تحلیل زمینه‌های شکل‌گیری تمارض اجتماعی در تعاملات اجتماعی و زندگی روزمره به کار برده می‌شود.

کدگذاری ذاتی

کدگذاری باز

در فرایند کدگذاری باز در طرح جی‌تی‌ام کلاسیک، مطالب یعنی متن پیاده‌شده مصاحبه‌ها خط‌به‌خط خوانده و به هر قسمت از واحدهای معنادار از داده‌ها یک برچسب اختصاص داده می‌شود. این واحدهای معنادار ممکن است یک کلمه، یک جمله یا یک پاراگراف باشند؛ برای مثال، جدول ۲ نشان می‌دهد «ناکارآمدی قوانین در بازدارندگی» در مجموع، ۳۳ بار در گفتگوها تکرار و از این کد باز همراه با ۲۱ کد باز دیگر که در مجموع، ۲۵۹ بار در گفتگوها تکرار شده‌اند، مقوله «تنازع برای بقا» انتزاع شده است.

در روش‌های کیفی و به‌ویژه روش نظریه زمینه‌ای، کشف عرصه‌هایی از زندگی که از آنها چیزی نمی‌دانیم یا عرصه‌هایی که از آنها بسیار می‌دانیم اما می‌خواهیم فهم تازه به دست آوریم، هدف اصلی و بنیادی است. این پژوهش مبتنی بر طرح جی‌تی‌ام کلاسیک (CL-GTM) یعنی الگوی ظهوریابنده گلیسر در نظریه زمینه‌ای انجام شده است.

میدان این پژوهش، مجتمع شماره ۱۰ مرکز شورای حل اختلاف در شهر تهران است. از مراجعه کنندگانی که در بهمن و اسفند ۱۳۹۸ برای حل مناقشه‌ای به این مرکز مراجعه کرده‌اند، تعداد ۳۶ نفر با شیوه نمونه‌گیری نظری انتخاب شدند. معیار قضاوت درباره حجم نمونه و زمان متوقف کردن نمونه‌برداری نظری، اشباع نظری یا کفایت نظری مقوله‌ها بوده است.

جدول ۱ اطلاعات مربوط به مشارکت کنندگان در پژوهش را نشان می‌دهد؛ البته بنا بر اقتضائات اخلاق پژوهش در روش نظریه داده‌بنیاد، از ذکر اسامی مشارکت کنندگان در پژوهش خودداری و به هر یک از آنها یک کد اختصاص داده شده است.

هر یک از مصاحبه‌های عمیق انجام‌شده با مشارکت کنندگان حدود ۴۰-۳۰ دقیقه طول کشیده است. در انجام این پژوهش، همه گفتگوها با مشارکت کنندگان به‌طور کامل ضبط و با دقت پیاده‌سازی شده‌اند و برای ساماندهی و تحلیل آنها از قابلیت‌های نرم‌افزار MAXQDA استفاده شده است.

فرایند کدگذاری بر مبنای طرح ظهوریابنده گلیسر عبارت است از: ۱- کدگذاری ذاتی (شامل کدگذاری باز و انتخابی) و ۲- کدگذاری نظری. در کدگذاری باز داده‌ها ابتدا شکسته، سپس به‌لحاظ مفهومی گروه‌بندی می‌شوند و در نهایت مقوله‌ها و ویژگی‌های آنها تولید می‌شود (Jones & Alony, 2011: 95-114). در فرایند کدگذاری ذاتی، مقوله اصلی که بازتاب دل‌نگرانی و دغدغه اصلی مشارکت‌کنندگان در پژوهش است، کشف می‌شود و کدگذاری انتخابی تا زمانی ادامه می‌یابد که مقوله اصلی و مقوله‌های مرتبط با آن اشباع

جدول ۱- اطلاعات مربوط به مشارکت کنندگان در مرحله دوم پژوهش

Table 1- Characteristics of research participants

ردیف	شماره مشارکت کنندگان	جنسیت	سن	تحصیلات	وضعیت زناشویی	مدت زمان حضور	فرآوانی کدهای باز دریافتی از هر مصاحبه	بدون تکرار ^۱
۱	کد ۱	مرد	۴۸	دیپلم	متاهل	شاکي	۴۷	۲۹
۲	کد ۲	زن	۴۲	کارشناسی ارشد	متاهل	شاکي	۴۴	۳۰
۳	کد ۳	مرد	۲۵	کاردانی	مجرد	متشاکي	۱۴	۷
۴	کد ۴	زن	۳۷	کارشناسی ارشد	متاهل	وکیل شاکي	۴۴	۲۵
۵	کد ۵	مرد	۳۱	دیپلم	مجرد	شاکي	۴۳	۱۸
۶	کد ۶	زن	۳۵	کارشناسی ارشد	مجرد	وکیل شاکي	۳۰	۱۷
۷	کد ۷	مرد	۴۶	دیپلم ردی	متاهل	شاکي	۳۷	۲۱
۸	کد ۸	مرد	۴۳	کارشناسی	متاهل	وکیل متشاکي	۲۶	۱۸
۹	کد ۹	مرد	۵۸	کاردانی	متاهل	کارمند شورا	۲۹	۱۹
۱۰	کد ۱۰	مرد	۴۸	کاردانی	مطلقه	متشاکي	۱۲	۶
۱۱	کد ۱۱	زن	۴۷	کاردانی	مطلقه	شاکي	۳۷	۲۲
۱۲	کد ۱۲	زن	۵۳	کارشناسی	متاهل	کارمند شورا	۲۵	۱۷
۱۳	کد ۱۳	مرد	۵۱	ابتدایی	متاهل	شاکي	۷۲	۳۱
۱۴	کد ۱۴	زن	۴۲	کارشناسی	مجرد	شاکي	۲۴	۱۸
۱۵	کد ۱۵	مرد	۶۵	ابتدایی	متاهل	شاکي - متشاکي	۳۷	۲۶
۱۶	کد ۱۶	مرد	۵۰	کارشناسی	متاهل	کارمند شورا	۵۳	۳۱
۱۷	کد ۱۷	مرد	۴۳	کارشناسی	متاهل	شاکي	۶۶	۳۹
۱۸	کد ۱۸	زن	۶۳	ابتدایی	متاهل	شاکي	۱۴	۱۱
۱۹	کد ۱۹	مرد	۳۴	کارشناسی	متاهل	شاکي	۴۴	۳۵
۲۰	کد ۲۰	زن	۴۲	کارشناسی	متاهل	کارمند	۴۷	۳۲
۲۱	کد ۲۱	مرد	۳۳	کارشناسی	مجرد	شاکي - متشاکي	۱۸	۱۴
۲۲	کد ۲۲	مرد	۳۱	کارشناسی	مجرد	شاکي	۵۵	۳۳
۲۳	کد ۲۳	زن	۶۱	دیپلم	متاهل	متشاکي	۲۲	۱۳
۲۴	کد ۲۴	زن	۴۱	کارشناسی	متاهل	کارمند شورا	۴۷	۲۹
۲۵	کد ۲۵	زن	۳۶	کارشناسی	متاهل	کارمند شورا	۸۵	۴۷
۲۶	کد ۲۶	مرد	۳۹	کارشناسی	مجرد	شاکي	۷۶	۴۴
۲۷	کد ۲۷	زن	۵۰	دیپلم	متاهل	شاکي	۴۳	۲۶
۲۸	کد ۲۸	مرد	۴۵	دیپلم	متاهل	شاکي	۳۳	۱۹
۲۹	کد ۲۹	مرد	۲۹	کارشناسی	مجرد	شاکي	۴۶	۲۹
۳۰	کد ۳۰	زن	۴۷	کارشناسی	متاهل	کارمند شورا	۲۶	۱۸
۳۱	کد ۳۱	زن	۴۰	کارشناسی	متاهل	کارمند شورا	۱۸	۱۶
۳۲	کد ۳۲	زن	۳۶	کارشناسی	متاهل	کارمند شورا	۵۳	۳۳
۳۳	کد ۳۳	زن	۴۳	دیپلم	مطلقه	شاکي	۷۳	۳۸
۳۴	کد ۳۴	زن	۴۰	دیپلم	متاهل	شاکي	۲۹	۱۹
۳۵	کد ۳۵	مرد	۴۷	دکتری	متاهل	کارمند شورا	۵۳	۳۳
۳۶	کد ۳۶	مرد	۵۰	کارشناسی ارشد	متاهل	وکیل متشاکي	۱۹	۱۳

۱. فرآوانی کدهای دریافتی از هر مصاحبه بدون تکرار نشان می‌دهد از گفتگو با هر شرکت‌کننده چه تعداد طیف مفهومی یا کد باز استخراج شده است و مقایسه آن با فرآوانی کدهای دریافتی با تکرار نشان می‌دهد در گفتگو با او، چه تعداد از طیف‌های مفهومی در مطالب ایشان تکراری‌اند.

جدول ۲- کدهای باز و مقوله‌های مرتبط با آنها

Table 2- Open Coding and related categories

فراوانی کدهای باز هر مقوله		مقوله‌ها	کدهای باز (فراوانی)
بدون تکرار	با تکرار		
۳۰	۳۶۳	نارضایتی از وضع موجود	نارضایتی از وضع موجود (۲۵)، ناکارآمدی سیستم انتظامی (۱)، نداشتن حقوق شهروندی (۴)، سیستم انتظامی ضعیف (۶)، فساد میان صاحبان قدرت و مسئولیت (۴)، تبعیض (۶)، عملکرد نادرست مسئولان (۲)، خالاهای قانونی (۴)، ناکارآمدی نهاد آموزش و پرورش (۸)، فساد در حاکمیت (۲)، نداشتن آموزش شهروندی (۸)، وضعیت اقتصادی نامناسب (۵۱)، نداشتن آموزش شهروندی در خانواده (۴)، نارضایتی (۳)، نارضایتی از محیط زندگی (۱۱)، فساد در نهادهای حقوقی و قضایی (۱)، نارضایتی از سازوکارهای حقوقی و قضایی (۵۴)، آموزش مسئولیت‌گریزی در نهاد آموزش و پرورش (۳)، آموزش مسئولیت‌گریزی در نهاد خانواده (۹)، اعتراض (۹)، نارضایتی از نظام سیاسی و اجتماعی (۲۲)، نبودن شایسته‌سالاری (۴)، ضعف نهاد آموزش و پرورش (۴)، تضعیف نهاد خانواده (۳۳)، آموزش و پرورش نمایشی (۱)، جامعه‌پذیری ناکارآمد (۳)، روند طولانی دادرسی حقوقی و قضایی (۴۳)، ناتوانی سازوکارهای نظارتی (۱)، سوءاستفاده از ضعف نهادهای حقوقی و قضایی (۲۵)، ضعف نهادهای حقوقی و قضایی (۱۲)
۲۲	۲۵۹	تنازع برای بقا	تنازع بقا (۶)، قلدری (۱)، مادی‌گرایی (۴)، زرننگ‌بازی (۱۳)، ناامنی اقتصادی (۱۶)، نابرابری (۳)، حق‌کشی (۷)، دنیاطلبی (۶)، زیاده‌خواهی (۱۳)، همه دولتی‌ها دزدند (۲)، حق‌به‌جانب بودن (۱۵)، پارتی‌بازی (۳)، ناکارآمدی قوانین در بازدارندگی (۳۳)، همه مردم دزدند (۱۰)، ریاکاری (۶)، استفاده ابزاری از دین (۱۱)، تاوان کجروی دیگران (۶۷)، مشکلات زندگی (۲۲)، نفاق (۴)، اجبار به پرداخت رشوه برای استیفای حق (۴)، رفتار طلب‌کارانه (۴)، ترس و ناامنی (۸)
۱۶	۱۸۰	سرخوردگی اجتماعی و ناامیدی	سرخوردگی اجتماعی (۲۶)، احساس طردشدن (۳)، خشم (۳۹)، درماندگی (۹)، ناچاری (۸)، اضطراب (۴)، بدبینی (۴)، استیصال (۱۱)، فرومایگی (۷)، بی‌تفاوتی (۱۱)، ناامیدی (۱۴)، پشیمانی (۱۲)، سرخوردگی (۷)، ناامیدی از استیفای حق (۱۰)، پریشانی (۲)، نقض غرض در سازوکارهای حقوقی و قضایی (۱۳)
۱۴	۱۸۱	انتقام	انتقام (۷)، توهین (۴)، دهن‌کجی به سیستم اجتماعی (۱)، خشونت (۵)، لجبازی (۱۹)، بغض و کینه از حاکمیت (۲۹)، بغض و کینه از جامعه (۲۶)، بی‌رحمی (۱۰)، اتهام‌زنی (۶)، نداشتن گذشت (۳)، احساس قربانی‌شدن (۲۱)، احساس پایمال‌شدن حقوق (۲۲)، انتقام از حاکمیت (۶)، انتقام از جامعه (۲۲)
۸	۷۷	خودمحوری و نداشتن احساس تعلق	نداشتن دلبستگی اجتماعی (۹)، قدرشناسی (۳)، خودخواهی (۱)، نداشتن همدلی (۸)، بی‌شرمی (۱۱)، منفعت‌طلبی (۹)، رفتار غیراخلاقی (۸)، رفتار غیرمسئولانه (۲۸)
۲۳	۳۱۸	ازهم‌گسیختگی اجتماعی	ازهم‌گسیختگی اجتماعی (۴۲)، نداشتن صداقت (۴)، خلل در سازوکار کنترل درونی (۸)، نداشتن وظیفه‌شناسی (۵)، کلاهبرداری (۱۶)، تنبلی (۳)، بی‌اعتقادی (۹)، خیانت (۱۲)، تضعیف ارزش‌های اخلاقی (۸)، لاابالی‌گری (۴)، تضعیف ارزش‌های اخلاقی دینی (۲۹)، راحت‌طلبی (۳)، پرداخت رشوه (۲)، نداشتن مسئولیت‌پذیری (۱۴)، تضعیف اخلاق اجتماعی (۶)، دروغ‌گویی (۲۲)، فریب‌کاری (۱۳)، بی‌اعتمادی اجتماعی (۴۵)، مسئولیت‌گریزی (۲۰)، انجام‌ندادن تعهدات (۱۳)، بی‌اعتمادی به سازوکارهای حقوقی و قضایی (۲۹)، بی‌اعتمادی به سیستم انتظامی (۳)، بدقولی (۸)
۷	۶۳	وابستگی اجتماعی	وابستگی اجتماعی (۲۷)، چشمداشت (۴)، چاپلوسی (۱)، آبروداری (۶)، دلیل تراشی (۱۰)، مقبولیت اجتماعی (۲)، زندگی مظاهرانه (۱۳)

در کدگذاری انتخابی، پژوهشگر مفاهیم اولیه را در سطحی انتزاعی تر در قالب مقوله‌ها طبقه‌بندی می‌کند و در صورت لزوم با کاهش طبقات، مقوله‌های فرعی را ذیل مقوله‌های اصلی قرار می‌دهد. جدول‌های ۲ و ۳ خلاصه فرایند کشف پدیده «راهبردهای بقا در شرایط آشفته‌گی اجتماعی» را به منزله مقوله محوری نشان می‌دهد. در ادامه جزئیات این دریافت تشریح می‌شوند.

اکنون توضیح داده می‌شود که چطور در فرایند کدگذاری ذاتی، با حفظ الگوی بین رویدادها در کدگذاری باز به سمت انتزاع مقوله‌ها از مفاهیم اولیه حرکت کرده‌ایم. این امر برای کشف آثار مقوله محوری درباره دل‌نگرانی‌ها و دغدغه اصلی مشارکت‌کنندگان انجام می‌شود و شامل مقایسه مستمر میان کدگذاری باز، کدگذاری انتخابی و یادداشت‌هاست.

کدگذاری انتخابی

جدول ۳- کدگذاری انتخابی
Table 3- Selective coding

مقوله محوری	مقوله سطح دوم	مقوله سطح اول
راهبردهای بقا در شرایط آشفته‌گی اجتماعی	انتقام از جامعه	نارضایتی از وضع موجود تنازع برای بقا سرخوردگی اجتماعی و ناامیدی انتقام خودمحوری و نداشتن احساس تعلق ازهم‌گسیختگی اجتماعی وابستگی اجتماعی
	کاهش سرمایه اجتماعی	
	وابستگی اجتماعی	

استنباط کد مفهومی «تنازع برای بقا» از رویدادهای گفته شده، از آن جهت است که شرایطی را تداعی می‌کنند که در آن افراد جامعه در رویارویی با دیگران و در تعاملات اجتماعی دائم درگیر کشمکش و ستیز ناخواسته‌اند. در این زمینه مشارکت‌کننده ۳۵ می‌گوید:

«انگار همه می‌خواهند بجنگند و از هم بکنند، از هم بدزدند، حق همدیگر را یا [مکت] یعنی بلانسبت مثل قانون جنگل. یا هرکسی زورش بیشتر است، هر کی زرنگ‌تر است، هر کی بیشتر می‌تواند بکند؛ خب او برده است.»

بعد از دریافت ایده تنازع برای بقا در مصاحبه ۲۲ و سپس ۲۶، در حرکت رفت‌وبرگشتی میان داده‌ها و یادداشت‌نویسی‌ها، ضمن مقایسه مستمر و ادامه فرایند کدگذاری باز، ارتباط محکمی میان دغدغه بقا و سایر کدهای مفهومی از جمله «انتقام از جامعه»، «نارضایتی از وضع

مقوله محوری: راهبردهای بقا در شرایط آشفته‌گی اجتماعی

مسئله «بقا» برای اولین بار در مصاحبه با مشارکت‌کننده ۲۲ مطرح شد. به اعتقاد او:

«الان جامعه طوری شده است که اگر شما یک اشتباه کنید، آن اشتباه می‌تواند اشتباه آخر شما باشد. چون اینقدر شرایط سخت شده است، یک اشتباه می‌تواند اصلاً زندگی شما را از بین ببرد ... وقتی سفره‌ای پر باشد شما می‌توانید تعارف کنید و بگویید بفرمایید؛ اما وقتی در سفره چیزهای کمی باشد، سریع یک نفر دست می‌کند تا چیزی بردارد.»

در گفتگو با مشارکت‌کننده ۲۶ موضوعی مطرح شد که تداعی گر نوعی شرایط تنازع بقا برای زندگی در جامعه بود. به گفته او:

«الان شاهد جلوی درب دادگاه ریخته است و پول می‌گیرند و شهادت [دروغ] می‌دهند و طرف را می‌فرستند بالای دار! حالا شما می‌خواهید برای یک میلیون و هفتصد تومان طرف قسم نخورد.»

موجود»، «وضعیت اقتصادی نامناسب»، «ناکارآمدی قوانین در بازدارندگی» و ... تشخیص داده شد؛ به این ترتیب که بسیاری از کنش‌ها و برهم‌کنش‌هایی که در شرایط نارضایتی از وضع موجود انجام می‌شوند، سبب تنازع برای بقا می‌شوند و در شرایطی که تداعی‌گر از هم‌گسیختگی اجتماعی است، افراد در رویارویی با تبعیض، نابرابری، ناامنی اقتصادی، زرنگ‌بازی، احساس طردشدن، احساس قربانی شدن، نداشتن همدلی و ... خود را نیازمند در پیش گرفتن راهبردهایی برای بقای خویش می‌بینند.

در ادامه با تشریح هر یک از مقوله‌های انتزاع‌شده در فرایند کدگذاری ذاتی، درباره جزئیات این دریافت بیشتر توضیح داده می‌شود.

الف) انتقام از جامعه

مقوله سطح دومی «انتقام از جامعه»، از چهار مقوله سطح اولی «نارضایتی از وضع موجود»، «تنازع برای بقا»، «سرخوردگی اجتماعی و ناامیدی» و «انتقام» انتزاع شده است. اکنون با اشاره به متن گفتگوها نشان داده می‌شود این مقولات چگونه از متن مصاحبه‌ها انتزاع شده‌اند.

الف ۱) نارضایتی از وضع موجود

نارضایتی از وضع موجود در مصاحبه مشارکت‌کننده ۲۹ این‌طور استنباط شده است:

«مثلاً دوستان من همه دارند از ایران می‌روند. چون هیچ امید دیگری ندارند که در ایران زندگی کنند. این همه دارند به مردم دروغ [مکش] ... خیلی جاها به مردم اجحاف می‌شود».

مشارکت‌کننده ۳۲ که یکی از کارمندان شورا است، درباره

وضعیت یکی از متشاکیان این‌طور توضیح می‌دهد:

«گفت که من همیشه در این جامعه به مشکل خورده‌ام ... هیچ اعتمادی به هیچ‌کسی ندارم. واقعاً در این جامعه سرخورده‌ام. با مدرک دکتری ماهی ۴ میلیون حقوق می‌گیرم ... من حرام‌خور نیستم ولی دلم خواست که انتقام بگیرم. من فکر می‌کنم که او از لحاظ اخلاقی آسیب دیده و

انگار دارد تشعشعات آن را به جامعه نیز وارد می‌کند».

مشارکت‌کننده ۳۵ چنین تحلیلی از وضعیت جامعه دارد:

«طرف جوان است، بیکار است، کار ندارد، شغل ندارد. همه اینها اول باعث درگیری‌هایی در خانه می‌شود، بعد وارد اجتماع ... شاید مدیران تصمیم‌گیر در جامعه خوب عمل نکرده‌اند ... شرایط جامعه طوری است که همه تحت فشار هستند. ولو آن کسی که پولدار هم است، تحت فشار است ... حتی او نیز دچار یک بحران است».

از میان کدهای مفهومی که مقوله نارضایتی از وضع موجود با توجه به آنها ساخته شده است، «نارضایتی از سازوکارهای حقوقی و قضایی»، «وضعیت اقتصادی نامناسب»، «روند طولانی دادرسی حقوقی و قضایی»، «تضعیف نهاد خانواده»، «سوءاستفاده از ضعف نهادهای حقوقی و قضایی» و «نارضایتی از نظام سیاسی و اجتماعی» به ترتیب بیشترین فراوانی را در گفتگوها دارند.

مشارکت‌کننده ۸ درباره شرایط خانواده‌ها این‌چنین

می‌گوید:

«عدم گذشت، عدم صداقت، عدم اعتماد به هم؛ الان برادر به برادر اعتماد ندارد! ... آدم آمده و می‌گوید که من به برادر خودم اعتماد ندارم و ممکن است با خانم من ارتباط داشته باشد. خیلی زشت است که کسی راجع به برادرش و همسرش چنین شکی داشته باشد. این موارد هست».

مشارکت‌کننده ۲۵ درباره وضعیت نگران‌کننده خانواده‌ها

می‌گوید:

«بیشتر مشکلات خانوادگی است. روزبه‌روز هم زیاد می‌شود. آن هم خانواده‌هایی که بعد از ۳۰ سال زندگی، زندگی‌شان الکی الکی دارد به هم می‌ریزد! ... مادری داشتیم که از دخترش شکایت کرده بود؟! دختری که آمده بود اینجا می‌گفت خدا را شکر! بگویند چقدر باید به حساب این مادر بریزم تا از شر او راحت شوم. چرا باید جامعه ما اینقدر سست شود؟! چرا خانواده‌ها باید این‌طور شوند!؟».

وقتی از مشارکت‌کننده ۴ درباره عوامل این شرایط و

نارضایتی‌ها پرسیده شد، در جواب گفت:

«مربوط به ساختار می‌دانم. چون فکر می‌کنم که کلاً آدم‌ها را به این طرف می‌برد که فقط منفعت خود را در نظر بگیرند ... یعنی این مربوط به ناهنجاری جامعه است».

نارضایتی از نظام سیاسی و اجتماعی به روش های مختلف در بیان مشارکت کنندگان نمود داشته است. مشارکت کننده ۱۴ در این زمینه گفته است:

«من اگر شکایت هم کنم به نتیجه نمی‌رسم ... اینها همه باعث می‌شود که ما نسبت به جامعه بی‌اعتمادیم، نسبت به قضاوت بی‌اعتمادیم، نسبت به دادگاه‌هایمان بی‌اعتمادیم، نسبت به اداراتمان بی‌اعتمادیم».

این نارضایتی از وضع موجود که هم در سطح کلان و هم در سطح خرد وجود دارد و به‌وضوح سبب کلافگی مشارکت کنندگان در پژوهش بوده است، در قریب به اتفاق مصاحبه‌ها نمود داشته است و به‌طور روشنی در سایر مقوله‌های دریافتی از گفتگوها نیز وجهی دارد.

الف ۲) تنازع برای بقا

از میان کدهای مفهومی به‌کاررفته در ساخت مقوله «تنازع برای بقا»، «تاوان کجروی دیگران»، «ناکارآمدی قوانین در بازدارندگی»، «مشکلات زندگی» و «ناامنی اقتصادی» به ترتیب بیشترین فراوانی‌ها را در گفتگوها دارند. از فحوای کلام مشارکت کنندگان در پژوهش اینگونه استنباط می‌شود که افراد در جامعه احساس می‌کنند باید دائماً تاوان کجروی دیگران را بپردازند و از این نظر تهدید می‌شوند. مشارکت کننده ۴ در این زمینه گفته است:

«نمی‌دانم چطور باید رفتار کنم تا فرزندم در آینده فقط بنا بر منفعت خودش عمل نکند ... یعنی آدمی می‌شود که در جامعه همه حقش را می‌خورند، نابودش می‌کنند و زیر پا می‌گذارندش؛ یعنی شما اگر به او یاد ندهید [که فقط به منفعت خود عمل کند] در مرحله بالاتر در جامعه خودش یاد می‌گیرد».

به‌منزله گواهی بر مسئله تاوان کجروی دیگران در جامعه، این گفته مشارکت کننده ۳۵ که از کارمندان شورا با تحصیلات عالی است، مهم به نظر می‌رسد:

«دعاوی مطرح شده در کشور ما، شاید از حد نرمال جهانی خیلی بیشتر است. یعنی مثلاً در کشوری مثل ژاپن شاید ۱۰ درصد پرونده‌هایی که در ایران به‌عنوان پرونده قضایی یا

حق‌خواهی تشکیل می‌شود هم تشکیل نشود».

تقریباً همه مشارکت کنندگان در پژوهش از اینکه باید تاوان کجروی دیگران را به روش های مختلف بپردازند، ابراز نارضایتی می‌کنند و توضیح می‌دهند در شرایطی که ما باید دائماً نگران تاوان کجروی دیگران باشیم، «ناکارآمدی قوانین در بازدارندگی» نیز این وضعیت را تشدید می‌کند. مشارکت کننده ۱۲ می‌گوید:

«ضمانت اجرایی قانون ما دقیق نیست و هنوز برای مردم اجرای آن در جامعه احساس نشده است. به خاطر همین هنوز مردم خیلی اعتماد به این قضیه ندارند. خیلی وقت‌ها همین باعث می‌شود افراد از بار مسئولیتی که بر عهده آنهاست، طفره بروند و بگویند که نهایتاً او می‌خواهد برود شکایت کند، اگر به مرحله‌ای برسد، من باز هم راه دارم».

در این زمینه، توضیحات مشارکت کننده ۲۵ درباره «ناکارآمدی قوانین در بازدارندگی» ارتباط آن را با شرایط تنازع بقا روشن می‌کند:

«چرا باید در جامعه ما اینقدر ناامنی باشد؟! من احساس می‌کنم به خاطر قانون ماست. قانون ما فوق‌العاده ضعیف است! ... بعضی‌ها می‌آیند استرداد می‌دهند و می‌گویند که آقا نمی‌خواهیم! یا می‌گویند که بروم بیرون یقه‌اش را بگیرم؟ یا بروم در یک مغازه دارش بزنم؟ به نظر شما این جوری زودتر به حقم نمی‌رسم؟!».

از متن گفتگوها با مشارکت کنندگان پژوهش چنین به نظر می‌رسد که مشکلات زندگی و ناامنی اقتصادی به تنازع برای بقا دامن می‌زنند و آرامش مردم را از بین می‌برند؛ در واقع، همان‌طور که کدهای مفهومی سازنده مقوله تنازع برای بقا در جدول ۲ نشان می‌دهند، مشکلات زندگی از یک سو و مادی‌گرایی، زیاده‌خواهی و دنیاطلبی گروهی از افراد جامعه از سوی دیگر موجب ناامنی اقتصادی می‌شود. در چنین شرایطی گروهی با زرنگ‌بازی، پارتی‌بازی، استفاده ابزاری از دین و ... سعی می‌کنند منافع خود را تأمین کنند و گروهی نیز حق‌به‌جانب برای اینکه از این قافله عقب‌نمانند حق‌کشی می‌کنند، خود را مجبور به پرداخت رشوه برای استیفای حق می‌بینند، می‌گویند همه مردم دزدند، همه دولتی‌ها دزدند و

در رفتار و گفتار افراد جامعه ظهور و بروز می‌یابد؛ از جمله مشارکت‌کننده ۳۳ هنگام تعریف کردن بخشی از مشکلات زندگی‌اش می‌گوید:

«خب، این قانون بود!؟ چرا اینجا از من دفاع نکرد؟ ...
مرده شور قانون را ببرند! قاضی یک بار به من نگفت که تو
با دو تا بچه کجا می‌خواهی بروی بمانی؟ اصلاً برایشان
مهم نبود. در خارج از کشور این کارها هست؟ نیست ...
روحانی ان‌شاءالله عوض بشود ...».

از بیان مشارکت‌کنندگان چنین استنباط می‌شود که سرخوردگی ناشی از احساس طردشدن، درماندگی، اضطراب، پریشانی، بدبینی، ناامیدی از استیفای حق و ... سبب بی‌تفاوتی در جامعه شده است.

الف ۴) انتقام

این مقوله از کدهای مفهومی «بغض و کینه از حاکمیت»، «بغض و کینه از جامعه»، «احساس پایمال شدن حقوق»، «انتقام از جامعه»، «احساس قربانی شدن» و ... انتزاع شده است. از میان آنها بغض و کینه از جامعه و حاکمیت در مجموع، ۵۵ بار تکرار شده‌اند؛ برای مثال، مشارکت‌کننده ۱۶ با اشاره به نگاه منفی برخی افراد جامعه به بخشی از حاکمیت در کشور گفته است:

«آدم‌ها عصبانی شده‌اند. بی‌احترامی‌ها [مکت] یک زمانی در تهران مردم وقتی یک آخوند می‌دیدند از هم سبقت می‌گرفتند تا او را سوار کنند. الان به ندرت کسی سوار می‌کند [خنده مصاحبه‌شونده]؛ یعنی نگاه جامعه این است که همه را از دید اینها می‌بینند».

از لحن و مضامین دریافتی از گفتگوها به نظر می‌رسد بیشتر مشارکت‌کنندگان احساس قربانی شدن دارند و به دنبال انتقام‌اند؛ انتقام از افرادی که در زندگی روزمره با آنها مناقشه داشته‌اند یا انتقام از جامعه که دست‌کم در انتقادهای تند و گزنده آنها نمود دارد. مشارکت‌کننده ۱ نیز در تعاملات اجتماعی خود این موضوع را این‌چنین دریافته است:

«ممکن است من به دلیل مشکلاتی که برایم پیش آمده خیلی ناراحت شده باشم و بگویم که همه افراد بد هستند و نمی‌توان به کسی اعتماد کرد و در خانه این را به

چنین و چنان. در این شرایط بیشتر افراد جامعه تصور می‌کنند تاوان کجروی دیگران را می‌پردازند و این چنین تنازع برای بقا ادامه می‌یابد.

الف ۳) سرخوردگی اجتماعی و ناامیدی

در ساخت این مقوله، کدهای مفهومی «خشم»، «سرخوردگی اجتماعی»، «ناامیدی»، «نقض غرض در سازوکارهای حقوقی و قضایی»، «پشیمانی»، «بی‌تفاوتی»، «استیصال» و «ناامیدی از استیفای حق» به ترتیب بیشترین فراوانی و تکرار را در گفتگوها دارند. مشارکت‌کننده ۶ با اظهار تعجب از شلوغی بسیار در مرکز شورای حل اختلاف می‌گوید:

«چرا باید دادگاه‌های ما اینقدر شلوغ باشد؟ چرا اینقدر مردم همه درگیر هستند؟ ... به نظر من، شاید ناشی از سرخوردگی آنهاست ... توقعاتی دارند که به آنها نرسیده‌اند، به آرزوهایشان نرسیده‌اند و یک‌جوری سرخورده شده‌اند، از جامعه طرد شده‌اند و اعتراضشان را به این شکل بروز می‌دهند».

وقتی از مشارکت‌کننده ۱۷ درباره چرایی مناقشه‌اش با متشاکمی پرسیده شد، درباره او و وضعیت جامعه گفت:

«او آدم خیلی دروغگو و فکر می‌کنم ناامیدی است ... من کسانی را می‌بینم که خیلی چیزی ندارند، اما تلاش می‌کنند. تا ۱۰ شب تلاش می‌کند ولی نتیجه خوبی نمی‌گیرد. او نیز ناامید است. کسی که به‌طور مثبت زندگی می‌کند نیز ناامید است. هر دو جهت امید به به‌تر شدن زندگی‌شان ندارند. امید به اینکه بتوانند زندگی‌شان را تغییر بدهند ندارند. شرایط زندگی ما شرایط خاصی شده است».

این شرایط خاص در موارد بسیاری موجب خشم افراد در جامعه شده است. وقتی از مشارکت‌کننده ۷ درباره علت حضورش در مرکز شورای حل اختلاف پرسیده شد، با عصبانیتی همراه با استیصال و درماندگی، چنین پاسخ داد:

«۴۶ سال از خدا عمر گرفته‌ام و در هیچ دادگاهی با جیب خالی نتوانستم به نتیجه برسم. من در جاهایی به نتیجه رسیدم که جیبم پر بوده و توانسته‌ام بر لبان اطرافیان با دادن رشوه خنده بیاورم. در غیر این صورت حتی جواب سلام که هیچ، جواب هیچ چیز دیگر مرا هم نمی‌دادند».

سرخوردگی و خشم ناشی از آن، به روش‌های گوناگون

خیلی از مسائل دیگر، از نظر اخلاقی؛ ولی متأسفانه همین آدم‌ها خیلی بدتر از دیگران شده‌اند. احساس می‌کنم که جانماز آب می‌کشند ... من دیگر از این اسلامی که شماها می‌گویید پشیمان شده‌ام».

ب) کاهش سرمایه اجتماعی

«کاهش سرمایه اجتماعی» به روش‌های گوناگون در بیان مشارکت‌کنندگان در پژوهش نمود داشته است. این مقوله سطح‌دومی، از دو مقوله «ازهم‌گسیختگی اجتماعی» و «خودمحوری و نداشتن احساس تعلق» انتزاع و در مجموع، ۳۹۵ بار در کدهای مفهومی این دو مقوله تکرار شده است.

ب ۱) ازهم‌گسیختگی اجتماعی

به منزله شاهدی برای ازهم‌گسیختگی اجتماعی، مشارکت‌کننده ۶ که وکیل یکی از شاکیان مراجعه کننده به شورای حل اختلاف است، توضیح می‌دهد اگر خانواده را به معنای وسیع در نظر بگیریم که پدر بزرگ، مادر بزرگ، عمو، عمه، خاله و دایی را نیز در بر گیرد، بعید است خانواده‌ای پیدا شود که دست کم یک پرونده در مراجع حقوقی و قضایی نداشته باشند. به گفته او:

«بالاخره آمار وحشتناکی است! اینکه در هر خانواده‌ای! حالا یا یکی اختلاف خانوادگی دارد، یکی پولش را خورده‌اند، یکی مشکل قرارداد با یک شرکت دارد ... چرا اینقدر مردم همه درگیر هستند؟ در کنار این درگیری و اینکه بخواهند هر روز به دادگاه بیایند، آرامشان نیز از بین می‌رود ... چرا پرونده‌ها اینقدر زیاد است؟»

در این زمینه مشارکت‌کننده ۲۰ که یکی از کارمندان شورای حل اختلاف است، می‌گوید:

«قبلاً ما برای ۳-۴ تا پرونده وقت رسیدگی می‌گذاشتیم، الان مجبوریم که ۷ تا بگذاریم که ۴ تای آنها برای دادرسی است که اصلاً رسیدگی به آن در صلاحیت ما نیست».

مشارکت‌کننده ۱۹ نیز مشاهداتی دارد که نشان‌دهنده درجاتی از آشفتگی در جامعه و در سازوکارهای اجتماعی است. به گفته او:

بچه‌ها یاد بدهم. بگویم از این به بعد به هیچ کس احترام نگذارید، به هیچ کس اعتماد نکنید، اصلاً به کسی کمک نکنید».

مشارکت‌کننده ۱۵ در اظهارنظری عجیب و تکان‌دهنده‌ای

می‌گوید:

«در تلویزیون دیدم که از یکی پرسیدند شما که رفتی آدم کشتی، چرا کشتی؟ گفت یک نفر به من ۲۰ میلیون تومان داد. من هم معتاد بودم. رفتم کشتم. اگر این پیشامد برای من هم رخ دهد، نمی‌گویم که او آدم بدی بود. من نیز همین کار را می‌کنم. حداقل وقتی حضرت علی گفته، از حق دفاع کن. وقتی نمی‌توانم از حق دفاع کنم هیچ، آبرویم نیز رفته است. پس از این راه استفاده می‌کنم».

مشارکت‌کننده ۱۳ نیز این میل به انتقام را این چنین توضیح

می‌دهد:

«طرف می‌بیند که همه چیز شلم شورباست؛ می‌گوید پس من چرا این کار را نکنم. مثلاً فلانی سر مرا کلاه گذاشت و پول مرا نداد؛ پس من نیز پول این را می‌خورم؛ تا یر به یر شود».

به اعتقاد مشارکت‌کننده ۲۷:

«اکوسیستم زندگی این طوری است. یکی سر او کلاه گذاشته و یکی سر نفر قبلی، قبلی، قبلی، تا اینکه رسید به من!».

در چنین زیست‌جهانی که افراد احساس پایمال شدن حقوقشان و احساس قربانی شدن دارند، نمونه‌ای از انتقام از جامعه با انتقادهای تند و گزنده را می‌توان در گفته‌های مشارکت‌کننده ۲۵ دریافت؛ به نظر می‌رسد او برای انتقام از یک جامعه مذهبی که در آن برخی از دین استفاده ابزاری می‌کنند و با سوءاستفاده موجبات سرخوردگی اجتماعی و تنازع برای بقا را به وجود می‌آورند، می‌خواهد از دین روی گردانی کند و با چنین انتقامی از جامعه مذهبی، قدری خود را تسلا دهد. او در بیان انتقادهای خود می‌گوید:

«گاهی اوقات می‌گویم خدایا دین تو این بود؟! من پشیمان شده‌ام. من چند وقت پیش آنقدر از بعضی از این آدم‌ها شاکی بودم که به بعضی از همکاران می‌گفتم که من حاضرم دینم را عوض کنم. اگر به من این اجازه را بدهند، از اسلام بیرون می‌روم. چرا؟! با خود می‌گویم که آن آدمی که ایمانش قوی است باید الگوی من باشد، یک چیزی از او یاد بگیرم، حالا چه در گذشت کردن او، نمی‌دانم، چه در

این چنین همراه با ناراضیاتی شدید ابراز شده است:

«وقتی ۲۴ ساعته در تلویزیون دارند به مردم دروغ می‌گویند، این دروغ‌ها باعث می‌شود مردم به هم اعتماد نکنند. به‌خاطر چه؟ به‌خاطر منافع خودشان».

ب ۲) خودمحوری و نداشتن احساس تعلق

از مجموع گفتگوها با مشارکت‌کنندگان در پژوهش اینچنین استنباط می‌شود که برخی افراد سرخورده و ناراضی در شرایط تنازع بقا که در پی انتقام از جامعه‌اند، به تدریج از بی تفاوتی به فرومایگی، قدرشناسی، بی‌شرمی و سپس نداشتن همدلی و رفتارهای غیراخلاقی و غیرمسئولانه می‌رسند. در این زمینه مشارکت‌کننده ۱۲ که از کارمندان شورای حل اختلاف است، می‌گوید:

«مردم دیگر حوصله همدیگر را ندارند. نمی‌خواهند بنشینند و با همدیگر تعامل کنند و قضیه را حل کنند».

مشارکت‌کننده ۲۴ نیز از کارمندان شورای حل اختلاف است و درباره این موضوع گفته است:

«معمولاً کسانی که بنا بر عدم تعهدشان مناقشه‌ای به وجود آمده و کارشان به اینجا کشیده، در جلسات دادرسی حضور پیدا نمی‌کنند تا ما متوجه شویم که این اتفاق از کجا ناشی می‌شود؛ ولی وقتی می‌آیند، متوجه می‌شویم که یا از وضعیت اقتصادی آنهاست یا افرادی هستند که معمولاً در هیچ قسمتی از زندگی شان به تعهداتی که برای انسان بودن و حفظ روابط اجتماعی دارند، پایبند نیستند».

مشارکت‌کننده ۲۴ در ادامه گفتگو چنین ارزیابی از جامعه ارائه می‌دهد:

«احترام‌ها از بین رفته است؛ احترام‌هایی که در گذشته داشتیم، اعتقادهایی که داشتیم. مثلاً در گذشته شاید به خاطر داشته باشید [مکت] مثلاً من، شما، همگی در کوچه خیلی راحت بازی می‌کردیم. اگر همسایه مراقب فرزندش نبود، همسایه دیگر مراقب او بود. اما الان در خانه‌های آپارتمانی حتی نمی‌توانی بچه‌ات را از درب واحد خودت بیرون بفرستی؛ چون به هیچ‌کس اعتماد نداری».

در این زمینه به اعتقاد مشارکت‌کننده ۳۱:

«هیچ‌کس به دیگری رحم نمی‌کند! مروت‌ها دیگر رفته است. اصلاً آدم‌ها عوض شده‌اند! دیگر خودشان نیستند!».

«چون قانون برای همه مساوی نیست، این اتفاقات می‌افتد و هر روز نیز بیشتر می‌شود. چون مردم در فشار اقتصادی زیادی هستند. من خودم را مثال می‌زنم. الان برای خانم من مهم این است که پول بیاید، دیگر نمی‌گوید از کجا می‌آوری؟».

در بیان مشارکت‌کننده ۲۶ میان این ازهم‌گسیختگی اجتماعی و وضعیت اقتصادی نامناسب ارتباطی دیده می‌شود. او می‌گوید:

«وضعیت منفی جامعه، نبودن شغل، پول. وقتی شاهد جلوی درب دادگاه می‌ایستد و داد می‌زند: شاهد، شاهد! نشنیده‌اید تا حالا؟!».

تقریباً همه مشارکت‌کنندگان در پژوهش به‌نوعی اظهار کرده‌اند که ارزش‌های اخلاقی در جامعه کم‌رنگ شده‌اند؛ به‌ویژه ارزش‌های اخلاقی دینی به شدت آسیب دیده‌اند. در این زمینه مشارکت‌کننده ۱۳ می‌گوید:

«مردم دیگر حلال و حرام حالی‌شان نیست ... الان خیلی وضعیت خراب شده است. نداری! کاسبی نیست! همه این عوامل دست‌به‌دست هم می‌دهد. یارو می‌خواهد زودتر بالا بکشد [پیشرفت کند]. دیگر کسی به اینکه گناه دارد، مادیون می‌شویم و اینها کاری ندارد».

به نظر می‌رسد ازهم‌گسیختگی اجتماعی و تضعیف ارزش‌های اخلاقی دینی موجب بی‌اعتمادی اجتماعی شده است که به‌وضوح در گفتگوها نمود دارد؛ برای مثال، مشارکت‌کننده ۲۲ گفته است:

«با هر آدمی که روبه‌رو می‌شوی باید فکر کنی که آن آدم دزد است ... یعنی آدم‌ها واقعاً خیلی چیزها برایشان گم شده است. بی‌معنی شده است. چیزی به اسم حرام و حلال دیگر معنی ندارد».

مشارکت‌کننده ۱۷ نیز با ابراز نگرانی از فضای بی‌اعتمادی اجتماعی می‌گوید:

«فکر کنید که در جایی که همه دزد باشند، آیا می‌توان کار کرد؟ دیگر اعتمادی وجود ندارد که! الان اعتماد خیلی کم‌رنگ شده است».

بی‌اعتمادی اجتماعی در بیان مشارکت‌کننده ۲۹ نیز

۱. اشاره به کسانی که جلوی درب دادگاه‌ها برای دریافت پول حاضرند درباره موضوعی که در جریان آن نبوده‌اند، شهادت بدهند.

ج) وابستگی اجتماعی

مقوله «وابستگی اجتماعی» از ۷ کد مفهومی که در مجموع ۶۳ بار تکرار شده‌اند، انتزاع شده است. این مقوله در تحلیل جامعه‌شناختی زمینه‌های شکل‌گیری تمارض اجتماعی در زندگی روزمره کارکنان و مراجعان مجتمع شماره ۱۰ مرکز شورای حل اختلاف در شهر تهران، اهمیت ویژه‌ای دارد؛ این اهمیت هم درباره نحوه دریافت این کد مفهومی در گفتگو با مشارکت‌کنندگان در پژوهش است و هم درباره یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های روش نظریه زمینه‌ای است؛ این ویژگی که در پژوهش مبتنی بر نظریه زمینه‌ای، پژوهشگر باید شواهد را از سر تأمل ببیند و مرور کند، از درک عامیانه و عمومی فراتر برود و نکات ظریف و ابعاد و اضلاع مختلف امور و سطوح عمیق‌تری از گفته‌ها و شنیده‌ها را در موقعیت پی‌جویی کند (Glaser, 1978 & 2002 به نقل از فراستخواه، ۱۳۹۸: ۱۲۶)؛ به علاوه، دریافت مقوله وابستگی اجتماعی در بین مقولات پیش‌گفته نظیر تنازع برای بقا، انتقام از جامعه، ازهم‌گسیختگی اجتماعی و ...، به دلیل متناقض به نظر رسیدن در وهله نخست، تأکیدی بر روش مبتنی بر رهیافت تفسیرگرایی اجتماعی در رویکرد نظریه زمینه‌ای است؛ یعنی درک جهان اجتماعی از نظرگاه مشارکت‌کنندگان در پژوهش که هدف اصلی و بنیادی آن است.

کد مفهومی وابستگی اجتماعی برای اولین بار در گفتگو با مشارکت‌کننده ۲۵ دریافت شد. گفتگو درباره پدیده‌هایی نظیر استفاده ابزاری از دین، دروغ‌گویی، بی‌اعتمادی اجتماعی، نداشتن احساس تعلق اجتماعی و ... جریان داشت. مشارکت‌کننده ۲۵ اظهار داشت چند وقت پیش آنقدر از بعضی از آدم‌ها شاکا بوده است که به همکارانش گفته است قصد دارد دینش را عوض کند و از اسلام بیرون برود. درست در شرایطی که دریافت‌ها چونان بیشتر مضامین و مفاهیم در مصاحبه‌های پیشین مؤید نداشتن احساس تعلق اجتماعی و ازهم‌گسیختگی اجتماعی بود، پاسخ مشارکت‌کننده ۲۵ به یک پرسش سبب دریافت جدید و مهمی شد. وقتی از

مشارکت‌کننده ۲۵ پرسیده شد که با توجه به تجربیات شما در رویارویی با مراجعه‌کنندگان به مرکز شورای حل اختلاف، آیا ممکن است چنین احساساتی روی اینکه آدم‌ها مسئولیت‌پذیر باشند یا نباشند تأثیر بگذارد، او پاسخ داد:

«دقیقاً حرف شما را قبول دارم. بارها برای خود من پیش آمده است. مثلاً گفته‌ام چرا من؟! چرا من باید با این آدم‌ها که دم از همه چیز می‌زنند، ولی از همه بدترند [مکت] ولی نه، تأثیر نگذاشته است. شاید یکی دو روز گفته‌ام که دیگر من برای این آدم‌ها کار نمی‌کنم، ولی [بغض مشارکت‌کننده].»

بغض مشارکت‌کننده که با تلاش بسیاری برای ممانعت از گریستن همراه بود و برای مدت کوتاهی روند گفتگو را متوقف کرد، توجه پژوهشگر را به مفهوم وابستگی اجتماعی جلب کرد؛ پدیده‌ای که ممکن است از روی تعلق خاطر یا احتیاج باشد. دریافت این معنا در ادامه فرایند گردآوری داده‌ها، یادداشت نویسی، مقایسه مستمر و مرور ادبیات، سبب یادآوری این نکته شد که انسان‌ها برای بقای خود به دیگران نیاز دارند و تقریباً همه نیازهای فیزیکی و عاطفی شان از طریق کنش متقابل با دیگران برآورده می‌شود (شارون، ۱۳۹۳: ۵۲)؛ در واقع، چشمداشت افراد از دیگران و رفتارهایی مثل زندگی متظاهرانه و حتی چاپلوسی، به همین وابستگی اجتماعی معطوف است.

با حساسیت به وابستگی اجتماعی افراد، با دقت مضاعفی گفتگوهای پیشین و پسین مرور شد. در این زمینه مشارکت‌کننده ۷ درباره متشاکا پرونده خود که در طول مصاحبه به او بغض شدیدی را ابراز کرده است، گفته است:

«ایشان آشنا هستند. دوست من هستند. من مدتی با او کار کردم. ایشان ۱۵۰ میلیون زیر بودند. ساعت کاری من ۹ صبح تا ۹ شب بود. روزهای جمعه و روزهای تعطیل، تعطیل بودم. از ۹ شب به بعد اضافه‌کاری می‌کردم. به مدت یک سال از ۷ صبح تا ۱۲ شب آن مغازه باز بوده است. لوازم خانگی بود. من خیلی کمکش کردم. از ۱۵۰ منفی به مثبت رسید.»

مشارکت‌کننده ۲۷ نیز مانند مشارکت‌کننده ۷ با وجود

بغض و گلايه شديدی که از متشاکي پرونده‌اش داشته است، در قسمتی از گفتگو گفته است:

«او از دوستانِ دوستانِ دایی ام بود. او دایی مرا بیمه کرده بود و ما نیز به خاطر اینکه دایی مرا بیمه کرده بود، به او اعتماد کردیم.»

وقتی از مشارکت کننده ۱۱ پرسیده شد، اگر همسر سابقتان شما را دوست ندارد، پس چرا اصرار به زندگی با شما دارد، پاسخ داد:

«برای اینکه هیچ چیزی ندارد. برای اینکه دو بار اخراجش کردند. برای اینکه آدمی است که دو سال بیمه بیکاری خورده است و الان آس و پاس است. برای اینکه من دو تا خانه دارم. برای اینکه حقوق دارم. شما این چیزها را نمی‌دانید. چون به شما به طور کامل نگفته است، ولی من به شما می‌گویم؛ چون الان گرسنه است آمده به دنبال من.»

رابطه مشارکت کننده ۳۳ با متشاکي پرونده‌اش نیز نشان دهنده نوعی وابستگی بین آنهاست. او در بخشی از گفتگو درباره این رابطه گفته است:

«خدا شاهد است که دلم برایش سوخت. پول پیش نداشت. شوهرش برایش عروسی نگرفت. من خیلی برای او ناراحت بودم. هر وقت به من می‌رسید، نقطه ضعف مرا می‌دانست، می‌گفت شوهرم چنین کرد، چنان کرد. پول پیش ندارم. جلوی ما گریه کرد. من از یکی درخواست کردم که تو که پولت را در بانک گذاشته‌ای، این پول را به این قرض بده و سود بانکی بگیر تا بیشتر از این کرایه ندهد.»

دو مورد از کدهای به کار رفته در ساخت مقوله وابستگی اجتماعی، کدهای مفهومی «آبروداری» و «مقبولیت اجتماعی» اند که به نظر می‌رسد در کنش‌ها و برهم‌کنش‌های اجتماعی در زندگی روزمره افراد اهمیت دارند. در این زمینه مشارکت کننده ۱ گفته است:

«بعد از اینکه دادگاه حکم داده و تمام شده است، من به او زنگ زدم و گفتم: خوب، حالا دادگاه حکم داده است و حالت خوشی ندارد که من جلوی درب خانه ات بیایم و حکم جلبت را بگیرم یا توقیف ماشینت را بگیرم. میان در و همسایه برای خودت خوب نیست.»

مشارکت کننده ۲ نیز درباره مناقشه خود با متشاکي پرونده

می‌گوید:

«ما الان صلح کرده‌ایم؛ چون همسایه بودیم نگذاشتیم [مکث] مصالحه شد.»

مشارکت کننده ۱۰ درباره تلاش خود و خانواده‌اش برای آبروداری در حل مناقشه‌شان، موضوع را این چنین تعریف می‌کند:

«خانم کلاه کاسکت گذاشته بود تا کسی شناسدش؛ همسایه‌ها. مرا که دیدند، بو بردند، گاز موتور را گرفتند. من تعقیبشان کردم. در خیابان آن پسر را زدم و شیشه طلق موتورشان را شکستم. گفتم بابا ما این طوری هستیم. رفتیم خانه مادرش و با او حرف زدیم. با آن مرد حرف زدیم و گفتم من جوان ۲۵ ساله دارم. پسر من یا تو را می‌کشد یا خودش سخته می‌کند. دست از زندگی ما بکش.»

مشارکت کننده ۱۵ مقایسه جالبی میان زندگی در شهر تهران و روستا دارد. او می‌گوید در روستا به علت وابستگی اجتماعی و تلاش برای مقبولیت اجتماعی و آبروداری، مناقشه‌ها کمتر است و به گونه‌ای میان مردم مدیریت می‌شود. به گفته او:

«چون آنجا همه آدم را می‌شناسند. همه همسایه‌ها می‌شناسند، همه دهاتی‌ها می‌شناسند. پنج نفر می‌آید و می‌گویند دارد زور می‌گوید. آدم نمی‌تواند به آنها بگوید که این زمین مال من بوده است. وقتی ۱۰ نفر شاهد باشد دیگر نمی‌تواند. اصلاً اگر برای تو باشد هم باید به او بدهی. اصلاً نروی و بگویی که مال من است. باید به حق خودت قانع باشی ... مثلاً در دهات اگر کسی زور بگوید وقتی می‌رود مسجد خجالت می‌کشد. می‌گوید همه به من نگاه می‌کنند.»

مشارکت کننده ۱۶ نیز که از کارمندان مرکز شورای حل اختلاف است، موردی را تعریف می‌کند که درباره وابستگی اجتماعی و تلاش برای مقبولیت در جامعه جالب به نظر می‌رسد؛ او می‌گوید:

«گفتم تو تمام انگشت‌هایت را خالکوبی کرده‌ای! گفت: آری ... تو اصلاً روی صورت و سرت جای سالم نیست! همه را با قمه قلب کشیده‌ای و ...! گفتم ان‌شاءالله ازدواج می‌کنی و موفق نیز می‌شوی. خدا به تو یک اولاد می‌دهد. اولاد می‌رود مدرسه. بعد می‌گویند پدرت بیاید. آیا رویت

14: 2005)؛ به این ترتیب، نگارش نهایی نظریه که بر متراکم سازی نظریه و نوشتن تفصیلی ایده‌های حاصل از مرتب‌سازی نظری مبتنی است، آغاز می‌شود (1-: 2009, Glaser, 14-26: 2004, Johnson & Ownuegbezie, 18).

در این پژوهش، یافته‌های حاصل از استخراج داده‌ها پس از فرایند کدگذاری ذاتی، یادداشت‌نویسی‌ها، نمونه‌گیری‌های نظری، مقایسه مستمر دریافت‌ها و اصلاحات ضمن حرکت رفت و برگشتی در همه مراحل پژوهش و سرانجام کدگذاری نظری، به دریافت گزاره‌های نظری زیر رسیده است:

گزاره نظری ۱- در تعاملات اجتماعی و زندگی روزمره همیشه عواملی وجود دارند که سبب نارضایتی از وضع موجود می‌شوند؛ اگر چنین عواملی مدیریت و مرتفع نشوند، در صورت تداوم و عمومیت نارضایتی، در سازوکارهای اجتماعی اختلال ایجاد می‌شود و دیالکتیکی میان آشفتگی و نارضایتی از اوضاع به وجود می‌آید.

گزاره نظری ۲- تعاملات اجتماعی و زندگی روزمره هیچ‌گاه خالی از افرادی که با زیاده‌خواهی و حق‌کشی در قبال دیگران اجحاف می‌کنند، نیست؛ اگر چنین پدیده‌هایی در یک جامعه به قدری باشند که عده زیادی احساس کنند باید دائماً بتوان کجروی دیگران را بپردازند و از این نظر تهدید می‌شوند، تعاملات اجتماعی به سمت و سوی تنازع برای بقا سوق می‌یابد.

گزاره نظری ۳- ناامیدی از استیفای حق در تعاملات اجتماعی سبب ایجاد بدبینی و احساس طردشدن می‌شود. چنین احساساتی به سرخوردگی اجتماعی و ناامیدی می‌انجامد و واکنش‌های متفاوتی چون بی‌تفاوتی و خشم را در افراد جامعه به وجود می‌آورد.

گزاره نظری ۴- سرخوردگی اجتماعی و احساس پامال‌شدن حقوق از طرف افراد جامعه، موجب بغض و کینه از حاکمیت و جامعه می‌شود. اگر سازوکارهای اجتماعی در جهت رفع این بغض و کینه نباشد، تداوم چنین وضعیتی حس انتقام را در افراد ناراضی برمی‌انگیزد و احتمالاً افراد در

می‌شود که بروی مدرسه و با این دست امضا کنی؟! اینجا زد زیر گریه. گفت: تا حالا کسی با من این جور صحبت نکرده بود. چرا من می‌ترسیدم! تو چقدر آدم خوبی هستی! گفتم: خب دلش چیه؟ گفت: دلش این است که من در محلی زندگی می‌کنم که اگر این کار را نکنم، نمی‌توانم سرم را بلند کنم. در محل ما باید این طوری باشی تا بتوانی زندگی کنی».

با توجه به مطالب گفته‌شده، از مجموع گفتگوها چنین استنباط می‌شود که در تعاملات اجتماعی و زندگی روزمره، افراد به دلیل وابستگی اجتماعی ناشی از تعلق خاطر یا احتیاج و برای مقبولیت اجتماعی و آبروداری، به کنش‌ها و برهم‌کنش‌هایی مبادرت می‌کنند که برخی از آنها عبارت‌اند از: آبروداری، زندگی متظاهرانه، چاپلوسی و دلیل تراشی؛ جزییات این دریافت و مختصات آن در کلیت و تمامیت پژوهش، در ادامه تشریح خواهد شد.

کدگذاری نظری

طی فرایند اشباع مقوله محوری یعنی «راهبردهای بقا در شرایط آشفتگی اجتماعی»، اکنون به آستانه مرحله کدگذاری نظری رسیده‌ایم؛ یعنی به مرحله خلق مجموعه‌ای از گزاره‌های نظری (Cho & Lee, 2014: 1-20) و تصمیم‌گیری درباره اینکه فلان مفهوم یا مقوله در نهایت، در صورت بندی نظریه زمینه‌ای ماندنی است یا باید حذف شود (Glaser, 1998 & 2005; 21-38: 2010, Holton)؛ به عبارت دیگر، اکنون با تأمل درباره مقوله‌ها و تحلیل روابط میان آنها در پی الگویی ارتباطی هستیم که توضیح دهد شانه خالی کردن از انجام وظایف قانونی و اخلاقی با ارجاع به عوامل بیرونی و دلایل ناموجه، چرا و چگونه در تعاملات اجتماعی و زندگی روزمره ظهور و بروز می‌یابد.

در طرح ظهوریابنده گلیسری یا جی تی ام کلاسیک، الزام و اجباری برای رجوع به نمودار، تصویر یا الگوهای شماتیک نیست و می‌توان نظریه زمینه‌ای را بدون آنها گزارش کرد؛ اگرچه در نهایت، استفاده از آنها توصیه شده است (Glaser, 2005).

بی‌شرمی و نداشتن وظیفه‌شناسی در جامعه بیشتر می‌شود و افراد با دروغ‌گویی و فریب‌کاری به مسئولیت‌گریزی و توجیه و دلیل‌تراشی برای آن روی می‌آورند.

گزاره نظری ۸- «بقا» از مهم‌ترین دغدغه‌های افراد در تعاملات اجتماعی است و در شرایط آشفستگی اجتماعی، دغدغه بقا افراد جامعه را به‌طور ناخودآگاه و نیز آگاهانه به‌سمت ناسازگاری، تضاد و حتی ستیز سوق می‌دهد.

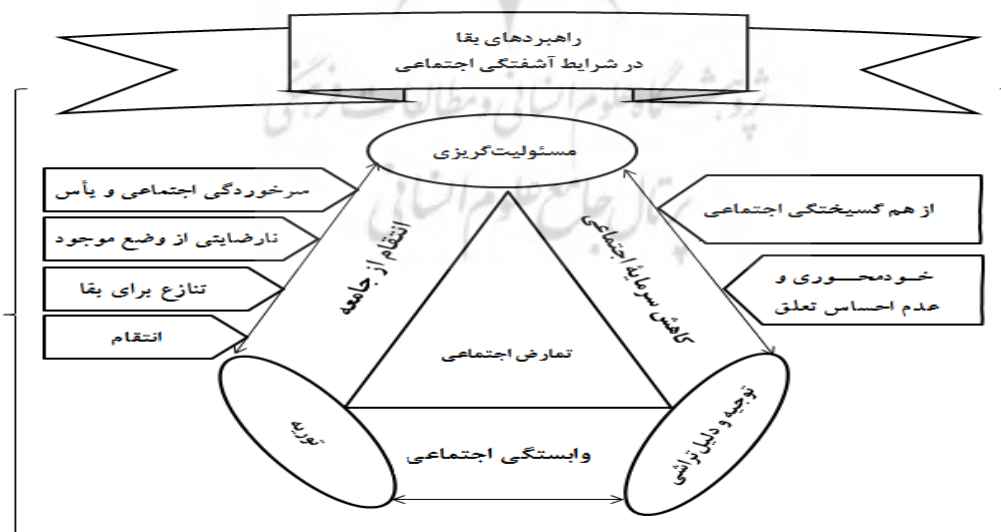
گزاره نظری ۹- انسان‌ها در هر شرایطی، حتی در کمترین میزان از سرمایه اجتماعی و حادث‌ترین وضعیت تنازع بقا، برای بقای خود به دیگران احتیاج دارند. احساس نیاز به دیگران و وابستگی اجتماعی، چه از روی تعلق خاطر و چه از روی نیاز، برخی افراد را وادار می‌کند تا در صورت شانه‌خالی کردن از انجام وظایف قانونی و اخلاقی، با توریه و توجیه و دلیل‌تراشی اعمال و رفتار خود را طوری تفسیر کنند که گویا عواملی غیر از اراده آنها موجب مسئولیت‌گریزی و نداشتن وظیفه‌شناسی‌شان بوده است.

تعاملات اجتماعی خود به فکر انتقام از جامعه خواهند بود. در این اوضاع، افراد تمایل کمتری برای مسئولیت‌پذیری و انجام تعهدات خود دارند و به‌اصطلاح با زرنگ‌بازی از انجام وظایف قانونی و اخلاقی خود شانه‌خالی می‌کنند.

گزاره نظری ۵- وجود این تلقی که در جامعه باید دائماً بتوان کجروی دیگران را پرداخت و سرخوردگی ناشی از ناامیدی از حمایت اجتماعی در شرایط نارضایتی از وضع موجود، سازوکارهای کنترل درونی را مخدوش می‌کند؛ از هم‌گسیختگی اجتماعی در چنین اوضاع و احوالی سبب تضعیف ارزش‌های اخلاقی و بی‌اعتمادی اجتماعی می‌شود.

گزاره نظری ۶- زندگی همراه با بغض و کینه و در شرایط تنازع بقا موجب نداشتن احساس تعلق اجتماعی است که در نتیجه آن رفتارهای غیراخلاقی و غیرمسئولانه در جامعه افزایش می‌یابد. به‌علاوه، خودمحوری و نداشتن احساس تعلق نیز بر آتش تنازع بقا در جامعه می‌دمد و آن را شعله‌ور می‌کند.

گزاره نظری ۷- خودمحوری، نداشتن احساس تعلق و از هم‌گسیختگی در جامعه، سرمایه اجتماعی را کاهش می‌دهد. در چنین وضعیتی، بدقولی، راحت‌طلبی، تنبلی، لابی‌گری،



نمودار ۱- الگوی نظری حاصل از تحلیل داده‌ها در مرحله کدگذاری نظری

Fig 1- Theoretical model obtained from data analysis

نتیجه

مشروعیت‌زدایی از نظام می‌شود و این سرآغاز تضاد و انتقام از جامعه در قالب تمارض اجتماعی است. از پنجره تضاد کارکردی از نظرگاه کوزر، هر چه شدت و خشونت تضادها پایین‌تر باشد، احتمال بیشتری وجود دارد که سطح نوآوری و خلاقیت واحدهای نظام افزایش یابد و قواعد هنجاری روابط تضاد ارتقا یابند (ترنر، ۱۳۹۴: ۲۹۲-۲۸۵)؛ از این چشم‌انداز، ماهیت خمیری‌شکل تمارض اجتماعی و کنش و برهم‌کنش‌های خاصی که همزمان تداعی‌گر مسئولیت‌گریزی، دلیل‌تراشی و توریه است، وجهی از این نوآوری و خلاقیت در تعاملات اجتماعی و زندگی روزمره است.

گزاره‌های نظری ۱، ۵ و ۸ نیز یادآور دیدگاه دورکیم (1950) مبنی بر لزوم تبیین یک پدیده اجتماعی هم‌براساس عوامل تأثیرگذار بر آن و هم‌براساس کارکردهای آن پدیده در تثبیت سامان اجتماعی اند؛ دورکیم تأکید می‌کرد که شناسایی کارکرد یک پدیده اجتماعی علت ایجاد آن را تبیین نمی‌کند. ما نیاز به تبیین تاریخی از چگونگی به وجود آمدن چیزی داریم؛ پس از آن، کارکرد این چیز شاید بتواند دوام آن را تبیین کند. ذیل مقولات خودمحموری و نداشتن احساس تعلق، از هم‌گسیختگی اجتماعی و تنازع برای بقا، گزاره نظری ۲ نیز یادآور این دیدگاه دورکیم است که تنازع بقا را انگیزه‌ای مهم برای تکامل اجتماعی - که از رقابت برای منابع کمیاب ظهور می‌کند - برمی‌شمرد (کرایب، ۱۳۹۶: ۳۱۵).

گزاره‌های نظری ۶ و ۷ از جهتی یادآور کنش عقلانی معطوف به هدف در اندیشه وبر است که مبتنی بر فهم تفسیری آن، تمارض اجتماعی ابزاری برای رقابت و ادامه حیات در شرایط تنازع بقا در جامعه است و از جهتی دیگر، این نکته جالب از گفتگو با مشارکت‌کنندگان در پژوهش استنباط می‌شود که درباره بعضی افراد، تمارض اجتماعی نوعی کنش عقلانی معطوف به هدف ارزیابی نمی‌شود؛ بلکه نوعی کنش انفعالی یا عاطفی ناشی از حال وجدانی آنها به دلیل تحمل‌ناپذیر بودن اوضاع و احوال گفته شده است. این دریافت مؤید نظرگاه کلمن (۱۳۸۶: ۴۶۵-۴۶۲) درباره سرمایه

دریافت‌های این پژوهش نشان می‌دهند تمارض اجتماعی، راهبردهایی به اقتضای زمینه‌ها و شرایط است؛ یعنی تدابیر، ترفندها و شگردهایی که کنشگران اجتماعی در پیش می‌گیرند تا در تعاملات اجتماعی و زندگی روزمره در نوسان‌گرایی و گریز و وابستگی و از هم‌گسیختگی اجتماعی دوام بیاورند؛ با این توجه ظریف که این تدابیر، ترفندها و شگردها لزوماً نیت‌مند نیستند و در حیطه آگاهی استدلالی کنشگران اجتماعی قرار ندارند؛ یعنی تمارض اجتماعی عملی است که - به تعبیر گیدنز در نظریه ساختاریابی - کنشگران اجتماعی آن را به وجود نمی‌آورند؛ بلکه از طریق شیوه‌هایی که کنشگران اجتماعی خودشان را آنچنان ابراز می‌کنند، دائماً بازآفرینی می‌شود؛ یعنی عاملان و عملکردشان شرایطی را می‌سازند که آن فعالیت را امکان‌پذیر می‌کند؛ بنابراین، تمارض اجتماعی را آگاهی، استنباط از واقعیت اجتماعی و ساختار اجتماعی تولید نمی‌کند؛ بلکه کنشگران اجتماعی برای ابراز خویش‌شن دست به عمل می‌زنند و از مجرای همین عمل، هم‌آگاهی و هم‌ساختار - آنچنان‌که هست و دائماً می‌شود - پدید می‌آید؛ به این ترتیب، عمل تمارض اجتماعی و قواعد و منابع تأثیرگذار بر آن، دائماً و فعالانه به ساختن و بازسازی همدیگر مشغول‌اند؛ از این رو، تمارض اجتماعی و اختلالات کارکردی آن در نهادهای سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی به روش‌های گوناگون در تعاملات اجتماعی و زندگی روزمره ظهور و بروز می‌یابد.

گزاره نظری ۴، کارکردهای یکپارچه‌کننده و سازگارکننده تضاد برای نظام اجتماعی را در چشم‌انداز نظری تضاد کارکردی کوزر (1956) یادآوری می‌کند. به این معنا که تمارض اجتماعی در زندگی روزمره به نوبه خود سبب انعطاف‌پذیری در ساختار نظام و افزایش توان حل‌نداشتن توازن از راه تضاد و افزایش توانایی سازگاری با شرایط متغیر می‌شود؛ به این ترتیب، رویارویی با سرخوردگی اجتماعی ناشی از ناامیدی از استیفای حق در نظام نابرابر سبب

روزمه، از جنس آگاهی عملی است. در این چشم‌انداز نظری، گیدنز بین آگاهی استدلالی و آگاهی عملی تمایز قائل می‌شود. به اعتقاد او آگاهی استدلالی متضمن توانایی توصیف کنش با کلمات است و آگاهی عملی شامل کنشی است که کنشگر بدیهی در نظر می‌گیرد، بدون آنکه قادر باشد کاری را که انجام می‌دهد با کلمات بیان کند (ریتزر، ۱۳۹۳: ۶۹۸-۶۹۷).

همان‌طور که از گزاره‌های نظری و الگوی حاصل از تحلیل داده‌ها و همچنین از یافته‌های پژوهش در گفتگو با مشارکت‌کنندگان در پژوهش برمی‌آید، تمارض اجتماعی به‌منزله کنش و برهم‌کنش‌های خاصی که تداعی‌گر مسئولیت‌گریزی، دلیل تراشی و توریه است، به روش‌های گوناگون در تعاملات اجتماعی و زندگی روزمره ظهور و بروز می‌کند. این کنش اجتماعی در نوسانی میان ازهم‌گسیختگی و وابستگی اجتماعی راهبردی برای بقا در شرایط آشفته‌گی اجتماعی است؛ شرایطی که در آن کاهش سرمایه اجتماعی و وجود انگیزه‌های بسیار برای انتقام از جامعه، افراد را به مسئولیت‌گریزی و شانه خالی کردن از انجام وظایف قانونی و اخلاقی سوق می‌دهد و همزمان، وابستگی اجتماعی ناشی از تعلق خاطر یا احتیاج، موجب توریه، توجیه و دلیل تراشی و ارجاع به عوامل بیرونی به‌منزله بهانه‌ای برای انجام‌ندادن تعهدات و نداشتن وظیفه‌شناسی است؛ به این ترتیب، تمارض اجتماعی چونان یکی از ضعیف‌ترین مصادیق کنش‌هایی که برای انتقام از جامعه انجام می‌شوند، هم بقای افراد و هم بقای جامعه را تضمین می‌کند. بقای افراد را با دهن کجی به سیستم اجتماعی که شبیه نوعی سازوکار دفاعی در رویارویی با سرخوردگی اجتماعی، ناامیدی، خشم و احساساتی مشابه عمل می‌کند و بقای جامعه را با تأکید بر وابستگی اجتماعی و لزوم انجام تغییرات اجتماعی انجام می‌دهد.

محدودیت‌های پژوهش و پیشنهادها

عمده‌ترین محدودیت این پژوهش در بخش نظری،

اجتماعی نیز هست؛ اینکه افراد در شرایط فرسایش و کاهش سرمایه اجتماعی به دلیل نداشتن قابلیت اعتماد و بی‌اعتمادی اجتماعی، ناتوان از انجام کارهایی هستند که در صورت انباشت سرمایه اجتماعی در جامعه قادر به انجام آن بوده‌اند. تمارض اجتماعی در چنین وضعیتی هم از کاهش سرمایه اجتماعی تأثیر می‌پذیرد و هم در فرسایش سرمایه اجتماعی تأثیر دارد.

بنا بر دریافت‌های این پژوهش و مبتنی بر گزاره نظری ۹، تمارض اجتماعی خود راهبردی برای بقا در شرایط آشفته‌گی اجتماعی است؛ شرایطی که در آن کاهش سرمایه اجتماعی و وجود انگیزه‌های بسیار برای انتقام از جامعه، افراد را به مسئولیت‌گریزی و شانه خالی کردن از انجام وظایف قانونی و اخلاقی سوق می‌دهد و همزمان، وابستگی اجتماعی ناشی از تعلق خاطر یا احتیاج، موجب توریه، توجیه و دلیل تراشی و ارجاع به عوامل بیرونی به‌منزله بهانه‌ای برای انجام‌ندادن تعهدات و نداشتن وظیفه‌شناسی است.

این موضوع را که افراد تمارض اجتماعی را در تعاملات خود با دیگران چطور ادراک و ارزیابی می‌کنند، می‌توان از چشم‌انداز نظریه عمل توضیح داد. از این نظرگاه، کردار انسان خاصه اثر مفروضات مسلم بر آن، یعنی ماهیت این مفروضات و میزان تأثیر آنها بر عملشان، برای کنشگران اجتماعی به‌طور کامل آشنا نیست (Birnacki, 2007 به نقل از ریتزر، ۱۳۹۳: ۳۱۷). در این زمینه بورديو درباره فلسفه عمل یا نظریه کنش خود می‌گوید: بیشتر کنش‌های انسانی بر چیزی به کلی متفاوت از قصد، متکی و مبتنی‌اند؛ یعنی بر آمادگی‌ها و استعدادها، مکتسبی که سبب می‌شوند کنش به‌سمت این یا آن هدف تفسیر شود، بدون اینکه کسی بتواند جداً مدعی شود که آن هدف را به‌صورت مقصودی آگاهانه اصالتاً در دستور کار داشته است (بورديو، ۱۳۸۰: ۲۴۷-۲۴۶). همچنین از چشم‌انداز نظریه ساختاریبی گیدنز، به نظر می‌رسد آگاهی کنشگران اجتماعی از تمارض اجتماعی در تعاملات اجتماعی و زندگی

علی اصغر مقدس و مریم سروش، تهران: جامعه‌شناسان.

حسینی، الف؛ زرغام حاجبی، م. حبیب زاده، ع. و احمدی فقیه، م. (۱۳۹۷). «مقایسه مسئولیت‌پذیری و انگیزه پیشرفت تحصیلی در نوجوانان با مادران شاغل و خانه‌دار (پسر و دختر)»، *مجله زن و مطالعات خانواده*، س ۱۰، ش ۴۰، ص ۲۹-۵۰.

حشمتی، س. (۱۳۹۴). *نقش مهارت‌های مقابله‌ای و مسئولیت‌پذیری در پیش‌بینی سلامت عمومی دانشجویان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی، گرایش روان‌شناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمانشاه.

خرم‌رودی، م. (۱۳۸۳). *هنجاریابی تست تمارض SIRS*. پایان‌نامه دکترای تخصصی رشته روان‌پزشکی، دانشگاه علوم بهزیستی و توان‌بخشی، تهران.

داوودی، ع. (۱۳۹۴). «روایت یک پزشک از تمارض عجیب یک بیمار»، www.tabnak.ir/fa/news/564669، (۱۳۹۷/۱۱/۲).

رنانی، م. (۱۳۹۹). «قصه مرد عروسک‌ساز»، <http://renani.net/index.php/text/poetry/811-2020-09-03-13-13-28-41>.

رهبر طارمسری، م؛ مهدوی برمچی، الف. تقی‌لو، ص. عطارچی، م. بادسار، ع. و محمدی کجیدی، ح. (۱۳۹۶). «مقایسه نیمرخ روانی افراد متمارض با افراد عادی در مراجعان به پزشکی قانونی»، *مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان*، د ۲۶، ش ۱۰۳، ص ۵۲-۴۶.

ریتزر، ج. (۱۳۹۳). *نظریه جامعه‌شناسی*. ترجمه هوشنگ نایی، تهران: نشر نی.

شارون، ج. (۱۳۹۳). *ده پرسش از دیدگاه جامعه‌شناسی*. تهران: نشر نی.

طهماسبی، ع. (۱۳۹۴). «برخی از دستگاه‌های دولتی به باشگاه‌های سیاسی تبدیل شده‌اند»، siasigolestanp.ir/news/447، (۱۳۹۷/۱۱/۲).

جدیدبودن موضوع و به دنبال آن نبود مبانی نظری، تعریف و یا پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه آن بود و در بخش اجرای پژوهش نیز در مرحله اول متقاعدکردن مسئولان مرکز حل اختلاف برای کسب مجوزهای لازم برای ورود به میدان پژوهش و در مرحله بعد جلب اعتماد مراجعہ کنندگان به این مرکز بود.

این موضوع و مضامین مرتبط با تمارض اجتماعی، قابلیت پیگیری بیشتر دارند؛ برای مثال، می‌توان براساس الگوی تحلیلی ارائه‌شده مبتنی بر نظریه زمینه‌ای در این پژوهش، پرسش‌نامه‌ای ساخت و پس از هنجاریابی آن، آن را به‌منزله پرسش‌نامه استاندارد تمارض اجتماعی به جامعه علمی کشور معرفی کرد. همچنین می‌توان پرسش‌نامه مذکور را در یک جامعه آماری بزرگ به‌صورت پیمایشی اجرا کرد تا در سطح گسترده‌تر و تعمیم‌پذیرتری عوامل مؤثر بر بروز تمارض اجتماعی بین مردم شناخته و راهکارهای لازم برای پیشگیری و درمان آن ارائه شوند.

منابع

آدینه، ص. (۱۳۹۴). *پیش‌بینی مسئولیت‌پذیری براساس سبک‌های فرزندپروری و پذیرش اجتماعی در دختران دبیرستانی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته روان‌شناسی بالینی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اراک.

اباذری، ی. (۱۳۸۱). «فروپاشی اجتماعی»، گفتگو با یوسف اباذری، *ماهنامه آفتاب*، ش ۱۹، ص ۳۲-۴۱.

بورديو، پ. (۱۳۸۰). *نظریه کنش: دلایل عملی و انتخاب عقلانی*. ترجمه مرتضی مردیها، تهران: نقش و نگار.

تارنمای بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران. (۱۳۹۹). «تولید ناخالص داخلی (Gross Domestic Product - GDP)»، <https://www.cbi.ir/simplelist/4507.aspx>، (۱۳۹۹/۸/۱).

ترنر، ج. (۱۳۹۴). *نظریه‌های نوین جامعه‌شناسی*. ترجمه

- Giddens, A. (1984). *The constitution of society: outline of the theory of structuration*. Berkeley: University of California Press.
- Glaser, B. G. (1998). *Doing grounded theory: Issues and discussions*. Mill Valley, California: Sociology Press.
- Glaser, B. G. (2002). Conceptualization: on theory and theorizing using grounded theory. *International Journal of Qualitative Method*, 1 (2), 23-38.
- Glaser, B. G. (2005). *The grounded theory perspective III: theoretical coding*. Mill Valley, California: Sociology Press.
- Glaser, B. G. (2009). Theoretical writing. *Grounded Theory Review*, 8 (3), 1-18.
- Holton, J. A. (2010). The coding process and its challenges. *Grounded Theory Review*, 9 (1), 21-38.
- Johnson, R. B. & Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed methods research: a research paradigm whose time has come. *Educational Research*, 33 (7), 14-26.
- Jones, M. & Alony, I. (2011). Guiding the use of grounded theory in doctoral studies – an example from the Australian film industry. *International Journal of Doctoral Studies*, 6 (N/A), 95-114.
- Lenzi, M. Vieno, A. Santinello, M. Nation, M. & Voight, A. (2014). The role played by the family in shaping early and middle adolescent civic responsibility. *The Journal of Early Adolescence*, 34 (2), 251-278.
- Stern, P. N. (1981). Grounded theory methodology: its uses and processes. *Image*, 12 (1), 20-23.
- Xaf, R. (2008). Effect of social support on psychological stress induced anxiety and depressive symptoms in patients receiving peritoneal dialysis. *Journal of Psychosomatic Research*, 65 (2), 157-164.
- عیسی‌ملکی، الف؛ بهشتی، ص. و حیدری، الف. (۱۳۹۹). «مفهوم‌شناسی و تحلیل جامعه‌شناختی زمینه‌های شکل‌گیری پدیده تمارض اجتماعی»، نشریه پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی ایران، ۹، ش (۴) ۳۱، ص ۵۰-۱۹.
- فراستخواه، م. (۱۳۹۸). روش تحقیق کیفی در علوم اجتماعی با تأکید بر «نظریه برپایه» (گراندد تئوری، GTM). تهران: آگاه.
- کرایب، ی. (۱۳۹۶). نظریه اجتماعی کلاسیک (مقدمه ای بر اندیشه مارکس، وبر، دورکیم و زیمل). تهران: آگاه.
- کاظمی، ع. (۱۳۹۴). «به روشنفکران عمل‌گرا نیاز داریم»، گفتگو با عباس کاظمی، هفته‌نامه صدا، ۱۳۹۴/۹/۷.
- کلمن، ج. (۱۳۸۶). بنیادهای نظریه اجتماعی. ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشر نی.
- هدایتی، ب؛ فاتحی‌زاده، م؛ آکوچکیان، الف. بهرامی، ف. و اعتمادی، ع. (۱۳۸۷). «شیوه‌های فرزندپروری و مسئولیت‌پذیری نوجوان»، ماهنامه معرفت، ۱۷، ش ۱۳۰، ص ۷۳-۶۳.
- Afriani, A. Baharudian, R. Sitinor, R. & Nurder, D. (2012). The relationship between parenting style and social responsibility of adolescents in bande acch, indonesia. *Pertanika Journal of Social Science and Humanities*, 20 (3), 733-750.
- American Psychiatric Association. (1994). Diagnostic and statistical manual, mental disorders, 4th. American Psychiatric Association, Washington D.C, 272 (10), 828-829.
- Bourdieu, P. (1977). *Outline of theory of practice*. London: Cambridge University Press.
- Cho, J. Y. & Lee, E. H. (2014). Reducing confusion about grounded theory and qualitative content analysis: similarities and differences. *The Qualitative Report*, 19 (32), 1-20.
- Coser, L. A. (1956). *The functions of social conflict*. London: Free Press.
- Crocetti, E. Erentait, R. & Zukauskienė, R. Z. (2014). Identity styles, positive youth development and civic engagement in adolescence. *Journal of Youth and Adolescence*, 43 (11), 1818-1828.
- Durkheim, E. (1950). *The rules of sociological method*. New York: Free Press.