



کاربردی سازی علوم رفتاری در مدیریت بحران (۲) پیشگیری و مدیریت اعتراضات و ناآرامی ها



مرکز بینش‌های رفتاری ایران

عنوان:

کاربردسازی علوم رفتاری در مدیریت بحران (۲): پیشگیری و
مدیریت اعتراضات و ناآرامی‌ها

ناظر علمی:

دکتر سید مجید امامی

به سفارش:

دبیرخانه شورای فرهنگ عمومی کشور

کارشناسان:

محمدحسن ابراهیم‌کنی

فاطمه مروتی

علیرضا گیوزاد

تاریخ: ۲۸ خرداد سال ۱۴۰۱

امروزه، اعتراضات و ناآرامی‌های خیابانی پدیده‌ای مرسوم در جهان تلقی می‌شوند و رسانه‌ها هر روزه درگیر پوشش اخبار آنها هستند. کشور ما نیز از این موضوع مستثنا نیست. با توجه به اهمیت موضوع، دستگاه‌های سیاست‌گذاری تلاش می‌کنند تا راهبردهای موثری برای پیشگیری و مدیریت پدیده اعتراضات اتخاذ کنند. با این حال، طراحی و اجرای موثر این سیاست‌ها، منوط به شناخت عمیق، واقعی و مبتنی بر شواهد علمی این پدیده می‌باشد.

گزارش حاضر تلاش می‌کند تا مبتنی بر جدیدترین و پراستفاده‌ترین نظریات روان‌شناسی توده‌ها، ضمن ارائه بینش‌هایی عمیق از این پدیده، راهبردها و توصیه‌هایی برای پیشگیری و مدیریت اعتراضات و ناآرامی‌ها در کشور ارائه کند. این راهبردها در سه بخش بیان شده‌اند: (۱) پیشگیری از وقوع اعتراضات، (۲) جلوگیری از انتشار ناآرامی بین شهرها و نواحی مختلف و (۳) مدیریت انتظامی اعتراضات. در بخش جمع‌بندی نیز چند نکته کلی ذکر خواهد شد.

مقدمه

امروزه شورش‌ها^۱، اعتراضات^۲ و ناآرامی‌های شهری^۳ تبدیل به پدیده‌ای مرسوم در جهان شده‌اند و توده‌هایی از مردم در کشورهای مختلف برای دفاع از ارزش‌ها یا مطالبه خواسته‌ها و اهدافشان دست به اعتراض می‌زنند. اگر چه این اعتراضات در موضوع متفاوت هستند و انواع مختلفی (از قبیل اعتراض به نتایج انتخابات، تقاضاهای صنفی، اعتراضات ورزشی، تجمعات نژادی و غیره) را در بر می‌گیرند، با این حال از گذشته تا به امروز پژوهشگران حیطه‌های مختلف تلاش کرده‌اند تا تبیین‌هایی برای این پدیده ارائه دهند.

با وجود اینکه این اعتراضات در کشورهای مختلف رخ می‌دهند و بازنمایی آنها به صورت روزانه در رسانه‌ها اتفاق می‌افتد، اما اعتراض پدیده‌ای معمول نیست و شرکت‌کنندگان آنها در اکثر مواقع، اقلیت را تشکیل می‌دهند. حتی در اعتراضات بسیار بزرگ نیز، تنها درصد بسیار کوچکی از کل جمعیت و حتی افراد ناراضی شرکت می‌کنند (۲ و ۳). به همین دلیل، اصلی‌ترین سوالی که در اینجا مطرح می‌شود این است که چرا بعضی از افراد در اعتراضات و جنبش‌های اجتماعی^۴ شرکت می‌کنند و باقی افراد نه؟

اساساً موضوع مهمتر این است که لازمه هرگونه پیشگیری، مدیریت و مقابله با شورش، شناخت عمیق‌تر و مبتنی بر شواهد علمی از این پدیده می‌باشد. اینکه فراتر از اوباش‌انگاری، مجرم‌انگاری و یکسان دانستن این ویژگی‌ها برای تمام توده معترض، به سمت شناخت لایه‌های عمیق‌تر روان‌شناختی رفته و درکی واقعی‌تر از اعتراضات خیابانی داشته باشیم؛ اینکه چرا گروه‌هایی از مردم دست به اعتراض و شورش می‌زنند؟ چگونه بعد از اعتراض اولیه، این اعتراض به شهرها و سایر نواحی انتشار پیدا می‌کند؟ نقش مداخلات و راهبردهای نیروی انتظامی در کاهش یا تشدید اعتراضات چه می‌باشد؟ چگونه اعتراضات به خشونت کشیده می‌شوند؟ و مشابه آن.

در طول دهه‌های گذشته پژوهشگران و اندیشمندان علوم سیاسی و علوم اجتماعی تلاش کردند تا به این پرسش‌ها پاسخ دهند. نظریات کلاسیک برای تبیین این پدیده، بیشتر از اوباش دیوانه^۵، سرایت^۶، فردیت‌زدایی^۷ از افراد معترض و حاکمیت یک آشوبگر^۸ سخن گفته‌اند (۴ و ۵). با این حال با پیشرفت حیطه **روان‌شناسی توده‌ها**^۹ و از دل به چالش کشیده شدن تمام نظریات کلاسیک، مدلی جدید بر پایه نظریه هویت اجتماعی (۶) ارائه شد. طبق بیان این نظریه، افراد معترض نه تنها هویت خود را از دست نمی‌دهند بلکه از هویت فردی به سمت هویت اجتماعی تغییر می‌کنند و بر اساس چهارچوب‌های این هویت جدید تصمیم‌گیری‌ها و

¹ Riots

² Protest

³ Urban Unrests

⁴ Social Movements

⁵ Mad Mobs

⁶ Contagion

⁷ De-individuation

⁸ Agitator

⁹ Crowd Psychology

رفتارهای خود را شکل می‌دهند (۲ و ۴). بر این اساس خود را درون گروهی مشاهده می‌کنند که بر اساس ارزش‌های آن، می‌بایست برخی از فعالیت‌ها را انجام داده و از انجام برخی دیگر دوری کنند.

گزارش حاضر در تلاش است تا بر اساس جدیدترین یافته‌های این حیطه، اولاً درکی بروزتر، عمیق‌تر و مبتنی بر یافته‌های روان‌شناختی و علوم رفتاری از اعتراضات و ناآرامی‌های شهری ارائه و سپس راهبردها و توصیه‌هایی با هدف جلوگیری و مدیریت این وقایع در اختیار سیاست‌گذاران و دستگاه‌های مربوطه قرار دهد. تمام این گزارش بر پایه **مدل هویت اجتماعی**^{۱۰} شورش و مطالعات تیمی از پژوهشگران این مدل انجام شده است که برگرفته از ۴۰ سال تحقیق در روان‌شناسی توده و ۲۵ سال پژوهش و همکاری با نهادهای حاکمیتی، بین‌المللی و انتظامی در موضوع مداخله انتظامی^{۱۱} شورش‌ها و اعتراضات می‌باشد. مدل هویت اجتماعی شورش ضمن تبیین موفقیت‌آمیز شورش‌های مطرح سال‌های اخیر جهان (به‌عنوان مثال ۵، ۷، ۸، ۹ و ۱۰) نشان داده است که «به‌کارگیری عامدانه یا ناخودآگاه راهبردهای اشتباه که عموماً مبتنی بر نظریات کلاسیک و قدیمی شورش هستند، نه تنها کارآمدی لازم را ایجاد نمی‌کند، بلکه بسیار خطرناک است و خود می‌تواند عامل اصلی تشدید اعتراضات شود» (۱۱).

بر این اساس، بازنگری در سیاست‌های مربوط به پیشگیری و مدیریت اعتراضات و ناآرامی‌ها، اهمیتی دوچندان می‌یابد. همانطور که پژوهش‌ها نشان داده‌اند، تشدید بعضی از اعتراضات معروف جهان در سال‌های اخیر دقیقاً به‌خاطر عدم شناخت دقیق رفتار توده‌ها و به‌کارگیری راهبردهای غلط از سمت نیروهای انتظامی و دستگاه‌های دولتی بوده است (به‌عنوان مثال ۷). مدل حاضر، وجود سازماندهی و مدیریت قبلی در برخی از اعتراضات و یا وجود بار هیجانی زیاد در شرکت‌کنندگان ناآرامی‌ها را رد نمی‌کند. بلکه با ارائه مدلی دقیق‌تر و واقعی‌تر از رفتار انسان‌ها در این شرایط، درک و پیش‌بینی بهتری را فراهم می‌آورد. به‌عنوان مثال وجود هیجان زیاد، منجر به بروز رفتارهای غیرعقلانی و سرایت آن به کل جمعیت نمی‌شود، بلکه گروه‌های مختلف توده بر اساس هویت اجتماعی خود رفتارهایی را از خود بروز می‌دهند. یا وجود سازماندهی قبلی نباید منجر به این ادراک شود که تمام افراد معترض به‌صورت یکپارچه عناصر خطرناکی در دست سردمداران آشوب قرار دارند و به هر نحوی باید با تمام آنها مقابله کرد.

در سال‌های اخیر، دولت‌ها و مراکز حاکمیتی مختلفی از این مدل برای مدیریت اعتراضات استفاده (۱۲-۱۸) و اقدام به بازطراحی راهبردها، ساختارها و حتی دوره‌ها و کلاس‌های آموزشی نیروهای ضدشورش بر اساس آن کرده‌اند (به‌عنوان مثال ۱۹). همچنین دستگاه‌های مربوطه می‌توانند از این مدل برای پیش‌بینی وقوع و انتشار اعتراضات استفاده کنند.

^{۱۰} Social Identity Model (SIM)

^{۱۱} Policing

در ادامه گزارش، ۴ بخش کلی خواهد آمد. در سه بخش اول و بر اساس سه سطح مدل هویت اجتماعی شورش، ضمن ارائه درکی واقعی و مبتنی بر شواهد علمی از این پدیده، راهبردها و توصیه‌هایی آگاه از علوم رفتاری برای دستگاه‌های رسانه‌ای و انتظامی ارائه می‌شود. این سه بخش شامل این موارد می‌باشد:

۱) پیشگیری از وقوع اعتراضات و ناآرامی‌ها

۲) جلوگیری از انتشار ناآرامی بین شهرها و نواحی مختلف

۳) مدیریت انتظامی اعتراضات

در بخش آخر نیز موارد گفته شده جمع‌بندی و توصیه‌هایی برای تداوم این مسیر از مطالعات بیان می‌گردد.

در پایان باید گفت مطالعه حاضر، تنها به عنوان یک نقطه آغاز برای تبیین روان‌شناختی و رفتاری پدیده اعتراضات و ناآرامی‌ها در کشور تلقی شده و تلاش کرده راهبردها و توصیه‌هایی سیاستی با هدف کاهش هزینه‌های این پدیده بر کشور و نظام ارائه دهد. مانند آنچه در دو دهه اخیر در تعدادی از کشورها اتفاق افتاده، دستگاه‌های سیاست‌گذار و اجرایی کشور نیز می‌توانند با اجرا و ارزیابی دقیق کارآمدی این راهبردها، کارآمدتر و کم‌هزینه‌تر به پیشگیری و مدیریت این ناآرامی‌ها بپردازند. همچنین انجام مطالعات و پژوهش‌های بعدی با هدف در نظر گرفتن اقتضائات بومی ایران، می‌توانند کارآمدی این راهبردها را افزایش دهند.

بخش اول: چگونه از وقوع اعتراضات و ناآرامی‌ها جلوگیری کنیم؟

چه چیزی باعث می‌شود تا مردم دست به اعتراض و شورش بزنند؟ پاسخ این سوال روشن خواهد کرد که چه راهبردهایی برای جلوگیری از وقوع این پدیده موثر هستند. مدل هویت اجتماعی بیان می‌کند برای رخ دادن یک شورش یا اعتراض چهار مرحله باید طی شود:

- (۱) مردم باید احساس کنند برخورد با آنها «ناعادله»^{۱۲} است،
 - (۲) باید باور داشته باشند که راهی جز «مقابله»^{۱۳} برای بهبود و تغییر شرایط وجود ندارد،
 - (۳) باید «هویت مشترکی»^{۱۴} با دیگر افراد مشابه خود بسازند (باور جمعی به بی‌عدالتی و لزوم مقابله)،
 - (۴) باید احساس جمعی «قدرت»^{۱۵} کنند که می‌توانند حاکمیت را به چالش بکشند (۵).
- بر این اساس صرف ادراک از ناعدالتی و شکایت از اوضاع یا باور جمعی به اینکه راهی جز مقابله نمانده، برای وقوع شورش کافی نیست. بلکه وقوع هر چهار مرحله برای شورش، الزامی می‌باشد. احساس ناعدالتی وقتی به بیشترین حد خطر خود می‌رسد که به هویت گروهی فرد مربوط شود و در این شرایط نارضایتی جمعی^{۱۶} اتفاق می‌افتد (افراد احساس کنند نه فقط به خودشان، بلکه به همه ما (گروه ناراضی) ظلم می‌شود: "ما مورد ظلم آنها/حاکمیت قرار گرفته‌ایم"). در تمام این مراحل، افراد نیاز دارند تا احساس کنند در یک کشتی هستند (۲۰) و احساس خشم^{۱۷} و تحقیر^{۱۸} و نارضایتی مشترکی با یکدیگر، در برابر دشمنی مشترک، دارند (۲۱). هیجان خشم پیش‌بین اعتراضات متعارف و هیجان تحقیر و انزجار پیش‌بین اعتراضات نامتعارف و خشن می‌باشد (۳). علاوه بر این، معمولاً شورش‌ها با یک اتفاق و جرقه^{۱۹} شروع می‌شوند. اتفاقی که از منظر معترضان، نمادین^{۲۰} است و تمام ویژگی‌های لازم مرتبط با عامل نارضایتی را برای عصبانی شدن و به شورش واداشتن مردم در خود دارد (مانند کشتن یک سیاه‌پوست به دست پلیس، از منظر معترضان نژادی). روی دادن این اتفاقات نمادین، پیش‌بین خوبی از شروع شورش می‌باشد. راز ماندگاری شورش‌ها نیز در وقوع سلسله اتفاقات نمادین است.

راهبردها

بر اساس نکات بالا، موثرترین راه برای جلوگیری اعتراضات و ناآرامی‌های خیابانی، جلوگیری از وقوع چهار مرحله مذکور می‌باشد. بر این اساس راهبردهای زیر توصیه می‌شوند:

¹² Illegitimate/Unfair

¹³ Confrontation

¹⁴ Shared Identity

¹⁵ Power

¹⁶ Collective Grievance

¹⁷ Anger

¹⁸ Contempt

¹⁹ Spark

²⁰ Iconic

۱. **با اخبار غلط و گمراه‌کننده که منجر به ادراک ناعدالتی شده‌اند، به طور موثری مقابله کنید (مرحله یک):**
به نظر می‌رسد نارضایتی ایجادشده در کشور به میزان زیادی به خاطر موج گسترده اخبار جعلی منتشرشده در افکار عمومی می‌باشد. برای همین یکی از راهبردهای پیشگیرانه این است که با این دست از اخبار مقابله کنید. با توجه به اهمیت موضوع، مرکز بینش‌های رفتاری ایران پیش از این گزارشی با عنوان *مقابله با اخبار جعلی و اطلاعات غلط در بحران* منتشر کرده است (۱).
۲. **مشکلات و کاستی‌های موجود را جهانی (و نه مخصوص جامعه ایران) نشان دهید (مرحله یک و سه):**
برای شکستن پویایی موجود بین دو هویت ما (کل مردم ایران به عنوان معترض) و آنها (دولت و نظام به عنوان مقصر اصلی مشکلات)، پرتکرار بیان کنید که بسیاری از مشکلات اقتصادی فعلی ناشی از مشکلات جهانی است و تمام جهان (با تاکید بر کشورهای غربی) به سختی و گستردگی درگیر آن هستند. بنابراین علت ایجادکننده نارضایتی به بیرون از دولت/سیستم اِسناد داده شود.
۳. **بر روی سازوکار تصمیم‌گیری عادلانه، بیش از خروجی‌ها مانور دهید (مرحله یک):** مردم بیشتر به روش و رویه برخورد با خود اهمیت می‌دهند تا خروجی و نتایج تصمیم‌گیری‌ها و مورد اول پیش‌بین دقیق‌تری از جنبش‌های اجتماعی است (۲۲ و ۳). به عنوان مثال، باید پرتکرار این‌گونه القا کرد که مشکل فعلی، تمام جامعه را در بر گرفته و در این شرایط حواس دولت به مردم و مخصوصا اقشار آسیب‌پذیر هست و در سیاست‌گذاری به این افراد توجه بیشتری شده و خدمات بیشتری داده می‌شود (۲۳).
۴. **نارضایتی مشترک را به صورت هنجار توصیفی^{۲۱} مطرح نکنید (مرحله یک):** پژوهش‌ها نشان داده‌اند، بیان نامطلوب‌های اجتماعی بصورت توصیفی (بیان «هست‌ها»، در مقایسه با بیان «باید‌ها») اثر عکس^{۲۲} می‌گذارند و باعث افزایش نرخ آنها در جامعه می‌شوند (۲۴). بنابراین در پرداخت به اوضاع فعلی کشور، اکیدا نباید نارضایتی را عمومی و همگانی نشان داد (مانند "همه مردم ناراضین ولی ..."، "همه مردم زندگی سختی دارن"، "وضع معیشت برای همه مردم سخت شده و همه ناراضین" و غیره). در کنار اتخاذ رویکرد حداقلی در این موضوع (سکوت و بیان نکردن نارضایتی عمومی)، باید واکنش‌های مطلوب و مثبت مردم (انواع اعتراضات مسالمت‌آمیز، پرکردن طومار، تن دادن به چهارچوب‌های قانونی و غیره) را بصورت هنجار توصیفی القا کرد. همچنین پوشش اعتراضات مکرر اصناف و گروه‌های مختلف و وقوع حوادث و سوانح متفاوت، همه‌گیربودن ناکارآمدی و سیستماتیک‌بودن مشکل را القا می‌کند.
۵. **بر روی بیان کارآمدی سایر روش‌های تغییر تکیه کنید (مرحله دو):** مردم را به نقطه‌ای نرسانید که احساس کنند راهی جز مقابله و اعتراض سخت وجود ندارد. بنابراین کارآمدی راه‌های مسالمت‌آمیز و مورد قبول قانون را نشان دهید؛ اینکه مردم یا یک صنف از طریق قانونی و بدون ایجاد هیاهو مطالبه حقی را پیگیری کردند و به نتیجه رسیدند. مثال‌های زیادی از این مورد را برای مردم روایت کنید.

²¹ Descriptive Norm²² Backfire Effect

۶. **بصورت عمومی، کارآمدی سیاسی^{۲۳} را برجسته کنید (مرحله دو):** فراتر از کارآمدی روش‌های مطالبه مسالمت‌آمیز، باید بصورت عمومی تر و گسترده کارآمدی سیاسی را نشان دهید. اینکه اساساً تغییر سیاسی، شدنی است و اتفاق می‌افتد و در این دولت بسیاری از چیزهایی که در ۴۰ سال گذشته تغییر نکرده بودند، عوض شده‌اند. باید با احساس عمیق مردم مبنی بر اینکه «اوضاع هیچ‌وقت تغییر نمی‌کند» مقابله کرد. باید نشان داد که فرایندها و خروجی‌ها تغییر می‌کنند و امید به تغییر وجود دارد.
۷. **به عنوان دولت و سیستم، با مردم هویت مشترک بسازید (مرحله سه):** ریشه بسیاری از مشکلات فعلی کشور جدا شدن هویتی دولت/حاکمیت (آنها) از مردم (ما) می‌باشد. بسیاری از مردم، دیگری خود را نظام حاکم می‌دانند و همین جدایی هویتی مشکلات عدیده‌ای ایجاد کرده است. نظام باید هویت‌سازی کرده و خود و مردم را یکی (ما) نشان دهد. بجای استفاده از "مردم باید آن کار را انجام دهند"، "مردم از دولت مطالبه دارند" و مشابه آن، از "ما با هم از پس این مشکل برمی‌آییم"، "همه باید این کار را انجام دهیم" و معادل آن استفاده کنید.
- همچنین برای تحکیم این انگاره، یک جریان را به عنوان دیگری (آنها) برای ایران و مردم ایران مطرح کنید (نه محدود به اقشار خاصی چون انقلابی‌ها). دیگری داشتن به تحکیم هویت درون‌گروهی کمک می‌کند. باید جریان‌هایی مثل غرب و آمریکا و یا دولت قبل و اشراف را به عنوان دیگری مردم و مقصر مشکلات امروز معرفی کرد و آنها را (بجای نظام و دولت) در مقابل مردم قرار داد (جریان‌هایی که نمی‌خواهند بگذارند ما با هم مشکلات را حل و وضعیت را بهتر کنیم).
۸. **از بازنمایی و برجسته‌شدن^{۲۴} رویدادها و اتفاقات نمادین در رسانه‌های جلوگیری کنید:** همانطور که گفته شد، جرقه شروع یک شورش با یک اتفاق نمادین (مثل قتل یا دستگیری یک فرد، ریزش ساختمان، گران شدن بنزین و مشابه آن) زده می‌شود. بنابراین در این شرایط، رسانه‌ها باید گوش به زنگ باشند و از برجسته‌شدن هر اتفاق نمادین منجر به اعتراض در رسانه‌ها جلوگیری کنند. همچنین در مواقعی که نمی‌توان جلوی این موج رسانه‌ای را گرفت، باید اقدام به رسانه‌ای کردن یک اتفاق مثبت مربوط به ما (مورد وفاق ملی مثل صفرشدن کشته‌های روزنه کرونا در کشور، دستگیری تروریست‌ها، فداکاری و از جان گذشتگی یک فرد، دستاورد اقتصادی بزرگ، اختراع ملی و معادل آن) یا یک خبر منفی مربوط به آنها (راجع به دشمن مثل تیراندازی در مهد کودک‌های آمریکا، آتش‌سوزی در اسرائیل و مانند آن) کرد تا از طریق آن بتوان با موج خبری اول مقابله کرد.
- همچنین علاوه بر نقطه شروع، باید از وقوع سلسله اتفاقات نیز جلوگیری کرد. چرا که این سلسله وقایع به عنوان سوخت ناآرامی‌ها عمل می‌کنند و به نوبت میزان اعتراض و خشونت را در سطح بالا نگه می‌دارند.

²³ Political Efficacy

²⁴ Salience

بخش دوم: چگونه مانع انتشار ناآرامی به شهرهای مختلف شویم؟

بسیاری از ناآرامی‌های شهری در یک نقطه باقی نمی‌مانند و به سایر شهرها و نواحی انتشار پیدا می‌کنند. چندی از رشته‌ها و حیطه‌های علمی تلاش کرده‌اند تا تبیینی برای این پدیده ارائه دهند. مدل هویت اجتماعی از دو منظر متفاوت معترضان و نیروهای پلیس به این موضوع پرداخته است (۷):

- از زاویه معترضان: افراد معترض با توجه به سه عامل در یک شهر جدید دست به شورش می‌زنند: (۱) همانندسازی^{۲۵} (هویت‌یابی و احساس هم‌گروهي کردن) با شورشگران شهر اول، (۲) ادراک از آسیب‌پذیری پلیس/سیستم در شورش‌های قبلی و (۳) مهمتر از دو عامل بالا، این که افراد احساس کنند باقی مردم شهر آنها هم با شورشگران قبلی همانندسازی کرده‌اند (مورد ۱) و قدرت پلیس را ناچیز می‌دانند (مورد ۲). وقتی افراد این احساس حمایت از دیگران را داشته باشند ("بقیه هم مثل من به خیابان خواهند آمد")، به میزان بیشتری به خیابان‌ها می‌آیند.

- از زاویه مداخلات پلیس: برخی از مداخلات پلیس به تشدید تعارض منجر می‌شوند (۲۶). محور این اتفاق، مکانیسم پیش‌گویی خودکامبخش^{۲۶} می‌باشد؛ نیروهای پلیس شهر دوم به خاطر شورش در شهر اول به غلط ادراک تهدید می‌کنند و این باعث می‌شود تا به خیابان بیایند (نیروهای ضدشورش را به خیابان بیاورند و یا از کوچکترین اتفاقات ادراک از تهدید کرده و به توده حمله کنند) و این اقدام پلیس به خودی خود منجر به افزایش جمعیت توده و تحقق شورش در شهر دوم می‌شود. در واقع در این شرایط، بسیاری از مردم صرفاً از سر کنجکاو ناشی از تجمع پلیس به میدان می‌آیند و در نتیجه باعث می‌شود پلیس ادراک از شلوغ شدن محیط بکند و حتی به این دست از افراد که نیت اولیه‌ای برای شورش نداشته‌اند، حمله کند.

راهبردها

بر اساس نکات بالا، باید راهبردهای زیر را برای جلوگیری از انتشار اعتراض بین شهرهای مختلف بکار گرفت:

۱. **به بازنمایی رسانه‌ای انتشار شورش بین شهرهای مختلف نپردازید:** وقوع شورش در شهرهای مختلف، مساوی با ادراک از ضعف پلیس می‌باشد. رسانه‌ای کردن این اتفاق به محقق شدن دومین شرط لازم برای انتشار شورش کمک خواهد کرد و بر این اساس نباید انتشار شورش در شهرهای مختلف را نشان داد. بلکه باید آن را محدود به نقاطی معدود قلمداد کرد.
- در صورتی که الزام به پوشش این اخبار بوجود آمده بود (پوشش گسترده در شبکه‌های اجتماعی که باعث شود رسانه‌های حاکمیتی در صورت پوشش ندادن، منجر به بی‌اعتمادی مخاطب شوند)، باید به نحوی باشد که «همه‌گیر بودن» و «شورش بودن» اعتراضات، از آن برداشت نشود.
۲. **با ایجاد این ادراک که «بقیه افراد قصد اعتراض و شورش دارند»، مقابله کنید:** نباید این ادراک در مردم ایجاد شود که باقی هم‌شهری‌ها قصد حضور در خیابان‌ها را دارند. باید اکیدا با شایعات تسهیل‌کننده

²⁵ Identification

²⁶ Self-fulfilling Prophecy

این موضوع (مانند "میدان آزادی الان شلوغ شده") مقابله کرد چرا که این شایعات نقش مهمی در حضور خیابانی مردم دارند و می‌توانند بدون اینکه در واقعیت کسی به خیابان آماده باشد، مخاطبان رسانه‌ای شایعه را به خیابان بیاورند (۷). باید این ادراک که تقریباً همه مردم در حال گذران زندگی خود هستند و قصد شورش ندارند، ایجاد شود.

۳. **شورشگران شهر اول را دیگری هویتی (آنها) نشان دهید:** کاری کنید که مردم شهر دوم، شورشگران شهر اول را از خود ندانند. بر روی جنبه آشوبگر بودن این معترضین تکیه کنید (طبعاً در صورت واقعیت داشتن این موضوع). اهداف، ارزش‌ها و استانداردهای این معترضین را یا چیزی محدود به خودشان مطرح کنید یا در صورتی که اخبار این اعتراضات را پوشش می‌دهید، این ویژگی‌ها را پررنگ نکنید (مثل پررنگ کردن اعتراض صنفی معلمان و تاکید چندباره بر آن).

همچنین می‌توان با پرداخت رسانه‌ای زیاد به جزئیات مطالبه، هزینه شناختی دنبال کردن خبر را افزایش داد تا افراد از آن صرف نظر کرده و همانندسازی نکنند. برای مثال اگر مخاطب اینطور برداشت کند که علت تجمع، اعتراض صنفی به یک مصوبه یا تبصره قانون (به همراه شرح جزئیات زیاد) است (در مقابل اعتراض نسبت به ناکارآمدی کل حاکمیت)، حوصله پیگیری اخبار را نداشته و با معترضین همانندسازی نمی‌کند.

۴. **نیروهای پلیس و ضدشورش را تا جای ممکن به صحنه نیاورید و تجمع نکنید:** اکیدا از تجمع نیروهای انتظامی و ضد شورش بر اساس این نگرانی که ممکن است شورش ایجاد شود، پرهیز کنید (نیروهای پلیس آماده باشند ولی در صحنه دیده نشوند). تجمع پلیس حتی اگر بصورت مستقیم تعارض برانگیز نباشد، باعث فراخوانده شدن مردم بیشتری به صحنه می‌شود و یک جمعیت کوچک همگن (آشوبگران) را به یک توده بزرگ ناهمگن (آشوبگران و مردم کنجکاو) تبدیل می‌کند و باعث می‌شود خود پلیس، اینگونه نتیجه بگیرد که «اوضاع در حال بدتر شدن است». بدون مداخله پلیس، خیلی از اوقات جمعیت ممکن به جرم بحرانی لازم برای وقوع یک شورش تمام عیار دست پیدا نمی‌کند. یا حداقل این اتفاق در مقیاسی کوچکتر صورت می‌گیرد.

۵. **با پیش‌گویی خودکامبخش احتمالی نیروهای پلیس و ضدشورش مقابله کنید:** عملکرد پلیس به عنوان یک نیروی بیرونی، نسبت به عملکرد معترضین، تأثیر بیشتری بر تشدید یا خوابیدن اعتراض دارد (۱۱). برای همین باتوجه به اهمیت ادراک‌ها، تصمیمات و مداخلات پلیس در چرخه شورش، لازم است حتماً تصمیمات درستی اتخاذ شود. نیروهای پلیس نباید با ادراک غلط از احتمال وقوع شورش، با تجمع خود در خیابان‌ها، به شلوغ شدن بیشتر کمک کنند. و در وهله بعد، از این شلوغ شدن نیز ادراک تهدید کنند و از ابزارهای سخت برای پراکنده کردن کل جمعیت استفاده کنند. در خیلی از مواقع دقیقاً این دو مداخله پلیس باعث بدتر شدن اوضاع می‌شود.

بخش سوم: چگونه ناآرامی‌ها و اعتراضات شهری را با کمترین هزینه مدیریت کنیم؟

آرام‌ترین معترضان نیز می‌توانند در لحظه، تبدیل به توده‌ای خشن شوند. چه چیزی باعث تشدید خشونت در این اعتراضات می‌شود؟ مدل هویت اجتماعی نشان داده‌است که نظریات کلاسیک توده‌ها نه تنها درک اشتباهی دارند، بلکه خیلی اوقات خطرناک هستند. مانند هنگامی که باعث می‌شوند نیروهای پلیس برای مقابله با خشونت تعدادی محدود از معترضان، به کل جمعیت حمله‌ور شده و اینگونه کاری کنند تا کل جمعیت به مقابله خشن با پلیس بپردازند. در نتیجه نه تنها تعارض کاهش پیدا نمی‌کند، بلکه خشونت افزایش می‌یابد. در اینجا است که نوع مداخله پلیس می‌تواند نتایج کاملاً متفاوتی را در بر داشته باشد.

مدل هویت اجتماعی، در موضوع مداخله انتظامی (مداخله پلیس برای ایجاد نظم عمومی و مقابله با ناآرامی) چند بینش کلی بدست می‌دهد (۱۱). هنگامی که تعامل پلیس با معترضان بدین‌گونه است که فاصله خود را با آنها حفظ می‌کند، از تعامل غیررسمی اجتناب می‌ورزد و بصورت کلی تعاملی احتیاط‌گونه انجام می‌دهد، خصوصاً به میزان زیادی افزایش می‌یابد؛ در مقایسه با رویکرد تعامل دوستانه و باز با این افراد. الگوی دیگر این است که پاسخ پلیس به نشانه‌های ابتدایی تعارض توسط سرکوب کردن کل جمعیت، باعث افزایش تعارض می‌شود (۲۵). در این مواقع حتی افرادی که قصد اولیه‌ای برای مقابله نداشته‌اند، از ترس دستگیری یا جراحت به مقابله با پلیس می‌پردازند. به این معنا هنگامی که پلیس بطور مشابهی با کل توده معترض برخورد می‌کند، باعث می‌شود این افراد نیز خود را شبیه یکدیگر ببینند. برای همین وقتی پلیس با همه اعضای جمعیت به عنوان مخالف رفتار می‌کند، به احتمال بیشتری باعث می‌شود این افراد نیز خود را یک مخالف متحد ببینند. در آخر نیز رویکردهای جدید مداخله انتظامی به سمت خودپلیسی^{۲۷} در حال حرکت هستند. یعنی کاری کنند تا گروه‌هایی از توده معترض، خود به کنترل آن بپردازند. وقتی این افراد از دیگری (نیروی پلیس) احترام و رفتار مسالمت‌آمیز ببینند، خود به کنترل و مقابله با هم‌گروهی‌هایی که رفتار نامشروع و خشن دارند می‌پردازند.

راهبردها

بخش مداخلات انتظامی، پرتعدادترین بخش مدل هویت اجتماعی می‌باشد که به گستردگی توانسته وارد لایه‌های سیاست‌گذاری و اجرا بشود. مانند دستورالعمل مدیریت توده، متعلق به انجمن افسران ارشد پلیس بریتانیا^{۲۸} که با این نظریه بازنویسی (۱۹) و توسط مرکز آموزش‌های ملی نیروهای انتظامی^{۲۹} در اختیار افسران پلیس در انگلیس و ولز گذاشته شده‌است. این دستورالعمل مبتنی بر چهار بخش آموزش^{۳۰}، ارتباط^{۳۱}،

²⁷ Self-policing

²⁸ British Association of Chief Police Officers (ACPO)

²⁹ National Police Training

³⁰ Education

³¹ Communication

تسهیل^{۳۲} و تمایز^{۳۳} می‌باشد. در ادامه راهبردهایی برای مدیریت صحیح و کم‌هزینه اعتراضات و ناآرامی‌ها بیان می‌شود:

۱. **بین گروه‌های مختلف توده معترض، تفاوت و تمایز قائل شوید:** «با تمام اعضای توده معترض به یک

شکل و یکسان برخورد نکنید». اگر در موضوع مداخلات انتظامی تنها قرار باشد به بیان یک خطر اکتفا شود، آن خطر برخورد یکسان با تمام معترضین و خطرناک دانستن بالقوه تمام آنها می‌باشد. راهبرد ایجاد تمایز باید در سطوح مختلف ادراک، تاکتیک و تکنولوژی نمود داشته باشد. به عنوان مثال استفاده از روش‌های سرکوب جمعی (مثل گاز اشک‌آور و غیره) اکیدا توصیه نمی‌شود و واکنش‌ها باید صرفا محدود به افراد خشن باشد. یک الگوی مشترک که بسیاری از پژوهش‌ها آن را نشان داده‌اند این است که پلیس نسبت به نشانه‌های ابتدایی تعارض از سمت تعداد کمی از افراد معترض، با سرکوب کل جمعیت پاسخ می‌دهد (۹). در این شرایط نه تنها مانعی برای این افراد ایجاد نمی‌شود، بلکه پلیس مانع اعتراض مسالمت‌آمیز باقی افراد می‌شود و آنها را نیز به خشونت وادار می‌کند. همچنین باید با تعریف معترضان معتدل^{۳۴}، افراد آشوبگر را دیگری ایشان نشان دهید. در بازنمایی رسانه‌ای اعتراضات، بر روی گروه‌های معتدل ازین رو که با آشوبگران مخالف و با پلیس/حاکمیت همراه‌اند، تکیه کنید. در کنار آن با ورود هماهنگ شده افراد به جمعیت معترض، بین دو گروه خشن و غیرخشن، تعارض، دوگانگی و تفرقه ایجاد کنید.

۲. **بجای تمرکز بر پیدا کردن بهترین مداخله پلیس برای کنترل معترضین، بر روی پیدا کردن راه‌هایی برای**

واداشتن این افراد به کنترل خود تمرکز کنید: بهترین راه برای دستیابی به این هدف این است که همواره نسبت به گروه‌هایی از توده معترض که تمایل به اهداف قانونی دارند، حمایتگر باشید؛ حتی در شرایطی که از قبل می‌دانید بعضی از گروه‌ها با اهداف نامشروع در جمعیت معترض حضور دارند. و از آن بالاتر، حتی زمانی که این گروه‌ها شروع به رفتار خشن و نامشروع می‌کنند. در این مواقع، در بهترین حالت افراد معترض با اهداف قانونی، موفق به کنترل رفتارهای تعارض برانگیز گروه دیگر می‌شوند، و در حداقلی‌ترین شرایط نیز می‌توان انتظار داشت گروه خشن را منزوی کرده، مانع مداخله پلیس نشده و در صورت لزوم آن را مشروع و به حق می‌دانند.

۳. **استراتژی تعاملی خود با معترضین را دوستانه و نرم کنید:** نحوه تعامل و رفتار پلیس با معترضین،

بیش از تصمیم‌ها و رفتار این افراد بر تشدید یا آرام شدن اعتراض موثر است. در این شرایط نیروهای پلیس نباید بین خود و این افراد فاصله ایجاد کنند (تجمع در یک سمت خیابان، در مقابل معترضینی که آن سو قرار دارند، بدون هیچ تعاملی)، از تعامل غیررسمی اجتناب کنند و مجموعا با احتیاط برخورد کنند. بلکه باید به تعامل دوستانه بپردازند. این راهبرد تعاملی‌تر نه تنها منجر به ارتباط بهتر و اعتماد

³² Facilitation

³³ Differentiation

³⁴ Moderate

می‌شود، بلکه بین گروه‌های مختلف توده، تمایز ایجاد می‌کند. گروه‌ها غیرخشن تعامل بیشتری با پلیس می‌کنند و خود را از گروه خشن جدا می‌کنند. و اگر گروه خشن دست به تعارض بزند، بیشتر توسط این افراد نامشروع دانسته می‌شود و یا به آن نمی‌پیوندند یا فعالانه جلوی آن را می‌گیرند.^{۳۵}

۴. **برای تعامل مفید، از افراد آموزش‌دیده و مناسب استفاده کنید.** باتوجه به اهمیت تعامل با معترضین، باید علاوه بر در نظرگرفتن اینکه چه چیزی بگویید، به اینکه چگونه و توسط چه کسی تعامل کنید نیز بپردازید. در بهترین حالت باید از افرادی استفاده کنید که مورد احترام و اعتبار گروه‌های معترض هستند و آن را خودی (یکی از ما) می‌دانند؛ فارغ از اینکه آن فرد نیروی پلیس باشد یا نه. همچنین شباهت ظاهری با معترضین نیز کمک‌کننده است. بسیار اهمیت دارد که در مواقع شروع خشونت و تعارض، افرادی را به عنوان واسط داشته باشید تا مانع این موضوع شوند. همچنین مناسب است واحدی آموزش‌دیده از افراد برای انجام بهتر تعامل در شورش‌ها تدارک ببینید (۱۰).

۵. **هویت اجتماعی گروه‌های مختلف معترضین را بشناسید:** بسیار مهم است که هویت اجتماعی گروه‌های مختلف معترض را بشناسید و نیروهای پلیس را با آن آشنا کنید. هویت اجتماعی شامل: ارزش‌ها، اهداف، احساس این افراد از حقوق‌شان و اینکه چه چیزی درست است، تصورات قالبی و انتظارات‌شان از پلیس و حاکمیت و تاریخچه تعاملشان با این گروه‌ها می‌باشد. بر این اساس می‌دانید چگونه با این افراد تعامل کنید، راهبرد مناسب را برای مقابله اتخاذ کنید، اتفاقات نمادین را بشناسید و فرد مناسبی را برای تعامل انتخاب کنید. همچنین با مدل‌سازی این موضوع، احتمالاً می‌توان وقوع شورش در نواحی و شهرهای مختلف را پیش‌بینی کرده و برای آن از قبل آماده شد.

۶. **بجای ایجاد مانع، به تسهیل اعتراض بپردازید.** بجای «کنترل معترضین»، باید به سمت «مدیریت معترضین» بروید. نباید صرفاً به این فکر باشید که چگونه این افراد را از انجام آنچه می‌خواهند، باز دارید. رویکرد مناسب این است که از سوال «چگونه می‌توانیم مانع این افراد بشویم؟» به سوال «چگونه می‌توانیم به این افراد کمک کنیم؟» برسید. مانند اصل تمایز، اصل تسهیل نیز باید در تمام سطوح و مراحل عملیات پلیس وجود داشته باشد. به عنوان مثال اگر وقوع خشونت، پلیس را مجبور به واکنش می‌کند، بسیار مهم است که برای سایر گروه‌ها (گروه‌های غیرخشن) روشن کنید که چرا پلیس مجبور به این کار است و با ارائه گزینه جایگزین، بیان کنید این افراد چگونه می‌توانند به اعتراض مسالمت‌آمیز خود ادامه دهند. تسهیل در زمان شروع تعارض که وسوسه سرکوب به بالاترین حد خود می‌رسد، بیشترین اهمیت را دارد؛ در اینجا است که رفتار پلیس می‌تواند بین تشدید یا آرام‌شدن اعتراض تفاوت معنی‌داری ایجاد کند. همچنین افراد آشوبگر را مانع برگزاری اعتراض نشان دهید؛ به عنوان کسانی که نمی‌گذارند مطالبه گروه غیرخشن به نتیجه برسد.

^{۳۵} در اینجا باید توجه داشت که این راهبرد پلیس لزوماً مانع ابراز خشونت در تمام افراد معترض نمی‌شود. بلکه نقش آن در محدود و ایزوله کردن خشونت در تعدادی معدود از افراد و ایجاد مانع برای تشدید و انتشار آن به تمام توده معترض می‌باشد.

جمع‌بندی و مطالعات آینده

گزارش حاضر تلاش کرد تا بر اساس جدیدترین و مورد استفاده‌ترین یافته‌های روان‌شناسی توده‌ها، ضمن ایجاد بینشی عمیق نسبت به پدیده اعتراضات و ناآرامی‌ها، راهبردهایی برای پیشگیری و مدیریت آن ارائه دهد. دستگاه‌های نظامی و رسانه‌ای می‌توانند این راهبردها را مبنای فعالیت‌های خود در این حیطه قرار دهند.

در اینجا باید گفت تمام شورش‌ها و اعتراضات یکسان نیستند. همانطور که بالاتر گفته شد، توده‌های معترض بر اساس هویت اجتماعی‌شان، بصورت متفاوتی رفتار می‌کنند. همچنین برخی از اعتراضات صرفاً به قصد آشوب و ایجاد خشونت برگزار می‌شوند که مقابله با آنها از دستورالعمل مطرح‌شده در این گزارش پیروی نمی‌کند. نکته دیگری که باید به آن توجه داشت این است که با توجه به بافت ایران، برای اجرای مناسب این راهبردها باید اکیدا جلوی نقش‌آفرینی مستقلانه و خودجوش نیروهای مردمی در تقابل با اعتراضات را گرفت؛ چرا که در غیر این صورت و بنابر صحبت‌های بالا مبنی بر اینکه اتخاذ راهبرد اشتباه می‌تواند دقیقاً بر آتش شورش بدمد، اوضاع می‌تواند بسیار بدتر شود.

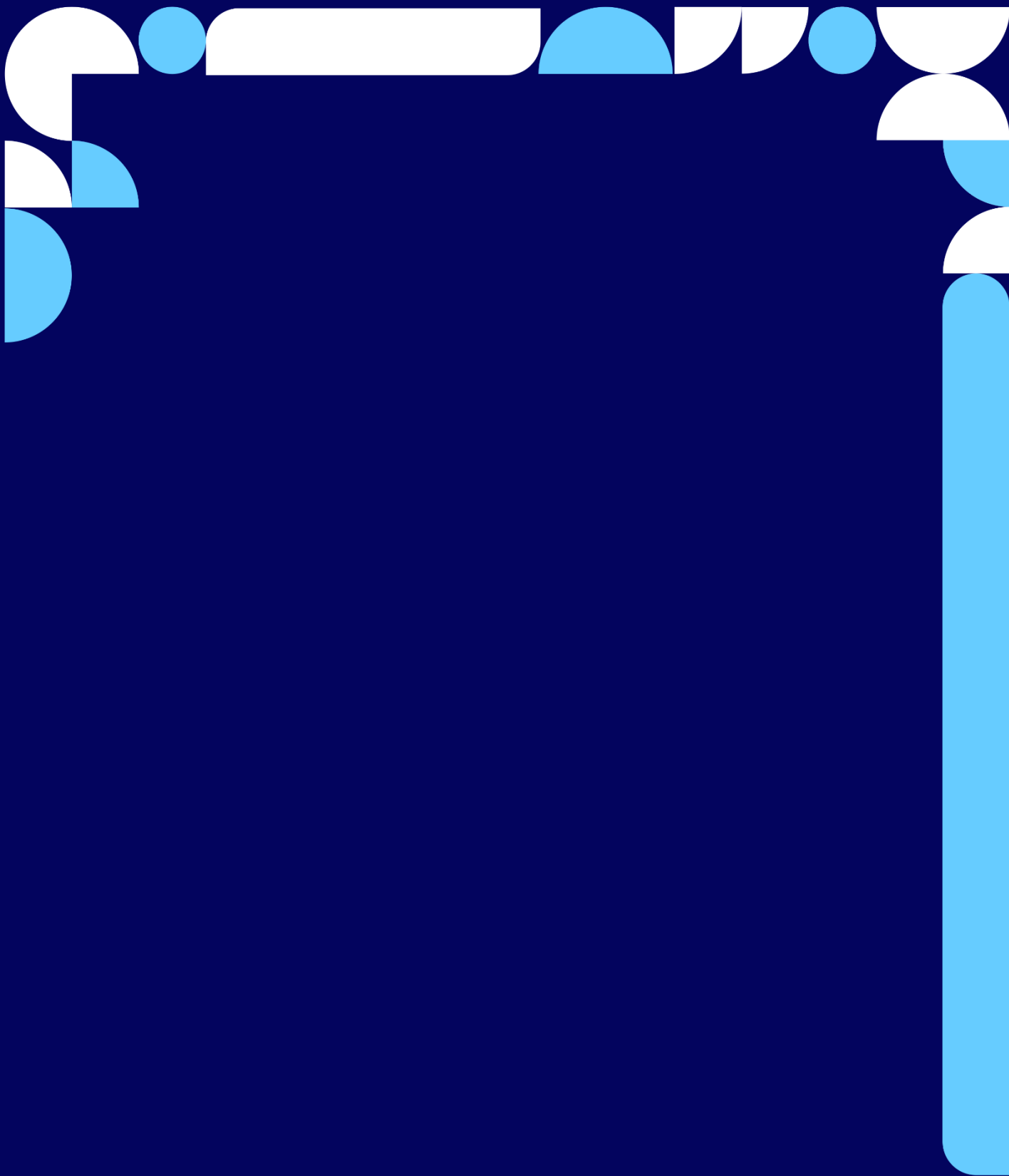
این گزارش صرفاً آغازی بر استفاده از مدل هویت اجتماعی در پیشگیری و مدیریت اعتراضات کشور می‌باشد و نباید گمان کرد که پاسخ نهایی سوالات موجود در این حیطه را ارائه کرده است. مطالعات و فعالیت‌های آینده می‌بایست در دو مسیر انجام شوند. اولاً، راهبردهای گفته‌شده می‌بایست در سطوح و شرایط مختلف، حداقل بصورت آزمایشی، اجرا و سپس ارزیابی شده تا کارآمدی آنها مورد بررسی دقیق و سخت‌گیرانه قرار بگیرد. در ثانی، پژوهش‌های بعدی باید در سطوح مختلف نظریه هویت اجتماعی شورش، جزئی و دقیق شده و بخش‌های مختلف آن را توسعه دهند. مانند تهیه دستورالعمل آموزشی برای تعامل نیروهای ضدشورش با معترضین، تحلیل داده و متن شبکه‌های اجتماعی برای یافتن هویت اجتماعی گروه‌های مختلف معترض در زمان‌های بحرانی، سنجش هیجانی فضای مجازی برای پیش‌بینی نوع شورش (مبتنی بر خشم یا تحقیر به عنوان دو مدل اعتراض خیابانی)، تحلیل خوشه‌ای^{۳۶} گروه‌های معترض بالقوه، تحلیل کامل و جامع چند اعتراض قبلی در کشور با هدف بررسی کارآمدی مدل هویت اجتماعی شورش.

³⁶ Cluster Analysis

منابع

۱. مرکز بینش‌های رفتاری ایران (۱۴۰۱). کاربردسازی علوم رفتاری در مدیریت بحران (۱): مقابله با اخبار جعلی و اطلاعات غلط.
2. Stott, C., & Drury, J. (2017). Contemporary understanding of riots: Classical crowd psychology, ideology and the social identity approach. *Public Understanding of Science*, 26(1), 2-14.
3. Klandermans, B., & Van Stekelenburg, J. (2013). Social movements and the dynamics of collective action.
4. Ireland, C. A., Lewis, M., Lopez, A., & Ireland, J. L. (Eds.). (2020). *The Handbook of Collective Violence: Current Developments and Understanding*. Routledge.
5. Stott, C., & Reicher, S. (2011). *Mad mobs and Englishmen?: Myths and realities of the 2011 riots*. Hachette UK.
6. Tajfel, H. (1978) *Differentiation between Social Groups: Studies in the Social Psychology of Intergroup Relations*. Associated Press: London.
7. Drury, J., Stott, C., Ball, R., Barr, D., Bell, L., Reicher, S., & Neville, F. (2021). How riots spread between cities: Introducing the police pathway. *Political Psychology*.
8. Drury, J., & Reicher, S. (2005). Explaining enduring empowerment: A comparative study of collective action and psychological outcomes. *European journal of social psychology*, 35(1), 35-58.
9. Stott, C., Hutchison, P., & Drury, J. (2001). 'Hooligans' abroad? Inter-group dynamics, social identity and participation in collective 'disorder' at the 1998 World Cup Finals. *British journal of social psychology*, 40(3), 359-384.
10. Stott, C., & Kypriandies, A. (2022). Crowd psychology, policing and interactional dynamics: analyzing the early stages of the 2020 protests in the city of Seattle. Seattle Office of Inspector General.
11. Reicher, S., Stott, C., Cronin, P., & Adang, O. (2004). An integrated approach to crowd psychology and public order policing. *Policing: an international journal of police strategies & management*.
12. Her Majesty's Chief Inspector of Constabulary (2009) *Adapting to Protest: Nurturing the British Model of Policing*. London. <http://www.hmic.gov.uk/media/adapting-to-protest-nurturing-the-british-model-of-policing-20091125.pdf>
13. Police accept crowd psychology findings", *The Psychologist News*, 12 January 2010) <http://www.thepsychologist.org.uk/blog/blogpost.cfm?catid=48&threadid=1301>
14. Association of Chief Police Officers/National Policing Improvement Agency (2010). *Manual of guidance on keeping the peace*. <http://www.acpo.police.uk/documents/uniformed/2010/201010UNKTP01.pdf>
15. College of Policing (2012) *National Police Public Order Training Curriculum* (restricted). Can be corroborated by Head of Uniform Operation Support, College of Policing.
16. College of Policing (2012) *Crowd Psychology and Communications*. Module for All Public Order Commanders (Gold, Silver and Bronze) Version 1.0 (restricted). In a letter to Dr Stott, Head of Uniform Operational Support at the College of Policing stated that the ESIM is „taught by our trainers to all public order commanders“ and „is referenced in the National Police Public Order Training Curriculum“ (letter dated 8 October 2013).
17. Haveland, J., Ilum, J., Jensen, M.A., Nielsen, B.P., Rasmussen, K. and Stott, C. (2011) „Event policing: dialogue in the policing of mass events in Denmark“, *CEPOL European Police Science and Research Bulletin*, 4: 3–7 http://pure.au.dk/portal/files/32828961/04_EPSR_BULLETIN_1_.pdf

18. Official Journal of the European Union. COUNCIL RESOLUTION of 3 June 2010 concerning an updated handbook with recommendations for international police cooperation and measures to prevent and control violence and disturbances in connection with football matches with an international dimension, in which at least one Member State is involved. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:165:0001:0021:EN:PDF>
19. ACPO (2003), Manual of Guidance on Keeping the Peace, National Police Training, Bramshill.
20. Simon, B., & Klandermans, B. (2001). Politicized collective identity: A social psychological analysis. *American psychologist*, 56(4), 319.
21. Tausch, N., Becker, J. C., Spears, R., Christ, O., Saab, R., Singh, P., & Siddiqui, R. N. (2011). Explaining radical group behavior: Developing emotion and efficacy routes to normative and nonnormative collective action. *Journal of personality and social psychology*, 101(1), 129.
22. Van den Bos, K. (2020). Unfairness and radicalization. *Annual review of psychology*, 71, 563-588.
23. Reicher, S., & Stott, C. (2020). Policing the coronavirus outbreak: processes and prospects for collective disorder. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 14(3), 569-573.
24. Cialdini, R. B., & Cialdini, R. B. (2007). Influence: The psychology of persuasion (Vol. 55, p. 339). New York: Collins.
25. Drury, J. and Reicher, S. (1999), "The intergroup dynamics of collective empowerment: substantiating the social identity model of crowd behaviour", *Group Processes and Intergroup Relations*, Vol. 2, pp. 381-402.
26. Stott, C., & Drury, J. (2000). Crowds, context and identity: Dynamic categorization processes in the 'poll tax riot'. *Human Relations*, 53, 247--273. <https://doi.org/10.1177/a010563>



راه‌های ارتباطی با مرکز زبانشناسی رفتار ایران

۰۹۳۳۱۸۷۲۲۰ | Info@iranbehavioralinsights.ir | iranbehavioralinsights.ir | ضلع شمال غربی چهارراه ولیعصر (عج)، پلاک ۹۰۷، خانه اندیشه ورزان