

رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی
دوره ۸، شماره ۲۹، تابستان ۱۳۹۹
ص ص: ۲۴-۹

کاوش عوامل محیطی و خدماتی مؤثر در بروز خشونت و پرخاشگری تماشاگران تیم‌های پرترفدار لیگ برتر فوتبال ایران

علیرضا دبیر^۱ - محمد بستاکی^{۲*} - اسماعیل ذبیحی^۳ - علی جمشیدی^۴

۱. استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران، ۲. کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران، ۳. گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، واحد گرمسار، دانشگاه آزاد اسلامی، گرمسار، ایران، ۴. کارشناس ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران
(تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۹/۳۰، تاریخ تصویب: ۱۳۹۹/۰۲/۰۷)

چکیده

پژوهش حاضر با هدف شناسایی ابعاد محیطی و خدماتی مؤثر در بروز خشونت تماشاگران تیم‌های پرترفدار لیگ برتر ایران نگاشته شده است. روش پژوهش کیفی و از نوع اکتشافی است که ابتدا مطالعات کتابخانه‌ای به منظور تهیه فهرستی از عوامل مؤثر بر بروز خشونت صورت گرفت و سپس از طریق مصاحبه عمیق و نیمه‌ساختاریافته با ۱۷ نفر از خبرگان انجام پذیرفت. همچنین روش نمونه‌گیری از نوع نظری هدفمند بوده است. پس از انجام مصاحبه‌ها و تحلیل نظرهای خبرگان، شاخص‌های محیطی-خدماتی مؤثر بر بروز خشونت تماشاگران تیم‌های پرترفدار ایران شناسایی شد که این عوامل در قالب دو عامل اصلی (عوامل محیطی و خدماتی) بود و هشت عامل زیرمجموعه از عوامل اصلی به دست آمد. با توجه به نتایج پژوهش حاضر می‌توان گفت که عوامل هشت‌گانه محیطی و خدماتی اهمیت زیادی دارد که می‌تواند در رضایت یا نارضایتی و در نتیجه بروز خشونت و پرخاشگری تأثیر بسزایی داشته باشد و نیز توجه به هر کدام از مؤلفه‌های یادشده می‌تواند به بهبود وضعیت تماشاگران و ایجاد محیطی آرام برای حضور تمامی اقشار به خصوص خانواده‌ها کمک شایانی کند.

واژه‌های کلیدی

پرخاشگری، تماشاگران، خشونت، فوتبال، لیگ برتر.

مقدمه

ورزش پدیده‌ای فرهنگی است که در زندگی روزمره حضور گسترده دارد. برای طرفداران، ورزش فعالیتی شخصی و اجتماعی و شامل بازی در سکوه‌های رسانه‌ای، گفت‌وگو با طرفداران دیگر و کمک به دیدگاه آنها در کاکوفونی صدا^۱ در وبسایت‌های ورزشی است (۳۱). این گستردگی به حدی است که جمعیت‌های گوناگونی از افراد جامعه در سنین مختلف، جنسیت‌های متفاوت، توانمندی‌ها و استعداد‌های گوناگون، طبقات اجتماعی، گرایش‌های جنسی، نژادها، قومیت‌ها و فرهنگ‌های مختلف، از خدمات، محصولات و برنامه‌های ورزشی به‌نوعی در زندگی اجتماعی و حرفه‌ای خویش استفاده می‌کنند (۱۹).

چنانچه نگاهی اجمالی به مسیر پیشرفت رشته‌های مختلف ورزشی داشته باشیم و رویدادهای ورزشی امروز را با رویدادهای ورزشی گذشته مقایسه کنیم، می‌بینیم که رویدادهای ورزشی در دوراهی جدید حکایت از ظهور عصر تجلی بی‌اخلاقی دارند (۲۱) و در این مسیر بسیاری از رشته‌های ورزشی و به‌خصوص ورزش‌های تماسی همچون فوتبال نیز، مروج خشونت هستند که این رفتارها در حالت عادی و در خارج از ورزش، غیرقابل قبول هستند. راه‌گریزی و طبیعی بیان خشم پاسخ دادن تهاجمی است. در واقع خشم پاسخ تطبیقی به تهدیدها و الهام‌بخش احساس‌ها و رفتارهای قوی و اغلب تهاجمی است که اجازه می‌دهد در صورت مورد حمله قرار گرفتن جنگید (۲۸).

با بررسی ابتدایی در ایران می‌توان دریافت که فوتبال از رایج‌ترین و پرطرفدارترین ورزش‌هاست که در مقایسه با سایر رشته‌ها، بیشترین تعداد ورزشکاران و تماشاگران را به

خود اختصاص داده است. تماشاگرانی که برای تماشای مسابقات ورزشی در ورزشگاه‌ها حضور می‌یابند، اهمیت خاصی برای هر لیگ ورزشی دارند و مهم‌ترین سرمایه باشگاه‌های حرفه‌ای به‌شمار می‌روند، زیرا نه تنها به لیگ‌های ورزشی هویت می‌بخشند، با خرید بلیت مسابقات نقش برجسته‌ای را در کسب درآمد برای لیگ‌های ورزشی ایفا می‌کنند (۲۴). فوتبال، بیش از آنکه ورزشی ساده و معمولی باشد، پدیده‌ای است پیچیده که بی‌هیچ اغراق باید همانند سایر پدیده‌های اجتماعی دیگر به آن نگاه کرد. پیشرفت‌های سریع و چشمگیر و هیجان‌های زیاد این بازی، از آن یک پدیده بزرگ ساخته است. در این میان موفقیت تیم‌های فوتبال، ناکامی یا کامیابی آنها در سطوح محلی، ملی و بین‌المللی اهمیت فراوانی بین مردم جوامع گوناگون پیدا کرده است (۱۵).

شایان توضیح است که در این حیطه با مفاهیم تماشاگر^۲، هوادار^۳ و فرکس^۴ به‌عنوان تماشاگر متعصب روبه‌رو هستیم. همچنین واژه تماشاگر نما عنوان ابداعی در فوتبال ماست که برخلاف هنجارهای مرسوم رفتار می‌کند (۳). همچنین هولیگانیزم^۵ (خشونت) مرتبط با فوتبال یک مشکل مداوم و جهانی است و پیامدهای منفی آن شامل آسیب، تخریب اموال، هزینه‌های امنیتی دولت و حتی مرگ است که رفتاری جامعه‌ستیز تلقی می‌شود و معمولاً به‌صورت گروهی رخ می‌دهد و ممکن است در میان آشوبگران افرادی که هوادار تیم نیستند، همراهی داشته باشند (۳۶، ۳۳). پیرسون^۶ (۲۰۰۶) نیز وندالیسم^۷ (خرابکاری) و اوباشگری را اغتشاشی می‌داند که طرفداران فوتبال به راه می‌اندازند. آقایی و صفاری (۱۳۹۷) نیز در این خصوص اظهار می‌دارند خشونت، استفاده نامشروع و

۱. صدای ناهنجار و خشن

2. Spectator
3. Fan4. Frecks
5. Hooliganism
6. Pearson
7. Vandalism

دارای تحصیلات پایین، مجرد و دارای سابقه مصرف سیگار بودند، تعداد زیادی از آنها دارای سابقه مصرف مشروبات الکلی، رفتار مجرمانه و... و زمینه مناسب برای پرخاشگری و خشونت ورزشی بودند. نتایج تحقیق پورزننگار و انتشاری (۱۳۹۷) بیان می‌کند که از دیدگاه ذی‌نفعان ورزش فوتبال استان گیلان، عوامل ساختاری، مدیریتی، محیطی و فردی بر بروز پرخاشگری تماشاگران تأثیرگذار است. شیخی و شریفیان (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «عصبانیت و خرابکاری در تماشاگران فوتبال و ارتباط آن‌ها با کیفیت خدمات در استادیوم‌های ورزشی» نشان دادند که کیفیت خدمات در استادیوم‌های ورزشی بر روی تماشاگران اثرگذار است. ایزدی و همکاران (۱۳۹۴) بیان می‌کنند که دلایلی غیر از خود رقابت ورزشی مانند دلایل اجتماعی، تجاری، خانوادگی برای حضور در مسابقات و خدمات ارائه شده در سکوها مهم‌ترین جنبه تعیین‌کننده رضایت هواداران از رخداد است. عباس‌زاده و همکاران (۱۳۹۶) گزارش کردند که بین دو متغیر یادگیری پرخاشگری و پرخاشگری تماشاگران رابطه معناداری وجود دارد، بدین‌صورت که هرچه یادگیری پرخاشگری افراد در خانواده، از طریق رسانه بیشتر باشد، پرخاشگری در بین آنان افزایش می‌یابد و به همین دلیل دست‌اندرکاران صداوسیما باید با ارائه برنامه‌های متناسب به حمایت از فوتبال بپردازند.

نظر به موارد ارائه شده باید گفت که امروزه تلاش برای ایجاد اوقات فراغت از برنامه‌های مسئولان مربوط بوده و است و یکی از این موارد ایجاد شرایط مناسب برای تماشای بازی تیم مورد علاقه در ورزشگاه است؛ اما بی‌تردید از گذشته تاکنون یکی از دغدغه‌های بزرگ خانواده‌ها برای حضور فرزندان‌شان در استادیوم، وجود پرخاشگری، خشونت، استفاده از کلمات نامناسب و حتی در مواردی آسیب‌دیدگی

غیرقانونی از زور و قدرت است و وندالیسم در لغت به معنای ضدیت با صنعت، آثار تکنولوژی و وحشی‌گری است که تخریب عمدی اموال عمومی و خصوصی مهم‌ترین رکن آن است. خشونت‌ورزی نیز عبارت است از رفتار و کنشی که خارج از قواعد و هنجارهای ورزشی روی می‌دهد و هدف آن آسیب‌رسانی است و این نوع رفتار ارتباط مستقیمی با اهداف رقابتی ورزشی ندارد، و می‌تواند شامل تحقیر، اهانت، دشنام و توهین یا تلاش برای آسیب فیزیکی باشد (۱۳).

بر این اساس خشونت به‌کرات به‌عنوان رفتار پرخاشگران در حوزه‌های ورزشی به‌خصوص ورزش‌های مبارزه‌ای و برخوردی مانند فوتبال، تجربه و ابراز می‌شود و هیجان تکرارشونده است که در ورزش رقابتی می‌تواند به رفتار پرخاشگرانه منجر شود (۳۷، ۲۹). چیبوکوس، لیته و ویزا^۱ (۲۰۰۵) پرخاشگری و خشونت بزرگسالان را نتیجه رفتارهای خشونت‌آمیزی می‌دانند که در دوران کودکی قربانی یا شاهد آن بوده‌اند. به نظر خاقانی‌آور و شانواز (۱۳۹۵) خشونت و پرخاشگری رفتاری خارج از قواعد و هنجارهای ورزشی است و ارتباط مستقیمی با اهداف ورزشی چه حرفه‌ای و چه غیرحرفه‌ای ندارد که این خشونت در سه سطح خشونت و پرخاشگری بازیکنان علیه همدیگر، پرخاشگری تماشاگران علیه بازیکنان، داور، کادر فنی و خشونت پرخاشگری هواداران علیه یکدیگر و اموال عمومی است.

روکو و مزی^۲ (۲۰۱۶) عوامل خدماتی و محیطی همچون دسترسی، امنیت و حضور ستاره‌ها و راسل^۳ (۲۰۰۴) نیز مجموعه‌ای از عوامل موقعیتی، محیطی، اجتماعی و ذهنی را در بروز خشونت تماشاگران دخیل می‌دانند. نتایج پژوهش آقایی و همکاران (۱۳۹۸) نشان داد که بیشتر تماشاگران در گروه سنی نوجوانان و جوانان و

3. Russell

1. Chibucos, Leite & Weis
2. Rocco & Mazzei

و مرگ بوده است که می‌تواند مانعی بسیار مهم برای حضور در ورزشگاه‌ها باشد. امروزه خشونت و پرخاشگری در بین تماشاگران فوتبال در کشورهای پیشرفته در این رشته با استفاده از آموزش، فرهنگ‌سازی، نظارت و کنترل کاهش چشمگیری داشته و این کشورها توانسته‌اند با وضع و اجرای قوانین بازدارنده، نصب سیستم‌های دوربین مداربسته، شناسایی اخلاک‌گران، مدیریت لیدرها و... تا حدود زیادی به کاهش خشونت دست یابند؛ به‌گونه‌ای که امروزه شاهد آنیم که جایگاه تماشاگران در ورزشگاه‌های معتبر اروپایی بدون ترس از ایجاد مشکل، بسیار نزدیک به زمین ساخته می‌شود و تماشاگران با هر جنسیت و سن و سال می‌توانند به راحتی و بدون مشکل بازی تیم مورد علاقه خود را تماشا کنند. بدون شک این وضعیت پایدار از ابتدا ایجاد نشده است و چنانچه نگاهی اجمالی به سوابق گذشته خشونت پرخاشگری تماشاگران در لیگ‌های معتبر اروپایی بیندازیم، خواهیم دید که لیگ حرفه‌ای انگلیس در زمینه بروز حوادث و مشکلات فراوان شهره بوده و جان‌باختگان زیادی در کارنامه حوادث ورزشی آنها ثبت شده است. از این رو ایجاد ثبات و پایداری در روی سکوها نیازمند پی‌ریزی برنامه‌ای هدفمند و جامع با در نظر گرفتن شرایط جامعه و وضعیت جوانان است که مسئولان باید آن را در مدنظر قرار دهند تا این تفریح مورد علاقه افشار مختلف جامعه به‌خصوص قشر جوان در مسیر صحیح قرار بگیرد و دچار خشونت و بداخلاقی نشود. بی‌توجهی به این موضوع سبب شده تا جو موجود بر روی سکوها رفته‌رفته به سمت بی‌اخلاقی و خشونت کشیده شود و خانواده‌ها مانع حضور فرزندان خود در ورزشگاه شوند و از طرفی خشونت و پرخاشگری تماشاگران از دلایل ممانعت ورود بانوان به ورزشگاه‌هاست. بنابراین ایجاد محیطی امن و به دور از خشونت و پرخاشگری و کاهش آسیب‌های فیزیکی و اجتماعی ناشی

از این حیطة به‌ویژه بر روی نوجوانان و جوانان، نیازمند تلاش همگانی برای رسیدن به وضعی پایدار روی سکوها و کنترل خشونت و پرخاشگری تماشاگران است. در این پژوهش هواداران تیم‌های پرتعداد لیگ برتر ایران (استقلال، پرسپولیس، تراکتورسازی و سپاهان) که در سطح کشور دارای بالاترین محبوبیت هستند و طی چند سال اخیر مدعی کسب جام‌های مختلف و سهمیه آسیا بوده و از حیث تعداد هواداران در طول برگزاری مسابقات لیگ، دارای بالاترین آمار هستند و نیز با توجه به اینکه نسبت به آنها تعصبات شدید وجود دارد، بررسی خواهند شد. شایان ذکر است که پژوهش‌های محدودی در مورد بررسی عوامل محیطی مؤثر بر پرخاشگری تماشاگران صورت گرفته و ویژگی خاص آن مصاحبه با استادان مدیریت ورزشی، مدیران و خبرنگاران فوتبال است که این پژوهش را از پژوهش‌های دیگر متمایز ساخته است. از طرفی در پژوهش‌های گذشته عوامل موجود به‌طور کلی بررسی شده و کمتر به موشکافی دقیق و بررسی عمیق موضوع پرداخته‌اند؛ بنابراین در این پژوهش به بررسی اختصاصی عوامل انسانی مؤثر در بروز خشونت و پرخاشگری هواداران حاضر در استادیوم می‌پردازیم. با توجه به مطالب ارائه‌شده در این پژوهش به دنبال بررسی وضع خشونت و پرخاشگری تماشاگران در ابعاد محیطی بوده و محققان به دنبال یافتن پاسخ این پرسش هستند که:

مهم‌ترین ابعاد محیطی و خدماتی در بروز خشونت و پرخاشگری هواداران تیم‌های پرتعداد لیگ برتر ایران کدام است؟

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر کیفی^۱ و از نوع اکتشافی است؛ بدین‌صورت که ابتدا مطالعات کتابخانه‌ای (مطالعات،

یادداشت برداری از دستگاه ویژه ضبط صدا نیز استفاده شد. به دلیل رعایت مسائل اخلاقی، پژوهشگر قبل از شروع هر مصاحبه برای ضبط مصاحبه از مصاحبه‌شونده اجازه گرفته است.

مدت زمان مصاحبه‌ها متفاوت و مکان مصاحبه در محل مورد توافق مصاحبه‌شونده و پژوهشگر بوده است. پنج مرحله اساسی ولی نه لزوماً پی‌درپی (متوالی) که در مسیر پردازش یافته‌ها استفاده شد عبارت‌اند از: انتخاب شرکت‌کنندگان، جمع‌آوری داده‌ها، منظم‌سازی (مرتب‌سازی) یافته‌ها، تجزیه و تحلیل یافته‌ها و ارائه راهبردهای اجرایی (۹). سپس با استفاده از روش نمونه‌گیری از نوع نظری^۳ (هدفمند) با ۱۷ نفر از نخبگان، مصاحبه‌های کیفی انجام گرفت.

بنابر ضرورت از دو نفر از مصاحبه‌شوندگان دو بار مصاحبه به عمل آمد. انجام مصاحبه‌ها تا حد اشباع نظری^۴ ادامه یافت. اشباع نظری به این معناست که دیگر، داده‌ها طبقات جدید و متفاوتی ایجاد نمی‌کنند یا به ویژگی‌های طبقات موجود نمی‌افزایند. در این حالت داده‌های اضافی، کمکی به تکمیل و مشخص کردن مقوله دیگری نمی‌کنند و نمونه‌ها از آن پس، مشابه به نظر می‌رسند.

با عنایت به اینکه روش انجام این پژوهش کیفی و از نوع اکتشافی بود و محقق تنها به دنبال کشف عوامل محیطی و خدماتی مؤثر بر بروز خشونت و پرخاشگری تماشاگران تیم‌های پرتفردار لیگ برتر ایران (و نه تدوین مدل) بود، پس از انجام مصاحبه، تجزیه و تحلیل یافته‌ها با استفاده از روش استقرایی منطقی صورت پذیرفت. بدین صورت که پس از اجرا به ویرایش مصاحبه‌های نظرهای مختلف در دسته‌های مفهومی یکسان کدگذاری و طبقه‌بندی و سپس به صورت کیفی تجزیه و تحلیل شدند.

مقالات، کتاب‌ها، اسناد، سایت‌های مربوط و... به منظور تهیه فهرستی از عوامل مؤثر بر بروز خشونت صورت گرفت و سپس برای شناسایی ابعاد محیطی و خدماتی مؤثر بر بروز خشونت و پرخاشگری تماشاگران تیم‌ها پرتفردار لیگ برتر ایران از طریق مصاحبه عمیق و نیمه‌ساختاریافته^۱ با خبرگان انجام پذیرفت. منظور از پژوهش کیفی، هر نوع پژوهشی است که یافته‌های آن با شیوه‌هایی غیر از روش‌های آماری یا هرگونه کمی شدن به دست آمده باشد (۳۸)؛ به بیان دیگر داده‌ها در پژوهش کیفی به صورت واژه (و نه ارقام) به توصیف و تشریح واقعیت می‌پردازد. این نوع داده‌ها برای توصیف و تشریح شرایط پیرامون یک پدیده (موضوع و مقالات پژوهش) به کار می‌رود. علاوه بر آن، به کمک داده‌های کیفی می‌توان درباره مقولات مورد بررسی و عمق ساختار آنها به تدوین فرضیه پرداخت و سرانجام نظریه‌پردازی کرد (۹).

در مرحله اول پژوهش، از طریق مطالعه پیشینه پژوهش و جمع‌آوری اطلاعات کتابخانه‌ای فهرست مقدماتی شاخص‌های مؤثر شناسایی شد؛ فهرست مقدماتی به عنوان سؤالات مصاحبه و ابزار اولیه جمع‌آوری داده‌ها مدنظر قرار گرفت، سپس راهنمای مصاحبه تدوین و محقق قبل از انجام مصاحبه با هریک از نخبگان آقا، راهنمای مصاحبه را برای آنها ارسال کرد. در مرحله بعد، مصاحبه‌های کیفی نیمه‌ساختارمند و عمیق با نخبگان آگاه از پژوهش به عمل آمد. مصاحبه با نخبگان آگاه، حالت ویژه از مصاحبه است که بر روی دسته‌ای خاص از مصاحبه‌شوندگان متمرکز می‌شود. فرض بر این است که نخبگان از دانش بیشتری برخوردارند و براساس تخصص‌هایی که در زمینه‌های مرتبط با پژوهش دارند، با آنها مصاحبه می‌شود. شایان ذکر است که به منظور ثبت اطلاعات حاصل از مصاحبه‌ها، علاوه بر

3. Theoretical sampling
4. Theoretical saturation

1. In-depth and semi-structured interview
2. Voice recorder

کدگذاری در این پژوهش به صورت باز^۱ (مؤلفه یا نشان)،
محوری^۲ (زیرمجموعه‌ها) و انتخابی^۳ (عوامل اصلی) انجام
گرفت.

در جدول ۱، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مصاحبه‌شوندگان
با عنایت به زمان انجام پژوهش در بازه زمانی تابستان
۱۳۹۸ آورده شده است.

جدول ۱. نتایج ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مصاحبه‌شوندگان پژوهش

مجموع	متخصصان حوزه فوتبال	نخبگان دانشگاهی ورزشی و جامعه‌شناسی	مدیران ستادی وزارت ورزش و جوانان و فدراسیون فوتبال	جزئیات مصاحبه‌شوندگان
۱۷	۸	۴	۵	
	مرد ۱۶		زن ۱	جنسیت
	دکتری ۹	کارشناسی ارشد ۶	کارشناسی ۲	تحصیلات

قالب دو عامل اصلی و هشت عامل زیرمجموعه از عامل
اصلی و ۳۳ نشان به شرح جدول ۲ و شکل ۱ دسته‌بندی
شدند.

پس از انجام مصاحبه‌ها و تحلیل نظرهای خبرگان، در
مجموع تعداد چهار شاخص محیطی و چهار شاخص
خدمت‌مندی مؤثر بر بروز خشونت و پرخاشگری تماشاگران
تیم‌های پرتعداد ایران شناسایی شد که این عوامل در

جدول ۲. شاخص‌های محیطی و خدمت‌مندی مؤثر بر بروز خشونت و پرخاشگری

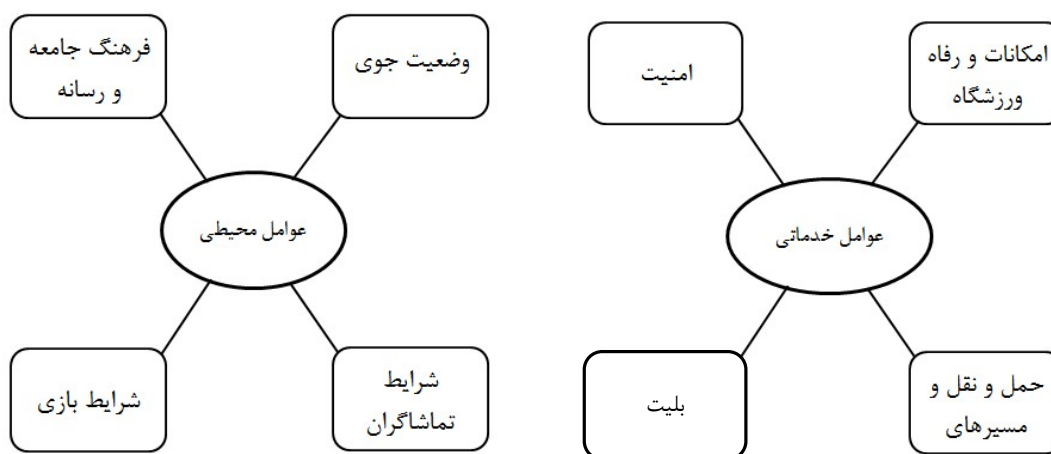
عامل اصلی	زیرمجموعه	نشان‌ها
	شرایط جوی و محیطی منطقه	دمای هوا، میزان رطوبت و بارندگی اقلیم جغرافیایی، زبان، آیین و رسوم منطقه آلودگی هوا و گردوغبار تابش آفتاب شدید یا مستقیم به تماشاگران
	رسانه‌ها، فضای مجازی و مطبوعات	اثرات برنامه‌های رسانه ملی پوشش شبکه‌های سراسری و استانی و پخش مستقیم فضای مجازی رسانه‌های دیگر و مطبوعات
ابعاد محیطی مؤثر در خشونت و پرخاشگری تماشاگران	شرایط تماشاگران	ورود زودهنگام به ورزشگاه (چندین ساعت قبل) برآورده نشدن انتظارات تماشاگران از بازیکنان انتظار فراوان و صف طولانی برای ورود به ورزشگاه نشستن در جای شماره بلیت وضعیت فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی خانواده
	شرایط بازی	اهمیت، حساسیت و جو مسابقه رده‌بندی در جدول و جایگاه تیم‌ها باخت، عدم کسب نتیجه مدنظر یا حذف تیم از مسابقات حضور مقامات رسمی، افراد مشهور و بازیکنان سرشناس

3. Selective coding

1. Open coding
2. Axial coding

ادامهٔ جدول ۲. شاخص‌های محیطی و خدماتی مؤثر بر بروز خشونت و پرخاشگری

عامل اصلی	زیرمجموعه	نشان‌ها
ابعاد خدماتی مؤثر در خشونت و پرخاشگری تماشاگران	امکانات و رفاه ورزشگاه	کیفیت صندلی، نورچمن و فاصلهٔ جایگاه تماشاگران تا زمین بازی پارکینگ علائم، تابلوها و نیروهای راهنمایی آب شرب، سرویس‌های بهداشتی، نمازخانه و بوفه وضعیت کلی بهداشت و نظافت ورزشگاه
	امنیت	واکنش سختگیرانه و نسنجیدهٔ مأموران و نحوهٔ بازرسی هجوم، ازدحام زیاد و ورود بیش از ظرفیت ورزشگاه تعداد و ظرفیت ورودی‌ها و خروجی‌های ورزشگاه ناامنی در استادیوم (آشوب، نزاع، حمله، بمب‌گذاری و...) کیفیت حمل‌ونقل عمومی (مترو، اتوبوس، تاکسی و...)
	حمل‌ونقل، مسیر و ترافیک	تناسب مسیرهای دسترسی و تراکم ترافیک دسترسی و فاصله تا وسایل حمل‌ونقل عمومی و پارکینگ خودرو بیرون یا داخل شهر بودن ورزشگاه
	بلیت	نحوهٔ زمان‌بندی و فروش و بلیت (اینترنتی، حضوری) قیمت بلیت بلیت مخصوص برای کانون هواداران بازار سیاه بلیت‌فروشی



شکل ۱. مدل شماتیک عوامل محیطی و خدماتی مؤثر بر بروز خشونت و پرخاشگری در تماشاگران لیگ برتر ایران

بحث و نتیجه‌گیری

ورزشکاران و تماشاگران را در وضعیت‌هایی قرار می‌دهند که ممکن است قواعد، هنجارها و تقسیم کار به‌آسانی نقض و به رویارویی‌های پرخاشجویانه و خشونت‌آمیز منجر شود. پژوهشگران و نظریه‌پردازان علوم اجتماعی دلایلی را مطرح

ورزش و فعالیت‌های مربوط به آن، زمان و انرژی فراوانی از افراد هر جامعه را به خود اختصاص داده و جایگاه مهمی در فرهنگ جوامع پیدا کرده است. رقابت‌های ورزشی،

بارش باران، برف و تگرگ و نیز تابش آفتاب مستقیم تماشاگران دچار مشکل خواهند شد. از موارد دیگر می‌توان آلودگی هوا و گردوغبار را نام برد که گاهی شدت آن از حد مجاز بالا می‌رود و برای سلامت جسمانی مضر است و از طرفی احتمال دارد موجب کاهش میدان دید شود که در برخی موارد به تعطیلی بازی منجر شده است. از این رو موارد یادشده می‌تواند بر بروز خشونت و پرخاشگری تماشاگران تأثیر داشته باشد و نیاز است تا تمهیدات لازم اندیشیده شود. در همین زمینه پیشنهاد می‌شود که زمان برگزاری بازی‌ها با توجه به فصول و دمای هوا تعیین شود و پیش‌بینی‌های لازم از هواشناسی دریافت گردد. همچنین در اطراف ورزشگاه پوشش سبز و درختکاری انجام پذیرد تا علاوه بر زیبایی از میزان آلاینده‌های هوا و سرعت باد احتمالی کاسته شود.

در بین مؤلفه تأثیر رسانه‌ها، فضای مجازی و مطبوعات بر پرخاشگری تماشاگران از دیدگاه خبرگان و متخصصان عوامل اثرات برنامه‌های رسانه ملی، پوشش شبکه‌های سراسری و استانی و پخش مستقیم، فضای مجازی و رسانه‌های دیگر و مطبوعات بیشترین تأثیر را دارند. در این خصوص نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش پورزرنگار (۱۳۹۷) که عامل ارتباط با رسانه‌های ورزشی، واسیلیکی و استفانوس^۳ (۲۰۱۲) و نیز جلالی و همکاران (۲۰۱۲) عامل پوشش رسانه‌ها و غلامی ترکسلویه و حیدری نژاد (۱۳۹۴) حاشیه‌سازی مطبوعات و سلطان حسینی و همکاران (۱۳۸۹) که معتقدند پخش زنده مسابقات در بروز خشونت و پرخاشگری تماشاگران نقش دارد، همسوست. امروزه با گسترش علم و فراگیر شدن رسانه‌ها و فضای مجازی از یک سو و استفاده اقشار مختلف جامعه با شرایط سنی متفاوت از این تکنولوژی‌ها از سوی دیگر، اخبار و اطلاعات با سرعت

کرده و تفسیرهای متفاوتی در مورد رفتار پرخاشگرانه و خشونت‌آمیز تماشاگران مسابقات ارائه داده‌اند که گستره آنها، از دگرگونی‌های کلان اجتماعی تا عوامل خرد را در برمی‌گیرد (۴). هدف پژوهش حاضر شناسایی ابعاد محیطی مؤثر در بروز خشونت تماشاگران تیم‌های پرترفدار لیگ برتر ایران شامل استقلال، پرسپولیس، تراکتور و سپاهان بوده است که از دیدگاه خبرگان و براساس شکل ۱ نشان داد که عوامل محیطی مؤثر بر بروز خشونت در تماشاگران تیم‌های پرترفدار لیگ برتر ایران از چهار مؤلفه اصلی شرایط عمومی منطقه، فرهنگ جامعه و رسانه، شرایط تماشاگران و شرایط بازی تشکیل شده است و هر کدام دارای نشان‌هایی است که در ادامه به تشریح آنها می‌پردازیم.

براساس یافته‌های جدول ۲، نتایج پژوهش حاضر بیانگر آن است که مهم‌ترین عوامل محیطی مؤثر در خشونت تماشاگران در مؤلفه شرایط عمومی عبارت‌اند از: منطقه دمای هوا، میزان رطوبت و بارندگی، اقلیم جغرافیایی، زبان، آیین و رسوم منطقه، آلودگی هوا و گردوغبار و تابش آفتاب شدید یا مستقیم. براساس نتایج پژوهش خاقانی‌آور و شانواز (۱۳۹۵) هویت‌یابی منطقه‌ای و ملی، ریحانی، عیدی و رضانی‌نژاد (۱۳۹۲)، دسچریور و جنسن^۱ (۲۰۰۲) و لی^۲ (۲۰۰۱) و سلطان حسینی و همکاران (۱۳۸۹) و منصورزاده (۱۳۸۷) محیط ورزشگاه و شرایط جوی در بروز خشونت نقش دارد. بی‌تردید شرایط آب‌وهوایی علاوه بر اثرگذاری بر روی بازی بازیکنان در زمین، بر روند رضایت یا نارضایتی تماشاگران اثر مستقیم دارد. از این رو میزان سردی، گرمی و رطوبت هوا می‌تواند اثر منفی بر روی تماشاگران بگذارد و آنها را به سمت خشونت سوق دهد. همچنین با توجه به اینکه بیشتر ورزشگاه‌های ایران مسقف نیستند، در صورت

3. Vassiliki & Stefanos

1. DeSchrive & Jensen

2. Lee

رمضانی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۱) حساسیت‌های اجتماعی در بروز خشونت و پرخاشگری تماشاگران مؤثر است. جان‌بزرگی (۱۳۹۰) نیز در تحقیقی با عنوان «عوامل روان‌شناختی مؤثر بر بروز رفتارهای تخریبی جمعی»، از ارتباط بین احساس ناکامی، پرخاشگری نهفته و نگرش ضداجتماعی افراد با آمادگی آنان برای انجام رفتارهای تخریبی سخن به میان آورده است. همچنین محمدکاظمی و همکاران (۱۳۸۶) در نتایج پژوهش خود از ازدحام جمعیت پشت درهای ورزشگاه به دلیل کمبود بلیت و ظرفیت نام برده‌اند. یکی از دغدغه‌های تماشاگران برای حضور در ورزشگاه‌ها، حضور از چندین ساعت قبل از شروع مسابقه به علت پر شدن ورزشگاه، ازدحام جمعیت قبل از شروع مسابقه در گیت‌های ورودی و از همه مهم‌تر نبود نظارت بر نشستن هر فرد بر روی صندلی درج شده در بلیت فروخته شده است که حتی در برخی موارد شماره صندلی بر روی بلیت درج نمی‌شود که خود سبب ایجاد هرج و مرج و نوعی رقابت بر روی سکوها به منظور کسب صندلی برای نشستن می‌شود. از موارد دیگر، شرایط موجود در روند بازی و کسب نتیجه مناسب یا عدم حصول خواسته‌های تماشاگران است که با ایجاد فرهنگ‌سازی مناسب می‌توان همانند کشورهای پیشرفته شاهد تشویق تیم توسط تماشاگران در زمان باخت و حتی حذف از مسابقات سطح بالا بود. در این زمینه پیشنهاد می‌شود شماره صندلی برای هر فرد در بلیت درج شود و نیروهای امنیتی و عوامل کنترل در جمعیت نسبت به نشستن هر فرد بر روی صندلی خود نظارت داشته باشند و این حق فراهم آورده شود که در صورتی که فرد برای مدت زمانی کوتاهی اقدام به ترک صندلی خود می‌کند، جای وی محفوظ بماند. از این رو رسیدن به این نقطه نیازمند فرهنگ‌سازی و نظارت جدی

بالا منتشر شده و همچنین فرهنگ جوامع سریع‌تر از گذشته دستخوش تغییرات می‌شود. از این رو توجه رسانه‌های مختلف به این امر و علاقه موجود در جامعه به ورزش فوتبال به خصوص در میان قشر جوان سبب شده تا رسانه‌ها، مطبوعات و فضای مجازی به یکی از مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده شرایط موجود در میان دوستداران این رشته و همچنین جو موجود روی سکوهای ورزشگاه تبدیل شود. به همین دلیل از طریق برنامه‌ریزی مناسب و تهیه محتوای آموزشی درخور در این زمینه می‌توان به کاهش خشونت و پرخاشگری تماشاگران و فرهنگ‌سازی مناسب در میان آنها اقدام کرد. در این خصوص وضع قوانین مناسب و ایجاد شرایطی به دور از نژادپرستی و قومیت‌گرایی دور از دسترس نخواهد بود. بدیهی است که مسئولان مربوط با استفاده از این ابزار قدرتمند و از طریق برنامه‌ریزی مناسب و ایجاد فرهنگ‌سازی می‌توانند در بهبود شرایط موجود بر سکوهای ورزشگاه اقدامات مؤثری انجام دهند.

شرایط تماشاگران از دیگر عواملی است که موردنظر نخبگان بوده و دارای مؤلفه‌های ورود زود هنگام به ورزشگاه (چندین ساعت قبل)، برآورده نشدن انتظارات تماشاگران از بازیکنان، انتظار فراوان و صف طولانی برای ورود به ورزشگاه، نشستن در جای شماره بلیت و وضعیت اجتماعی، اقتصادی و سیاسی خانواده است. پورزرنگار (۱۳۹۷) بیان می‌کند که شرایط سنی، ارتباط اجتماعی و ورزشی تماشاگران با یکدیگر، نارضایتی فرد از تماشای مسابقه، گرایش به خشونت و پرخاشگری را در تماشاگران تقویت می‌کنند. این رفتارهای خشونت‌آمیز و تخریبی در ورزشگاه‌ها محصول یادگیری و تجربه بوده است و همچنین تماشاگران فوتبال رفتارهای ناهنجار را از ورزشکاران، مربیان، لیدرهای تماشاگران و طرفداران می‌آموزند. به نظر جونز و رانسلی^۱ (۲۰۱۶) عامل اقتصادی و به اعتقاد

بین تماشاگران را ناممکن دانست. همچنین در تیم‌هایی که بازیکنان سرشناس تری دارند یا مقامات و افراد مشهور برای تماشای بازی آنها می‌آیند، حساسیت بیشتر است، چراکه خود کانون توجه بسیاری از افرادند. به همین دلیل این موضوع می‌تواند خود عاملی برای ایجاد جرقه‌هایی از شرایط و وضعیت ناگوار باشد و عاملی سوق‌دهنده برای تماشاگران جهت حضور در یک بازی و نیز میزان رضایت یا ناراضی‌تی و در نتیجه بروز خشونت و پرخاشگری باشد. از این رو پیشنهاد می‌شود که مدیران مربوط و مسئولان برگزاری لیگ با توجه به میزان حساسیت‌های بازی‌های یک تیم موارد مربوط را در نظر بگیرند و نیز از توجه اختصاصی به تیم‌های خاص خودداری کرده و سعی در کنترل جو موجود کنند تا به مشکل کنترل‌نشده تبدیل نشود.

در بین عوامل خدماتی مؤلفه تأثیر امکانات و رفاه ورزشگاه بر پرخاشگری تماشاگران از دیدگاه خبرگان و متخصصان عوامل کیفیت صندلی، نور چمن و فاصله جایگاه تماشاگران تا زمین بازی، پارکینگ، علائم، تابلوها و نیروهای راهنمایی، آب شرب، سرویس‌های بهداشتی، نمازخانه و بوفه و وضعیت کلی بهداشت و نظافت ورزشگاه دارای اهمیت بیشتری بوده است. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش‌های زیادی همسوست. نتایج پژوهش شیخی و همکاران (۱۳۹۶) و ایزدی و همکاران (۱۳۹۴) کیفیت خدمات در استادیوم‌های ورزشی و غلامی، ترکسلویه و حیدری‌نژاد (۱۳۹۴) عوامل ایمنی و بهداشتی، و نتایج تحقیق رضانی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۱) و وثوقی و همکاران (۱۳۸۸) مدیریت امکانات و خدمات رفاهی را در بروز پرخاشگری تماشاگران مؤثر دانسته‌اند. محمدکاظمی و همکاران (۱۳۸۶) بی‌نظمی و سردرگمی در داخل ورزشگاه و نامناسب بودن امکانات رفاهی را در بروز خشونت و پرخاشگری تماشاگران مؤثر می‌دانند. تماشاگران در طول

بر روند موجود است و مسئولان مربوط به منظور اصلاح آن باید با برنامه مناسب اقدام کنند.

مؤلفه دیگر در بین عوامل محیطی مؤثر بر بروز پرخاشگری تماشاگران شرایط بازی است که دارای مؤلفه‌های اهمیت، حساسیت و جو مسابقه، رده‌بندی در جدول و جایگاه تیم‌ها، باخت، کسب نکردن نتیجه مدنظر یا حذف تیم از مسابقات و حضور مقامات رسمی، افراد مشهور و بازیکنان سرشناس است. روکو و مزی (۲۰۱۶) و دی‌کاروال هو، اسچدر، بئن و سارمنتو^۱ (۲۰۱۳) عواملی چون جو نامناسب استادیوم‌ها و نبود ستاره‌های نامی را در بروز پرخاشگری تماشاگران مؤثر می‌دانند. پورزرنگار (۱۳۹۷) عواملی مانند اهمیت و حساسیت نتیجه بازی و وضعیت و شرایط حاکم بر بازی‌ها و امیدی و همکاران (۱۳۹۵) نیز اهمیت و حساسیت بازی را بر میزان خشونت و پرخاشگری تماشاگران تأثیرگذار می‌دانند. جلالی (۱۳۹۲) در تحقیقی با عنوان «بررسی خشونت در تماشای فوتبال شهر تهران و ارائه راه‌راهایی برای کاهش آن» نشان داد که بین جو ورزشگاه با خشونت رابطه معناداری وجود دارد. رضانی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان «تحلیل عواملی متغیرهای بروز پرخاشگری در تماشاگران از دیدگاه داوران فوتبال ایران» نشان دادند که نتیجه‌گرایی، حساسیت اجتماعی و سابقه رقابت در بروز پرخاشگری تماشاگران مؤثرند. علاقه برای حضور در یک بازی با حساسیت بالا و وجود جوی مملو از هیجان برای جوانان بسیار خوشایند است و تماشاگران انتظار باخت از تیم خود ندارند. از طرفی تیم‌هایی که در جدول رتبه‌های بالاتری داشته یا در مسابقات سطح بالاتری همچون لیگ قهرمانان آسیا حضور دارند، مسابقاتی جذاب‌تر و با هیجان بیشتری دارند و در نتیجه با باخت یا حذف تیم از این مسابقات نباید احتمال بروز خشونت و پرخاشگری در

ورزشگاه، تعداد و ظرفیت ورودی‌ها و خروجی‌های ورزشگاه و ناامنی در استادیوم (آشوب، نزاع، حمله، بمب‌گذاری و...) است. نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش روکو و مزی (۲۰۱۶) و دی‌کاروال هو و همکاران (۲۰۱۳) که بیان می‌کنند نبود احساس امنیت و آرامش در بروز پرخاشگری تماشاگران مؤثر است، همسوست. قاسمی و همکاران (۱۳۸۸) طی پژوهشی با عنوان «توصیف جامعه‌شناختی عوامل مؤثر بر وندالیسم و اوباشگری در ورزش فوتبال»، عامل کنترل پلیس و محمدکاظمی و همکاران (۱۳۸۶) نیز ازدحام جمعیت پشت درهای ورزشگاه را از عوامل مهم در بروز خشونت و پرخاشگری تماشاگران ذکر کرده‌اند. در پاره‌ای از اوقات تماشاگران در بدو ورود به ورزشگاه که با بازرسی نیروهای امنیتی مواجهند، با رفتار مناسبی روبه‌رو نمی‌شوند که در بیشتر این موارد از نحوه برخورد و نوع صحبت کردن شکایت دارند. اما این به معنای آن نیست که از زحمات نیروهای چشم‌پوشی شود و حفظ امنیت ورزشگاه که بسیار مورد توجه است، در نظر نشود. از طرفی هجوم و ازدیاد جمعیت خود می‌تواند عاملی بر ایجاد مشکل برای امنیت تماشاگران و نیز بروز ناراحتی و در پی آن خشونت و پرخاشگری شود. در این زمینه پیشنهاد می‌شود که مسئولان مربوط نسبت به نوع رفتار و کلام نیروهای امنیتی در برخورد با تماشاگران تذکرات و موارد لازم را در نظر بگیرند و به شیوه شایسته‌تری با تماشاگران برخورد داشته باشند. همچنین برای جلوگیری از ازدحام جمعیت در گیت‌های ورودی می‌توان از طریق مدیریت مناسب و نصب گیت‌های متناسب با تعداد جمعیت و همچنین آماده‌سازی مسیرهای منتهی به ورزشگاه، بر روند جلوگیری از ازدحام جمعیت کمک کرد. همچنین با محفوظ نگه داشتن بلیت و شماره صندلی هر فرد می‌توان بر رقابت موجود بر روی سکوها به‌منظور کسب صندلی بهتر پایان بخشید.

زمان حضور خود در ورزشگاه می‌خواهند تا از امکانات و خدمات مناسب استفاده کنند و بدیهی است که با توجه به طولانی بودن ساعات حضور تماشاگران در ورزشگاه‌های ایران برای تماشای یک بازی، نامناسب بودن شرایط، موجب ناراحتی می‌شود و خشونت و پرخاشگری اجتناب‌ناپذیر است. کیفیت نامناسب صندلی‌ها می‌تواند آزاردهنده باشد و فاصله زیاد جایگاه تماشاگران تا زمین و نور از مواردی است که می‌تواند سبب ایجاد ناراحتی شود. برای حضور در ورزشگاه، نبود پارکینگ مناسب برای تماشاگران، موجب بروز دغدغه جای پارک و احتمال سرقت از خودروسبب نگرانی می‌شود. همچنین وجود علائم راهنما برای جلوگیری از سردرگمی و یافتن راه موردنظر و همچنین هدایت تماشاگران با توجه به تعداد زیاد علاوه‌بر کمک به مسئولان برگزاری در جلوگیری از هرج‌ومرج، سبب ایجاد آرامش بیشتر در بین تماشاگران می‌شود. از خدمات و امکانات پرستفاده تماشاگران قسمت آب شرب، سرویس‌های بهداشتی و نمازخانه و مهم‌تر از آن وضعیت بهداشت و نظافت آنهاست. در این زمینه پیشنهاد می‌شود مسئولان نسبت به نصب صندلی‌های مناسب با قابلیت چرخش اقدام کرده و نور چمن مسابقه و محیط اطراف را با توجه به استانداردهای تعیین‌شده تنظیم کنند. همچنین تلاش شود تا فضای ورزشگاه با مهندسی مناسب به‌گونه‌ای ساخته شود که فضای کافی برای پارکینگ خودرو تماشاگران وجود داشته باشد. همچنین فاصله جایگاه تماشاگران مورد توجه قرار گیرد. از طرف دیگر می‌توان با بازسازی فضای سرویس‌های بهداشتی و نمازخانه و استخدام نیروهای خدماتی به تعداد کافی جهت نظافت اقدام کرد.

در بین عوامل خدماتی، مؤلفه امنیت دارای زیر نشان‌های واکنش سختگیرانه و سنجدیده مأموران و نحوه بازرسی، هجوم، ازدحام زیاد و ورود بیش از ظرفیت

از دیگر مؤلفه‌های مؤثر بر خشونت و پرخاشگری تماشاگران حمل‌ونقل و مسیر و دسترسی است که دارای زیرنشان‌های کیفیت حمل‌ونقل عمومی (مترو، اتوبوس، تاکسی و...)، تناسب مسیرهای دسترسی و تراکم ترافیک، دسترسی و فاصله تا وسایل حمل‌ونقل عمومی و پارکینگ خودرو و بیرون یا داخل شهر بودن ورزشگاه است. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش دی‌کاروال هو و همکاران (۲۰۱۳) که از عواملی چون دسترسی سخت به استادیوم‌ها و همچنین محمدکاظمی و همکاران (۱۳۸۶) که کمبود و شلوغی سرویس‌های رفت‌وآمد و مشکلات تهیه بلیت سخن به میان آورده‌اند، همسوست. با توجه به این مسئله که بیشتر ورزشگاه‌های مخصوص رقابت در خارج از شهر ساخته می‌شوند و تماشاگران برای رسیدن به ورزشگاه از طریق سیستم حمل‌ونقل عمومی یا وسایل شخصی خود اقدام می‌کنند و نظر به حجم بالای مراجعه به ورزشگاه در بازی‌های حساس، شاهد کمبود وسایل نقلیه، اخذ هزینه‌های بیش از تعرفه تعیین‌شده، وجود ترافیک شدید در مسیرهای منتهی به ورزشگاه و همچنین طی فاصله زیاد از محل پارک خودرو یا وسایل نقلیه برای رسیدن به ورزشگاه، از عواملی است که در بروز خشونت و پرخاشگری تماشاگران تأثیر بسزایی دارد. در این خصوص پیشنهاد می‌شود مسئولان در زمان برگزاری مسابقات، به خصوص مسابقات دارای حساسیت بالا نسبت به تمهیدات لازم برای تسهیل دسترسی تماشاگران به ناوگان حمل‌ونقل عمومی و همچنین تعداد کافی به‌منظور جوابگویی به جمعیت مراجعه‌کننده دیده شود و با توجه به سیاست‌های موجود مبنی بر ساخت ورزشگاه در خارج از شهرها، تماشاگران با مشکل مواجه نشوند. از طرف دیگر نظارت بر تعرفه‌های اخذشده و کیفیت وسایل نقلیه از موارد دیگری است که در این زمینه می‌توان اشاره کرد.

یکی دیگر از مؤلفه‌های عوامل خدماتی مؤثر بر بروز پرخاشگری تماشاگران، بلیت است که دارای زیرنشان‌های نحوه زمان‌بندی و فروش بلیت (اینترنتی، حضوری)، قیمت بلیت، بلیت مخصوص برای کانون هواداران و بازار سیاه بلیت‌فروشی است. نتایج این پژوهش با نتایج دی‌کاروال هو و همکاران (۲۰۱۳) که از قیمت بالای بلیت‌ها ناراضی بوده و خواستار ارائه بلیت ارزان‌تر و با تخفیف برای گروه‌های مختلف بودند، همسوست. همچنین با نتایج پژوهش دسچریور و جنسن (۲۰۰۲) در زمینه سیاست‌گذاری در خصوص بهای بلیت و محمدکاظمی و همکاران (۱۳۸۶) که بیان می‌کنند کمبود بلیت و ظرفیت‌ها سبب بروز خشونت و پرخاشگری تماشاگران می‌شود، همسوست. همیشه از موارد مهم برای تماشاگران قیمت بلیت و نحوه توزیع آن است که در زمان‌های با حضور دلان بازار سیاه ایجاد شده و موجب نارضایتی هرچه بیشتر تماشاگران می‌شود. همچنین کانون هواداران که از حامیان همیشگی تیم هستند، نیازمند توجه بیشتر و ارائه بلیت مخصوص آنهاست و در صورت نادیده گرفته شدن توسط باشگاه، حامیان خود را از دست می‌دهند. از طرف دیگر ازدحام جمعیت در محل ورزشگاه برای خرید بلیت حضوری یا ورود بدون بلیت سبب بروز خشونت و پرخاشگری در میان تماشاگران خواهد شد. در این خصوص پیشنهاد می‌شود تا مسئولان با اینترنتی کردن کامل فروش بلیت‌ها، ارائه زمان‌بندی مناسب فروش و احراز به‌واسطه کد ملی و ارائه بلیت برای کانون هواداران و همچنین نظارت و کنترل بر بازار سیاه بر بهبود وضعیت ورزشگاه‌های کشور اقدام کنند.

با توجه به نتایج پژوهش حاضر می‌توان گفت که عوامل هشت‌گانه محیطی و خدماتی اهمیت زیادی دارد که می‌تواند در رضایت و نارضایتی و در نتیجه بروز خشونت و پرخاشگری تأثیر بسزایی داشته باشد و نیز توجه به هر کدام از مؤلفه‌های یادشده می‌تواند بر بهبود وضعیت تماشاگران

این زمینه بسیار پررنگ‌تر است و می‌توانند بر ایجاد جو مناسب بر روی سکوها تأثیر مستقیم بگذارند. بنابراین نقش نهادهای برگزارکننده مسابقات فوتبال به‌عنوان اولین سازمان درگیر، پراهمیت‌تر از سایر نهادهاست و باید در این راه به برنامه‌ریزی مناسب و هدف‌گذاری دقیق پرداخت و جو موجود در سکوها را آرام کرد.

براساس نتایج پژوهش حاضر، پیشنهادهایی ارائه می‌شود:

- توجه به مبحث مدیریت در استادبوم‌ها و ایجاد نظارت مداوم به‌عنوان سکان اصلی هدایت؛
 - بهبود وضعیت خدماتی و محیطی با توجه به نیازهای تماشاگران؛
 - تدوین برنامه‌های فرهنگ‌سازی با تکیه بر رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی؛
 - آموزش و توجیه مربیان، بازیکنان، کادر فنی و ... در جهت کنترل رفتار تحریک‌آمیز؛
 - افزایش کنترل و نظارت بر تماشاگران هنجارشکن و برخورد مناسب با آنها.
- شایان ذکر است که از محدودیت‌های این پژوهش می‌توان به گستردگی موضوع، نامساعد بودن وضعیت اقتصادی خانوار در سطح کشور، تنوع و اختلاف فرهنگی در سطح کشور، یکسان نبودن زیرساخت‌ها و وجود مشکلات سخت‌افزاری ورزشگاه‌ها اشاره کرد. همچنین شناسایی عوامل محیطی و عوامل خدماتی مؤثر بر خشونت تماشاگران، مطالعه تطبیقی پرخاشگری در بین تماشاگران ایران با چند کشور منتخب، بررسی پرخاشگری در سایر رشته‌های ورزشی از جمله موضوعات پژوهشی برای پژوهش‌های آینده است.

و ایجاد محیطی آرام برای حضوری تمامی اقشار به‌خصوص خانواده‌ها کمک شایانی کند. از این‌رو نخبگان و متخصصان امر بر این نکته تأکید دارند و از مسئولان امر بهبود شرایط و ایجاد وضعیت مناسب‌تری را خواستارند. در این زمینه تلاش برای ایجاد فرهنگ‌سازی و ایجاد نظارت مناسب بر رسانه‌ها و مطبوعات می‌تواند کمک شایانی داشته باشد. توجه به شرایط تماشاگران و حل مشکل ورود زود هنگام به ورزشگاه و نشستن بر روی شماره‌ صندلی هر فرد می‌تواند مانع از هرج‌ومرج و بهتر شدن شرایط تماشاگران شود. همچنین عدم رسیدگی به فضای ورزشگاه مبنی بر نصب صندلی‌های مناسب، نور چمن، فاصله جایگاه تماشاگران تا زمین بازی، ایجاد پارکینگ متناسب با تعداد خودروها، توجه به وضعیت آب شرب، سرویس‌های بهداشتی و نمازخانه و همچنین وضعیت بهداشت و نظافت محیط می‌تواند بر خشونت و پرخاشگری تماشاگران دامن بزند. از طرف دیگر توجه به وضعیت امنیت ورزشگاه و رفع مشکل ازدحام جمعیت و ظرفیت ورودی‌ها و خروجی‌ها و نوع برخورد مأموران مربوط می‌تواند موجب بهبود وضعیت امنیت و همچنین پیشگیری از شرایط ایجاد خشونت و پرخاشگری شود. از سوی دیگر، کمبود تعداد و وضعیت نامناسب کیفیت ناوگان حمل‌ونقل عمومی و دسترسی و فاصله تا وسایل نقلیه و از آن مهم‌تر نارضایتی‌های موجود در مورد نحوه بلیت‌فروشی و قیمت بلیت می‌تواند بر ایجاد رضایت و کاهش خشونت و پرخاشگری تماشاگران منجر شود. براساس نظر نخبگان و متخصصان آموزش و فرهنگ‌سازی حرف اول را می‌زند و در صورت هدف‌گذاری بر روی این مقوله بسیاری از مشکلات حل خواهد شد. از این‌رو نقش نهادهایی که امر آموزش بر عهده آنهاست، در

منابع و مآخذ

۱. امید، علیرضا؛ حقانی بروجنی، امیر؛ اسکندری، اسماعیل. (۱۳۹۵). بررسی و مقایسه پرخاشگری در بین تماشاگران فوتبال و بسکتبال لیگ برتر ایران. اولین همایش ملی تحولات علوم ورزشی در حوزه سلامت، پیشگیری و قهرمانی.
۲. ایزدی، بهزاد؛ احسانی، محمد؛ کوزه‌چیان، هاشم؛ تجاری، فرشاد. (۱۳۹۴). «بررسی تأثیر ابعاد مدیریت ارتباط با هواداران بر دوره ماندگاری آنها در لیگ برتر فوتبال ایران». مدیریت ورزشی، ۷(۲)، ص ۲۹۱-۲۷۷.
۳. آقایی، مجید؛ صفاری، علی. (۱۳۹۷). «بررسی جرم‌شناختی خشونت تماشاگران فوتبال». پژوهش‌های حقوق و جزا و جرم‌شناسی. (۱۱)، ص ۶۷-۳۵.
۴. آقایی، مجید؛ طاهری، حسین؛ اندام، رضا. (۱۳۹۸). «نقش مدیریت انتظامی در کنترل خشونت تماشاگران فوتبال با رویکرد جرم‌شناختی». فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۴(۲)، ص ۲۳۷-۲۵۸.
۵. پورزنگار، جلیل؛ انتشاری، فاطمه. (۱۳۹۷). «مقایسه دیدگاه ذی‌نفعان ورزش فوتبال استان گیلان درباره عوامل مؤثر بر بروز پرخاشگری تماشاگران». مجله علمی تخصصی رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، (۶)، ص ۱۴۲-۱۲۷.
۶. جان بزرگی، ابراهیم. (۱۳۹۰). «عوامل روان‌شناختی مؤثر بر بروز رفتارهای تخریبی جمعی-موردکاوی تماشاگران فوتبال». مطالعات امنیت اجتماعی، (۲۷)، ص ۱۴۴-۱۲۱.
۷. جلالی، امید. (۱۳۹۲). «بررسی خشونت در تماشاچیان فوتبال شهر تهران و ارائه راهکارهایی برای کاهش آن». مطالعات پیشگیری از جرم، (۲۷)، ص ۵۴-۳۷.
۸. خاقانی آور، فاطمه؛ شانواز، بلال. (۱۳۹۵). «بررسی خشونت کلامی و مجازی تماشاگران فوتبال در ایران (علل و راهکارها)». مطالعات تربیت بدنی و علوم ورزشی، (۴)، ص ۴۰-۵۴.
۹. دلاور، علی (۱۳۸۴). روش تحقیق در روان‌شناسی و علوم تربیتی. تهران: ویرایش، ویرایش چهارم.
۱۰. رضانی‌نژاد، رحیم و رحمتی، محمد مهدی و همتی‌نژاد، مهرعلی. (۱۳۹۱). «تحلیل عاملی متغیرهای بروز پرخاشگری در تماشاگران از دیدگاه داوران فوتبال ایران». مطالعات مدیریت ورزشی، (۱۳)، ص ۲۱۴-۲۰۱.
۱۱. ریحانی، محمد و عیدی، حسین و رضانی‌نژاد، رحیم. (۱۳۹۲). «انگیزه‌های حمایت هواداران باشگاه‌های فوتبال لیگ برتر ایران». مطالعات مدیریت ورزشی، (۲۰)، ص ۷۸-۶۳.
۱۲. سلطان حسینی، محمد؛ نصر اصفهانی، داوود؛ سلیمی، مهدی؛ پور فرهمند، بهزاد؛ سلیمی، منصوره. (۱۳۸۹). بررسی عوامل بروز خشونت در تماشاگران فوتبال استان آذربایجان شرقی. همایش دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.
۱۳. شهبایی، محمود؛ ملکی، امیر؛ ذکایی، محمدسعید؛ آخوندی، محمد. (۱۳۹۵). «بررسی عوامل مدیریتی مؤثر بر نقش ناجا در مواجهه با رفتارهای خشونت‌آمیز تماشاگران در ورزش فوتبال شهر تهران». انتظام اجتماعی، (۳)، ص ۱۰۸-۸۳.
۱۴. شیخی، رضا؛ شریفیان، اسماعیل. (۱۳۹۶). «عصبانیت و خرابکاری در تماشاگران فوتبال و ارتباط آن با کیفیت خدمات در استادیوم‌های ورزشی». پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی. (۱)، ص ۹۵-۸۹.
۱۵. عباس‌زاده، محمد؛ سعادت، موسی؛ کبیری، افشار؛ عشایری، طاهرا. (۱۳۹۶). «بررسی جامعه‌شناختی عوامل مؤثر بر پرخاشگری در بین تماشاگران فوتبال». انتظام اجتماعی، (۴)، ص ۷۰-۳۵.

۱۶. غلامی ترکسلویه، سجاد؛ حیدری‌نژاد، صدیقه. (۱۳۹۴). «بررسی دیدگاه هواداران تیم‌های فوتبال اهواز در خصوص عوامل مؤثر بر بروز پرخاشگری». مطالعات مدیریت ورزشی، ۷(۲۸)، ص ۱۳۴-۱۲۱.
۱۷. محمدکاظمی، رضا؛ شیخ، محمود؛ شهبازی، مهدی؛ راسخ، نازنین. (۱۳۸۶). «بررسی علل آشوب تماشاگران فوتبال پس از شهرآورد بزرگ ایران (از دیدگاه تماشاگران)». مجله پژوهش در علوم ورزشی، ۵(۱۷)، ص ۱۱۴-۱۰۱.
۱۸. منصورزاده، علیرضا. (۱۳۸۷). بررسی عوامل اثرگذار بر بروز پرخاشگری در تماشاگران، بازیکنان و مربیان تیم‌های فوتبال سپاهان و ذوب‌آهن اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه اصفهان. دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی.
۱۹. نژادسجادی، احمد؛ گودری، ریحانه؛ قهرمان تبریزی، کوروش. (۱۳۹۷). «شناسایی عوامل بروز پرخاشگری در بازیکنان لیگ برتر فوتبال بانوان». مطالعات روان‌شناسی ورزشی، ۲۴(۲۳-۲۴)، ص ۵۰-۲۳.
۲۰. وثوقی، منصور؛ خسروی‌نژاد، سید محسن. (۱۳۸۸). «بررسی عوامل فرهنگی اجتماعی رفتار هیجانی تماشاگران فوتبال». پژوهش‌نامه علوم اجتماعی، ۳(۱)، ص ۱۴۰-۱۱۷.
21. Bostaki, M., Ghafouri, F., & Kargar, G. (2019). Measuring Off-field Factors Affecting the Technical and Ethical Performance of Professional Football Athletes. *New Approaches in Sport Sciences*, 1(1), 169-188.
22. Chibucos, T. R., Leite, R. W., & Weis, D. L. (Eds.). (2005). Readings in family theory. Sage.
23. De Carvalho, M., Scheerder, J., Boen, F., & Sarmento J. P. (2013). What brings people into the soccer stadium? (Part 1). The case of Belgium from a marketing perspective (sport policy & management 18). Leuven: KU Leuven/ Policy in Sport & Physical Activity Research Group.
24. Dehghani, Sh., Mehdipour, A., & Azmshah, T. (2015). The impact of demographic, social and motivational circumstances of fans of Ahvaz teams in the Premier League on their attendance in stadiums. *International Research Journal of Applied and Basic Sciences*, 9(3), 237-9
25. DeSchriver, T. D., & Jensen, P. E. (2002). Determinants of spectator attendance at NCAA Division II football contests. *Journal of Sport Management*, 16(4), 311-330.
26. Jalali, O; Gholizade, M.R; Taghibigloo, N; Tarasi, Z. (2012). A survey on violence in soccer spectators of Tehran city and the ways decreasing it. *International Journal of Basic Sciences & Applied Research*, 1(1), 22-25.
27. Jons, D., & Rawnsley, R. (2016). Top of the table football money league. Sport Business
28. Klimczak J, Kalina RM, Jagiello W.(2015). Fun forms of martial arts in diagnosing and reducing aggressiveness - mental effects of a one-day course for Polish animators of sport. *Health and Martial Arts in Interdisciplinary Approach*. 187-9.
29. Lapa, T. Y., Aksoy, D., Certel, Z., Özçelik, E. Ç. M. A., & Çelik, G. (2013). Evaluation of trait anger and anger expression in taekwondo athletes in relation to gender and success. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 93, 1976-1979.
30. Lee, S. H. (2001). Factors affecting game attendance decision of volleyball fans in Korea. *The Korean Journal of Physical Education*, 40 (2), 469-79.

31. Lewis, N., & Gantz, W. (2019). An online dimension of sports fanship: Fan activity on NFL team-sponsored websites. *Journal of Global Sport Management*, 4(3), 257-270.
32. Pearson, G. (2006). Hooliganism, football industry croup, university of Liverpool.
33. Raspaud, M., & Da Cunha Bastos, F. (2013). Torcedores de futebol: Violence and public policies in Brazil before the 2014 FIFA world cup. *Sport in Society*, 16, 192–204.
34. Rocco Jr, A. J., Mazzei, L. C. (2016). The New Stadiums and Arenas and the Consumer Behavior of Sports Goods: The FIFA Standard for the World Cup 2014 Facilities and its Impact on Fans. *North American Society for Sport Management Conference*, 297-8.
35. Russell, G. W. (2004). Sport riots: A social–psychological review. *Aggression and violent behavior*, 9(4), 353-378.
36. Sekulic, M., Kühn, S., Connert, T., Krastl, G., & Filippi, A. (2015). Dental and jaw injuries sustained by hooligans. *Dental Traumatology*, 31, 477–481.
37. Steffgen, G. (2017). Anger Management - Evaluation of a Cognitive-Behavioral Training Program for Table Tennis Players. *Journal of Human Kinetics*, (55): 65-73.
38. Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research*. Sage publications.
39. Vassiliki, A; Stefanos, G.G. (2012). The effect of hooliganism on Greek football demand. *Contests Sports*, 4(8), 155-174.

Exploring Environmental and Service Factors Influencing Violence and Aggression in Spectators of Iran Popular Premier League Football Teams

Alireza Dabir¹ - Mohammad Bostaki*² - Esmail Zabihi³ - Ali Jamshidi⁴

1. Assistant Professor, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran Iran 2, 4. MSc of Sport Management, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran 3. Department of Physical Education and Sport Sciences, Garmsar Branch, Islamic Azad University, Garmsar, Iran

(Received: 2019/12/21; Accepted: 2020/04/26)

Abstract

The aim of this study was to identify the environmental and service dimensions affecting violence in spectators of Iran popular premier league teams. The methodology of this study was qualitative and exploratory type. Firstly, library documents were studied to prepare a list of factors that affected violence and then in-depth and semi-structured interviews were conducted with 17 experts. The sampling method was theoretical and purposive. After interviews were conducted and the experts' viewpoints were analyzed, environmental-service indices affecting the violence of spectators of Iran popular teams were identified. These indices were in the form of two main dimensions: environmental and service and there were 8 sub-dimensions. According to the results of the present study, it can be said that the 8 environmental and service dimensions were of great importance which could play a significant role in the satisfaction or dissatisfaction and consequently the incidence of violence and aggression. Paying attention to each of these dimensions can improve spectators' attendance and create a relaxed environment for all classes, especially families.

Keywords

Aggression, football, premier league, spectators, violence.