



شایعه و انواع آن و تأثیر آن بر ناآرامی های اجتماعی

مهدی شهرکی نیا

کارشناسی ارشد مدیریت بحران

میثم مرادیان

کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری

علی شهرکی نیا

دانشجوی کارشناسی آموزش ابتدایی

چکیده

شایعه به عنوان یکی از قدیمی ترین و ابتدایی ترین شکل های رسانه ها در جهان است که همواره مورد توجه صاحب نظران ارتباطی، شهروندان و صاحبان قدرت بوده است. شایعه که می توان آن را دروغ بزرگ اجتماعی دانست، دانشی است که در اختیار نقل کننده آن قرار دارد. شایعه به عنوان خبری اثبات نشده بر اساس پیوند مستحکمی که میان راوی و روایت برقرار گردد، پذیرفته می شود. شایعه یکی از مهم ترین معضله های اخلاقی در حال گسترش در جوامع است که جامعه ما نیز از این قاعده مستثنی نیست، شایعه در شکل های گوناگون ظهور می کند آثار مخربی داشته و بررسی آن از اهمیت بسزایی برخوردار است. از آنجایی که باتوجه به عدم شفافیت در اکثریت موضوعات روز جامعه، شایعه همواره وجود دارد و بر افکار عمومی اثر می گذارد و آسیب رسان است، پرداختن به این موضوع ضرورت پیدا می کند. مورد مطالعه پژوهش حاضر، مشتمل بر کلیه اسناد و مدارک کتابخانه ای و منتشر شده از سوی مراجع ذی ربط است به امید آنکه برای هدایت و کمک به مطالعات آتی مؤثر واقع شود. به همین دلیل مقاله پیش رو تلاشی است برای ارائه بحثی راجع به شایعه و انواع آن و تأثیر شایعه در ناآرامی های اجتماعی، بدنه و موضوع اصلی تحقیق بر مبنای تعاریف و چرستی شایعه و انواع آن صورت گرفته است. یافته ها نشان می دهد که شایعه انواع و اشکال گوناگونی دارد و میان شایعه و ناآرامی های اجتماعی رابطه وجود دارد.

واژگان کلیدی: شایعه، معضل اخلاقی، رسانه، ناآرامی اجتماعی، افکار عمومی



مقدمه

امروزه شایعه از حد ارتباطات میان فردی و کلامی گذشته و به رغم ظهور روزنامه، رادیو، تلویزیون، اینترنت و وبلاگ‌های شخصی و پیام کوتاه تلفن همراه نه تنها نتوانسته است مانع از پخش شایعه شود، بلکه آن را به گونه‌ای تخصصی ساخته است، به طوری که امروزه هر شیوه ارتباطی محدود خاصی دارد. با همه این اوصاف، دانسته‌های افراد جامعه در مورد شایعه بسیار کم است و عجیب‌تر اینکه شایعه به عنوان یک پدیده مهم، کمتر مورد توجه، بررسی و تحقیق قرار گرفته است. شایعه حاصل ارتباطات شفاهی و گفت‌وگوهای وسیع مردم است. در جوامعی که ارتباطات شفاهی و سنتی، پایگاه قوی‌تری دارد، خاستگاه و جایگاه شایعه نیز از زمینه‌های مساعدتری برخوردار است. شایعه همیشه وجود دارد؛ اما در زمان بحران و رسوایی‌های اجتماعی رشد می‌یابد و گاهی از آن به عنوان ابزار سیاسی استفاده می‌کنند. شایعه می‌تواند یک ابزار پنهان تبلیغاتی و نوعی از ارتباطات غیررسمی باشد که در شکل‌گیری و هدایت افکار عمومی نقش تعیین‌کننده‌ای دارد. شایعه به دنبال اقناع‌سازی نیست و کسی را قانع نمی‌کند، بلکه چیزی را بیان می‌کند که افراد جامعه حاضرند آن را باور کنند. می‌توان گفت شایعه پدیده‌ای است که بار منفی آن بیشتر از بار مثبت آن است. شاید دلیل آن این باشد که این پدیده معمولاً در جوامعی گسترش پیدا می‌کند که فاصله بین مردم و صاحبان قدرت در آن بیشتر بوده و به همین دلیل شفافیت و مسئولیت‌پذیری در فضای اطلاعاتی جامعه محسوس نبوده و ناآرامی‌هایی را به وجود می‌آورد. تحقیقات نشان می‌دهند که شایعه در واکنش نسبت به اوضاع و شرایطی به وجود می‌آید که برای افراد دارای اهمیت است، در واقع آن شرایط مبهم‌اند یا موجب اضطراب و نگرانی در جامعه می‌شوند.

شایعات به هنگام فقدان خبر ساخته می‌شوند. وقتی افراد، بسیار مشتاق خبرگیری و آگاهی از واقعه و موضوعی هستند، اما قادر به کسب اطلاعات مورد اطمینان نباشند پذیرای شایعه می‌شوند و بر عکس وقتی افراد جامعه از آگاهی خود بر حوادث مطمئن باشند به ارائه غیرضروری مطالب ساختگی تمایل نخواهند داشت به عبارت دیگر وقتی گروه‌ها و افراد یک جامعه از مجاری قانونی و صحیح، اطلاعات را به دست نیاورند، زمینه برای رواج شایعه مهیا می‌شود.^۱ به بیان دیگر پیش‌زمینه‌های ذهنی و روانی جامعه و مردم اصلی‌ترین بستر رشد شایعه است که مهم‌ترین این بسترهای ذهنی کاهش اعتماد مردم به گفته‌های مسئولان، بی‌اعتمادی به رسانه‌ها و نارضایتی روزافزون از عملکردها است. اگر شایعه عمر طولانی‌تری داشته باشد، تأثیر آن در جامعه مخاطبان بیشتر و کنترل دامنه آن سخت‌تر خواهد بود.^۲ شایعه یکی از واقعیتهای اجتماعی موجود در هر جامعه‌ای است که تا حدی افکار عمومی را جهت می‌دهد، تهییج می‌کند و یا به رکود و خمودی می‌کشانند و هر چند که واقعیت‌ها را تأیید نمی‌کند، در بسیاری موارد، شایعه به اندازه‌ای نیرومند است که می‌توان آن را به موتور محرکه جامعه یا نیرویی تخریب‌گر تشبیه کرد. شایعه می‌تواند به پیشروی و حرکت جامعه بینجامد و یا برعکس از پیشروی آن جلوگیری کند و به زوال و انحطاط منجر شود. شایعه به عنوان خبری اثبات نشده بر اساس پیوند مستحکمی که میان راوی و روایت برقرار می‌شود پذیرفته یا رد می‌گردد.^۳

چارچوب نظری

شایعه: در جنگ روانی از روش‌ها و تاکتیک‌های مختلفی در جهت نفوذ در اراده‌ها استفاده می‌شود. شایعه یکی از تاکتیک‌های مخرب و خطرناک در این جنگ است و چنانچه به صورت اصولی انجام گیرد، آثار زیان‌باری را به دنبال خواهد داشت.^۴ تعاریف متعددی در مورد شایعه ارائه شده است، شایعه را «بخشی از اطلاعات در حال گردش که صحت و سقم آن در زمان ارسال تأیید نشده است» تعریف می‌کنیم. این اطلاعات تأیید نشده ممکن است درست یا تا حدودی نادرست باشند یا به کلی

^۱ دانش، پروانه و همکاران. تأثیر شایعه فضای مجازی بر نظم و امنیت جامعه؛ دیدگاه پژوهی کارمندان شهرداری تهران، ۱۳۹۸

^۲ دهقان شاد، حوریه. ۱۳۹۱ (چگونگی گردش شایعات سیاسی در فضای اینترنت، مطالعات رسانه‌ای، سال ششم، شماره ۱۴)

^۳ ترکمان، فرح و شهابی، زینب. شایعه و عوامل اجتماعی مؤثر در آن؛ تابستان ۱۳۹۵

^۴ لزگی، علینقی و همکاران. مدل سازی ریاضی انتشار شایعه با رویکرد دفاعی با نگاه به آیات و روایات، فصلنامه علمی مطالعات بین رشته‌ای و راهبردی سال دهم شماره ۴۱، زمستان ۱۳۹۹



حل نشده باقی بمانند. شاخصه اصلی شایعه، عدم اثبات پذیری آن در لحظه انتشار است.^۱ شایعه به سرعت حرکت می کند و پخش می شود، برای وجود شایعه دو شرط اصلی لازم است: ۱- موضوع شایعه برای گوینده و شنونده از اهمیت برخوردار باشد و ۲- وقایع حقیقی در نوعی ابهام پوشیده باشد. این ابهام می تواند با نبود اخبار دقیق یا به وسیله برخی تشنجات عاطفی که فرد را مجبور می کند که نتواند یا نخواهد واقعیت هایی را که در اخبار مطرح شده بپذیرد، القا شود.^۲ شایعه پراکنی همانند همه کنش های اجتماعی، نیازمند به وجود انگیزه هایی است که شخص را به انجام آن سوق می دهد. این که افراد به چه انگیزه های شایعه می سازند و آن را پخش می کنند از جمله بحث هایی است که روان شناسان اجتماعی و جامعه شناسان به آن پرداخته اند. در آمادگی پذیرش شایعه، تفاوت های فردی و اجتماعی و فرهنگی نیز دخالت دارند. افرادی که از لحاظ اعتماد به نفس در سطح پایین تری قرار دارند و همچنین افراد کم سواد که از حوادث و اتفاقات پیرامونی خود بی خبرند، بیشتر تحت تأثیر شایعه قرار می گیرند. افرادی که از سلامت روانی بیشتر برخوردارند، نسبت به افرادی که فاقد این ویژگی هستند، کمتر شایعات را می پذیرند.^۳ به نظر می رسد بر اساس منابع متعدد نگاشته شده در حوزه شایعه، دو شرط (اهمیت) و (ابهام) در انتقال شایعه، کم و بیش از رابطه ای کمی برخوردارند. بنابراین می توان فرمول حدت و شدت شایعه را به صورت زیر نوشت: رواج شایعه = اهمیت * ابهام^۴

افراد در ارتباط با شایعه به سه دسته تقسیم می شوند:

۱. پراکنده کنندگان اصلی یا افراد خوش زبان: این گروه اطلاعات را دریافت می کنند و به دیگران انتقال می دهند. این افراد اصولاً مسئول و علل شایعه پراکنی هستند.
۲. شنوندگان یا پایان دهندگان: این گروه شایعات را می شنوند، ولی آن را به دیگران منتقل نمی کنند. آنها پایان دهندگان نام گرفته اند. این گروه اطلاعات را دریافت می کنند، ولی آن را فقط به دو سه نفر منتقل می کنند، یا اصلاً منتقل نمی کنند.
۳. افراد خنثی: این گروه با هیچ اطلاعاتی انس ندارند. خبرها را نمی شنوند و بنابراین آنها را منتقل نمی کنند معمولاً این گروه خارج از محافل شایعه پراکنی قرار می گیرند.^۵

خصوصیات و ویژگی های شایعه:

شایعه، طرح و شیوع خبر بی ادعایی است که همواره هاله ای از شک و تردید آن را پوشانده است. شایعه خط باریکی است بین واقعیت و سراب. شایعه عمدتاً مربوط به وقایع مهم، اشخاص مشهور، مسئولان، مردم، سازمان ها و نهادها است. برخی از خصوصیات و ویژگی های شایعه عبارتند از: ۱. فرافکنی و تعمیم دهی به همراه دارد؛ ۲. هزینه بر نیست؛ ۳. سرعت و شتاب شگفت انگیز دارد؛ ۴. بدون منبع مشخص می باشد؛ ۵. انتقال پیام به صورت غیر رسمی شکل می گیرد و شایع می شود؛ ۶. قابلیت نوسان زیاد در آن وجود دارد؛ ۷. ناموثق و غیر مطمئن بودن (بدون منبع صحیح)؛ ۸. غالباً شفاهی و دهان به دهان انتقال صورت می گیرد؛ ۹. بیشتر زودگذر و مقطعی می باشد؛ ۱۰. مخاطبان آن نامشخص هستند؛ ۱۱. غیر قابل کنترل است؛ ۱۲. تنوع، گوناگونی و گستردگی زیادی دارد؛ ۱۳. دارای ابهام، شک و شبهه است؛ ۱۴. نوعی ترور شخصیت در برخی از آنها وجود دارد.^۶

یک شایعه در نهایت می تواند به سه سرنوشت متفاوت مبتلا شود: الف. درست یا واقعی باشد. ب. نادرست یا غیر واقعی باشد. ج. حل نشده باقی بماند.^۷

^۱ ازادی، محمد حسین و همکاران. تفاوت های خبر جعلی و شایعه (۱۳۹۸) برگرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد

^۲ ترکمان، فرح و شهابی، زینب. شایعه و عوامل اجتماعی مؤثر در آن؛ تابستان ۱۳۹۵

^۳ دانش، پروانه و همکاران. تأثیر شایعه فضای مجازی بر نظم و امنیت جامعه؛ دیدگاه پژوهی کارمندان شهرداری تهران، ۱۳۹۸

^۴ ازادی، محمد حسین و همکاران. تفاوت های خبر جعلی و شایعه (۱۳۹۸) برگرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد

^۵ لزگی، علینقی و همکاران. مدل سازی ریاضی انتشار شایعه با رویکرد دفاعی با نگاه به آیات و روایات، فصلنامه علمی مطالعات بین رشته ای دانش راهبردی سال دهم شماره ۴۱، زمستان ۱۳۹۹

^۶ عیسی مراد، ابوالقاسم. (۱۳۹۴)، روانشناسی شایعه، تهران: انتشارات رشد فرهنگ

^۷ ازادی، محمد حسین و همکاران. تفاوت های خبر جعلی و شایعه (۱۳۹۸) برگرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد



اهداف شایعه‌ساز:

شایعه منبع ناشناخته دارد و اصولاً در پی بهره‌برداری از آن هستند. در زمان بحران، فضای مطلوبی برای شایعه وجود دارد. اهداف شایعه‌ساز را می‌توان به این شرح خلاصه کرد: ۱ ایجاد بدبینی نسبت به مسئولان یک جامعه ۲ افزایش نگرانی و اضطراب در مردم ۳ بهره‌برداری سیاسی ۴ بهره‌برداری اقتصادی ۵ ترور شخصیت ۶ ایجاد فضای ناسالم اجتماعی ۷ ایجاد تقابل و صف‌بندی میان قشرهای مختلف ۸ سرگرمی و وقت‌گذران^۱

عکس‌العمل مردم در برابر شایعه

"افراد به محض روبه‌رو شدن با شایعه، واکنش‌هایی را از خود نشان خواهند داد، از جمله:

۱. پذیرش سریع: بخشی از افراد یک جامعه به محض روبرو شدن با شایعه و بدون تحقیق و بررسی و یا حتی اندکی تأمل، به پذیرش شایعه و همچنین رواج سریع آن بین دیگران اقدام می‌کنند.
۲. پذیرش کند: این گروه از مخاطبان به محض روبه‌رو شدن با شایعه آن را مورد پذیرش قرار نمی‌دهند ولی در صورت تکرار و شنیدنیهای مکرر کم‌کم میل و تمایلی در پذیرش و نهایتاً انتشار آن به دست خواهند آورد.
۳. بی تفاوتی: مخاطبان دیگری نیز وجود دارند که در قبال شایعه، از خود حالت بی تفاوتی نشان می‌دهند، این گروه از مخاطبان به شایعه، توجه و التفاتی نشان نمی‌دهند یا در توزیع آن نیز نقش چندان زیادی ایفاء نمی‌کنند.
۴. واکنش منفی: عده‌ای دیگر از مخاطبان در مقابل شایعه، نه تنها در پذیرش و توزیع آن اقدامی به عمل نمی‌آورند بلکه با توسل به وسایل و شیوه‌های مختلفی سعی در مقابله و از بین بردن آثار شایعه را خواهند داشت. این واکنش منفی و جبهه‌گیری، می‌تواند باعث گرم‌تر شدن بازار شایعه گردد.
۵. شایعه‌سازی: واکنش عده‌ای دیگر از مخاطبان در برابر شایعه، این است که خود نیز اقدام به ساخت شایعه‌ای خلاف شایعه اصلی به منظور مقابله، می‌کنند و می‌خواهند از سلاح رقیب استفاده کرده و به این وسیله رقیب را از دور خارج کنند.^۲

انواع و کاربردهای شایعات:

۱. شایعات تفرقه افکن: در این نوع شایعه سعی می‌شود در مواضع دشمن ایجاد شکاف نمایند و با بیان تشنجات بین افراد دشمن، آنها را ضعیف کنند. این نوع شایعه در بازی‌های سیاسی کاربرد وسیعی دارد.
 ۲. شایعات هراس آور: در این نوع شایعه با اعلام کشته‌های وسیع و پخش آن در بین نیروهای دشمن می‌توان آمیدی را در بین آنها افزایش داده و آنها را ضعیف نمود.
 ۳. شایعات امیدبخش: این نوع شایعات باعث ایجاد روحیه و انسجام در بین نیروهای خودی شده و کاربردی وسیع دارد.^۳
- دسته بندی دیگری شایعات را به سه دسته تقسیم‌بندی کرده است:
۱. شایعات به عنوان رویاهای امکان ناپذیر: که انتظارات عمومی و نتایج مورد انتظار را منعکس می‌کند.
 ۲. شایعات بر اساس ترس و وحشت: که ترس‌های عمومی و هیجانات را منعکس می‌نماید.
 ۳. شایعات ناشی از عدم توافقی: که در جهت تضعیف اتحاد و روابط دوستانه است.^۴
- شایعات خزنده: شایعاتی هستند که همراه با تاکتیک‌های قطره چکانی مرحله به مرحله می‌تواند مسیر شایعه را در ذهن افراد یک جامعه طراحی کند. این شایعات درازمدت‌تر از شایعات آتشین هستند و پیچیدگی‌های بیشتری نیز دارند این شایعات به آرامی گسترش یافته و به همراه احساسی مملو از رازداری، رواج می‌یابد تا به مرور همه از آن باخبر شوند.^۵

^۱ چراغی، زهرا. (۱۳۹۱) شایعه، و شایعه پردازی در عصر قاجار، تحقیقات تاریخ اجتماعی، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.

^۲ موسی پور، میثم. (۱۳۹۳)، شایعه، ارتباطات نوین، ارتباطات کلامی به طور مستقیم و غیر مستقیم و تأثیر آن بر مخاطب

^۳ رضاییان فرد، غلامرضا و چولکی، غلامرضا. (۱۳۹۵)، بررسی علل و عوامل موثر بر جوامع شایعه در شبکه‌های مجازی اجتماعی، فصلنامه مطالعات اطلاعات و امنیت انتظامی. سال ششم، شماره دو، پیاپی شانزدهم

^۴ علمی، راحله و بیک‌زاد، جعفر. طراحی و تبیین مدیریت شایعه در سازمان، (۱۳۹۲)

^۵ آزادی، محمد حسین و همکاران. تفاوت‌های خبر جعلی و شایعه (۱۳۹۸) برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد

- شایعات دلفینی: آن نوع از شایعات هستند که به تناسب زمان آشکار می‌گردند و بلافاصله پس از تأثیرگذاری، برای مدتی پنهان می‌شوند و دوباره با ایجاد زمینه و انگیزه خود را آشکار می‌کنند. این شایعات، شایعات غواصی هستند. در این نوع شایعه از آنچه در گذشته اتفاق افتاده در زمان‌هایی که کاربرد آن اقتضا می‌کند، استفاده می‌کنند؛ گاهی مطالبی را آشکار و گاهی مطالبی را پنهان می‌نمایند.^۱

شایعات آتشین: این شایعات به این دلیل که مخاطرات یا وعده‌های فوری را مطرح می‌کنند، همچون آتشی که چوب را می‌سوزاند، به سرعت منتشر شده و جامعه را در طی مدتی بی‌نهایت کوتاه در برمی‌گیرند. شایعات حاوی موضوع‌های خشونت‌بار یا تصادف‌های بزرگ، مصیبت‌های فراگیر یا پیروزی عظیم در زمان جنگ، در این دسته‌بندی قرار دارند.^۲

شرایط رشد شایعه:

۱. زمانی که بین عرضه و تقاضای اطلاعات در مورد یک موضوع تفاوت وجود داشته باشد شایعه رشد پیدا می‌کند.

۲. عدم اعتماد مردم نسبت به رسانه‌ها و مسئولین در زمان بحران باعث ایجاد نگرانی و اضطراب در افکار عمومی و در نتیجه رشد شایعه می‌شود.

۳. اگر ابهام و شک وجود داشته شرایط برای رشد شایعه محیا می‌شود. (یافته‌های تحقیق)^۳

مدیریت بر شایعه:

منظور از مدیریت شایعه، پیشگیری از بروز شایعه تا جایی که امکان دارد و کاهش اثرات مخرب آن است. مدیریت شایعه شامل مطالعات جدیدی در مورد انتشار شایعات و اینکه مردم چگونه شایعات را باور می‌کنند و روش‌هایی است که مدیران با شایعات مقابله می‌کنند.^۴ شایعه انتقال دهان‌به‌دهان حکایت‌ها، اطلاعات و اخبار غیر موثق تعریف می‌شود که مبتنی بر مشهورات یا قول اجتماع است و اعتبار خود را از تواتر و شیوع خود می‌گیرد. شایعه گمان خاصی است که معمولاً به صورت سینه‌به‌سینه و بدون ارائه شواهد قابل‌اطمینان از فردی به فرد دیگر منتقل می‌شود.^۵ مدیریت شایعه به فرایند نظارت، رسیدگی و کنترل شایعات یا اطلاعات نادرست اشاره دارد که به طور بالقوه می‌تواند به اعتبار یک سازمان یا فرد آسیب برساند.^۶

نقش شایعه در ناآرامی اجتماعی:

برای آنکه بتوانیم ناآرامی‌های اجتماعی با منشأ ناکارآمدی اقتصادی، نارضایتی سیاسی و نگرش‌های خرده‌فرهنگی و... را به حداقل رسانده و از عوارض جانبی آن بکاهیم، باید بدانیم که چرا و به چه دلیل شایعه باعث می‌شود که کارگران، معلمان، کارمندان، پرستاران، اهالی یک شهر، جمعیت یک حزب یا طرفداران یک فرد یا جریان سیاسی، دست به اعتراضات خشونت‌آمیز بزنند. از این رو شناخت شایعه و انواع آن و تأثیرش در ناآرامی‌های اجتماعی یک امر ضروری بوده و از اهمیت بالایی برای اقدامات بعدی برخوردار است.^۷ فراگیر شدن استفاده از شایعه، پیامدهای مثبت و منفی بسیاری را بر زندگی ما القا نموده و در مواردی نیز امنیت و نظم اجتماعی را مختل کرده است. بدیهی است که امنیت از نیازها و انگیزه‌های اساسی انسان به شمار می‌رود، به‌طوری‌که با زوال آن آرامش خاطر از انسان سلب می‌شود و تشویش، اضطراب و ناآرامی جای آن را می‌گیرد. امروزه، امنیت اجتماعی تمامی زوایا و سطوح زندگی را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد و به‌عنوان یکی از نیازهای اولیه باوجود شکل‌گیری در یک بستر عینی بر اساس یک پدیده ذهنی

^۱ رضاییان فرد، غلامرضا و چولکی، غلامرضا. (۱۳۹۵)، بررسی علل و عوامل موثر بر جوامع شایعه در شبکه‌های مجازی اجتماعی، فصلنامه مطالعات اطلاعات و امنیت انتظامی. سال ششم، شماره دو، پیاپی شانزدهم

^۲ آزادی، محمد حسین و همکاران. تفاوت‌های خبر جعلی و شایعه (۱۳۹۸) برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد

^۳ شهرکی نیا، مهدی و مرادیان، میثم. شایعه و انواع آن و تأثیر آن بر ناآرامی‌های اجتماعی ۱۴۰۳

^۴ متاجی نیموری، فاطمه؛ جمشیدی، مینا؛ رضائیان، علی. ارائه مدلی جهت مدیریت شایعه در دانشگاه آزاد اسلامی، فصلنامه چشم‌انداز مدیریت دولتی، دوره ۱۲، شماره ۳، پاییز ۱۴۰۰

^۵ قومی اوایل، میثم؛ رحمتی، مهناز؛ توسلی نژاد، مهناز. بررسی عوامل موثر بر مدیریت شایعه، فصلنامه مدیریت پویا و تحلیل کسب و کار، دوره دو، شماره ۳، پاییز ۱۴۰۲.

^۶ Chen, J, Chen, C, Song, Q, Zhao, Y, Deng, L, Xie, R and Yang, S (2021), Spread Mechanism and Control Strategies of Rumor Propagation Model Considering Rumor Refutation and Information Feedback in EmergencyManagement, Symmetry 2021, 13, 1694.

^۷ پناهی، محمدحسین و همکاران. ناآرامی‌های اجتماعی، عوامل و فرایندهای آن؛ ۱۳۹۲



است و بر اساس فرایندهای خاص این حوزه شکل می‌گیرد.^۱ روند ناآرامی‌های اجتماعی از هر نوع که باشد؛ سبب ایجاد اختلال در چرخه تولید و تداوم آموزش در مراکز علمی شده و این آشفتگی، منجر به اختلال در اعمال مدیریت در بین نخبگان سیاسی و مدیران دولتی و غیردولتی و از بین رفتن اعتماد سرمایه‌گذاران داخلی و خارجی به امر مهم سرمایه‌گذاری و توسعه اقتصادی کشور در نهایت، فقدان اعتماد عمومی مردم به دولت می‌شود که خود، مقدمه و منشأ بروز بسیاری از قانون‌گریزی‌ها، ناامنی‌ها و تجاوزات گوناگون به حقوق مردم خواهد شد.^۲ شایعات، اطلاعات یا اخباری هستند که صحت آنها تأیید نشده است؛ به همین دلیل هنگامی که در دسترس مخاطب قرار می‌گیرند. گیرنده پیام نمی‌تواند درستی یا نادرستی آنها را تشخیص دهد. عموم مردم در برخورد با چنین پیام‌هایی کمتر می‌اندیشند و کمتر خود را برای بررسی کردن درستی محتوا به دردمر می‌اندازند. شایعات به‌آسانی آب‌خوردن منتشر می‌شوند، چون باز نشر آنها در شبکه‌های اجتماعی بسیار سریع و گسترده است؛ ضمن آنکه در فضای مجازی که کنترل مستقیمی بر محتوا وجود ندارد و عملاً فرایند دروازه‌بانی پیام صورت نمی‌گیرد. هر کاربر می‌تواند تولیدکننده محتوا و نشردهنده آن باشد، بی‌آنکه صلاحیت تولید پیام را داشته باشد و همین امر می‌تواند زمینه‌ساز بروز یک ناآرامی اجتماعی باشد.^۳

یافته‌ها

هر شایعه می‌تواند دربرگیرنده بخش قابل‌ملاحظه‌ای از واقعیت می‌تواند باشد. شایعه، کوششی جمعی است برای تفسیر یک موقعیت جذاب و مبهم وقتی جامعه به‌شدت به موضوعی دل‌بستگی پیدا می‌کند، شایعه تولید می‌شود و تکامل پیدا می‌کند و به شکل‌های گوناگون ظهور پیدا می‌کند. شایعه عمدتاً به یک موضوع عمومی مرتبط است و مانند ویروس از فردی به فرد دیگر انتقال پیدا می‌کند. شایعه مانند نوشیدن آب‌شور است که هر چه نوشیده شود عطش را برطرف نمی‌کند. (یافته‌های تحقیق).^۴

پیشرفت و گسترش ارتباطات، مسئله ایجاد فضای مجازی، حذف فاصله فیزیکی و نزدیکی افراد بشر، از تحولات عصر حاضر است که به‌خودی‌خود موجب افزایش شایعه، توسعه و بالارفتن سطح توقعات و انتظارات شهروندان شده است. نتیجه این تغییرات سبب می‌شود تا شهروندان خود را با دیگران مقایسه کرده و حقوق و امکاناتی را از دولت‌ها طلب کنند. باتوجه‌به روشن نبودن اطلاعات و اخبار و افزایش توقعات و نارسایی‌های متعدد دیگر، ایجاد زمینه نارضایتی و اعتراض در افراد و بروز ناآرامی‌ها و اغتشاشات متعدد به وجود می‌آید. عواقب و آثار این ناآرامی‌ها و اغتشاشات، آثار داخلی و خارجی متعددی را برای دولت‌ها ایجاد می‌کند و باعث می‌شود آنها به این امر توجه جدی کنند. صاحب‌نظران عوامل متعددی را در فرایند وقوع و بروز ناآرامی‌ها و اغتشاشات مؤثر می‌دانند که باتوجه‌به نوع حکومت و شرایط جغرافیایی و فرهنگی هر کشور متفاوت است.^۵

بسیاری بر این باورند که شایعات و اخبار نادرست نیز بخشی از زندگی روزمره محسوب می‌شوند و باید با آنها کنار آمد. به نظر می‌رسد جوانان بیشتر طرفدار این دیدگاه هستند و تصور می‌کنند کارکرد سرگرمی و گذران فراغت شایعه سبب می‌شود اطلاعات نادرست آسیب‌زننده نباشند؛ اما افراد و گروه‌هایی که در اثر این شایعات آسیب می‌بینند آبرو، اعتبار یا سرمایه اجتماعی خود را از دست می‌دهند و سلامتی آنان در معرض تهدید قرار می‌گیرد و سازمان‌ها و مؤسساتی که برای خنثی کردن آثار و پیامدهای نشر این اخبار، هزینه‌های مالی و انسانی سنگینی متحمل می‌شوند به‌خوبی می‌دانند اطلاعات گمراه‌کننده یا دروغ، چندان هم بی‌ضرر نیست به‌ویژه اگر ابزار انتشار آن، شبکه‌های اجتماعی مجازی باشند.^۶

چنانچه شایعه‌ای فراگیر شد، باید اقدامات ذیل به عمل آید؛

۱ شناسایی منابع و افراد شایعه ساز ۲ بی اعتبار کردن منبع و کشف هویت آنان برای مردم ۳ دادن اطلاعات صحیح به مردمی که

^۱ دانش، پروانه و همکاران. تأثیر شایعه فضای مجازی بر نظم و امنیت جامعه؛ ۱۳۹۸

^۲ پناهی، محمدحسین. (۱۳۹۲) ناآرامیهای اجتماعی عوامل و فرایندها، پژوهش‌های نظم و امنیت نظامی سال ششم شماره سوم

^۳ سلیمانی پور، روح‌الله. (۱۳۹۴)، شبکه‌های اجتماعی: فرصت‌ها و تهدیدها، فصلنامه راه‌آورد نور، شماره سی و یکم

^۴ شهرکی نیا، مهدی و مرادیان، میثم. شایعه و انواع آن و تأثیر آن بر ناآرامی‌های اجتماعی ۱۴۰۳

^۵ پناهی، محمدحسین و همکاران. ناآرامی‌های اجتماعی، عوامل و فرایندهای آن؛ ۱۳۹۲

^۶ رضاییان فرد، غلامرضا و چولکی، غلامرضا. (۱۳۹۵)، بررسی علل و عوامل مؤثر بر جوامع شایعه در شبکه‌های مجازی اجتماعی، فصلنامه مطالعات اطلاعات و امنیت انتظامی. سال ششم، شماره دو، پیاپی شانزدهم



تحت تأثیر شایعه قرار گرفته اند (جامعه هدف) ۴ نادیده انگاشتن شایعات ضعیف و پاسخ غیر مستقیم به آن. مثلاً نشان دادن تصویر زنده فردی که شایعه قتل وی منتشر شده است. ۵ پاسخ شایعه با شایعه (که در جنگ های روانی علیه دشمن به کار بسته می شود. برای کنترل و درمان هرچه بهتر شایعات مناسب است که مرکزی تحت عنوان مرکز مطالعات شایعه در کشور ایجاد شود تا به تحقیقات علمی و آماری این موضوع و ارائه راه های درمان شایعات بپردازند.^۱

کشور برای آنکه بتواند به جهت کاهش شایعه و در مرحله بعد کاهش توان بالقوه اعتراضات و ناآرامی های اجتماعی شهروندان موفق شود، می تواند اقدامات زیر را جزو برنامه های کوتاه مدت و بلندمدت خود قرار دهد.

۱- انتخاب مسئولین و مدیران اجرایی باید به گونه ای باشد که علم به عمل و رشد پلکانی داشته باشند و با فرهنگ، باورها، آداب و رسوم و جغرافیای شهری، سیاسی و جمعیتی محل خدمت خود آشنایی داشته و یا قبل از شروع به خدمت آشنا شوند.

۲- دولت باید با به کارگیری سامانه های نظارتی مطمئن، به جهت تحقق باورهای درست در مردم و یا جلوگیری از بروز باورهای نادرست در بین آنها اقدام کند.

۳- از مهم ترین عوامل دیگری که می تواند به جهت تشدید، توسعه و یا کاهش و مهار اعتراضات و ناآرامی های اجتماعی، نقش تعیین کننده ای داشته باشد، نحوه برخورد مسئولین و یا مأمورین اجرایی با معترضان، قبل و زمان بروز نارضایتی، اعتراضات و مساعد شدن روحیه پرخاشگری قبل از ورود و مدیریت مخالفان به صحنه است که این امور را می توان با داشتن اطلاعات و اخبار صحیح اولیه از واقعه (قبل و یا حین حادثه) توسط مسئولین سیاسی، امنیتی، انتظامی و در نهایت، مدیریت واحد در صحنه، به نحو مطلوب مدیریت کرد.^۲

بحث و نتیجه گیری

می توان شایعه را مجموعه ای از اطلاعات دانست که در میان جمیعت و درون یک جامعه پدید می آید و پراکنده می شود این اطلاعات غیر موثق است و منابع رسمی آن را نفی یا تأیید نکرده اند، شایعه اعتبار خود را از مقدار شیوع و تکرار می گیرد به طور مثال فرد راجع به یک موضوع بیان می دارد (چون همه می گویند پس صحت دارد) و به دنبال دلیل و مستندات واقعی نیست.^۳ شایعات، اخبار دروغ و جعلی، به طور فزاینده ای به عنوان نیروهای مخالف در برابر عملکرد دولت هستند. خصوصاً زمانی که امنیت ملی به خطر می افتد و شایعات شکاف عمیق تری بین ملت و دولت به وجود می آورند و در پی آن، تشخیص فعالیت های مخرب که امنیت ملی و امنیت عمومی را تهدید می کند، یک چالش مهم برای بسیاری از دولت ها بوده است. شیوه های نظارت داخلی به عنوان بخشی از دفاع در برابر شایعات و برنامه های امنیتی ملی در ردیف سیاست های امنیتی بسیاری از کشورها قرار گرفته است. شایعات اغلب منجر به اختلاف میان دولت و عموم می شوند و به عنوان تلاش های مخالف امنیتی میهن شناخته شده است گسترش شایعات می تواند افکار عمومی در یک کشور را تا حد زیادی تحت تاثیر بازارهای مالی قرار دهد و باعث وحشت در جامعه در طول جنگ و بیماری های همه گیر مانند کرونا و شیوع بیماری شود. به شایعه همواره به عنوان پدیده ای که بار ارزشی منفی آن بیش از مثبت بوده نگاه شده است. شاید به این خاطر که این پدیده معمولاً در جوامعی گسترش بیشتری داشته که فاصله بین مردم و صاحبان قدرت در آن بیشتر بوده و به همین دلیل، شفافیت و مسئولیت پذیری در فضای اطلاعاتی جامعه محسوس نبوده است.^۴ در جامعه ای که همه حقایق، از طریق مجاری مختلف اطلاع رسانی انتشار می یابند، شایعه کمتر فرصت ظهور می یابد. اما نیازی به بیان نیست که چنین جامعه ای جز در عالم تخیلی وجود خارجی ندارد. زیرا همه جوامع اطلاعاتی دارند که انتشار آنها را مغایر با منافع خویش می دانند. اجتناب از انتشار اطلاعات مهم و حساسی در شرایط بحرانی و هنگام وقوع حوادث اضطراری، بیشتر دیده می شود؛ بنابراین می توان نتیجه گرفت هیچ جامعه ای را نمی توان یافت که گاه گاه

^۱ آجودانی، مریم و صنیعی، ماندانا نقش شایعه در آسیب های اجتماعی؛ ۱۳۹۶

^۲ پناهی، محمدحسین و همکاران. ناآرامی های اجتماعی، عوامل و فرآیند های آن؛ ۱۳۹۲

^۳ شهرکی نیا، مهدی و مرادیان، میثم. شایعه و انواع آن و تاثیر آن بر ناآرامی های اجتماعی ۱۴۰۳

^۴ دانش، پروانه و همکاران. تاثیر شایعه فضای مجازی بر نظم و امنیت جامعه؛ ۱۳۹۸

شاهد انتشار یک یا چند شایعه ریزودرشت نباشد.^۱ در حالت معمولی عمدتاً شایعات در تعارض با جریان اخبار و اطلاعات رسمی کشور هستند و در صورت بروز شرایط اضطراری و بحران می‌توانند امنیت ملی را به درجات مختلف دچار مخاطره کند. در مواجهه با شایعه مشکل اساسی اینجاست که افراد برای بررسی صحت و سقم موضوع اندکی تلاش نمی‌کنند. وقتی شایعه را از افراد نزدیک و دوستان خود می‌شنویم، تلاشی برای زیرسؤال بردن آنان نداریم و شایعه اغلب از حصار تدافعی ما عبور می‌کند و ما به‌ندرت از خود می‌پرسیم که: شایعات واقعاً چقدر حقیقت دارند؟ بسیاری از شایعات سرگرم‌کننده‌اند و برخی از نیازهای روانی ما را برآورده می‌کنند به همین دلیل باعث جلب توجه ما می‌شوند. همچنین برخی افراد برای اینکه بگویند از اطلاعات محرمانه‌ای آگاهی دارند نسبت به پخش شایعات اقدام می‌کنند. در جامعه مردم باید به دنبال حرف و مطلب مستند و موثق باشند. روزنامه‌ها نیز از درج اخبار بدون منبع و به نقل از محافل خبری یا افراد غیرمطلع باید خودداری نمایند تا جامعه از خطر شایعه مصون ماند. فرهنگ‌سازی لازم توسط دستگاه‌های متولی و آموزش و آشناکردن مردم با شایعه و بررسی صحت و سقم خبرهای مشکوک و دانش‌افزایی عمومی و تعمیق بینش و آگاهی عمومی ضروری است، اطلاع‌رسانی صحیح و به‌موقع و اصولی به مردم و ایجاد اعتماد به‌طوری که بتوانند به‌راحتی صحت اخبار را بررسی کنند، باعث شکست شایعه‌سازان و شایعه‌پراکنان خواهد شد.

منابع:

- آجودانی، مریم و صنیعی، ماندانا نقش شایعه در آسیب‌های اجتماعی؛ ۱۳۹۶
- آزادی، محمدحسین و همکاران. تفاوت‌های خبر جعلی و شایعه (۱۳۹۸) برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد
- پناهی، محمدحسین. (۱۳۹۲) ناآرامیهای اجتماعی عوامل و فرآیندها، پژوهش‌های نظم و امنیت نظامی سال ششم شماره سوم
- ترکمان، فرح و شهابی، زینب. شایعه و عوامل اجتماعی مؤثر در آن؛ تابستان ۱۳۹۵
- چراغی، زهرا. (۱۳۹۱) شایعه، و شایعه پردازی در عصر قاجار، تحقیقات تاریخ اجتماعی، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- دانش، پروانه و همکاران. تاثیر شایعه فضای مجازی بر نظم و امنیت جامعه؛ دیدگاه پژوهی کارمندان شهرداری تهران، ۱۳۹۸
- دهقان شاد، حوریه. ۱۳۹۱ (چگونگی گردش شایعات سیاسی در فضای اینترنت، مطالعات رسانه‌ای، سال ششم، شماره ۱۴
- رضاییان فرد، غلامرضا و چولکی، غلامرضا. (۱۳۹۵)، بررسی علل و عوامل مؤثر بر جوامع شایعه در شبکه‌های مجازی اجتماعی، فصلنامه مطالعات اطلاعات و امنیت انتظامی. سال ششم، شماره دو، پیاپی شانزدهم
- سلیمانی‌پور، روح‌الله. (۱۳۹۴)، شبکه‌های اجتماعی: فرصت‌ها و تهدیدها، فصلنامه ره‌آورد نور، شماره سی و یکم
- علمی، راحله و بیک‌زاد، جعفر. طراحی و تبیین مدیریت شایعه در سازمان، (۱۳۹۲)
- عیسی مراد، ابوالقاسم. (۱۳۹۴)، روانشناسی شایعه، تهران: انتشارات رشد فرهنگ
- قومی اوپل، میثم؛ رحمتی، مهناز؛ توسلی نژاد، مهناز. بررسی عوامل مؤثر بر مدیریت شایعه، فصلنامه مدیریت پویا و تحلیل کسب‌وکار، دوره دو، شماره ۳، پاییز ۱۴۰۲.
- لژگی، علینقی و همکاران. مدل‌سازی ریاضی انتشار شایعه با رویکرد دفاعی با نگاه به آیات و روایات، فصلنامه علمی مطالعات بین‌رشته‌ای و راهبردی سال دهم شماره ۴۱، زمستان ۱۳۹۹
- متاجی نیموری، فاطمه؛ جمشیدی، مینا؛ رضائیان، علی. ارائه مدلی جهت مدیریت شایعه در دانشگاه آزاد اسلامی، فصلنامه چشم-انداز مدیریت دولتی، دوره ۱۲، شماره ۳، پاییز ۱۴۰۰
- موسی‌پور، میثم. (۱۳۹۳)، شایعه، ارتباطات نوین، ارتباطات کلامی به طور مستقیم و غیر مستقیم و تاثیر آن بر مخاطب
- Chen, J, Chen, C, Song, Q, Zhao, Y, Deng, L, Xie, R and Yang, S (2021), Spread Mechanism and Control Strategies of Rumor Propagation Model Considering Rumor Refutation and Information Feedback in Emergency Management, Symmetry 2021, 13, 1694.

^۱ آجودانی، مریم و صنیعی، ماندانا نقش شایعه در آسیب‌های اجتماعی؛ ۱۳۹۶