



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات
بهداشتی درمانی تهران
معاونت بهداشت

کتابچه خودمراقبتی در بحران

آموزش و ارتقاء سلامت و مدیریت اینفودمی



مدیریت شایعات در بحران

مدیریت اینفودمی و شایعات در بحران (راهنمای کاربردی برای عموم مردم)

مقدمه

در زمان بحران‌ها مثل سیل، زلزله، اپیدمی‌ها یا حتی بحران‌های اجتماعی، مردم به دنبال اطلاعات سریع هستند. اما حجم زیاد اطلاعات، اخبار نادرست و شایعات می‌تواند باعث سردرگمی شود.

به این وضعیت، اینفودمی (Infodemic) می‌گویند؛ یعنی «همه‌گیری اطلاعات» که در آن، اطلاعات درست و غلط با هم پخش می‌شوند.

هدف این جزوه، کمک به شماست تا در بحران‌ها بتوانید شایعات را تشخیص دهید، به اطلاعات درست دسترسی پیدا کنید و از گسترش اخبار نادرست جلوگیری نمایید.

چرا باید با سواد رسانه‌ای آشنا شویم؟

در دوران بحران‌هایی مثل کرونا یا زلزله، مردم با حجم زیادی از اخبار، پیام‌ها و شایعات روبه‌رو می‌شوند. بعضی از این اطلاعات درست هستند، اما بسیاری هم نادرست، ناقص یا گمراه‌کننده‌اند. این وضعیت به نام «اینفودمی» (Infodemic) شناخته می‌شود؛ یعنی همه‌گیری اطلاعات.

سواد رسانه‌ای به ما کمک می‌کند بتوانیم این اطلاعات را بشناسیم، درست را از نادرست جدا کنیم و آگاهانه تصمیم بگیریم.

سواد رسانه‌ای یعنی چه؟

سواد رسانه‌ای یعنی اینکه:

بتوانیم تشخیص دهیم یک خبر از کجا آمده.

بفهمیم هدف آن پیام چیست (اطلاع‌رسانی، ترساندن، تبلیغ یا فریب؟).

اطلاعات را بررسی کنیم قبل از اینکه باور کنیم یا منتشر کنیم.

مثال ساده:

اگر پیامی را در واتساپ دریافت کردید که «فلان دارو باعث درمان فوری کرونا می‌شود»، ابتدا باید بررسی کنید:

- ✓ منبع آن چیست؟
- ✓ آیا وزارت بهداشت یا سازمان جهانی بهداشت آن را تأیید کرده؟

اینفودمی چیست؟

اینفودمی ترکیبی از دو واژه «Information» (اطلاعات) و «Epidemic» (همه‌گیری) است.

یعنی وقتی حجم زیادی از اطلاعات درست و نادرست همزمان منتشر می‌شود و تشخیص حقیقت سخت می‌شود.

مثلاً در دوران کرونا:

بعضی‌ها می‌گفتند واکسن خطرناک است. بعضی‌ها باور داشتند که نوشیدن جوشانده‌ها بیماری را درمان می‌کند. خطر اینجاست که اطلاعات غلط می‌تواند جان انسان‌ها را به خطر بیندازد یا باعث ترس و بی‌اعتمادی شود.

نمونه‌ها:

- ✓ شایعات درباره درمان کرونا با سیر یا لیموترش
- ✓ اخبار جعلی درباره کمبود بنزین یا افزایش قیمت‌ها بعد از بحران‌ها
- ✓ پست‌های شبکه‌های اجتماعی که باعث ترس و نگرانی غیرواقعی می‌شوند

چرا شایعات در بحران زیاد می‌شوند؟

- ترس و نگرانی عمومی: وقتی مردم نگران هستند، هر خبری را باور می‌کنند.
- نیاز فوری به اطلاع‌رسانی: افراد عجولانه خبر منتشر می‌کنند بدون بررسی صحت آن.
- کمبود منابع رسمی یا دیر انتشار دادن اخبار درست
- فعالیت شایعه‌سازان و افراد سودجو که دنبال کلیک، فالوور یا منفعت مالی هستند.

پیامدهای باور به شایعات

ایجاد ترس و استرس غیرضروری

تصمیم‌های اشتباه (مثل خرید عجولانه یا استفاده از درمان‌های خطرناک)

کاهش اعتماد به رسانه‌ها و مسئولان

گسترش بحران به جای مدیریت آن

مثال: در ابتدای کرونا، مصرف خودسرانه الکل صنعتی به دلیل یک شایعه باعث مرگ صدها نفر در ایران شد.

چطور شایعات را تشخیص دهیم؟

چند نشانه ساده برای شناسایی اخبار مشکوک:

منبع نامشخص: «شنیدم که...» یا «یکی از دوستان گفت...»

✓ لحن هیجانی یا ترسناک: مثل «فوری! حتماً بخوانید!»

✓ درخواست فوری برای بازنشر: «حتماً به همه بفرستید!»

✓ عدم پوشش توسط رسانه‌های رسمی

✓ وجود تناقض با علم و عقل

نکته مهم: قبل از باور یا انتشار، همیشه یک جست‌وجوی سریع در منابع معتبر انجام دهید.

منابع معتبر در بحران‌ها

- رسانه‌های رسمی: صدا و سیما، خبرگزاری‌های معتبر
- وبسایت‌های وزارتخانه‌ها و سازمان‌های رسمی
- کانال‌ها و صفحات تأییدشده (Verified) در شبکه‌های اجتماعی
- سازمان‌های بین‌المللی مثل سازمان جهانی بهداشت (WHO)

- خط تلفن‌های اطلاع‌رسانی اضطراری که توسط نهادهای رسمی اعلام می‌شود.

رفتار درست در مواجهه با شایعات

توقف و فکر کردن: عجله نکنید، اول بررسی کنید.

جست‌وجوی منبع اصلی: ببینید خبر از کجا آمده و آیا رسمی است؟

✓ مشورت با افراد آگاه یا متخصص

✓ عدم بازنشر خبر مشکوک حتی اگر قصد کمک دارید

✓ آموزش خانواده و دوستان درباره سواد رسانه‌ای

نقش ما در قطع زنجیره شایعات

هر فرد می‌تواند یک «فیلتر اطلاعاتی» باشد.

اگر هر کس فقط اخبار درست را منتشر کند، شایعات خیلی زود از بین می‌روند.

کارهایی که می‌توانیم انجام دهیم:

- انتشار فقط خبرهایی که مطمئن هستیم
- راهنمایی دیگران برای دنبال کردن منابع رسمی
- گزارش صفحات شایعه‌ساز به پلتفرم‌ها



نمونه یک تصمیم درست

سناریو:

یک پیام واتساپی دریافت می‌کنید: «امشب ساعت ۱۰ حکومت نظامی اعلام می‌شود، سریع به همه خبر بده!»

رفتار درست:

- ✓ جست‌وجو در خبرگزاری‌ها → خبری نیست.
- ✓ بررسی کانال رسمی استانداری → تکذیب می‌کند.
- ✓ عدم بازنشر پیام و اطلاع دادن به فرستنده که شایعه است.

رسانه‌ها و فضای مجازی، فرصت یا تهدید؟

رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی اگر درست استفاده شوند، بسیار مفیدند:

- می‌توانند اطلاع‌رسانی سریع و درست انجام دهند.
- مردم را آموزش دهند.

اما اگر کنترل نشوند:

- شایعه‌پراکنی را تقویت می‌کنند.
- باعث ترس، خشم یا رفتارهای خطرناک می‌شوند.

در بحران‌ها چه کنیم؟

در زمان بحران، مثل زلزله یا بیماری، این کارها را انجام دهید:

- ✓ فقط به اخبار رسمی توجه کنید.
- ✓ اگر چیزی را نمی‌دانید، از منابع معتبر بپرسید.
- ✓ هر خبری را منتشر نکنید.

✓ به اطرافیان خود کمک کنید که اطلاعات درست را پیدا کنند.

نقش دولت و آموزش و پرورش چیست؟

دولت و نهادهای رسمی باید:

- اطلاعات دقیق، ساده و سریع منتشر کنند.
- پاسخگوی مردم باشند.
- برنامه‌های آموزش عمومی سواد رسانه‌ای را در مدرسه‌ها و رسانه‌ها اجرا کنند.
- مردم وقتی آموزش ببینند، کمتر فریب می‌خورند.

ما چطور می‌توانیم خانواده‌مان را آگاه کنیم؟

شما می‌توانید با چند کار ساده، در خانواده خود سواد رسانه‌ای را تقویت کنید:

- ✓ اخبار را با هم بررسی و تحلیل کنید.
- ✓ درباره پیام‌هایی که در شبکه‌های اجتماعی می‌گیرید، گفت‌وگو کنید.
- ✓ به کودکان بیاموزید که به هر چیزی در اینترنت اعتماد نکنند.

نکته مهم:

در بحران‌ها، مدیریت اطلاعات مثل مدیریت آب و غذا مهم است. هر کدام از ما با رفتار مسئولانه می‌توانیم جلوی گسترش شایعات را بگیریم. مدیریت اینفودی فقط کار دولت یا متخصصان نیست. همه ما مسئولیم.

با بالا بردن سواد رسانه‌ای، می‌توانیم:

- از جان خود و دیگران محافظت کنیم.
- جلوی شایعات را بگیریم.
- جامعه‌ای آگاه‌تر و آرام‌تر بسازیم.



شعار ما:

«هر خبری را نشنیده، نخوانده و بررسی نکرده، منتشر نکن!»