



Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0)

شایعه‌های منتشر شده در همه‌گیری کوید-۱۹: علل و استراتژی‌های مهار آن

افسانه قاسمی (دانش آموخته دکتری جامعه‌شناسی، دانشگاه الزهراء(س)، تهران، ایران، نویسنده مسئول)

afsaneh_ghasemi@yahoo.com

حامد ملازاده (دانش آموخته کارشناسی ارشد بیومکانیک ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران،

ایران)

mollazadeh.hamed@gmail.com

چکیده

شایعه‌ها در موقعیت‌های بحرانی منتشر می‌شوند و جامعه را بیش از پیش با مشکل روبه‌رو می‌کنند. همه‌گیری کوید-۱۹ نیز به‌عنوان یک بحران به شکل‌گیری شایعه‌های مختلف منجر شد؛ بنابراین هدف مقاله حاضر تحلیل محتوای شایعه‌هایی بود که در همه‌گیری کوید-۱۹ در جامعه منتشر شد. شایعه‌های منتشر شده در دو خبرگزاری ایسنا و ایرنا از ابتدای همه‌گیری بیماری تا اعلام رسمی تولید و تزریق واکسن آن با استفاده از نرم‌افزار MAXQDA تحلیل محتوا شدند. شایعه‌ها در ۹ مقوله اصلی و ۱۸ زیرمقوله شناسایی شدند. نُه گروه اصلی شایعات عبارت بودند از: شایعات مرتبط با ویروس، پیشگیری از بیماری، درمان و مهار بیماری، مرگ و میر و فوت‌شدگان، شیوع بیماری و ابتلا، تعطیلی و بازگشایی اماکن مختلف، اقدامات دولت، وضعیت دسترسی به اجناس مختلف و سایر شایعه‌ها. انتشار شایعه براساس انگیزه‌های مبتنی بر ترس، بدبینی، کنجکاوی، آرزویی، فریب و اقتصادی صورت گرفت که تأثیر منفی زیادی بر جامعه داشت. استراتژی‌های مهار شایعه نیز شامل استراتژی تکذیب و بازیابی می‌شد. براساس

روند کلی مقولات، شایعه‌ها واکنش طبیعی جامعه به همه‌گیری یک بیماری کاملاً ناشناخته و کشنده بودند که برای سلامت جسمانی و روانی جامعه تهدید محسوب می‌شدند.
کلیدواژه‌ها: شایعه، همه‌گیری کووید-۱۹، استراتژی مهار شایعه.

۱. مقدمه

شایعه^۱ اظهارات و اطلاعات تأیید نشده‌ای است که در شرایط ابهام، خطر و تهدید بالقوه رواج می‌یابد (بردیا و دیفونزو^۲، ۲۰۰۷، ص. ۱۳) و سپس می‌تواند به‌عنوان اظهارات درست، نادرست و تأیید نشده ارائه شود (مورایاما^۳، ۲۰۲۱، ص. ۱۳). لاسول شایعه را از طبیعی‌ترین پدیده‌های اجتماعی می‌داند (هماصدر، ۱۳۸۸، ص. ۶۰) که به مدیریت موقعیت خطرزا کمک می‌کند (دیفونزو و بردیا، ۲۰۰۷، ص. ۱۳). شایعه زمانی با افسارگسیختگی رواج می‌یابد که مردم در انتظار وقوع واقعه عظیم هستند (آپرت و پستمن، ۱۳۷۴، ص. ۵۷). در واقع، شایعه تلاشی جمعی برای توضیح وضعیت دشواری است که گروه با نبود قطعیت مواجه است (دیفونزو و بردیا، ۱۹۹۸، ص. ۲۹۶). شایعه در زمان‌های بحران به مراتب حادث‌تر نیز می‌شود (هماصدر، ۱۳۸۸، ص. ۶۰).

در ۳۱ دسامبر ۲۰۱۹، موردی از التهاب ریه با عاملی ناشناخته در چین گزارش شد (سازمان جهانی بهداشت^۴، ۲۰۲۰ الف) که بیماری کوید-۱۹ نام گرفت. به دلیل شیوع سریع این بیماری سازمان جهانی بهداشت در ۱۱ مارس ۲۰۲۰ آن را دنیاگیری اعلام کرد (سازمان جهانی بهداشت، ۲۰۲۰ ب). شیوع کوید-۱۹ علاوه بر اینکه چالشی برای سلامتی و سیستم بهداشتی کشورها بود، شرایط زندگی را نیز در جهان تغییر داد (تسنیم، حسین و مازومدر^۵،

-
1. Rumor
 2. Difonzo & Bordia
 3. Murayama
 4. WHO
 5. Tasnim, Hossain & Mazumder

۲۰۲۰، ص. ۱۷۱) و اطلاعات نادرست نیز به سرعت افزایش یافت (رادوان و رادوان^۱، ۲۰۲۰، ص. ۱). سازمان جهانی بهداشت از این وضعیت با عنوان اینفودمیک^۲ یاد کرد (چن^۳ و همکاران، ۲۰۲۱، ص. ۱۸۷۰). برای مبارزه با اینفودمیک درک چرایی و چگونگی گسترش شایعه‌ها بسیار مهم است (یانگ، رن، وانگ و ژانگ^۴، ۲۰۲۲، ص. ۱).

جامعه ایران نیز درگیر بیماری کوید-۱۹ و شایعه‌های مرتبط با آن شد. از آنجاکه به شایعه‌ها در بحران‌های اجتماعی توجه بیشتری می‌شود، می‌تواند به ضعف روحیه مردم و تهدید امنیت جامعه منجر شوند (افروز، ۱۳۷۶، ص. ۲۱) پیامد انتشار اخبار نادرست و شایعه‌ها در همه‌گیری کوید-۱۹ گسترش اختلال، وحشت و ترس بود که مانع از مهار بیماری (رادوان و رادوان^۵، ۲۰۲۰، ص. ۱) و حتی افزایش مرگ و میر در جامعه شد. در چنین شرایطی شایعه‌ها هوشیاری بیشتری را نسبت به ویروس واقعی می‌طلبند؛ چراکه با طوفان‌های فکری منفی در اینترنت و انتشار گسترده، هراس را در جامعه افزایش می‌دهند و برای ثبات اجتماعی و امنیت شهروندان تهدید محسوب می‌شوند (شی، کیو، جیا و لیو^۶، ۲۰۲۰، ص. ۳۷۶)؛ از این رو شناسایی و کنترل شایعه‌ها در طول همه‌گیری کوید-۱۹ موضوع مهمی است که باید به آن پرداخته شود.

شایعه‌های منتشر شده مرتبط با سلامتی در همه‌گیری کوید-۱۹ بر سلامت جهانی تأثیر درخور توجهی داشت؛ بنابراین رد و تکذیب شایعه‌ها به اندازه مبارزه با همه‌گیری اهمیت پیدا کرد. ناتوانی در تکذیب شایعه‌ها و ارائه پاسخ قاطع موجب گمراهی مردم، افزایش هراس اجتماعی، خدشه‌دار شدن اعتبار دولت و تهدید سلامت عمومی می‌شود و دولت باید در پیشگیری و کنترل شایعه‌ها پاسخگو باشد (یانگ و همکاران، ۲۰۲۲، ص. ۳)؛ در نتیجه

1. Radwan & Radwan
2. Infodemic
3. Chen
4. Yang, Ren, Wang & Zhang
5. Radwan & Radwan
6. Shi, Qu, Jia & Lyu

شناسایی استراتژی‌های مهار شایعه اهمیت دارد. شناسایی استراتژی‌های مهار شایعه در همه‌گیری کوید-۱۹ علاوه بر کنترل مناسب‌تر پیامدهای آن می‌تواند به شناسایی استراتژی در بحران‌های مشابه کمک کند. چون عملکرد یک جامعه و نوع واکنش آن در یک شرایط ناشناخته می‌تواند نشان‌دهنده ویژگی‌های آن جامعه باشد، شناسایی شایعه‌های منتشر شده به شناخت بهتر جامعه ایران کمک می‌کند.

شایعه‌های مختلفی در خبرگزاری‌ها منتشر شد که چون شأن، مرتبه و جایگاه بالایی به‌عنوان منبع خبری دارند (ربانی، برندگی و مهربانی، ۱۳۹۲، ص. ۱۲)، می‌توانند مبنای مردم برای دسترسی به خبرها و بررسی درستی یا نادرستی آنها قرار گیرند. در همه‌گیری کوید-۱۹ خبرگزاری‌های مختلف تلاش کردند با بررسی، توضیح، شفاف‌سازی یا تکذیب شایعه‌های منتشر شده از فشار و بحران وارد شده بر جامعه بکاهند.

به‌رغم اهمیت و تأثیر زیادی که شناسایی شایعه‌ها و علل انتشار آن دارد، تاکنون پژوهشی در زمینه شایعه‌های منتشر شده در همه‌گیری کوید ۱۹ در ایران انجام نشده است؛ بنابراین هدف پژوهش حاضر، تحلیل شایعه‌های منتشر شده در همه‌گیری کوید-۱۹، شناسایی علل انتشار شایعه‌ها و استراتژی‌های مهار آنهاست. سؤال پژوهش این است که محتوای شایعه‌های منتشر شده در همه‌گیری کوید-۱۹ و اهداف انتشار و استراتژی مهار شایعه‌ها چه بود؟

۲. مبانی نظری تحقیق

۲.۱. پیشینه تحقیق

در این بخش به مرور ادبیات پژوهش در جهان و ایران پرداخته شده است. ابتدا پژوهش‌های مربوط به علل انتشار شایعه بررسی شده، سپس به پژوهش‌های مربوط به شایعه در دوران همه‌گیری کوید-۱۹ اشاره شده و در آخر به مرتبط‌ترین پژوهش‌ها با عنوان تحقیق حاضر پرداخته شده است.

گوودوین، هاکه، نتو و مایرز^۱ (۲۰۰۹) ذکر کردند، بحران‌های اجتماعی می‌توانند به شکل‌گیری شایعه منجر شوند. جونز، تامسون، شترو سیلور^۲ (۲۰۱۷) بیان کردند، شایعه‌ها در موقعیت‌های بحرانی و در خلأ مجراهای اطلاعاتی و کمبود مجراهای رسمی اطلاع‌رسانی شکل می‌گیرند. یافته‌های پژوهش احسن، کوماری و شارما^۳ (۲۰۱۹) نشان داد، در بحران‌های اجتماعی موضوعات مهم می‌تواند به بروز شایعه منجر شود.

الزمان و همکاران (۲۰۲۰) هفت مضمون شامل محبوبیت سیاسی، بهداشتی و آموزشی، جنایت و حقوق بشر، مذهبی، سیاسی و سرگرمی برای محتوای شایعه‌های رسانه‌های اجتماعی بنگلادش در همه‌گیری کوید-۱۹ شناسایی کردند که بیشتر شایعات به سلامت منفی مربوط بود. شایعه‌های مرتبط با سلامت در همه‌گیری کوید-۱۹ در چین در یافته‌های پژوهش پی‌یو و همکاران^۴ (۲۰۲۱)، شامل نه دسته ویژگی‌های ویروس، کانال‌های انتقال، منابع عفونی، پیش‌آگهی بیماری، درمان پزشکی مدرن، جمعیت مستعد، روش‌های پیشگیری، علوم و تشخیص و درمان طب سنتی چینی بود. یافته‌های پژوهش رحماواتی و همکاران (۲۰۲۱) نشان داد، بسیاری از پیام‌های نادرست در طول همه‌گیری کوید-۱۹ به دروغ‌پردازی‌ها در مورد مسائل بهداشتی مربوط بود. الزمان (۲۰۲۱) اخبار نادرست مرتبط با کوید-۱۹ را در هفت مضمون اصلی سلامت، مذهبی-سیاسی، جرم و جنایت‌ها، سرگرمی، مذهبی و متفرقه شناسایی کرد. وانگ^۵ و همکاران (۲۰۲۱) بیان کردند، بین انتشار شایعه و قطبیت عاطفی و احساسات منفی و شایعه پراکنی در همه‌گیری کوید-۱۹ رابطه علی وجود دارد. چنگ و همکاران (۲۰۲۱) از محققانی بودند که در بررسی شایعه‌های همه‌گیری کوید-۱۹ به خبرگزاری‌های رسمی نیز توجه کردند. آن‌ها شایعه‌های منتشر شده در این دوره را

1. Goodwin, Haque, Neto & Myers
2. Jones, Thompson, Schetter & Silver
3. Ahsan, Kumari & Sharma
4. Pu
5. Wang

براساس اطلاعات منابع مختلف مانند توئیتر و وبسایت‌های رسمی خبری مانند ای‌بی‌اس^۱ و سی‌ان‌ان^۲ بررسی کرده و پایگاه داده‌ای برای شایعه‌های مرتبط با کوید-۱۹ ایجاد کردند. ترکمان و شهابی (۱۳۹۵) ذکر کردند، ابهام در خبر و اهمیت موضوع بر پذیرش شایعه تأثیر دارند. یافته‌های پژوهش ربانی و همکاران (۱۳۹۲) نشان داد، بین اهمیت خبر و اشاعه و گسترش آن رابطه مثبت وجود دارد. یافته‌های پژوهش قانع عزآبادی و همکاران (۱۳۹۹) نشان داد، تصور اطلاع‌رسانی مفید از علل انتشار شایعه است. زمانیان و همکاران (۲۰۲۰) ترس و شایعه مرتبط با کوید-۱۹ را در بزرگسالان ایرانی بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد، سطح تحصیلات با ترس از کوید-۱۹ مرتبط است و اعتماد به شایعه‌ها نیز متأثر از سن، تحصیلات، بیماری زمینه‌ای و وضعیت محل کار است. تقی‌پور (۲۰۲۱) انتشار و پذیرش اطلاعات نادرست را در همه‌گیری کوید-۱۹ در مصاحبه با ۱۹ متخصص ایرانی در رشته علوم اطلاعات و ارتباطات بررسی کردند. شش مقوله اصلی شامل اخبار رسمی و سامانه اطلاع‌رسانی، ماهیت اطلاعات نادرست، کاربران، رسانه‌ها، منبع اطلاعات نادرست و عوامل اجتماعی تعیین‌کننده بود. کاشی و شهریاری (۱۴۰۰) بیان کردند، چالش‌های ذهنی مردم در همه‌گیری کوید-۱۹ شامل کمبود تجهیزات بهداشتی، بی‌توجهی به قرنطینه، اخبار و شایعات، وضعیت روحی، اطلاع‌رسانی نشانه‌ها، پیشگیری، کنترل و درمان، اقدامات دولتی و مردمی، رعایت نکردن بهداشت فردی، میزان مرگ در مبتلایان و نحوه دفن، تعطیلی فعالیت‌های آموزشی و مشکلات اقتصادی بود. نتایج پژوهش هاتفی (۱۴۰۱) با بررسی الگوی گفتمانی مدیریت و پخش شایعه در شرایط همه‌گیری کوید-۱۹ نشان داد، به هر میزان منابع اعتبارسنجی اخبار اعتبار خود را از دست می‌دهند، زمینه شکل‌گیری شایعه در نسبت با تقلب و جعل بیشتر می‌شود.

1. ABS
2. CNN

بررسی پیشینه تجربی نشان می‌دهد، پژوهشی در زمینه محتوای شایعه‌های منتشر شده در همه‌گیری کوید-۱۹ در ایران انجام نشده است. در پژوهش حاضر شایعه‌های منتشر شده در همه‌گیری کوید-۱۹ در خبرگزاری ایسنا و ایرنا تحلیل محتوا و بررسی شده‌اند.

۲.۲. چارچوب نظری تحقیق

شایعه به معنی «خبری است که فاش شود، ولی صحت و درستی آن معلوم نباشد. شایعه خبرهای بی‌اصل و نادرست است. شایعه‌سازی نیز خبر نادرست ساختن است» (دهخدا، ۱۳۴۵، ص. ج ۸/۱۴۱۰۳). شایعه پدیده‌ای اجتماعی است که برای ساختن آن حداقل به دو نفر نیاز است (آپرت و پستمن^۱، ۱۳۷۴، ص. ۵۹). شایعه اغلب به رویدادهای مهم، اشخاص مشهور، مسئولان، مردم و سازمان‌ها و نهادها مربوط می‌شود (افروز، ۱۳۷۶، ص. ۲۱). شایعه زمانی با افسارگسیختگی رواج می‌یابد که مردم در انتظار وقوع واقعه‌ای عظیم هستند (آپرت و پستمن، ۱۳۷۴، ص. ۵۷). در واقع، شایعه‌ها راه‌هایی برای کمک به ما برای کنار آمدن با اضطراب‌ها و نبود قطعیت‌ها هستند (راسنو و فوستر^۲، ۲۰۰۵، ص. ۲). از ویژگی‌های شایعه می‌توان به ابهام در منبع، انتشار در سطح وسیع، انتشار توسط مردم، پذیرش زیاد، دشواری در کنترل، بازتاب پیش‌بینی‌نشده و دشواری در مبارزه اشاره کرد (تولایی، ۱۳۹۶، ص. ۳۹۱).

رسانه‌ها یکی از منابع انتشار شایعه هستند. با گسترش اینترنت، شایعه‌ها در منابع برخط^۳ افزایش یافته است (الزمان و همکاران، ۲۰۲۰، ص. ۸۰). با گسترش رسانه‌ها مفهوم جدیدی چون «شایعه‌های رسانه‌ای» خلق شد که توسط یک یا چند نفر درباره رویدادهای تأیید نشده به صورت خود به خودی ایجاد شده و به وسیله فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی مدرن پخش می‌شوند (ژلتوخینا^۴، ۲۰۱۶، ص. ۱۰۵۸۲).

1. Allport & Postman
2. Rosnow & Foster
3. Online
4. Zheltukhina

با همه گیری کوید-۱۹، برخی از سامانه های رسانه ای گردش و انتشار اطلاعات نادرست را تقویت کردند. چون در زمان بحران و وحشت، حفظ سلامت و زندگی بسیار مهم تر است، کلمات باورپذیر می شوند (رحماواتی، مولیانا، لوماکتو، ویندیاساری و آنیندهیتا، ۲۰۲۱، ص. ۲۲۳). از آنجاکه کوید-۱۹ در ابتدا بیماری ناشناخته ای بود، شایعه های گوناگونی نیز درباره آن شکل گرفت. زمانی که ماهیت پدیده ای روشن نباشد و نشانه های پیرامون آن مبهم باشد، فضای ترس، تنش و تهدید به آن اضافه شده که به شکل گیری شایعه منجر می شود (هاتفی، ۱۴۰۱، ص. ۳۶)؛ به گونه ای که سازمان جهانی بهداشت اعلام کرد، در همه گیری کوید-۱۹، جهان فقط با بیماری مبارزه نمی کند، بلکه در حال مبارزه با اینفودمیک نیز است (هو، یانگ، لی و ژانگ^۲، ۲۰۲۰). دو شرط اهمیت و ابهام در انتقال شایعه بسیار مهم اند. هرچه ابهام یا اهمیت موضوعی صفر باشد، شایعه ای وجود نخواهد داشت (آپرت و پستمن، ۱۳۷۴، صص. ۴۵-۴۸) که این شرایط ابهام و اهمیت در همه گیری کوید-۱۹ به بیشترین حد خود رسیده بود. در چنین شرایط مبهمی، مردم از پخش شایعه اهدافی دارند که عبارت اند از: ایجاد بدبینی در جامعه، افزایش نگرانی و اضطراب، ایجاد فضای ناسالم اجتماعی، ترور شخصیت، ایجاد تقابل، کسب وجهت و منزلت اجتماعی و کسب حمایت عاطفی، ایجاد ترس و نگرانی، مجاب کردن دیگران به امری خاص، ایجاد شک در جامعه (تولایی، ۱۳۹۶، ص. ۳۹۴).

شایعه از نظر انگیزه ایجاد و نوع آن به دسته های مختلف تقسیم می شود. نپ^۳ در سال ۱۹۴۴ شایعه را به شایعه های ترس (ترسناک و وقایع منفی)، شایعه آرزویی (امیدوارکننده و وقایع مثبت) تقسیم کرد. آپرت و پستمن در سال ۱۹۴۷ نیز شایعه کنجکاوی را به این تقسیم بندی افزودند (دیفونزو و بردیا، ۲۰۰۷، ص. ۳۷). شایعه کنجکاوی شایعه ای است که

-
1. Rahmawati, Mulyana, Lumakto, Viendyasari & Anindhita
 2. Hu, Yang, Li & Zhang
 3. Knapp

به علت کنجکاوی عده‌ای و کسب آگاهی به وجود می‌آید و پخش می‌شود (تولایی، ۱۳۹۶، ص. ۳۹۳). شایعه بدبینی به منظور ترویج بدبینی به اشخاص و گروه‌های محبوب و مقتدر جامعه شکل می‌گیرد. هدف شایعه تفرقه‌افکن، ایجاد اختلاف بین اعضای گروه و جامعه است. از شایعه فریب برای پنهان‌سازی اهداف واقعی استفاده می‌شود. هدف شایعه اقتصادی، ایجاد ترس در بازار مالی و اوضاع اقتصادی جامعه به‌ویژه در زمان بحران‌ها و جنگ‌هاست (آذرشین و تاجیک اسماعیلی، ۱۳۹۶، ص. ۶۶). اهداف اغنایی و خصمانه نیز از دیگر اهداف انتشار شایعه است (زابلی‌زاده و شمس، ۱۴۰۰، ص. ۱۱۴).

کوید-۱۹ به واسطه ویژگی‌هایش تأثیرات مختلف مثبت و منفی در جامعه ایجاد کرد که این امر بر شایعات منتشر شده نیز تأثیر گذاشت؛ در نتیجه شایعه‌های این دوران را می‌توان بسته به ایجاد نوع تأثیرات و احساسات به شایعه‌های مثبت و منفی تقسیم کرد. شایعه‌های آرزویی، امیدوارکننده‌اند و عواقب خوشایند را پیش‌بینی کرده و تأثیرات و احساسات مثبت ایجاد می‌کنند. شایعه‌هایی مانند شایعه ترس جزو شایعه‌های منفی محسوب می‌شوند و احساسات منفی در افراد جامعه ایجاد می‌کنند و تأثیرات منفی از خود به جای می‌گذارند (کامینز، فولکس و پرنز^۱، ۱۹۹۷، ص. ۱۶۹).

کنترل شایعه‌ها با مشارکت چندین نهاد همچون دولت، سازمان‌های اجتماعی و شرکت‌های رسانه‌ای، مزایای متنوعی دارد و نهادهای مختلف باید استراتژی‌های متفاوتی با توجه به نوع شایعه‌ها اتخاذ کنند (یانگ و همکاران، ۲۰۲۲، ص. ۳). برخی از این استراتژی‌ها عبارت‌اند از: پاسخ ندادن/کاری نکردن، رد و تکذیب/عمل متقابل، بازیابی/تاحدی کاری انجام دادن، انبار و ذخیره کردن. در استراتژی پاسخ ندادن در مقابل شایعه منتشر شده سکوت صورت می‌گیرد. در استراتژی رد و تکذیب که مستقیم‌ترین پاسخ در مقابل شایعه است، پاسخ تکذیبی به شایعه داده می‌شود. در استراتژی بازیابی، هدف نجات جامعه از شایعه است و اطلاعاتی درباره موضوع داده می‌شود که به بازیابی ذهن افراد

درباره شایعه منتشر شده منجر می شود. در استراتژی ذخیره سازی، ویژگی های منفی شایعه با اهداف دیگری که مثبت ارزیابی می شوند، پیوند زده می شود (مقیم و غفاری، ۱۳۹۵، صص. ۸-۹).

شایعه به عنوان آسیبی اجتماعی و ناهنجاری در دورانی مانند همه گیری کوید-۱۹ محسوب می شود، اما کارکردهای مثبتی همچون افزایش انسجام اجتماعی، کاهش فشار عصبی و تخلیه روانی افراد نیز دارد. شایعه ها می توانند برای ساختن جامعه منسجم به کار روند. گاهی حرف زدن درباره یک نگرانی باعث تضعیف آن می شود. شایعه ها باعث تقویت روابط اجتماعی و نزدیک تر شدن افراد می شوند. همچنین شایعه ها به عنوان وسیله تحقیق در مورد حقیقت، باعث می شوند توجه افراد به بررسی اطلاعاتی جلب شود که برای به دست آوردن آن ها راه دیگری وجود ندارد (ربانی و همکاران، ۱۳۶۲، صص. ۴-۵).

۳. روش تحقیق

روش پژوهش حاضر تحلیل محتوای کیفی است. در تحلیل محتوا «پژوهشگر به آزمون دستاوردهای ارتباطات اجتماعی انسان ها که نوعاً از جنس مدرک (مکتوب و غیرمکتوب) است می پردازد. در واقع، در این روش محتوای نامه ها، مقالات، روزنامه ها، صورت جلسه ها، کتاب ها و مجلات، اشعار، ترانه ها، نقاشی ها، سخنرانی ها و هر نوع متن و سند دیگری تحلیل می شود» (صدیق سروستانی، ۱۳۷۵، ص. ۹۳).

در پژوهش حاضر تحلیل داده ها در چند مرحله انجام شد که شامل فراهم کردن داده های اولیه، سازمان دهی داده های جمع آوری شده، تقلیل و تخلیص داده ها در قالب مقوله ها از طریق گدگذاری بود. ابتدا دو رسانه پرمخاطب ایسنا و ایرنا برای بررسی شایعه های منتشر شده در همه گیری کوید-۱۹ انتخاب شدند و داده ها از این دو خبرگزاری استخراج شدند. بازه زمانی بررسی شده از اعلام رسمی شیوع کوید-۱۹ در ایران یعنی ۱ اسفند ۱۳۹۸ تا اعلام تولید و تزریق واکسن کوید-۱۹ در ۲۳ آذر ۱۳۹۹ به عنوان مرحله ای بود که طی آن

مبارزه با بیماری وارد مرحله جدیدی شد که امید به مبارزه با بیماری بسیار افزایش یافت. واژه «شایعه» در بازه زمانی بررسی شده در سایت‌های خبرگزاری ایسنا و ایرنا جست‌وجو شد. همه خبرهای مرتبط با شایعه در همه‌گیری کوید-۱۹ در این دو خبرگزاری شناسایی و بررسی شدند و مرتبط‌ترین خبرها که ۳۴۷ خبر بود، برای تحلیل انتخاب شدند. مبنای انتخاب شایعه‌ها نیز تعریف آن بود. طبق تعریف، شایعه خبری مهم و باورپذیر است که ویژگی اصلی آن شک درباره صحت آن است (دیفونزو بردیا، ۲۰۰۲، ص. ۳).

هدف تحلیل محتوای کیفی، بررسی محتوای درون متن است. واحد تحلیل در این پژوهش خبرهای شایعه بودند که با استفاده از نرم‌افزار MAXQDA کدگذاری شدند. ابتدا کدگذاری باز انجام شد و الصاق مفاهیم اولیه به داده‌های خام صورت گرفت. در مرحله بعد یعنی کدگذاری محوری، مفاهیم با سطح انتزاع بالاتر شناسایی شدند. در کدگذاری گزینشی نیز مقوله هسته شناسایی شد.

برای اعتباریابی یافته‌ها پژوهش از روش سازگاری روش‌شناختی و زاویه‌بندی استفاده شد. براساس سازگاری روش‌شناختی تلاش شد که همه رویه‌های روش‌شناسی مدنظر قرار گیرد. با استفاده از روش زاویه‌بندی تلاش شد که از منابع گوناگون داده و تحلیلگرهای متعدد برای تحلیل داده‌ها استفاده شود.

۴. یافته‌های تحقیق

شایعه‌های منتشر شده در همه‌گیری کوید-۱۹ در ۹ مقوله اصلی و ۱۸ زیرمقوله شناسایی شدند. نُه مقوله اصلی عبارت بودند از: شایعه‌های مرتبط با ویروس، پیشگیری از بیماری، درمان و مهار بیماری، مرگ و میر و فوت‌شدگان از بیماری، شیوع بیماری و ابتلا، تعطیلی و بازگشایی اماکن مختلف، اقدامات دولت، وضعیت دسترسی به اجناس مختلف و سایر شایعه‌ها.

۴. ۱. مقوله‌ها و زیرمقوله‌های مرتبط با ویروس

با همه‌گیری کوید-۱۹ شایعه‌های مرتبط با ویژگی‌های ویروس، روش‌های پیشگیری و درمان بیماری رواج بسیاری یافت. شایعه‌های مرتبط با ویروس کوید-۱۹ در دو زیرمقوله ویژگی‌های ویروس و کانال‌های انتقال شناسایی شد. مقوله ویژگی‌های ویروس دربرگیرنده زیرمقوله‌های جهش، از بین رفتن یا خفیف شدن ویروس بود. در ارتباط با کانال‌های انتقال ویروس نیز شایعه‌های مختلفی از جمله انتقال ویروس از طریق حیوانات خانگی، آب زیرزمینی، اینترنت، هوا و غیره شکل گرفت. در واقع، این شایعه‌ها نشان‌دهنده مبهم بودن شرایط، کنجکاوی و تلاش مردم برای شناخت بیشتر ویروس و بیماری هستند.

ایرنا (۹ اردیبهشت ۱۳۹۹) با تیتراژ آب تهران به ویروس کرونا آلوده نیست نوشت:

«معاون نظارت بر بهره‌برداری شرکت آب و فاضلاب استان تهران ... گفت: به آب ... کلر زده می

شود که این امر باعث از بین رفتن هرگونه ویروس می‌شود ...»

۴. ۲. مقوله‌ها و زیرمقوله‌های مرتبط با روش‌های مختلف پیشگیری و درمان بیماری

روش‌های مختلف پیشگیری و درمان برای مهار بیماری نیز در قالب شایعه‌های مختلف منتشر شد که دربرگیرنده روش‌های مختلف پیشگیری از بیماری مانند استفاده از درمان‌های مختلف خانگی و سنتی بود. در زمینه درمان و مهار بیماری زیرمقوله‌های روش‌های مختلف درمان، وضعیت امکانات درمانی، واکسن کوید-۱۹ و مهار بیماری شناسایی شد. این شایعه نشانه آرزوی مردم برای کنترل، پیشگیری و درمان بیماری بود.

ایسنا (۱۰ اردیبهشت ۱۳۹۹) با تیتراژ واکنش پلیس به تأثیر مصرف مواد مخدر برای پیشگیری

از کرونا نوشت:

«سردار مسعود زاهدیان ... گفت: مافیای مواد مخدر از هر فرصتی برای تبلیغ و فروش مواد

مخدر استفاده می‌کند و به‌تازگی هم شیوع بیماری کرونا در کشور دستاویز خوبی برای سوءاستفاده

آنان شده است ...»

ایسنا (۲۰ فروردین) ۱۳۹۹ با تیتراژ خوردن الکل کرونا را نابود نمی‌کند نوشت:

«... امیرپور یادآور شد این سخن تنها یک شایعه بوده و متأسفانه عده زیادی به دلیل مصرف بیش از حد الکل جان خود را از دست می‌دهند...»

با ادامه بیماری و گسترش آن و افزایش مبتلایان، شایعه‌هایی در زمینه وضعیت امکانات درمانی شکل گرفت که شامل کم‌کاری کادر درمان، مرگ و میر بیماران در بیمارستان به علت قطع برق، کمبود امکانات درمانی، پذیرش نکردن بیماران، دسترسی سریع نداشتن به اورژانس، استفاده از کیت‌های تشخیص آلوده یا ناقص، کمبود دارو، هزینه زیاد درمان در بیمارستان‌ها، پذیرش نکردن بیماران تبعه افغان بود. این شایعه‌ها نشان‌دهنده نگرانی و حتی بدبینی جامعه به وضعیت امکانات موجود برای درمان بیماری است. شایعه‌هایی نیز در زمینه تولید واکسن به عنوان روشی برای مهار بیماری شکل گرفت که عبارت بودند از: تولید واکسن کوید-۱۹، تغییر DNA با تزریق واکسن، واکسن برای پولدار شدن، توطئه بیل گیتس، واکسن عامل ناباروری، ورود واکسن به ایران، کفایت یک بار تزریق واکسن برای پیشگیری از بیماری. محتوای شایعه‌های منتشر شده در زمینه واکسن کوید-۱۹ نشان‌دهنده وجود رویکرد اغلب منفی در ابتدای همه‌گیری به تولید و تزریق واکسن در برخی از مردم جامعه است.

ایرنا (۱۳ فروردین ۱۳۹۹) ذیل تیتراژ ضد عفونی اتوبوس‌های شرکت واحد تهران با جوهر نمک شایعه است نوشت:

«مدیرعامل شرکت واحد اتوبوس‌رانی تهران ضمن رد ادعاهایی ... گفت: اتوبوس‌های تهران براساس دستورالعمل ابلاغی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ضد عفونی می‌شود.»

مهار بیماری نیز از جمله شایعاتی بود که در همه‌گیری کوید-۱۹ شکل گرفت که شامل مواردی چون ارائه تاریخی مشخص برای تمام شدن بیماری و حتی برپایی جشن پایان همه‌گیری توسط گروهی از جامعه بود.

۳.۴. مقوله‌ها و زیرمقوله‌های مرتبط با مرگ و میر و فوت شدگان از بیماری

همه‌گیری کوید-۱۹ باعث شکل‌گیری شایعه‌های زیادی در زمینه مرگ و میر ناشی از بیماری کوید-۱۹ و فوت شدگان شد. این شایعه‌ها درباره میزان مرگ و میر حاصل از بیماری، دفن فوت شدگان و مرگ و میر افراد مشهور بود. از ابتدای همه‌گیری بیماری شایعاتی در زمینه میزان مرگ و میر بیماران مبتلا به کوید-۱۹ شکل گرفت.

ایسنا (۲ فروردین ۱۳۹۹) با تیتیر تکذیب یک ادعا درباره جانباختگان کرونا در ایران به شایعات مرتبط با مرگ و میر مردم واکنش نشان داد و نوشت:

«مرکز مقابله با شایعات سایبری اعلام کرد که روز گذشته نقل قولی منتسب به سخنگوی ستاد ملی مقابله با کرونا در فضای مجازی منتشر شده و مدعی بود که در هر دقیقه، یک نفر در ایران به خاطر ابتلا به کرونا جان می‌بازد. با بررسی‌ها ... مشخص شد که این خبر کذب بوده و دکتر جهانپور ... آمار هر ۱۰ دقیقه یک فوتی را اعلام کرده است ...»

از جمله شایعه‌های مهم و درعین حال نگران‌کننده مرتبط با بیماری به دفن کسانی مربوط بود که از بیماری کوید-۱۹ جان باختند. ابهام در زمینه ویروس و انتقال بیماری از افراد فوت شده و اهمیت رعایت شرع در زمینه دفن فوت شدگان به شکل‌گیری این شایعه‌ها منجر شد. روی زمین ماندن اجساد، دفن نامناسب مردگان، دفن غیرشرعی، دفن دسته‌جمعی، دفن در مکان‌های خاص از شایعه‌هایی بودند که در جامعه شکل گرفت.

ایسنا (۳ اردیبهشت ۱۳۹۹) با تیتیر بر کفن و دفن بهداشتی و شرعی متوفیان کرونایی نظارت می‌شود نوشت:

«دادستان عمومی و انقلاب مرکز استان کرمانشاه گفت: خاکسپاری متوفیان کرونایی در کرمانشاه طبق موازین بهداشتی و شرعی انجام می‌گیرد ... یکی از شایعاتی که در دو ماه اخیر مطرح شده، درخصوص چگونگی نحوه کفن و دفن متوفیان مبتلا به این بیماری است.»

۴.۴. مقوله‌ها و زیرمقوله‌های مرتبط با میزان شیوع و ابتلا

میزان شیوع و ابتلای بیماری نیز از جمله موضوعاتی بود که به شکل‌گیری شایعه منجر شد. میزان شیوع بیماری، ابتلا یا ابتلا نیافتن گروه‌های خاص، ابتلای کارکنان فروشگاه‌ها و کارمندان و ورود بیماری یا بیماران مشکوک به بیماری به شهرها از این موارد بودند. آمارهای غیرواقعی در زمینه شیوع از جمله شایعه‌هایی بود که از ابتدای همه‌گیری بیماری شکل گرفت. شایعه‌هایی در زمینه ابتلا یا ابتلا نیافتن کودکان یا گروه‌های خونی خاص نیز در زمان همه‌گیری بیماری منتشر شد. همچنین شایعه‌هایی در زمینه ابتلای کارکنان و کارمندان شکل گرفت که می‌توانست موجب شیوع بیشتر بیماری در جامعه شود و به افزایش هراس در جامعه منجر شد. شایعه‌هایی در زمینه ورود بیماری یا بیماران مشکوک به کوید-۱۹ در شهرهای مختلف منتشر شد. شایعه‌هایی چون فرار افراد بیمار از بیمارستان، انتقال بیماران به سایر شهرها، اسکان بیماران در سایر شهرها، اسکان مسافران نوروزی در هتل‌ها، ورود اتباع خارجی، حضور اتباع خارجی در اماکن عمومی از جمله این شایعات بودند که به هراس جمعی دامن زدند و نشانه نگرانی جامعه از شیوع بیشتر بیماری بود.

ایرنا (۲۱ فروردین ۱۳۹۹) با تیتراژ شایعه ابتلای مردم محله گنجشگیر ایذه به کرونا تکذیب شد

نوشت:

«حسین لامی‌زاده ... اظهار داشت: ... برخی افراد فرصت‌طلب با طرح شایعات فراوان، اقدام به برهم زدن جو روانی جامعه کرده‌اند ... در روزهای اخیر خبری در فضای مجازی منتشر شده که در آن به ابتلای همه مردم محله گنجشگیر ایذه به ویروس کرونا و قرنطینه کامل این منطقه اشاره شده است ...»

۴.۵. مقوله‌ها و زیرمقوله‌های مرتبط با تعطیلی یا بازگشایی اماکن

تعطیلی یا بازگشایی اماکن عمومی و اماکن آموزشی و تفریحی نیز از دغدغه‌هایی بود که موجب شکل‌گیری شایعه‌هایی در زمان‌های مختلف همه‌گیری کوید-۱۹ شد. شایعه‌هایی چون تعطیلی پمپ بنزین، بازار، مرغداری‌ها، نانوائی‌ها، فروشگاه‌ها و تعطیلی یا بازگشایی

مدارس، موزه‌ها و امکان تفریحی نشانه نگرانی مردم در زمینه دسترسی به امکانات ضروری زندگی بود.

ایرنا (۲۲ اسفند ۱۳۹۹) نوشت: فرماندار نظرآباد تعطیلی فروشگاه‌ها را تکذیب کرد. «فرماندار نظرآباد شایعه تعطیلی فروشگاه‌ها و مراکز خرید را به دلیل شیوع بیماری کرونا در این شهرستان تکذیب کرد.»

۴.۶. مقوله‌ها و زیرمقوله‌های مرتبط با اقدامات دولت

شایعه‌هایی نیز در زمینه اقدامات دولت و ارزیابی آن شکل گرفت که شامل جریمه خودروهای پرتردد، بستن مرزها و حتی نمایشی خواندن ضدعفونی اماکن عمومی بود.

ایسنا (۶ فروردین ۱۳۹۹) با تیتیر تکذیب شایعه بسته شدن مرز دوغارون نوشت: «علی رسولیان با اعلام اینکه شایعاتی در فضای مجازی مبنی بر بسته شدن مرز دوغارون توسط ایران منتشر شد که به شدت آن را تکذیب می‌کنیم، اظهار کرد: روز گذشته به دلیل بارش باران و سیل چند ساعتی توسط مسئولین محلی، محدودیت ترددی در مرز دوغارون ایجاد شد ... و هم‌اکنون مبادله کالا در حال انجام است ...»

۴.۷. مقوله‌ها و زیرمقوله‌های مرتبط با وضعیت دسترسی به اجناس مختلف

کمبود یا نایاب شدن اجناس ضروری‌ای چون بنزین، آرد، نان و اقلام بهداشتی مانند ماسک و مواد ضدعفونی‌کننده از جمله شایعه‌هایی بود که به هراس عمومی دامن می‌زد و به خریدهای بی‌رویه و نامتعارف کالاهای مختلف در جامعه منجر شد. این شایعه‌ها در برهه‌های زمانی مختلف در شهرهای مختلف رواج یافت و حاصل نگرانی مردم از کمبود اقلام ضروری و گسترش بیماری بود.

ایرنا (۲۳ اسفند ۱۳۹۹) با تیتیر کمبودی در ارزاق عمومی شهرستان پیشوا وجود ندارد اعلام کرد که فرماندار پیشوا گفت:

«برخی افراد برای سلب آسایش و آرامش فکری مردم، شایعاتی مبنی بر کمبود اقلام و مایحتاج عمومی شهروندان بیان می‌کنند ...»

۴. ۸ سایر شایعات

خودکشی دانش‌آموز به‌خاطر دسترسی نداشتن به امکانات آموزش مجازی، کاهش عمر ورزشکاران، ابتلای کودکان مبتلا به سندرم خاص، مرگ و میر دانش‌آموزان، مضر بودن لبنیات برای بیماری، از جمله شایعات دیگری بودند که در پی همه‌گیری بیماری کوید-۱۹ در جامعه شکل گرفتند.

۴. ۹. انگیزه‌های انتشار شایعه و استراتژی‌های صورت‌گرفته

از انگیزه‌های انتشار هریک از شایعه‌ها می‌توان به مواردی چون، ترس، کنجکاوی، بدبینی، توطئه، آرزویی، فریب و انگیزه اقتصادی اشاره کرد. در جدول ۱ انگیزه انتشار شایعه‌ها و استراتژی مهار آن‌ها مشخص شده است.

جدول ۱. زیرمقوله‌های شناسایی شده شایعه‌ها براساس انگیزه انتشار و استراتژی مهار آن

مقوله اصلی	زیرمقوله‌ها	انگیزه شایعه	استراتژی مدیریت شایعه
مرتبط با ویروس	ویژگی‌های ویروس	ترس و کنجکاوی	تکذیب و بازیابی
	کانال‌های انتقال	ترس و کنجکاوی	تکذیب و بازیابی
پیشگیری از بیماری	روش‌های مختلف پیشگیری	آرزویی	تکذیب و بازیابی
	روش‌های مختلف درمان	آرزویی	تکذیب و بازیابی
	وضعیت امکانات درمانی	ترس و بدبینی	تکذیب و بازیابی
	واکسن کوید-۱۹	ترس، بدبینی، توطئه، آرزویی	تکذیب
مرگ و میر و فوت شدگان از بیماری	مهار کوید-۱۹	آرزویی	تکذیب
	میزان مرگ و میر	ترس	تکذیب و بازیابی
	مرگ و میر افراد مشهور	ترس	تکذیب
شیوع بیماری و ابتلا	دفن فوت شدگان	ترس و بدبینی	تکذیب و بازیابی
	میزان شیوع بیماری	ترس و بدبینی	تکذیب و بازیابی
	ابتلا یا ابتلا نیافتن گروه‌های خاص	آرزویی	تکذیب و بازیابی

مقوله اصلی	زیرمقوله‌ها	انگیزه شایعه	استراتژی مدیریت شایعه
	ابتلای کارکنان فروشگاه‌ها و کارمندان	ترس	تکذیب
	ورود بیماری یا بیماران مشکوک به شهرها	ترس	تکذیب و بازایی
تعطیلی یا بازگشایی اماکن	تعطیلی یا بازگشایی اماکن تهیه اقلام ضروری	ترس	تکذیب
	تعطیلی یا بازگشایی اماکن آموزشی و تفریحی	ترس	تکذیب
اقدامات دولت	اقدامات دولت برای مهار و درمان	شایعه بدبینی	تکذیب
وضعیت دسترسی به اجناس مختلف	کمبود یا نایاب شدن اقلام مختلف	فریب و اقتصادی	تکذیب
سایر شایعات	-	ترس و اقتصادی	تکذیب و بازایی

مبنای شکل‌گیری و انتشار بسیاری از شایعات، ترس ناشی از ابتلا یا شیوع بیماری و دسترسی نداشتن به اقلام و امکانات ضروری بود که در صورت بی‌توجهی به آن‌ها سلامت مردم به خطر می‌افتاد. برخی از شایعه‌ها مانند وضعیت امکانات درمانی، واکسن کوید-۱۹، دفن فوت‌شدگان، میزان شیوع بیماری، اقدامات دولت برای مهار و درمان، علاوه بر ترس، دربرگیرنده تردید و بدبینی به اقدامات صورت‌گرفته، مناسب نبودن اقدامات و کافی نبودن اطلاعات ارائه‌شده به مردم بود و با شایعه‌های منتشرشده اقتدار سیستم به چالش کشیده می‌شد. برخی شایعه‌ها مانند پیشگیری و درمان بیماری با روش‌های سنتی و مواد غذایی خاص، مهار کوید-۱۹، کشف واکسن، ابتلا یا ابتلا نیافتن گروه‌های خاص، دربرگیرنده آرزو و امیدواری مردم برای کنترل هر چه بیشتر بیماری یا حتی اتمام بیماری در جامعه بود. برخی شایعه‌ها مانند کمبود یا نایاب شدن اقلام مختلف، حاصل تلاش برخی افراد برای فریب مردم و فروش کالاهایشان به‌منظور دستیابی به سود بیشتر اقتصادی بود.

استراتژی‌هایی که جامعه در قبال شایعه‌های منتشرشده در پیش گرفت نیز استراتژی تکذیب و بازایی بود. شایعه‌ها طی خبرهایی تکذیب می‌شدند و در برخی موارد که به ارائه

اطلاعات بیشتر برای ترمیم اذهان عمومی نیاز بود، علاوه‌بر تکذیب شایعه، مسئولان و متخصصان اطلاعاتی درباره موضوع شایعه ارائه می‌کردند.

جدول ۲. شایعه‌های منتشر شده براساس نوع تأثیرگذاری

نوع شایعه‌ها	مصادیق شایعه‌ها
شایعه‌های مثبت	تولید واکسن کوید-۱۹، ورود واکسن به ایران، مهار کوید-۱۹ تا تاریخ مشخص، برپایی جشن پایان بیماری. جریمه اتومبیل‌های با تردد زیاد، منع تردد خانوادگی، بستن مرزها.
شایعه‌های منفی	جهش ویروس، شایعه‌های انتقال ویروس مانند انتقال از طریق حیوانات خانگی، آب زیرزمینی، اینترنت و غیره. کم‌کاری کادر درمان، مرگ و میر بیماران در بیمارستان به علت قطع برق، کمبود امکانات درمانی، پذیرش نکردن بیماران، دسترسی سریع نداشتن به اورژانس، استفاده از کیت‌های تشخیص آلوده یا ناقص، کمبود دارو، هزینه زیاد درمان در بیمارستان‌ها، پذیرش نکردن بیماران تبعه افغان. تغییر DNA با تزریق واکسن کرونا، واکسن کرونا برای پولدار شدن، توطئه بیل‌گیتس، عامل ناباروری، آمار غیرواقعی مرگ و میر بیماران، مرگ و میر ورزشکاران و افراد مشهور. شایعه‌های مرتبط با دفن فوت‌شدگان مانند روی زمین ماندن اجساد، دفن نامناسب مردگان و غیره. آمارهای غیرواقعی از شیوع، ابتلای کادر درمان، ابتلای دسته جمعی مردم در برخی شهرها، ابتلای کارکنان کشتارگاه‌ها، ابتلای سالمندان کهریزک، ابتلای کارکنان فروشگاه‌ها. فرار افراد بیمار از بیمارستان، انتقال بیماران به سایر شهرها، اسکن بیماران در سایر شهرها، اسکان مسافران نوروزی در هتل‌ها، ورود اتباع خارجی، حضور اتباع خارجی در اماکن عمومی. تعطیلی اماکن فروش کالاهای ضروری مانند پمپ بنزین، بازار، مرغداری‌ها و غیره. تعطیلی یا بازگشایی مدارس، موزه‌ها و اماکن تفریحی. استعفای مسئولان، بستن مرزها، نمایشی بودن ضدعفونی‌ها، کمبود اقلام بهداشتی و ضروری، خودکشی دانش‌آموز به‌خاطر دسترسی نداشتن به امکانات آموزش مجازی، کاهش عمر ورزشکاران، ابتلای کودکان مبتلا به سندرم خاص، مرگ و میر دانش‌آموزان، مضر بودن لبنیات برای بیماری.
شایعه‌هایی با پیامدهای دوگانه	کفایت یک بار تزریق واکسن برای پیشگیری، از بین رفتن ویروس با گرما، غلبه شکل خفیف ویروس، درمان و پیشگیری از بیماری با ویتامین‌های زیاد، حمام داغ، تزریق واکسن آنفلوآنزا، پرخوری، مصرف زیاد نوشیدنی گرم، مصرف مواد مخدر، ادرار شتر و نیش زنبور. پیشگیری یا درمان بیماری از طریق مصرف داروهای خانگی، غذاهای خاص مانند سیر و غذای تند، مصرف آب زیاد، مصرف الکل، مصرف جوش شیرین، مصرف روغن بنفشه و بادام، استفاده از داروهای گیاهی. تفاوت در مرگ و میر زنان و مردان، ابتلا یا ابتلا نیافتن کودکان، مبتلا نشدن ابتلای برخی گروه‌های خونی.

یافته‌ها نشان می‌دهد، پیامد اغلب شایعه‌ها در جامعه منفی بود و شایعه‌های کمی تأثیرات مثبت داشتند و برخی از شایعه‌ها تأثیرات دوگانه مثبت و منفی داشتند.

۵. نتیجه‌گیری

همه‌گیری کوید-۱۹ در ایران نیز مانند همه دنیا، بحران بزرگ اجتماعی، سلامت و حتی اقتصادی محسوب می‌شد که به شکل‌گیری شایعه‌های مختلف منجر شد. یافته‌های حاصل از تحلیل شایعه‌های منتشرشده در خبرگزاری‌های ایرنا و ایسنا نشان داد، شایعه‌ها در ۹ مقوله شایعه‌های مرتبط با ویروس، پیشگیری از بیماری، درمان و مهار بیماری، مرگ و میر و فوت‌شدگان از بیماری، شیوع بیماری و ابتلا، تعطیلی و بازگشایی اماکن مختلف، اقدامات دولت، وضعیت دسترسی به اجناس مختلف و سایر شایعه‌ها شناسایی شدند. یافته‌های پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های تقی‌پور و همکاران (۲۰۲۱)، پی‌یو و همکاران (۲۰۲۱)، الزمان (۲۰۲۱) هم‌راستاست که نشان دادند، اطلاعات نادرست در همه‌گیری کوید-۱۹ درباره جنبه‌های مختلف ویروس مانند انتقال، درمان و کنترل آن است. در پژوهش حاضر نیز نشان داده شد، بخش مهمی از شایعات منتشرشده راه‌های انتقال، پیشگیری و درمان بیماری است. یافته‌های پژوهش با یافته‌های پژوهش رحماواتی و همکاران (۲۰۲۱) هم‌راستاست که نشان دادند، شایعات منتشرشده در همه‌گیری کوید-۱۹ درباره مسائل بهداشتی بود.

ابهام و اهمیت بیماری نقش مهمی در شکل‌گیری شایعه‌ها داشت. کوید-۱۹ بیماری کاملاً ناشناخته و کشنده‌ای بود که جامعه پزشکی درمانی برای آن نمی‌شناخت و می‌توانست جان مردم را به صورت جدی به خطر اندازد. طبق یافته‌ها این شرایط باعث ایجاد کنجکاوی، ترس، بدبینی و ویژگی‌های دیگری شد که می‌توانست باعث ایجاد شایعه شود؛ چنانکه هاتفی (۱۴۰۰) نشان داد، رواج شایعه در نسبت با مسئله مرگ قرار می‌گیرد. در واقع، تبعات مرگباری که ویروس کوید-۱۹ در زندگی مردم داشت، بر شکل‌گیری این شایعات اثرگذار بود. ربانی و همکاران (۱۳۹۲) نیز نشان دادند، اهمیت موضوع بر انتشار شایعه اثرگذار است.

به نظر می‌رسد، اهمیت سلامت برای مردم و جامعه یکی از دلایل شکل‌گیری شایعه‌ها در زمینه بیماری و نحوه پیشگیری و درمان آن بود. شکل‌گیری شایعه در زمینه امکانات و اقلام ضروری‌ای که مردم برای زندگی روزمره به آن‌ها نیاز دارند نیز اهمیت این موضوع را بیشتر نشان می‌دهد. کمبود اقلام بهداشتی و امکانات درمانی می‌توانست موجب درگیری بخش بزرگی از جامعه با ویروس کوید-۱۹ شود که اهمیت این امر برای مردم باعث شکل‌گیری شایعه‌هایی حول محور دسترسی به اقلام موردنیاز و امکانات لازم برای پیشگیری یا درمان بیماری شد؛ چنانکه یافته‌های پژوهش کاشی و شهریار (۱۴۰۰) نیز نشان داد، مسائلی مانند پیشگیری، کنترل، درمان، اقدامات دولتی و مردمی، بهداشت فردی، میزان مرگ و مبتلایان، نحوه دفن و تعطیلی فعالیت‌های آموزشی، از جمله موضوعاتی بودند که چالش‌های ذهنی مردم در همه‌گیری کوید-۱۹ محسوب می‌شدند. به دلیل ارتباط هر یک از این موضوعات با سلامت جسمی و روانی جامعه، مردم نمی‌توانستند به‌سادگی از آن‌ها گذر کنند.

همچنین یافته‌ها نشان داد، استراتژی مسئولان برای مهار شایعه‌ها، تکذیب و بازیابی بود. استراتژی تکذیب و بازیابی می‌توانست به کاهش اثرات روانی و اجتماعی شایعه‌های مختلف بر مردم و انجام اعمال مناسب در راستای بهبود سلامت جامعه منجر شود. به‌رغم تأثیر مثبت برخی از شایعه‌ها، بیشتر آن‌ها تأثیرات منفی بر جامعه داشتند. نتیجه این قسمت از پژوهش نیز با یافته‌های پژوهش الزمان و همکاران (۲۰۲۰) هم‌راستا است که نشان دادند، بیشتر شایعه‌های منتشر شده در همه‌گیری کوید-۱۹ در بنگلادش شایعه‌های منفی بودند.

در نهایت می‌توان گفت، اغلب مقوله‌های شناسایی شده زیر عنوان محور نگرانی برای سلامت جسمانی و روانی جامعه قرار دارند. شناسایی ویژگی‌های ویروس، شناسایی پیشگیری یا درمان بیماری، بررسی وضعیت ابتلا و فوت شدگان و نحوه دفن آن‌ها، وضعیت تعطیلی اماکن مختلف عمومی و آموزشی و ارزیابی اقدامات جامعه، همه این مقوله‌ها نشانه واکنش عادی جامعه به مقوله مهم سلامت و تلاش برای شناسایی راه‌هایی برای هدایت جامعه به سمت آن هستند.

کتابنامه

۱. افروز، غ.ع. (۱۳۷۶). *مبانی روان‌شناسی شایعه*. روابط عمومی، (۹)، ۲۰-۲۳.
۲. ایسنا (خبرگزاری دانشجویان ایران) (۱۴۰۰). *کرونا جان دو نفر را در قم گرفت*. بازیابی از <https://www.isna.ir/news/98113022898> در ۲۰ آبان ۱۴۰۰
۳. آذرشین، ا. و تاجیک اسماعیلی، س. (۱۳۹۶). بررسی میزان باورپذیری پدیده شایعه در پیام‌رسان‌های موبایلی بین مردم شهرستان اهواز با تأکید بر نقش رسانه ملی. *مطالعات فرهنگ و ارتباطات*، ۱۸ (۴۰)، ۶۵-۹۴.
۴. آلپرت، ج.د. و پستمن، ل. (۱۳۷۴). *روان‌شناسی شایعه* (س. دبستانی، مترجم). تهران: سروش
۵. ترکمان، ف. و شهابی، ز. (۱۳۹۵). *شایعه و عوامل اجتماعی مؤثر در پذیرش آن*. *راهبرد اجتماعی و فرهنگی*، (۱۹)، ۱۹۱-۲۱۶.
۶. تولایی، م.ع. (۱۳۹۶). *تأثیر شایعه بر افکار عمومی*. *حقوق ملل*، (۲۷)، ۳۸۷-۴۰۷.
۷. ربانی، ر.، برندگی، ب.، و مهربانی، م. (۱۳۹۲). *تحلیل و تبیین اشاعه خبر و گسترش شایعه (مطالعه موردی: دانشجویان دانشگاه اصفهان)*. *مجله علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد*، ۱۰ (۲)، ۱-۲۲.
۸. زابلی‌زاده، ا.، و شمس، م. (۱۴۰۰). *نقش صدا و سیما در مقابله با شایعات سیاسی انتشار یافته در شبکه‌های اجتماعی مجازی*. *رسانه و فرهنگ*، ۱۱ (۱)، ۱۳۸-۱۷۷.
۹. صدیق سروستانی، ر. (۱۳۷۵). *کاربرد تحلیل محتوی در علوم اجتماعی*. *نامه علوم اجتماعی*، ۸ (۸)، ۹۱-۱۱۴.
۱۰. قانع عزآبادی، م.، شادی، ض.، و فتوره‌چی، م.م. (۱۳۹۹). *جوانان و شایعه‌پراکنی در دوران پیام‌رسان‌های موبایلی*. *مطالعات راهبردی ورزش و جوانان*، (۴۹)، ۳۳-۵۲.
۱۱. کاشی، ا.، و شهریاری، م. (۱۴۰۰). *پایش چالش‌های ذهنی مردم در فضای مجازی در دوران کرونا*. *مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند*، ۱۰ (۳۷)، ۲۱۵-۲۳۲.
۱۲. مقیمی، م.، و غفاری، ر. (۱۳۹۵). *پایبندی مدیران به اخلاق، و مدیریت شایعه در سازمان‌های دولتی ایران*. *مدیریت فرهنگ سازمانی*، ۱۴ (۱)، ۱-۲۶.

۱۳. هاتفی، م. (۱۴۰۱). الگوی گفتمانی مدیریت و پخش شایعه در شرایط همه‌گیری کرونا در شبکه اجتماعی تلگرام. زبان پژوهی. ۴(۴۴)، ۳۵-۵۸.

۱۴. همصدر، ص. (۱۳۸۸). مدیریت شایعه: پذیرش و پایش. تدبیر، (۲۱۰)، ۵۹-۶۳.

15. Ahsan, M., Kumari, M., & Sharma, T. P. (2019). Rumors detection, verification and controlling mechanisms in online social networks: A survey. *Online Social Networks and Media*, 14, 100050.
16. Al-Zaman, M. (2021). COVID-19-Related social media fake news in India. *Journalism and Media*, 2(1), 100-114.
17. Al-Zaman, M., Sultana, M., Sultana Ahona, K. T., Sife, S. A., Akbar, M., & Sarkar, N. (2020). Social media rumors in Bangladesh. *Journal of Information Science Theory and Practice*, 8(3), 77-90.
18. DiFonzo, N., & Bordia, P. (1998). A tale of two corporations: Managing uncertainty during organizational change. *Human Special Issue-Employee Communications*, 37(3-4), 295-303.
19. DiFonzo, N., & Bordia, P. (2002). Corporate rumor activity, belief and accuracy. *Public Relations Review*, 28(1), 1-19.
20. DiFonzo, N., & Bordia, P. (2007). *Rumor psychology: Social and organizational approaches*. Wahsington: American Psychological Association.
21. Goodwin, R., Haque, S., Neto, F., & Myers, L. B. (2009). Initial psychological responses to Influenza A, H1N1 ("Swine flu"). *BMC Infectious Diseases*, 9(1), 1-6.
22. Hu, Zh., Yang, Zh., Li, Q., & Zhang, A. The COVID-19 infodemic: infodemiology study analyzing stigmatizing search terms. *Journal of medical Internet Research*, 22(11): e22639.
23. Jones, N. M., Thompson, R. R., Schetter, C. D., & Silver, R. C. (2017). Distress and rumor exposure on social media during a campus lockdown. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 114(44), 11663-11668.
24. Kamins, M. A., Folkes, V. S., & Perner, L. (1997). Consumer responses to rumors: Good news, bad news. *Journal of Consumer Psychology*, 6(2), 165-187.

25. Lv, W., Zhou, W., Gao, B., Han, Y., & Fang, H. (2022). New insights into the social rumor characteristics during the COVID-19 pandemic in China. *Frontiers in Public Health, 10*, 864955.
26. Murayama, T. (2021). Dataset of fake news detection and fact verification: A survey. *arXiv*. 2111.03299. Retrieved from <https://arxiv.org/abs/2111.03299>
27. Pu, G., Jin, L., Xiao, H., Shu-Ting, W., Xi-Zhe, H., Ying, T., & Yibo, W. U. (2021). Systematic evaluation of COVID-19 related Internet health rumors during the breaking out period of COVID-19 in China. *Health Promotion Perspectives, 11*(3), 288.
28. Radwan, E., & Radwan, A. (2020). The spread of the pandemic of social media panic during the COVID-19 outbreak. *European Journal of Environment and Public Health, 4*(2), em0044.
29. Rahmawati, D., Mulyana, D., Lumakto, G., Viendyasari, M., & Anindhita, W. (2021). Mapping disinformation during the Covid-19 in Indonesia: Qualitative content analysis. *Jurnal ASPIKOM, 6*(2), 222-234.
30. Rosnow, R. L., & Foster, E. K. (2005). Rumor and gossip research. *Psychological Science Agenda, 19*(4), 1-2.
31. Shi, A., Qu, Z., Jia, Q., & Lyu, C. (2020). Rumor detection of COVID-19 pandemic on online social networks. Paper presented at the *Proceedings of the IEEE/ACM Symposium on Edge Computing; IEEE/ACM Symposium on Edge Computing*, San Jose, CA.
32. Taghipour, F., Ashrafi-Rizi, H., & Soleymani, M. R. (2021). Dissemination and acceptance of COVID-19 misinformation in Iran: A qualitative study. *International Quarterly of Community Health Education, 0272684X211022155*.
33. Tasnim, S., Hossain, M. M., & Mazumder, H. (2020). Impact of rumors and misinformation on COVID-19 in social media. *Journal of Preventive Medicine and Public Health, 53*(3), 171-174.
34. Wang, P., Shi, H., Wu, X., & Jiao, L. (2021). Sentiment analysis of rumor spread amid COVID-19: Based on weibo text. *Healthcare, 9*(10), 1275.
35. World Health Organization (WHO). (2021a). *COVID-19–China*. Retrieved 2021, December 2, from <https://www.who.int/emergencies/disease-outbreak-news/item/2020-DON229>
36. World Health Organization (WHO). (2021b). *WHO director-general's opening remarks at the media briefing on COVID-19*. Retrieved 2021,

- December 2, from <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>
37. Yang, F., Ren, Y., Wang, S., & Zhang, X. (2022). Health-related rumor control through social collaboration models: Lessons from cases in China during the COVID-19 Pandemic. *Healthcare, 10*(8), 1475.
 38. Zamanian, M., Ahmadi, D., Sindarreh, S., Alebrahim, F., Vardanjani, H. M., Faghihi, S. H., ... & Nasirian, M. (2020). Fear and rumor associated with COVID-19 among Iranian adults. *Journal of Education and Health Promotion, 9*, 355.
 39. Zheltukhina, M. R., Slyshkin, G. G., Ponomarenko, E. B., Busygina, M. V., & Omelchenko, A. V. (2016). Role of media rumors in the modern society. *International Journal of Environmental and Science Education, 11*(17), 10581-10589.