

## عملیات روانی و تأثیر آن بر اغتشاشات شهری

دکتر ابوالفضل امیری\*  
حمید نفاوی\*\*

تاریخ دریافت مقاله: ۹۵/۰۱/۱۷  
تاریخ تأیید مقاله: ۹۵/۰۳/۰۵

صفحات: ۵۱-۸۲

### چکیده

کنش‌های آشوبگرانه شهری، اغلب دارای بار هیجانی و احساسی شدید و فاقد جهت‌گیری خردورزانه است، گرچه اغلب مدت استمرار این کنش‌ها کوتاه است، اما دامنه اثرات روانی و سیاسی آنها شدید می‌باشد. این مقاله به منظور بررسی و تحلیل کارکردهای عملیات روانی در کنترل کنش‌های اعتراض‌آمیز و تجمعات بحران‌زا می‌باشد. روش مقاله، توصیفی، پیمایشی و از نوع کاربردی است. در این مقاله با طرح تعدادی فرضیه و آزمون آنها در بین فرماندهان و پرسنل نیروی انتظامی تهران بزرگ (گروه اول) و کارشناسان و نخبگان آشنا به عملیات روانی و بحرانهای شهری (گروه دوم) به ترتیب ۳۵۰ و ۳۰ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای افراد در دسترس انتخاب شدند. سپس نظرات آنان پیرامون انواع کارکردهای عملیات روانی، میزان اثربخشی روش‌های مختلف در مهار و کنترل تجمعات اعتراض‌آمیز، با بهره‌گیری از یک مقیاس اندازه‌گیری دارای پایانی ۰/۸۴۸۰ مورد اندازه‌گیری قرار گرفت. نتایج حاصل نشان داد که به نظر کارشناسان، فرماندهان و پرسنل ناجا با بهره‌گیری روشمند و از پیش تدبیرشده عملیات روانی، می‌توان کنش‌ها و تجمعات اعتراض‌آمیز را مهار کرد. در ضمن بین نظرات گروه‌های مورد بررسی اثربخشی عملیات روانی در کنترل تجمعات اعتراض‌آمیز تفاوت آماری معناداری وجود دارد.

کلیدواژه‌ها: عملیات روانی، رفتار جمعی، کنترل اجتماعات، اغتشاشات و

بحران

\* استادیار دانشگاه جامع امام حسین(ع)

\*\* نویسنده مسئول: دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت بحران

## مقدمه

گستره زندگی امروز بشر، ازدحام و تمرکز جمعیت در شهرهای بزرگ، تنوع اندیشه‌ها و نیازهای متنوع انسانی از طرفی و ناتوانی و ضعف دولت‌ها در کنترل یا پاسخ به مطالبات مردم از طرف دیگر زمینه‌ساز بروز انواع اغتشاشات و بحران‌های اجتماعی و سیاسی است. به تعبیر دیگر نیازها و خواسته‌های روزافزون مردم برای مسکن، غذا و ازدواج و نیازهای روزافزون روانی و اجتماعی و مطالبات سیاسی آنان، وقوع کنش‌ها و تجمعات اعتراض‌آمیز را ناگزیر ساخته است. به تعبیر برخی صاحب نظران افزایش نارضایتی ناشی از احساس محرومیت نسبی را موجب برانگیخته شدن توده‌های مختلف مردم برای راه‌اندازی کنش‌های خشونت‌آمیز شده می‌دانند. به نظر رابرت گر (۱۹۹۰)، نارضایتی و محرومیت اغلب وضعیت‌های روانی مختلفی نظیر ناکامی، از خود بیگانگی و تعارض بین وسیله و هدف را موجب می‌شوند. رابرت گر معتقد است گسترش و استمرار اعتراضات اجتماعی نه تنها مستلزم وجود احساس محرومیت در گروه‌های زیادی از مردم است، بلکه به وجود شرایط دیگری نیز بستگی دارد که این شرایط و وضعیت‌ها عبارتند از:

۱. یافتن یک عامل حکومتی و سیاسی برای آنکه نارضایتی معطوف به آن گردد
  ۲. سازمان یافتن ناراضیان و معترضان
  ۳. توافق ضمنی ناراضیان بر سر اهداف نانوشته
  ۴. فرصت‌ها و شرایطی که امکان بروز نارضایتی را فراهم آورد (الیاسی ۱۳۷۷).
- در جمهوری اسلامی ایران برابر بند ۳ ماده ۴ قانون نیروی انتظامی مصوب ۱۳۶۹/۴/۲۷ ممانعت و جلوگیری از هر گونه تشکل و راهپیمایی و اجتماع غیر مجاز و مقابله با اغتشاش و بی‌نظمی و فعالیت‌های غیرمجاز به نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران سپرده شده است. تجارب نزدیک به چهار دهه گذشته نشان داده است که گروه‌ها، احزاب و اصناف مختلف کشور هر چند گاهی برای

دستیابی به برخی مقاصد سیاسی اقتصادی و یا اجتماعی خویش مبادرت به تشکیل گردهم آیی‌ها، راهپیمایی‌ها و اقداماتی از این قبیل می‌نمایند. در پاره‌ای مواقع، مواضع هیجانی و مخالف ورزانه گردانندگان این تجمعات موجب بروز برخی کنش‌های اعتراض‌آمیز و یا آشوب‌ها و بلوهای محدود و یا نامحدود می‌گردد. نیروی انتظامی بر اساس وظایف و مأموریت‌های ذاتی خویش برای مهار این کنش‌ها، ناگزیر از روش‌ها و سازوکارهای مختلفی بهره می‌گیرد. عملیات روانی و شیوه‌های مجاب‌سازی را می‌توان از جمله آن روش‌ها برشمرد؛ اما علی‌رغم تجارب گسترده ناجا در رویارویی با تجمعات مختلف هنوز به درستی مشخص نیست که:

- ۱- آیا با استفاده از عملیات روانی می‌توان این کنش‌ها را مهار کرد؟
  - ۲- دامنه اثربخشی این روش‌ها در مقابله با این تجمعات و اداره آنها چقدر است؟
  - ۳- نیروی انتظامی در سال‌های اخیر چه میزان از روش‌های عملیات روانی را برای مهار اجتماعات بکار گرفته است؟
  - ۴- در آینده این نیرو چگونه می‌تواند با بهره‌گیری از عملیات روانی اجتماعات را مدیریت و مهار نماید؟
- بنابراین این مقاله می‌کوشد تا مهم‌ترین روش‌های عملیات روانی مورد استفاده پلیس در کنترل تجمعات اعتراض‌آمیز را شناسایی و دامنه اثرات آنها را مورد بررسی و سنجش قرار دهد.

### تاریخچه عملیات روانی

عملیات روانی از همان اوایل خلقت بشر وجود داشته است. بشر هر اندازه از تاریخ گذشته خود فاصله می‌گیرد و به عصر ارتباطات نزدیک می‌شود، بر ابعاد

گسترده‌گی و پیچیدگی عملیات روانی افزوده می‌گردد. با پیدایش زندگی صنعتی و ظهور وسایل ارتباط جمعی و رسانه‌های گوناگون استفاده انسان از عملیات روانی نظام مند تر شده است. ولی آنچه که بر پیچیدگی آن در دهه‌های اخیر افزوده، بهره‌برداری از علوم گوناگون، فناوری جدید و به خدمت گرفتن محققان و اندیشمندان صاحب‌نظر در این مقوله بوده است (شیرازی، ۱۳۷۷). اعتقاد بر این است که فولر مورخ و تحلیلگر نظامی بریتانیایی اولین کسی است که اصطلاح (جنگ روانی) را در سال ۱۹۲۰ به کار برد هر چند که اقدامات نهفته در درون این اصطلاح سابقه‌ای باستانی دارد. فولر نتایجی که از پیشرفت‌های تکنولوژی نظامی در جنگ جهانی اول گرفت، ادعا کرد که وسایل سستی جنگ ممکن است جای خود را به جنگ روانی بدهد که در آن از سلاح استفاده نمی‌شود و به جای آن اقداماتی نظیر زایل کردن خرد انسان، مغشوش کردن هوش انسان و مضمحل کردن حیات معنوی و اخلاقی یک ملت بوسیله نفوذ در اراده آنها انجام می‌شود (صلاح‌نصر، ۱۹۸۹).

عملیات روانی در جهان امروز چهره‌ای بسیار متفاوت و پیچیده به خود گرفته و جزئی از فعالیت‌های سیاسی، اقتصادی و اجتماعی کشورهای گوناگون و جاسوسی در سطح ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی است. به عنوان نمونه سازمان سیا از حربه جنگ روانی در طول جنگ ویتنام در سطح گسترده‌ای استفاده کرد. در این راستا آمریکایی‌ها برای رسیدن به اهداف خود از وسایل ارتباط جمعی و تبلیغات به طور کامل استفاده نمودند (نصر، ۱۳۸۱). محققانی همچون «اشنایدر، ۱۹۷۴»، «تایلور، ۱۹۷۶»، «برکویتز، ۱۹۸۳» پس از بررسی و کنکاش نظام مند در حوادث شهرهای بزرگ آمریکا و برخی شهرهای اروپا در دهه ۱۹۶۰ میلادی دریافتند که عوامل روانشناختی، به ویژه تکنیک‌های عملیات روانی مورد استفاده کنشگران، نقش کلیدی و مهمی در وقوع و استمرار آشوب‌ها و کنش‌های اعتراض‌آمیز دارند. از آن

پس پژوهشگران متعدد، به بررسی و تحلیل ماهیت و فرآیند آشوب‌های شهری، تأثیر تبلیغات و عملیات روانی در تشدید یا کنترل آنها پرداختند.

### مفاهیم و ادبیات پایه

عملیات روانی: عملیات روانی عبارت از تأثیرگذاری بر رفتار مخاطبان هدف خارجی برای پشتیبانی از اهداف ملی آمریکاست. عملیات روانی کاربرد مهمی در عوامل قدرت ملی نظیر اقدامات سیاسی، اطلاعاتی، اقتصادی و عملیات نظامی دارد (وزارت دفاع آمریکا، مترجم علمایی و حیدری، ۱۳۸۸). از نظر دپارتمان جنگ آمریکا (۲۰۰۳) عملیات روانی عبارتست از استفاده از تبلیغات و سایر اصول ارتباطی جهت تأثیرگذاری بر نگرش‌ها، مواضع، نظرات، انگیزه‌ها و رفتارهای گروه‌های دوست، دشمن و بی‌طرف در جهت اهداف گروه یا دولت عامل عملیات روانی در این مقاله منظور از عملیات روانی، استفاده از روش‌هایی نظیر متقاعدسازی، شایعه، ترس، افشاگری، تفرقه، وحشت، فریب تجمع‌کنندگان و اغتشاشگران یا بسیج رسانه‌ای در کنترل اغتشاش می‌باشد.

اغتشاش: خدشه مغرضانه در امور به نفع خود و فعالیتی است که عمدتاً جمعی نظم و انضباط را به هم ریخته و در روند امور اخلال ایجاد می‌کنند. به طور کلی، اغتشاش عبارتست از اقدام شدید و عملی دو نفر به بالا به منظور برهم زدن آرامش عمومی به خاطر نیل به مقصود مشترک و اجرای تعهد خاص که در این مورد بطور دسته جمعی اقدام به مخالفت، ممانعت، مقاومت و تمرد می‌نمایند (شیرازی، ۱۳۷۶).

کنترل اجتماعات: عبارت است از هرگونه اقدام در چارچوب قوانین کشوری به منظور جلوگیری از برهم زدن نظم و امنیت عمومی توسط اجتماعات مختلف که به وسیله نیروی پلیس انجام می‌پذیرد (تاجیک، ۱۳۷۹). ارتباط‌گیری موثر، برخورد نرم

و هم‌راه‌سازی مردم و جلب رضایت آنها از عوامل مهم مدیریت بحران و کنترل اجتماعی است (امیری، ۱۳۹۴: ۲۴۴).

فریب: عبارت است از ارائه وارونه واقعیت برای دستیابی به برخی برتری‌ها. فریب سیاسی از طریق داشتن روابط دیپلماتیک یا بین‌المللی و فریب نظامی از طریق عملکرد نیروهای نظامی حاصل می‌شود. اگر یکی از طرفین موقعیت تهاجمی بیشتری داشته باشد می‌تواند در عملیات فریب نیز موفق‌تر باشد. طرف آغازگر عملیات فریب می‌تواند در ماهیت مقابله نقش تعیین‌کننده‌ای ایفا کند و به این ترتیب میزان کنترل او بر عملیات بیشتر خواهد بود (کریمی‌نیا، ۱۳۸۳).

متقاعد سازی: منظور از متقاعدسازی بهره‌گیری از روش‌های ارتباطی، فنون نفوذ و سازوکارهای دستکاری اذهان برای نگرش‌ها و رفتارهای آنان است (الیاسی، ۱۳۸۲).

تبلیغات: هر نوع ارتباط به منظور نشان دادن داده‌ها، ایده‌ها یا نگاره‌ها در اذهان بشری برای تأثیرگذاری بر افکار، عواطف یا کنش‌های فردی یا گروهی تبلیغات محسوب می‌شود. (شیرازی، ۱۳۷۶)

شایعه: گزاره یا باور ذهنی که معمولاً به صورت شفاهی نشر می‌یابد و باعث فریب جمعی به سمت هدفی از پیش تعیین شده می‌باشد و فاقد ملاک‌های اطمینان بخش رسیدگی است (آلبورت و پستمن، ۱۹۹۲).

### دیدگاه‌های نظری

در خصوص کنش‌ها و تجمعات اعتراض‌آمیز، نظریه‌های زیادی ارائه شده است. مهمترین آنها عبارتند از:

#### ۱. نظریه ازدحام لوین

طبق نظریه لوین (۱۹۶۰) با تجمع ازدحام‌آمیز افراد در یک مکان ناگهان نوعی

ذهن جمعی شکل می‌گیرد که اغلب غیرمنطقی و افراط گونه و خشونت‌آمیز است. به اعتقاد لوبن این وضعیت موجب می‌شود تا افراد گردآمده در یک ازدحام اعتراض‌آمیز به گونه‌ای متفاوت از شرایط عادی و یا به گونه‌ای متفاوت از زمانی که آنها تنها هستند رفتار نمایند. لوبن معتقد است رفتار معترضان رفتاری بیمار گونه است.

## ۲. دیدگاه همگرایی

طبق این نظر که هوفر (۱۹۸۱) از بنیان آن به حساب می‌آید همه افراد شرکت‌کننده در یک کنش بحران‌آفرین صرف‌نظر از وجوه افتراقی که از حیث هوش، شخصیت، اقتصاد و... دارند، دارای یک یا چند ویژگی مشترک برجسته هستند که موجب پیوستگی آنان می‌شود. به باور آنان در موقعیت‌های گروهی، کنترل افراد گروه به رهبر گروه منتقل می‌شود. به همین سبب آنان آزادانه و بدون احساس گناه مبادرت به انجام رفتارهای مخل امنیت عمومی می‌نمایند.

## ۳. دیدگاه هنجار نو خاسته

این دیدگاه بر اساس مطالعات مظفر شریف و توسط ترنر و کیلیان (۱۹۸۷) ارائه شده است. بر اساس این دیدگاه کنش‌گران معترض و مخل امنیت مثلاً گروه‌های اوباش و تماشاچیان اخلال‌گر فوتبال در بین خود هنجار جدیدی بوجود می‌آورند و همه آنان به آن هنجار گردن می‌نهند.

بنابراین گرچه این هنجار نوخاسته متباین با هنجارهای مقبول جامعه است، اما چون گروه‌های معترض بدان پایبند شده‌اند خیلی زود توسط تمامی معترضان و اخلال‌گران پذیرفته شده و به قاعده‌ای برای رفتار تبدیل می‌شود. در چنین شرایطی آشوبگران نه تنها به خاطر کنش‌های شدید و غیر اخلاقی خود احساس گناه نمی‌کنند بلکه آنها کنش‌ها را مایه مباهات خویش نیز می‌دانند.

#### ۴. نظریه فردیت‌زدایی

این رویکرد برای اولین بار توسط زیملباردو مطرح شد. بر اساس نظریه فردیت‌زدایی آدمها وقتی که در گروه معترض فرض می‌شوند، فردیت خود را از دست می‌دهند و بر اثر آن ممکن است مبادرت به کنش‌های سبعانه و غیرقابل توجیه بنمایند. احساس گمنامی، پخش مسئولیت و ایجاد برانگیختگی شدید از جمله مهمترین عواملی هستند که موجب فروکش کردن مهار شخص می‌شوند و اعضای گروه معترض را برای انجام رفتارهای خشن بر می‌انگیزانند. همان گونه که ملاحظه شد چهار دیدگاه فوق پیش از آنکه فرآیند پدیدآیی کنش‌های اعتراض‌آمیز را تبیین نمایند، به تبیین فرآیند استمرار و تشدید آن کنش‌ها می‌پردازند (جمعی از نویسندگان، مدیریت بحران، ۱۳۸۸). از همین روی روانشناسان برای تبیین فرآیند پدیدهای کنش‌های بحران‌زای جمعی، از نظریه ناکامی - پرخاشگری و نظریه اعتراض (تیلی) بهره می‌جویند.

#### ۵. نظریه ناکامی - پرخاشگری

بر اساس نظریه ناکامی - پرخاشگری کنش‌های بحران‌زا و آشوب‌طلبانه گروهی از شهروندان ناشی از عدم دستیابی آنان به اهداف و مقاصد خویش است. این فرضیه نخستین بار توسط دالر و میلر در سال ۱۹۳۰ مطرح شد. آنان بر این باور بودند که پرخاشگری و خشونت اجتماعی و اعتراض‌های دسته جمعی مردم همواره ناشی از ناکامی است؛ به عبارت دیگر طبق این فرضیه هنگامی که گروهی از مردم در تحقق خواسته و دستیابی به اهداف و آرزوهای خویش با موانعی روبرو شوند واکنشی نشان می‌دهند که ممکن است موجب آسیب رساندن به دیگران با اموال عمومی گردد (جمعی از نویسندگان، مدیریت بحران، ۱۳۸۸).



## ۶. نظریه جماعت متمرکز

لوین یکی از اولین نظریه پردازانی است که به مطالعه کنش‌های جمعی، اغتشاشات و آشوب‌های اجتماعی پرداخته. به اعتقاد او رفتار مردم هنگامی که در یک هیجان گرفتار شده‌اند با رفتار آنها در تنهایی و در گروه‌های کوچک تفاوت دارد. مردم در یک هیجان جمعی برخی قوای عقلی خود را از دست می‌دهند. بسیار تلقین‌پذیر می‌شوند و به آسانی تحت تأثیر رهبران متقاعدساز غوغاانگیز و عوام‌فریب قرار می‌گیرند. جماعت ناراضی فردی را که در تنهایی خردورز و فرهیخته است به یک وحشی تبدیل می‌کند که او در جمع بر اساس غریزه عمل می‌کند. لذا رفتار او خود انگیخته، خشونت‌آمیز و وحشیانه می‌شود (استیفن ریچر، فصلنامه مدیریت بحران، ش ۴ و ۳).

## ۷. نظریه محرومیت نسبی

تد رابرت گر بر اساس نظریه ناکامی - پرخاشگری نظریه جدیدی تحت عنوان محرومیت نسبی ارائه نموده‌اند که از آن طریق به تبیین شورش‌ها و آشوب‌های شهری می‌پردازد. بر اساس دیدگاه گر، پیش شرط لازم برای بروز رفتارهای خشونت‌آمیز جمعی شهری وجود محرومیت نسبی است که می‌توان آن را به عنوان احساس وجود اختلاف بین میزان توقعات و امکانات تعریف کرد. توقعات شامل آن دسته از تسهیلات و امکاناتی است که مردم خود را محق آن می‌دانند. امکانات هم شامل آن سری تسهیلاتی است که در محل زندگی وجود دارد. طبق این نظریه اغتشاشات شهری واکنش‌های جمعی خشونت‌آمیز زمانی رخ می‌دهد که تعداد چشمگیری از افراد اجتماع احساس محرومیت کنند. در چنین شرایطی هر چقدر محرومیت نسبی شدیدتر باشد احتمال و شدت خشونت مدنی بیشتر خواهد بود (الیاسی، مدیریت بحران، ج یک، ۱۳۸۸). مهمترین نتیجه‌ای که از این دیدگاه‌ها می‌توان گرفت آن است که با تبلیغات و عملیات روانی می‌شود دامنه کنش‌های

بحرانی را افزایش داد و بر شدت کنش‌های مخرب کنش‌گران معترض افزود، چرا که هریک از پدیده‌های گمنامی، سرایت، برانگیختگی، هیستری جمعی و از آن قبیل در زمره پدیده‌هایی تلقی می‌شوند که از یک سو دارای بار روانشناختی هستند و از سوی دیگر با پیام‌های دقیق، موجز و کوتاه و با بهره‌گیری از ابزارهای عملیات روانی می‌توان آنها را بیش از پیش دامن زد.

### کنش‌های جمعیت اعتراض‌آمیز

روانشناسان اجتماعی و برخی جامعه‌شناسان، آشوب‌ها و اعتراض‌های شهری را در ذیل مفهوم و مبحث «رفتارهای جمعی اعتراض‌آمیز» مورد بحث قرار می‌دهند مراد آنان از رفتارها (کنش‌ها) جمعی اعتراض‌آمیز، کنش‌هایی است که تحت شرایط خاصی، از گروه زیادی از شهروندان سر می‌زند، فاقد ساختار و ثبات است و موجب نقض آشکار هنجارهای جامعه می‌شود (دوب، ۱۹۸۸). یا به تعبیر دیگر، کنش‌های جمعی اعتراض‌آمیز، به آن دسته از کنش‌های گروهی از شهروندان گفته می‌شود که ماهیت هیجانی دارند، آثار آنها تخریبی و مهارگسیخته بروز می‌کند و با منافع حکومتی در تضاد است (الیاسی محمد حسین، خبرگزاری پارس، ۱۳ بهمن ۱۳۸۶). از این تعریف به روشنی می‌توان دریافت که کنش‌های جمعی اعتراض‌آمیز، آشوبگرانه و اغلب غیرعقلانی هستند و این بدان معنی است که بسیاری از معترضان، بدون تأمل و اندیشه و تنها به سبب برانگیختگی و هیجان ناشی از تبلیغات و مشاهده کنش‌گران، مبادرت به رفتارهای جمعی می‌کنند.

مهمترین کنش‌های جمعیت‌های اعتراض‌آمیز به شرح زیر است:

۱. **میتینگ (تظاهرات):** عبارت است از گرد هم آمدن افراد به منظور نشان دادن علاقه و یا ابراز تنفر له یا علیه مقام رسمی یا شرایط اقتصادی، اجتماعی و سیاسی کشور که معمولاً توسط سازمان‌ها و یا احزاب سیاسی رهبری می‌شود و دارای

مشخصات زیر است:

- دارای محرک ورهبر هستند

- جمعیت با احساسات به رهبر خود پاسخ داده و وی را مورد تشویق قرار می دهند

- جمعیت وابسته به گروه‌های سیاسی و سازمان مشخصی است

- معمولاً در خاتمه هر میتینگ قطعنامه‌ای شامل اهداف، خواسته‌ها و نظرات اجتماع‌کنندگان صادر می شود (استانفورد ۱۳۷۹).

۲. ازدحام: به جمعیتی گفته می شود که افراد آن تحریک شده و بدون اراده و منطق احترام به قوانین را فراموش کرده و در حقیقت آلت دست محرکین قرار گرفته‌اند. معمولاً در این گونه اجتماعات سخنرانی که برای مردم صحبت می کند با سخنان تند و اهانت آمیز خود به مسئولین مملکتی، جمعیت را جهت زدن به آشوب و درگیری با مأمورین دولتی آماده می کند (بشیریه، ۱۳۷۶).

۳. شورش: عبارت است از ازدحامی که در آن اغتشاشگران ضمن زیر پا گذاشتن قانون، در جهت بر هم زدن نظم و آرامش عمومی و نیل به اهداف خود از هر وسیله و آلت قتاله‌ای علیه مأموران انتظامی و مخالفان خود استفاده می کنند (بشیریه، ۱۳۷۶).

### تکنیک‌های مهم عملیات روانی در اغتشاشات شهری

#### شایعه

شایعه یکی از شناخته شده‌ترین فنون عملیات روانی مورد استفاده در آشوب‌های شهری است. به تعبیر «صلاح نصر» (۱۳۸۰، ۳۲۷) «شورش حادث نمی شود، مگر آن که شایعاتی وجود داشته باشد که آن را برانگیزد، همراهی کند و بر شدتش بیفزاید». «آش بون» (۲۰۰۳: ۳۸) نیز در این که «شایعات موجب ایجاد و استمرار

شورش‌های شهری می‌شوند»، با صلاح نصر هم عقیده است. او در تبیین نظر خود، ادعا می‌کند که «هنگامی که گروهی از افراد ناراضی جامعه، اخبار یا ادعاهایی مبنی بر اختلاس و انحرافات آشکار مسئولان جامعه دریافت دارند، بدون آن که تلاش برای بررسی صحت و سقم آن به عمل آورند، آن را باور می‌کنند و بر اثر آن، مبادرت به کنش‌های اعتراض‌آمیز می‌نمایند» البته، نویسندگانی همچون «آنتونی» (۱۹۹۳) معتقدند: در این که شایعات بتوانند موجب شورش‌های فراگیر شوند، تردید دارند، لیکن آنان نیز تأکید می‌ورزند که شایعات می‌توانند بر شدت کنش‌های آشوبگرانه بیفزایند. برخی ملل و فرهنگ‌ها؛ بیش از بقیه مستعد نشر و پخش شایعات، به ویژه به هنگام بحران و آشوب.

### تحریک عاطفی

آشوب‌ها و سایر کنش‌های اعتراض‌آمیز شهری، اساس و ماهیتی هیجانی و غیرخردورزانه دارند. به همین سبب، هر عاملی که بتواند عاطفه و هیجان کنشگران آشوب طلب را تحریک کند، می‌تواند آنان را برای دامن‌زدن به آشوب‌های ویرانگرتر تهییج کند. سازمان‌دهندگان آشوب‌های شهری، اغلب از تأثیر عامل تحریک عاطفی آگاه هستند؛ به همین خاطر، مبادرت به نشر پیام‌هایی (اعم از تصاویر، فیلم و پیام کتبی یا شفاهی) می‌کنند که مملو از هیجان و عاطفه است (الیاسی، محمد حسین، ۱۳۸۶)؛ مثلاً، مونتاژ تصویری که نمایشگر خشونت پلیس است یا عکسی که بیانگر سوء استفاده از یک کودک است، می‌تواند هزاران نفر را برای واکنش شدید در برابر پلیس و نیروهای امنیتی برانگیزاند. یا اینکه ممکن است، نمایش اغراق‌آمیز خشونت‌طلبی شورشگران، به ویژه حمله و تعدی آنان به شهروندان بی طرف و تخریب اموال مردم توسط آنان توده‌های مردم را علیه آنان بشوراند. به ویژه آن که چون حرکت‌های آشوب طلبانه و شورشگرانه اغلب موجب آسیب رسیدن به اموال عمومی (اتوبوس عمومی، تاکسی، اماکن عمومی

و... می‌شود. ضد شورشگر، حربه‌های روانی مناسب‌تری برای به انزوا کشانیدن شورشگران و آشوب طلبان در اختیار دارد (اسمیت و مکی، ۲۰۰۰).

### انسانیت‌زدایی

«ارنسون» (ترجمه شکر کن، ۱۳۶۶) نشان داده است که یکی از اثربخش‌ترین روش‌های توجیه حمله به دیگران به هنگام آشوب و جنگ، «انسانیت‌زدایی» است. چه، وقتی حریف از مرتبه انسانی خویش تنزل می‌کند، فرد مورد هدف همانند دیوی تلقی می‌شود که اقدام خشونت‌آمیز علیه او ضروری است. به همین سبب، رهبران گروه‌های آشوبگر، اغلب با ارائه اسناد و اطلاعات ساختگی، دشمن خویش را «خائن» یا «قاتل» معرفی نموده و شرایط را مستعد آشوب را برای انجام هر چه بیشتر کنش‌های تهاجمی و خشونت می‌سازند (الیاسی، محمدحسین، ۱۳۸۶).

### پیشگویی‌های فاجعه‌آمیز

رهبران آشوبگران، با بهره‌گیری از شناخت توده‌های مردم، اغلب چنین به آنان القا می‌کنند که «حوادث ناگواری پیش روی آنان است». چنین ادعایی که اغلب به کرات تکرار می‌شود، نوعی احساس ناامنی و ترس در مخاطبان پدید می‌آورد. ترس و ناامنی نیز آنان را دچار تنش و هیجان منفی شدید می‌کند. از همین روی، فاجعه‌آمیز جلوه دادن اوضاع اقتصادی و سیاسی جامعه و برشمردن خطرات واهی پیش روی مردم جامعه در آینده، از جمله روش‌هایی است برای ایجاد نارضایتی و ناامنی در مردم و برانگیختن آنان برای دست یازیدن به شورش و آشوب استفاده می‌شود؛ اما ضد شورشگر و نیروهای پلیس، می‌توانند با به تصویر کشیدن و پخش زندگی شهروندانی که در آرامش هستند و آینده را روشن و امید بخش می‌دانند و از رفاه و آسایش موجود، احساس خرسندی می‌کنند، به مقابله کارآمد با عملیات روانی نیروهای آشوبگر بپردازند.

## دروغ بزرگ

تحریف اطلاعات، جعل اسناد و نشر دروغ‌های بزرگ، از جمله روش‌هایی است که از آن برای ایجاد انزجار و نفرت در مردم نسبت به مسئولان حکومتی استفاده می‌کنند که آن قدر بزرگ است که کسی در دروغ بودن آن شک نمی‌کند! در واقع، آنان دروغ‌هایی ساخته و پرداخته می‌کنند که فراتر از آستانه ادراک مخاطبان است؛ از همین روی، آن را واقعیت و نه دروغ، تلقی می‌کنند. چنین دروغ‌هایی، اغلب برای کاهش مشروعیت مردمی حکومت و تحریم شهروندان علیه آن، ساخته می‌شود؛ مثلاً این ادعا که عوامل حکومت، آب شهر را آلوده کرده‌اند تا تمام شهروندان را مسموم کنند، دروغ بزرگی بود که اهالی یکی از شهرهای انگلستان را در دهه ۱۹۸۰، علیه دولت وقت برانگیخت و شورش را هر چند کوتاه، موجب شد (آنتونی، ۱۹۹۳).

## فرضیه‌های پژوهش

۱. از نظر نخبگان، فرماندهان و پرسنل نیروی انتظامی بهره‌گیری از عملیات روانی موجب مهار سریع‌تر تجمعات اعتراض‌آمیز می‌شود.
۲. از نظر فرماندهان و پرسنل نیروی انتظامی بهره‌گیری از فنون مختلف عملیات روانی موجب کاهش آثار و پیامدهای سیاسی کنش‌های اعتراض‌آمیز می‌شود.
۳. بین نظرات فرماندهان و پرسنل ناجا دارای درجات مختلف پیرامون میزان ضرورت بهره‌گیری از عملیات روانی در مهار و کنترل اجتماعات اعتراض‌آمیز تفاوت معنا داری وجود دارد.
۴. بین نظرات فرماندهان و پرسنل ناجا دارای درجات مختلف پیرامون میزان بهره‌گیری ناجا از عملیات روانی در مهار تجمعات اعتراض‌آمیز تفاوت معناداری وجود دارد.

۵. بین نظرات نخبگان، فرماندهان و پرسنل ناجا پیرامون میزان اثربخشی عملیات روانی تفاوت معناداری وجود دارد.

۶. از نظر نخبگان بین میزان اثربخشی روش‌ها و راهبردهای مختلف عملیات روانی در مهار اجتماعات تفاوت معناداری وجود دارد.

۷. از نظر فرماندهان و پرسنل ناجا بین میزان اثربخشی روش‌های مختلف عملیات روانی در مهار اجتماعات تفاوت معناداری وجود دارد.

### حجم نمونه و روش نمونه‌گیری

بر اساس جدول تاکنم حجم نمونه ۳۲۲ نفر برآورد شد؛ اما برای پرهیز از افت آزمودنی، ۳۵۰ نفر در نظر گرفته شد. برای انتخاب افراد این گروه از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای (نسبی) استفاده شده است؛ اما با توجه به کمی تعداد افراد گروه دوم یعنی نخبگان، با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس تعداد ۳۰ نفر افراد خبره و کارشناس در عملیات روانی و کنترل اجتماعات انتخاب شدند. جامعه آماری بر حسب صفات غیر مشترک به چهار زیر مجموعه همگون ۱. افسران ارشد و بالاتر، ۲. افسران جزء، ۳. درجه داران و ۴. نخبگان و کارشناسان، طبقه‌بندی شد. افراد نمونه به نسبت از میان افراد هر طبقه انتخاب گردید. البته در مورد افراد گروه چهارم یا نخبگان از روش در دسترس استفاده شده است.

جدول ۱- تعداد افراد و حجم نمونه هر یک از گروه‌ها

جامعه آماری	تعداد	حجم نمونه
افسران ارشد و بالاتر	۴۰۰	۷۰
افسران جزء	۶۰۰	۱۰۵
درجه‌دار	۱۰۰	۱۷۵
نخبگان	۳۰	۳۰
جمع کل	۲۰۳۰	۳۸۰

برخی ویژگی‌های آزمودنی‌ها، به شرح زیر است:  
الف) درجه افراد نمونه

جدول ۲- فراوانی و درصد آزمودنی‌ها به تفکیک میزان درجات

درجه	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
افسر ارشد و بالاتر	۷۰	۱۸/۴	۱۸/۴
افسران جزء	۱۰۵	۲۷/۴	۴۶
درجه‌دار	۱۷۵	۴۶/۱	۹۲/۱
نخبگان	۳۰	۷/۹	۱۰۰
جمع کل	۳۸۰	-	-

ب) تحصیلات افراد نمونه

جدول ۳- فراوانی و درصد آزمودنی‌ها به تفکیک میزان تحصیلات

سطح تحصیلات	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
دکتر و بالاتر	۱۹	۵	۵
کارشناسی ارشد	۱۶	۴/۲	۹/۲
کارشناسی	۱۱۰	۲۸/۹	۳۸/۲
فوق دیپلم	۴۵	۱۱/۸	۵۰
دیپلم	۱۷۵	۴۶/۱	۹۶/۱
پایین‌تر از دیپلم	۱۵	۳/۹	۱۰۰
جمع کل	۳۸۰	۱۰۰	-



ج) سنوات خدمت

جدول ۴- فراوانی و درصد آزمودنی‌ها به تفکیک میزان سنوات خدمت

سنوات خدمت	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
۱-۵	۷۲	۱۸/۹	۱۸/۹
۶-۱۰	۸۳	۲۱/۸	۴۰/۸
۱۱-۱۵	۶۰	۱۵/۸	۵۶/۶
۱۶-۲۰	۵۶	۱۴/۷	۷۱/۳
۲۱-۲۵	۶۴	۱۶/۸	۸۸/۲
۲۶-۳۰	۴۵	۱۱/۸	۱۰۰
جمع کل	۱۰۰	۱۰۰	-

د) سابقه مقابله با اغتشاش

جدول ۵- فراوانی و درصد آزمودنی‌ها به تفکیک سابقه با اغتشاش

دارای سابقه مقابله با اغتشاش	فراوانی	درصد
بله	۳۲۰	۸۴/۲
خیر	۶۰	۱۵/۸
جمع کل	۳۸۰	۱۰۰

یافته‌های تحلیلی

در جداول و سطور زیر یافته‌های تحلیلی مقاله به تفکیک فرضیه‌ها گزارش

می‌شود.

## فرضیه اول

جدول ۶- میزان موافقت نخبگان، فرماندهان و پرسنل نیروی انتظامی  
با سوال مربوط به فرضیه اول

میزان موافقت	ارزش عددی	فراوانی	درصد	درصد تراکمی	میانگین	میانه	مد	انحراف معیار
کاملاً موافق	۵	۱۷۳	۴۵/۵	۴۵/۵	۴/۳۲	۴	۳	۰/۸۰۳
نسبتاً موافق	۴	۱۷۸	۴۶/۸	۴۶/۸				
بی‌نظر	۳	۱۵	۳/۹	۳/۹				
نسبتاً مخالف	۲	۶	۱/۶	۱/۶				
کاملاً مخالف	۱	۸	۲/۱	۱۰۰				
جمع کل	-	۳۸۰	۱۰۰	-				

به منظور بررسی فرضیه اول از آزمون ناپارامتری استفاده گردید و میانه داده‌ها با عدد ۳ مقایسه گردید تا فرض زیر مورد آزمون قرار گیرد (بهره‌گیری از عملیات روانی موجب مهار سریعتر تجمعات اعتراض‌آمیز می‌شود).

جدول ۷- نتایج آزمون علامت جهت بررسی فرضیه اول تحقیق

شرح	تعداد	کمتر از ۳	مساوی ۳	بزرگتر از ۳	میانه	سطح معناداری
مهار سریعتر تجمعات اعتراض‌آمیز با بهره‌گیری از عملیات روانی	۳۸۰	۱۴	۱۵	۳۵۱	۴	۰/۰۰

با توجه به سطح معنی داری به دست آمده ( $sig < 0/05$ ) فرض صفر رد می‌شود، یعنی با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت از نظر نخبگان، فرماندهان و پرسنل نیروی انتظامی بهره‌گیری از عملیات روانی، موجب مهار سریعتر تجمعات اعتراض‌آمیز می‌شود به عبارت دیگر فرضیه اول مقاله تأیید می‌شود.

### فرضیه دوم

جدول ۸- میزان موافقت فرماندهان و پرسنل ناجا با سؤال مربوط به فرضیه دوم

میزان موافقت	ارزش عددی	فراوانی	درصد	درصد تراکمی	میانگین	میانه	مد	انحراف معیار
کاملاً موافق	۵	۱۰۰	۲۸/۶	۲۸/۶	۳/۸۸	۴	۴	۰/۰۱۴
نسبتاً موافق	۴	۱۵۳	۴۳/۷	۷۲/۳				
بی‌نظر	۳	۶۸	۱۹/۴	۹۱/۷				
نسبتاً مخالف	۲	۱۳	۳/۷	۹۵/۴				
کاملاً مخالف	۱	۱۶	۴/۶	۱۰۰				
جمع کل	-	۳۵۰	۱۰۰	-				

به منظور بررسی فرضیه دوم از آزمون ناپارامتری (علامت) استفاده گردید که نتایج آن در جدول (۸) درج گردیده است. (بهره‌گیری از فنون مختلف عملیات روانی موجب کاهش آثار و پیامدهای سیاسی اعتراض‌آمیز می‌شود) فرضیه یک: میانگین بزرگتر از ۳، نتایج این آزمون در جدول (۹) آمده است.

جدول ۹- نتایج آزمون علامت جهت بررسی فرضیه دو تحقیق

شرح	تعداد	کمتر از ۳	مساوی ۳	بزرگتر از ۳	میان میان	سطح معناداری
مهار سریعتر تجمعات اعتراض‌آمیز با بهره‌گیری از عملیات روانی	۳۵۰	۲۹	۶۸	۲۵۳	۴	۰۰/۰۰

با توجه به سطح معناداری به دست آمده ( $sig < ۰/۰۵$ ) فرض صفر رد می‌شود، یعنی با ۹۵ درصد حتی با ۹۹ (درصد) و با اطمینان می‌توان گفت از نظر فرماندهان و پرسنل نیروی انتظامی بهره‌گیری از فنون مختلف عملیات روانی موجب کاهش معنا دار آثار و پیامدهای سیاسی کنش‌های اعتراض‌آمیز می‌شود. به عبارت دیگر فرضیه دوم تحقیق نیز مورد تأیید قرار می‌گیرد.

### فرضیه سوم

در فرضیه سوم تحقیق ادعا شده بود که بین نظرات فرماندهان و پرسنل ناجا دارای درجات مختلف پیرامون میزان ضرورت بهره‌گیری از عملیات روانی در مهار و کنترل تجمعات اعتراض‌آمیز تفاوت معناداری وجود دارد. برای بررسی این فرضیه از تشکیل جدول دو بعدی و آزمون خی دو استفاده شد. نتایج آن در جدول (۱۰) درج شده است.

H0: بین نظرات فرماندهان و پرسنل ناجا دارای درجات مختلف پیرامون ضرورت بهره‌گیری از عملیات روانی در مهار و کنترل اجتماعات تفاوتی وجود (ندارد).

H1: بین نظرات فرماندهان و پرسنل ناجا دارای درجات مختلف پیرامون میزان ضرورت بهره‌گیری از عملیات روانی در مهار و کنترل اجتماعات تفاوت وجود (دارد).

جدول ۱۰- مقایسه نظرات فرماندهان و پرسنل ناجا دارای درجات مختلف

در مورد سؤال مربوط به فرضیه سوم

شرح	میزان موافقت	افسران ارشد و بالاتر	افسر جزء	درجه‌دار	جمع	خی دو	درجه آزادی	سطح معناداری
ضرورت بهره‌گیری از عملیات روانی در مهار و کنترل اجتماعات اعتراض‌آمیز	کاملاً مخالف و نسبتاً مخالف	۰ (٪۰)	۲ (٪۱/۹)	۶ (٪۳/۴)	۸ (٪۲/۳)			
	بی‌نظر	۶ (٪۸/۶)	۱۲ (٪۱۱/۴)	۲۸ (٪۱۶)	۴۶ (٪۱۳/۱)	۲۵/۸۷۴	۶	۰/۰۰
	نسبتاً موافق	۶ (٪۸/۶)	۳۴ (٪۳۲/۴)	۵۴ (٪۲۴/۹)	۵۴ (٪۲۶/۹)			
	کاملاً موافق	۵۸ (٪۸۲/۹)	۵۷ (٪۵۴/۳)	۸۷ (٪۴۹/۷)	۲۰۲ (٪۵۷/۷)			
	جمع کل	۷۰ (٪۱۰۰)	۱۰۵ (٪۱۰۰)	۱۷۵ (٪۱۰۰)	۳۵۰ (٪۱۰۰)			

با توجه به سطح معناداری به دست آمده فرض صفر رد می‌شود، یعنی با بیش از ۹۵ درصد و اطمینان می‌توان گفت نظرات فرماندهان و پرسنل ناجا در خصوص میزان ضرورت بهره‌گیری از عملیات روانی در مهار و کنترل اجتماعات اعتراض‌آمیز

به درجه آنها بستگی دارد؛ به عبارت دیگر فرضیه سوم تحقیق نیز تأیید می‌شود و همانگونه که در جدول (۱۰) نیز ملاحظه می‌شود هر چه درجه افراد بالاتر باشد میزان موافقت آنها با ضرورت بهره‌گیری از عملیات روانی نیز بیشتر شده است.

### فرضیه چهارم

در فرضیه چهارم تحقیق ادعا شده بود که بین نظرات نخبگان و فرماندهان و پرسنل ناجا پیرامون میزان اثربخشی عملیات روانی تفاوت معناداری وجود دارد. برای بررسی این فرضیه از تشکیل جدول دوبعدی و آزمون خی دو استفاده شد. نتایج حاصل در جدول (۱۱) درج شده است.

H0: بین نظرات نخبگان، فرماندهان و پرسنل ناجا پیرامون میزان اثر بخشی عملیات روانی تفاوتی وجود (ندارد)

H1: بین نظرات نخبگان، فرماندهان و پرسنل ناجا پیرامون میزان اثربخشی عملیات روانی تفاوت وجود (دارد)

جدول ۱۱- مقایسه نظرات نخبگان و فرماندهان و پرسنل ناجا در مورد سوال مربوط به فرضیه چهارم

شرح	میزان موافقت	نخبگان	فرماندهان و پرسنل ناجا	جمع	خی دو	درجه آزادی	سطح معناداری
ضرورت بهره‌گیری از عملیات روانی در مقابله با تجمعات اعتراض‌آمیز	کاملاً مخالف و نسبتاً مخالف	۰ (۰٪)	۱۱ (۱۳٪)	۱۱ (۲۹٪)	۴/۳۵۷	۳	۰/۱۹۱
	بی‌نظر	۲ (۶۷٪)	۴۱ (۱۱۷٪)	۴۶ (۱۱۳٪)			
	نسبتاً موافق	۱۶ (۵۳/۳٪)	۱۲۲ (۳۴/۹٪)	۱۳۸ (۳۶/۳٪)			
	کاملاً موافق	۱۲ (۴۰٪)	۱۷۶ (۵۰/۳٪)	۱۸۸ (۴۹/۵٪)			
	جمع کل	۳۰ (۱۰۰٪)	۳۵۰ (۱۰۰٪)	۳۸۰ (۱۰۰٪)			

با توجه به سطح معناداری به دست آمده ( $sig < 0/05$ ) فرض صفر رد نمی‌شود، یعنی نمی‌توان گفت بین نظرات نخبگان و پرسنل ناجا پیرامون میزان اثر بخشی عملیات روانی تفاوت معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر فرضیه چهارم تحقیق تأیید نمی‌شود.

### فرضیه پنجم

در فرضیه پنجم تحقیق ادعا شده بود که بین نظرات فرماندهان و پرسنل ناجا دارای درجات مختلف پیرامون میزان بهره‌گیری ناجا از عملیات روانی در مهارت‌های اجتماعات اعتراض‌آمیز تفاوت معناداری وجود دارد. برای بررسی این فرضیه از تشکیل جدول دویعدی و آزمون خی دو استفاده شد. نتایج در جدول (۱۲) درج شده است.

H0: بین نظرات فرماندهان و پرسنل ناجا دارای درجات مختلف پیرامون میزان ضرورت بهره‌گیری ناجا از عملیات روانی در مهارت و کنترل اجتماعات تفاوتی وجود ندارد.

H1: بین نظرات فرماندهان و پرسنل ناجا دارای درجات مختلف پیرامون میزان ضرورت بهره‌گیری از عملیات روانی در مهارت و کنترل اجتماعات تفاوت وجود دارد.

جدول ۱۲- مقایسه نظرات فرماندهان و پرسنل ناجا دارای درجات مختلف در مورد سؤال مربوط به فرضیه پنج

شرح	میزان موافقت	افسران ارشد و بالاتر	افسر جزء	درجه‌دار	جمع	خی دو	درجه آزادی	سطح معناداری
ضرورت بهره‌گیری از عملیات روانی در مهار و کنترل اجتماعات اعتراض آمیز	کاملاً مخالف و نسبتاً مخالف	۰ (٪۰)	۴ (٪۳/۸)	۸ (٪۴/۶)	۱۲ (٪۳/۴)	۱۶/۲۷۳	۶	۰/۰۱۲
	بی‌نظر	۵ (٪۷/۱)	۱۷ (٪۱۶/۲)	۳۶ (٪۲۰/۶)	۵۸ (٪۱۶/۶)			
	نسبتاً موافق	۲۶ (٪۳۷/۱)	۴۱ (٪۳۹)	۷۵ (٪۴۲/۹)	۱۴۲ (٪۴۰/۶)			
	کاملاً موافق	۳۹ (٪۵۵/۷)	۴۳ (٪۴۱)	۵۶ (٪۳۲)	۱۳۸ (٪۳۹/۴)			
	جمع کل	۷ (٪۱۰۰)	۱۰ (٪۱۰۰)	۱۷۵ (٪۱۰۰)	۳۵۰ (٪۱۰۰)			

با توجه به سطح معناداری به دست آمده ( $sig < 0/05$ ) فرض صفر رد می‌شود، یعنی با اطمینان می‌توان گفت (۹۵ درصد) فرماندهان و پرسنل ناجا دارای درجات مختلف پیرامون میزان بهره‌گیری ناجا از عملیات روانی در مهار تجمعات اعتراض آمیز تفاوت معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر فرضیه پنجم تحقیق تأیید می‌شود و در ضمن همانگونه که در جدول (۱۲) نیز ملاحظه می‌شود هر چه درجه افراد بالاتر باشد میزان موافقت آنها در بهره‌گیری از عملیات روانی بیشتر است.



## فرضیه ششم

در فرضیه ششم تحقیق ادعا شده بود از نظر نخبگان بین میزان اثربخشی روش‌ها و راهبردهای مختلف عملیات روانی در مهار اجتماعات تفاوت معناداری وجود دارد. برای بررسی این فرضیه از آزمون تحلیل واریانس فریدمن استفاده گردیده که نتایج این آزمون در جدول (۱۳) درج شده است.

H0: بین میزان اثربخشی روش‌ها و راهبردهای مختلف عملیات روانی تفاوتی وجود (ندارد).

H1: بین میزان اثربخشی روش‌ها و راهبردهای مختلف عملیات روانی تفاوتی وجود (دارد).

جدول ۱۳- میزان موافقت نخبگان با سؤال مربوط به فرضیه ششم

شرح	تعداد	کتر از ۳	مساوی ۳	بزرگتر از ۳	میانه	سطح معناداری
میزان اثربخشی روش‌ها و راهبردهای مختلف عملیات روانی در مهار اجتماعات	۳۰	۳/۶۰۵	۱۲	۰/۰۰	۴	۰/۰۰

با توجه به سطح معناداری به دست آمده ( $\text{sig} < ۰/۰۵$ ) فرض صفر رد می‌شود، یعنی با ۹۵ درصد اطمینان

می‌توان گفت از نظر نخبگان بین میزان اثربخشی روش‌ها و راهبردهای مختلف عملیات روانی در مهار اجتماعات تفاوت معناداری وجود دارد؛ به عبارت دیگر فرضیه ششم تحقیق تأیید می‌شود. حال می‌توان با توجه به میانگین‌های رتبه‌ای به دست آمده از آزمون فریدمن این روش‌ها را از حیث میزان اثربخشی آنها به صورت جدول (۱۴) اولویت‌بندی نمود:

جدول ۱۴- اولویت‌بندی روش‌های مختلف عملیات روانی از لحاظ میزان اثربخشی آنها در مهار اجتماعات از دیدگاه خبرگان (بر اساس میانگین‌های رتبه‌ای حاصل از آزمون فریدمن)

اولویت	روش‌ها و راهبردها	میانگین رتبه‌ای
۱	نشر شایعه وجود نفوذی در بین معترضان	۸/۰۵
۲	نشر شایعه دستگیری رهبران گروه‌های معترض	۷/۸۲
۳	متقاعدسازی و مذاکره با معترضان	۷/۷۸
۴	به ابتدال کشاندن خواسته‌های معترضان	۷/۷۷
۵	افشای وابستگی رهبران گروه‌های معترض	۷/۶۷
۶	ایجاد سپر بلا (قربانی کردن بعضی عوامل خودی)	۷/۶۳
۷	ایجاد کانون‌های خبری جدید	۷/۵۲
۸	استفاده از عوامل نفوذ در بین معترضان	۷/۱۰
۹	همدردی با معترضان (خلع سلاح روانی آنان)	۶/۹۲
۱۰	اعتراف‌گیری از رهبران گروه‌های معترض	۶/۵۳
۱۱	ترساندن معترضان	۵/۶۸
۱۲	فریب گروه‌های معترض	۵/۵۷
۱۳	به سخره گرفتن خواسته‌های معترضان	۴/۹۷

### فرضیه هفتم

در فرضیه هفتم تحقیق ادعا شده بود که از نظر فرماندهان و پرسنل ناجا بین میزان اثر بخشی روش‌های مختلف عملیات روانی در مهار اجتماعات تفاوت معناداری وجود دارد. برای بررسی این فرضیه از آزمون واریانس فریدمن استفاده شد. نتایج حاصل در جدول (۱۵) نشان داده شده است.

H0: بین میزان اثربخشی روش‌های مختلف عملیات روانی در مهارت اجتماعات تفاوتی وجود (ندارد).

H1: بین میزان اثربخشی روش‌های مختلف عملیات روانی در مهار اجتماعات تفاوت وجود (دارد).

جدول ۱۵- میزان موافقت فرماندهان و پرسنل ناجا با سؤال مربوط به فرضیه هفتم

شرح	تعداد	خی دو	درجه آزادی	سطح معناداری
میزان اثربخشی روش‌های مختلف عملیات روانی در مهار اغتشاش اجتماعی	۳۵۰	۹۶۸/۳۹۰	۱۲	۰/۰۰

با توجه به سطح معنی داری به دست آمده ( $\text{sig} < ۰/۰۵$ ) فرض صفر رد می‌شود، یعنی با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت، بین نظرات فرماندهان و پرسنل ناجا در ارتباط با میزان اثربخشی روش‌های مختلف عملیات روانی در مهار اجتماعات تفاوت معنا داری وجود دارد. به عبارت دیگر فرضیه ششم تأیید می‌شود. بر اساس میانگین‌های رتبه‌ای به دست آمده از آزمون فریدمن می‌توان روش‌های مختلف عملیات روانی را از حیث میزان اثربخشی آنها در مهار اجتماعات (از دیدگاه فرماندهان و پرسنل ناجا) به صورت جدول (۱۵) اولویت‌بندی نمود.

جدول ۱۶- اولویت‌بندی روش‌های مختلف عملیات روانی از لحاظ میزان اثربخشی آنها در مهار اجتماعات از دیدگاه فرماندهان و پرسنل ناجا (بر اساس میانگین‌های رتبه‌ای حاصل از آزمون فریدمن)

اولویت	روش‌ها و راهبردها	میانگین رتبه‌ای
۱	استفاده از عوامل نفوذ در بین معترضان	۹/۵۱
۲	متقاعدسازی و مذاکره با معترضان	۸/۵۵
۳	همدردی با معترضان (خلع سلاح روانی آنان)	۸/۱۹
۴	ایجاد کانون‌های خبری جدید	۷/۹۸
۵	اعتراف‌گیری از رهبران گروه‌ای معترض	۷/۸۲
۶	ترساندن معترضان	۷/۶۲
۷	نشر شایعه دستگیری رهبران گروه‌های معترض	۷/۴۸
۸	نشر شایعه وجود جاسوس در بین معترضان	۷/۴۶

(ادامه) جدول ۱۶- اولویت‌بندی روش‌های مختلف عملیات روانی از لحاظ میزان...

اولویت	روش‌ها و راهبردها	میانگین رتبه‌ای
۹	افشای وابستگی رهبران گروه‌های معترض	۷/۴۳
۱۰	فریب گروه‌های معترض	۶/۲۸
۱۱	به ابتدال کشاندن خواسته‌های معترضان	۵/۶۸
۱۲	به سخره گرفتن خواسته‌های معترضان	۴/۲۶
۱۳	ایجاد سپر بلا (قربانی کردن بعضی عوامل خودی)	۳/۶۳

### نتیجه‌گیری

کنش‌های آشوبگرانه شهری، اغلب دارای بار هیجانی و احساسی شدید و جهت‌گیری خردورزانه محدودی می‌باشند. گرچه اغلب، مدت استمرار این کنش‌ها کوتاه است، اما دامنه اثرات روانی و سیاسی آنها بسیار شدید می‌باشد. یافته‌های مقاله آشکار نمود که بهره‌گیری موفقیت‌آمیز و به هنگام عناصر کنترل و مدافع از تاکتیک‌های عملیات روانی می‌تواند در کنترل آشوب‌های شهری و مدیریت بحران ناشی از اغتشاشات بسیار موثر باشد. عوامل زیادی در شکل‌گیری آشوب‌های شهری مطرح شده است. با این وجود می‌بایست میان عوامل مؤثر در بروز کنش‌ها و عوامل مؤثر در گسترش و استمرار اغتشاشات تفاوت قائل شد. عوامل نوع اول عمدتاً اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، اقتصادی هستند؛ اما عوامل نوع دوم عمدتاً روانی بوده و اغتشاشگران تحت تأثیر این عوامل نظیر احساس همدردی، شایعه، فردیت‌زدایی، تسهیل اجتماعی، پخش مسئولیت، فریب و غیره، بر دامنه اغتشاشات و تخریب در جامعه می‌افزایند. غافلگیری و ضعف عملکرد نیروهای مهارکننده و عدم اجماع نظر تصمیم‌سازان در کنترل اغتشاش نیز در زمره این دسته عوامل قرار می‌گیرند. استفاده از روش‌های فیزیکی به منظور کنترل اغتشاشات و حفظ الگوهای با ثبات، کنش‌های اجتماعی پیچیده‌ای دارد که به صورت بالقوه می‌تواند باعث شکست آن شود. زور به مخالفان خود قدرت می‌بخشد و مخالفت علیه خود را بر

می‌انگیزد و باعث نابودی خودی می‌شود. استفاده از زور در کنش‌های اعتراض‌آمیز با زور متقابل بیشتری جواب داده می‌شود، یعنی باعث تشدید مقاومت می‌شود و مخالفان به زور بیشتری توسل خواهند جست. نکته شایان ذکر دیگر پیرامون نقش پلیس در مهار کنش‌های جمعی، اجماع نظر و انسجام فکری پرسنل در خصوص اثربخشی هریک از روش‌های عملیات روانی در کنترل تجمعات اعتراض‌آمیز می‌باشد. بدیهی است که هر چه بر میزان اجماع نظر فرماندهان و پرسنل ناجا درباره روش‌های مختلف عملیات روانی، اهداف و میزان اثر بخشی آن روش‌ها بیشتر باشد، انجام وظایف محوطه در این ارتباط موفقیت‌آمیزتر خواهد بود. در صورتی که نتایج و یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که درباره اکثر روش‌های مختلف عملیات روانی در کنترل تجمعات اعتراض‌آمیز بین نظرات فرماندهان و پرسنل ناجا تفاوت معناداری وجود دارد. بعبارت دیگر پرسنلی که دارای درجه بالاتری هستند نظراتشان با پرسنل دارای درجات پایین‌تر متفاوت است، درجات بالاتر بیش از سایر پرسنل به امر استفاده از روش‌های مختلف عملیات روانی در کنترل تجمعات اعتراض‌آمیز اعتقاد دارند. به نظر می‌رسد ضعف سیستم آموزشی، تفاوت بین آموزش‌های ارائه شده حین خدمت به پرسنل دارای درجات مختلف، میزان سابقه و تجربه آنها در مقابله با اغتشاش در شکل‌گیری این وضعیت دخیل می‌باشد. ضمن اینکه پاسخگویان بیشترین اثر بخشی در کنترل اغتشاشات استفاده عوامل نفوذ، متقاعدسازی و مذاکره با معترضان، اظهار همدردی، ایجاد کانون‌های خبری و... دانستند. در هر صورت پلیس در صورتی هنگام کنترل تجمعات اعتراض‌آمیز موفق‌تر خواهد بود که بین فرماندهان و پرسنل در خصوص میزان اثربخشی هریک از روش‌های مختلف عملیات روانی مورد استفاده در کنترل اغتشاشات اجماع و اتفاق نظر وجود داشته باشد و این کار هم از طریق وجود کارشناسان عملیات روانی در میان کارکنان ناجا و یگان ویژه، برگزاری دوره‌های

آموزشی، حتی‌الامکان عدم استفاده از روش‌های فیزیکی، همدردی، ارتباط‌گیری مؤثر و رسانه‌ای با مخاطبین در قبل و هنگام وقوع بحران و تلاش در جهت شفاف‌سازی واقعیات جامعه و کاهش نارضایتی عمومی زمینه‌پیشگیری و مهار اغتشاشات را فراهم می‌سازد.

## منابع

۱. امیری، ابوالفضل (۱۳۹۴)، در آمدی بر قدرت نرم جمهوری اسلامی در مواجهه با جنگ نرم، انتشارات سخنور.
۲. الیاسی، محمدحسین (۱۳۸۸)، مدیریت بحران جلد یک، انتشارات معاونت آموزش ناجا- اداره کل متون درسی.
۳. الیاسی، محمد حسین (۱۳۸۲)، «تأثیر و نقش هیجانان در جنگ روانی»، تهران: فصلنامه عملیات روانی، شماره یک.
۴. استیفن، ریچر (۱۳۸۸)، «روانشناسی پویایی جماعت»، ترجمه محمدرضا رضاخانی، فصلنامه مدیریت بحران، ج ۴ و ۳.
۵. تاجیک، محمدرضا (۱۳۷۹)، مدیریت بحران، تهران: نشر فرهنگ گفتمان.
۶. ۲. تافلر، الوین (۱۳۷۲)، جا به جایی در قدرت. ترجمه شهیندخت خوارزمی. تهران: نشر، مترجم.
۷. جمعی از نویسندگان (۱۳۸۸)، مدیریت بحران، جلد ۲، انتشارات معاونت آموزش ناجا- اداره کل متون درسی.
۸. دعاگویان، داوود (۱۳۸۲)، جامعه‌شناسی شهری، جزوه درسی، دانشگاه پلیس.
۹. ریشه، گی (۱۳۷۹)، کنش اجتماعی، ترجمه هما زنجانی‌زاده، مشهد: دانشگاه فردوسی.
۱۰. شکرکن، حسین (۱۳۶۶)، روان‌شناختی اجتماعی، تهران: انتشارات رشد ۳.
۱۱. صلاح نصر (۱۳۸۱)، جنگ روانی، ترجمه محمود حقیقت کاشانی، انتشارات سروش.
۱۲. عملیات روانی (۱۳۸۸)، ترجمه داود علمایی و عبدالحمید حیدری زیر نظر حجت‌الله مرادی، ناشر دانشگاه امام حسین(ع).
۱۳. کریمی، یوسف (۱۳۷۳)، روانشناسی اجتماعی، تهران: انتشارات بعثت.
۱۴. کریمی نیا، پریسا (۱۳۸۳)، «عملیات فریب در عملیات روانی»، فصلنامه عملیات روانی، شماره ۷.

۱۵. گر، تدرابرت (۱۳۷۷)، چرا انسان‌ها شورش می‌کنند؟، ترجمه علی مرشدی‌زاده، تهران: انتشارات پژوهشکده مطالعات راهبردی.
۱۶. گلدشتاین، فرانک ال. و فیندلی، بنجامین اف. (۱۳۸۴)، ترجمه حجت‌الله مرادی و دیگران، تهران: مرکز مطالعات فرهنگی سپاه پاسداران انقلاب اسلامی.
۱۷. گیدنز، آنتونی (۱۳۷۶)، جامعه‌شناسی، ترجمه منوچهر صبوری، تهران: انتشارات نی.
۱۸. محمودی، علیرضا (۱۳۸۳)، نقش عملیات روانی در جلوگیری از بروز کنش‌های اعتراض‌آمیز، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت و فرماندهی انتظامی، دانشکده فرماندهی و ستاد ناجا.
۱۹. هادی، عباسی و استرکی، اکبر (۱۳۸۴)، شیوه‌های پیشگیری و مقابله با عملیات روانی بر علیه نیروی انتظامی، مرکز تحقیقات و پژوهش ناجا.
۲۰. کورمن (۱۳۷۰)، رفتار در سازمان‌ها، ترجمه حسین شکرکن، تهران: انتشارات رشد، شماره اول.
۲۱. گیدنز، آنتونی (۱۳۷۳)، جامعه‌شناسی. ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشر نی.
22. Smith, G. R. and Mackie, D. M (۲۰۰۰), Social psychology. Newyork:psychology press.
23. Ashbourn, A. (۲۰۰۳), The rumor mill. In the Guardian, March, 27.
24. Anthony, S. (۱۹۸۳), Anxiety and rumor. Journal of Social Psychology, pp. . 91-98.