

سخن سردبیر

مدیریت شایعات

یکی از مشکلات سازمانی و اجتماعی در عصر حاضر، رشد فزاینده شایعه‌پراکنی و تخریب وجهه افراد و سازمانها در افکار عمومی است به گونه‌ای که با گسترش فضای مجازی و شبکه‌های اجتماعی، روز به روز بر دامنه آن افزوده می‌شود. در این مجال کوتاه تلاش می‌شود با الهام‌گیری از کلام وحی و رهنمودهای قرآن کریم، این پدیده ناخوشایند مورد واکاوی قرار گیرد و توصیه‌های لازم ارائه شود.

در جامعه و سازمان آخرتگرا، مؤمنان نسبت به یکدیگر حق ولایت، دوستی، یاری و نظارت دارند و اصلاح‌طلبی، عبادت، اطاعت و امدادسانی آنها نسبت به یکدیگر، زمینه‌ساز نزول رحمت الهی است؛ همان گونه که خداوند متعال در آیه ۷۱ سوره توبه می‌فرماید: «وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَ يُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَ يُطِيعُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ أُولَئِكَ سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ». «و مردان و زنان مؤمن دوستان و یاوران یکدیگرند؛ به کار نیک و پسندیده فرمان می‌دهند و از کار زشت و ناپسند باز می‌دارند و نماز را به پای می‌دارند و زکات می‌دهند و خدا و پیامبرش را فرمان می‌برند. اینانند که خدای بزودی برایشان مهر و بخشایش آرد که خدا توانای بی‌همتا و دانای درستکار است».

خداوند متعال در آیه ۱۱ سوره نور به قضیه‌ای اشاره می‌کند که بر اساس آن، یک شایعه باعث سوءظن و بی‌اعتمادی عمومی در جامعه شد: «إِنَّ الَّذِينَ جَاءُوا بِالْإِفْكِ عُصْبَةٌ مِنْكُمْ لَا تَحْسَبُوهُ شَرًّا لَكُمْ بَلْ هُوَ خَيْرٌ لَكُمْ لِكُلِّ امْرِئٍ مِنْهُمْ مَا اكْتَسَبَ مِنَ الْإِثْمِ وَالَّذِي تَوَلَّى كِبْرَهُ مِنْهُمْ لَهُ عَذَابٌ عَظِيمٌ»: «همانا کسانی که آن دروغ بزرگ - اتهام کار زشت به یکی از همسران پیامبر - را [ساخته و] آورده‌اند گروهی همدست از شمایند. شما آن را برای خود شرّ مپندارید؛ بلکه برای شما خیر است. هر مردی از آنان را - که آن دروغ را بستند - [کیفر] چیزی است که کسب کرده - گناهی که مرتکب شده - و آن کس از آنان که [سهم] بزرگتر آن [دروغ] را پذیرفت - ابن‌ابی‌رئیس منافقان - عذابی بزرگ دارد». «افک» به معنای هر نوع دروغ است و «عصبه» گروهی به هم پیوسته را می‌گویند که به یکدیگر یاری می‌رسانند. این آیه و آیات بعد از آن به داستان افک اشاره دارد که در آن یکی از زنان پیامبر(ص) مورد تهمت قرار گرفت. منافقان شخص بی‌گناهی را به عمل منافی

عفت متهم کرده بودند و این شایعه در جامعه پخش شده بود. منافقان می‌خواستند از حادثه به نفع خویش و به زیان جامعه اسلامی و متزلزل ساختن وجاهت عمومی پیامبر(ص) بهره‌برداری غرض‌آلودی کنند که این آیات نازل شد و با قاطعیت بی‌نظیری با این شایعه‌سازی برخورد کرد. خداوند در آیه ۱۲ سوره نور، روی سخن را به مؤمنانی می‌کند که در این حادثه فریب خوردند و تحت تأثیر واقع شدند و بیان می‌کند که چرا هنگامی که سخن منافقان را درباره افراد مؤمن شنیدید با حسن ظن با دیگر مؤمنان برخورد نکردید که به منزله نفس خود شما هستند. شما که سابقه زشت و رسوایی این گروه منافقان را می‌دانستید، چرا ساکت شدید؛ سپس در آیه ۱۳ سوره نور به بُعد قضایی شایعه‌سازی توجه می‌کند و دستور اقامه شهود چهارگانه و هم‌چنین حد قذف (مجازات کردن تهمت زننده زنا) در صورت عدم اثبات آن را می‌دهد. خداوند در آیه ۱۵ سوره نور، مؤمنان را به دلیل موضوعات ذیل مورد سرزنش قرار می‌دهد:

- استقبال از شایعه و نقل دهان به دهان شایعه

- انتشار شایعه‌ای که به آن علم و یقین نداشتند.

- کوچک شمردن شایعه و استفاده از آن به عنوان سرگرمی

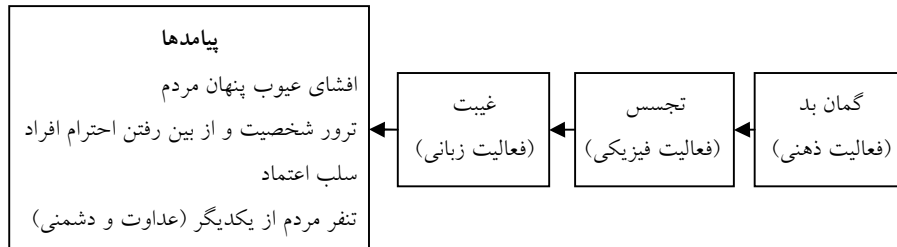
خداوند در آیه ۱۹ سوره نور، سخن را از شکل حادثه شخصی به صورت بیان قانون کلی و جامع تغییر می‌دهد و برای کسانی که علاقه‌مند به گسترش کارهای زشت در میان افراد با ایمان هستند، عذاب دردناکی در آخرت به تصویر می‌کشد که شامل هرگونه نشر اکاذیب، گسترش زشتیها و هم‌چنین کمک به ترویج آن است. در آیه ۲۱ سوره نور، خداوند به همه مؤمنان هشدار می‌دهد که هرگاه نخستین وسوسه‌های گسترش هر کار زشت آشکار می‌شود، باید همان جا در مقابل آن ایستاد تا آلودگی گسترش پیدا نکند.

بعد از داستان افک، گروهی از صحابه سوگند یاد کردند که به هیچ یک از کسانی که در ماجرای شایعه‌سازی و انتشار آن، فریب منافقان را خوردند، هیچ‌گونه مواسات و کمک مالی نکنند. خداوند در آیه ۲۲ سوره نور، آنها را از این شدت عمل بازداشت و دستور عفو و گذشت داد. مضمون آیه نشان می‌دهد که جمعی از کسانی که آلوده داستان افک شدند از مهاجران در راه خدا بودند که فریب منافقان را خوردند و خداوند به دلیل سابقه آنها اجازه نداد که آنان را از جامعه اسلامی طرد کنند و تصمیمات تندی علیه آنها بگیرند. این آیات در حقیقت ترسیمی از تعادل جاذبه و دافعه اسلامی است. آیات افک و مجازات شدید تهمت‌زنندگان به مردم، نیروی عظیم

دافعه را تشکیل می‌دهد و آیه اخیر، که از عفو و گذشت سخن می‌گوید، بیانگر جاذبه اسلامی است.

خداوند متعال در آیه ۱۲ سوره حجرات می‌فرماید: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَبَ بَعْضُكُم بَعْضًا أَيُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَنْ يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ»: «ای کسانی که ایمان آورده‌اید از بسیاری از گمانها - گمانهای بد - دور باشید؛ زیرا برخی از گمانها گناه است و [در احوال و عیبهای پنهان مردم] کاوش مکنید و از پس یکدیگر بدگویی - غیبت - مکنید. آیا یکی از شما دوست دارد که گوشت برادر مرده خود را بخورد؟ بی‌گمان آن را ناخوش و ناپسند می‌دارید و از خدای پروا کنید که خدا توبه‌پذیر و مهربان است».

مفسران نقل کرده‌اند که دو نفر از اصحاب، سلمان را برای آوردن غذا نزد پیامبر (ص) فرستادند و پیامبر (ص) ایشان را به سراغ اُسامه مسئول خزانه بیت‌المال فرستادند و او گفت که الان چیزی ندارم. آن دو صحابی در مورد اُسامه گفتند: او بخل ورزیده است و در مورد سلمان نیز گفتند: اگر او را به سر چاه بفرستیم، چاه می‌خشکد؛ لذا خودشان به راه افتادند تا نزد اُسامه بروند و تجسس کنند. پیامبر (ص) به آنان فرمود: من آثار گوشت خوردن در دهان شما می‌بینم. آنان گفتند: ما امروز مطلقاً گوشت نخورده‌ایم. حضرت فرمودند: آری، گوشت سلمان و اُسامه را خورده‌اید. این آیه به این مناسبت نازل شد و مسلمانان را از بدگمانی، تجسس و غیبت منع کرد (تفسیر مجمع‌البیان، ج ۹: ۲۰۳). منظور از این نهی، نهی از ترتب آثار است؛ یعنی هرگاه گمان بدی نسبت به مسلمانی در ذهن شما پیدا شد در عمل کوچکترین اعتنایی به آن نکنید. طرز رفتار خود را دگرگون نسازید و مناسبات خود را با طرف مقابل تغییر ندهید؛ لذا در روایات دستور داده شده است که رفتار برادرت را بر نیکوترین وجه ممکن حمل کن تا دلیلی برخلاف آن قائم شود و هرگز نسبت به سخنی که از برادر مسلمانان صادر شده است، گمان بد مبر تا وقتی که می‌توانی محمل نیکی برای آن بیابی. براساس این آیه، گمان بد، سرچشمه تجسس و موجب افشای عیوب و اسرار پنهانی، و آگاهی بر این امور، سبب غیبت می‌شود که اسلام از معلول و علت نهی کرده‌است.



قرائنی که در داخل و خارج آیه ۱۲ سوره حجرات است، نشان می‌دهد که این حکم به زندگی شخصی و خصوصی افراد مربوط است و در زندگی اجتماعی نیز تا آنجا که تأثیری در سرنوشت جامعه نداشته باشد این حکم صادق است؛ اما روشن است آنجا که با سرنوشت دیگران و کیان جامعه ارتباطی پیدا می‌کند، مسئله شکل دیگری به خود می‌گیرد؛ لذا شخص پیامبر (ص) مأمورانی برای جمع‌آوری اطلاعات قرارداد بود (از آنها به عنوان «عیون» تعبیر می‌شود) تا آنچه با سرنوشت جامعه اسلامی ارتباط داشت برای او جمع‌آوری کنند. بنابراین باید بین «تجسس» و «به دست آوردن اطلاعات لازم برای اداره جامعه» تفاوت قائل شد که البته مرز بین آنها بسیار دقیق و ظریف است.^۱ مسئولان جامعه باید دقیقاً مراقب این مرز باشند تا حرمت اسرار انسانها حفظ شود و هم سرنوشت اداره جامعه به مخاطره نیفتد. تمامی تأکیدات این آیه شریفه و اسلام در این زمینه به دلیل اهمیت فوق‌العاده‌ای است که اسلام برای حفظ آبرو و حیثیت اجتماعی مسلمانان قائل است و نیز به دلیل تأثیر زینباری است که غیبت در وحدت جامعه، اعتماد متقابل و پیوند دلها دارد. «غیبت کردن» که افشای عیوب و ضعفهای دیگران است، کار را به جایی می‌رساند که همگان از عیوب پنهان یکدیگر آگاه می‌شوند و از یکدیگر تنفر پیدا می‌کنند؛ اعتماد و اطمینان از مردم سلب می‌شود و افراد و احترام آنها نزد یکدیگر از بین می‌رود (ترور شخصیت)؛ در نتیجه، جامعه صلاحیت خود را برای دستیابی به اهداف آفرینش از دست می‌دهد و به فساد و تباهی کشیده می‌شود (مقیمی، ۱۳۹۴: ۳۷۰-۳۶۶).

شایعه از مشکلات اساسی ارتباطات سازمانی است. با مدیریت شایعات نباید اجازه داد شایعه‌سازی به عادت سازمانی تبدیل شود. فرایند شکل‌گیری، انتشار و واکنش کارکنان به شایعه

۱ - تجسس و تحسس هر دو به معنای جست‌وجو کردن است با این تفاوت که تجسس در شر گفته می‌شود، ولی

تحسس در امور خیر به کار برده می‌شود (مهدوی کنی، ۱۳۹۰: ۱۹۴)

باید در دستور کار مدیران سازمانها قرار گیرد و متناسب با موقعیت، سازوکارهای رویارویی و مدیریت شایعات اعمال شود. اولین گام ضروری در این رهگذر، آموزش و فرهنگ سازی از طریق آشناسازی مدیران و کارکنان سازمان با عوارض شایعات و تبیین دیدگاه اسلام با استفاده از آیات و روایات است. آموزش کارکنان درباره ماهیت زیانبار این پدیده و چگونگی برخورد با شایعه و شایعه ساز در کنترل آن نقش اساسی دارد و بهترین منبع آموزشی در این زمینه، قرآن کریم است که در این نوشتار قطره ای از دریای معارف آن به رشته تحریر در آمد.

سید محمد مقیمی

moghimi@ut.ac.ir

<http://www.prof-moghimi.ir>