

خلاصه پروژه: کاربردی سازی علوم رفتاری در مدیریت

بحران: مقابله با اخبار جعلی و اطلاعات غلط

پدیده اخبار جعلی، بحرانی تمام عیار است که با گسترش استفاده از فضای مجازی، تمامی دولت‌ها را در سراسر دنیا درگیر ساخته است. مواجهه مؤثر با این بحران نیازمند شناخت عوامل و فاکتورهای رفتاری، شناختی و اجتماعی مؤثر در پذیرش و اشتراک‌گذاری این دسته از اخبار و اطلاعات است.

مرکز بین‌رهای
رفتاری ایران



مقدمه و مسئله

ظهور شبکه‌های اجتماعی و رسانه‌های نوین، گردش بی‌سابقه اطلاعات نادرست را به دنبال داشته است؛ مسئله‌ای که به ویژه در زمان وقوع بحران‌هایی مانند همه‌گیری کووید-۱۹، جنگ، بلایای طبیعی همچون زلزله، و به‌طور کلی هرگونه بحران طبیعی یا غیرطبیعی دیگری شدت می‌یابد. اخبار جعلی در سال‌های اخیر به دلیل گسترش شبکه‌های اجتماعی به یک معضل جدی تبدیل شده است (۱) و این اخبار می‌توانند مضرات زیادی از جمله تهدید سلامت، دوقطبی‌شدن جامعه و کاهش اعتماد به دولت‌ها را به همراه داشته باشند (۲). در ایران نیز شاهد رشد روزافزون این اخبار هستیم که توانسته‌اند تاثیر قابل توجهی بر افکار عمومی بگذارند.

مقابله صحیح با این پدیده به‌ویژه در هنگام بحران، نیازمند شناخت عمیق عوامل مؤثر بر پذیرش، انتشار و اصلاح اخبار جعلی است (۳) و در این راستا، استفاده از علوم رفتاری در مقابله با اخبار جعلی از اهمیت بالایی برخوردار است، زیرا بدون فهم عمیق از چگونگی پذیرش و انتشار این اخبار تلاش‌ها برای مقابله با آن می‌تواند اثر عکس داشته باشد.

این پروژه، در بهار سال ۱۴۰۱ به سفارش دبیرخانه شورای فرهنگ عمومی کشور انجام شده و تلاش کرده تا با ارائه درک و بینشی روان‌شناختی نسبت به پدیده اخبار جعلی و به‌کارگیری موثرترین و بروزترین یافته‌های موجود در این حوزه، راهبردهایی نوین در سه بخش پیشگیری از اخبار جعلی (پیش از انتشار)، مقابله با اخبار جعلی (پس از انتشار) و توصیه‌های عمومی ارائه کند.

خلاصه یافته‌ها

انسان‌ها به دلیل ویژگی‌های شناختی خود، به راحتی فریب اخبار جعلی را می‌خورند (۴)؛ به عنوان نمونه اثر آشنایی بیان می‌کند صرف تکرار و آشنایی با یک خبر باعث افزایش باور به آن می‌شود (۵) و اثر تاثیر ادامه‌دار نیز از این صحبت می‌کند که حتی زمانی که افراد می‌دانند یک خبر جعلی است، باز هم آن را در ذهن خود نگه می‌دارند و این خبر می‌تواند بر تفکر آنها اثر بگذارد (۶).

برای مقابله با اخبار جعلی، دو راهبرد اصلی وجود دارد: پیشگیری (پریبانک) و اعتبارزدایی (دیبانک). در مرحله پیشگیری، راهکارهایی چون تکرار و آشنایی با حقایق اهمیت دارد (۷). واکسیناسیون روانی نیز که به معنای آشنا کردن افراد با روش‌های تولید اخبار جعلی و رد فعالانه آنها است به عنوان یکی از جدیدترین و محبوب‌ترین روش‌های مؤثر به حساب می‌آید (۸). هشدار به مردم درباره انتشار این اخبار و استفاده از تلنگر صحت نیز از دیگر راهبردهای پیشگیری هستند (۹ و ۱۰).

در مرحله اعتبارزدایی یا مقابله، رصد و آمادگی برای پاسخ به اخبار جعلی ابتدایی‌ترین و ضروری‌ترین گام است و نباید به تمام اخبار به یک شکل پاسخ داد (۱۱) چراکه این کار می‌تواند باعث افزایش پذیرش و انتشار آنها شود. در اینجا با توجه به سطح انتشار و اهمیت ادعای غلط می‌بایست از راهبردهای متفاوتی کمک گرفت؛ در برخی

موارد می‌بایست آنها را نادیده گرفت (۱۲)، گاهی اوقات حقایق را بیان و تکرار کرد (۱۳)، و در مواردی نیز بر اساس یک ساختار چهار مرحله‌ای مشخص آنها را دیبانت کرد (۱۴). بیان حقایق به صورت ساده و قابل فهم (۴)، استفاده از تصاویر و فیلم‌ها برای بیان حقیقت و نه تائید ادعاهای غلط (۱۴) و استفاده از ادبیات بالحن دوستانه و محترمانه (۱۵) نیز اهمیت بالایی دارند. ارائه حقایق در سریع‌ترین زمان ممکن و از زبان افراد معتبر (۱۶) نیز می‌تواند به کاهش اثرات اخبار جعلی کمک کند.

توصیه‌های سیاستی

با گسترش تاثیر و دامنه پیامدهای مخرب اخبار جعلی در زمان بروز بحران‌ها، ضرورت مقابله صحیح با این پدیده بیش از پیش آشکار می‌شود. شناخت عمیق این پدیده و راهبردهای آگاه از علوم رفتاری که در این گزارش ارائه شده‌اند، باید مبنای فعالیت‌های مقابله‌ای در زمینه مدیریت بحران قرار گیرند. مهمترین نکته در مقابله با اخبار غلط، انجام درست و موثر آن بر اساس شواهد علمی از عوامل موثر بر پذیرش، انتشار و مقابله با آنها است چرا که در غیر این صورت نه تنها کارآمدی ندارد بلکه باعث بدتر شدن اوضاع (حتی در بلندمدت) می‌شود.

علاوه بر این موارد، برای مقابله مؤثر با اخبار جعلی در زمان بحران، چند اقدام می‌بایست صورت گیرد: (۱) ترکیبی از راهبردهای پیشگیری و مقابله استفاده شود، (۲) راهبردها به صورت حداکثری و توسط بازیگران مختلف در کشور (نهادهای دولتی، سازمان‌های خبری، نهادهای آموزشی و شرکت‌های فناوری) مورد بهره‌برداری قرار گیرند و سازمان‌های خبری و شرکت‌های فناوری سیستم‌های مؤثری برای شناسایی و مقابله با اخبار جعلی ایجاد کنند، (۳) از یافته‌های روز حوزه هوش مصنوعی و علوم داده استفاده شود و (۴) نهایتاً نیز

پژوهش‌های بیشتری برای توسعه نظری این حوزه در کشور، به ویژه با استفاده از روش‌های آزمایش میدانی، لازم است انجام شود. تنها از طریق این تلاش‌ها می‌توان به مقابله با این پدیده پرداخت و سلامت اطلاعاتی جامعه را تضمین کرد. امید است با به‌کارگیری این راهبردها بتوان کارآمدتر با سیل عظیم اخبار جعلی در هنگام بحران مقابله نمود.

پژوهشگران طرح: محمدحسن ابراهیم کنی، فاطمه مروتی و علیرضا گیوزاد

مرکز بینش‌های رفتاری ایران، متشکل از جمعی از دانش‌آموختگان روان‌شناسی دانشگاه تهران بوده که با هدف کاربردی‌سازی رویکرد بینش‌های رفتاری (BI) در مسائل و مشکلات مختلف جامعه ایران فعالیت می‌کند. این مرکز تاکنون پروژه‌های متعدد رفتاری با سازمان‌های مختلف اعم از وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، وزارت راه و شهرسازی، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و شهرداری تهران انجام داده است.

⑤ ضلع شمال غربی چهارراه ولیعصر^ع، خانه اندیشه‌ورزان

iranbehavioralinsights.ir

@iranbehavioralinsights

۰۹۳۰۳۱۸۷۲۲۰

M. S. (۲۰۲۰). The Debunking Handbook ۲۰۲۰. Available at <https://sks.to/db۲۰۲۰>. DOI:۱۰.۱۷۹۱۰/b۷۱۱۸۲.

(۱۴) Houts, P. S., Doak, C. C., Doak, L. G., & Loscalzo, M. J. (۲۰۱۶). The role of pictures in improving health communication: A review of research on attention, comprehension, recall, and adherence. *Patient Education and Counseling*, ۹۱, ۱۷۳–۱۹۰.

(۱۵) Allen, J., et al. Evaluating the fake news problem at the scale of the information ecosystem. *Sci. Adv.* ۶, eaay۳۵۳۹ (۲۰۲۰).

(۱۶) Cone, J., Flaherty, K., & Ferguson, M. J. (۲۰۱۹). Believability of evidence matters for correcting social impressions. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, ۱۱۶, ۹۸۰۲–۹۸۰۷. doi:۱۰.۱۰۷۳/pnas.۱۹۰۳۲۲۲۱۱۶.

(۱) S. Lewandowsky, U. K. H. Ecker, J. Cook, Beyond misinformation: Understanding and coping with the ‘Post-Truth’ era. *J. Appl. Res. Mem. Cogn.* ۶, ۳۵۳–۳۶۹ (۲۰۱۷).

(۲) N. F. Johnson, N. Velásquez, N. J. Restrepo, R. Leahy, N. Gabriel, S. El Oud, M. Zheng, P. Manrique, S. Wuchty, Y. Lupu, The online competition between pro- and anti-vaccination views. *Nature* (۲۰۲۰), doi:۱۰.۱۰۳۸/s۴۱۵۸۶-۰۲-۲۲۸۱-۱.

(۳) Fragale, A. R., & Heath, C. (۲۰۰۴). Evolving informational credentials: The (mis)attribution of believable facts to credible sources. *Personality and Social Psychology Bulletin*, ۳۰, ۲۲۵–۲۳۶.

(۴) Schwarz, N., Newman, E., & Leach, W. (۲۰۱۶). Making the truth stick & the myths fade: Lessons from cognitive psychology. *Behavioral Science & Policy*, ۲(۱), ۸۵–۹۵.

(۵) Lewandowsky, S., Ecker, U. K. H., Seifert, C. M., Schwarz, N., & Cook, J. (۲۰۱۲). Misinformation and its correction: Continued influence and successful debiasing. *Psychological Science in the Public Interest*, ۱۳(۳), ۱۰۶–۱۳۱.

(۶) Johnson, H. M., & Seifert, C. M. (۱۹۹۴). Sources of the continued influence effect: When misinformation in memory affects later inferences. *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition*, ۲۰(۶), ۱۴۲–۱۴۳۶.

(۷) Behavioral Scientist. (۲۰۲۰). Why We’re All Likely Spreading Misinformation, and How to Stop. Retrieved from: <https://behavioralscientist.org/why-were-all-likely-spreading-misinformation-and-how-to-stop/>

(۸) Kozyreva, A. et al. (۲۰۲۰) Citizens versus the internet: confronting digital challenges with cognitive tools. *Psychol. Sci. Public Interest* ۲۱, ۱۰۳–۱۵۶.

(۹) Ecker, U. K., Lewandowsky, S., Swire, B., & Chang, D. (۲۰۱۱). Correcting false information in memory: Manipulating the strength of misinformation encoding and its retraction. *Psychonomic bulletin & review*, ۱۸(۳), ۵۷۰–۵۷۸.

(۱۰) Thaler, R.H. and C.R. Sunstein (۲۰۰۹), *Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness*, Penguin Books, New York.

(۱۱) Pennycook, G., & Rand, D. G. (۲۰۲۱). The psychology of fake news. *Trends in cognitive sciences*, ۲۵(۵), ۳۸۸–۴۰۲.

(۱۲) MacFarlane, D., Tay, L. Q., Hurlstone, M. J., & Ecker, U. K. H. (۲۰۲۰). Refuting spurious COVID-۱۹ treatment claims reduces demand and misinformation sharing. <https://doi.org/۱۰.۳۱۲۳۴/osf.io/q۳mkd>.

(۱۳) Lewandowsky, S., Cook, J., Ecker, U. K. H., Albarracín, D., Amazeen, M. A., Kendeou, P., Lombardi, D., Newman, E. J., Pennycook, G., Porter, E. Rand, D. G., Rapp, D. N., Reifler, J., Roozenbeek, J., Schmid, P., Seifert, C. M., Sinatra, G. M., Swire-Thompson, B., van der Linden, S., Vraga, E. K., Wood, T. J., Zaragoza,