

مدیریت ناآرامی‌های اجتماعی با کمترین هزینه

سر تیپ ستاد علی اکبر جاویدان، فرمانده انتظامی استان هرمزگان



در روزگاری که امنیت در میدان روایت‌ها به چالش کشیده می‌شود، پلیس با رویکرد اقتدار هوشمند، هم‌زمان افکار عمومی را رصد می‌کند و با اغتشاشگران در خیابان و فضای مجازی برخورد قانونی دارد؛ رویکردی که هدف آن، تأمین امنیت پایدار با کمترین هزینه اجتماعی است.

ناآرامی‌های اجتماعی، پدیده‌هایی چندبعدی و پیچیده‌اند که ریشه در عوامل متنوع اقتصادی، اجتماعی، روانی و ارتباطی دارند. از منظر پلیس، صیانت از امنیت عمومی، حفظ نظم اجتماعی و حمایت از حقوق شهروندان، مأموریتی است که باید هم‌زمان با درک واقعیت‌های اجتماعی و حساسیت‌های افکار عمومی دنبال شود.

تجربه‌های میدانی نشان می‌دهد موفقیت در مدیریت ناآرامی‌ها، صرفاً به اقدامات میدانی محدود نمی‌شود، بلکه نیازمند ترکیبی هوشمندانه از اقدام انتظامی، مدیریت ادراک عمومی، اقناع اجتماعی و روایت‌سازی مسئولانه است.

۱- افکار عمومی و منطق رفتار جمعی؛ ملاحظات انتظامی

برآوردهای اجتماعی پلیس نشان می‌دهد ناآرامی‌ها اغلب در بستر نارضایتی‌های انباشته، فشارهای معیشتی، احساس بی‌عدالتی ادراکی و ضعف در شنیده‌شدن مطالبات شکل می‌گیرند. در این شرایط، رفتار جمعی بیش از آنکه تابع محاسبه عقلانی باشد، تحت تأثیر هیجان، شایعات و روایت‌های احساسی قرار می‌گیرد.

وظیفه پلیس در چنین فضایی، صرفاً کنترل میدانی نیست؛ بلکه صیانت از افکار عمومی از طریق تبیین اقدامات، پیشگیری از سوءبرداشت‌ها و جلوگیری از قطبی‌سازی جامعه است. هرگونه اقدام انتظامی، در صورت فقدان

روشنگری، اقناع و ارتباط مؤثر با جامعه، ممکن است ناخواسته به تعمیم نارضایتی و افزایش همزادپنداری با کنشگران ناآرامی منجر شود.

از این رو، پلیس خود را ملزم می‌داند که هم‌زمان با اجرای قانون، پیامدهای اجتماعی اقدامات را نیز مدنظر قرار دهد.

۲- فضای مجازی و مسئولیت پلیس در جنگ روایت‌ها

فضای مجازی امروز به یکی از اصلی‌ترین میدان‌های تأثیرگذاری بر افکار عمومی تبدیل شده است. از منظر انتظامی، این فضا صرفاً بستر اطلاع‌رسانی نیست، بلکه عرصه‌ای است که در آن شایعات، اخبار جعلی و محتوای تحریک‌آمیز می‌تواند به سرعت به کنش میدانی تبدیل شود.

در همین چارچوب، رصد هوشمند فضای مجازی به عنوان یکی از وظایف قانونی پلیس، با هدف پیشگیری از تشدید ناآرامی‌ها، شناسایی جریان‌های سازمان‌یافته تحریک‌کننده و مقابله با عملیات روانی مخرب دنبال می‌شود.

پلیس ضمن پایبندی به حقوق شهروندی، موظف است با تولید و انتشار روایت‌های دقیق، به موقع و معتبر، مانع از شکل‌گیری خلأ خبری شود؛ چرا که این خلأ، زمینه‌ساز گسترش شایعه و تحریف واقعیت است.

برخورد قانونی با عناصر اغتشاشگر و تحریک‌کننده در فضای مجازی، بخشی از مسئولیت پلیس در دفاع از امنیت روانی جامعه و جلوگیری از تسری ناآرامی‌ها به سطح خیابان‌هاست.

۳- تفکیک کنشگران؛ اصل بنیادین در اقدامات انتظامی

یکی از اصول حرفه‌ای پلیس در مدیریت ناآرامی‌ها، تفکیک دقیق میان اقشار مختلف حاضر در صحنه اغتشاش است. بر اساس ارزیابی‌های اجتماعی، معترضان دارای مطالبات، افراد هیجان‌زده و همراه موج، فرصت‌طلبان و هسته‌های سازمان‌یافته اغتشاش بوده، اهداف و نقش‌های متفاوتی دارند.

وظیفه پلیس، حمایت از حق اعتراض قانونی، تأمین امنیت شهروندان و در عین حال برخورد قاطع و هدفمند با اغتشاشگران، تخریب‌گران و عاملان ناامنی است. برخورد یکسان با همه افراد حاضر در تجمعات، نه تنها عادلانه نیست، بلکه می‌تواند موجب تعمیم نارضایتی و تضعیف اعتماد عمومی شود.

در این راستا تفکیک هوشمند، شرط اصلی کاهش هزینه‌های اجتماعی و افزایش کارآمدی اقدامات انتظامی است.

۴- مواجهه میدانی و برخورد با اغتشاشگران

پلیس به عنوان ضامن نظم و امنیت عمومی، موظف است در برابر هر گونه اقدام خشونت آمیز، تخریب اموال عمومی و خصوصی، تهدید جان شهروندان و ایجاد ناامنی، برخورد قانونی، قاطع و متناسب داشته باشد.

این برخورد، چه در تجمعات میدانی و چه در حوزه هدایت و تحریک مجازی، با هدف بازگرداندن آرامش و جلوگیری از گسترش بحران انجام می شود.

با این حال، تجربه ها نشان می دهد که اقدامات صرفاً سخت افزاری، اگر فاقد پیوست اجتماعی و رسانه ای باشد، می تواند در بلندمدت به کاهش سرمایه اجتماعی پلیس منجر شود. از این رو، پلیس همواره تلاش می کند میان قاطعیت در اجرای قانون و رعایت ملاحظات اجتماعی، توازن برقرار کند.

۵- اقدامات نرم پلیس و نقش گفت و گو

در کنار وظایف انتظامی، اقدامات نرم پلیس نقش مهمی در مدیریت ناآرامی ها دارد. گفت و گو با معترضان، شنیدن مطالبات، استفاده از ظرفیت معتمدین محلی، نخبگان اجتماعی، روحانیون، شوراهای و ریش سفیدان، از جمله ابزارهایی است که پلیس برای کاهش تنش و جلوگیری از رادیکالیزه شدن فضا به کار می گیرد.

این رویکرد، نه از سر ضعف، بلکه مبتنی بر درک عمیق از منطق اجتماعی بحران هاست؛ چرا که امنیت پایدار، بیش از آنکه محصول زور باشد، حاصل اعتماد، اقناع و مشارکت اجتماعی است.

۶- شبکه مویرگی فضای مجازی و مدیریت افکار عمومی

پلیس در چارچوب وظایف خود، از ظرفیت شبکه مویرگی فضای مجازی و بسترهای محلی برای مدیریت افکار عمومی بهره می برد. ارتباط با گروه های اجتماعی، صنوف، معتمدین محلی، فعالان فضای مجازی و ادمین های صفحات اثرگذار، امکان انتقال پیام های آرام کننده، اصلاح روایت های نادرست و خنثی سازی شایعات را فراهم می کند.

انتشار هدفمند محتوا با ادبیات اقناعی و غیرتحریک آمیز، یکی از کم هزینه ترین و مؤثرترین روش های پیشگیری از تشدید ناآرامی ها و کاهش بار اقدامات میدانی است.

۷- پیوست اجتماعی و رسانه ای؛ الزام مأموریت های انتظامی

از منظر پلیس، هر اقدام انتظامی در حوزه ناآرامی‌ها باید دارای "پیوست اجتماعی و رسانه‌ای" باشد. ارزیابی پیشینی پیامدهای اجتماعی، هماهنگی میان واحدهای عملیاتی، اجتماعی و رسانه‌ای و توجه به بازتاب افکار عمومی، از الزامات موفقیت مأموریت‌هاست.

این هماهنگی، به پلیس کمک می‌کند تا ضمن انجام وظایف قانونی خود، از تحمیل هزینه‌های غیرضروری به جامعه و نظام امنیتی کشور جلوگیری کند

۸- شگردهای معاندین در تولید و گسترش ناآرامی‌ها و الزامات مدیریت انتظامی

بررسی‌های اطلاعاتی، اجتماعی و میدانی پلیس نشان می‌دهد بخش قابل توجهی از ناآرامی‌ها، اگرچه بر بستر نارضایتی‌های واقعی شکل می‌گیرد، اما در ادامه مسیر، توسط جریان‌های معاند، فرصت طلب و بعضاً سازمان‌یافته، هدایت، تشدید و منحرف می‌شود.

این جریان‌ها با بهره‌گیری از تجربه‌های پیشین و الگوهای آزموده‌شده، تلاش می‌کنند اعتراضات اجتماعی را از مسیر مطالبه‌گری به سمت اغتشاش و ناامنی سوق دهند.

یکی از شگردهای رایج معاندین، شکسته‌سازی اعتراضات است؛ بدین معنا که با تجزیه تجمعات به هسته‌های کوچک، سیال و پراکنده، امکان مدیریت میدانی و گفت‌وگو را کاهش داده و هم‌زمان با ایجاد کانون‌های متعدد تنش، توان انتظامی را فرسوده می‌کنند.

این الگو معمولاً با تحریک لحظه‌ای در فضای مجازی، جابه‌جایی سریع تجمعات و استفاده از رفتارهای غیرقابل پیش‌بینی همراه است.

از دیگر روش‌ها، تبدیل اعتراض به اغتشاش هدفمند از طریق تخریب اموال عمومی، حمله به مراکز خدماتی، ایجاد آتش‌سوزی، مسدودسازی معابر و تحریک احساسات جمعی است؛ اقداماتی که با هدف افزایش هزینه‌های اجتماعی، ایجاد تصویر بی‌ثباتی و القای ناتوانی حاکمیت در مدیریت نظم عمومی انجام می‌شود.

در این میان، نقش عناصر میدانی آموزش‌دیده و هدایت‌شونده در تشدید خشونت و سوق دادن جمعیت هیجان‌زده به رفتارهای پرخطر، کاملاً مشهود است.

در حوزه فضای مجازی نیز، معاندین با بهره‌گیری از روایت‌سازی احساسی، مظلوم‌نمایی، تولید محتوای تقطیع‌شده، فراخوان‌های مقطعی و عملیات روانی، تلاش می‌کنند میان واقعیت میدانی و ادراک عمومی شکاف ایجاد کنند. بزرگ‌نمایی برخوردها، پنهان‌سازی اقدامات خشونت‌آمیز اغتشاشگران و القای دوگانه‌های کاذب، بخشی از این راهبرد است که مستقیماً امنیت روانی جامعه را هدف قرار می‌دهد.

در چنین شرایطی، وظیفه پلیس صرفاً واکنش میدانی نیست، بلکه شامل مجموعه‌ای از اقدامات پیش‌دستانه، هوشمند و چندلایه می‌شود؛ از جمله:

* رصد مستمر و دقیق فضای مجازی برای شناسایی الگوهای تحریک، فراخوان و هدایت،

* تفکیک میان معترضان، افراد هیجان‌زده و عناصر سازمان‌یافته اغتشاش،

* تمرکز بر برخورد قانونی با هسته‌های هدایت‌کننده و محرک، به‌ویژه در فضای مجازی،

* جلوگیری از سرریز عملیات روانی به کف خیابان‌ها از طریق مدیریت روایت و اطلاع‌رسانی به موقع،

* و هم‌زمان، بازنگه‌داشتن مسیر گفت‌وگو و آرام‌سازی فضا برای بدنه اجتماعی معترض.

تجربه‌ها نشان می‌دهد غفلت از این شگردها، می‌تواند موجب غافلگیری میدانی، افزایش هزینه‌های اجتماعی و طولانی‌شدن بحران شود؛ در حالی که شناخت دقیق الگوهای رفتاری معاندین و مدیریت هوشمند آن‌ها، امکان کنترل ناآرامی‌ها با کمترین هزینه و بیشترین مشروعیت را فراهم می‌سازد.

جمع‌بندی نهایی

به‌عنوان یک مسئول انتظامی، معتقدم مدیریت مؤثر ناآرامی‌های اجتماعی، در گرو تلفیق اقتدار قانونی با درک اجتماعی، اقدام قاطع با رفتار هوشمند و برخورد با اغتشاشگران همراه با اقناع افکار عمومی است.

پلیس با تکیه بر وظایف قانونی خود، از یک‌سو با هرگونه ناامنی، تحریک و اغتشاش در فضای مجازی و میدانی برخورد می‌کند و از سوی دیگر، با بهره‌گیری از اقدامات نرم، گفت‌وگو و مدیریت روایت‌ها، می‌کوشد امنیتی پایدار،

مشروع و مورد پذیرش جامعه را محقق سازد. این مسیر، اگرچه دشوار، اما تنها راه تضمین آرامش اجتماعی و حفظ سرمایه اعتماد عمومی است.

ماخذ: ایرنا ۲۲ دیماه ۱۴۰۴

امور پژوهشی، آموزشی و ترویجی کمیسیون حقوق بشر اسلامی ایران

تاریخ انتشار در سامانه کمیسیون: ۱۴۰۴/۱۰/۲۲

