

سوخت یا مشکلات تأمین مایحتاج روزانه، حتی اگر فاقد منبع معتبر باشند، می‌توانند بر تصمیمات مردم تأثیر بگذارند. تجربه نشان داده است که گاهی یک شایعه می‌تواند صفی طولانی‌تر از یک کمبود واقعی ایجاد کند.

وقتی ترس، خود به بحران تبدیل می‌شود

از دیدگاه روان‌شناسی اجتماعی، انسان در شرایط نامطمئن تلاش می‌کند احساس کنترل بر اوضاع را حفظ کند. خرید بیش از نیاز، ذخیره‌سازی کالا یا ایستادن در صف‌های طولانی، برای برخی افراد نوعی اطمینان خاطر ایجاد می‌کند. اما همین رفتارها گاهی به ایجاد کمبودهای موقت منجر می‌شود. به بیان دیگر، ترس از کمبود می‌تواند خود عامل شکل‌گیری کمبود شود.

ضرورت مدیریت بهتر خدمات

بی‌تردید مسئولان وظیفه دارند با برنامه‌ریزی دقیق، نظارت مستمر بر جایگاه‌های سوخت، تعمیر تجهیزات معیوب و اطلاع‌رسانی شفاف، زمینه ارائه خدمات مطلوب به شهروندان را فراهم کنند. افزایش ظرفیت جایگاه‌ها، نوسازی تجهیزات و ایجاد سامانه‌های اطلاع‌رسانی آنلاین نیز از جمله اقداماتی است که می‌تواند از بروز مشکلات مشابه جلوگیری کند.

اهمیت اعتماد اجتماعی

در کنار وظایف مدیریتی، نقش جامعه نیز قابل انکار نیست. پرهیز از دامن زدن به شایعات، توجه به اخبار رسمی و اجتناب از خریدهای هیجانی می‌تواند به حفظ آرامش عمومی کمک کند. هرچه اعتماد میان مردم و نهادهای مسئول بیشتر باشد، احتمال شکل‌گیری رفتارهای هیجانی و صف‌های غیرضروری نیز کاهش خواهد یافت.

اطلاع‌رسانی شفاف و سریع می‌تواند از سردرگمی مردم جلوگیری کرده و بخشی از فشار روانی ایجادشده را کاهش دهد.

چرا صف‌ها طولانی‌تر شدند؟

این در حالی است که طی روزهای اخیر مسئولان استان کرمان و شهرستان سیرجان بارها اعلام کرده‌اند که ذخایر اقلام ضروری از جمله سوخت، آرد و دارو در وضعیت مطلوب قرار دارد و کمبودی در این زمینه وجود ندارد. با این حال، شکل‌گیری صف‌های طولانی در برخی جایگاه‌های سوخت، نانوایی‌ها و فروشگاه‌ها نشان داد که صرف وجود کالا یا سوخت کافی، لزوماً به معنای آرامش روانی جامعه نیست.

ترس جمعی؛ عامل پنهان صف‌های خرید

روان‌شناسان اجتماعی معتقدند در شرایط بحران‌های سیاسی و امنیتی، آنچه بیش از خود بحران بر رفتار مردم اثر می‌گذارد، «ترس جمعی» است. در چنین شرایطی افراد تحت تأثیر رفتار دیگران قرار می‌گیرند. وقتی گروهی از مردم برای خرید سوخت یا ذخیره مواد غذایی اقدام می‌کنند، دیگران نیز تصور می‌کنند با کمبودی قریب‌الوقوع مواجه خواهند شد و به همان رفتار روی می‌آورند. این پدیده که از آن با عنوان «رفتار توده‌ای» یاد می‌شود، می‌تواند حتی در مناطقی که هیچ تهدید مستقیمی متوجه آنها نیست نیز مشاهده شود.

قدرت شایعات در دوران بحران

در شرایطی که فضای عمومی جامعه تحت تأثیر اخبار و تحولات منطقه‌ای قرار می‌گیرد، شایعات نیز با سرعت بیشتری منتشر می‌شوند. خبرهایی درباره احتمال کمبود کالا، اختلال در توزیع

