جسر الثقة المتهالك

يعاني الناس في الأزمات والكوارث من "عدم اليقين" والشك في المعلومات

أ.د. رمضان زعطوط
علم النفس – الجزائر
z.ramdan@gmail.com

تعتبر اللقاحات من أهم الاختراعات في تاريخ البشرية، ولكن ينبغي للأطباء والمسؤولين عن الصحة العامة بما فيهم السياسيون أن ينتبهوا الى حقيقة نفسية اجتماعية هامة:

"لا يهم مقدار الابتكار أو الإنجاز الذي تحققه مثل دواء جديد او لقاح، إذا لم يقتنع الأفراد بمنافعه فلن يكون له أثر يذكر"

اهتزت الثقة في الأنظمة والحكام والشركات والمؤسسات الوطنية والدولية لأسباب سياسية، واقتصادية واجتماعية. اختبرت الشعوب صدق وإخلاص مسؤوليها فاكتشفت زيفهم وخداعهم، بل وخيانتهم وتواطأهم في سرقة ثرواتهم، والاعتداء على حرياتهم. فالفقراء يزدادون فقرا والأغنياء يزدادون غنى. مدعومين بنظام عالمي تحكمه الرأسمالية المتوحشة، يؤمن برب واحد هو المال، تقدم له يوميا القرابين في معابده المقدسة "الأسواق والبنوك".

انسحب عدم الثقة النابع من عدم اليقين، الذي غذته فلسفة ما بعد الحداثة، حين تمردت على يقينيات الحداثة الى مجالات أخرى، مثل الصحة. فأصبح الأطباء والخبراء العلماء في قفص الاتهام لعلاقة بعضهم (وهم قلة) بشركات الدواء والتكنولوجيا الطبية، مما أثار الشكوك في تضارب المصالح بينهم.

ثم زاد الطين بلة ظهور وسائل التواصل الاجتماعي، التي مكنت كل من "ربط ووصل" أن ينشر ما يريد دون حسيب و لارقيب. فتحولت المعلومة غير الدقيقة أو الزائفة أو الاشاعة الى ظاهرة عالمية، هزت ثقة الانسان في المصادر التقليدية للمعلومات أو الأخبار أو المعرفة عموما، مثل العلماء، والخبراء والسلطات الرسمية.

ومما يدركه علماء النفس الاجتماعي أن أكبر خطر للمعلومة الزائفة كون الأفراد يتبنونها ويبنون عليها اتجاهاتهم، وآراءهم، وتصرفاتهم حتى بعد أن يتبين زيفها وكذبها. لأن المعتقدات الخاطئة تقاوم التصحيح.

حين تواجهنا معلومة جديدة فإننا نلجأ الى خمسة معايير للحكم على صحتها وموثوقيتها:

1-توافقها مع ما نعرف سابقا

تعتبر اللقاحات من أهم الاختراعات في تاريخ البشرية، ولكن ينبغي للأطباء والمسؤولين عن الصحة العامة بما فيهم السياسيون أن ينتبهوا الى حقيقة نفسية اجتماعية

لا يهم مقدار الابتكار أو الإنجاز الذي تحققه مثل دواء جديد او لقاح، إذا لم يقتنع الأفراد بمنافعه فلن يكون له أثر يذكر

اهتزت الثقة في الأنظمة والحكام والشركات والمؤسسات الوطنية والدولية لأسباب سياسية، واقتصادية واجتماعية. اختبرت الشعوب صدق وإخلاص مسؤوليها فاكتشفت زيفهم وخداعهم، بل وخيانتهم وتواطأهم في سرقة ثرواتهم، والاعتداء على حرياتهم

انسحب عدم الثقة النابع من عدم اليقين، الذي غذته فلسفة ما بعد الحداثة، حين تمردت على يقينيات الحداثة الى مجالات أخرى، مثل الصحة

2-مصداقية المصدر

3-ما إذا كان الآخرون يصدقونها

4- ما إذا كانت المعلومة متسقة (غير متناقضة)

5- ما إذا كانت لها أدلة داعمة

إضافة الى خاصية أخرى تتمثل في سهولة قراءتها أو سماعها

لكن تلك المعايير تتعرض اليوم الى تحد حقيقي في الفضاء الرقمي السائل، الذي لا يقيم وزنا للصدق والدقة والموثوقية. مما جعل "الشك" و"اللايقين" تربة خصبة لفقدان الثقة.

يعاني الناس في الأزمات والكوارث من "عدم اليقين" والشك في المعلومات، خاصة تلك التي تصدر عن السلطات الرسمية. حينها يظهر عدم الثقة، ويجتمع الناس متبادلين المعلومات فيما يشبه "عملية جماعية لصنع المعنى"collective sens making. وهوم ما تتيحه وسائط التواصل الاجتماعي اليوم. تؤدي هذه الظاهرة الى دعم اجتماعي ونفسي ومعلوماتي هام حين تكون المعلومات ذات صدقية، لكنها تتحول الى سلاح خطير حين اختراقها من طرف المعلومات الزائفة، والاشاعات والأكاذيب ونظريات المؤامرة. وتؤدي حينها إلى ظاهرة نفسية تدعى "رد الفعل النفسي" psychological reactance، يحركها ويدفعها شعور الأفراد بأن السلطات أو الحكومات، وحتى الأطباء والخبراء، مصدر تهديد يريدون الاعتداء على حرياتهم أو تقليص حراكهم، أو التحكم فيهم أو فرض الأمر الواقع عليهم.

ينسحب ذلك على التردد والتشكيك الذي يطال الإجراءات الوقائية الطارئة بما فيها الأدوية واللقاحات، بسبب "فقدان الثقة". هذا التردد أو الاحجام عن التلقيح ليس متغيرا صحيا أو ثقافيا فقط، بل هو متجذر في السياق السياسي والاقتصادي. يمكن أن يؤدي توفير معلومات متسقة ودقيقة علميًا إلى التخفيف منه، ولكن لا يمكن أن تتحسن الثقة في اللقاح إلا إذا تم بذل جهود لزيادة ثقة الجمهور في فعالية اللقاح وسلامته في تدخلات الصحة العامة، وفي النظم الصحية وفي الحكومة بشكل عام.

إن المترددين والمشككين في اللقاحات يقدمون مخاوف كثيرة لموقفهم، ربما يكون أكثرها موضوعية:

- ✓ سرعة تطوير اللقاح تجعله غير آمن
- ✓ تستخدم بعض اللقاحات تقنية جديدة، مما يجعلها غير آمنة
- ✓ لم يتم اختبارها بشكل جيد على مجموعات متعددة
- ✓ الآثار الجانبية للقاح سيئة للغاية
- ✓ من غير المعروف ما إذا كانت اللقاحات ستقي من جميع المتحورات
- ✓ لا يمكن الوثوق بالمسؤولين أو الأنظمة السياسية التي تروج للقاح

ظهور وسائل التواصل الاجتماعي، التي مكنت كل من "ربط ووصل" أن ينشر ما يريد دون حسيب و لارقيب. فتحولت المعلومة غير الدقيقة أو الزائفة أو الاشاعة الى ظاهرة عالمية، هزت ثقة الانسان في المصادر التقليدية للمعلومات أو الأخبار أو المعرفة

أن أكبر خطر للمعلومة الزائفة كون الأفراد يتبنونها ويبنون عليها اتجاهاتهم، وآراءهم، وتصرفاتهم حتى بعد أن يتبين زيفها وكذبها

يعاني الناس في الأزمات والكوارث من "عدم اليقين" والشك في المعلومات، خاصة تلك التي تصدر عن السلطات الرسمية

ينسحب ذلك على التردد والتشكيك الذي يطال الإجراءات الوقائية الطارئة بما فيها الأدوية واللقاحات، بسبب "فقدان الثقة".

التردد أو الاحجام عن التلقيح ليس متغيرا صحيا أو ثقافيا فقط، بل هو متجذرفيالسياقالسياسيوالاقتصادي

لا يمكن أن تتحسن الثقة في اللقاح إلا إذا تم بذل جهود لزيادة ثقة الجمهور في فعالية

اللقاح وسلامته في تدخلات الصحة العامة،وفي النظم الصحية وفي الحكومة بشكل عام.

رغم أن العلماء والباحثين من الأطباء قد فصلوا في الرد على تلك المخاوف، لكن تكوين الأطباء والعلماء، لا يجعل منهم محاورين أو مقنعين ناجحين للجمهور في مقابل المشككين

إن استرجاع الثقة في المؤسسات العلمية والبحثية يتطلب من السلطات السياسية توفير شروط الحرية والاستقلالية إداريا وماليا لتلك المؤسسات وعدم تسييسها

الى حين بناء "جسر الثقة الأساسي" بين الشعوب وحكامها، المبني على الأمانة والصدق والإخلاص والشفافية وحرية التعبير والنقد، والمشاركة في اتخاذ القرارات التي تهم المصلحة العامة

ورغم أن العلماء والباحثين من الأطباء قد فصلوا في الرد على تلك المخاوف، لكن تكوين الأطباء والعلماء، لا يجعل منهم محاورين أو مقنعين ناجحين للجمهور في مقابل المشككين، خاصة على جبهات التواصل الاجتماعي المعقدة والوعرة.

لا ينبغي اعتبار التأخير في قبول أو رفض اللقاحات بالرغم من توافر التطعيم مؤشرا على جهل المواطنين وعدم كفاءتهم، أو استسلامهم للخرافات والشائعات وعدم قدرتهم على فضح المعلومات الزائفة، وإن صح ذلك جزئيا، بل هو سلوك اجتماعي معقد، مرتبط بمتغيرات مثل الثقة في اللقاحات وسلامتها، وإدراك خطر الوباء واحتمالية الإصابة به (عدم رؤية الحاجة إلى اللقاح)، إضافة الى توفر اللقاح وسهولة الوصول اليه، وعدم كلفته. وقبل ذلك وبعد الثقة في السلطات القائمة على تسيير الأزمة.

يبدو جليا أن التردد في أخذ اللقاح أو فقدان الثقة المرتبط به يعود الى ثلاث محددات رئيسة:

1- التأثيرات الفردية والجماعية: التصورات الشخصية للقاحات أو تأثيرات البيئة الاجتماعية

2- التأثيرات السياقية: عوامل تاريخية أو اجتماعية - ثقافية أو بيئية أو صحية / مؤسسية أو اقتصادية أو سياسية

3- اللقاح والتطعيم: أسئلة تتعلق بخصائص اللقاح، وسلامته، وعملية التلقيح.

من المحتمل أن تؤثر العوامل السلوكية الأخرى على تبني اللقاح، ولا سيما التراخي (إدراك الخطر، وشدة المرض)، ومصادر المعلومات، والخصائص الاجتماعية والديموغرافية، ومستوى التزام السكان تجاه ثقافة المخاطر، وكذلك مستوى ثقتهم في السلطات الصحية، ودخول الطب التقليدي، وثقافة المجتمع على الخط.

إن استرجاع الثقة في المؤسسات العلمية والبحثية يتطلب من السلطات السياسية توفير شروط الحرية والاستقلالية إداريا وماليا لتلك المؤسسات وعدم تسييسها، وتمكينها من الاشراف على صحة المجتمع كأولوية الأولويات، الى حين بناء "جسر الثقة الأساسي" بين الشعوب وحكامها، المبني على الأمانة والصدق والإخلاص والشفافية وحرية التعبير والنقد، والمشاركة في اتخاذ القرارات التي تهم المصلحة العامة، وهو الجسر الذي يتآكل يوما بعد يوم، ويلقي بظلاله السياسية والاقتصادية والاجتماعية على صحة الناس ونوعية حياتهم.

إرتباط كامل النص:
http://www.arabpsynet.com/Documents/DocZaatout-DoubtAboutInformationInCrises.pdf

*** *** ***

شبكة العلوم النفسية العربية

نحو تعاون عربي رقيا بعلوم وطب النفس

الموقع العلمي
http://www.arabpsynet.com/

المتجر الالكتروني
http://www.arabpsyfound.com

الكتاب السنوي 2021 لـ " شبكة العلوم النفسية العربية " (الاصدار العاشر)

الشبكة تدخل عامها 21 من التأسيس و 19 على الويب
http://www.arabpsynet.com/Documents/eBArabpsynet.pdf