سيكولوجية وإدارة الوباء

إعداد وتصميم : ياسين ابوسريويل

عضو هيئة تدريس بكلية الصحة العامة - العجيلات

أبريل /2020

تمهيـــــــــد :

تشهد المجتمعات موجات من الخوف الجماعي عند تفشي الأوبئة، كما تحدث ثورة في التفسيرات المرتبطة بأسباب هذه المعاناة الجماعية جراء الوباء، وتتسبب في موجة من التناقضات القيمية، فالأوبئة بطبيعتها أمراض جديدة، لا تتوافر بشأنها معلومات أو توقعات بكيفية انتشارها ومكافحتها، ولا يوجد علاج لها. وكلّما كان الوباء خطيراً بسبب سرعة انتشاره وانتقاله بالعدوى والآثار التي يتركها على المصابين به، زادت المدة الزمنية بلا علاج واضح، وكانت المساحة متروكة للاجتهادات الفردية والاجتماعية، والتمسك بأي أمل في الخلاص، حتى وإن كان ذلك يتمثل في ممارسات غير منطقية.

وفي إطار انتشار "كورونا" حالياً، أشارت تقارير إعلامية صينية إلى أن 80 في المئة من المرضى في الصين تلقوا علاجاً تقليدياً، وبغض النظر عن فاعلية العلاج التقليدي من عدمه على مواجهة الوباء، إلا أنه يؤثر في حالة الفرد، وقد يعطيه بعض التوازن الداخلي المرتبط باعتقاده في فاعلية الوصفة الشعبية.

- وتُشير سيكولوجيا الأوبئة إلى أنه في الأزمات يدفع الخوف والقلق والارتياب الفرد نحو سلوكيات متناقضة غير منطقية تشبه في بعض الأحيان طلب "نهايات قوس قزح"، ويستعيد الفرد نمطاً أشبه بالحياة البدائية غير المتحضرة التي تحركها المشاعر والحاجات البدائية.

الهلع الجماعي

وأثناء انتشار الأوبئة، يواجه الفرد مخاطر احتمالات إصابته بالمرض، وهذا وحده قاس على تحمّل البشرّي الضعيف، لكن ما هو أثقل يرتبط بالمجهول، وهو ما يتسبب في تصاعد مشاعر الخوف والقلق مقارنة بالأمراض العادية، والتي قد تكون أكثر خطورة مقارنة بالوباء إذا أصاب الفرد. وهذا ما يفسّر المناكفات والمشاكسات التي تحدث في محلات بيع المواد الغذائية، أو حمى شراء "ورق التواليت" التي انتشرت في أوروبا والولايات المتحدة، حيث فرغت الرفوف منها فجأة من دون معرفة السبب المباشر لذلك.

الخوف لا يتعلّق بالمصابين فقط، بل يشمل المجتمع كله بدرجة أو بأخرى، فهي حالة مرتبطة بسرعة انتشار الوباء، وعدم وجود القدرة على توقّع متى وكيف ينتهي، ولا يوجد سقف واضح أو يقين بظهور دواء معالج. ويضاف إلى عدم اليقين وجهل المستقبل، عامل ثقة الشعوب في مؤسسات دولها، فكلما كانت لدى الشعوب ثقة عالية في مؤسسات الدولة وخدماتها، كانت هناك قدرة على الاحتواء وتقليل حدة القلق العام وتحجيمه، والعكس صحيح،

الإشاعات في الفضاء العام

من الأمثال العالمية المعروفة حول الإشاعات أن "الكذبة تقطع نصف الكرة الأرضية قبل أن تنتعل الحقيقة حذاءها".

أشار "فرانك سنودين" في كتابه "الأوبئة والمجتمع" إلى أنه حينما انتشر وباء الكوليرا ظهرت في فرنسا نظرية المؤامرة بأن الوباء من صنع الإنسان, وقد انتشرت خصوصاً إشاعة تفيد بأن حكومة الملك "لويس فيليب" تضع مادة الزرنيخ في آبار المياه، ومع انتشار الوباء وموت حوالى 20 ألف فرنسي اندلعت موجة عنف ضد الحكومة من قبل الشعب، وبالكاد استطاعت الشرطة التصدي لها.

اضطراب فردي وجماعي

يقول عالم النفس سيغموند فرويد "القلق هو المادة الخام لكل الأمراض النفسية"، وبما أن فيروس "كورونا" المستجد يثير القلق لدى النسبة الأعظم من سكان الكرة الأرضية، فمن المحتمل أن يضطرب تقدير الأفراد لأنفسهم كما يضطرب تقديرهم للآخرين، لا سيما أن انتقال وانتشار هذا الفيروس يتم بسرعة غير متوقعة. لذا تظهر الأعراض الوسواسية القهرية، مثل غسل اليدين، مراراً وتكراراً بحجة التطهير من الميكروبات والفيروسات.

أما ظاهرة انتشار الوباء، فإنه يسبب ما يشبه حالة هستيريا جماعية تعاني منها شعوب الكرة الأرضية قد تتحوّل إلى أحداث مادية فعلية تؤدي إلى الفوضى والتخريب وانفلات الأمن كما تصوّرها أفلام هوليوود التي تدور على فكرة اقتراب انتهاء العالم بسبب فيروس. فالسلوك الجماعي يعني التشكيل التلقائي لجمع من الناس على هيئة حشد، أو جماعة، أو شعب، أو أمة يخضعون لقيم طارئة. والتشكيل الجماعي حصيلة الإثارة المشتركة للمشاركين فيه، فالأفراد يتأثر بعضهم بالبعض الآخر، وكذلك تؤثر ردود الفعل المشتركة في أعضاء المجتمع، وإزاء ذلك يضعف الإدراك الاجتماعي الفردي والجماعي في زحمة الفوضى وانعدام التنظيم، فتنتشر الإشاعات وحالة الهلع، والمخاوف التي تؤدي إلى الاضطرابات، فضلاً عن حالة الهستيريا الجماعية.

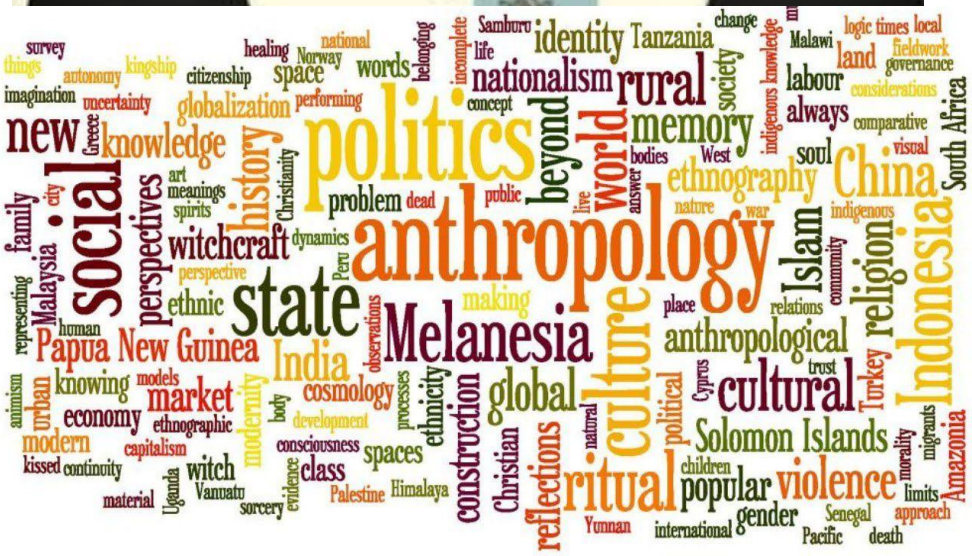
يرى غوستاف لوبون في كتابه "سيكولوجية الجماهير"، "أن الأفراد يقعون تحت التأثير السريع والمفاجئ لتصديق ما يمهد السبيل للأساطير والإشاعات فتنتشر بسهولة فائقة. لم يلجأ لوبون في منهجيته التشخيصية إلى علم التاريخ ولا إلى علم الاقتصاد، وإنما إلى علم النفس، الذي أثبت أن هناك "روحاً واحدة للجماهير"، تخضع لإيعاز قائد أو محرك يديرها ويسيطر عليها، وهو هنا فيروس "كورونا"، أو الهلع والذعر الجماعي منه.

سوسيولوجي الصحة

إنها الذهنية المشتركة التي تتمتّع بها الجماعة في أوقات اتحادها. فما إن ينخرط الواحد في المجموع حتى يتغير وينصهر. هكذا خلُص إلى أن مناهج التحليل النفسي الخاصة بالأفراد مختلفة عن تلك المناهج الخاصة بالجماعات، لجهة أدوات التحليل والتقنيات والاستنتاجات. فالشعوب بالمحصلة أشبه بكارثة طبيعية مفاجئة، غير قابلة للتخاطب في سيلها اللاواعي. الثورات، والحشود، وحتى حشود كرة القدم، وجمهور وسائل التواصل الاجتماعي الحديثة، كلها ظواهر خاضعة للآلية والخطورة نفسيهما، لأن الكل كان، ولا يزال، ينضوي تحت تسمية واحدة ويتحرّك ضمن سيكولوجية واحدة هي: سيكولوجية الجماهير.

أمـا أعمـال كلـودين هيـزليتش السوسـيولوجية حـول الصـحة فتحتـل مكانـة خاصـة داخـل السوسـيولوجيا الفرنسـية، كونهـا أوّل باحثـة فرنسـية تهـتم بهـذا السـؤال، أي سوسـيولوجيا الصـحة , وبرأيهـا أن المـرض ظـاهرة اجتماعيـة، لأن طبيعتـه وتوزيعـه يختلفـان بـين العصـور والمجتمعـات والأوضـاع الاجتماعيـة، فـإذا كانـت الأوبئـة والحمّـى والسـلّ الرئـوي الهـاجس الصـحي الأول للمجتمعات الغربيـة في الماضـي، فإن اختفـاء هذه الأمـراض تقريبـاً من الخريطـة الصـحية لهذه المجتمعات، عوّض بظهور أمراض جديدة كأمراض القلب، والأمراض المعدية، والسـرطان والسـيدا، كمـا أن بعض الأمـراض التـي أصـبح علاجهـا ممكنـاً داخـل المجتمعـات الغربيـة لا تـزال تعتبـر قاتلـة داخـل مجتمعـات أخـرى ولا سـيما دول العالم الثالث .

- إن دفاع هيزليتش عن البعد الاجتماعي والرمزي للمرض سببه ولاؤها لعلم النفس الاجتماعي والأنثروبولوجيا، أكثر من انتمائها إلى السوسيولوجيا، لأن ما يدفع الأفراد إلى عيادة الطبيب والتوجه نحو المستشفى ليس هو مجموع الأعراض العضوية التي تظهر على الجسد، وإنما لارتباط المرض بمفهوم "الواقع الحزين" الذي يهدد الحياة الفردية ويغيرها.



وبعد التعرف على المناحي السيكولوجيا السيوسولوجيا المهمة في إدارة الوباء , سنقوم الان بالتعرف على ادارة الوباء .

حيث تُعرف بأنها " نظام لتنسيق تدخلات الرعاية الصحية والاتصالات للسكان مع الظروف التي تكون فيها جهود الرعاية الذاتية للمريض كبيرة

كما تعرف إدارة الوباء بأنها نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأماكن واتجاهات الوباء المتوقع، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معه، عن طريق اتخاذ التدابير للتحكم فيه أوالقضاء عليه .

وبعد التعرف على مفهوم إدارة الوباء سنقوم باستعراض مراحل إدارة الوباء في الصفحات التالية :-

المراحل	التفصيل
تبسيط الإجراءات وتسهيلها	عند حودث الوباء لا يجوز التعامل معه بنفس الإجراءات التقليدية، فالوباء عادة ما يكون حاد وعنيف، وأيضاً لا يمكن تجاهل عنصر الوقت الذي قد يؤدي تجاهله إلى دمار كامل للكيان الإداري الذي حدث فيه الوباء ، فالأمر يتطلب التدخل السريع والحاسم من خلال تبسيط الإجراءات مما يساعد على التعامل مع الحدث الوبائي ومعالجته.
إخضاع التعامل مع الأزمة للمنهجية العلمية	لا يمكن التعامل مع االوباء في إطار من العشوائية الارتجالية أو سياسة الفعل ورد الفعل، بل يجب أن يخضع التعامل مع الوباء للمنهج الإداري السليم لتأكيد عوامل النجاح، وحماية الكيان الإداري من أي تطورات غير محسوبة قد يصعب عليه احتمال ضغطها، ويقوم المنهج الإداري على أربع وظائف أساسية هي : التخطيط. ب- التنظيم. ج- التوجيه. د - المتابعة.
تقدير الموقف الوبائي	لابد أن يشمل تقدير الموقف الوبائي تحليلاً كاملاً لأسباب الوباء وتطوره، وتحديد دقيق وشامل للعناصر الصانعة له , والمساعدة له، والمؤثرة فيه، ثم تقدير القدرات والإمكانات المتاحة لدى الجهة المسئولة عن إدارة الوباء ، وذلك من خلال جمع المعلومات الدقيقة عن أبعاد الوباء، والتنبؤ باحتمالات تطور الأحداث وإمكانية السيطرة عليها.

تحديد الأولويات	بناءاً على تقدير الموقف الحالي والمستقبلي لأحداث الوباء . توضع الخطط والبدائل التي يتم ترتيبها في ضوء الأولويات التي تم تحديدها وفق معايير معينة.
تفويض السلطة	يعد تفويض السلطة " قلب" العملية الإدارية النابض، وشريان الدورة الدموية في إدارة الوباء، ومن ثم ينظر إلى تفويض السلطة محور العملية الإدارية سواءً في إدارة الوباء , أو في نطاق فريق المهام الأزموية، ويتطلب تفويض السلطات منح كل فرد من أفراد الفريق المناط به السلطة الضرورية لتحقيق عمله المحدود، وفي الوقت ذاته على الفرد أن يعرف المهام والأنشطة التي يتوقع منه إنجازها.
فتح قنوات الاتصال والإبقاء عليها مع الطرف الآخر	تحتاج إدارة الوباء إلى كم مناسب من المعلومات، وإلى متابعة فورية لتداعيات أحداث الوباء ، وسلوكيات أطرافها، ونتائج هذه السلوكيات، ومن ثم فإن فتح قنوات الاتصال مع الطرف الأخر يساعد على تحقيق هذا الهدف.
الوفرة الاحتياطية الكافية	الوباء يحتاج إلى الفهم الكامل لأبعاد الموقف الناشئ عن التواجد في موقع االوباء ، كما تحتاج إلى الدعم المادي والمعنوي الذي يساعد على سرعة التصدي للأحداث، إضافة إلى ما يمتلكه القطاع الخاص من معدات وإمكانيات كبيرة يمكن توظيفها، والاستفادة من القوى البشرية المخلصة والتي من الممكن أن تساعد في عمليات إدارة الوباء وإتاحة فرصة العمل التطوعي وفق أسس مدروسة ولا تشكل خطرا على سلامة المتطوعين ..

التواجد المستمر في مواقع الأحداث	لا يمكن معالجة وباء وهناك تغييب للمعلومات الخاصة بها لدى متخذ القرار، لذا فإن التواجد في مواقع الأحداث يأخذ أحد أسلوبين أساسيين هما: التواجد السري في موقع الأحداث , وتأمين تدفق كم مناسب من البيانات الكافية لمتخذ القرار في إدارة الوباء .
إنشاء فرق مهمات خاصة	وهذه تفيد أكثر في الجوانب الأمنية، حيث أنه ونظراً لتباين الأوبئة واختلاف طبيعتها فإن من الضرورة إنشاء فرق المهمات الخاصة وذلك للتدخل السريع عند الحاجة إليها، على أن تخضع هذه الفرق لتدريب خاص وعالٍ حسب نوع وحجم المهمة، كما يجب الاستفادة من الدول الأخرى وذات السبق في هذا المجال.
توعية المواطنين	في الحقيقة لا يمكن مواجهة أي وباء بفاعلية دون إعلام وتوعية المواطنين والمقيمين بالدور المطلوب منهم القيام به عند وقوع الوباء ، حيث أن وعيهم بالدور المطلوب منهم يؤدي إلى المساعدة في مواجهة الوباء ، مما يتطلب إعداد وتنفيذ خطط إعلامية وتوعوية في هذا الإطار، كما أنه يتطلب حملة إعلامية على كافة المستويات تستخدم كافة وسائل وأساليب الاتصال الجماهيري من أجل توضيح الإجراءات المستخدمة في مواجهة الوباء والمساعدة التي ينتظر المواطنين تقديمها.
الخطة الإعلامية في الوباء	تعد الخطة الإعلامية من أهم مقومات إدارة الأوبئة ، والضرورة تحتم وجود سياسة إعلامية قبل وأثناء وبعد حدوث الوباء ,ونظراً لما للإعلام من أهمية كبرى في إدارة الاوبئة ، ولأنه عندما يهمش الدور الإعلامي يكون لذلك انعكاس سلبي على عملية إدارة الوباء ، لذ يقترح إزاء ذلك تعيين متحدث رسمي على قدر من الكفاءة والتأهيل والخبرة بحيث يتولى الإدلاء بكافة التصريحات عن الوباء .

المراجع والمصادر

1. فيدل سبتسي , مقال في صحيفة الاندبندنت , 2020-03-21 .
2. السيد , سعيد ,إستراتيجيات ادارة الازمات والكوارث , دار العلوم للنشر والتوزيع , ط3 , القاهرة , 2012 .
3. , UNDP , 2009مشروع دعم بناء القدرات الوطنية للتقليل من اثر الخطر الزلازل منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة - الأردن .
4. Alexander Lewin Psychology of the Body, 2006