

บทเรียนจากโควิด: เชื่อใจในประชาชนด้วยการบอกความจริง

อุดม ลิขิตวรรณวุฒิ

ในช่วงต้นของการระบาดโควิด-19 หลายประเทศเกรงว่าประชาชนจะสับสนและตื่นตระหนกต่อข่าวร้ายที่น่ากลัวเกี่ยวกับโรคระบาดของไวรัสชนิดใหม่ที่แพร่กระจายอย่างรวดเร็วในหลายๆประเทศและเป็นไวรัสที่นักวิทยาศาสตร์ไม่รู้จักกันมาก่อน รัฐบาลของหลายประเทศพยายามลดความกลัวและตื่นตระหนกด้วยการสื่อสารเกี่ยวกับโรคระบาดนี้แบบปลอมใจและบิดเบือนความเป็นจริง แต่บทเรียนจากสามปีที่ผ่านมาแสดงว่าการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ประชาชนเป็นสิ่งที่ดีกว่า

นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์จากประเทศเดนมาร์กแสดงความเห็นในวารสาร Nature ว่าเมื่อรัฐบาลเกรงว่าประชาชนจะตื่นตระหนกและให้ข้อมูลที่เท็จจางลงเกี่ยวกับเรื่องร้ายแรง การทำเช่นนั้นเพิ่มความรุนแรงให้กับการระบาดระดับโลก¹



ภาพจาก MED PAGE TODAY

ในบรรดาความกลัวมากมาย ในช่วงที่เกิดโรคระบาดโควิด-19 สิ่งหนึ่งที่น่ากลัวมากเพราะเป็นอันตรายที่ไม่เห็นได้อย่างโจ่งแจ้งคือความกลัวของรัฐบาลต่อประชาชนของรัฐ อดีตประธานาธิบดีโดนัลด์ ทรัมป์ (Donald Trump) ของสหรัฐอเมริกา ยอมรับว่าจงใจพูดแบบลดความน่ากลัวของไวรัสโคโรนาลงเพื่อ “ลดความตื่นตระหนก” ของชาวอเมริกัน จัยร์ โบลโซนาโร (Jair Bolsonaro) ประธานาธิบดีของประเทศบราซิล โยนความผิดให้แก่สื่อมวลชน โดยอ้างว่าสื่อมวลชนทำให้ประชาชนเกิดความหวาดผวา (หรือฮิสทีเรีย - hysteria) รัฐบาลสหราชอาณาจักรชะลอการปิดเมือง (หรือล็อกดาวน์) เนื่องจากเกรงว่าประชาชนชาวอังกฤษจะรู้สึกอึดโรยอย่างรวดเร็วเนื่องจากข้อจำกัดต่างๆ และในประเทศเดนมาร์ก รัฐบาลพยายามไม่ดึงความสนใจของสาธารณชนไปที่การเตรียมการแพร่ระบาดระดับโลกในช่วงต้นปี 2020 เพื่อหลีกเลี่ยง “ความกลัวที่ไม่จำเป็น”

แต่เดนมาร์กหันไปสู่วิทยาศาสตร์การไว้วางใจประชาชนของตนด้วยการให้ความจริงที่ถึงแม้ว่าจะเป็นสิ่งที่น่ากังวลแต่ก็เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และการยอมรับและเห็นด้วยของประชาชนชาวเดนมาร์กนำไปสู่อัตราการเสียชีวิตจากโควิด-19 ที่ต่ำกว่าประเทศอื่นๆ และวางรากฐานสำหรับอัตราการฉีดวัคซีนที่สูงถึง 95% สำหรับทุกคนที่มีอายุมากกว่า 50 ปี (และ 75% สำหรับประชากรทั่วไป) ในเดือนกันยายน 2021 ประเทศเดนมาร์กประกาศว่าโควิด-19 ไม่ถูกระบุว่าเป็น "ภัยคุกคามร้ายแรง" อีกต่อไปแล้ว

ประสบการณ์ของประเทศเดนมาร์กในการจัดการกับวิกฤตการณ์ในอดีต เช่น การก่อการร้ายโจมตีโบสถ์ของชาวยิวโดยชายอิสลามหัวรุนแรงคนหนึ่งเมื่อปีค.ศ. 2015 (พ.ศ. 2558) นั้น ภายหลังจากเหตุการณ์ร้ายครั้งนั้น ชาวเดนมาร์กส่วนมากไม่ได้กล่าวโทษหรือต่อว่าชาวมุสลิมโดยรวม และไม่ได้เรียกร้องให้รัฐบาลจำกัดสิทธิของชาวมุสลิมที่อาศัยอยู่ในเดนมาร์ก ทัศนคติของชาวเดนมาร์กเช่นนี้ส่วนหนึ่งเป็นเพราะนักการเมืองของประเทศสื่อสารกับประชาชนอย่างชัดเจน

¹ COVID lesson: trust the public with hard truths โดย Michael Bang Petersen เมื่อ 12 ตุลาคม 2564 ใน <https://www.nature.com/articles/d41586-021-02758-2>

ไมเคิล แบง ปีเตอร์สัน (Michael Bang Peterson) ผู้เขียนไม่ได้ปฏิเสธว่าพฤติกรรมที่ไร้เหตุผลและที่เป็นอันตรายนั้นจะไม่เกิดขึ้น แต่ผู้เขียนคิดว่าโอกาสที่ประชาชนส่วนมากจะตื่นตระหนกเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์วิกฤตนั้นเป็นเรื่องที่กังวลกันมากเกินไป โดยเฉพาะหากว่าเจ้าหน้าที่และสื่อมวลชนไม่ตื่นตระหนกเสียเอง

ผู้เขียนเริ่มศึกษาเกี่ยวกับการตอบสนองต่อโรคระบาดโควิดทั้งโดยเดนมาร์กเองและประเทศอื่นๆเมื่อเดือนมีนาคม ค.ศ. 2020 และได้รับแต่งตั้งให้เป็นที่ปรึกษาแก่รัฐบาลเดนมาร์กสำหรับเรื่องนี้ สิ่งที่คุณเขียนต้องการบอกโดยรวมคือ อย่าด่วนสรุปว่าประชาชนจะตื่นตระหนก การสันนิษฐานว่าผู้คนจะตื่นตระหนกนั้นไม่ใช่เรื่องที่สร้างสรรค์ และไม่มีผลจากการวิจัยรองรับ

สิ่งที่ผู้เขียนแนะนำต่อรัฐบาลเดนมาร์ก ในช่วงของโรคระบาดระดับโลกนั้นคือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยเร็วเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นการขอให้ผู้คน “สงบสติอารมณ์และดำเนินต่อไป” ไม่ใช่สิ่งที่ทำได้ง่าย หากรัฐบาลคาดหวังว่าประชาชนจะให้ความสนใจต่อวิกฤตการณ์อย่างจริงจังและรู้ว่าต้องทำตัวอย่างไร พวกเขาต้องมีข้อมูลที่ชัดเจน

เมื่อนายกรัฐมนตรีของเดนมาร์กในขณะนั้นประกาศปิดประเทศในวันที่ 11 มีนาคม ค.ศ. 2020 การสื่อสารของรัฐบาลเปลี่ยนไปสู่การสื่อสารอย่างชัดเจนและการยอมรับในความไม่แน่นอน รัฐบาลเดนมาร์กใช้กราฟที่แสดงถึงการชะลอการแพร่กระจายของไวรัสเพื่อลดจำนวนการติดเชื้อรายใหม่ลงเพื่อแสดงให้เห็นว่าหากไม่สามารถควบคุมการแพร่ระบาดได้โรงพยาบาลของประเทศจะท่วมท้นด้วยผู้ป่วยโควิด-19 การสาธิตเช่นนั้นทำให้ประชาชนสำนึกถึงภาวะวิกฤตและความเร่งด่วนแต่ไม่ทำให้ประชาชนตื่นตระหนก และนายกรัฐมนตรียอมรับอย่างชัดเจนถึงความไม่แน่นอนและกล่าวว่าปัญหาที่ประเทศกำลังเผชิญอยู่เป็นปัญหาใหม่ที่ยังไม่มีความรู้มากเพียงพอและยอมรับว่าจะเกิดความผิดพลาดได้

เนื่องจากว่าประเทศเดนมาร์กถูกจัดให้อยู่ในลำดับต้นๆของการศึกษาระหว่างประเทศหลายการศึกษาที่เกี่ยวกับความไว้วางใจ อาจมีคนแย้งว่ารัฐบาลเดนมาร์กกล้าที่จะไว้วางใจพลเมืองของตนเพราะรู้ว่าประชาชนชาวเดนมาร์กไว้วางใจรัฐบาลและเจ้าหน้าที่ แต่ประสบการณ์เกี่ยวกับประชาชนตอบสนองต่อวิกฤตด้วยความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันและไม่ตื่นตระหนกนั้นมีตัวอย่างจากเหตุการณ์ภัยพิบัติอื่นๆด้วย ตัวอย่างเช่น การศึกษาหลังแผ่นดินไหวในประเทศจีนแสดงให้เห็นว่าผู้คนเต็มใจแบ่งปันทรัพยากรกับคนแปลกหน้าและทำงานเพื่อการกุศลมากขึ้น หรือเหตุการณ์การโจมตีของผู้ก่อการร้ายในฝรั่งเศสและที่อื่นๆ ก็สะท้อนถึงประสบการณ์ของเดนมาร์ก หากผู้นำทางการเมืองเป็นตัวอย่างที่ดี ประชาชนทั่วไปจะไม่ต่อต้านสิทธิของชนกลุ่มน้อย รวมถึงสันนิษฐานว่าในการระบาดของโควิด ผู้คนจะตื่นตระหนกและกักตุนของใช้กัน แต่ในความเป็นจริงนั้นคนส่วนใหญ่อดทนรอเข้าคิวเพื่อซื้อของกัน

ความคิดที่ว่าประชาชนไม่สามารถจัดการกับความจริงที่ไม่พึงประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นอุปสรรคต่อการแก้ไขปัญหาโรคระบาดเพราะมันนำไปสู่ผู้มีอำนาจสื่อสารแบบทำร้ายตนเอง การวิจัยหนึ่งแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารควรเน้นเกี่ยวกับความเชื่อมั่น ในตนเองที่ทำให้คนรู้สึกว่าจะทำอะไรและต้องทำอย่างไร เมื่อได้รับการสื่อสารทำนองนี้แล้วผู้คนจะมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติตาม

เจ้าหน้าที่ที่ไม่ไว้วางใจประชาชนมักจะมองข้ามข้อเท็จจริงเชิงลบหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเป็นจริงที่ซับซ้อน แทนที่เจ้าหน้าที่จะอธิบายเกี่ยวกับหลักฐานที่ปรากฏขึ้นใหม่ เช่น ภูมิคุ้มกันที่ลดลงหรือไวรัสผันแปรสายพันธุ์ใหม่ๆ เจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติแบบพอสอนลูกกลับใช้คำปลอบใจที่คลุมเครือ การวิจัยในเดนมาร์กแสดงให้เห็นว่าความคลุมเครือที่เกิดขึ้นเป็นอุปสรรคต่อการยอมรับวัคซีนของผู้คน และลดความไว้วางใจในเจ้าหน้าที่และหน่วยงานของรัฐบาล

การรักษาความไว้วางใจเป็นกุญแจสำคัญเพราะว่าความไว้วางใจเป็นตัวคาดการณ์เกี่ยวกับการยอมรับวัคซีนที่ดีที่สุดและเป็นยาแก้พิษต่อการให้ข้อมูลที่ผิด เมื่อหน่วยงานด้านสุขภาพของเดนมาร์กกระทำการใช้วัคซีนบางชนิดเพราะผลข้างเคียงบางอย่างถึงแม้ว่าผลข้างเคียงดังกล่าวจะเกิดขึ้นน้อยมากก็ตาม หน่วยงานด้านสุขภาพพูดอย่างชัดเจนเกี่ยวกับผลข้างเคียงที่รุนแรงและที่อาจทำให้เสียชีวิตของวัคซีน งานวิจัยในเดนมาร์กหลายโครงการแสดงให้เห็นว่าการตัดสินใจดังกล่าวพร้อมกับคำอธิบายที่ชัดเจนถึงข้อเสีย/ความเสี่ยงต่างๆและประสิทธิภาพของวัคซีนไม่ได้บั่นทอนการสนับสนุนโดยรวมสำหรับการรณรงค์ฉีดวัคซีน โดยหน่วยงานราชการหรือความไว้วางใจในหน่วยงาน

ในปีค.ศ. 1997 เอลินอร์ ออสโตรม (Elinor Ostrom) นักรัฐศาสตร์และเศรษฐศาสตร์ที่ได้รับรางวัลโนเบล เตือนว่าผู้กำหนดนโยบายกำลังสร้าง “พลเมืองที่ชอบถกเถียงและไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน” ด้วยการศึกษาที่ไม่คำนึงถึงความสามารถของผู้คนในการคิดด้วยตนเอง อาจเป็นไปได้ว่าปัญหาดังกล่าวยังคงมีอยู่เนื่องจากแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้นเกี่ยวกับการที่รัฐบาลยังคงยึดติดกับคำแนะนำด้านพฤติกรรมที่มีรากฐานมาจากการวิจัยเกี่ยวกับอคติทางจิตวิทยา ถึงแม้ว่างานวิจัยดังกล่าวจะไม่ได้ตั้งใจส่งเสริมมุมมองที่ว่าประชากรไม่มีเหตุผล แต่การวิจัยเช่นนี้มักจะเน้นความผิดพลาดในการตัดสินใจของมนุษย์ซึ่งเท่ากับเป็นการขยายความคิดที่เป็นที่นิยมในบรรดาชนชั้นนำทางการเมืองให้มากขึ้น

ผู้เขียนตั้งคำถามว่าจะทำอย่างไรเพื่อลดความหวาดระแวงซึ่งกันและกันนี้ได้ และเสนอว่าผู้มีอำนาจเท่านั้นที่สามารถทำหน้าที่นี้ได้โดยต้องเป็นผู้ที่เริ่มก่อน หากเจ้าหน้าที่ไม่กล้าที่จะไว้วางใจประชาชนก่อนแล้ว ประชาชนก็จะไม่มีวันเชื่อ