الثقة ضرورة حتمية

الثقة هبطت إلى أدنى مستوياتها، وأصبح لزاما علينا استعادتها بصفة عاجلة

ريتشارد إيديلمان

تفرض جائحة فيروس كورونا خطرا استثنائيا على الصحة العامة والرخاء الاقتصادي حول العالم. وهي تؤكد مجددا عدم الثقة في مؤسساتنا بإشعالها فتيل تقلبات الأسواق المالية وإثارة مشاعر الغضب إزاء بطء الاستجابات الحكومية وعدم كفايتها.

قبل تفشي جائحة كوفيد-١٩، كانت هناك بلدان كثيرة تتمتع بالأداء الاقتصادي القوي ومعدلات التوظيف شبه الكامل. وكان من المفترض أن تتولد الثقة في أهم المؤسسات المجتمعية — أي الحكومة، ومنشآت الأعمال، ووسائل الإعلام، والمنظمات غير الحكومية. ولكن، بدلا من ذلك، أظهر مقياس إيديلمان لتغيرات الثقة (Edelman Trust Barometer) لعام ٢٠٢٠ — الذي نُشر في شهر يناير — أن الناس حول العالم لا يثقون في قدرة أي مؤسسة على فعل الصواب. ويكمن حل هذه المعضلة في تحول مسار ديناميكيات الثقة على مدار العشرين سنة الماضية.

وفي خلال هذه الفترة، وقعت خمسة أحداث بالغة الأثر تسببت في تبديل ثقة الناس، وهي: المخاوف بشأن العولمة، وحرب العراق، والركود العالمي في ٢٠٠٨-٢٠٠٩، وصعود نجم الصين والهند، ونشأة الشبكات الاجتماعية. وشهد العقد الثاني انقساما في الثقة بين طبقة الصفوة وعامة السكان، إلى جانب إخفاق الحكومات في تولي زمام التغيير، وأصبحت المعلومات المضللة ومشاعر الخوف من السمات الشائعة.

وتمثل جائحة كوفيد-١٩ أول ضربة قاسية يتلقاها النظام في العقد الجديد. وبات من الضروري في هذه اللحظات العصيبة الاستثنائية، أن تعمل المؤسسات على نحو يفوق التوقعات وتعيد بناء الثقة العامة. فأغلب الناس راغبون في العودة للاستماع إلى آراء الخبراء — ممن كان يُطعَن فيهم كثيرا في الآونة الأخيرة.

ولا بد أن تُظهر الحكومة كفاءتها في الاستجابة لمواجهة الأزمة. ولا بد أن تكون وسائل الإعلام بمثابة المُحكِّم الموضوعي للوقائع. وبإمكان منشآت الأعمال أن تقدم المنتجات الأساسية والمعلومات الموثوقة. ويجب أن تعمل المنظمات غير الحكومية على تطوير اللقاح وضمان عدالة توزيعه.

لقد آن الأوان لكي تعمل المؤسسات معا، لإرساء القواعد لحقبة جديدة تسودها مشاعر الثقة. FD

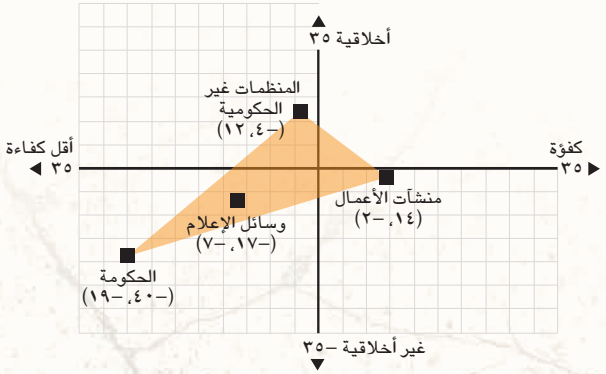
ريتشارد إيديلمان هو المدير التنفيذي لشركة إيديلمان، وهي شركة اتصالات عالمية. وتستند هذه المقالة الخاصة إلى «مقياس إيديلمان لتغيرات الثقة لعام ٢٠٢٠» (Edelman's 2020 Trust Barometer)، والتقرير الخاص الصادر عن «مقياس إيديلمان لتغيرات الثقة لعام ٢٠٢٠، بعنوان الثقة وفيروس كورونا» (Edelman 2020 Trust Barometer Special Report: Trust and the Coronavirus).

طبيعة الثقة اختلفت

الثقة: الكفاءة والأخلاقيات

الثقة في الوقت الراهن تمنح على أساس سمتين مختلفتين: الكفاءة (الوفاء بالوعود) والسلوك الأخلاقي (فعل الصواب والعمل على النهوض بالمجتمع). وفي الوقت الحالي، لا توجد أي مؤسسة تعتبر متسمة بالكفاءة والأخلاقيات على حد سواء.

(لا توجد مؤسسة تعتبر متسمة بالكفاءة والأخلاقيات على السواء، درجة الكفاءة، صافي درجة الأخلاقيات)



الثقة تنتقل موضعيا

تحولت الثقة من النموذج الرأسي من أعلى إلى أسفل، المعتمد على القيادات التقليدية، إلى النموذج الأفقي، الذي يعتمد فيه الناس بدرجة أكبر على الأصدقاء، وأفراد الأسرة، و"شخص يماثلني".

التحولات الديناميكية في الثقة
كيف تغيرت متجهات الثقة على مدار عقدين من الزمن

الثقة من أعلى إلى أسفل
يثق الناس أو لا يثقون في استجابة منهم لقرارات ورسائل شخصيات في السلطة

الثقة الأفقية
يثق الناس أو لا يثقون على أساس تفاعلاتهم مع النظراء أو "شخص يماثلني"

الثقة الموضعية
يثق الناس أو لا يثقون على أساس تفاعلاتهم مع آخرين ممن هم وثيقو الصلة بهم شخصيا في مجتمعاتهم أو أماكن عملهم أو أسرهم

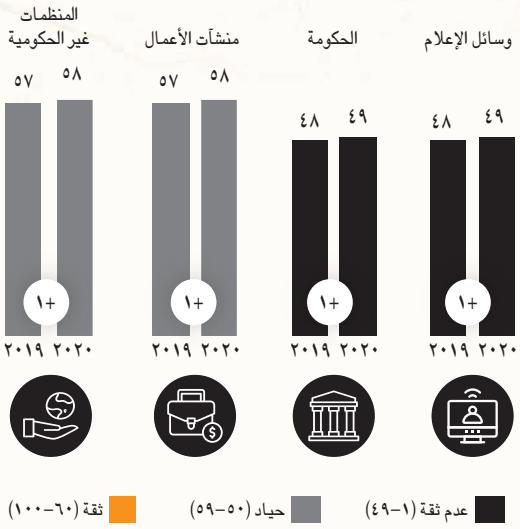
الرسم التوضيحي: ISTOCK/ULIMI

الثقة في المؤسسات متدنية بوجه عام

لا توجد ثقة بأي مؤسسات

الثقة متدنية، ولا يبدو أن هناك أي مؤسسة ترتقي إلى مستوى الثقة.

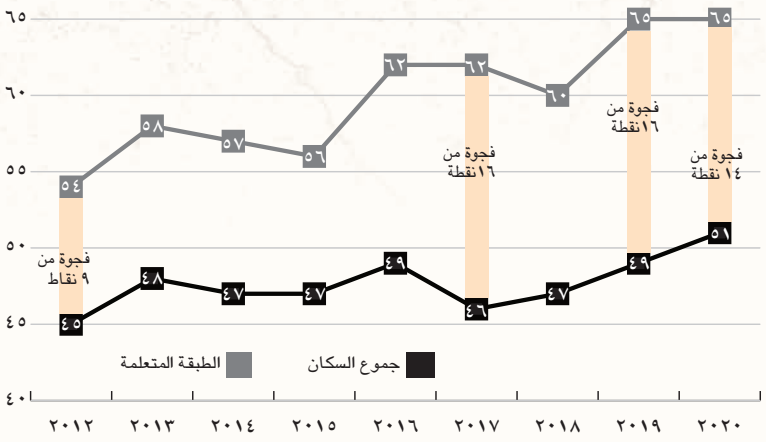
(مقياس إيديلمان لتغيرات الثقة لعام ٢٠٢٠، ٪ من الثقة)



عدم المساواة في الثقة لا يزال مرتفعا

ارتفعت الثقة بين الطبقة المتعلمة إلى أعلى مستوياتها المسجلة، بينما لا يزال معظم الناس يشعرون بعدم الثقة في المؤسسات.

(مؤشر الثقة، متوسط ٢٣ سوقا)



ملحوظة: ثقة = ٦٠–١٠٠؛ حياد = ٥٠–٥٩؛ عدم ثقة = ١–٤٩.

كوفيد–١٩ جددت الثقة في الخبراء

قلق بشأن موثوقية المعلومات عن فيروس كورونا

أغلبية كبيرة من المجيبين يشعرون بالقلق إزاء المعلومات الخاطئة ويرغبون في معرفة المزيد من العلماء.

(النسبة المئوية للموافقين)

المتحدثون الرسميون الأكثر موثوقية

العلماء، ومسؤولو الصحة، والأطباء هم الأكثر موثوقية.

(النسبة المئوية ممن يثقون بأن كل مصدر للمعلومات يصرح بالحقيقة عن فيروس كورونا)