



ניסוי חברתי בשינוי התנהגות

יובל פלדמן



המכון הישראלי
לדמוקרטיה

נכתב ב־18.03.2020

האתגר הטמון במשבר הקורונה הוא מן המורכבים שהמדינה ומקבלי ההחלטות עומדים לפניהם. ברשימה קצרה זו אבקש לתאר כמה מן האתגרים שמשרד הבריאות מתמודד איתם בכל הקשור למשבר, מתוך שימוש במשקפי הניתוח ההתנהגותי של ציות ואכיפה של שינוי התנהגותי שלנו כאזרחים וכחברה.

תחילה כדאי להבחין בין **החלטות מתוכננות**, כמו כניסה לבידוד או מניעת התכנסות מרובת משתתפים, לבין **החלטות לא מתוכננות**, כמעט לא מודעות, כמו הרגלי היגינה על בסיס שעתי או לחיצת ידיים. מחקרים רבים בתחום של שינוי הרגלים והגברת המודעות להתנהגויות שנעשות ללא תשומת לב עוסקים בהחלטות הלא מתוכננות המבקשות לשנות התנהגות. שילוט בולט וזמינות של מחטאי ידיים הם צעדים שיכולים להשפיע על התנהגויות מעין אלו, קרי שינוי התנהגות הנובע ממודעות, בניגוד לשינוי הקשור למתן קנסות או לשכנוע. מצופה מהורים לחזור שוב ושוב באזני ילדיהם על הצורך לשנות הרגלים - ואולם פעולה זו נתפסת בספרות כקשה ומאתגרת, במיוחד עבור רשויות מדינתיות.

בכל הנוגע להחלטה על כניסה לבידוד או להימנעות מהליכה לעבודה, השאלה ההתנהגותית המרכזית במקרה זה קשורה ליכולת של רשויות המדינה להביא לשינוי התנהגותי שכמעט בהגדרה פוגע בטובתו האישית של האדם - כניסה לבידוד משפיעה באופן מיידי על כלכלת המשפחה, ויש לה גם השלכות נפשיות משמעותיות. במובנים רבים מדובר בשינוי התנהגות שנעשה לטובת אינטרס ציבורי רחב של בריאות הציבור, שהתרומה של כל אחד להשגתו אינה ברורה.

האתגר העיקרי של המדינה הוא להחליט מהי המוטיבציה המרכזית שמבקשים להדגיש כדי לגרום לאנשים להקפיד על בידוד. הספרות מציינת ארבע מוטיבציות עיקריות לציות לכללים:

1. **גביית מחיר.** החרפת השימוש במנגנוני אכיפה משטורתיים ואחרים על מנת לגרום לאנשים החייבים בבידוד ונמנעים מלעשות כן לשלם מחיר כלכלי גבוה (באמצעות קנסות).

2. **פנייה מוסרית.** מחויבות מוסרית של הצעירים יותר להתגייס לטובת הכלל או באופן ספציפי לטובת האוכלוסיות הפגיעות יותר לנגיף הקורונה (כגון בני הדור השלישי ובעלי מחלות רקע).

3. **פנייה אל האינטרס העצמי של אנשים.** יצירת חרדה אישית באמצעות חשיפה למידע מדעי אמין שיגרום לאנשים לציית לכללי משרד הבריאות מחשש לבריאותם האישית.

4. **מחויבות חברתית.** יצירת נורמה חברתית חיובית וגאווה יחידה על כך ש"מרבית הישראלים מציינים להוראות משרד הבריאות", או על כך שמדינת ישראל עשויה להיות אחת הראשונות שיתגברו על משבר הקורונה.

המוטיבציות המבוססות על מוסר ומחויבות חברתית נוגעות למה שנקרא "ציות וולונטרי" – אנשים בוחרים לציית להנחיות מסיבות פנימיות ולא מחשש מסנקציות חיצוניות. ואכן, נראה שמשרד הבריאות נוקט תמהיל של מוטיבציות מסוג זה לציות לכללים. אולם תחושת הבהילות שבה מתנהל משבר הקורונה הופכת את השימוש בכל אחת מן המוטיבציות הללו למורכב יותר, ולא ברור אם משרד הבריאות מודע גם להשפעה השלילית שיכולה להיות לכל אחת מהן מבחינת האפקטיביות שלהן.

כך למשל, בסופו של דבר נראה שסנקציות הן האמצעי הטוב ביותר כאשר רוצים להשיג שיתוף פעולה של קרוב ל-100% מן האוכלוסייה, כפי שמתבקש בהקשר של נגיף הקורונה (אציין כי תיתכן גישה שתאמר שגם בעניין הקורונה שינוי התנהגות של מרבית האוכלוסייה יספיק כדי להאט את ההתפשטות גם אם לא ניתן למונעה לחלוטין). בניגוד למשל לרצון לעודד אנשים למחזר, שבו אין צורך בשיתוף פעולה מלא של כלל האוכלוסייה כדי להביא לתוצאה הרצויה, יש מאנשי בריאות הציבור שטוענים שדי בכמה נשאים לא אחראים כדי לייצר הדבקה קהילתית משמעותית, ולכן דרושה התגייסות של כלל האוכלוסייה.

ואולם הספרות העוסקת באכיפה מראה שהשימוש בסנקציות הוא בעייתי בשל ההשפעה שלהן על הרצון הטוב של אנשים לציית, במיוחד במקומות שבהן האכיפה חלשה. ניטור של החוזרים מחו"ל הוא פעולה פשוטה יחסית לרשויות, ולכן לכאורה ניתן במקרה זה לבצע אכיפה אפקטיבית המלווה בסנקציות. קשה יותר לאכוף התנהגות של אנשים בתוך ביתם בכל הקשור לבני המשפחה האחרים, או להתנהלות של אנשים שמתבקשים להיכנס לבידוד בעקבות שהות באזור מסוים שבו שהה גם חולה מאומת. בהתנהגויות מעין אלו הרצון הטוב של האזרחים משמעותי יותר.

ככל שהמדינה נאלצת להתבסס על הרצון הטוב של אזרחיה לציות לכללים, להדגשת הסנקציות, במיוחד כאלו שקשה מאוד למדינה ליישמן (כפי שפורסם מדובר באפשרות להשית עונש של עד 7 שנות מאסר), יש מחיר שיש להיות מודעים לו. הטלת קנסות מינהליים קטנים יותר אך ללא הליך מסורבל, כפי שהוכרז בימים האחרונים, היא בוודאי אפקטיבית יותר. בד בבד, יש גם מקום לשקול פרסום שמם של מי שאינם מציינים כלכלי משרד הבריאות, מתוך תפיסה שבמעשה זה הם למעשה מטילים סיכון על כלל האוכלוסייה המבוגרת.

הודעה על החמרת האכיפה גם יכולה לפגוע במנגנונים המוטיבציוניים האחרים. למשל, חשבו על האיתות השלילי הכרוך בהודעה על החמרה במעקב אחר מי שחייבים בבידוד, לעומת האמירה המשבחת את הציות של החברה הישראלית לכללי משרד הבריאות. לכאורה, אם אכן החברה הישראלית נהדרת כל כך, מדוע ממשיכים לדווח על כתבי אישום שמוגשים, או עוברים לניטור טכנולוגי בחסות גופי המודיעין הישראליים?

בשימוש במוטיבציה של האינטרס העצמי הנוגע לשמירה על בריאות האדם או הקרובים לו יש יתרונות רבים, שכן בסופו של דבר מדובר באחד האינטרסים החזקים והעמידים ביותר. אולם גם כאן המדינה מתמודדת עם דילמה ייחודית כשמדובר במשבר הקורונה בהשוואה למקרים אחרים שבהם נדרש ציות. כך למשל, כאשר המדינה רוצה לגרום לאנשים להפסיק לעשן, להפחדה משמעותית הקשורה למצבם הבריאותי בעקבות העישון אין מחיר חברתי - המדינה הרי מעוניינת לחסל לגמרי את תופעת העישון. לעומת זאת, בכל הנוגע לנגיף הקורונה, המדינה כן מעוניינת שאנשים יישארו יצרניים ברמה מסוימת ויכלכלו את משפחותיהם, ולכן עליה להימנע משימוש יתר במנגנון הפחדה כזה.

במוטיבציה המוסרית לציות לכללי הבידוד טמונה בעיה נוספת. כאשר מי שמקפיד להימנע מהתקהלויות עשוי להיתפס כהיפוכונדר החושש לבריאותו ומקדם אך ורק את האינטרס העצמי שלו, אין שום תמריץ חברתי להתנהלותו. מגבלה זו מובילה אותנו לדיון במנגנון המוטיבציוני האפשרי הבא - המניע לכניסה לבידוד או להימנעות מהתקהלות הוא פרו-חברתי או התנהגות שמדגישה את הערבות ההדדית לטובת מבוגרים או אנשים עם מערכת חיסונית מוחלשת בשל מחלות רקע. במקרה כזה, בניגוד למוטיבציה הנוגעת לאינטרס העצמי של הפרט לשמור על בריאותו, המציית לכללים נתפס כמי שפועל לטובת הכלל, ולפיכך הוא נהנה מפרמיה חברתית משמעותית מהתנהלותו. עם זאת, מאחר שלא תמיד ברור עד כמה ההתנהגות של ההימנעות חשופה לציבור הרחב, הרווח ליחיד ממנה לא תמיד ברור.

הרטוריקה שעולה בהקשר הזה בכל הנוגע לסולידריות החברתית של הישראלים ועד כמה אכפת להם זה מזה עשויה גם היא להיות חרב פיפיות. כך בוודאי בחברה משוסעת כל כך כמו החברה הישראלית, המורכבת מקבוצות רבות שלא בהכרח רואות את עצמן שותפות לאותה סולידריות, וממילא הפן המוסרי שבדאגה לכלל החברה עשוי ליפול לעיתים על אזניים ערלות.

המוטיבציה הרביעית שהזכרה לעיל נוגעת לנורמה חברתית בולטת: אנשים יצייתו להוראות משרד הבריאות ככל שמתקבלת התחושה שמרבית הישראלים מצייתים לאותם הכללים. אף שגם כאן מדובר במוטיבציה משמעותית ביותר לציות, אין ספק שהיא סותרת למשל את ההדגשה של הגברת אמצעי האכיפה והעלאת המודעות בחלק גדול ממסיבות העיתונאים והראיונות לתקשורת לכך שיש אנשים רבים אשר נמענים מלציית לכללים, דבר אשר כמובן סותר במישרין את התשבוחות העצמיות על החברה הישראלית. זאת ועוד, הספרות העוסקת בדרך שבה אנשים תופסים מהי הנורמה החברתית מלמדת כי אנשים נוטים להפריז בייחוס נורמות שליליות לאחר (למשל הסברה שאנשים רבים לא באמת מקפידים על בידוד בתוך הבית שלהם), במיוחד במקרים של איודאות באשר לשיעור המצייתים האמיתי, שכן איש לא באמת יכול לדעת מה מתרחש בתוך ביתם של כל אחד ואחד מהאזרחים.

בהקשר זה של חשיבות הנורמות החברתיות, אציין כי מחקר משפיע ורחב היקף שהשווה את הנורמות החברתיות ב־33 מדינות, דירג את התרבות החברתית במדינת ישראל באחד המקומות הנמוכים ביותר מבחינת רמות הציות לנורמות חברתיות נוהגות והמוכנות החברתית של אנשים לאכוף הפרות של הנורמה החברתית. אם מקבלים את ממצאי המחקר הזה, מובן כי ההסתמכות על המנגנון המוטיבציוני של נורמות חברתיות טעונה תחילה בירור והתאמות נוספות.

לצורך אכיפה של כלל ההתנהגויות המצופות מן הציבור, מובן שכדי להשיג שיתוף פעולה של 100% יש עדיפות לשימוש בסנקציות. אולם כאשר ההערכה היא שיש חשיבות רבה בשיתוף פעולה וולונטרי של הציבור, יש לנסות וליידע את הציבור כי התנהגותו מנוטרת, אבל לא להדגיש קו זה בשל הנזקים שלו למוטיבציות האחרות.

לציבור יש דרכים רבות להימנע מלציית: לפרש את הקרבה לחולה כלא משמעותית או לנהוג בחוסר אחריות בתוך ביתם כששום איכון טכנולוגי לא יכול לזהות את המיקום המדויק בתוך הבית. השימוש במוטיבציות האחרות צריך להיעשות גם הוא בזהירות רבה ומתוך בחינה של המחיר הנובע מכל אחת מהן. כך למשל, ייתכן שניתן להמיר את הדרישה לסולידריות חברתית, שעשויה להשפיע באופן לא אחיד על קבוצות שונות בחברה, בהדגשה שלכל אחד, גם אם הוא צעיר ובריא, יש בני משפחה פגיעים יותר. מחקרים מראים שכאשר אנשים נדרשים לחשוב על אדם מסוים שייפגע בשל התנהגותם, הם יפעלו בצורה טובה יותר משיפעלו למען מניעת פגיעה אמורפית כלשהי, אף שהיא נוגעת לאנשים רבים יותר.

זאת ועוד, כאשר מצפים מן הציבור לציית באופן וולונטרי, רצוי להשתמש באמצעי הבידוד במינון הנכון כדי למנוע שחיקה של כלי זה. אם אדם שחוזר ממדינה אפריקאית, למשל, שאין בה אפילו חולה אחד בנגיף מחויב להיכנס לבידוד (רק משום הדרישה, כפי שפורסם בכלי התקשורת, של סגן נשיא ארצות הברית שהבידוד יוטל על כלל הבאים מחו"ל ולא רק על הבאים מארצות הברית), הסיכוי לציית וולונטרי יקטן. על הרשויות מוטלת החובה לוודא שהציבור מבין את ההיגיון שעומד מאחורי המדיניות והדרישה לשינוי ההרגלים, מאחר שחוסר מקצועיות וחוסר יושרה יובילו בקלות לתרבות של אי-ציית, שבסופו של דבר יפגע בכולם. האתגר העומד לפני רשויות המדינה, ובפרט לפני משרד הבריאות, הוא עצום ובמישורים רבים. חוסר תשומת לב למנגנונים ההתנהגותיים העומדים בבסיס הציות לכללים עשוי להקטין את רמת שיתוף הפעולה של הציבור בתקופת מגפת הקורונה.

Becker, Gary S., "Crime and Punishment: An Economic Approach," in: Nigel G. Fielding, Alan Clarke, and Robert Witt (eds.), *The Economic Dimensions of Crime*, London: Palgrave Macmillan, 1968, pp. 13-68.

Braithwaite, John, and Toni Makkai, "Trust and Compliance," *Policing and Society: An International Journal* 4 (1) (1994): 1-12.

Cooter, Robert D., Michal Feldman, and Yuval Feldman, "The Misperception of Norms: The Psychology of Bias and the Economics of Equilibrium," *Review of Law & Economics* 4 (3) (2008): 889-911.

Feldman, Yuval, "The Complexity of Disentangling Intrinsic and Extrinsic Compliance Motivations: Theoretical and Empirical Insights from the Behavioral Analysis of Law," *Washington University Journal of Law & Policy* 35 (2011): 11.

Frey, Bruno S., and Felix Oberholzer-Gee, "The Cost of Price Incentives: An Empirical Analysis of Motivation Crowding-out," *The American Economic Review* 87 (4) (1997): 746-755.

Gelfand, Michele J., Jana L. Raver, Lisa Nishii, Lisa M. Leslie, Janetta Lun, Beng Chong Lim, Lili Duan et al., "Differences Between Tight and Loose Cultures: A 33-Nation study," *science* 332 (6033) (2011): 1100-1104.

Kennedy, David M., *Deterrence and Crime Prevention: Reconsidering the Prospect of Sanction*, Vol. 2, London: Routledge, 2009.

May, Peter J., "Regulation and Compliance Motivations: Examining Different Approaches," *Public Administration Review* 65 (1) (2005): 31-44.

Sanderson, Catherine A., and John M. Darley, "'I Am Moral, But You Are Deterred': Differential Attributions About Why People Obey the Law," *Journal of Applied Social Psychology* 32 (2) (2002): 375-405.

Tyler, Tom R., *Why People Obey the Law*, Princeton, UK: Princeton University Press, 2006.

Zohar, Dov, and Ido Erev, "On the Difficulty of Promoting Workers' Safety Behavior: Overcoming the Underweighting of Routine Risks," *International Journal of Risk Assessment and Management* 7 (2) (2007): 122-136.



פרופ' יובל פלדמן הוא עמית בכיר במכון הישראלי לדמוקרטיה ופרופסור מן המניין
בפקולטה למשפטים באוניברסיטת בר אילן. תחומי המומחיות שלו הם ניתוח התנהגותי
ואמפירי של המשפט, רגולציה, אכיפה וציות.

הדברים המובאים במסמך זה אינם משקפים בהכרח את עמדת המכון הישראלי לדמוקרטיה.



www.idi.org.il



המכון הישראלי
לדמוקרטיה