

מבט על, גיליון 1353, 23 ביולי 2020

על משבר, חירום וכוחן של מילים

כרמית פדן

מידת היענותו של הציבור להנחיות הייתה אחד מהאתגרים שנצבו בפני מקבלי ההחלטות בעת ה"גל הראשון" של מגפת הקורונה, ואי-היענותו נחשבת אחת הסיבות להתפרצות "הגל השני". נוצר רושם, כי קברניטי המדינה טרם הצליחו להטמיע בציבור את סכנת ההידבקות מהמגפה, המחייבת אותו להקפיד על ההנחיות. יצירת תקשורת מכוונת, מבוססת אמון עם הציבור אמורה להוות גורם קריטי במניעת התפשטות מחודשת ובלתי נשלטת של מגפת הקורונה. מכיוון שכך, בפנייה לציבור ובמטרה לעוררו לנהוג על פי ההנחיות המועברות לו, יש להשתמש בהמשגה מותאמת. הבחירה במושג 'משבר' אינה מעודדת שינוי התנהגותי. לעומת זאת, הגדרה חלופית, שיכולה לשמש את הקברניטים בפנייה לציבור, היא המושג 'חירום'. מסגור המגפה באמצעות מושג זה הוא כפול: הוא מזהיר את האזרחים מפני המגפה ובו-בזמן מורה להם לשנות את התנהגותם. תפיסת ניהול החירום של מדינת ישראל צריכה לקחת בחשבון את הרכיב התודעתי, הכולל גם בחירת מילים מותאמת למצב. המשגה מותאמת, ובעיקר בפנייה לציבור, היא חלק מבניית תשתית מערכתית-ארגונית לשעת חירום ואמורה לסייע להגביר את הדריכות והמעורבות של הציבור ואת הירתמותו למאמץ הקולקטיבי לבלום את התפשטות הנגיף.

ביום חמישי (17.7) הופיעו זמרים מול קהל צפוף בפתיחת מסעדה חדשה בתל אביב, בשבת (18.7) חשפה המשטרה מסיבת טבע בהשתתפות מאות צעירים ביער מודיעין, לפחות 100 תלמידי תיכון הגימנסיה בירושלים חגגו (19.7) את סוף השנה בבית הספר, חלקם ללא מסכות, ללא מרחק ובניגוד להגבלות הקורונה. מוקדי הדבקה אלה, ורבים אחרים שלא נחשפו, מוכיחים כי גם כעת, ב"גל השני" של מגפת הקורונה, טרם הצליחו הקברניטים, האמונים על ניהול ומניעת התפשטות המגפה, להטמיע בציבור את סכנת ההידבקות ולפיכך את ההכרח לשמור על דריכות ולהקפיד על ההנחיות – לעטות מסכה, לקיים ריחוק חברתי ולשמור על היגיינה. לאור זאת, נשאלת השאלה האם מעבר למשבר האמון הקיים בציבור כלפי מקבלי ההחלטות, הספק במקצועיות ההחלטות ובשקיפות בדרכי קבלתן ישנם גורמים נוספים שיכולים להסביר את העובדה המצערת שחלקים גדולים בציבור טרם שינו את אורחות חייהם באופן שיכול למנוע את המשך התפשטות ה"גל השני" של הקורונה?

מגפת הקורונה יצרה משבר בריאותי-כלכלי-חברתי חריף. אין עוררין על כך. 'משבר' הוא ללא ספק המושג המתאר בדיוק רב את המצב אותו אנו חווים בישראל, בדומה למקומות נוספים בעולם, בשלושת התחומים הללו. אך האם גם בעת פנייה ישירה לציבור ומתוך כוונה לגרום לו לשנות את התנהגותו, נכון להשתמש במושג 'משבר'? עוד בשנות ה-60 של המאה ה-20 טענו הסוציולוגים פיטר ברגר ותומאס לקמן כי הגדרות הן כוח מעצב 'מציאות'. בהמשך (1974) טבע הסוציולוג ארווין גופמן את המונח 'מסגור' (framing) כדי לתאר תהליך שבו הגדרות ונתונים תפיסתיים מייצרים מסגרת מנטלית להבנת 'המציאות'. מסגור היא פרקטיקה חשובה משום שאזרחים אינם מצוידים במערכת ניווט ממחושבת שיכולה להדריך לפעולה נכונה, והמסגור מספק למנהיגים את האמצעי כדי להכוויןם אל היעד.

הגדרות הן כלי לעיצוב 'מציאות' והן פועלות כמשתנה מתווך בין מסגור המצב לבין תגובת הציבור אליו. ולא זו בלבד שהגדרות יוצקות משמעות לסיטואציה אלא שהבחירה להשתמש בהגדרה מסוימת ולא באחרת מעניקה לה פרשנות ומאפשרת את תהליך המסגור. "שחרור יהודה ושומרון" או "כיבוש הגדה המערבית"; "מבצע שלום הגליל" או "מלחמת לבנון"; "בעל" או "בן זוג"? אלו ביטויים חלופיים בעלי משמעות שונה, פרשנות שונה ולעתים הפוכה. על מקבלי ההחלטות להבין כי גם בהקשר למגפת הקורונה והשלכותיה לסמנטיקה יש חשיבות ועל כן יש לבחור בהגדרה שפרשנותה תוביל בסבירות הגבוהה ביותר למילוי ההנחיות על ידי הציבור.

לכן יש להבחין בין תיאור מצב גרידא (אזי ניתן לדבר על משבר בריאותי-כלכלי-חברתי) לבין תיאור מצב כבסיס לפעולה / שינוי התנהגות של הציבור – שבו בחירה להשתמש במושג 'משבר' הינה שגויה. הגדרה חלופית שיכלה עם תום "הגל הראשון" של הקורונה ויכולה היום לשמש את קברניטי המדינה בפנייה לציבור היא 'חירום'. קביעה זו נתמכת על ידי ממצאים מחקריים-תיאורטיים. כך, לדוגמה, בניסוי ותיק ומפורסם שביצע החוקר ריצ'ארד לזרוס, מומחה למצבי לחץ, נמצא כי גורמי לחץ זהים יכולים לעורר תגובות התנהגותיות שונות בהתאם למסגור שהוענק לסיטואציה. לפיכך בחירת המונח שבו ישתמשו מקבלי ההחלטות כדי למסגר את המצב עשויה להשפיע על הפרשנות של הציבור ובהתאם לכך גם על תגובתו. מסגור נכון יסייע לציבור לבחור בהתנהגות שתאפשר להתגבר על המגפה.

ומדוע לא לתאר את המצב כמשבר? מקורותיו העבריים-לשוניים של המושג משבר חוזרים אל התנ"ך לספר ישעיהו ל"ז, ג' (וספר מלכים), שבו נכתב: "וַיֹּאמְרוּ אֲלֵינוּ כֹּה אָמַר ה' קָלָהּ יוֹם צָרָה וְתוֹכָהּ וְנֶאֱצָה הַיּוֹם הַזֶּה כִּי בָאוּ בָנִים עַד־מִשְׁכַּר וְלָח אֵין לָלֶדֶה". (משמעות הביטוי "לבוא עד משבר" הוא להשלים הריון). לפי מקור זה פירוש המילה 'משבר' הוא אירוע הטומן בחובו שינוי שאין ממנו דרך חזרה (במקרה זה לידת התינוק, שכן לא ניתן להחזיר את הוולד לבטן אימו). הקירבה של מילה זו למילה 'שבר' מוסיפה נדבך ומרמזת על כיוון התפתחות שלילי. שינוי שמשמעותו שבר מעביר מסר לפיו מדובר בסיטואציה בלתי הפיכה, שהיכולת להשפיע עליה כמעט ואינה קיימת. להבדיל, משמעות המושג 'חירום' (על פי הגדרתו המילונית) היא של אירוע פתאומי, ולרוב בלתי צפוי, המחייב היערכות מיוחדת ופעולה מיידיית. מכאן, הגדרת 'אירוע' כזה או אחר כמצב חירום מקפל בתוכו אזהרה, וכן מורה לאזרחים לשנות את אורחות חייהם, קרי את התנהגותם, ולוותר על הנוחות האישית מול המשימה הלאומית.

אם כן, מדובר בשני מושגים דומים אך בעלי משמעות שונה: האחד, 'חירום', הפותח פתח להשפעה והאחר, 'משבר', החסום בפני אפשרות זו. פועל יוצא מכך הוא שהמושג 'משבר' הופך את הסיטואציה, ובמקרה דנן את מגפת הקורונה, למצב חיצוני להתנהגות היחיד, שכביכול אין השפעה עליו, על אופן התפתחותו ותוצאותיו ולכן הוא מצמצם את מידת האחריות שהיחיד לוקח על עצמו, את המשמעות העצמית שלו ואת מעורבותו בסיוע למניעת התפשטות התחלואה. כל זאת, בעוד שההיפך הגמור הוא הנכון ובוודאי בהקשר של מגפת הקורונה, שכן התנהגותם של האזרחים היא גורם ראשון במעלה להתפשטותה.

תקשורת מכוונת, מבוססת אמון עם הציבור היא גורם קריטי במאבק למנוע התפשטות מחודשת ובלתי נשלטת של המגפה. מכיוון ש"שיטוח העקומה" עובר דרך שינוי בהתנהגות הציבור, שימוש במושג המשדר פסיביות אינו מעורר את הציבור לשנות את התנהגותו כי אם להיפך! שימוש בלתי

מותאם שכזה, עשוי לפגוע בדריכות הציבור מול סימני המגפה, ואף עשוי להביאנו ל"מדרון חלקלק" שיוביל לזלזול בהנחיות וחזרה להידבקות המונית. ביטוי לחשיבות המסגור ניתן היה לראות בהתנהגות הציבור בתום ה"גל הראשון" – בעוד שניתנו הנחיות קפדניות להתנהגות במרחב הציבורי, המסגור שנתן ראש הממשלה היה של שחרור ("צאו לעשות חיים"). וכך היה – אף שהציבור הבין את משמעות ההנחיות הפרשנות שלו הייתה של שחרור ולא של הקפדה. פרשנות זו הובילה למשמעת ציבורית רופפת ולכך שבאמצע חודש יוני התחלואה עלתה שוב עד לפתחו של "גל השני" של המגפה.

הגדרת הסיטואציה מהווה חלק משמעותי מהסיפור המנחה את התנהגות הציבור – החל בהפרעות מידי אדם, כמו מלחמות היכולות להיות מוגדרות כמלחמות 'ברירה' או 'אין ברירה' וטרור היכול להיות מוגדר כשחרור לאומי או כנקמה, וכלה בהפרעות מהטבע כמו רעידות אדמה ומגפות, היכולות להיות מוגדרות, כמצב משבר, כמצב חירום או כאסון. לכל אחת מההגדרות הללו יש כמובן משמעות פוליטית, חברתית וכלכלית שונה, ובהקשר הנוכחי – גם משמעות התנהגותית שונה. המשגה מותאמת לסיטואציה תאפשר ליצור דריכות מותאמת של הציבור למצב וצפויה לגרום לשינוי בהתנהגותו ולעודד שיתוף פעולה שלו עם ההנחיות.

תפיסת ניהול החירום של מדינת ישראל צריכה לקחת בחשבון את הרכיב התודעתי הכולל בתוכו גם בחירת מילים מותאמת למסגור המצב – במקרה זה 'חירום' במקום 'משבר'. המשגה מותאמת, ובעיקר כשמדובר בפנייה שמטרתה לעורר את הציבור לשתף פעולה, היא חלק משמעותי בבניית תשתית מערכתית-ארגונית לשעת חירום: היא אמורה לסייע להגביר את הדריכות והמעורבות של הציבור ואת הירתמותו למאמץ הקולקטיבי לבלום את התפשטות הנגיף. כל זאת, כחלק ממסגרת של תכנית הסברה לאומית כוללת לאוכלוסייה.

ואכן, ניתן לראות שבימים אלה גורמים בהנהגת המדינה מתחילים להפנים את הצורך במסגור נכון של המגפה תוך שימוש במונח 'חירום'. כך, לדוגמה, החלו להשתמש במונח 'שגרת חירום' בפרסומי משרד הבריאות, שר הרווחה איציק שמולי החל לתאר את המצב כ'שעת חירום', ובכוונת ראש הממשלה להכריז על מצב חירום – אשר מעבר למשמעויותיו החוקיות ממסגר גם הוא את המצב כשעת חירום.