

חשבד אחון: השתקפותו בתקשורת ובפוליטיקה

יובל קרניאל ועמית לביא־דינור. רסלינג, 2022. 258 עמודים

ענת פלג*

"דבר אינו יכול לחמוק מהעמדה בסימן שאלה על ידי ההיסטוריה,
אפילו לא לכתוב היטב"
(רולאן בארת, מיתולוגיות, עמ' 181)

ספרם החלוצי והרב־צדדי של ד"ר יובל קרניאל וד"ר עמית לביא־דינור הוא פרויקט מחקרי ואקטיביסטי אמיץ. דומה שהכותבים המנוסים מודעים לאפשרות שתעורר ביקורת על הקושי המדעי בניתוח ההשלכות של תהליך חברתי בעודו מתרחש. עם זאת, הם רואים בפרסום הספר בעת הזאת שליחות חברתית. משום כך, כבר בפרק המבוא הם מזהירים כי המפגש המסוכן המתרחש בישראל ובעולם כולו בין מגפת הקורונה לירידה במעמדה של האמת, לצד הזעזועים הפוליטיים המקומיים, יצרו משבר באמון הציבור, שעלול להוביל להתפוררות המדינה ולהפיכתנו "לאוסף של פרטים אבודים ולגרום לנו לאבד את החירות שלנו כבני אדם חופשיים. מבחינה זו הספר הזה הוא לא רק תמונת מצב, אלא גם קריאת השכמה" (עמ' 8).

העיסוק במשבר באמון הציבור רווח בעשורים האחרונים הן בספרות האקדמית והן בשיח התקשורתי. בשנתיים האחרונות פרסמו מכוני מחקר מוערכים בישראל ניירות עמדה וניתוח תוצאות של שאלונים סטטיסטיים שמיפו את אמון הציבור במוסדות השונים בימי המגפה (אסף־שפירא, 2020; לוריא, 2021). משרד מבקר המדינה (2021) אף פרסם דוח מיוחד על מערך ההסברה בישראל בתקופה זו. ברם, ספרם של קרניאל ולביא־דינור מציג שאלות מחקר אחרות ורחבות יותר, המבקשות לשלב בין משבר האמון בתקופת הקורונה ובין תהליכים חברתיים עולמיים שהחלו קודם לכן. החוקרים שואלים: מהו האמון שנדרש בין פרטים? מהי מידת האמון הנכונה שיש לבנות בין בני אדם, במוסדות החברה ובכלליה? כיצד לבנות את האמון הזה? מה מחירו ומה

* ד"ר ענת פלג, חוקרת תקשורת ומשפטת בפקולטה למשפטים, אוניברסיטת בר אילן; ומרצה לאתיקה עיתונאית, בית הספר לתקשורת, אוניברסיטת תל אביב (apeleg@netvision.net.il).

התועלת שהוא מביא? הספר מונה עשרה פרקים שבהם עוסקים הכותבים בחשיבותו של אמון הציבור, בייצוגיו בפרסומות ובהשתקפותו בתרבות החזותית וברשתות החברתיות. החוקרים בוחנים את משבר האמון במוסדות ציבור, בפוליטיקאים, במשפט, בתקשורת, בתאגידים, באקדמיה, בנותני שירותים ציבוריים ופרטיים וביחסי אנוש כתופעה עולמית, המושפעת גם ממאפיינים מקומיים תלויי תרבות וחברה. הם מצביעים על הזיקה בין משבר האמון לגלובליזציה ולמשברים כלכליים עולמיים, לשקיעתם של ערכים ליברליים והומניסטיים, המבוססים על נאורות וזכויות האדם, ולירידה במדדי הדמוקרטיה בעולם (שקיפות, הגנה על זכויות אדם ויציבות המשטר). אולם הם אינם סוקרים את הכתיבה האקדמית על משבר אמון הציבור בעולם המערבי לפני המגפה, ואף אינם מפנים אליה ברשימת המקורות. הקוראים היו יוצאים נשכרים מסקירה אקדמית, שהייתה מסייעת להימנע מניתוח תיאורי.

עם זאת, החוקרים מציגים תשתית לניתוח הרבדים השונים באמון הציבור והדינמיקה ביניהם, וניתוח של מגוון דוגמאות מעניינות מהמציאות הישראלית. בין היתר, הם מנתחים את הגורמים האפשריים למתח ולפרצי האלימות המצערם כלפי הצוותים הרפואיים בבתי חולים. לשיטתם, בשלב הראשון נזקק המטופל לאמון בסיסי ביכולתם של המערכת הרפואית, הרפואה המודרנית ובית החולים לטפל בו. בשלב הבא, שקובע את אופן ההתנהלות של המוסד הרפואי, נדרש ממנו אמון בהגינות וביעילות של המוסד – אמון שהוא יזכה לטיפול ללא קשר לזהותו או לסוג הביטוח הרפואי שבידו, וללא היכרות מוקדמת עם הרופאים המטפלים. אם אין אמון כזה, המטופל או משפחתו יכולים לפעול להשגת טיפול בעצמם – באמצעות שוחד או אלימות. בהיעדר אמון מחלחלת ההתנהגות האלימה אל מטופלים אחרים השרויים במצוקה. קרניאל ולביא־דינור אף מבדילים בין אמון המבוסס על ערכים משותפים לאמון הנשען על ההסדרים המקובלים בחברה. האזרחים נותנים אמון באנשים שחולקים עימם ערכים, אידאולוגיה ותרבות. אם אין ערכים משותפים האמון נמוך יותר, והוא שואב מההסדרים המקובלים בחברה, משלטון החוק, מחוקים ומתקנות. סוג אמון זה מפצה על היעדר אמון בסיסי, אמון אישי, אמון בהגינות או אמון ביעילות המערכת. בהיעדר בסיס זה, החברה נקלעת לאי־ודאות קיצונית ולכאוס. בחברה מרובת שסעים ותרבויות, כמו החברה הישראלית, זהו הבסיס היחיד האפשרי לתפקוד, אך הוא רעוע. הכותבים סוקרים בצער דוגמה נוספת: הקושי לעמוד בתור. קושי זה משקף חוסר אמון בין האזרחים ובין עצמם, חוסר אמון בהגינות שבמתן שירות לאדם שהגיע קודם, ובחוסר יכולת להביע כבוד הדדי. שתי הדוגמאות ממחישות כי חוסר אמון בהגינות וביעילות המנגנון מעורר אי־ודאות, מתח וצורך מתמיד להיאבק. החוקרים אף גורסים שמשבר האמון בציבור מוביל לביצועים נמוכים ולייקור השירות, כפי שעולה ממוסר התשלומים הלקוי במגזרים



שונים בחברה הישראלית. חוסר אמון בין מלווים ללווים גורר שימוש בהלוואות קצרות מועד ובמנגנוני גבייה יקרים כמו עורכי דין, בתי משפט ושוק אפור. חברה שאזרחיה נותנים אמון חוסכת משאבים רבים ונוצרים בה שיתוף פעולה ואמון הדדי בין הציבור לרשויות. גם המוסד לביטוח לאומי, למשל, נדרש לבדיקות חוזרות ויקרות של עובדות ונתונים שמגישים תובעים כדי למנוע הונאות, וכך נשחקות רגישותו ויעילותו. לפיכך, קרניאל ולביא־דינור מציעים שיכונן מנגנון לבדיקה תקופתית ואקראית של תביעות, או יתבסס על מאפיינים שמצביעים על סיכון גבוה להונאה. היה ונחשפה תרמית, הם מציעים לנקוט צעדים חריפים: שלילת האפשרות להגשת תביעות בעתיד וגם הגשת כתבי אישום.

שני הכותבים הם חוקרי תקשורת: קרניאל הוא משפטן שכתב רבות על סוגיות משפטיות ואתיות הכרוכות בעבודתם של עיתונאים, ולביא־דינור היא חוקרת תרבות פופולרית, שעסקה רבות בהשתקפות של ערכים ואידאולוגיות בפרסומות ובתשדירי שירות בטלוויזיה. לפיכך, הם ייחדו חלק נכבד מהספר לניתוח מקורי ומקיף של ייצוגי משבר האמון בתקשורת הממוסדת וברשתות החברתיות. פרקים אלה מציגים בפני חוקרים וסטודנטים בדיסציפלינה זו תשתית תאורטית, רשימת מקורות מרשימה ותובנות חדשניות המבוססות על ניתוח מעמיק. בשונה ממחקרים קודמים על פרסומות בישראל, הכותבים מזהים בשנים האחרונות מגמה חדשה, ההפוכה לערכי המדינה, של פרסומות המשקפות נתק ואי־אמון בין היחיד לחברה ומוסדותיה. במקום ביטוי נתינה, דאגה, מסירות ואחריות, שאפיינו את פרסומות העבר, בעידן הנוכחי מצביעות פרסומות ממשלתיות ומסחריות כאחד על חשדנות, פרנויה, רמייה והונאה. לדבריהם, המפרסמים מודעים לחוסר האמון ולחשש "לצאת פראיר", ומנסים להתכתב עימם בתקווה להבקיע את חומת החשדנות, חוסר האמון, הספקנות והביקורתיות. מוצגים ניסיונות עקרים מימי המגפה של גופים פיננסיים ומסחריים להציג עצמם כבני משפחה רחומים, אך עוררו ציניות והעמיקו את חוסר האמון הציבורי כלפיהם. הכותבים מתייחסים גם לפרסומות ממשלתיות מתקופת המגפה שנקטו גישה של הפחדה, בגלל חוסר האמון הציבורי בהנחיות, ברשויות ובצורך הבריאות־חברתי שעמד מאחוריהן, ובפועל העמיקו את משבר האמון. עם זאת, קרניאל ולביא־דינור מסתפקים באמירות תמציתיות, שראוי היה להרחיבן, על כך שעצם הנכונות להתחסן מראה כי לצד ביטויי האכזבה מהמנהיגים, נותרה מידה מסוימת של אמון במערכת הבריאות הציבורית ובכוחם של החיסונים. מעניין היה לקרוא גם ניתוח של מסע הפרסום לשכנוע הציבור להתחסן, שהיה מאפשר לדון ברמה התאורטית והמעשית באפקטיביות של קמפיין הסברתי במצבי משבר.



במסגרת המחקר על הזיקה בין משבר האמון לתרבות חזותית, החוקרים מנתחים את תרומתן של סדרות טלוויזיה העוסקות בפוליטיקה למשבר האמון הכפול, בזירה הפוליטית והתקשורתית. הם טוענים לזיקה בין משבר האמון העמוק במוסד הנשיאות האמריקני ובין סדרות הטלוויזיה **בית הקלפים** ו**סקנדל**, ומנתחים גם את ייצוגי הפוליטיקאים בסדרה הישראלית **פוליטוק**. לדבריהם, גם סדרות טלוויזיה מצליחות העוסקות בתעשיית התקשורת (דוגמת **ירשים**) משקפות שינוי קיצוני בייצוגים, וממסגרות את המרחב התקשורתי כמקום מושחת, תאב כוח פוליטי, כסף, כבוד ושררה, ואינו ראוי לאמון ציבור הרחב. לפרק זה כדאי היה לצרף סקירת מחקרים קיימים על השפעותיהן של סדרות טלוויזיה על תפיסות הציבור ועל דפוסי בחירה.

הכותבים בודקים גם את תרומתן של הרשתות החברתיות למשבר האמון, ומגיעים למסקנה המעניינת כי הירידה בפרטיות, בשקיפות ובזרימת המידע דווקא מאפשרת ליצור מנגנונים חדשים ודרכים חדשות לבניית אמון. כוחה המצטבר של חוכמת ההמונים ברשתות החברתיות מסמיך את ההמון לדרג אנשים ומוסדות ולהעניק להם ציונים על הגינות ויעילות על סמך האמון הבסיסי, האישי שלהם. כך מתבסס האמון החברתי לא על שלטון החוק, אלא על כוחו של ההמון. ברם, לתהליך זה נלוות דיספונקציות חמורות: המלצה לעשיית דין עצמי ולחוסר ציות לחוק, והפצת ייאוש מהסדר החברתי והפוליטי הקיים. כך, במהלך המגפה התארגנו קהילות מקוונות שקראו לא להישמע להנחיות הסגר שהטילה הממשלה, בטענה שזהו אקט פוליטי מיותר, וסיכנו את בריאות הציבור והסדר הציבורי. הדיון על אודות השיח ברשתות החברתיות בזמן המגפה כולל דוגמאות רבות, המאורגנות היטב לפי קטגוריות שמסייעות לקוראים לפענח את מאפייני "כיכר העיר" בתקופה זו. ייתכן כי היה כדאי לחבר בין פרק זה (פרק 5) למבוא ולפרק העוסק באמון הציבור במהלך המגפה (פרק 8), כדי לתרום לרצף הקריאה.

בפרק 6 הנרחב, הכולל מקורות מחקריים מגוונים, טוענים קרניאל ולביא־דינור להתפשטות זנים חדשים של חדשות כזב ועובדות אלטרנטיביות, אשר מבטאים ירידה רחבת היקף באמון הציבור במידע שהוא מקבל מהעיתונות, ובחשיבותו של מידע אמין ובדוק. לדברי הכותבים, הדיון הציבורי שייך במידה רבה למרחב הרגשי, לעולמות של זהות, רגש ותודעה אישית, ונובע מהשאלה מה גורם לנו להרגיש טוב, לחוש צודקים, שייכים ואותנטיים, גם כאשר המידע שבידינו שגוי. כך נוצרת תרבות של שיסוי והסתה: במקום להכיל דעות אחרות ולהתמודד איתן, אנו מקצינים את השיח ומאשימים את הזולת בשקרים ובגזענות. דפוס תגובה זה מופנה גם כלפי עיתונאים, כאשר חשיפה ופרסום בעיתונות של התנהגות אנטי־חברתית, מזיקה או מושחתת מצד פוליטיקאים שאנו מצדדים בהם, מביאה לגינוי העיתונאי המפרסם והאשמות ב"פייק ניוז". החוקרים



מנסחים היטב את הפרדוקס שנוצר עקב השיח התקשורתי החדש והחשיפה הישירה של מחשבות קיצוניות שבעבר היו סמויות. לדבריהם, בעידן הרשתות החברתיות דווקא חופש הביטוי, שהוא הבסיס והערך המכונן של הדמוקרטיה, מגביר את תופעת חוסר האמון.

קרניאל ולביא־דינור מבקרים את התקשורת הממוסדת בישראל, שלא הבינה בימי הקורונה את עומקו של חוסר האמון הציבורי כלפיה, ופעלה בלי אסטרטגיה ברורה ובלי אתיקה סדורה להגדלת שיעורי הצפייה, ליצירת ריגוש ולזריעת בהלה. מתן החשיפה בתקשורת הממוסדת לדעותיהם של אנשים שאינם בעלי מקצוע, ששיקפו בורות, בלבול ואינטרסים זרים, העמיק את חוסר האמון במערכת הבריאות, את הבהלה ואת חוסר הרצון לציית להנחיות הריחוק החברתי. כאשר היחסים בין השלטון לציבור אינם מבוססים על אמון, נדרשים צעדים קיצוניים מצד השלטון כדי לגרום לציבור לשתף פעולה. הצעדים הללו לא מוסיפים לאמון אלא מפחיתים אותו אף יותר, ובעצם מוכיחים שאין, וגם לפני כן לא הייתה, סיבה לתת אמון, ונוצר מעגל של אי־אמון. הנה כי כן, ככל שהחריפו אמצעי האכיפה במהלך המגפה, כך גברו הקולות שראו בהם מניפולציה פוליטית וביטוי לחוסר אונים וחוסר מקצועיות של משרד הבריאות והממשלה כולה.

בפרק 9 מנתחים הכותבים את משבר האמון במוסדות המשפט, הבריאות והכלכלה. הם מציינים כי משבר האמון וירידת מעמדה של האמת, לצד המשבר הפוליטי והצניחה באמון הציבור בתקשורת, גרמו לירידה דומה באמון הציבור גם במוסדות אלה. לירידת האמון במערכת המשפט נלווית עלייה בפנייה למנגנוני יישוב סכסוכים מחוץ לבתי משפט ולעשיית דין עצמית באמצעות ביוש ברשתות החברתיות, במקום להיעזר במשטרה או בפרקליטות. כמו כן, חוסר האמון בשיטה הפיננסית הביא להמצאת תחליפים – הביטקוין ושאר המטבעות הדיגיטליים. בפרק זה, כמו במקומות אחרים בספר, מבהירים הכותבים שאין הם שוללים את הביקורת הציבורית על תפקודם של מוסדות המדינה, ומזהירים מפני אמון מוחלט ועיוור בהם: "העדר ביקורת ובקרה שמביאים גם הם לאובדן שכן מדובר בתמימות ונאיביות שמזמינות הונאה, הולכת שולל וניצול, וסופם להוביל לרמיסה של החלש ולאלימות" (עמ' 13). דוגמא מעניינת ליתרונותיו של חוסר האמון מוצאים הכותבים בדרך שמצאו חלק מהישראלים, בשלב הראשון של מבצע החיסונים, לעקיפת ההנחיה לפיה רק תושבים מעל גיל 60 יקבלו חיסון. כזכור, צעירים יותר הגיעו בסוף כל יום למרכזי חיסונים כדי לקבל חיסון ממנות עודפות, מה שתרם להתחסנות מהירה של האוכלוסייה, אשר סייעה ליציאה מהמשבר.



בפרק האחרון בספר פונים הכותבים לדיון באפשרויות לפעול לצמצום משבר האמון ופורשים את הצעתם:

התשובה למשבר הזה טמונה בחזרה לשיחה על ערכים משותפים, בנכונות לברר לעומק שאלות עובדתיות וערכיות מורכבות, בחזרה לעמדה המסורתית של חופש הביטוי והעיתונות, שלפיה במפגש בין האמת לשקר תנצח האמת. כנוגדן לתרבות הפייק ניוז והשיסוי שמשלתת עלינו, אנו מציעים להקים מועצת חכמים ישראלית שתפעל נגד מגמת ההשטחה, הטחת האשמות וההסתה. קבוצה לא־פוליטית של אישים שזוכים לאמון רחב יחסית בחברה הישראלית, המשקפים מגוון של זהויות ועמדות, אך מבקשים לקיים ברור מעמיק ושיחה רצינית על מושגי יסוד ועל שאלות ערכיות ואתיות. הכרעה ועמדה של מועצה כזאת יהיה קשה לבטל כ"פייק ניוז" (עמ' 842-942).

רעיון מעניין זה מציב אתגר בפני האקדמיה הישראלית – ליוזם פעולה חברתית ולהילחם על עתיד הדמוקרטיה הישראלית.

לסיכום, ספרם המקורי של קרניאל ולביא־דינור הוא מסד חשוב לפעילות ציבורית מומלצת זו, וגם למחקרי המשך. במחקרים הבאים כדאי לשלב גם תובנות מתחומי הפסיכולוגיה ומדעי ההתנהגות, שיתרמו לפענוח מרכיבי האישיות המעצבים את נכונותו של הפרט לתת אמון או להימנע מכך. גם ניתוח כזה יסייע לנקיטת צעדים בוני אמון בין מוסדות החברה לאזרחיה, ולמניעת תרחיש הקיצון שבו פתחו הכותבים ובו גם בחרו לסיים את ספרם החשוב: "בהעדר אמון זה בזה ובמוסדות החברתיים שלנו, אנו מתפוררים, בודדים. אדם לאדם זאב" (עמ' 250).

רשימת המקורות

אסף־שפירא, י' (2020, 11 ספטמבר). האמון במוסדות ממשל בימי קורונה. מכון ירושלים למחקרי מדיניות. <https://jerusalemstitute.org.il/blog/trust-in-government>

בארת, ר' (2007). מיתולוגיות (תרגום: ע' בסוק). בבל.

לוריא, ג' (2021, 12 בינואר). הקורונה ריסקה את אמון הציבור במשטרה. המכון הישראלי לדמוקרטיה. <https://www.idi.org.il/articles/33450>

מבקר המדינה (2021). דוח מיוחד: ההסברה לציבור בזמן משבר הקורונה. החטיבה לביקורת משרדי ממשלה ומוסדות שלטון. [https://www.mevaker.gov.il/\(X\(1\)S\(g12emcfuojfyvbybjviz3my1\)\)/sites/DigitalLibrary/Pages/Reports/7318-4.aspx?AspxAutoDetectCookieSupport=1](https://www.mevaker.gov.il/(X(1)S(g12emcfuojfyvbybjviz3my1))/sites/DigitalLibrary/Pages/Reports/7318-4.aspx?AspxAutoDetectCookieSupport=1)

