



# אמון מוסדי במצבי משבר תהומי: מגפת הקורונה כחקר מקרה

לליב אגוזי<sup>1</sup>, שי גירון<sup>2</sup>, שי לין<sup>3</sup>, שי צפריר<sup>4</sup>

## תקציר

מגיפת הקורונה העמידה את העולם בפני החלטות מכריעות. ממשלות רבות ניצבו, ועודן ניצבות, בפני הדילמה הנוגעת להתמודדות עם המגיפה באופן שמאזן בצורה אופטימלית בין בריאות הציבור לבין הכלכלה. במהלך משבר כה מורכב, משמעת האזרחים ונכונותם לעמוד במגבלות המושתות עליהם היא חיונית. דוקטרינת אמון הציבור גורסת כי שיתוף הפעולה של הציבור עם החלטות השלטון מבוסס בעיקר על האמון במקבלי החלטות, ובמיוחד בממשלה ובמשרד הרלוונטי (משרד הבריאות).

במחקר אורך שהתבצע בחודשים האחרונים עשינו שימוש בסקרים בארבעה שלבים שונים: מתחילת הסגר הראשון באפריל 2020 ועד הכניסה לסגר השני בספטמבר 2020. עקבנו אחרי אמון הציבור במוסדות השלטון, מידת ההקפדה על כללי ההתנהגות בכל תקופה רלוונטית ואחרי רווחת אזרחי המדינה, כפי שהם חווים אותה. ברצף הסקרים השתתפו 975 אזרחים, המייצגים את הציבור בישראל (287 מהם היו שותפים לשלושה מבין ארבעת הסקרים). הממצאים מעידים כי רמת האמון הלכה וירדה באופן עקבי במהלך התקופה. לעומת זאת, רמת ההקפדה על הכללים לא פחתה יחד עם דעיכת האמון. אמון היה קשור להקפדה על הכללים בתחילת התקופה, אך בהמשך לא נמצא כמנבא משמעותי לשיתוף פעולה עם המגבלות שהושתו על הציבור. הגורם שנמצא קשור למידת ההקפדה על הכללים היה תפיסה עצמית כאזרח שומר חוק, כמו גם מידת החשש האישי לבריאות. כפי שעולה גם ממחקרים אחרים, אמון משחק תפקיד מרכזי בתחילתו של משבר, וככל הנראה יהיה חיוני ביותר גם בעת היציאה ממנו.

## מבוא

שנת 2020 תיזכר לעולם ועד כשנה שמגיפה עולמית הבליחה בה ושינתה מיידית סדרי עולם. ההדבקה המהירה בנגיף ה-COVID 19, וכתוצאה מכך התחלואה והתמותה, הובילו ממשלות ברחבי העולם לסגירת שערי המדינה וכן לסגירה כוללת ו/או חלקית של הפעילות במדינה עצמה. במדינות רבות ברחבי העולם מערכת החינוך הפסיקה לפעול במסגרת הרגילה של הוראה פנים-אל-פנים, ועברה למתכונת של למידה מקוונת. אזרחים נדרשו להישאר בביתם תוך מגבלות על חופש התנועה ויצירת ריחוק חברתי ככל האפשר. הנזק לכלכלה היה אדיר. אכן, בעקבות המגבלות שהוטלו, תוצאות השיפור בבריאות לא איחרו לבוא, ודומה היה כי אט אט מצליחים להאט את התפשטות הנגיף. אולם, הפתיחה המחודשת של המשק ומערכת החינוך, במתכונת כזו או אחרת, הובילה מצידה להתפרצות נוספת. כתוצאה מכך, ממשלות רבות ניצבו, ועודן ניצבות, בפני הדילמה הנוגעת להתמודדות באופן המאזן בצורה אופטימלית בין בריאות לכלכלה. במהלך משבר כה מורכב, משמעת האזרחים ונכונותם לעמוד במגבלות המושתות עליהם, מבוססת בעיקר על האמון במקבלי החלטות ובמיוחד בממשלה ובמשרד הרלוונטי (משרד הבריאות). בסיטואציה המשברית שנוצרה, הביטחון

<sup>1</sup> ד"ר לליב אגוזי, המרכז לחקר ארגונים וניהול המשאב האנושי, אוניברסיטת חיפה, [legozi@univ.haifa.ac.il](mailto:legozi@univ.haifa.ac.il)

<sup>2</sup> פרופ' שי גירון, החוג למתמטיקה, אוניברסיטת חיפה, [sgueron@univ.haifa.ac.il](mailto:sgueron@univ.haifa.ac.il)

<sup>3</sup> פרופ' (אמריטוס) שי לין, בית הספר לבריאות הציבור, אוניברסיטת חיפה, [slinn@univ.haifa.ac.il](mailto:slinn@univ.haifa.ac.il)

<sup>4</sup> פרופ' שי צפריר, בית הספר למנהל עסקים, אוניברסיטת חיפה, [stzafir@univ.haifa.ac.il](mailto:stzafir@univ.haifa.ac.il)

והאמון של הציבור הופכים להיות גורמים מכריעים בהצלחת המדיניות הממשלתית. מצב זה מציג קשיים במקרה שרמות אמון נמוכות בקרב קבוצה כזו או אחרת באוכלוסייה, מובילות לרמת ציות נמוכה. רמת הציות הנמוכה מגבירה את הסכנה של הידבקות ושיעורי התפשטות המגיפה, לכל הפחות בקרב אותן קבוצות.

באופן ספציפי, מקבלי החלטות במדינת ישראל פעלו במהירות בגל הראשון ונקטו במתכונת של סגר אשר הוכיח את עצמו מבחינה בריאותית. לאחריו, ומתוך הרצון לייצב את הכלכלה, התקבלה החלטה על פתיחה מהירה של המשק והיא זו שהובילה, לכאורה, לגל התפרצות שני, חזק מקודמו. מקבלי החלטות במדינה הודיעו על סגר שני והטילו על הציבור הנחיות, שהיו לעיתים לא ברורות ואפילו סותרות. הנחיות אלה, ככלל, דרשו מאזרחים לוותר על חלק מחירותם, מכוסר ההשתכרות שלהם, ואפשרו לרשויות לחדור לחיים המשפחתיים והחברתיים שלהם. ההנחה היא כי הרשויות שומרות על בריאות הציבור ולכן ההגבלות שהוטלו מוצדקות. האפשרויות העומדות בפני המדינה להשיג את הריחוק החברתי הנדרש נעות בין כפייה, ציות להוראות, הפחדה ועד משמעת אזרחית מבוססת הבנה ואמון. ממשלות עשויות לבחור בכוח כמנגנון תיאום בסביבות לא ודאיות וסוערות, בעוד שבסביבות יציבות יותר, אמון נתפש כמתאים יותר להשגת המטרות (Bachmann, 2001). טענה זו משתלבת היטב עם ממצאיהם של Helliwell ועמיתיו (2014) כי קהילות ומדינות עם רמות גבוהות יותר של אמון כלפי אנשים אחרים, מגיבות בצורה יעילה יותר למשברים. כך גם ממצאי המחקר של Gille ושותפיו (2020) מראים על שיתוף פעולה רחב יותר של הציבור עם מערכת הבריאות כאשר רמות האמון גבוהות יותר. מכאן, חשוב להבין את רמת האמון המוסדי, בין בהתייחסות למצבי משבר ובין בהתייחסות ליציאה ממצבי משבר.

דוקטרינת אמון הציבור (Sax, 1970), רואה באמון בממשלה בסיס חיוני לשיתוף פעולה של אזרחים בפעילות ברוח החוק, להתנהגות בהתאמה להחלטות המחוקקים, ולתפקוד חברתי הולם. אמון הציבור במערכת הבריאות קשור לנכונות האזרחים לציית להנחיות ולעשות שימוש מושכל במערכת עצמה. ניתן להגדיר אמון כמצב פסיכולוגי שנותן האמון נכון להיות בו פגיע בפני הצד השני, בהסתמך על ציפיותיו החיוביות מהכוונות ו/או מההתנהגות של צד זה (Rousseau et al., 1998), וציפיות המבוססות על היסטוריה חיובית משותפת (Tzafir & Dolan, 2004). בדרך כלל, אנשים בעלי אמון גבוה פועלים בהתאמה (Norm of Reciprocity) לפעילות של הצד האחר (Serva, et al., 2005) וגם מדווחים על בריאות גופנית ונפשית טובה יותר (Whetten et al., 2006). חוקרים מציינים כי אנשים מבחינים בין מוקדי אמון שונים (Fulmer, & Gelfand, 2012) בממדים שונים (Mishra & Mishra, 1994; Tzafir & Dolan, 2004). למשל, Connelly ושותפיו (2018) מצאו כי מידת האמון ביושרה, ומידת האמון ביכולות של השותפים, ניבאו עלויות סחר שונות בשותפויות עסקיות. כך, נמצאו השפעות שונות של אמון ביכולות ובאיכפתיות, על דינמיקה בין שותפים ועל תפיסתם העצמית בשותפות (אגוזי, 2019). עוד נמצא כי מימדי אמון שונים, מובילים לקביעת פעילויות ארגוניות שונות של ניהול משאבי אנוש (Tzafir, 2005). לאור ההשפעה השונה של ממדי האמון על פעילות התנהגותית, חשוב להבין את התפיסות של האזרחים ביחסם למוסדות השלטון על ממדים אלה.

הבנת רמת האמון, על ממדיו השונים, אשר קיימת בין הממשלה לאזרח, חשובה בזמני שיגרה ואל אחת כמה וכמה במצבי משבר כגון מגיפת ה-COVID 19. בהתבסס על הממצאים של המחקר הנוכחי ניתן יהיה להעביר למקבלי החלטות תמונה תיאורית על מצב ורמת האמון בין אזרחי המדינה למוסדות בה. רמות אלה של אמון יוכלו להוות נקודת בסיס לאסטרטגיית המשך של המדינה, בבואה לצאת מהמשבר העמוק. המחקר יצביע על נקודות הבסיס שנמצאים בהן אזרחי מדינת ישראל וינסה להציע כיצד כדאי וראוי להתקדם ביחסים מול האזרחים בסביבות יציבות למען הפחתת סיכון וטיפול אמון (Bachmann & Inkpen, 2011). מכאן, מטרתו העיקרית של המחקר היא לעקוב אחרי תהליכים המתהווים בקרב הציבור ואשר מתייחסים

לעמדות הציבור בעת התמודדות עם משבר העולמי הממושך שלפנינו. באופן ספציפי, המצב הקיים במדינת ישראל מעניין במיוחד, לאור העובדה שהוא מאפשר לבחון תהליכים אלה בזמן שהציבור חשוף למשבר כפול, הן מבחינה אפידמיולוגית והן מבחינה פוליטית. השערת המחקר הכללית היא כי אמון במוסדות השלטון יהיה קשור למידת ההקפדה על הכללים המגבילים מפגש, עטיית מסיכה, ולעתים השפעה על יכולת העסקה, לשם מניעת הדבקה בקורונה.

## שיטה

המחקר הנוכחי נערך בין החודשים מרץ לספטמבר 2020, תוך שימוש בסקרים בתקופה זאת. בחודש מרץ, נערך סקר נסיוני ("פיילוט") בקרב סטודנטים, ותוקפו בו מדדי האמון. לאחר מכן, הסקר הראשון נשלח בתחילת אפריל, דרך חברת סקרים, למדגם של 500 אנשים המייצגים את החברה הישראלית מבחינת הרכב דמוגרפי של מגדר, דת ומידת דתיות. בסוף אפריל, נשלח הסקר השני דרך חברת סקרים שנייה לכ-500 משתתפים נוספים. כדי לראות את השינויים נשלחו שני סקרים נוספים אל אותם משיבים בחודשים יולי וספטמבר. בחירת מועדי השלבים הושפעה מהדינמיקה של התקדמות המגיפה, והחלטות הממשלה לפעילות מניעה.

## משתתפים

**השלב ראשון, השלב המקדים**, נערך בשבוע הראשון של חודש אפריל, לפני חג הפסח. בסקר השתתפו 500 משיבים. לאחר בדיקת המשובים, נפסלו עשרים ותשע תשובות מאחר והן נעשו מאותה כתובת. לפיכך, במדגם נכללו כ-471 משתתפים חברי פאנל מקצועי המייצגים את החברה הישראלית בהיבטי דת, מידת דתיות מצב משפחתי והשכלה (למעט השתתפות חסר של המגזר החרדי). מתוך המשיבים היו 255 נשים (53%) ו-216 גברים, טווח הגילאים נע בין 17-70 שנים, כאשר ממוצע הגיל עמד על 39. **השלב השני** נערך בסוף אפריל-תחילת מאי, בשבוע שחל בו יום העצמאות והחל חודש הרמאדן. בשלב זה הופץ הסקר בעברית עם הגדרת כמות של כ-400 משתתפים, ובערבית עם הגדרת כמות משיבים של כ-100 משתתפים המייצגים דמוגרפית את החברה הישראלית. התרגום לערבית נערך על ידי חברת תרגום, ונבדק על ידי מומחה בתחום מדעי החברה. על הסקר ענו 504 משיבים מתוכם כ-215 נשים (42.7%) ו-289 גברים. טווח הגילאים נע בין 18-70 שנים כאשר ממוצע הגיל עמד על 40.2. התפלגות ההכנסות של המשיבים נעה בין 60% מתחת לממוצע וכמעט 17% מעל הממוצע. **השלב השלישי** נערך בחודש יולי לאחר היציאה מהסגר הראשון ותקופה של כחודשיים ב"שגרת קורונה". סקר זה נשלח ל-504 המשתתפים שענו בסוף אפריל. בשלב זה ענו לסקר 366 משיבים (שיעור השבה של 73%) מתוכם כ-156 נשים (42.6%) ו-210 גברים. טווח הגילאים נע בין 18-70 שנים כאשר ממוצע הגיל עמד על 41.9. **השלב הרביעי** נערך בתחילת חודש ספטמבר, לפני הכניסה לסגר השני. בשלב זה ענו לסקר 323 משיבים מתוך 504 המשתתפים של סוף אפריל (שיעור השבה של 64%). 287 משיבים ענו בכל שלושת השלבים (שיעור השבה של 57%) ו-35 משיבים ענו לסקר השני והרביעי בלבד. שיעור השבה זה נמצא תואם למחקר אשר התייחס לשיעורי השבה (Baruch & Holtom, 2008). 137 נשים (42.5%). טווח הגילאים נע בין 18-70 כאשר ממוצע הגיל עמד על 42.78 (הגיל הממוצע עלה מעט מיולי 41.9 וממאי 40.23).

## מדדים

אמון מוסדי נבחן על ידי 10 שאלות שהותאמו מהמדד של Tzafirir & Dolan (2004) לבחינת המדדים של אמון: אמון ביכולות (Ability), אמון באכפתיות (Concern), אמון ביושרה (Integrity). התשובות נעו בין 1 (כלל לא נכון) ל-7 (נכון מאוד). דוגמא לשאלות "הממשלה פועלת באופן יעיל", "הממשלה בעלת יכולת לבצע

את עבודתה" "החלטות הממשלה דואגות לרווחת אזרחי המדינה". אלפא קרונבך  $\alpha = 0.96$  לאמון במשרד הבריאות ו-  $\alpha = 0.97$  לאמון בממשלה ומעל 0.8 לכל מדד בנפרד. מבחן אימות מימדים CFA על אמון במשרד הבריאות העלה מדדי התאמה מספקים  $CFI=0.97$ ,  $TLI=0.95$ ,  $SRMR=0.02$  כל הטעינויות מעל 0.7. כך גם על אמון בממשלה.

תסמיני לחץ נבחנו על ידי משפט יחיד שעבר תיקוף מול שאלון תסמיני לחץ מלא ומדדים אחרים (Elo et al., 2003). משתתפים התבקשו לענות על ההיגד הבא: "לחץ משמעותו מצב שבו אדם מרגיש מתוח, חסר סבלנות או לא רגוע או מתקשה לישון בשל מחשבות מטרידות. עד כמה חשת לחץ כזה בחודש האחרון?". התשובות נעו בין 1 (בכלל לא) עד 5 (במידה רבה מאד). רווחת *Well Being* נבחן על ידי 14 היגדים משאלון מתוקף של (Koushede, et al., 2019), הפריטים דורגו על סקלה שנעה בין 1 (אף פעם) ל-5 (כמעט כל הזמן). דוגמה להיגדים: הרגשתי משמעותי, הרגשתי טוב לגבי עצמי, הרגשתי נאהבת. אלפא קרונבך  $\alpha = 0.92$ . המשתנה שהתייחס להקפדה על הוראות התנהגות נכתב במיוחד למחקר זה, בהתאם להוראות התו הסגול בתקופה הרלוונטית. למשל, אני מקפיד לעטות מסיכה ברחוב, אני עוטה מסיכה בקניות, אני שומר על מרחק שני מטר, אני שומר על הסגר, אני מודד חום בכל בוקר לפני העבודה. בכל שלב היו שאלות מותאמות להוראות הזמן. התשובות היו: 1(כלל לא), 2 (לרוב לא), 3 (לרוב כן), 4 (תמיד) ו-5 (לא רלוונטי – קודד כנתון חסר בניתוח). המדד נבנה לפי המינימום של כלל ההיגדים, כלומר ההתנהגות הפחות מחמירה. התקבל סולם של 1 (הקפדה מעטה), כאשר משיבים לתשובות 2-3 התכנסו ל (הקפדה חלקית), 4 (הקפדה מלאה). מספר משתנים נוספים שנכתבו במיוחד למחקר זה (נבדקו במחקר הראשוני בחודש אפריל) הם מידת הפגיעה בפרנסה, דאגה לבריאות האישית, דאגה לבריאותם של אחרים. לדוגמה, "באיזו מידה המגיפה פגעה בפרנסתך". הם נענו על סקלה של מ 1 (בכלל לא) עד 5 (מאד). מידת ההסכמה עם החלטות הממשלה נבדקה על ידי מידת ההסכמה עם שני משפטים על סקלה של 1 (בכלל לא) עד 5 (מאד). להלן השאלות: "המחיר הכלכלי שישלמו אזרחים גבוה מהמחיר הבריאותי שיגרם בשל הקורונה" ו"המחיר הבריאותי שישלמו אזרחים בשל בעיות בריאות אחרות יהיה גבוה מהמחיר הבריאותי של הקורונה". כמו כן נבחנו מספר משתני בקרה. מספר נתונים דמוגרפים נבדקו כגון, גיל, מין, דת, מידת דתיות, הכנסה וכיוב'.

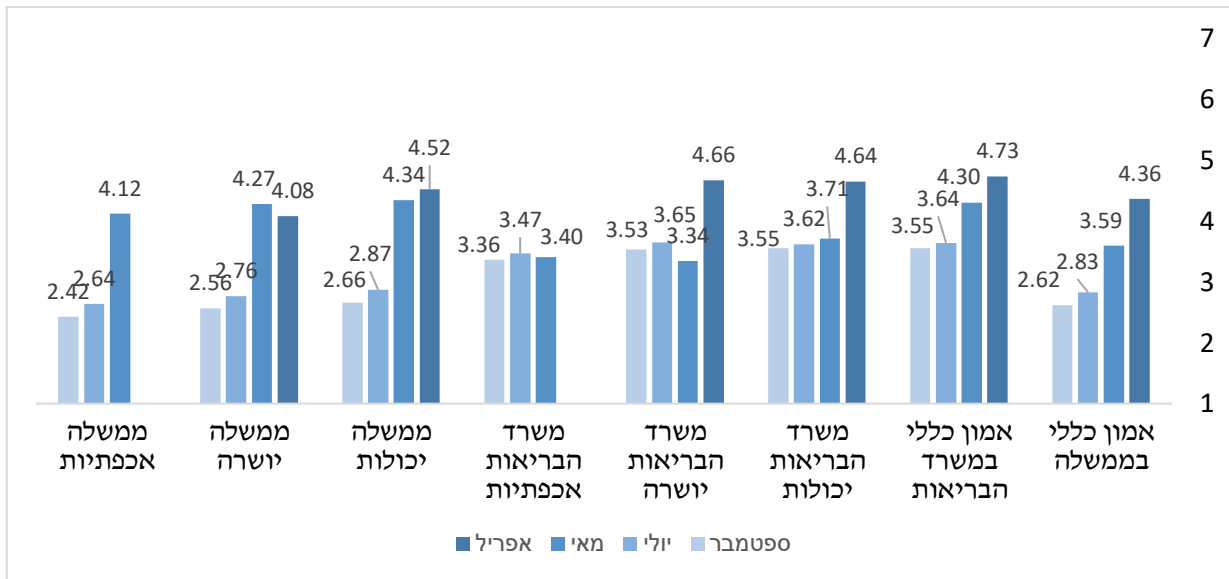
## תוצאות

המטרה הראשונה של המחקר הייתה לבחון את רמת האמון של הציבור בממשלה ובמשרד הבריאות בזמני משבר. חודש אפריל מהווה נקודת התייחסות ראשונה. כפי שניתן לראות מטבלה מספר 1 ומודגם באיור מספר 1, ניכרת מגמת ירידה מובהקת מאפריל עד ספטמבר בכל ממדי האמון – אמון ביכולות, אמון באכפתיות ואמון ביושרה ( $F=38.98$ ,  $p<0.001$ ).

### טבלה מספר 1 : מידת האמון במוסדות השלטון בתקופות השונות

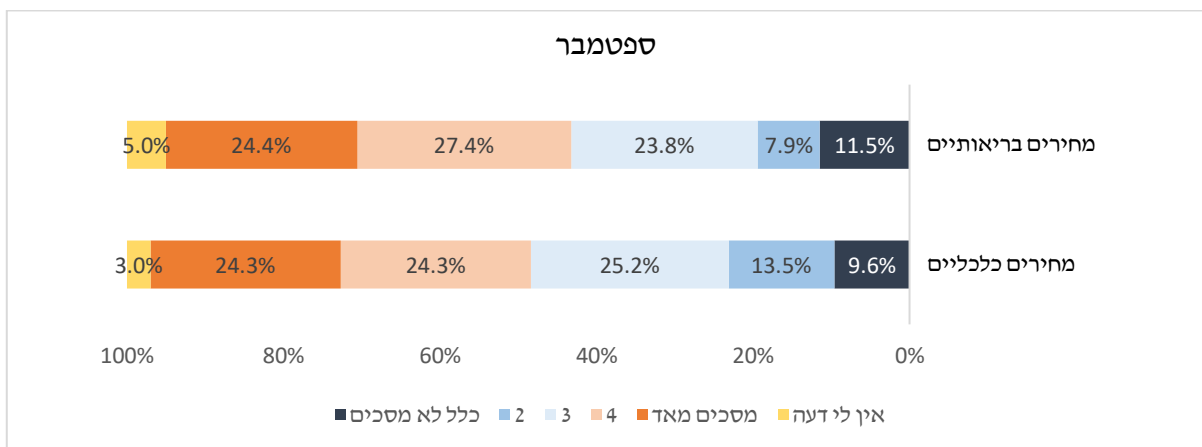
	אמון בממשלה		אמון במשרד הבריאות			אמון במשרד הבריאות		
	אמון	אמון	אמון	אמון	אמון	אמון	אמון	
אפריל	4.36	4.73	4.64	4.66	4.52	4.08	4.36	אכפתיות
מאי	3.59	4.30	3.71	3.34	3.40	4.27	4.12	ישרה
יולי	2.83	3.64	3.62	3.65	3.47	2.76	2.64	יכולות
ספטמבר	2.62	3.55	3.55	3.53	3.36	2.56	2.42	אכפתיות

### איור מספר 1: השוואת רמות האמון במוסדות השלטון בתקופות הזמן השונות



בחודש מאי 40% מהמשיבים ציינו כי התקשו להסכים עם המחירים הכבדים שהסגר גוזר על האוכלוסייה, לעומת המחיר הבריאותי של הקורונה. בחודש ספטמבר, כפי שניתן לראות באיור מספר 2, אחוז זה עלה לכ-50%.

### איור מספר 2: מידת ההסכמה עם החלטות הממשלה



### הקפדה על כללים

טבלה מספר 2 מתייחסת להקפדה על מרחק, עטיית מסיכה ומדידת חום על פי הרלוונטיות מעת לעת והנחיות הממשלה ומשרד הבריאות. ניתן לראות כי המשיבים הראשונים (חודש אפריל) ציינו כי קיימת הרבה פחות הקפדה על הכללים. התוצאות מראות כי לאורך הזמן אחוז גבוה יותר של משיבים הקפידו על הכללים, ככל הנראה לאור הסגר הראשון ולאור החדשות מהעולם. השינוי העיקרי נראה בתזוזה מחוסר הקפדה לכיוון של הקפדה חלקית, אותה אנשים הצדיקו לעצמם בטיעונים כגון "ההגבלה הזו חסרת טעם" או "למה שאקפיד כשאחרים לא מקפידים".

### טבלה מספר 2: אחוז המקפידים על הכללים בכל תקופה

הקפדה	רבה מאד	חלקית	מעטה מאד
אפריל	35.3	30.2	34.5
מאי	41.4	47.5	11.1
יולי	33.1	52.1	14.8
ספטמבר	36.2	53.9	9.9

תוצאות מעניינות ניתן לראות בקשר שבין אמון וסטטוס העסקה. שלושה רבעים מהעצמאים (77%) מדווחים על אמון נמוך בממשלה לעומת 56% בכלל האוכלוסייה ולעומת 46% מהאזרחים שלא עבדו גם לפני תקופת הקורונה. מרבית השכירים (54%) מדווחים על אמון נמוך, וכך גם האנשים הנמצאים בחופשה ללא תשלום - חל"ת (59%), כאשר הבדלי ההתפלגות בין ארבע הקבוצות עם מובהקות גבולית ( $\chi^2=7.28, p=0.06$ ). קשר נוסף שנחשף מהממצאים הינו בין רמת ההקפדה על הכללים לבין אמון הציבור במוסדות. נמצא קשר חיובי בין אמון והקפדה בחודשים אפריל ובמאי ( $F=2.63, p<0.05$ ,  $F=4.51, p<0.001$ ). החל מחודש יולי הקשר המובהק נעלם.

### טבלה מספר 3: האמון במוסדות השלטון על פי מידת ההקפדה על כללי הימנעות מהדבקה בקורונה

	ממשלה			משרד הבריאות			Pillai F	p	
	הקפדה מעטה מאד	הקפדה חלקית	הקפדה רבה מאד	הקפדה מעטה מאד	הקפדה חלקית	הקפדה רבה מאד			
<b>אפריל</b>	<b>4.02</b>	<b>4.45</b>	<b>4.62</b>	<b>4.35</b>	<b>4.81</b>	<b>5.02</b>	<b>0.04</b>	<b>4.51</b>	<b>0.00</b>
<b>מאי</b>	<b>3.43</b>	<b>3.50</b>	<b>3.74</b>	<b>3.95</b>	<b>4.20</b>	<b>4.51</b>	<b>0.02</b>	<b>2.63</b>	<b>0.03</b>
יולי	2.53	2.87	2.90	3.41	3.72	3.61	0.01	1.10	0.36
ספטמבר	2.24	2.62	2.71	3.07	3.60	3.60	0.02	1.33	0.26

מצאנו כי החל מחודש יולי, נותק הקשר בין אמון להקפדה של המשתתפים. החלטנו להעמיק באשר לסיבות שהנסקרים דיווחו עליהן כתורמות להקפדה על הכללים בספטמבר. המשתתפים ציינו את הסיבות להקפדה על הכללים, וראוי לציין כי ניתן להצביע על יותר מסיבה אחת. הסיבה המרכזית להקפדה של המשתתפים (כמעט 40% אחוזים), היא כי מדובר באנשים אשר מקפידים על חוקים וכללים באופן כללי. מעל רבע מהמשתתפים ציינו את החשש להידבק (26%), להדביק אחרים (25%) ולבסוף כעשרה אחוז ציינו את הרצון להימנע מקנסות (11%). כמו כן, נבחנו גם גורמי לחץ כלכליים, בריאותיים, דאגה לאחרים ותסמיני הלחץ כמנבאים את מידת הקפדה. מודל הרגרסיה מובהק ( $F=3.94, p<0.01$ ) אולם הגורם היחיד המובהק מבין השלושה הוא דאגה לבריאות האישית ( $\beta=0.13, p<0.05$ ), וגם הוא מסביר רק 4% מהשונות המוסברת בהקפדה על הכללים.

הבחנה בין בעלי האמון הגבוה לבין בעלי האמון הנמוך מחייבת התייחסות נפרדת. מצאנו כי חוסר אמון (אמון נמוך<sup>5</sup>) קשור לכוונות מוצהרות לשמירה על הסגר הצפוי להתחיל. בעלי האמון הנמוך מהממוצע בממשלה, מהווים 83% מהאזרחים שדיווחו על כוונות נמוכות לשמירה על הסגר. הם מהווים 61% מבין

<sup>5</sup> המאמר לא הבחין בין אמון נמוך לחוסר אמון. ישנם מחקרים המצביעים על כך שמדובר במשתנים שונים. אחרים מתייחסים לכך כאל משתנה אחד משתי קצוות הסקלה.

המצפים להקפיד חלקית על הסגר ו-48% מבין המצפים להקפיד באופן מלא על הסגר ( $\chi^2=13.97$ ,  $p=0.001$ ).

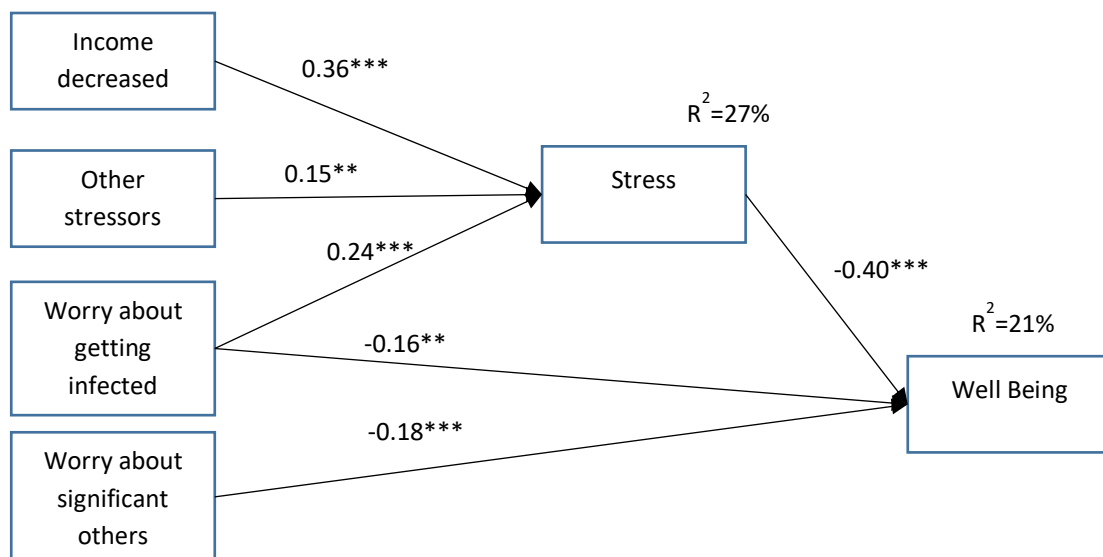
**טבלה מספר 4: כוונות הקפדה על הסגר על פי רמות האמון בממשלה לפני סגר 2 ספטמבר 2020**

הסגר	אקפיד מעט מאד על	אקפיד במידה בינונית	אקפיד באופן מלא
אמון נמוך בממשלה	83%	61%	48%
אמון גבוה בממשלה	17%	39%	52%

לחץ ותחושת רווחה Well being של המשתתפים משתנים בצורה קלה לאורך הזמן. בין חודשים מאי ליולי הייתה עליה קלה ברמת הלחץ  $[3.06 (SD=1.17), 2.75 (SD=0.73)]$ . בין חודשים יולי לספטמבר (ערב הסגר) על שינוי בין חודש יולי  $3.36 (0.79)$  לבין חודש ספטמבר  $3.37 (0.69)$ . בחודש מאי, היה הגורם העיקרי ללחץ, ככל הנראה, שיבוש השיגרה ואורחות החיים ( $\beta=0.36, p<0.01$ ) (מבחן הרגרסיה המלא אינו מדווח כאן). הגורם העיקרי ללחץ בחודש ספטמבר הוא הפגיעה הכלכלית שהמשתתפים דיווחו עליה. הדאגה הבריאותית העצמית ולאחרים, שהמשתתפים דיווחו עליה, פוגעת בעיקר בתחושת הרווחה שלהם. הקשרים בין גורמי הלחץ, תחושת הלחץ ותחושת הרווחה נבחנו בניתוח נתיבים SEM בתוכנת R 4.0.2. המודל מציג מדדי התאמה טובים  $\chi^2=3.74, n.s, C/DF=1.23, CFI=0.996, TLI=0.987, RMSEA=0.03, SRMR=0.02$ . הוא מצביע על כך שגורמי הלחץ מסבירים 27% מהשונויות המוסברות בחווית הלחץ של המשיבים ו 21% מהשונויות המוסברות בתחושת הרווחה (ראו איור מספר 3).

בנוסף, המשיבים יכלו לענות באופן חופשי על הבקשה לאפיין גורמים אחרים ללחץ שהם עמדו בפניהם. סיבות שנכתבו היו קשורות ללימודים בזום ומבחנים (בעיקר סטודנטים), הריון ולידות, ולהבדיל מוות של הורים או בני זוג, יחסים במשפחה או טראומות קודמות.

**איור מספר 3: מודל ניתוח נתיבים**



## דיון

ממצאי המחקר מראים כי רמות האמון של הציבור בישראל במוסדות השלטון הלך וירד בין חודש אפריל לחודש ספטמבר. על פי התיאוריה, צפויה הייתה גם היענות פחותה של הציבור להוראות המניעה ולכללים המושתים על הציבור לצורך עצירת המגיפה. באופן מפתיע, ציפייה זו לא התממשה לאורך כל החודשים, וניכר כי הציבור מקפיד במידה התואמת למצב התפשטות המגיפה, יותר מאשר למידת האמון במקבלי ההחלטות. מעניין הדבר כי בתחילת האירוע מידת האמון נקשרה למידת ההקפדה אך קשר זה נעלם עם הזמן. ממצא זה עולה בקנה אחד עם טענתו של Bachmann (2001), שגרס שההשפעה של אמון בסביבה יציבה גבוהה מאשר בסביבה סוערת. במה דברים אמורים? בתחילת המשבר רמת האמון של הציבור תפסה חלק בהתנהגות שלו ובהתייחסות שלו להנחיות הניתנות על ידי הגורמים המוסמכים. ככל שהמשבר העמיק ורמת האמון פחתה בקרב הציבור הרחב, הקשר בין השניים נעלם. אולם, אותם אנשים אשר איבדו אמון ברשויות הינם שומרי חוק, ולכן המשיכו ברובם להתייחס להנחיות הרלוונטיות. יחד עם זאת, אובדן האמון מסמן, לכאורה, פגיעה בקשר שבין הרשויות לציבור, פגיעה אשר עלולה למצוא ביטוייה בזמן היציאה מהמשבר כמו גם בהתנהגויות אחרות של אותו ציבור. פרשנות זו הולכת יד ביד עם הרעיון של Möllering (2001) בכל האמור לאופן בו יחידים מפרשים את חווית המציאות והדרך בה הם הופכים פרשנות זו לוודאות מוסכמת. ביטוי אפשרי לכך ניתן לראות בהתנגדות הציבורית והכעס הנלווה להנחיות שבא לידי ביטוי באמירות מפורשות כשם פתיחת חנויות בניגוד להנחיות, אך זה אינו נושא מחקר זה. כלומר, בעוד שבהתנהגות המדווחת לא נראה קשר למידת האמון, בהתנהגות העתידית שהאזרחים מדווחים עליה, נראה כי חוסר אמון קשור לכוונות פחותות להקפדה על הכללים. הפער בין כוונות ההתנהגות להתנהגות בפועל מוכר היטב במחקר הפסיכולוגי, בין הכוונות הטובות שאנשים מתקשים ליישם או הכוונות להתנהגות חריפה המתמתנת מאד בעת הוצאתה לפועל (Gollwitzer, 1999). ממצאים אלה מחייבים לקחת בחשבון שהקשר בין אמון למשתני עמדות והתנהגות אחרים תלוי הקשר (Johns, 2006) ופוליטיקאים יכולים לתמרן בין האמון לבין ההתנהגות הנדרשת כפונקציה של המצב הקיים. יחד עם זאת, לאור קיומה של נורמת ההדדיות (Blau, 1964) ראוי היה שהרשויות יפעלו באופן יותר מעודן על-מנת להקל על הדרך ולקבל את תמיכתם של מרבית האזרחים בזמן היציאה מהמשבר.

ממצא חשוב למקבלי מדיניות ניתן לראות בקשר שבין תחושותיהם של האזרחים לאור מידת הפגיעה הכלכלית שחוו. לנוכח התמשכות המצב, אין זה מפתיע שככל שהאזרחים חוו פגיעה כלכלית, כך עלה מפלס הלחץ ותחושת הפגיעה. הממצאים מצביעים על קשר הולך וגדל עם פרק הזמן בו המגיפה נמשכת. ברור לכולם כי מידת הרווחה של האזרחים קשורה ללחץ שהם נתונים בו, אולם המחקר חשף כי לכך יש הוסיף את הדאגה העצמית לבריאות והדאגה לבני משפחה כגורמים נוספים הפוגעים בתחושת הרווחה של אזרחים.

האופן שבו המחקר עקב בזמן אמת אחר קבוצה של משיבים, המייצגים את אזרחי מדינת ישראל, בתהליכים העוברים על חברה במצב משבר עמוק עם השלכות בריאותיות, כלכליות וחברתיות עוזר להבין את החוויות שעברו משיבים אלה ונותן מבט על התהליכים בחברה. היכולת לבחון תהליכים חריגים מעין אלה בעת התרחשותם, ולתעד אותם, אינה רגילה ולכן המצב העלה גל מחקרי מגוון ורחב מאין כמותו. בישראל, מקבל המצב ממד נוסף בשל המשבר הפוליטי הנמשך לאורך שלוש מערכות בחירות חוזרות, והקושי להקים ממשלה יציבה. מציאות זו מחייבת, לכאורה, לשים דגש על אמון הציבור. ממצאי המחקר מעלים כי אמון, בהקשר מסוים כגון משבר עמוק המטיל סיכון על חייו של אדם - אינו הגורם העיקרי להחלטה של יחידים לשתף פעולה עם הוראות הרשויות. יתרה מזו, שימוש במנגנון עונשי של אכיפה מהווה שיקול רק עבור פלח קטן מהאוכלוסייה בזמן זה. דומה הדבר שמקבלי ההחלטות מדברים על אמון ואולי אפילו מחפשים להשיגו, כדברי פרויקטור הקורונה פרופ' רוני גמזו, אולם אלה לא מצליחים להשיגו ובו זמנית מצליחים להשיג אכיפה



בקרב פלח אוכלוסייה רחב אשר מציית לחוקים. ממצא זה לכשעצמו יש בו תרומה חשובה לספרות האמון אשר רובה ככולה מציינת כי קיימת חשיבות גדולה להשגת אמון במצבי משבר על מנת לקבל ציות מאזרחי המדינה.

## רשימת מקורות

אגוזי, ל. (2019). מימדי האמון הנפרדים כמנבאים תחרות פנימית בצוות ועמדות של חברי הצוות. *הרבעון לחקר ארגונים וניהול המשאב האנושי*, 4 (1), 69-77.

Bachmann, R. (2001). Trust, Power and Control in Trans-Organizational Relations. *Organization Studies*, 22, 337-65.

Bachmann, R., & Inkpen, A. C. (2011). Understanding Institutional-based Trust Building Processes in Interorganizational Relationships, *Organization Studies*, 32, 281-301.

Baruch, Y., & Holtom, B. C. (2008). Survey response rate levels and trends in organizational research. *Human Relations*, 61(8), 1139-1160.

Blau, P. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: Wiley.

Connelly, B. L., Crook, T. R., Combs, J. G., Ketchen Jr, D. J., & Aguinis, H. (2018). Competence- and Integrity-Based Trust in Interorganizational Relationships: Which Matters More?. *Journal of Management*, 44(3), 919-945.

Elo, A. L., Leppänen, A., & Jahkola, A. (2003). Validity of a single-item measure of stress symptoms. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 29, 444-451.

Fulmer, C. A., & Gelfand, M. J. (2012). At what level (and in whom) we trust: Trust across multiple organizational levels. *Journal of Management*, 38(4), 1167-1230.

Gille, F., Smith, S., & Mays, N. (2020). What is public trust in the healthcare system? A new conceptual framework developed from qualitative data in England. *Social Theory & Health*, 1-20.

Gollwitzer, P. M. (1999). Implementation intentions: strong effects of simple plans. *American psychologist*, 54(7), 493-503.

Helliwell, J., Huang, H., & Wang, S. (2014). Social capital and well-being in times of crisis. *Journal of Happiness Studies*, 15(1), 145-162.

Johns, G. (2006). The essential impact of context on organizational behavior. *Academy of Management Review*, 31(2), 386-408.

Koushede, V., Lasgaard, M., Hinrichsen, C., Meilstrup, C., Nielsen, L., Rayce, S. B., Torres-Sahli, M., Gudmundsdottir, D. G., Sarah Stewart-Brown & Santini, Z. I. (2019). Measuring mental well-being in Denmark: Validation of the original and short version of the Warwick-Edinburgh mental well-being scale (WEMWBS and SWEMWBS) and cross-cultural comparison across four European settings. *Psychiatry Research*, 271, 502-509.

Mishra, A. K., & Mishra, K. E. (1994). The role of mutual trust in effective downsizing strategies. *Human Resource Management*, 33(2), 261-279.

Möllering, G. (2001). The nature of trust: From Georg Simmel to a theory of expectation, interpretation and suspension. *Sociology*, 35(2), 403-420.

Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404.

- Sax, J. L. (1970). The public trust doctrine in natural resource law: effective judicial intervention. *Michigan Law Review*, *68*(3), 471-566.
- Serva, M., Fuller, M. A., & Mayer, R. C. (2005). The reciprocal nature of trust: A longitudinal study of interacting teams. *Journal of Organizational Behavior*, *26*, 625-648.
- Tzafrir, S. S. (2005). The relationship between trust, HRM practices and firm performance. *The International Journal of Human Resource Management*, *16*(9), 1600-1622.
- Tzafrir, S. S., & Dolan, S. L. (2004). Trust me: a scale for measuring manager-employee trust. *Management Research: Journal of the Iberoamerican Academy of Management*, *2*, 115-132.
- Whetten, K., Leserman, J., Whetten, R., Ostermann, J., Thielman, N., Swartz, M., & Stangl, D. (2006). Exploring lack of trust in care providers and the government as a barrier to health service use. *American Journal of Public Health*, *96*(4), 716-721.

[חזרה לתוכן העניינים](#)