

**האם משתלם להיות מנומס?
ממצאים ראשוניים מסקר נימוס
של מכון ירושלים לחקר שווקים**

ירדן גזית
קורין סאור
רוברט סאור

האם משתלם להיות מנומס? ממצאים ראשוניים מסקר נימוס של מכון ירושלים לחקר שווקים

מבוא

אף על פי שחוקים ותקנות אינם כלים מתאימים להתמודד עם בעיות רבות בתחום ההתנהגות, ראוי כי הדיון הציבורי, וגם קובעי המדיניות, ייקחו ברצינות את הנושא. כמופקדת על מערכת החינוך הממלכתית, ממשלת ישראל אחראית על חינוכם של מאות אלפי תלמידים. כאשר המערכת מזניחה כישורים חשובים ומוערכים בשוק העבודה, אשר הנימוס נמנה עליהם, ובמקום זאת מתמקדת בכישורים קוגניטיביים וביצועיים, זוהי חובתם של ארגונים הדואגים לצמיחה ולעמידה של ישראל להעלות את הנושא לדיון.

הנזקים מגסות וחוסר נימוס מתבטאים בבעיות חברתיות ועלויות ניכרות למשק. מחקרים רבים, ביניהם אלה של הכלכלן זוכה פרס הנובל ג'יימס הקמן, מצביעים על כך שלכישורים לא קוגניטיביים - כגון נימוס, התמדה, שליטה עצמית ועוד - חשיבות רבה בניבוי הצלחה כלכלית וחברתית. הקמן טוען כי "לשני סוגי הכישורים [קוגניטיביים ולא קוגניטיביים] חשיבות בהסברת קשת רחבה של מדדים [של הצלחה]".¹ לדבריו, "תוכניות חינוכיות המתמקדות בכישורים לא קוגניטיביים משפיעות על ההכנסה, התעסוקה, שיעור המעורבות בפשע ואספקטים חברתיים אחרים".² אולם הדיון הציבורי בענייני חינוך עדיין מתמקד כמעט באופן בלעדי בציונים ובכישורים קוגניטיביים.

נוסף על כך, מחקרים רבים מצביעים על כך שגסות והתנהגות בלתי מתחשבת במקום העבודה גורמים לירידה בריכוז, במוטיבציה ובפריון העבודה. היתקלות בהתנהגות בלתי מתחשבת על הכביש עלולה לגרום לחוסר ריכוז שיכול להוביל לתאונה. בכל מקום, היתקלות בהתנהגות גסה ובלתי מתחשבת מובילה לקבלת החלטות בלתי יעילה, ללחץ ועצבים הגורמים לנזקים בריאותיים, ולנזקים נוספים. איכות החיים מושפעת לא רק מנתונים כגון תל"ג, שיעורי אוריינות ותוחלת חיים, אלא גם מהאופן שבו אנשים מתקשרים אחד עם השני. עימותים תכופים ואווירה של מאבק פוגעים באיכות החיים.

בהתחשב בכל אלה, ובעובדה שהישראלים ידועים כבלתי מנומסים, מפתיע לגלות כי עד כה לא נערך אף סקר מקיף אשר בוחן את עמדתם של ישראלים ביחס לנימוס. הסקר של מכון ירושלים לחקר שווקים מאפשר, לראשונה, לענות על שאלות כגון: אילו פרטים בחברה מנומסים יותר ואילו מנומסים פחות? כיצד משפיעים נתונים כגון מין, השכלה, הכנסה, ותק בארץ, מידת הדתיות ועוד על מידת הנימוס? האם שוק העבודה מתגמל כישורים לא קוגניטיביים כגון נימוס?

הסקר, שנערך בקרב 992 איש המהווים מדד מייצג של כלל האוכלוסייה היהודית הבוגרת בישראל, עסק בנושאי נימוס ובחן את התנהגותם של ישראלים במקומות ציבוריים. טעות הדגימה המרבית היא 4.5%. ככל שלא נאמר אחרת, כל הנתונים והאיורים המוצגים בנייר זה מבוססים על תוצאות הסקר. שלא במפתיע, ישראלים נתקלים בהתנהגות גסה ובלתי מנומסת לעתים קרובות, אך רובם מצהירים כי הם עצמם אינם נוהגים כך.

מהו נימוס?

נימוס, גסות וחוסר התחשבות הם מושגים סובייקטיביים, ומה שנחשב מנומס בעיני אחד יכול להיחשב לא מנומס בעיני אחר. על כן הסקר על פי רוב אינו מגדיר מהו נימוס, אלא מבקש מהנשאלים לתת ציונים לאחרים על התנהגותם בתחומים שונים, ולדווח באיזו תדירות הם נתקלים במה שהם תופסים כהתנהגות גסה במקומות שונים. יוצא מן הכלל הוא "מבחן הנימוס" בו מתבקשים הנשאלים לענות על שאלות על ההתנהגות שלהם עצמם בתחומים שונים. מבחן זה מבוסס על מבחנים דומים שנערכו בארה"ב.

¹ James Heckman, Jora Stixrud and Sergio Urzua, "The Effects of Cognitive and Non Cognitive Abilities on Labor Market Outcomes and Social Behavior," NBER Working Paper Series, Working Paper No. 12006, January 2006

² Claus Von Zastrow, "Interview: Nobel Laureate James Heckman Weighs in on a 'Broader, Bolder Approach to Education,'" learningfirst.org, June 27, 2008

מבחן הנימוס – איזה ציון קיבלו הישראלים?

מבחן הנימוס הורכב מ-9 שאלות העוסקות בהתנהגות במקומות ציבוריים. המשיבים נשאלו כיצד הם נוהגים להשתמש בסלולארי במקומות ציבוריים, האם הם נוהגים לדבר בקולנוע, מתי הם משתמשים בצופר ברכב, ועוד. המשיבים התבקשו לענות על השאלות עם יד על הלב. על סמך התשובות לכל השאלות ניתן לכל משיב ציון שנע בין 0 ל-4. לאחר מכן נבדק המתאם בין מאפיינים שונים כמו גיל, מין, ותק בארץ, השכלה, הכנסה ומידת דתיות לבין ציון הנימוס. הציון הממוצע היה 2.94.

אין קשר בין השכלה ונימוס

הממצא המעניין הוא כי אין כל מתאם בין השכלה לבין נימוס. בחלק מהשאלות ישנו אפילו מתאם שלילי. לדוגמה, השכלה מעלה את הסיכוי שהמשיב ידבר בטלפון הנייד במקומות ציבוריים, וישתמש בצופר על מנת להביע כעס מוצדק. הדבר מחזק את הטענה כי מערכת החינוך מתמקדת יותר בהענקת כישורים קוגניטיביים ופחות בכישורים לא קוגניטיביים כגון נימוס, התמדה, מוטיבציה, שליטה עצמית ועוד.

חשיבותם של כישורים לא קוגניטיביים הוכחה, כאמור, במספר רב של מחקרים, ביניהם אלה של זוכה פרס נובל ג'יימס הקמן. למרות החשיבות הרבה של כישורים לא קוגניטיביים, מערכת החינוך בישראל מתמקדת כמעט באופן בלעדי בכישורים קוגניטיביים, הנמדדים ביתר קלות באמצעות מדדים כמו שיעור הזכאות לבגרות ומבחני המיצ"ב. גם הביקורת המושמעת כלפי מערכת החינוך מתמקדת בעיקרה בהידרדרות בציונים במבחנים קוגניטיביים ופחות מכך בערכים כגון נימוס, התמדה, משמעת וכו'.

ממצאי הסקר, לפיהם אין מתאם בין השכלה ונימוס, מראים כי יש מקום לביקורת אחרת כלפי מערכת החינוך. ההתמקדות בציונים ובכישורים קוגניטיביים מסיטה את תשומת הלב מכך שהמערכת נכשלת בהענקת כישורים לא קוגניטיביים, אשר חשיבותם לא תסולא בפז.

משתלם להיות מנומס

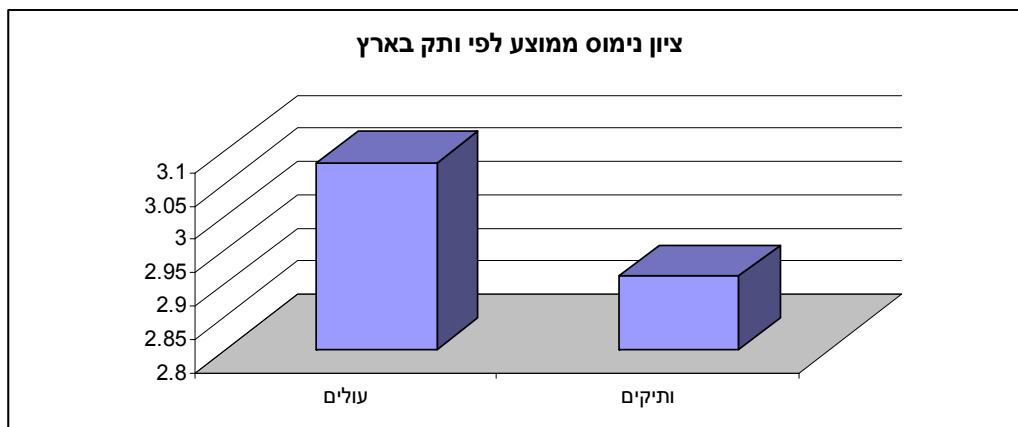
לפי נתוני הסקר, ככל שאדם מנומס יותר, כך הכנסתו גבוהה יותר. עלייה של 10% בציון הנימוס לוותה בעלייה של 5.8% בהכנסה המשפחתית. נתון זה מראה כי שוק העבודה מתגמל כישורים לא קוגניטיביים כגון נימוס. אחד מתפקידיה העיקריים של מערכת החינוך הוא להכין את בוגריה להשתלבות בשוק העבודה ולהעניק להם כישורים נדרשים כדי להצליח בו. אולם סקר זה מראה כי המערכת מזניחה כישורים אשר שוק העבודה מוצא לנכון לתגמל, ועל כן היא נכשלת במילוי תפקידה. הדבר מחזק את הטענה כי על מערכת החינוך להשקיע יותר בהענקת כישורים לא קוגניטיביים לתלמידיה, ולא להתמקד רק בכישורים קוגניטיביים ובציונים.

מבוגרים מנומסים יותר מצעירים, עולים מנומסים יותר מ"צברים"

בכל השאלות נמצא מתאם מובהק בין גיל ונימוס. אנשים מבוגרים נוטים להיות מנומסים יותר. עלייה של 10 שנים בגיל מלווה בשיפור ממוצע של 5.6% בציון הנימוס. ניתן לפרש ממצא זה בשני אופנים. אפשרות אחת היא ש"הולך ופוחת הדור", והחברה הישראלית, על כל מוסדותיה (כולל מערכת החינוך), מוציאה מתוכה אנשים בעלי נימוסים ירודים יותר מאשר בעבר, מה שהופך את מדינת ישראל למקום פחות נעים לחיות בו. אולם אפשרות שנייה היא שנימוס הוא תכונה הנרכשת עם הגיל. לפי פרשנות זו, התנהגותם של אנשים צעירים, שהיום אינם מנומסים, תתמתן עם השנים והם יהפכו למנומסים כאשר הם יזדקנו.

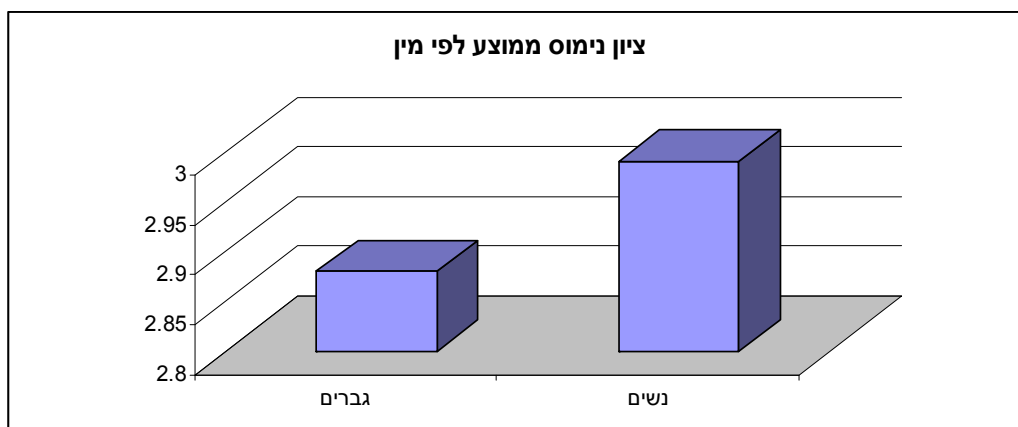
הסקר גם גילה כי עולים חדשים מנומסים יותר מישראלים ותיקים (לעולים חדשים ציון גבוה בכ-9% מישראלים בעלי ותק בארץ). שיעורם של העולים באוכלוסייה היהודית נמצא בירידה עקבית לאורך השנים, ובשנת 2009 הוא עמד על 28.3%³. שיעור זה אף צפוי להמשיך ולרדת, מה שמרמז על כך שהחברה הישראלית תהפוך למנומסת פחות בעתיד.

³ הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, שנתון סטטיסטי לישראל 2010



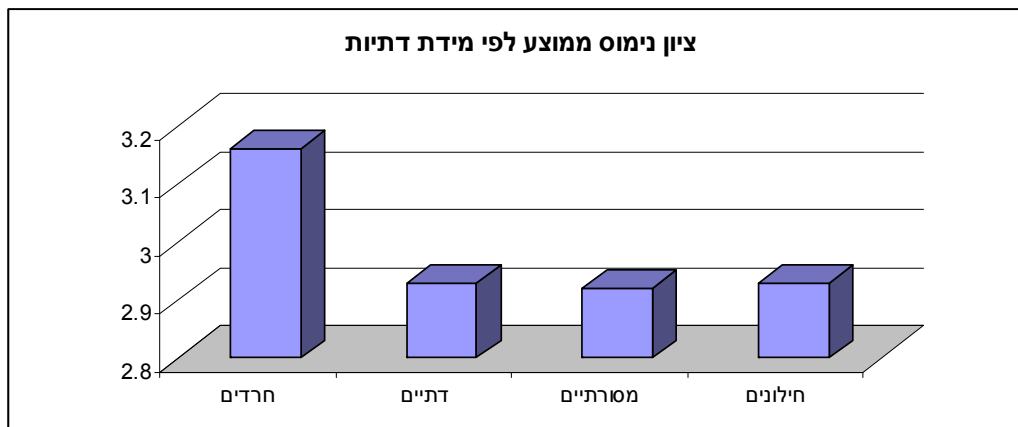
גברים מנומסים פחות מנשים

למין השפעה בולטת על מידת הנימוס. בכל אחת מתשע השאלות במבחן קיבלו הנשים ציון גבוה יותר בממוצע מזה שקיבלו הגברים. הציון הממוצע של נשים גבוה ב-0.11 נקודות מזה של גברים.



חרדים מנומסים יותר מחילונים

נמצא מתאם בין רמת הדתיות לבין רמת הנימוס. לפי נתוני הסקר, הקבוצה המנומסת ביותר היא החרדים, שציונם הממוצע הוא 3.16. ציונם הממוצע של דתיים, מסורתיים וחילונים היה נמוך יותר ועמד על 2.93 לעומת זאת, לא נמצא הבדל בין רווקים לנשואים, ולא נמצא מתאם בין מספר הילדים לבין רמת הנימוס.

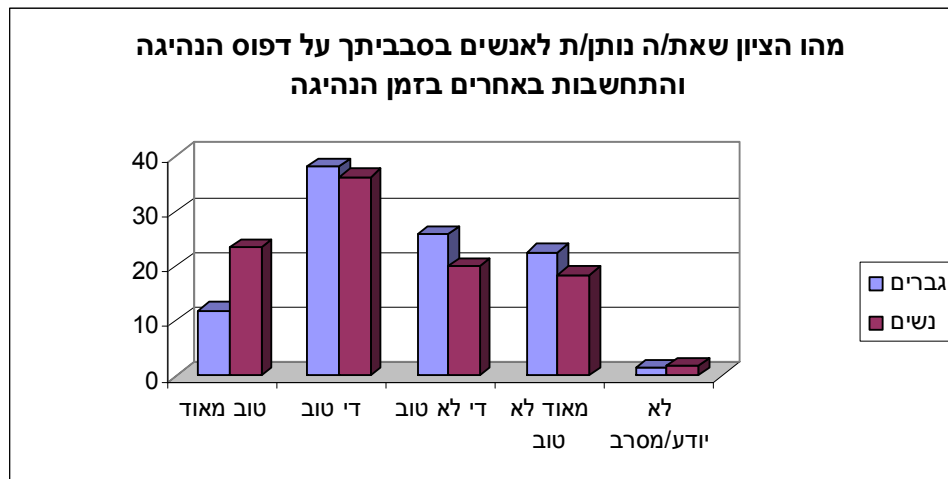


חוסר נימוס בישראל

נוסף על מבחן הנימוס, הסקר ניסה למפות את חוסר הנימוס בישראל ולזהות תופעות בעייתיות במיוחד. המשיבים נשאלו באיזו תדירות הם נתקלים בתופעות שונות של חוסר נימוס, והתבקשו להעניק ציון לאנשים בסביבתם בתחומים שונים.

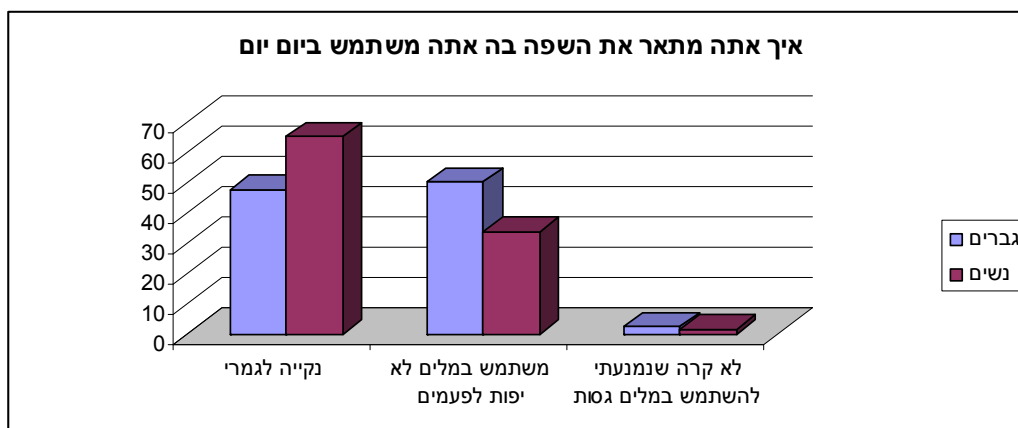
נהיגה

בתחום הנהיגה, השיבו 71% מהנשאלים שהם נתקלים בנהגים אגרסיביים וחסרי זהירות תמיד או לעתים קרובות, ו-43% העניקו ציון די לא טוב או מאוד לא טוב לאנשים שהם פוגשים בדרך כלל על דפוס הנהיגה וההתחשבות באחרים בזמן הנהיגה. באופן מפתיע, נשים נתנו ציונים טובים יותר מאשר גברים (23% נתנו ציון טוב מאוד לעומת 12% מהגברים). לעומת זאת, רק 12% מכלל הנשאלים דיווחו שהם לא נותנים לנהגים אחרים להשתלב בתנועה, ורק 15% הודו שהם צופרים כדי להביע כעס מוצדק.



שפה

מבחינה לשונית, 53% מהמשיבים מתלוננים על כך שהם נתקלים באנשים שמשתמשים בשפה גסה או בקול רם במקומות ציבוריים תמיד או לעתים קרובות. לעומת זאת, שיעור דומה של משיבים (52%) ענו שהם פוגשים באנשים מנומסים הנוהגים להשתמש במלים כמו תודה ובבקשה תמיד או לעתים קרובות. 41% מהמשיבים מעידים על עצמם שהם משתמשים במלים לא יפות לפעמים, 57% מהמשיבים טוענים שהם מדברים תמיד בשפה נקייה לגמרי. נשים, לפי הסקר, משמשות בשפה נקייה יותר מגברים. כמחצית מהגברים הודו שהם משתמשים במלים לא יפות לפעמים, לעומת כשליש מהנשים.

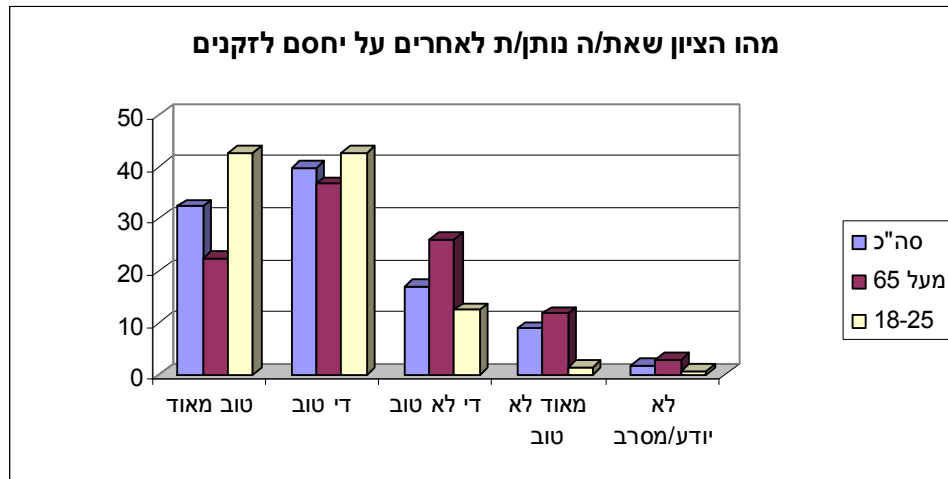


שמירה על ניקיון

באופן מפתיע, רוב המשיבים נותנים ציון טוב לאנשים שהם נפגשים אתם בדרך כלל בתחום השמירה על הניקיון. מיעוט גדול (42%) נתן ציון די לא טוב או מאוד לא טוב. גם כאן נשים נתנו ציון טוב יותר מאשר גברים.

יחס לזקנים ולנכים

רוב גדול (72%) נתן ציון חיובי לאחרים על יחסם לזקנים. רק 26% נתנו ציון שלילי. אולם בין אנשים שגילם מעל 65, החווים על בשרם את יחסם של אנשים אל זקנים, שיעור האנשים שנתנו ציון שלילי עולה ל-38%. התמונה דומה להפליא כאשר המשיבים התבקשו לתת לאנשים בסביבתם ציון על יחסם לאנשים עם מוגבלויות פיזיות. 87% מהמשיבים מעידים על עצמם שהם מפנים מקום בתחבורה הציבורית לזקנים ולאנשים עם מוגבלויות פיזיות תמיד או לעתים קרובות.



יחס לשכנים

נראה כי הישראלים מרוצים למדי מהיחס של שכניהם. רק 19% מהמשיבים נתנו ציון שלילי לאנשים בסביבתם על היחס לשכנים שלהם.

דיבור בטלפון הנייד

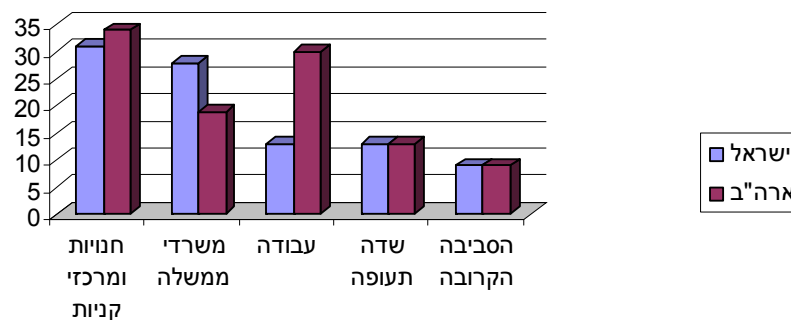
ישראל היא אחת המדינות המובילות בעולם בשימוש בטלפון נייד, ויש בה יותר טלפונים ניידים מבני אדם. אולם נראה כי תרבות הדיבור בטלפון הנייד מרגיזה ישראלים רבים. 78% מהמשיבים ענו כי הם נתקלים באנשים המדברים בסלולארי במקומות ציבוריים באופן קולני ומעצבן תמיד או לעתים קרובות, ורק 8% נתקלים בתופעה לעתים רחוקות או אף פעם. בסקר שנערך בארה"ב השיבו רק 49% מהמשיבים כי הם נתקלים בתופעה לעתים קרובות. לעומת זאת, כאשר הם התבקשו להעיד על עצמם, רק 3% הודו שהם מדברים במקומות ציבוריים באופן חופשי. 41% טענו שהם מדברים רק כאשר הדבר חיוני, ו-47% טענו שהם מדברים לפעמים אך נוהרים לא להפריע לאחרים.

איפה נתקלים בגסות?

הסקר בדק גם היכן אנחנו נתקלים באנשים המתנהגים בגסות ובחוסר כבוד. 31% מהמשיבים ציינו שהם נתקלים בה תמיד או לעתים קרובות בחנויות ובמרכזי קניות (לעומת 34% בארה"ב)⁴, 13% בעבודה (לעומת 30% בארה"ב), 28% במשרדי ממשלה (לעומת 19% בארה"ב), 13% בשדה התעופה בארץ או במטוס (שיעור דומה בארה"ב), ו-9% בסביבה הקרובה (שיעור דומה בארה"ב).

⁴ הנתונים לגבי ארה"ב מתוך: Steve Farkas and Jean Johnson, "Aggravating Circumstances: A Status Report on Rudeness in America," Public Agenda, 2002

איפה נתקלים באנשים גסים או כאלה שלא מכבדים אחרים לעתים קרובות - ישראל מול ארה"ב



מעניין לציין כי בישראל נתקלים בגסות ובחוסר כבוד בתדירות פחותה או זהה לזו בה נתקלים בארה"ב בכל מקום למעט משרדי ממשלה, בהם שיעור המדווחים על היתקלות בהתנהגות גסה בישראל גבוה פי 1.5 מהשיעור בארה"ב.

ככל שאדם נמצא במגע מתמיד עם אותם אנשים, וככל שיש לקבוצה מטרה משותפת, כך גובר הסיכוי שהוא ינהג בנימוס ובאדיבות. ממצאי הסקר מאשרים את הקביעה הזו, כאשר אנשים נתקלים בחוסר נימוס הכי פחות בסביבתם הקרובה ובעבודה. לעומת זאת, המקומות בהם אנשים נתקלים בחוסר נימוס בתדירות גבוהה, חנויות, מרכזי קניות ומשרדי ממשלה, הם מקומות בהם הקשר הוא לרוב חד פעמי. על הכביש המצב גרוע אף יותר, שכן לא רק שהסיכוי לבוא במגע עם אותו נהג קטן, אלא שנהגים אפילו אינם רואים את הפרצוף של הנהג ברכב שלפניהם, ועומדת להם חזקת האנונימיות אשר מקילה עליהם להתנהג בגסות ואף באלימות מסוכנת.

שירות לקוחות

בחברה קפיטליסטית, הקנייה היא פעילות נפוצה שרוב האנשים חווים מדי יום ביומו. הסקר בדק את שביעות רצונם של ישראלים מהיחס לו הם זוכים ממוכרים ונותני שירות. מהסקר עולה כי רבים מהאזרחים נתקלים בשירות שאינו משביע רצון. הדבר שמתסכל אותם יותר מכל הוא קבלת מענה קולי במקום אדם שיכול לענות על שאלות. 87% מהנשאלים השיבו שהדבר מאוד מתסכל. 65% הסכימו לטענה כי בהרבה חנויות אין מספיק עובדים והלקוחות נאלצים לחכות זמן רב לקבלת שירות. 49% השיבו שאנשי מכירות מתנהגים באופן שכיח כאילו הלקוחות אינם שם.

גם הלקוחות לא חפים מחוסר נימוס. 13% השיבו שהם צועקים על אנשי מכירות כאשר אלה "לוחצים אותם לקיר", ו-14% נוספים צועקים על אנשי מכירות כאשר התנהגותם לא מנומסת במיוחד.

סיכום

סקר הנימוס מגלה תמונה מורכבת. שיעור ניכר מהנשאלים נתנו ציון שלילי לסביבתם בשלל תחומים: דיבור בסלולארי במקומות ציבוריים, נהיגה אגרסיבית וחסרת התחשבות, שימוש בשפה גסה, אי שמירה על הניקיון ועוד. העובדה כי צעירים מנומסים פחות ממבוגרים, וותיקים מנומסים פחות מעולים חדשים, מעידה כי התופעה רק מתרחבת. מאידך, ברוב התחומים מעטים מודים שהם עצמם מתנהגים בחוסר נימוס.

בהציגו את תמונת המצב המדויקת, הסקר הוא הצעד הראשון בדרך לשיפור המצב. העובדה שלא נמצא מתאם בין השכלה לבין נימוס, אולם כן נמצא מתאם בין נימוס לבין הכנסה, מלמדת שעל ראשי מערכת החינוך לעשות חשיבה מחדש בנוגע ליעדיה ושיטותיה. החברה הישראלית תצא נשכרת, גם כלכלית, מאזרחים מנומסים יותר.

הסקר הוא שלב ראשון במחקר מעמיק יותר בנושא אותו מבצע מכון ירושלים לחקר שווקים. בהמשך ייבדקו באמצעות טכניקות אקונומטריות וסטטיסטיות אחרות הקשרים בין המשתנים השונים. כמו כן ייערכו סקרים נוספים על מנת לעמוד על השינוי במצב הנימוס בישראל, כל זאת על מנת להעניק לקובעי המדיניות תמונת מצב עדכנית ומהימנה ככל האפשר.