

המילה האחרונה



דן אריאלי מאמין ביכולתן של מילים לשנות התנהגות - אופן הניסוח על גבי טפסים, שלטים ואף חשבונות חשמל יכול להביא לשינוי משמעותי בהתנהגות הסביבתית

רצייה חברתית - "כי ככה כולם עושים"
ש: האם אפשר להבין את בעיית המשאב המשותף (tragedy of the commons) באמצעות עקרונות כלכלה התנהגותית?
 כשאומרים שיש להתנהג "יפה" לסביבה אני חושב על מחקר של Robert Cialdini שנערך בפארק הלאומי Petrified Forest שבאריזונה. לטענתו, בפארק מוצב השלט הגרוע בעולם, ובו כתוב "המורשת שלך מושחתת בכל יום עליידי גנבות עצים מאובנים, לרוב חתיכה קטנה בכל פעם, והן מסתכמות ב־14 טונות בשנה". מצד אחד, השלט מגדיר את גודל הבעיה, אך מצד שני הוא מציג את הגנבה כתופעה שכיחה.

החוקר הציב שלטים בניסוחים שונים, ומדד כמה מאובנים נגנבו בהשפעתם. הוא הוכיח כי תופעת הרצייה החברתית (social proof) מעודדת את המבקרים לקחת מאובנים. כשאנחנו לא יודעים מהי ההתנהגות הנכונה, אנחנו בוחנים איך אנשים אחרים מתנהגים ומיישרים קו בהתאם. המסקנה היא שעדיף לכתוב על השלט "99.9% מהאנשים מבקרים בפארק בלי לפגוע

כלכלה התנהגותית בשירות איכות הסביבה

ריאיון עם פרופ' דן אריאלי
 מומחה לכלכלה התנהגותית
 מאוניברסיטת דיוק (ארה"ב).
 מחבר רב-המכר לא רציונלי ולא במקרה

מראיינים: שחר בוקמן ועמיר פינק

יכולת השיפוט שלנו מוטה על-ידי ציפיות, רגשות, נורמות חברתיות וכוחות נוספים - בלתי נראים ובלתי רציונליים. בריאיון שערכנו עם פרופ' דן אריאלי, ביקשנו להבין אם התנהגות סביבתית אנושית מושפעת גם היא מאותם משתנים, וכיצד מסבירה תאוריית הכלכלה התנהגותית סוגיות של זהות ואקטיביזם סביבתי, אם בכלל.



היקר. המצב הזה קרוי "כאב התשלום", וניתן להשוותו למסעדה שהלקוחות בה יידרשו לשלם עבור כל לגימת קפה. התוצאה הייתה שכמות הפסולת הופחתה דרמטית! המלחמה של שוחרי איכות הסביבה היא על נוכחות בתודעה של האנשים, בדיוק ברגע שהם חושבים לעשות שטויות.

מה דעתך על היעילות של חוק שקיות הפלסטיק, שלפיו האזרח ישלם עבור השימוש בשקיות אלה?

אמנם הימנעות מתשלום ה"קנס" על שימוש בשקית מאפשרת לך להרגיש טוב עם עצמך, אבל אני חושב שבמקרה של השקיות זה דווקא לא הפתרון. התשלום, גם אם הוא נמוך, מעצבן אנשים. אני חושב שצריך לוצל מנגנון של אֶזכור: השימוש בשקיות הבד הרב־פעמיות מזכיר לאנשים שהם טובים, וזה מניע משמעותי יותר מאייתשלום קנס.

פעם ישבתי בפאלו אלטו (קליפורניה) והתבוננתי בציבור הקונים באחד הסופרים היקרים בעולם. יוגורט נמכר בו במחיר מופקע של 4.5 דולר, אבל האנשים לא משתמשים שם בשקיות פלסטיק! הן עולות 10 סנט, ואפילו אילו היו מעלים את מחירן לדולר אף אחד לא היה מרגיש.

אין לנו דרך לדעת מה המחיר הנכון שיש לגבות עבור שקיות הפלסטיק במטרה לשנות התנהגות סביבתית. צריך לבדוק את כל המערכת ולחשוב איך מביאים לשינוי התנהגות בדרך הטובה ביותר. לדעתי, יעזור אם הפנייה במרכול לאנשים תהיה בנוסח: "זה סכום הקנייה שלך, האם תרצה להוסיף שקיות בתשלום?", וזאת במקום להגיד ללקוח את הסכום הכולל לתשלום. אני מציע לבצע ניסוי לפני קביעת החוק. למשל, הייתי בוחר מספר מרכולים בעיריות מייצגות, כאשר בכל מרכול עלות שקיות הפלסטיק שונה, ובודק את תגובת האנשים לשינוי. נוסף על כך, הייתי עוזר לאנשים לחשוב איך לזכור את המהלך החדש. למשל, כתיבת הנחיות על השקית הרב־פעמית, מעין "הוראות שימוש" כגון "בהגיעך הביתה רוקן את השקית כדי שתהיה מוכנה לשימוש בפעם הבאה". הנחיות פשוטות, אף על פי שהן נשמעות ברורות מאליהן, יכולות להנחות את הפרט לפעולות שאחרת לא בהכרח היה מקיים אותן. זו הסיבה שאני מאמין גדול ב"טפסים". המידע הרשום מקשר בין הממשלה לאזרחים, בין חברות ללקוחות שלהם, ובעזרתו ניתן לגרום לאנשים לחשוב ולהתנהג אחרת.

ההתחממות הגלובלית היא אחת הבעיות הקשות לפתרון בתחום קבלת ההחלטות וההתנהגות האנושית. נראה כי הסיבה לכך היא תפיסת הנושא כגדול מדי להכלה, וכנושא שצפוי להשפיע רק בעוד זמן רב ועל אנשים אחרים. התפיסה השכיחה שכרגע אף אחד אינו סובל, ובעיקר – אי אפשר לפתור זאת באופן אישי.

אילו כלים ניתן לתת לאזרחים כדי לסייע בפתרון בעיית

בו. נהג גם אתה כמוהם". על אף מסקנות המחקר חזרו הפקחים להציב בפארק את השלט המקורי. ככל הנראה מאחר שהפקחים, כמו אנשים רבים אחרים, לא מבינים עד כמה משמעותית היא תופעת הרצייה החברתית.

במחקר אחר, שבחן אף הוא את תופעת הרצייה החברתית, הציג החוקר בפני אנשים שלוש דרכים אפשריות לשכנע את הציבור לחסוך באנרגיה: להדגיש את השמירה על הסביבה, להדגיש את החיסכון בכסף או להדגיש את האמירה שכולם עושים זאת. כשהתבקשו הנחקרים להעריך לאיזו דרך תהיה השפעה מרבית, ענו רובם: "אני אושפע מטעמי סביבה, השכנים שלי מהחיסכון הכספי, ולאף אחד לא אכפת מה כולם עושים". הם טענו. במחקר נמצא כי הסיבה הרווחת לחיסכון באנרגיה היא "כי ככה כולם עושים". אגב, יש ספקיות אנרגיה בארה"ב השולחות לצרכנים חשבונות חשמל שמוצגת בהם הצריכה הממוצעת של השכנים, ומצויר פרצוף שמח או עצוב בהתאם לרמת הצריכה שלך ביחס לשכניך. זו דרך מוכחת ומצוינת לשנות התנהגות!

תודעה ומודעות

את תופעת הרצייה החברתית ניתן לדמות להולכת הציבור כמו עדר. האם ניתן ליצור שינוי מהותי ועמוק יותר בהתנהגות אנשים ביחס לסביבתם?

אחד הלקחים מתחום הכלכלה ההתנהגותית הוא שאנשים מתנהגים כראי לסביבה שלהם. ברגע שאני יוצר לך סביבה שמפתה אותך להתנהג בצורה לא רצויה, אתה עלול להתנהג בצורה שמזיקה לך. אילו הייתי בא למשרד שלך כל בוקר ומגיש לך קרואסונים חמים וטריים, אין ספק שבסוף השנה היית פחות בריא – ולהפך.

אם כן, כיצד אנשים תופסים את החיים שלהם? באחד המחקרים האהובים עליי פתח גוף מסוים תכנית חיסכון לאוניברסיטה לתינוקות שנבחרו אקראית, והפקיד לכל אחד 1,000 דולר. לאחר ארבע שנים נמצא כי היכולת החברתית והאינטליגנציה של בני ה-4 הללו גבוהות יותר מאלה של קבוצת הביקורת (בני 4 שלא נפתחה עבורם תכנית חיסכון). מדוע זה קרה? בזכות החיסכון ההורים חושבים על הילד בתור אחד שילך לקולג', וההשקעה ההורית בו גדלה. אפילו אם זה מסתכם ב-3 דקות נוספות של קריאת סיפור ביום – זה המון! זו דוגמה להפיכת רעיון ממופשט למוחשי. הלך הרוח והחשיבה שלנו קשורים במה שנכנס לנו למוח באותו רגע. אי אפשר לחשוב על הכול, אלא רק על מעט דברים, לכן השאלה היא איך אפשר להשפיע על מה שאנשים חושבים.

דרך השפעה אחרת הודגמה בצפון־קרוליינה. הוחלט שם על שינוי במערך איסוף הפסולת: הפסולת הביתית תיאסף על־ידי התושבים רק בשקיות ייעודיות צהובות, שעלותן לתושב שני דולר. כך, בכל פעם שישליך פסולת לשקית הצהובה ייזכר במחיר





מנהיגי דת במפגש בנושא תפקידם בהגנה על חיות הבר באפריקה ובמניעת סחר בהן | WWF ©

על המקורות הכתובים בתורה באשר להתנהגות פרו־סביבתית ושמירה על הטבע.

יעיל יותר לנסות ליצור שינוי התנהגות במקרים שבהם התנהגות חדי־פעמית טובה מובילה לתועלת לטווח הארוך, למשל התקנת חסכן בברז המים או נורה חסכונית.

מכיוון שלטענתך פתרון ההתחממות הגלובלית אינו באחריות הפרט, אולי ניתן להציע אפשרות אחרת, של תשלום מס על זיהום, ובכך המדינה תגדיל את משאביה לטיפול בבעיות סביבה? אולי תחום קבלת ההחלטות אינו רלוונטי כלל לסביבה?

אני טוען כי אין להימנע מאסדרה, והתרומה היחידה של תחום ההתמחות שלי ביחס להתנהגות הפרט כלפי סביבתו היא התבונה שיש לפנות למאסדר. עם זאת, בעיה כזו או אחרת לא תיפתר על־ידי אסדרה בלבד. אנשים בכלל, ובפרט פוליטיקאים, נתפסים כ"קצרי ראייה": בשביל זה קיימים פעילים סביבתיים ושוחרי סביבה, שיפעילו על הפוליטיקאים לחץ רב שיכריח אותם לתמוך במהלכים שיש להם משמעות ארוכת טווח ולא פְרוֹת מידיים.

בתחום ההתנהגותי, הצעד הבא לאחר שימוש בכלי האסדרה הוא פנייה למקורות דת, ולבסוף אימוץ פתרונות טכנולוגיים לקידום שמירה על הסביבה (לדוגמה, מוצר שיזכיר לאנשים כיצד להתנהל סביבתית). על חינוך הייתי מוותר אילולא הילדים. ילדים הם הנהדרים ליצירת שינוי התנהגותי, כיוון שהם אי־אליסטיים, והוריהם לא יכולים להודות בפניהם שהם עצלנים. ראו דוגמת השמירה על פרחי הבר בשנות ה־60.

אתה בעד חוקים סביבתיים?

כן, בפרט חוקים הנוגעים להחלטות גדולות. חוקים הם דבר טוב מאוד, כיוון שחוק גורם לך להפסיק לחשוב על החלטה כזו או אחרת. חוק יכול להיות גם חוק אישי. למשל, במשפחתי קבענו שלא אוכלים בשר בבית. כידוע, צריכת בשר גורמת נזק חמור לסביבה וכן פגיעה בבעלי חיים, ולכן החוק מוצדק מבחינתנו. עם זאת, אנחנו לא מספיק קיצוניים כדי להגיד "לעולם לא נאכל בשר". זו דוגמה לחוק טוב, שמקל עליי בהחלטות.

ההתחממות הגלובלית?

אנשים כפרטים לא יוכלו לפתור את הבעיה הסביבתית של ההתחממות הגלובלית. חינוך לא יעזור. במקרה הזה הממשלה חייבת להתערב.

אתה מציע לארגוני סביבה שלא יעסקו בחינוך הציבור אלא בפעילות שדלנות מול הממשלה?

חינוך הציבור נועד לגרום לפרט לחשוב כל יום על איכות הסביבה, וכפועל יוצא מכך לשנות את התנהגותו. זה לא קורה. לכן, נוסף על שדלנות, אני ממליץ לפנות לדת (לצורך העניין – יהדות, נצרות, טבעונות וכדומה). ברגע שאדם מקבל משהו בתור "דת", הוא לא חושב עליו יותר, אלא מקבל אותו כמובן מאליו. לדוגמה, אם פעולת המחזור תיתפס כאקט דתי, אזי קל לפרט לקבל על עצמו לעשות זאת, כי לתחושתו זה מה שמגדיר אותו בתור בן־אדם. לפיכך, אייקיום הפעולה יפגע לא רק בסביבה או בפרט, אלא יגרום פגיעה עמוקה יותר. לכן, כדאי לפנות לכל הרבנים כדי שיוציאו פסקי הלכה בתחומי הסביבה, וזאת נוסף על התבססות

על הכריכה האחורית: המשרד להגנת הסביבה ותאגיד המחזור אליה קיימו בשנת 2010 תחרות לבחירת העיצוב של מתקני המחזור שיוצעו להצבה ברשויות המקומיות. בשיח התכנוני בלטו בין ההצעות השונות הנושאים: חשיבות של היצירתיות וההנאה בשטח, היטמעות המתקן במרחב, ערכיות וקיימות וכן הפונקציונליות של המתקן לכלל המשתמשים.

מבין עשרות האדריכלים ומעצבי המוצר שהשתתפו בתחרות "יופי של מחזור", זכה העיצוב של חן גיטרמן, בוגרת מכון טכנולוגי חולון, בשל שילוב מוצלח בין פונקציונליות המשרתת את כל המשתמשים לבין מראה המדגיש ערכי טבע.