**אווה אילוז || מי מפחד מהתנצלות?**

**הנורמות שבבסיס החברה הישראלית הופכות אותה לחברה נטולת חמלה ולכן אין להתייחס אל אנשי הציבור שמתעקשים לא לקחת אחריות כאל עשבים שוטים. תגובה, הארץ 3.7.2015**

לפני כמה חודשים פירסמתי במוסף "הארץ" [מאמר המתאר את מות אבי](http://www.haaretz.co.il/magazine/.premium-1.2574839) בידיהם של רופאים ובית חולים שכשלו בעקרונות ובאתיקה של מקצועם ואפילו במה שאנו נוהגים לכנות "הומניות". בעקבות כתבה זו הגיע אלי מספר מבהיל של תגובות מרגשות ומטרידות בעוצמתן. רבות מהן, רבות מדי, אישרו את החוויה שלי והידהדו אותה.

אולם תגובות אחרות התנגדו לאסטרטגיה שבלב המאמר, כלומר לשימוש שעשיתי בחוויה פרטית (שלי ושל משפחתי) בבית חולים אחד, כדי לטעון טענות כלליות לגבי הצורה שבה התרבות הרפואית והחברה הישראלית משקפות זו את זו, בהקהיית האמפתיה ובהפיכת האדישות לשגרה. האם לא פגעתי בעבודתם הקשה של רופאים מסורים רבים בכך שעשיתי הכללה נרחבת כזו? כיוון שהכללה היא אסטרטגיה הכרחית לחשיבה ולבניית טיעונים חשוב להצדיק את השימוש בה. אנסה להסביר מהי הכללה, בעזרת דוגמה.

אונס הוא פשע, אך תיאוריות פמיניסטיות הציעו תובנה מבריקה: אונס קשור לסדר הנורמלי של יחסים הטרוסקסואליים ולהגדרה הנורמלית של גבריות. הסרט הישראלי "שש פעמים" (2012) ממחיש בדיוק את הנקודה הזאת כשהוא מציג את סיפורם של בני נוער רגילים, בני המעמד הבינוני־גבוה, שאונסים נערה כדבר שבשגרה. איש מהם, גם לא הנערה, אינו בדיוק מבין את משמעות מעשיהם, מפני שהאונס מובנה בהגדרה המקובלת של גבריות כאון מיני מופגן ובהגדרת הנשיות כזמינות מינית לגברים. אם כך, אונס של אשה זרה, אונס של אשה בידי בעלה (שעד השנים האחרונות לא היה נחשב לפשע), הטרדה מינית במקום העבודה וברחוב — כל אלה ממוקמים על רצף אחד ואחיד של אלימות גברים נגד נשים. אם אונס הוא פשע, זהו פשע שמהדהד מודל של גבריות מסורתית המוגדרת כשליטה מינית על נשים. במובן הזה מקרי אונס לא סוטים מהנורמה — אלא משקפים וממשיכים את הנורמות הקיימות של גבריות. הכללה, אם כן, משמעותה להבין איך הגדרות חברתיות המציגות את עצמן כנורמליות מייצרות התנהגויות סוטות: הנורמלי רדוף מבפנים על ידי המפלצות שהוא יוצר.

דבר זה לא סותר את העובדה שהרבה גברים הם טובים ואכפתיים. הטענה שלי לגבי רופאים זהה: יש הרבה רופאים טובים, בדיוק כפי שיש הרבה גברים טובים, אבל חוסר חמלה, כמו אונס, מצביע על נורמות וסטנדרטים שמאפשרים והופכים אותו לנורמלי. מה בחברה הישראלית הופך את היעדר החמלה לנורמלי?

אענה באמצעות שאלות: האם ניתן לצפות שהסגידה לביטחון תייצר רגישות מופלאה לזולת? איזה סוג אדם סביר להניח שייווצר כתוצאה מטירונות צבאית, שירות חשאי, מבצעים צבאיים, עמידה במחסומים, הרס בתים, כליאה, מעצרים מנהליים, מבצעים ביטחוניים, עינויים, סיכולים ממוקדים ועוד?

ככל שידוע לי לא קיים צבא לוחם שפועל על פי עקרונות של רוך, אנושיות וחמלה. להפך. אין סיבה להניח שהצבא הישראלי יהיה שונה מהייעוד של רוב הצבאות בעולם, שהוא להרוג ולהכשיר חיילים להיות חסינים לסבל של עצמם ושל אחרים. "להכליל", אם כן, פירושו להבין אם מאחורי חוויות פרטיות לא מסתתרים דפוסי התנהגות ומחשבה קולקטיביים והאם הדפוסים האלו לא יוצרים סטיות שאנו מנסים להכחיש.

חשבו על הדוגמאות הפשוטות הבאות. ברוב המקרים, דיכאון כרוני מקורו בחוויה חברתית של פחיתות ערך וחוסר אונים; זו הסיבה שהוא נחווה יותר על ידי נשים מאשר על ידי גברים, ויותר על ידי עניים מאשר על ידי אנשים עשירים ומשכילים. חשבו על תחושת הבושה של אשה שמנה כשהיא יושבת על חוף הים בתל אביב, תחושה שגורמת לה ללבוש חולצה רחבה במקום בגד ים; ניתן לייחס בושה זו לעריצות הרזון שמקדמת התקשורת. או חשבו על מבוכתם של ילדים מזרחים כשהוריהם דיברו במבטא מרוקאי, מבוכה שמקורה ודאי בהיררכיה אתנית. אישיים ואינטימיים ככל שיהיו, רגשות אלה — של דיכאון, בושה בגוף, מבוכה בשל מוצא אתני — באים יחד עם הסדרים חברתיים ופוליטיים, היררכיות (מי גבוה ומי נמוך) והגדרות קולקטיביות של ערך (מי ראוי ומי לא ראוי).

כשסוציולוגית עושה הכללה היא אינה מתכחשת למגוון החוויות ואינה מתכחשת לייחודיותן של חוויות. היא פשוט מחפשת את מה שכללי ושיטתי בחוויות הייחודיות והמגוונות האלו. גם רגשות חולפים מכילים בתוכם עולמות חברתיים שלמים, כמו מיניאטורות עדינות שממזערות עולם ומלואו שבקושי נראה לעין הבלתי מיומנת.

אנשים רגילים לא רואים את המבנים הפוליטיים שבתשתית חייהם משום שאף אחד לא יכול "לראות" מוסדות כמו "פטריארכיה", "היררכיה אתנית" או "מיליטריזם". מה שבדרך כלל רואים זה אנשים — יחידות אינדיבידואליות — שנראים כאילו הם הסיבה לפעולתם, לרצונותיהם ולדבריהם. לא רק שאנחנו לא "רואים" מושגים מופשטים כאלו, גם חסרה לנו השפה המסייעת להבין את שרשרת הגורמים הסמויה שעוברת מהכללי לפרטי ומהפרטי לכללי. לכן החוויה שלנו נדמית לנו "פרטית" ו"אישית", אף על פי שרבים מהעלבונות של חיינו — ואולי רובם — אינם פרי נפשנו הפרטית בלבד. לחלק גדול מההשפלה, הכישלון והייאוש שאנו חווים יש מקור בארגון החברתי ולא בנפש פגומה.

אין זה אומר ש"כולם אותו דבר". "להכליל" אין פירושו לטעון שאנשים מתנהגים כמו רובוטים, בצורה זהה ואחידה. אנשים מגיבים ומתמודדים עם העלבונות של החיים בצורה שונה, למרות שהמקור של עלבונות אלו הוא חברתי ומוסדי. להכליל, אם כן, פירושו לחשוף את המקור המוסדי והנורמטיבי של החוויות הפרטיות שלנו. להכליל זה לא יותר מאשר למצוא את הנורמות שהופכות לאפשרית את ההתנהגות החוזרת של אנשים רבים, למרות הבדלים בין־אישיים ביניהם.

\*\*\*

כדי להסביר כיצד הנורמות מעצבות מחשבות והתנהגות אשתמש במטאפורה (שאותה שאלתי מהסוציולוגית האמריקאית הדגולה אן סווידלר). ידוע לנו שבעת מעופם עטלפים משתמשים בחיישנים מובנים כדי לחוש את המכשולים הפיזיים בחלל שבו הם מתעופפים. חיישנים אלה מאפשרים לעטלפים לעוף ללא הפרעה במערות חשוכות אף שהם כמעט אינם רואים דבר. הם מתחמקים מקירות המערה באופן בלתי מודע. עבור בני האדם קירות המערה הם הנורמות של סביבתם. אנחנו מתנהגים על פי תחושה בלתי מודעת של קירות המערה, כלומר של מה מותר ומה אסור, מהי אמת המידה להתנהגות ומה לא, מה נתפס בסביבתנו כמוסרי ומה לא.

אינספור מחקרים באנתרופולוגיה, סוציולוגיה, היסטוריה וכלכלה הוכיחו את נוכחותן והשפעתן החזקות של הנורמות על החשיבה, ההרגשה וההתנהגות האנושיות. יש מדינות, לדוגמה, שבהן השימוש בפרוטקציה כדי להשיג עבודה, עסקאות רווחיות, טיפול רפואי טוב או פרסים יוקרתיים נחשב בזוי. אבל אם אין נורמות נגד פרקטיקה כזו, הדבר יוצר נורמות שבהן הפעלת פרוטקציה כדי להתקדם נעשית סטנדרט נורמלי. סביבה נורמטיבית שמקלה על האפשרות לעבור על חוקים מוסריים ונורמות יוצרת כאוס מוסרי וחוסר סדר ומערערת על עצם היכולת להחזיק בקריטריון הנכון להעריך את עצמנו ואחרים.

**תחלואי הרפואה הישראלית**

קוראים, שכמוני, זכו לטיפול של הרבה רופאים נפלאים, אולי לא השתכנעו ועדיין יכולים לחוש שההכללה שלי היתה מוגזמת. אם כך, הרשו לי להעלות טיעונים נוספים.

מעט אחרי פרסומו של המאמר במוסף "הארץ" דמויות מרכזיות במערכת הרפואית יצרו עמי קשר. פרופ' ארי שמיס, מנהל בית החולים הכללי בשיבא, פרופ' שוקי שמר, העומד בראש בית חולים אסותא, פרופ' אבי ריבקינד, מנהל יחידת הטראומה במחלקה הכירורגית בהדסה, ופרופ' דב צ'רניחובסקי, יועץ בינלאומי למערכות בריאות. ארבעה נציגים בולטים אלה הביעו תמיכה בלתי מסויגת בניתוח שלי את מערכת הבריאות (אבל לא בהשלכות הפוליטיות) וסיפרו לי על מאבקיהם במה שכינו "בעיה 'תרבותית' או 'חינוכית' חמורה" של רופאים שעובדים בבתי חולים ישראליים. פרופ' צ'רניחובסקי דיבר על "אסון". פרופ' ריבקינד דיבר על "זילות מדאיגה של ערך החיים בבתי חולים". פרופ' שמיס ופרופ' שמר דיברו שניהם על ליקויים חמורים בחינוך אנושי בסיסי אצל יותר מדי רופאים העובדים כיום במערכת הרפואית הישראלית. כולם זיהו את הבעיה שהעליתי במאמרי — היעדר החמלה וטיפול הומני — כבעיה נפוצה.

למרות שכל אחד מהם דיבר איתי בנפרד, הם כולם הסכימו ללא עוררין כי טיב הבעיה שתיארתי אינו כלכלי, אלא מה שכינו בעיה של "חינוך" ושל "תרבות" (מה שלא אומר שהמערכת הרפואית אינה משוועת לכסף; המשמעות היא שמקור החסך בחינוך הומני של הרופאים אינו כלכלי). הם כולם תיארו חוסר סבלנות, חוסר אדיבות, חוסר תקשורתיות, חוסר אמפתיה, חוסר חביבות והקשבה נמוכה כתכונות נפוצות, נפוצות מדי, בקרב הרופאים. גם קוראים שיתעלמו מדעתי יתקשו להתעלם ולבטל את דעתם של מומחים כה מרכזיים ממערכת הבריאות.

מקור נוסף ואולי בלתי צפוי מחזק את הניתוח שלי: פרופ' יוסי וייס מאוניברסיטת אריאל הנמצאת בשטחים ומכון גיאוקרטוגרפיה ערכו סקר על "חמלה במערכת הבריאות" שתוצאותיו הוצגו לכנסת ב–16 בדצמבר 2010. הסקר גילה כי במדגם שכלל 500 נסקרים, 40% חשו כי הרופאים הפגינו מקצועיות רפואית אך לא הפגינו חמלה או אמפתיה למטופליהם. אבל הממצאים עוד יותר מטרידים מכך. אותם נסקרים, כשנשאלו כמה יהיו מוכנים לתרום כדי לספק או לשפר את הטיפול הרפואי לאוכלוסיות הבאות, הפגינו חוסר חמלה מפר שלווה: 71% אמרו שיסרבו לסייע בכל צורה לבריאותם של אסירים ביטחוניים, 65% יסרבו לעזור לעובדים זרים לא חוקיים, 60% יסרבו לעזור לזונות ו–62% יסרבו לעזור לפליטים שברחו מארצם.

מכיוון שלא ניתן לחשוד שגורם "אנטי־ציוני" או "פוסט־ציוני" ערך את הסקר הזה, לא ניתן להניח שהממצאים עוותו על מנת להציג את הישראלים באור שלילי. סקר זה מראה את חוסר החמלה המטריד כלפי זרים הזקוקים לעזרה רפואית. חוסר הרצון לסייע לזונות, מהגרים ופליטים — שיש להניח שאינם מסכנים ישראלים — הוא המטריד ביותר.

להיות נטול חמלה לזר פירושו להיות נטול חמלה, נקודה. החמלה, בהגדרתה, מכוונת לזר, למי שאינו שייך לקבוצה שלי (ואפילו למי שסוטה מהקבוצה או עוין אותה). חמלה השמורה אך ורק לחברי קבוצתי היא לא חמלה, אלא הגנה עצמית. היעדר החמלה בתורו מצביע על היעדרם של שני כישורים מוסריים בסיסיים: לראות אחרים שונים ורחוקים כבני אדם שלמים ושווים לי; ולהיות בעל דחף להקל את סבלם של מי שאינם חברים בקבוצתי. חמלה היא הרגש המוביל בתרבויות אוניברסליסטיות המקדשות זכויות אדם, ולכן סביר שתהיה פחותה או נעדרת בחברות התופסות בני אדם דרך מנגנוני שליטה, כפייה וכוח, חברה שבה קבוצה אתנית אחת מתעקשת על עליונותה ושבה קבוצות דתיות מופרדות זו מזו.

האם זה מקרי שאותו אדם שמקדם השקפה בלתי מתנצלת של עליונות גזעית ואתנית בישראל הוא אותו אדם שמציג חוסר חמלה קודר? במהלך המבצע בעזה ביולי שעבר, אחרי שמחבלים פלסטינים רצחו שלושה נערים ישראלים, פירסמה בפייסבוק איילת שקד, שרת המשפטים הנוכחית של מדינת ישראל (ואז חברת כנסת) וחברה במפלגת הבית היהודי, את הציטוט הבא (מתוך מאמר גנוז של אורי אליצור): "זו מלחמה בין שני עמים. מי האויב? העם הפלסטיני... עם שלם, על זקניו ונשיו, עריו וכפריו, רכושו ותשתיותיו." כשנבחרת ציבור ישראלית מכריזה בפומבי כי נשים וזקנים הם יעד מלחמה לגיטימי, היא הופכת את רגשותיהם של רבים לנורמות מוסריות ופוליטיות שמבטלות חמלה והומניות (לו היו אומרים לי לפני 20 שנה שנבחר ציבור ישראלי יכריז בפומבי שלגיטימי להרוג זקנים ונשים, הייתי רואה בכך דמוניזציה אנטישמית שפלה של יהודים וישראלים).

כעת אבקש לשאול שאלה אחרונה. מנהל בית החולים שאבי מת בו לא יצר קשר איתי. לא שלח התנצלות או תנחומים בדרך שהיתה מבהירה שהוא מצטער על הסבל שעברה משפחתי. מה יש לאדם להפסיד כשהוא מפגין את אנושיותו כלפי אדם אחר? מה יש לרופא העומד בראש מוסד רפואי גדול להפסיד כשהוא מפגין אחריות על רופאיו?

**הכחשה כהיעדר נורמות**

היכולת להתנצל נובעת ישירות מתכונה מכרעת של חֲבָרוֹת טובות: אחריותיות (accountability). אחריותיות היא תכונה חשובה במוסדות דמוקרטיים — למעשה זוהי התכונה החיונית ביותר שלהם. ממשלות "נושאות באחריות", חייבות דין וחשבון, אם אזרחים יכולים לתגמל נציגי ממשלה בהתאם, על פי ביצועיהם ואמות המידה המוסריות שלהם. להשאיר או לסלק את נושאי המשרה לפי ביצועיהם.

אם מוסדות, פוליטיקאים ומומחים אינם משרתים את האינטרס הציבורי ואינם עומדים בנורמות הולמות של מקצועיות ומוסריות, הם בדרך כלל מכירים בכך שנורמות יקרות הופרו. פעמים רבות הם מתנצלים ולפעמים אפילו מתפטרים מתפקידם. כשהם נתפסים בקלקלתם, רוב הפוליטיקאים הישראלים חושפים תכונה מדהימה: גם אם הם מורשעים ונשלחים לכלא, הם מכחישים שפעלו שלא כשורה אי פעם, אף פעם לא מתנצלים ולעולם לא לוקחים אחריות ומתפטרים מרצונם (כולנו זוכרים את התחמקויותיהם והכחשותיהם של אריה דרעי, איציק מרדכי, משה קצב, אברהם הירשזון, אהוד אולמרט ועוד רבים אחרים שביצעו עבירות). אריה דרעי, שנשלח למאסר, מעולם לא הודה בביצוע עבירה ואף לא התנצל על כך. זו הסיבה שהוא יכול לשמש ראש מפלגה מכובד ויכול לשוב ולכהן כשר בממשלה. חוסר זה באחריותיות שווה ערך להיעדר נורמות.

מדוע יש כזה חוסר נורמות וסטנדרטים שדמויות ציבוריות כפופים להם? הרשו לי להציע היפותזה שכוללת, שוב, הכללה: כשמדינה עושה שימוש בכוח דרך קבע, מחריבה את חייה של אוכלוסייה שלמה, משתלטת על שטחים באופן לא חוקי, מלגלגת על החוק הבינלאומי, היא יכולה לעשות זאת באופן מתמשך רק על ידי הכחשת מעשיה, ולכן לא יכולה, באופן לוגי, להתנצל על כך. רוצה לומר, השימוש בכוח בהכרח ובהגדרה מכחיש את עצמו, כלומר את מעשה העוול שלו, ובכך מונע בהגדרה ובהכרח פרקטיקה של התנצלות. יתרה מכך, כשמי שעושה עוול משוכנע תמיד שהצדק לצדו, הוא לא יכול לעולם להטיל ספק, להתנצל או לקחת אחריות על מעשיו. העיוורון העצמי הופך להיות מובנה לתוך הראייה.

האם זה רק מקרה שקולגה קרוב של איילת שקד, נפתלי בנט, ראש המפלגה הימנית קיצונית הבית היהודי, הריץ מסע פרסום שליגלג על אנשים שמתנצלים? הקמפיין שלו השיב את הגאווה לאלו שלא מתנצלים. כיוון שפרסום — פוליטי או מסחרי — משתמש בערכים הקרובים ללבו של קהל היעד שלו. אנו יכולים לשער שבסולם הערכים של בנט ובוחריו גבר אמיתי, כמו אומה אמיתית, אינו מתנצל.

**התנצלות ככוח מוסרי**

הסוציולוג היהודי הגרמני הדגול נורברט אליאס הגדיר "ציוויליזציה" באופן מקורי ביותר: לא לפי מספר פרסי הנובל שמקבלת החברה, לא לפי מספר הקונצרטים הקלאסיים שאדם פוקד ולא לפי המצאות טכנולוגיות, אלא לפי העובדה שברגע מסוים בהיסטוריה שלהן החברות האירופיות חדלו להיות במצב של מלחמה פנימית. אי־אז במהלך המאות ה–15 וה–16 לקחה על עצמה המדינה (הצרפתית) להשכין שלום במישור החברתי על ידי איסור גורף על אלימות פרטית ועל ידי הפיכתה לגוף היחיד המורשה להשתמש באלימות. אם לנקוט לשון כלכלנים, המדינה הכריחה את נתיניה לשתף פעולה זה עם זה.

מעניין עוד יותר, כי כפיית השלום החברתי לוותה בשינוי בכללי ההתנהגות והנימוס. אליאס הבחין כי השכנת השלום בחברה הלכה יד ביד עם נורמות חדשות של התנהגויות גופניות: כעת הונחה הציבור בתוקף שלא להפליץ, לא לחטט באף, לא לעשות גרפס ולא לעשות צרכים בפומבי. היכולת הכפולה לשלוט בתוקפנות ולחוש בושה כשגופך מאבד שליטה, טען אליאס, סימנה את עלייתה של ה"ציוויליזציה" האירופית. להיות מתורבת (כלומר להיות חלק מציוויליזציה), אם כן, פירושו היכולת להכיר בנוכחות הזולת על ידי הפגנת ריסון עצמי. לא התרבות הגבוהה אלא הפיוס האזרחי הוא המוביל לציוויליזציה.

כשאותו זולת לא זכה להכרה הולמת נדרשה התנצלות כדי לסמן שכלל הופר ולבטא כוונה לתקן את מערכת היחסים שנפגעה מכך. במובן זה היכולת להתנצל הפכה לסימן לאדם "מתורבת", אדם שוויתר על כוח הזרוע כצורת קיום.

מה ההפך מזה? האדם שנפתלי בנט רוצה וממליץ להיות: מישהו שלא מתנצל וגאה להפליץ, לעשות גרפס ולחטט באפו בנוכחות אנשים אחרים (מילולית ומטפורית). מדוע צריך נבחר ציבור של מדינה מכובדת כמו ישראל ללעוג לנוהג התרבותי של התנצלות ולהפוך זאת למצע הבחירות שלו? זאת משום שרבים, רבים מדי, מותחים קו ישיר בין ערך עצמי ובין "כוח" ואפילו כוחנות, ורואים את הנוהג התרבותי של התנצלות כחולשה ופגיעוּת, ולא כהפגנת סמכות מוסרית ואחריות.

ובשלב זה אבקש להעביר מסר אישי לכל המנהלים של בתי החולים ולמנהלים של כל המוסדות הציבוריים: מי שאינו מסוגל להתנצל אינו יכול לטעון שיש לו סמכות לייצג את טובת הציבור ואפילו לא לטעון לתואר של סובייקט מוסרי. התנצלות היא מעשה של חוזק מוסרי.

**מהיכן יבוא התיקון**

אסיים בתקווה ולא בייאוש ואביע הערצה לאותם ארבעה נציגים רפואיים שהזכרתי לעיל. אני מעריצה אותם מכיוון שהם לא מספרים לעצמם או לציבור שום סיפורי סינדרלה או משתמשים בסיסמאות ריקות ואני מעריצה אותם משום שהם מוצאים בתוך יושרם את האומץ להילחם מלחמות יומיומיות כדי לקדם אמות מידה של טיפול אנושי ורחום (אין לי ספק שהם לא לבד במאבק הזה).

ארי שמיס אחראי ליוזמה במרכז הרפואי שיבא, שנועדה להכשיר רופאים ליצור קשר עין טוב יותר, לחייך, לתקשר במילים, להביע אמפתיה ולהסביר מידע. שוקי שמר חשף בפני תוכנית מרשימה בבית החולים אסותא, שמטרתה להכשיר את כל סגל בית החולים — רופאים, אחיות, אנשי ניקיון ואדמיניסטרציה — וליצור סביבה טיפולית כוללת ומלאה. אבי ריבקינד ודב צ'רניחובסקי מסייעים גם הם לשיפור מערכת הבריאות בכך שהם עושים אותה להומנית יותר. האם הם יכולים להתגבר על השחיקה האטית של נורמות החמלה של חברה שלמה? האם הם לבדם יכולים לתקן את הנזק שנגרם על ידי חינוך שמרחיק את החברה הישראלית כל יום יותר מאוניברסליזם והומניזם? רק הזמן יגיד אם הם דון קיחוטים אמיצים שיימחצו על ידי מנגנונים גדולים מהם, או אם הם יהיו מסוגלים לתקן את המרקם המוסרי שהחברה הישראלית פרמה באטיות.