

## **מאפייני תקשורת אמפתית בקהילות וירטואליות של בריאות הנפש :**

**חקר מקרה של שתי קהילות וירטואליות בישראל / נאוה רוטשילד**

### **תקציר:**

במהלך העשורים האחרונים הפכה תקשורת מתווכת מחשב ( CMC – Computer Mediated Communication ) זמינה ונגישה לחלקים גדלים והולכים באוכלוסיית העולם. המרחב הווירטואלי מעודד יצירה של ערוצי תקשורת חדשים המאפשרים יצירת קשרים אישיים וקיום דיונים קבוצתיים בנושאים שונים. קומונות וירטואליות הן מהכלים הפופולריים לקיום שיח באמצעות ערוצי תקשורת מתווכי מחשב. חוקרים רבים מגלים עניין בחקר השיח החברתי שמתקיים בקהילות אלו, ובוחנים האם ערוצי התקשורת הווירטואליים יכולים למלא את הצרכים החברתיים של בני האדם, ולהוות תחליף לתקשורת פנים אל פנים.

השימוש בערוצי תקשורת וירטואלית ליצירת קשרים חברתיים בין בני אדם צבר תאוצה החל משנות ה-90 של המאה ה-20. כיום חלקים גדולים מאוכלוסיית העולם משתתפים בשיח חברתי ויוצרים מערכות קשרים חברתיים באמצעות ערוצי תקשורת וירטואליים.

קשרים חברתיים חשובים לרווחתם הנפשית של בני אדם, התחושה של האדם שהוא אהוב, מוערך וחבר ברשת של קשרים אנושיים ומחויבות הדדית, תורמת לחוסנו הנפשי ומאפשרת לו להשתלב בחברה. אך בחברה נמצאים אנשים שמתקשים ליצור מערכות קשרים חברתיים מספקים עם אחרים. הסיבות לקשיים ביצירת מערכות קשרים חברתיים הן מגוונות וכוללות חסמים אישיים פנימיים וחסמים שמקורם בחברה שדוחקת לשולי השיח החברתי פרטים וקבוצות שאינם משתלבים ועונים בדיוק לקביעות הערכים והנורמות המקובלים בחברה... אנשים אלו חווים הדרה חברתית ופעמים רבות חשים בדידות עמוקה.

אנשים שלוקים בפגיעה נפשית מתקשים ליצור מערכות קשרים חברתיים משמעותיים עם אחרים בחברה. הסיבות לתופעה הן אישיות וסביבתיות ובראשן הסטיגמה שקשורה למחלות נפש, שבגינה סובלים נפגעי הנפש מהדרה חברתית. כתוצאה רבים מהמתמודדים עם פגיעה נפשית חשים בדידות, חוסר הבנה מצד הקהילה ה"בריאה" ונדחקים לשולי השיח החברתי. קומונות וירטואליות יכולות לשמש ערוץ תקשורת חלופי עם אחרים דומים להם ובאמצעותן יכולים נפגעי הנפש להגדיל את רשת הקשרים החברתיים שלהם ולהפיג ולא במעט את הבדידות בה הם שרויים.

מטרת המחקר הנוכחי היא לבדוק את אופיין וטיבן של מערכות הקשרים החברתיים שיוצרים נפגעי הנפש בשתי קומונות ווירטואליות סגורות שבהם לוקחים חלק אנשים שסובלים מפגיעה נפשית. לשם כך, השתמשנו בטכניקות מחקר איכותניות ובאמצעות טכניקות חקר מקרה ניתחנו את השיח שמתנהל בקומונות ובחנו את המאפיינים החברתיים שלו.

לצורך הקביעה האם מתקיימות מערכות קשרים חברתיים משמעותיים בין המשתתפים בקהילות, הגדרנו תהליך אמפתי כמאפיין מערכות קשרים חברתיים משמעותיים, שכן הוא דורש ששני הצדדים משתתפים בתהליך יכירו אחד את השני ויחוו אמון וביטחון בקשר שנוצר ביניהם. מתוך הגדרה זו עלו ארבע שאלות מחקר עיקריות שעל פיהם נותח הקורפוס המחקרי:

- מי הם המשתתפים בקהילות ווירטואליות של פגועי נפש בישראל.
- אלו סוגי תמיכה חברתית מוחלפים בקהילות הללו.
- מהם ביטוי האמפתיה שמופקים בקהילות
- אילו מערכות יחסיים חברתיים מצליחים לייצור נפגעי נפש באמצעות השתתפות בשיח בקומונות ווירטואליות

לצורך ביצוע המחקר התקבל אישור ממנהלי הקומונות לביצוע תצפית פסיבית אחר הפעילות בשתי קומונות ווירטואליות סגורות, שבהן משתתפים נפגעי נפש. לפי ביצוע התצפית הובטחה השמירה על האנונימיות של המשתתפים בשיח.

על פי שיטת הניתוח שנבחרה, חקר מקרה, נבחרו שתי תקופות דגימה לגיוון מרבי, הראשונה בחודשים ספטמבר אוקטובר 2011 והשנייה בחודשים ינואר ופברואר 2012, בהן נדגמו כל המסרים שנכתבו בתקופה.

ניתוח התוכן התבצע בשלושה שלבים: השלב הראשון כלל ניתוח ברמת השרשור כאשר כל שרשור סווג לאחד משישה נושאי על, על-פי תוכנו. בשלב השני בוצע ניתוח תוכן ברמת המסר וכל מסר קודד באחת משש קטגוריות על. ובשלב השלישי כל מסר נותח ברמת הפסקה או המשפט והוכנס למערכת התמות הכללית שנבנתה לאורך של שאלות המחקר. בסך הכל נותחו במהלך המחקר 216 שרשורים שהכילו 1,384 מסרים וגובש עץ הקטגוריות סופי שמנה שש קטגוריות על 871 קטגוריות נושאים ממוקדות.

מניתוח המסרים לאורך של שאלות המחקר עולים הממצאים העיקריים הבאים:  
נפגעי נפש שבחרים להצטרף לפעילות בקומונות עושים זאת ממספר סיבות. הרוב המכריע של המשתתפים החלו את הפעילות בקומונות בעקבות מצבי משבר שהם חוו בעקבות הפגיעה

הנפשית שממנה הם סובלים, כאשר הם חשו שהסביבה ה"בריאה" אינה מספקת עבורם את סוג התמיכה לה הם זקוקים. סיבה נוספת להצטרפות היא תחושת הבדידות שחשים רבים מנפגעי הנפש שהינה תוצאה לתהליך ההדרה החברתית שממנו הם סובלים.

מרבית הכותבים שמצטרפים לפעילות לא ממשיכים להשתתף בשיח גם כאשר הקושי עמו הם מתמודדים חלף ועבורם ההשתתפות בקהילות משמשת רק לצורך פתרון משבר ספציפי. אולם אלו שכן בוחרים להמשיך להשתתף בשיח ומעניקים תמיכה לכותבים אחרים, הם התורמים המשמעותיים ביותר לשיח שמתנהל בקהילות. אנשים אלו מהווים את הליבה החברתית של הקהילה ומצליחים ליצור מערכות קשרים עמוקות עם משתתפים אחרים.

באמצעות השיח בקומונות המשתתפים מחליפים מספר סוגים של תמיכה: תמיכה באמצעות אספקת מידע מתוך ניסיון אישי כזה שלא ניתן לקבל מגורם מקצועי. המשתתפים מעניקים תמיכה רגשית ברמות שונות לאחרים שמבקשים או שעולה מדבריהם שהם זקוקים לתמיכה. בעקבות ההשתתפות בקבוצה חשים הכותבים תחושה של שייכות לקהילה שמבינה אותם ואת הקשיים הייחודיים שלהם שנובעים מהלקות הנפשית.

בניגוד למחקרים קודמים שטענו שחלק חשוב מתהליך אמפתי כולל העברת מסרים לא מילוליים כמו מחוות גופניות וטון דיבור שאינם אפשריים בערוצי תקשורת מתוכי מחשב. במחקר הנוכחי דווקא מצאנו דוגמאות לתהליכים אמפתיים שמתקיימים בין המשתתפים בשיח למרות המחסור במחוות פיזיות שלא קיימות בערוצי תקשורת ווירטואליים שמתבססים על העברת מסרים טקסטואליים. לתהליכים האמפתיים שמתרחשים בערוצי תקשורת ווירטואליים מאפיינים מעט שונים מתהליך דומים שמתרחשים בתקשורת פנים אל פנים, כך מצאנו תהליכים אמפתיים שמתקיימים בין כותב שמבקש תמיכה מאחר ספציפי, בין כותב שמדווח על קושי שבעקבותיו מקבל תגובה אמפתית מחבר אחר בקהילה, וכן מצבים בהם כותב מדווח על קושי ומשבר ומספר חברים מעניקים מסרים אמפתיים לאדם הספציפי או לקהילה כולה.

תוצאות המחקר הובילו אותנו למסקנה שניתן לייצר מערכות קשרים חברתיים באמצעות מערכות תקשורת מתווכות מחשב. אך למרות שרבים פונים לערוצים אלו כאשר הם חווים קושי ומשבר רק מעטים מצליחים לבנות מערכות יחסים משמעותיות באמצעות ההשתתפות בקהילות. נראה שערופץ תקשורת זה אינו מתאים לכל אדם ותלוי רבות באופי האישי של האדם, באופי הקשיים עמם הוא מתמודד, ביכולת הביטוי וההבנה של מסרים שמועברים בצורה טקסטואלית ובחוזק מערכת התמיכה החברתית שיש לו בעולם הפיזי.

לשאלה האם ערוצי תקשורת ווירטואליים יכולים להוות תחליף למערכות יחסים חברתיים פיזיים עבור אנשים הנמנים עם קבוצות אוכלוסייה שסובלות מהדרה חברתית בכלל ואוכלוסיית נפגעי הנפש בפרט, כנראה אין תשובה חד משמעית. נראה שנדרש עוד מחקר רב כדי שנוכל לחדד ולהתאים את ערוצי התקשורת הווירטואליים כך שיותר אנשים יוכלו למצוא בו ערוץ תקשורת מספק שיכול להקל בעבורם את תחושת הבדידות וישפר את רמת ההשתתפות של אנשים אלו בשיח החברתי.

**מספר מיון בספרייה :**

004.678019 רוט.מא תשע"ד

**מספר מערכת:**

002391556