

מודל התנהגות המנחה בקבוצות תמיכה וירטואליות:

מקרה המבחן של מנהלי קהילות תמיכה ישראליות

בפייסבוק / טל איתן

תקציר

קבוצות תמיכה אינטרנטיות מאפשרות לאנשים המתמודדים עם בעיה, אתגר או מחלה מסויימים, להתכנס במרחב מקוון, במטרה לחלוק חוויות, לחפש, לקבל ולספק מידע, עצות ותמיכה רגשית. סקרים, מחקרים ופרסומים שראו אור בשנים האחרונות מציגים עליה שיטתית ומתמשכת בשימוש שאנשים עושים בקבוצות פייסבוק כמו גם עליה במספר חיפושי המידע שנערכים בקבוצות, לעומת אפיקי מידע אחרים.

קבוצות תמיכה לאנשים המתמודדים עם מחלות ואתגרים שונים בחייהם הן כר נרחב ומשמעותי להעברה של מידע. חברי הקבוצה, כמו גם אנשי מקצוע שונים, משתמשים בקבוצות תמיכה להפצה, הערכה, יצירה ושימוש במידע, במגוון רחב של דרכים. מקומם של מנחי קבוצות התמיכה הוא מרכזי וחשוב: המנחים יכולים למנוע ממידע להיות מופץ כמידת רצונם, ורמת השליטה שלהם במידע היא כמעט מוחלטת.

למרות שהממצאים העדכניים בתחום מצביעים על כך שקבוצות תמיכה בפייסבוק נושאות משמעות עמוקה ופוטנציאל רב עבור החברים, ניכר שחסר ידע מחקרי מבוסס על אודות האופן שבו קבוצות תמיכה מנוהלות ומובלות. קיים מספר מצומצם של מחקרים הבוחנים את התנהגות המנחים בקבוצות פייסבוק, ומספר קטן עוד יותר של מחקרים המתמקדים במנחים של קבוצות תמיכה בפלטפורמה זו.

במטרה לחקור לעומק את התנהגויות המנחים בקבוצות תמיכה בפייסבוק, משתמש מחקר זה במודל התנהגות המנחה שפותח על ידי ליברמן ואחרים בעקבות תצפיות במנחי קבוצות תמיכה פיזיות, המקיימות מפגשים פנים-אל-פנים (Lieberman et al., 1973). המודל מגדיר חמש קטגוריות למיון התנהגויות המנחה כפי שנחזו על ידי החוקרים: (1) מייחס משמעות (Meaning Attribution) – פעולות שבהן המנחה מסביר, מבהיר, מפרש, משווה ומסייע לבניית פרספקטיבה ולמידה קוגניטיבית, (2) תומך-דואג (Support-Caring) – כאשר המנחה עוזר, מתגמל, מגן, מחמיא, תומך ומציע חמלה, ידידות, אהבה וחיבה, (3) מזמין-מעורר (Evoke-Stimulate) – כאשר המנחה שואל, משקף, מזמין, מדובב ומפיק תגובות, (4) מנהל-מוציא לפועל (Executive-Management) – פעולות שבהן המנחה מכוון את המשתתפים איך לעבוד, כיצד להתייחס זה לזה, מנהל את הדיונים, קובע חוקים ומגבלות ומציב מטרות או כיוון תנועה, ו-(5) משתמש בעצמי (Use of Self) – כאשר המנחה מתמקד בעצמו, מגלה רגשות כאן ועכשיו, משקף אמונות, תכונות ומרכיבים, מחייב, משתתף כחבר בקבוצה ומערב עצמו אישית בדיונים (נספח 1). במחקרים קודמים נמצא אישוש לכך שמודל התנהגות המנחה מתקיים גם בקבוצות מקוונות.

שאלות המחקר. מחקר זה בא לענות על שלוש שאלות: (1) האם ובאיזה אופן מודל התנהגות המנחה של ליברמן ואחרים בא לידי ביטוי בקבוצות תמיכה בפייסבוק, (2) אילו פעולות מבצעים מנחי

קבוצות התמיכה בכל אחת מקטגוריות ההתנהגות שהגדירו ליברמן ואחרים, (3) אילו פעולות הקשורות למידע עושים המנחים כחלק מהנחיית הקבוצה.

שיטת המחקר. עשרים ואחד מנחים של קבוצות תמיכה השתתפו בראיונות עומק שנערכו אונליין באמצעות תוכנת "זום". מדריך הראיון חובר לפי התרגום לעברית של שאלון התנהגות המנחה של ליברמן ואחרים וכלל שאלות פתוחות המתייחסות להתנהגויות שונות שליברמן ואחרים זיהו בקבוצות תמיכה פיזיות (Lieberman et al., 1973). הראיונות הוקלטו, תומללו ולאחר מכן קודדו ונותחו בעזרת תוכנה לניתוח נתונים איכותניים, בגישת ניתוח איכותני בדפוס מתודולוגי ממוקד חלקית בקריטריונים (שקדי, 2012).

ממצאים. כל מנחי הקבוצות שלקחו חלק בראיונות דיווחו על שימוש בלפחות אחת מהתנהגויות המנחה שתועדו אצל ליברמן ואחרים (Lieberman et al., 1973). ההתנהגויות השכיחות ביותר, שחזרו ברוב הראיונות, היו התנהגות ניהול והתנהגות תמיכה. התנהגות מתן משמעות הייתה אף היא נפוצה מאוד והמנחים שעשו בה שימוש תיארו פעולות רבות הקשורות במידע: ארגון מידע, הפקה והפצה של מידע, ניטור ומחיקה של מידע ועוד. התנהגות שימוש-בעצמי והתנהגות מזמינה-מעוררת היו הכי פחות נפוצות בראיונות. בין היתר נמצא כי התנהגות מזמינה-מעוררת מאפיינת קבוצות חדשות ושמנחים של קבוצות ותיקות זונחים אותה עם הזמן, שהתנהגות התמיכה ממלאת תפקיד מרכזי בקבוצות רבות, שהתנהגות מתן-משמעות היא ציר מרכזי בהעברה, ארגון והפצה של מידע, שהתנהגויות ניהול מחייבות הקפדה ואכיפה אחידה ושיטתית וממצאים נוספים רבים. בכל אחת מההתנהגויות נמצאו פעולות שונות ומגוונות שעושים המנחים: חלק מההתנהגויות תועדו במחקרים קודמים, אחרות מתועדות כאן לראשונה.

מסקנות. נמצא כי מודל התנהגות המנחה של ליברמן ואחרים (Lieberman et al., 1973) מתקיים בקבוצות תמיכה מקוונות הפועלות בפייסבוק, והוא התברר להיות כלי מתאים כדי לתאר, לחקור ולפרש את התנהגות המנחה בקבוצה. עם זאת, נמצא כי המודל המקורי מחסיר פעולות רבות שעושים מנחים של קבוצות תמיכה מקוונות ולא מופיעות בקבוצות תמיכה פיזיות, ועל כן מציע המחקר הרחבה של המודל. נמצא כי מנחי קבוצות עושים פעולות רבות הקשורות ומשפיעות על המידע בקבוצה, וזאת למרות שלעתים רבות המנחים הם נעדרי השכלה מקצועית או ידע מבוסס בתחום. המסקנה המסכמת של מחקר זה היא שמנחי קבוצות תמיכה בפייסבוק יכולים להיעזר במודל התנהגות המנחה של ליברמן ואחרים, במטרה לעצב ולאפיין את הקבוצה שהם מנחים. הבנת התנהגויות המנחה והפעולות השונות תחת כל אחת מהן, תסייע למנחים להרחיב את רפרטואר האפשרויות העומד בפניהם ותחשוף אותם לכלים כמו גם להיגיון העומד מאחוריהם, כפי שתואר על ידי מנחי הקבוצות שהתראיינו עבור מחקר זה.