



# מדריך לניהול השיח בקבוצות ווטסאפ קהילתיות

מרץ 2024





מדריך זה נכתב בשיתוף מרכזים לצדק חברתי במסגרת פרויקט שומרי שותפות שנועד למנוע הסלמה ביחסים בין יהודים וערבים בערים ואזורים מעורבים. ברצוננו להביע תודה לצוות מרכזים לצדק חברתי ומטות שומרי שותפות על שיתוף הפעולה הפורה להוצאת המדריך.

## קיטוב חברתי ורשתות חברתיות

מדריך זה נועד לסייע למנהלים ולמנהלות של קבוצות ווטסאפ קהילתיות בלתי-פורמליות להתמודד עם האתגר המורכב שבניהול שיח נורמטיבי ברשת החברתית. הסוגיות שבאתגר נוגעות בעקרונות דמוקרטיים כגון חופש הביטוי וגבולותיו, הוגנות, שקיפות ושוויון, ואף בצרכים הבסיסיים של חברי הקהילות להשמיע את קולם מחד גיסא ולחוש שייכות מאידך גיסא. השימוש במדריך יאפשר למנהלים ולמנהלות של קבוצות אלה להתוות דרך לניהול שיח דמוקרטי מגוון וביקורתי ובו בזמן סובלני ובטוח עבור כלל חברי הקהילה.

בשנים האחרונות הולך ומתעצם הקיטוב החברתי בין קבוצות בישראל. מאורעות כמו מגפת הקורונה, אירועי מאי 2021 (מבצע שומר החומות), המהפכה המשפטית והמאבק נגדה, אירועי שבעה באוקטובר 2023 והמלחמה בעקבותיהם – כל אלה מגבירים את המתח בין קבוצות האזרחים בישראל – יהודים, ערבים, דתיים, חילונים, חרדים ועוד. הקיטוב החברתי משפיע גם על הדינמיקה בקהילות המגוונות שבמרחב המשותף, למשל בערים ובשכונות מעורבות של ערבים ויהודים, והוא ימשיך לאתגר אותן בעתיד הקרוב. עמדות שהן מנוגדות בעיתות שגרה אך מאפשרות לקיים שיח בקבוצה המקדמת מטרות משותפות, הופכות למקוטבות בעת חירום או בתקופת משבר ומשפיעות על יכולתן של קבוצות אלה לנהל שיח מיטיב ויעיל עד כדי איום ממשי על המשך קיומן. בזמנים אלה גדל מאוד הפער בין נקודות המבט של הקבוצות השונות על האחריות למצב ועל הפתרון הרצוי. בה בעת פוחתת היכולת לחוש אמפתיה לצד האחר וגוברת הנטייה לסווג את העצמי ל"אנחנו" ואת הזולת ל"הם" – ובמושגים פסיכולוגיים-חברתיים – ל"קבוצת הפנים" לעומת "קבוצת החוץ", הנתפסת כקבוצה הומוגנית בעלת מאפיינים שליליים.

בשל מאפייני השיח ברשתות החברתיות, קבוצות שונות הניזונות מכלי תקשורת שונים ומנרטיבים שונים ברשתות נחשפות כל אחת להיבטים אחרים של המציאות.

**חלקו הראשון** של המדריך מתאר את המאפיינים הייחודיים של ווטסאפ כרשת חברתית ואת המשמעויות הנגזרות מכך בנוגע לעיסוק בגבולות השיח בקבוצות קהילתיות. **בחלקו השני** של המדריך נציע המלצות וכלים למנהלי הקבוצות לנהל שיח מורכב באופן מכבד ומכיל על אף האתגרים.

# השימוש בקבוצות ווטסאפ כמרחב קהילתי

קבוצות הווטסאפ הן כלי נפוץ וזמין לניהול קהילות שונות בישראל – קבוצות שכונתיות, קבוצות פוליטיות, משפחה, חברים ועוד. השימוש ביישומון זה ובפרט בכלי של קבוצות, גבוה בישראל בהשוואה לשימוש במקומות אחרים, וכ-88% מבני 16–64 משתמשים בו. לפי דו"ח האינטרנט של בזק לשנת 2023, שיעור מהמשיבים שאינם מוכנים לוותר על היישומון עומד על 74%, והמשתמשים מעל גיל 18 חברים ב-13 קבוצות ווטסאפ בממוצע.

קבוצות ווטסאפ קהילתיות הן בדרך כלל מגוונות במיוחד ומכילות מגוון זהויות חברתיות, קולות ודעות, זאת שלא כרוב הקשרים בחיי היום-יום המשפחתיים והחברתיים שלנו, אשר בד"כ מתאפיינים בהשקפות עולם דומות (Mutz, 2006)<sup>1</sup>. יתר על כן, ההצטרפות אל הקבוצות הקהילתיות הן וולונטרית, ומידת המחויבות של חברי הקבוצה משתנה מאחד לאחד. קבוצות אלה הן מקור לידע, לביטוי עצמי ולהתארגנות קהילתית וחברתית, ולהן יתרונות רבים ככלי לניהול קהילה. חסרונות בולטים בשימוש באמצעי זה באים לידי ביטוי בעיקר באופן שבו השיח עשוי להקצין, בעיקר בתקופות של מתח ביחסים בין קבוצות שונות (תומכי הממשלה ומתנגדיה, יהודים וערבים, חילונים, דתיים וחרדים). ההקצנה בשיח דוגמת אמירות משתלחות, קללות ואלימות מילולית תורמת להגברת הקיטוב החברתי ועלולה להזיק ליחסים בין הקהילות שמחוץ ליישומון.

---

<sup>1</sup>Mutz, D. C. (2006). *Hearing the other side: Deliberative versus participatory democracy*. Cambridge: Cambridge University Press.



## מגבלות הווטסאפ בניהול שיח מורכב

◀ **אפשרות לפרשנות שגויה**<sup>2</sup> - השיח בווטסאפ טומן בחובו אפשרות לפרשנות שגויה עקב ההסתמכות על טקסט בלבד, לרוב קצר, על מסרים רגשיים לא מורכבים ועל שימוש בסמלונים (אימוג'י). השיח במרחב הדיגיטלי גולש בקלות רבה יותר לתוכן פוגעני, גזעני ואליים. נוסף על כך, כאשר לא ניתן לראות את הבעות הפנים של הדובר או של הדוברת ולשמוע את נימת הדיבור, נעלמים רמזי תקשורת חשובים והמסר עלול להתפרש באופן שגוי או שונה מזה שהתכוון אליו הכותב. גם השימוש באימוג'י כביטוי לרמז המתווסף לטקסט הכתוב נתון למגוון פרשנויות שגויות שחלקן קשורות לפערים בין-דוריים ולפערים בין התרבויות של הדוברים.

◀ **"להתחבא מאחורי מסך"** - בפלטפורמה זו אפשר לכתוב ביתר קלות אמירות ומסרים בוטים וישירים, שלא כבתקשורת פנים אל פנים, המצריכה להתמודד עם תגובתו המיידית של האדם ממול, לראות את הפגיעה בו ולשאת במחירים. בשל תנאי שיח אלה עלולה התקשורת להתדרדר במהירות לשיח פוגעני ואליים ולדינמיקה של הסלמה כאשר נעשה שימוש בביטויים ובמסרים קיצוניים המעוררים תגובות קשות אף הן. יתר על כן, הווטסאפ מאפשר לאדם "להתחבא מאחורי המסך ולהתנתק מיד אחרי כתיבת ההודעה בלא לקרוא את התגובות ובלא להגיב עליהן בין אם מיידית, או כלל לא להגיב. כל אלה מאפשרים לאנשים להתנער מאחריות לתכנים שהם כותבים באמצעי תקשורת דיגיטלי זה.

◀ **הפחתת היכולת לחוש אמפתיה** - התהליך האמפתי ("כניסה לנעליו של האחר" והבנת מצבו) מצריך להבין מסרים לא מילוליים ולקלוט את מצבו הנפשי של הזולת. תקשורת ברשתות החברתיות ובייחוד בווטסאפ אינן כוללות הבעות פנים ונימת דיבור, שהן אותות המעוררים אמפתיה ומוסרים מידע על מצבו של הזולת. בהיעדרן, אנשים המתקשרים בפלטפורמות אלה מתקשים יותר לגייס אמפתיה ולחוש אותה כלפי המשתתפים האחרים.

◀ **גודל מרבי, היכרות מזערית** - בקבוצות גדולות במיוחד, ההיכרות השטחית בין חברי הקבוצה עלולה להקצין התבטאויות פוליטיות. מחקרים מראים שהיכרות אישית בין חברי קבוצת ווטסאפ עשויה למתן התבטאויות אלה; חבריה אמנם יכולים להביע את דעתם ולהשתתף בתכתובת, אך באופן לא פוגעני ולא אליים<sup>3</sup> (Kligler-Vilenchik, 2019).

◀ **התמודדות עם הודעות כזב [ פייק ניוז ]** - בתקופות של מתיחות וחוסר ודאות מתגברות השמועות והודעות הכזב באמצעי התקשורת הדיגיטליים השונים ובעיקר בווטסאפ. הודעות אלה מבקשות לזרוע בלבול ובהלה ופעמים רבות הן מופצות במכוון על ידי גורמים עוינים. לצד הפצתן בידי אנשים מהשורה בתום לב ובחוסר מודעות, יש הודעות כזב שמטרתן להלהיט את הרוחות ולהקצין את השיח הקשור ליחסים בין קבוצות בחברה הישראלית.

---

<sup>2</sup> Oluga, S. O., & Babalola, H. A. (2013). An exploration of the pros and cons of the text message communication system. *International journal of Asian social science*, 3(2), 334-344.

Turkle, S. (2011). *Alone Together: Why we expect more from technology and less from each other*. Basic Books, New York. (pp. 187-211).

<sup>3</sup> Kligler-Vilenchik, N. (2019): Friendship and politics don't mix? The role of sociability for online political talk, *Information, Communication & Society*, DOI: 10.1080/1369118X.2019.1635185



## אתגר ניהול השיח בקבוצות ווטסאפ קהילתיות

עקב מגבלות אלה של פלטפורמת הווטסאפ ובשל האופי המגוון יחסית של קבוצות קהילתיות, מנהלי קבוצות ווטסאפ של קהילות מתמודדים עם דילמות רבות הקשורות לניהול גבולות השיח: אילו התבטאויות אינן מקובלות אצלנו? מה מותר ולגיטימי לומר גם אם לא נעים לשמוע? מהם הערכים הקהילתיים שלנו? מה לחלוטין אינו מקובל ועלול לגרור סנקציות? בהיעדר שיח קהילתי ובלא בירור מעמיק של גבולות השיח, מנהלי קבוצות נקלעים לחזית לבדם ונדרשים להגיב מהר להתבטאויות של חברים בקבוצה, לעיתים מבלי שברורה להם תפיסת התפקיד שלהם בנושא כה מורכב ובידיהם כלים מעטים לבצעו. הפלטפורמה אמנם מספקת כלים דיגיטליים לניהול הקהילה (שליחת הודעה אישית לחבר או לחברה בקבוצה, עריכת הודעות ומחיקתן, הגבלת ההרשאה לכתיבה בקבוצה ואף הוצאה של חבר מהקבוצה), אך אלה כלים טכניים שאינם מביאים בחשבון את תפיסת התפקיד של מנהל הקבוצה ואינם מסייעים לו לנהל באופן מושכל את גבולות השיח. יתר על כן, מנהלי הקבוצות לעיתים דרוכים תדיר ומתקשים להתמודד עם קצב ההודעות וזליגתן לשעות ולזמנים בלתי צפויים, וזאת נוסף על עיסוקיהם האחרים.

## מה אפשר לעשות? כלים לניהול השיח

**כדי להתמודד עם האתגרים בניהול השיח בקבוצות  
הקהילתיות אנחנו מציעים לנקוט שני צעדים מרכזיים:**

**02** הגדרת גבולות השיח  
כולל פרמטרים ומדרג  
התגובות.

**01** גיבוש עמדה ביחס  
לניהול השיח הנורמטיבי  
בקבוצה והצהרה עליה;

## 01 | גיבוש עמדה ביחס לניהול השיח הנורמטיבי בקבוצה והצהרה עליה

**01 נסחו הצהרה ברורה על חשיבות ניהול השיח בקבוצה, למשל – שמירה על חופש הביטוי בצד שמירה על מרחב בטוח לכלל חברי הקבוצה. מומלץ לכתוב זאת בתיאור הקבוצה, ובחזרה קבוצתי שיש לאשר טרם ההצטרפות או עם ההצטרפות אליה.**

**02 פרסמו מהם גבולות השיח בקבוצה (ראו להלן את מודל רמזור המפורט בצעד 2) ופרטו את הצעדים שיינקטו בעת החריגה מהם.** הבהרה ביחס לגבולות השיח והפעולות הנובעות מהגדרתם מאותתת לחברים שהנושא מנוהל ותורמת להפגת החשש של החברים שמא התבטאויות שנראות לגיטימיות בעיניהם יגרור נקיטת פעולות נגדם.

### 03 מסר לדוגמה:

שלום לכולן ולכולם, ברוכים הבאים לקבוצה [שם הקבוצה], שמחים שאתם כאן! אנחנו מנהלי הקבוצה [פירוט שמות המנהלים] הקמנו את הקבוצה כדי [פירוט מטרות הקבוצה]. אתם מוזמנים לכתוב ולעדכן, לשתף ולפרסם בה תכנים מסוג [פירוט התכנים בהתאם למטרות]. הקבוצה כוללת אנשים רבים ולכולם דעות וקולות מגוונים. אנחנו מברכים על כך! כדי שהקולות השונים יוכלו לבוא לידי ביטוי באופן בטוח השומר על היחסים בקבוצה, חשוב לשמור על כללי שיח מכבד. על כן החלטנו לשרטט בבירור את נורמות השיח בקבוצה ולהיעזר בחלוקה לשלוש קטגוריות:

◀ **אדום:** שיח לא לגיטימי, חוצה קו אדום ומצריך פעולה נחרצת פומבית.

◀ **צהוב:** התבטאויות המביעות תכנים לא מכבדים העלולים לפגוע באחר אך אינן חוצות קו אדום.

◀ **ירוק:** התבטאויות ותוכן שגם אם הם שנויים במחלוקת ומשקפים חוסר הסכמה, אינם פוגעניים.

לכל אחד מסוגי ההתבטאויות הללו נקבע מדרג תגובות [ניתן לפרט בקצרה]. כללים אלה חלים על התקשורת בינינו בקבוצה בלבד, אך מומלץ להשתמש בהם גם בהתנהלותכם ברשתות החברתיות בכלל. נזכיר שהקבוצה [או השכונה, תלוי בסוג הקבוצה] היא של כולנו וכולנו רוצים ורוצות לחוש שהיא מרחב בטוח.

**04 הבהירו את ההבדל בין התבטאות בין חברים או בקבוצות פרטיות בווטסאפ וברשתות אחרות ובין התבטאויות בקבוצה – "הקבוצה היא מרחב משותף ואנחנו רוצים שכולם ירגישו בו בטוחים".**

**05 הכירו בעובדה שגם בתוך גבולות השיח ייתכנו התבטאויות שיעוררו אי-נוחות ואף קושי בחלק מהחברים אולם אין הן חורגות מגבולות השיח הלגיטימי. שמירה על זכותו של חבר קבוצה לבטא את עצמו היא באחריות מנהלי הקבוצה והיא אינטרס של כולם.**

**06 ציינו כי השמירה שלכם על חופש הביטוי של חברי וחברות הקבוצה (במסגרת שיח נורמטיבי) אין פירושה שאתם תומכים בכל העמדות הללו או מצדדים בהן.**

**07 מומלץ להעביר את המסרים לעיל באופן יזום בקבוצה (ולא כתגובה על אירוע חריג) תוך הדגשת הציפייה שלכם להתנהלות אחראית ומכבדת מצד כלל חברי הקבוצה.**

## 02 | הגדרת גבולות השיח הנורמטיבי ומדרג התגובות: מודל הרמזור

מודל הרמזור הוא כלי עזר שנועד לסייע לכם להגדיר את גבולות השיח הנורמטיבי בקבוצה שאתם מנהלים. לאחר ההכרה בצורך להגדירם, המשימה המורכבת ביותר למנהל הקבוצה היא ההכרעה מהי התבטאות לגיטימית ומה לא לגיטימי לכתוב בקבוצה. באמצעות השימוש במודל הרמזור תוכלו ליצור את המצפן הקבוצתי הייחודי בכל הנוגע לשיח בה.

הרמזור בנוי משלוש קטגוריות – אדום, כתום וירוק. בכל אחת מהן מפורטים פרמטרים מומלצים שבעזרתם ניתן להחליט אילו אמירות נכללות בקטגוריות הצבעים השונים.

**אדום:** שיח אלים שאינו לגיטימי, חוצה קו אדום ומצריך נקיטת פעולה נראית לעין מצד מנהלי הקבוצה. התגובה הפומבית של מנהלי הקבוצה הכרחית משום שהיא מסמנת את הגבולות של התבטאות נורמטיבית בקבוצה זו ושל התבטאות לא לגיטימית. כך נוצר מרחב שיח בטוח.

### פרמטרים:

◀ התבטאויות אלימות ומאיימות

◀ אמירות מכלילות שליליות, גזעניות או מסיתות לאלימות

◀ פגיעה פומבית בחבר מסוים או בחברים מסוימים בקבוצה

**דוגמאות:** "כל השמאלנים הם... כל הערבים הם..."; "מוות ליהודים"; "מוות לערבים"; "צריך לזרוק מכאן את כל ה..."; – "את והמשפחה שלך משתלטים על השכונה."

### המלצות לתגובת מנהלי הקבוצה:

◀ הודעה פומבית של מנהלי הקבוצה המבהירה כי נחצה קו אדום. ההתבטאות מנוגדת לכללי השיח של הקבוצה ומנהלי הקבוצה מטפלים בנושא.

◀ פנייה אישית מיידית לגורם הפוגע המבהירה כי נחצה קו אדום. בקשה להתנצלות ולהסרת כל תוכן פוגע ומפלה מהקבוצה. הבהרה כי התבטאות נוספת מסוג זה עלולה להוביל להוצאה מהקבוצה באופן זמני או לצמיתות.

◀ אם הפוגע אינו מוכן להתנצל ואינו מוכן להסיר את התוכן הפוגעני או לערוך אותו, יש לשקול הפעלה של סנקציות כגון מחיקת ההודעה או הוצאת הפוגע מהקבוצה.

◀ העברת מסר ברור לקבוצה בנוגע להתבטאות, הבהרה כי נפרצו גבולות השיח בקבוצה ופירוט הסנקציות שננקטו כאקט נורמטיבי לניהול שיח מוגן ובטוח.

◀ דיווח לגורמים רשמיים אם החוק מחייב זאת.



## **צהוב:** אמירות והתנהגויות המביעות תכנים לא מכבדים העלולים לפגוע באחר.

### **פרמטרים:**

- ◀ אמירות והתנהגות המביעות תכנים לא מכבדים העלולים לפגוע באחר אך אין בהן משום חציית קו אדום.
- ◀ ניסיונות להשתיק קולות אחרים בקבוצה, למשל השתלטות על השיח הקבוצתי או ביטול והפחתת ערך מדברי חברים המבטאים קולות אחרים.

**דוגמאות:** ציניות או זלזול ביחס לקבוצה מסוימת הנתונה במצב של כאב, של אבל או של כעס; לעג לעמדות שונות, תיאור שלילי ומכפיש של אנשים המחזיקים בדעות שונות: "מה אכפת לי מילדים מפונים מביתם בשדרות או בעזה?"; "מה אכפת לי מהמפגינים והמפגינות?"; "להפסיק את בלבולי מוח של השמאלנים"; "די כבר עם שטויות מטופשות של נשים".

### **המלצות לתגובת מנהלי הקבוצה:**

- ◀ כאשר יש ספק אם ההתבטאות צהובה, מומלץ לקיים התייעצות בין מנהלי הקבוצה או עם עמיתים כדי לבחון את חומרת ההתבטאות.
- ◀ מנהלי הקבוצה יבהירו כי האמירה אינה במקומה וכי הם מטפלים בנושא. יש להדגיש שניתן למתוח ביקורת על דברים של משתתפים אחרים, על מנהלי הקבוצה או על אופן התנהלותה, אבל באופן המותאם לגבולות השיח.
- ◀ פנייה אישית מיידיית לגורם הפוגע המסבירה באופן נחרץ שמדובר באמירה צהובה שאינה במקומה. חשוב להבהיר את כוונות האמירה ואת ההקשר שלה ולהסביר כיצד היא פוגעת באדם או בקבוצה; הצעה להתנצל ולהסיר כל תוכן פוגע ומפלה מהקבוצה; הבהרה כי התבטאויות נוספות מסוג זה עלולות להתפרש בעתיד כאדומות.

## **ירוק:** שיח לגיטימי: אמירות והתנהגויות העשויות לבטא דעה שנויה במחלוקת או אי הסכמה ואף עלולות לגרום לאי נוחות אך אינן פוגעניות.

נדגיש כי שיח לגיטימי אינו שיח ניטרלי בהכרח. בתקופות של מתח הוא כולל לעיתים גם הבעה של דעות הנתונות במחלוקת קשה. עם זאת, אף שהוא עלול לעורר אי-נוחות ואף להכעיס, הוא איננו אלים או לעגני בתוכנו ואף לא בנימתו.

### **פרמטרים:**

- ◀ התבטאויות לגיטימיות של חוויות או תחושות אישיות שאינן מכוונות לפגוע באופן אישי באדם מסוים; התבטאויות הכוללות דעות שונות על המלחמה או נושאים אחרים במחלוקת חברתית.
- ◀ התבטאויות המביעות נקודות מבט שונות והנותנות מקום להשקפות שונות.
- ◀ ביקורת בונה על הקבוצה ועל ניהולה.

**דוגמאות:** "הממשלה פוגעת במדינה"; "המפגינים פוגעים במדינה"; "זו רפורמה, לא הפיכה"; "זו הפיכה, לא רפורמה"; "גיוס חרדים בכפייה פוגע במדינה"; "אי גיוס חרדים פוגע במדינה"; "אני נגד הרג של ילדות וילדים בכל מקום"; "תגובת צה"ל מוצדקת"; "תגובת צה"ל אינה מוצדקת"; הבעת צער או כאב על הרג ילדים וילדות בעזה.

### **המלצות לתגובות של מנהלי הקבוצה:**

- ◀ מתן לגיטימציה לשיח והכרה בכך שבקבוצה חברים אנשים מקבוצות שונות המחזיקים בעמדות שונות;
- ◀ הבעת מסר כללי בנוגע לרגישות של כולם בעת הזו ולציפייה לאחריות של כולם לשמירה על מרחב בטוח בקבוצה.

## הצעות והמלצות נוספות:

לעיתים התפקיד של מנהל קבוצת ווטסאפ נתפס כתפקיד טכני בלבד. מענה על השאלות שלהלן יסייע לכם להתאים את תפיסת התפקיד שלכם למאפייני הקבוצה.

### מיפוי הקבוצה

מה אני יודעת על חברי הקבוצה? אילו קבוצות חברתיות בקהילה מיוצגות בה (יהודים, ערבים, חרדים, חילונים, דתיים, יוצאי חבר המדינות, יוצאי אתיופיה, נשים, גברים, להט"ב)? אילו קבוצות אינן מיוצגות? מידע זה חשוב ולעיתים חיוני לניהול שיח שיש בו ייצוג לכל הקבוצות בקהילה. לדוגמה, שיח בקבוצה על סוגיות דתיות בשכונה מעורבת בלא ייצוג לתושבים דתיים בקבוצת הווטסאפ. האם עליי לפעול כדי שבקבוצה יישמעו קולות שונים ומגוונים, ואם כן – כיצד? למשל, להגן על קולו של המיעוט או על הקבוצה החלשה, לצרף חברים המייצגים קולות שאינם נשמעים בקבוצה.

### היכרות בין החברים בקבוצה

באיזו מידה חברי הקבוצה מכירים זה את זה? האם נערכים מפגשים גם במרחב הפיזי, ואם כן – מי משתתף בהם? האם יש חברים הנמנעים מלהשתתף? האם ניתן להעמיק את ההיכרות בין חברי הקבוצה, ואם כן – כיצד? למשל, להציע לחברים חדשים להציג את עצמם בקבוצה, ליזום ולעודד מפגשים משותפים ונפרדים לחברים מקבוצות חברתיות שונות.

### מנהלי הקבוצה ובעלי תפקידים

מי משתתף בניהול הקבוצה ומי אינם מיוצגים בניהולה? האם יש תפקידים נוספים שחברי קבוצה מקבלים על עצמם? האם כל הקבוצות החברתיות מיוצגות במעגל בעלי התפקידים? האם ניתן להרחיב את מעגל בעלי התפקידים, ואם כן – כיצד? למשל, צירוף מנהלי קבוצה מקבוצות שאינן מיוצגות, יצירת תפקיד של נאמני שיח ופנייה לחברים שישתתפו בו.

השיח בקבוצות הווטסאפ הקהילתיות מושפע מהמתח הרב ביחסים בין הקבוצות בישראל הבא לידי ביטוי ברשתות החברתיות דוגמת ווטסאפ, פייסבוק, אינסטגרם, טלגרם וטיקטוק. ניהול שיח מכבד ומכליל הוא תפקיד מרכזי של מנהלי קבוצות הווטסאפ, בהיותם "שומרי השער". מהלכים ניהוליים בתגובה על התבטאויות של חברי קבוצות עשויים להשרות תחושת ביטחון ולכידות קהילתית מחד גיסא, אך עלולים לעורר חשש ותחושה של ניכור ושל משטור יתר מאידך גיסא. לכן הגדרת גבולות השיח הנורמטיבי באופן סדור ובשקיפות והתוויית נורמות התנהגות סובלנית ודמוקרטית במסגרות קהילתיות שונות שיש להן קבוצות ווטסאפ הן חיוניות לשימור המרחב הבטוח עבור חברי הקבוצות.

## מקורות:

- Kligler-Vilenchik, N. (2019): Friendship and politics don't mix? The role of sociability for online political talk, *Information, Communication & Society*, DOI: 10.1080/1369118X.2019.1635185
- Mutz, D. C. (2006). *Hearing the other side: Deliberative versus participatory democracy*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Oluga, S. O., & Babalola, H. A. (2013). An exploration of the pros and cons of the text message communication system. *International journal of Asian social science*, 3(2), 334-344.
- Turkle, S. (2011). *Alone Together: Why we expect more from technology and less from each other*. Basic Books, New York. (pp. 187-211).

מרכז אקורד מזמין אתכם להיעזר בתובנות ובהמלצות המופיעות במדריך זה ולהתייעץ איתנו בנושא. ניתן לפנות אלינו בדוא"ל [achord@mail.huji.ac.il](mailto:achord@mail.huji.ac.il)

המדריך נכתב על ידי החוקרות, היועצים והפסיכולוגיות החברתיות של מרכז אקורד – פסיכולוגיה חברתית לשינוי חברתי – ארגון המשתייך לאוניברסיטה העברית. המרכז מקדם יחסים שוויוניים, סובלניים ומכבדים בין הקבוצות השונות בחברה הישראלית, תוך יישום ידע מתחום הפסיכולוגיה החברתית הנוגע ליחסים בין קבוצות.

## האם תמליצי/ לעמיתות ועמיתים שלך לקרוא את המסמך?

לא

כן

כתיבה: יעל אילון, ד"ר מאיה דה־פריס, יעל חייט  
השתתפו בחשיבה: רון גרליץ, ד"ר נעה ולדן, ד"ר שירי רזניק  
עריכת לשון: נחמה ברוך | עיצוב גרפי: שני צדוק

# בהצלחה!

