



קידום שיח ומרחב מכיל בעת קיטוב חברתי

עקרונות והמלצות

היכולת לשאת מחלוקת היא חשובה בזמני שגרה, והופכת קריטית בזמן מתח או משבר חברתי בין קבוצות. בתקופות אלו מתעצמת ההזדהות עם קבוצות חברתיות פרטיקולריות, ומתגברת הנטייה לסווג את עצמי והזולת ל"אנחנו" (קבוצת הפנים) ו"הם" (קבוצת החוץ). הנרטיבים הזהותיים מתחזקים בתוך תיבות הדהוד פנימיות, וישנו קושי משמעותי לראות את ה"אחר", להקשיב לו ולגלות אמפתיה כלפיו. במצב זה איומים פסיכולוגיים, ממשיים וסימבוליים מופעלים ביתר שאת על כל קבוצה, למשל איום מפני השלטת ערכיה וסדר יומה של קבוצה אחת על השנייה או חשש מפגיעה פיסית. בתקופות אלה רגשות שליליים מתעצמים – כעס, זעם ואף שנאה, ומתחזקות תפיסות סטריאוטיפיות המתקשות לראות גוונים ומורכבות של קבוצות אחרות.

מסמך זה כולל מספר עקרונות פסיכולוגיים והמלצות לפעולות ומסרים שיכולים לשמש מצפן להתמודדות עם מצבים של שיח ועמדות מקוטבות. העקרון המארגן בבסיסם הוא **יצירת איזון בין הגברת תחושת שייכות להגברת חווית הקול**, בקרב פרטים, קבוצות, וקהילות. יצירת איזון זה מאפשר **חווית הכללה**, ומחזק את המחברות (Engagement) לארגונים וקהילות.

שייכות

תחושת שייכות היא **צורך פסיכולוגי- חברתי** בסיסי המניע את חיינו. הצורך בשייכות הוא המשאלה להיות חלק מקבוצה, להרגיש מוערכת על ידי חברה ומקובלת בה. תחושת שייכות מורכבת ממטרות ומאפיינים משותפים ונבנית על בסיס אינטראקציות חיוביות עם חברי הקבוצה לאורך זמן.

בעת קיטוב חברתי המרקם המשותף מתפורר – היסודות המשותפים לקבוצות שונות (למשל מטרות או ערכים) נחלשות, ישנו פוטנציאל לאינטראקציות שליליות בין חברי הקבוצה והזהות המשותפת נחלשת על רקע התחזקות הזהויות הייחודיות (פרטיקולריות). עיקרון מרכזי להגברת תחושת שייכות הוא **שיקום ההקשרים המשותפים המחברים בין חברי הקבוצה**, אם בהיזכרות מחדש בתשתית המשותפת ואם בהגדרה מחדש של אותה תשתית.

המלצות מרכזיות:

1. חיזוק והדגשת **הזהות המשותפת**. זהות זו יכולה להיות זהות מקצועית, ארגונית או חברתית.
2. חיזוק **קשרים אישיים** ואינטראקציה חיובית בין חברי הקבוצות. למשל, פעילות מכוונת להעמקת הכרות או עבודה על משימות משותפות.
3. חיזוק **מטרות משותפות**, למשל: "חרדים וחילונים שותפים במאבק נגד הקורונה".
4. חיזוק **הערכה חיובית** של הפרטים הקבוצה. למשל, הדגשת התרומה הייחודית והחיובית של כל פרט בקבוצה לארגון/ קהילה כולה.
5. יצירת **תוכן משמעותי חדש** לזהות משותפת. למשל: הגדרה מחודשת של אמנה חברתית/ ארגונית, ערכים או תפיסות מקצועיות.
6. **רה קטגוריזציה**: איתור קטגוריות חברתיות חדשות שחברי הקבוצות יכולים להזדהות איתן, והן חוצות את הארגון/ הקהילה, למשל: "אימהות למען".
7. **תיקוף החוזה הקבוצתי** המשותף: על מה אנחנו מסכימים? מה נכנס לגבולות השיח ומה נשאר בחוץ?



מסרים מרכזיים בהובלה/ הנחיה של תהליכי הכללה ושייכות

- הקפידו על שימוש במונחים של גוף ראשון רבים, "אנחנו – הארגון", "מקדמים סטנדרטים ברורים לדרך שבה "אנחנו" (כולנו בארגון הזה) פועלים ופועלות. המעיטו להתייחס לכל אחת מהקבוצות בנפרד, והדגישו שאותם סטנדרטים חלים על כולם.
- הדגישו את ההיבטים הזהותיים המשותפים לחברי הארגון/קהילה, המטרות והמשימה המשותפת, אך הימנעו מאמירות כלליות מידי ("כולנו רוצים בטובת המדינה"). התייחסו להיבטים ספציפיים בזהות המשותפת, כגון ערך או ייחודיות מקצועית/קהילתית.
- הקפידו לא להזהרות עם צד כלשהו מהצדדים. במידה וההזהרות נדרשת, העבירו מסר של הוגנות ושוויון בתוך הקבוצה/ארגון/קהילה גם כלפי מי שעמדותיו שונות.

קול

חוויית קול היא צורך פסיכולוגי- חברתי בסיסי לביטוי והטבעת חותם אישי בהקשר קבוצתי. היכולת להביא לידי ביטוי את קולנו בצורה אותנטית ומלאה היא קריטית לחוויית הכרה, נראות ותוקף. בהיעדרה אנו חשים מושתקים, משותקים ונעלמים. בהקשר החברתי, חוויית קול נטועה בביטחון לבטא את זהותנו הייחודית, למשל בשפה, סממנים תרבותיים או זהות אישית.

בעת קיטוב חברתי, חברי קבוצות שונות הפועלים יחד במסגרות שונות עלולים להרגיש חוסר נוחות בביטוי אותנטי של קולם וזהותם, ובמקרים שהם קבוצת מיעוט אף לחוות חשדנות והשתקה. עיקרון מרכזי להגברת חוויה של קול קשורה בעמדה קבוצתית/ ארגונית בסיסית של פתיחות להבעת עמדות, רגשות ונקודות מבט שונות.

המלצות מרכזיות:

1. צרו מרחב קבוצתי/ ארגוני/ קהילתי בטוח, מוגן ונינוח להבעת עמדות ורגשות, גם אם הם שונים או פחות פופולריים. מרחבים אלו יכולים להיות פורומים ייעודיים או נורמות המוטמעות בשגרת העבודה.
2. מקדו את השיח בנרטיב אישי: מיקוד בסיפור אישי מאפשר לקיחת פרספקטיבה והגברה של הפוטנציאל לאמפתיה והקשבה.
3. מקדו את השיח בחוויה האישית: חזקו הבעת קול הנטועה בחוויה אישית תוך סיוע בתיווך וויסות רגשות שליליים, אם יש צורך הקפידו שיבטאו בדרכים בונות.
4. הדגישו את הגיוון וההטרוגניות- כלומר הקולות השונים בתוך קבוצות שונות. אלו יכולים לסייע בהפחתת תפיסות מהותניות והומוגניות של אנשים מקבוצות שונות ולהזמין אנשים עם קולות שונים לקחת חלק בשיח.
5. עודדו חקירה של נקודת מבט של הצד השני: הזמינו את חברי הקבוצות לאמץ עמדה סקרנית כלפי קבוצות חברתיות שונות מהם, שימוש בשאלות והעמקת הכרות עם הפרספקטיבה שלהם.
6. הציבו גבולות ברורים לשיח- מה כן אפשר להגיד ומה לא. ניתן להיעזר במודל הרמזור, מאפשר להבחין בין אמירות לגיטימיות (ירוק), לא מכבדות (צהוב), או אמירות מכלילות, גזעניות או אלימות (אדום) שאסור לאפשר אותן בשיח.

מסרים מרכזיים בהובלה/ הנחיה של תהליכי חיזוק קול

- הזכירו שהתקופה הנוכחית מאתגרת עבור כולם וכולן. דברו על האתגרים, על המורכבויות ועל החוויות הקשות של כל אחד ואחת, ללא קשר לזהות החברתית שלו/ה.
- תנו לגיטימציה להבעה של חוויות, תפיסות, עמדות ורגשות שונים, גם אם הן במחלוקת. הדגישו שיש בקבוצה/ ארגון/ קהילה אנשים בעלי דעות שונות, ושעמדות שונות הן לגיטימיות כל עוד הן לא שוללות את קיומם של אנשים אחרים ודעות אחרות.
- העבירו מסרים ברורים לגבי גבולות השיח וחוסר הלגיטימיות של אמירות פוגעניות, מכלילות, גזעניות או אלימות השוללות את קולם של אחרים.