

לכתוב אמפתיה, להקשיב עם חייכן (סמיילי): דרכים להגברת המודעות לתקשורת בין-אישית באינטרנט

ד"ר מירן בוניאל-נסים, מרצה וחוקרת בתחום הפסיכולוגיה של האינטרנט, אוניברסיטת חיפה

רשת האינטרנט הפכה חלק בלתי נפרד מחיינו. למרות המאפיינים הייחודים למרחב הווירטואלי, אנו תופסים אותו כמובן מאלינו, ולעתים איננו עוצרים כדי לתת את הדעת להשלכות הפסיכולוגיות הקיימות במסגרת השימוש בו. מערכת החינוך והטיפול אמנם עושה מאמצים לחנך את הילדים והנוער להתנהגות זהירה ברשת, אולם כדי להגיע להבנה אמיתית של הסכנות, כמו גם היתרונות, צריך להתייחס לחוויה הייחודית שברשת, לדבר את שפתה ולהעלות את המודעות לתחושת הקסם שמתחוללת עם הכניסה לעולם וירטואלי.

המרכזיים שבמאפייני הרשת הם האנונימיות, אי-הנראות והיעדר קשר העין. אלו יוצרים עלטה בכל הקשור לזהותו של המשתמש ומייצרים תחושה של חופשיות גמורה, שכן בחווייתו הוא אינו ניתן לזיהוי. היעדר קשר העין מבטל תחושות של בושה, ביישנות ושיפוט ומאפשר ישירות. השימוש באינטרנט נעשה לרוב בהימצא המשתמש לבדו, דבר המחזק את תחושת החופש והיעדר נוכחותן של עיניים בוחנות. אלו מייצרים את אפקט הסרת העכבות, המאופיין בהתנהגות משוללת נורמות וחסמים, אשר נאמנה רק לרגשות הפרט (ברק, 2006; דולב-כהן, 2008). זו מתובלת באשליה ש"לא יכול לקרות לי דבר רע" בעודי גולש באינטרנט. אשליית הביטחון הזו נובעת מהיעדר סימני סכנה חזותיים ברורים (כמו אדם זר המגיח לעברנו), מהתחושה שבכל רגע נתון ניתן לכבות את המחשב ובכך להעלים את הסכנה, ומהתפאורה המרגיעה של חדר נעים וממוזג, חטיפים ואווירה ביתית נינוחה. אלו מובילים את המשתמש לפעול ברשת בצורה שלא בהכרח תואמת את התנהגותו במציאות הפיזית.

החוויה המתוארת לעיל באה לידי ביטוי בתקשורת הבין-אישית בכתב. יש שיאמרו שהכתיבה באינטרנט קצרה, דלה ושטחית, אולם ניתן להתייחס אליה כאל תרבות אשר צמחה מתוך המאפיינים הייחודיים למרחב שלה. בני הנוער המציאו שפה המגייסת את המאפיינים החזותיים והטקסטואליים כדי לדמות את המפגש הפיזי. לשם כך נעזרים פרצופונים (אמוטיקונים -- emotions + icons), חייכנים והארכת מילים ושבירתן (גולן, 2010).

חויית הריחוק באינטרנט, העולה ממאפייניה הייחודיים ומהיעדר המשוב המידי בצורת מבט, נימת דיבור או/ו ומגע, מובילים להתנהגויות מגוונות -- חיוביות ושליליות. השתלבות היא דוגמה להתנהגות אופיינית ברשת. זו מעין תסיסה קולנית כתובה. אם במציאות הפיזית די היה בצעקה או בשרבוב לשון מלוכלך כדי לקבל את המשוב המידי, באינטרנט לא קיימות תחושות הסף, הגבולות וההשלכות. לכן ניתן לכתוב רצף מילים שליליות, מתלהמות, בעוד הכוונה מאחורי המשפט אינה בהכרח לוקחת בחשבון את האדם היושב מצדו השני של המסך ואת ההשלכות האפשריות (בוניאל-נסים, 2010). מאידך גיסא, ניתן לראות ברחבי הרשת ביטויי חיבה,

אלטרואיזם, התאהבות ואמפתיה. תחושות חיוביות מועצמות ברחבי פורומי תמיכה, יומני רשת (בלוגים) וקריאות כאלה ואחרות לעזרה. אם כן, נראה כי המשתמשים ברשת מביאים לידי ביטוי את התחושות שלהם בכתיבה בצורה מועצמת אך לא בהכרח מותאמת, ולא תמיד ככזו המתחשבת בהשלכות ובאחר. מכאן עולה השאלה, כיצד ניתן לפתח את מיומנויות התקשורת בכתיבה בעולם הווירטואלי ואת המודעות להשפעות עולם זה על המשתמש?

לעתים ילדים ובני נוער מתייחסים לשיח על האינטרנט כיומרה של המבוגר, שאינו בקיא במרחבי הרשת, כלפי הצעיר המיומן ("דור המסכים", "גאוני מחשבים"). לכן, אנשי חינוך וטיפול חשים מלכתחילה אי-נוחות מסוימת במפגש מסוג זה. במסגרת הדוגמאות הבאות יתוארו פעילויות המתקיימות ב"מרחב הביתי" של איש החינוך והטיפול -- הכיתה -- תוך ניסיון לדמות בה את מאפייני הרשת, כדי להעלות מחד גיסא את המודעות למאפייני ומאידך גיסא -- לעמוד על מאפייני הכתיבה בה.

בפעילות הראשונה מקריאים בפני הילדים כתבה קצרה בנושא שנוי במחלוקת (למשל חשיפת תמונות עירום של נערה שצולמה על ידי חברה). כעת על התלמידים לפעול בדממה ולא לומר מילה, כדי שכל התקשורת תיעשה בכתב. הם מוזמנים ללוח לכתוב תגובות קצרות לכתבה (טוקבקים). ניתן יהיה לראות את הנימה של הכתיבה, למי היא ממוענת, האם ההתייחסות היא שיפוטית או אמפתית. שאלה שניתן להעלות כדי לחדד את הרגישות לאחר, היא: כיצד תרגיש אותה נערה כאשר תקרא את התגובות הללו? כמו כן, חשוב להתבונן בכותבים על הלוח -- האם גייסו תנועות גוף כדי להסביר עצמם? האם היו שלא הצליחו לשתוק והיו חייבים לשרבב צעקה או מחווה התנהגותית? אילו סמלים טקסטואליים גוייסו כדי להביע את טענתם, והאם הם אכן הובנו על ידי כולם באותה הצורה? פעילות זו מזמנת שיח על מאפייני התקשורת ברשת. בדרך כלל, הילדים יכתבו בצורה שונה מזו שהיו מדברים במסגרת דיון אינטלקטואלי בכיתה.

בעוד הפעילות המוצגת לעיל נוגעת יותר לקלות שבהתלהמות ולצורך למתן אותה תוך התחשבות באחר מצדו של המסך, הפעילות הבאה מתעתדת לפתח את מיומנות האמפתיה ברשת. תרבות המסרונים (SMS) הפכה אותנו לקצרנים ואולי עצלים מדי לכתובה ארוכה והבעתית. ישנה חשיבות רבה בפיתוח רפרטואר רגשי המאפשר הבעה של העצמי ותיאור האחר. הפעילות הבאה חיונית לצורכי הבעה במרחב הווירטואלי, אך גם במציאות הפיזית. לשם כך, מאתרים באינטרנט תוכן אקספרסיבי של בני שכבת הגיל הייעודי. למשל רשומה (פוסט) מיומן רשת של מתבגר המתלבט בזהותו המינית או הודעה בפורום תמיכה בנושא אהבה בקרב בני נוער, הקשורה בקשיים בין בני זוג. את התוכן מחלקים בין המשתתפים ומבקשים לכתוב תגובה בהתאם. הפעם, כדי לשמור גם על האנונימיות, כל אחד כותב את התגובה בינו לבין עצמו, ולא על הלוח. לאחר מכן המורה קוראת תגובות נבחרות או את כולן. דיון בתגובות מאפשר התייחסות לאורך הכתיבה, לאוצר המילים הרגשיות, ליכולת לתת תמיכה ואמפתיה ולהבדל בין שיפוטיות וביקורתיות למתן עצות. לאחר הדיון, המרחיב את קשת הביטויים הרגשיים, ניתן לבקש לכתוב שוב תגובה, תוך ניסיון לדמיון את הכותב ואת רגשותיו ולדמות זאת לשיח קרוב בין חברים. פעילות שכזו מזמנת הזדמנות לשוחח על נושא שלא קשור לאינטרנט, תוך פיתוח מיומנויות הכרחיות ברשת.

אם כן, נראה שרשת האינטרנט מזמנת מפגש עם תקשורת טקסטואלית רווית רגשות, אשר לא אחת מקבלות ביטוי גם במציאות הפיזית. הנטייה לראות את השימוש במחשב כחלק מובן מאליו

בעולמם של הילדים מוביל להנחה שגויה, שהם אינם זקוקים לכל הנחיה מעבר לתמרורים של "אסור" ו"מותר". הבנה עמוקה של מאפייני השימוש באינטרנט מסייעת בהפנמה של כללי השימוש, כמו גם בפיתוח מיומנויות תקשורת.

מקורות

- בוניאל-נסים, מ' (2010). רוצה להיות חבר שלי? על חברות ואלומות בקרב ילדים ובני-נוער בפייסבוק. **עט השדה**, 5, 21--27.
- ברק, ע' (2006). הפסיכולוגיה של ה"כאילו" וה"כזה". **פנים**, 37, 48--58.
- גולן, א' (2010). סמלים ושפה בקבוצת השווים באינטרנט: רטוריקה, היגדים ואיקונוגרפיה. **סוציולוגיה ישראלית: כתב עת לחקר החברה ישראלית**, 11(2), 389--416.
- דולב-כהן, מ' (2008). הערך התרפויטי בשימוש בתוכנות למסרים מידיים: לא רק שיחות חולין. **היועץ החינוכי**, טו, 144--159.

meyranbn@gmail.com