

קהילות מקוונות בעת מלחמה

נעמה נבנצאל-אליצור

מלחמת "חרבות ברזל" שפרצה בשבעה באוקטובר הובילה למשברים רבים. לחלקם ניתן מענה באמצעות קהילות מקוונות. קהילה מקוונת היא קהילה המבוססת על אינטראקציה וירטואלית (וייס-דגן ואחרות, 2023). הקהילה המקוונת יכולה להיות וירטואלית בלבד או להתקיים בנוסף לקהילה פיזית (Mulligan et al., 2016). היא מבוססת על התארגנות של יחידים היוצרים קשרים מתמשכים על בסיס מכנה משותף דרך פלטפורמות שונות ברשת האינטרנט ומאופיינת בחופש בחירה - האם להצטרף לקהילה וכמה להשתתף בה (לב-און, 2015).

בשעת חירום, לקהילה מקוונת ישנה חשיבות רבה. היא מאפשרת לשמר קשרים חברתיים גם בעת ריחוק פיזי (Fonseca et al., 2021) ולסייע בהפחתת חוסר ודאות המאפיין אסונות ומשברים (Hasan et al., 2021). זאת ועוד, קהילה מקוונת מאפשרת הזדמנות להעברת ידע ומידע ולאמת מידע קיים, יחד עם תמיכה רגשית הניתנת על ידי קבוצת עמיתים המתמודדים עם אתגרים דומים (Fonseca et al., 2021; Hasan et al., 2021).

כבר בשבעה באוקטובר, עם פרוץ המלחמה, הקהילות המקוונות החלו להראות את כוחן. קבוצות ה'ווטסאפ' של הקהילות ביישובי עוטף עזה ריכזו מידע על האירועים וסייעו בתמיכה וחיבור לתושבים בזמן אמת. תיעוד קבוצת הווטסאפ של קיבוץ ניר עוז הוא דוגמה משמעותית ומובהקת לחשיבות הקהילה המקוונת ולתפקידה בהעברה ואימות מידע יחד עם תמיכה רגשית. עם מטח הטילים הראשון, החלו לזרום הודעות בקבוצה שכללו עדכונים בזמן אמת על המצב ("הם בכפר סטודנטים", "הם אצלי בבית הורסים את הבית", "הבית של ורד עולה באש והם בממ"ד עזרה!"), תמיכה ("בסוף הכל יתברר... הצבא וצח"י עושים את הכי טוב שהם יכולים אני בטוח") ועצות פרקטיות ("שימו מגבת רטובה בכניסה לממד עכשיו!") (שקד, 2023).

בנוסף, ישנן הקהילות המקוונות של המפונים. דהיינו, קהילות פיזיות גיאוגרפיות, שפוננו מבתיהן ופוזרו ברחבי הארץ. האפשרות שלהם לשמירה על הקשר מבוססת במידה רבה על הרשתות החברתיות כמו למשל קבוצות ווטסאפ. השיח בקבוצות והיכולת לשמור על קשר הם משמעותיים בשמירה על הרציפות התפקודית ועל תחושת הקהילתיות.



סוג נוסף של קהילות מקוונות הוא קהילות שנוצרו סביב המלחמה. כמו למשל קהילות משפחות של חיילי מילואים. קבוצות ווטסאפ שנפתחו עבור בני המשפחה שנותרו מאחור הפכו, לעיתים קרובות, לקהילות מקוונות בהן המשפחות שיתפו בחששות ובקשיים והעבירו מידע בנוגע לחיילי המילואים. מתוכן, ישנן קבוצות מקומיות, המתבססות על קשר גיאוגרפי, או קבוצות ארציות המבוססות על ההצבה המבצעית של חייל המילואים (גדוד, פלוגה או מחלקה בדרך כלל). בנוסף, הוקמו קבוצות ארציות כמו למשל "נשות המילואים" והקבע - נשים, אחיות, אימהות וחברות של המגויסים". קבוצה זו הפכה לקהילה המונה מעל ל-8,000 נשים (נכון ל-2023.1.24). בקהילה זו ניתן לראות שיתוף רגשי ותמיכה יחד עם הפצת מידע. קבוצה זו ייחודית משום שהמידע המועבר בה אינו מבוסס רק על חברות הקבוצה, אלא גם על מידע רשמי שמתווך על ידי הנהלת הקבוצה מגופים רשמיים כמו למשל "קרן הסיוע למשרתי מילואים".

מאידך, הקהילות המקוונות מזמנות גם אתגרים. עלולות להיווצר בהן התנהגויות חברתיות לא רצויות כמו הפצת שמועות ומידע לא אמין. כמו כן, משתתפים שונים עלולים להגיב בצורה לא נאותה ולפגוע במשתתפים אחרים (Hasan et al., 2021), ועלולות להיות בעיות עם אבטחת והגנת המידע והנתונים בקבוצות (Rodríguez & Ferreira, 2018). כך למשל, בתחילת מלחמת חרבות ברזל פורסם כי החמאס לקח ופרץ לטלפונים סלולריים של ישראלים רבים. בעזרתם, הם הפיצו מידע שקרי מעורר חרדה, ואספו מידע מודיעיני בנוגע למיקומי כוחות, חוסרי ציוד ועוד (גוטרוזון ואפולט, 2023).

המלצות לפרקטיקה

- העצמת הקבוצות הקיימות ושימוש בהן כפלטפורמה למיפוי ולהעברת מידע - עובדים סוציאליים קהילתיים יכולים להיעזר בקבוצות הקיימות (אלו שהתהוו לפני המלחמה ואלו שהתהוו בעקבותיה) כדי לאסוף מידע על התחושות והצרכים של חברי הקהילה. בנוסף, הם יכולים להיעזר בקבוצות להפצת מידע המיועד לקהילה מסוימת (כמו למשל: משפחות חיילי מילואים).
- בניית רשתות חברתיות מקוונות (Rodríguez & Ferreira, 2018) - עובדים סוציאליים קהילתיים המזהים צרכים משמעותיים, יכולים לפתח קהילות מקוונות. זאת הן בקרב אנשים המתגוררים בסמיכות והן בקרב יחידים המתמודדים עם משברים דומים אך לא מתגוררים בסמיכות (כמו למשל: ניצולי מסיבת הנובה, אלמנות מלחמה בהריון ועוד).
- ניהול שוטף של הקבוצות והקפדה על הכללים - עובדים סוציאליים המנהלים קבוצות או שותפים בהן, צריכים להקפיד על ניהול של הקבוצות. כך, עליהם להסיר הודעות לא מתאימות ולמנוע הפצת שמועות לא נכונות (Hasan et al., 2021).

המלצות אלו אינן נכונות רק לשעת המלחמה, אולם בתקופה זו קבוצות מקוונות יכולות להיות המענה היחיד ובוזה חשיבותן הרבה. כעת ברור כי איננו יכולים עוד להתייחס אליהן כתופעה שולית. עלינו להיות נוכחים גם בזירה זו.

***נעמה נבנצאל-אליצור היא דוקטורנטית בהנחיית ד"ר דורית לוי, בבית הספר לעבודה סוציאלית.**

מקורות

Fonseca, J., Borges-Tiago, T., Tiago, F., & Silva, S. (2021). Virtual Communities in COVID-19 Era: A Citizenship Perspective. In A. Kavoura, S. J. Havlovic, & N. Totskaya (Eds.), *Strategic Innovative Marketing and Tourism in the COVID-19 Era* (pp. 163–170). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-66154-0_18

Hasan, M., Chua, C. E. H., & Myers, M. D. (2021). Fostering Sense of Community in Self-Governed Virtual Communities in Times of Disaster. *Proceedings of the Pacific Asia Conference on Information Systems (PACIS)*, 1–8. Complementary Index. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=edb&AN=151674866&authtype=sso&custid=s5903540&lang=he&site=eds-live&scope=site&authtype=ip,sso&custid=s5903540>

Mulligan, M., Steele, W., Rickards, L., & Fünfgeld, H. (2016). Keywords in planning: What do we mean by 'community resilience'? *International Planning Studies*, 21(4), 348–361. <https://doi.org/10.1080/13563475.2016.1155974>

Rodríguez, M. D., & Ferreira, J. (2018). The contribution of the intervention in social networks and community social work at the local level to social and human development. *European Journal of Social Work*, 21(6), 863–875. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423551>

גוטרוזון, ד., ואפולט, י. (2023, אוקטובר 13). בכל מכשיר שבחמאס הצליחו לפתוח יש גישה לכל קבוצות הוואטסאפ. *Mako*. <https://www.mako.co.il/nexter-news/Article-5101e04b6752b81026.htm>

וייס-דגן, ש., אביב, ע., אליהו, א., לוי, ד., מקרוס, א., פרייברג, ס., וצריקר, ע. (2023). *מפת דרכים: גיבוש פרדיגמה לעבודה סוציאלית קהילתית*. מ"ג(1), 8–29.

https://www.gov.il/BlobFolder/reports/molsa-social-and-welfare-magazine-43-1-shlomit-v/he/SocialAndWelfareMagazine_Magazine-43-1_31-1-SHLOMIT-V.pdf

לב-און, א. (2015). קהילות מקוונות. רסלינג. https://www.academia.edu/33664324/%D7%A7%D7%94%D7%99%D7%9C%D7%95%D7%AA_%D7%9E%D7%A7%D7%95%D7%95%D7%A0%D7%95%D7%AA_%D7%AA%D7%A4%D7%A7%D7%95%D7%93%D7%99%D7%9D_%D7%95%D7%A9%D7%99%D7%9E%D7%95%D7%A9%D7%99%D7%9D

שקד, ר. (2023, אוקטובר 27). מדינת ישראל עזבה את הקבוצה. ידיעות אחרונות. <https://yedioteb.webflow.io/7days/nir-oz-parliament>

