**Introduction**

מציאות העולם המערבי, מאופיינת בהטרוגניות גדולה. הטרוגניות זו, עשויה לייצר ניגודים ומתחים בין קבוצות חברתיות שונות. מתחים אלה, עשויים להשפיע על הדינאמיקה שמתרחשת במצבי חיים שונים, כמו יחסי העבודה בארגונים, ואינטראקציות חברתיות במקומות מגורים ובקהילות. המגעים ופעילות הגומלין אף הופכת מורכבת יותר כאשר היא מתרחשת בהקשר של חברה שסועה (divided) ובה קונפליקט מתמשך (protracted conflict). (Desivilya, 2011; Hargie, Dickson, & Nelson, 2003; Tyler, 2012, Arieli & Hirschfeld, 2010; Maoz, 2011) ).

לאור האמור, מפתיע לגלות, כי כמעט לא נערכו מחקרים הבוחנים **מהן ההשלכות של שסעים חברתיים ובעיקר קונפליקט לאומי מתמשך, על המגע הכפוי (non voluntary) בין קבוצות, הפועלות במסגרת קבוצה קטנה והטרוגנית בהם היחסים הבין קבוצתיים המתקיימים בתנאים/מצבים טבעיים (real life situations) ולא במפגשים מאורגנים**. המחקר הנוכחי נועד לצמצם פערי ידע אלה.

מחקרים שונים בחנו מגע בין קבוצתי לצד תפקידם של נרטיבים בחיי הפרט, החברה וסכסוכים בין קבוצתיים ((Ron & Maoz 2013; Maoz 2011; Hammack,2008; Liu & Hilton, 2005; ממצאיהם הראו כי הנרטיב מייצג את ההיסטוריה והזיכרון הקולקטיבי של קבוצות ומשפיע על פיתוח הזהות הקבוצתית ותפיסת הקבוצה האחרת (Hammack,2008; Liu & Hilton, 2005; Bekerman & Zembylas 2010). הנרטיבים מתארים, למעשה, את המציאות, הערכים והנורמות של חברות (Bekerman & Zembylas 2010).

בחברות שסועות, בהן מתקיים קונפליקט עיקש (intractable conflict) לנרטיבים תפקיד מרכזי במתן לגיטימיות לפעולות הקבוצה; הזהות והמשמעות הקבוצתית והסולידריות החברתית. (Bekerman & Zembylas 2010; Bar-Tal & Salomon 2006; Hammack,2008; Bar-On 2006, 2009 ).

הנרטיבים המנוגדים של הצדדים (Contesting narratives) מאופיינים בהצדקה של קבוצת הפנים ודמוניצזיה וחוסר בהכרה של קבוצת החוץ (Bekerman & Zembylas 2010; ; Bar-Tal & Salomon 2006; Bar-Tal, 2011; 2013 ).

המחקר הנוכחי, בוחן כיצד חברי קבוצה קטנה, בדמותו של צוות עבודה סיעודי , שחבריה נמנים על קבוצות יריבות שהמגע הבין קבוצתי נכפה עליהם, תופשים את התהליכים שמתרחשים בה, בפועלם במציאות של חברה רווית קונפליקטים בין קבוצות, בה מתקיים סכסוך עיקש בין רוב למיעוט לאומי.

**Conceptual Framework**

אינטרסים פוליטיים, כלכליים, לאומיים ואתניים, מהווים קרקע פורייה למתחים בין קבוצתיים. מתחים אלה עשויים להשפיע על התנהלותן של הקבוצות במצבי חיים שונים, דוגמת מקום העבודה, לימודים, מקומות מגורים ומפגשים אקראיים.

המחקר שלנו חושף את המפגש והמגע בין קבוצות בסיטואציה **טבעית** – במקום עבודה. הוא יתמקד במערכות היחסים והמגע הבין קבוצתי של יהודים וערבים העובדים זה לצד זה בצוותי עבודה מעורבים מבחינה לאומית וזאת על רקע **הפרדוקס** המוגבר של סכסוך **עיקש** והצורך לשתף פעולה בצוותי העבודה, שהתהוותם ומטרותיהם אינן מבחירה אלא כתוצאה ממדיניות הארגונית.

תופעות אלה נבחנו בצוות עבודה (צוות סיעודי בבתי חולים), העונה על הגדרתה של קבוצה קטנה בעלת מגוון חברתי -לאומי הפועלת בהקשר טבעי ובמציאות של חברה שסועה ובה קונפליקט לאומי מתמשך.

**ההקשר החברתי פוליטי קונפליקטואלי והשפעתו על נרטיבים בין קבוצות**

 חברות שסועות הינן חברות בהן ניכר פיצול בולט בין קבוצות המרכיבות אותה. פיצול הקבוצות נקבע בהתאם להרכב הזהויות התרבותיות, הדתיות והפוליטיות (Hargie, Dickson, & Nelson 2003). Schaap (2006) מוסיף כי חברות שסועות, מאופיינות בריבוי זהויות סותרות, היוצרות קרקע פורייה לתחרות ביניהן וניסיון להשליט זהות דומיננטית תוך דיכוי האחרות.

חלק מהחברות השסועות כוללות קונפליקט מתמשך (protracted) המוגדר בספרות כ"סכסוך בלתי נשלט" (intractable conflict) ומאופיין באלימות לאורך זמן רב. סכסוך מעין זה, נתפש כבלתי פתיר וכמשפיע על עמדות והשקפות העולם של החברות שמהוות חלק ממנו (Bar-Tal et.al, 2009).

הספרות המחקרית שמתחקה אחר קונפליקטים עיקשים (intractable) מעידה על השלכות שליליות בתפיסות בינאישיות ויחסים בקבוצה (Friedman & Desivilya, 2010 Coleman, 2000; Syna-Desivilya, 2004). במצבים של סכסוך מתמשך קבוצות חברתיות שונות מפרשות (על-ידי נרטיבים) את הקונפליקט באופן בו הן נתפשות כקורבן. בדרך זו, פעולותיה של קבוצת הפנים זוכות ללגיטימיות ואילו פעולותיה של קבוצת החוץ מתפרשות כבלתי מוסריות ובלתי לגיטימיות (Bekerman & Zembylas, 2010 ). השפעות הרסניות אלו על היחסים בין הפרטים ניכרות בעמדות (גישה תחרותית, בלתי מתפשרת, סטריאוטיפית וסלקטיבית); רגשות (הבאים לידי ביטוי באיבה, שנאה, ורצון לנקמה); והתנהגויות שליליות (התנגשויות וקשיים בתקשורת). (Bar-Tal, 2007a; 2007b; Bekerman & Zembylas, 2010 ;Bar-Tal, 2011; 2013 Desivilya-Syna & Rottman, 2012; Desivilya-Syna & Yassour-Borochowitz, 2010,).

לאור האמור, חשוב לבדוק כיצד קבוצות בהן מתקיים מגע בין קבוצתי, מושפעות מעצם התנהלותן במציאות של חברה שסועה הכוללת קונפליקט עיקש.

 המחקר הנוכחי, מתמקד בסוגיה זו ומראה כיצד באות לידי ביטוי ההשלכות של הקונטקסט החברתי פוליטי על מערכות היחסים בסיטואציה טבעית- במקום עבודה בו פועלות קבוצות בדמות צוותי עבודה- אשר חבריהן משתייכים לקבוצות 'יריבות' בהתייחס להקשר החברתי פוליטי. מציאות זו, אשר לראוי לציין כי נכפתה עליהן (בשל מדיניות הארגון), עשויה לפגום בתפיסות החיוביות של חברי הקבוצות ולהאדיר את הנרטיבים השלילים אודותן.

**מתחים בין קבוצתיים (intergroup conflicts), נרטיבים וסיפורי חיים (Storytelling) במפגשים בין קבוצתיים**

מציאות החיים כיום דורשת התמודדות תכופה עם מתחים וקונפליקטים בין קבוצות אשר באים לידי ביטוי במגע עם אנשים המשתייכים לקבוצות הנתפשות כיריבות (Desivilya & Raz, 2015).

מחקרים בחנו דינמיקה ומפגש בין קבוצות בקבוצות קטנות (בדמותן של קבוצות מפגש וצוותי עבודה). הממצאים חשפו את הגורמים אשר עשויים לקדם תפישות הדדיות חיוביות ואינטראקציות של שיתוף פעולה בין קבוצתי לצד המכשולים אשר מעיבים על מערכות יחסים בקבוצות מגוונות בהקשר של חברה שסועה בה מתנהל סכסוך אקוטי ואסמטרי.

 ניתן ללמוד על השלכות של קונפליקט עיקש מתוך מחקרים על קבוצות מפגש. Maoz (2011; 2009; 2004) ממפה את חמשת המודלים העיקריים על-פיהם מנוהלות קבוצות המפגש בישראל. ישראל מוגדרת כחברה שסועה ומגוונת. מבחינה לאומית, ישראל מחולקת לרוב של מהגרים יהודים וצאצאיהם ((approximately 80% of the Israeli population ולמיעוט ערבי-פלסטיני, שנשארו בארץ לאחר קום המדינה וצאצאיהם. כמו כן, מדינת ישראל שרויה בקונפליקט ישראלי-פלטיני עיקש. (Friedman & Desivilya, 2010, Ron& Maoz, 2013; Bar-Tal et.al, 2009).

**מודל השערת המגע**- המקדם הכרות אישית, הבנה ומתון סטראוטיפיים; **מודל הפרויקטים המשותפים-** נבנה בהתאם תיאוריית הקונפליקט הממשי Realistic Conflict Theory)) וממצאיו של Sherif (1966). בקבוצות מפגש אלה ניתנת משימה משותפת הרלוונטית לשני הצדדים בתקווה שזו תקרב ותיצור זהות משותפת בין הקבוצות. **מודל עיוני**- מודל זה מבוסס על לימוד והתמקדות בנושאים שרלוונטיים לעבודה על טיב היחסים הבין קבוצתיים (דוגמת: דמוקרטיה, זכויות אדם, שוויון, סובלנות ורב תרבותיות). **מודל מעמת**- המודל מתמקד בזהות החברתית / קבוצתית כפי שהוצג בתיאוריית הזהות החברתית (Tajfel & Turner 1986), המודל מתייחס ליחסים הלא סימטריים בין הקבוצות, תוך התייחסות לזהות הקבוצתית לאומית. **המודל הנרטיבי-** המתמקד בחשיפה והכרה של הנרטיב של האחר (Bar-On 2006; 2009). המשתתפים חושפים באמצעות storytelling אודות חייהם את הנרטיבים האישיים והקולקטיבים שלהם בסכסוך. המפגש עם חוויות וסבל האחר יוצר אמון וחמלה ובכך מגביר את ההבנה אודות המורכבות בתדמית של כל אחת מהקבוצות.

ניתן לראות כי כלל טכניקות ההפגשה שמופו מנסות להפוך את הגורמים המעכבים שפוגעים באינטראקציות הנוצרות בין קבוצות יריבות לגורמים מקדמים באמצעות ההפגשה הבין קבוצתית. קבוצות מפגש אלה התנהלו, כאמור, בתנאים אופטימאליים ולא התייחסו תמיד לסכסוך האלים ולא סמטרי (Maoz, 2009; 2011; 2012; Dixon & Durrhiem, 2003).

הספרות המחקרית, שדנה, בסוגיית שיפור היחסים הבין קבוצתיים על ידי שימוש בטכניקת **ההפגשה המתוכננת בין קבוצות** (Maoz 2011, Pettigrew & Tropp, 2006, 2008 ), הראתה כי המגע הבין קבוצתי אכן ממתן את הדעות הקדומות (Maoz 2004), מפחית חרדה ורגשות שליליים (פחד כעס, איום) ומחזק רגשות חיוביים כלפי הקבוצה האחרת (Pettigrew, Tropp, Wagner, & Christ, 2011; Pickett, Baker, Metcalfe, Gertz, & Bellandi, 2014)). אולם, המגע מוגבל בשימור החוויה שנוצרה במפגש וראוי לציין כי מעט נכתב אודות היעילותם של המפגשים הללו בין קבוצות המעורבות בסכסוך אקוטי ויחסי הכוח הינם אסימטריים. (Maoz, 2009, 2011; Dixon et al. 2005; Dixon & Durrhiem, 2003; Suleiman 2004, Plous, 2003 ; Salomon, 2006 ). Zuma (2014) הראה כי היבטים הקשורים למוטיבציה למגע שנפגעה עקב קונפליקט עיקש, יחסי כוח לא מאוזנים ותחושת העדר הוגנות מסייעים אף הם להבין לעומק את מערכות היחסים והמתחים הבין קבוצתיים. Ron& Maoz (2013) התמקדו בתפיסותיהם של מנחי קבוצות מפגש יהודים (of Jewish– Palestinian encounters facilitators) אשר נחשפו באופן תדיר לנרטיב הפלסטיני של קבוצת החוץ. המחקר בחן את התהליכים וההשפעות שקשורות לחשיפה חוזרת ונשנית לנרטיב של קבוצת החוץ באמצעות דיווח על מחשבות תחושות וחוויות של מנחי קבוצות המפגש על היכולת לעורר דאגה מוסרית. המחקר הוכיח כי התעמתות **confronting** עם נרטיב הקבוצה האחרת יכול לגרום לשינוי במודעות ליחסי הכוח הלא שוויונים, חוסר צדק חברתי ויצירת תגובה מוסרית לסבר האחר.

לאור האמור, מעניין להבין כיצד כלל הממדים שהוצגו לעיל משפיעים על התנהגותם ותפישותיהם של חברי קבוצות שהמגע ביניהן נכפה עליהם ומצריך שיתוף פעולה מתמשך במסגרת קבוצה שפועלת בקונטקסט של חברה בה קיים קונפליקט עיקש.

החוקרים ,Blader & Tyler (Blader & Tyler 2009; Tyler & Blader, 2001) בדקו בסדרה של מחקרים גורמים שעשויים להוביל לשיתוף פעולה והתגייסות (engagement) גבוהה בקבוצה קטנה. הם התמקדו בזיקה שבין זהות חברתית, תפישות צדק והתנהגויות חברי הקבוצה. הממצאים הראו שכאשר אנשים מזדהים עם קבוצתם הם יטו לשיתוף פעולה רחב וישקיעו מאמצים לטובת קבוצתם. תפישת הצדק ובייחוד הוגנות[[1]](#footnote-1) נמצאו, אף הם, כמשפיעים על שיתוף הפעולה בין חברי הקבוצה והתנהגויות של חבריה (Tyler 2012). הווה אומר, בקבוצות בהן בלטה ההזדהות ותחושת השייכות לקבוצה ניכר שיתוף הפעולה בין החבריה והרצון לקדם את הפעילות המתרחשת בה. אולם, מחקרם לא התייחס למצבים בהם קבוצות אלה פועלות במציאות של חברה שסועה וקונפליקט עיקש ולא בדקו כיצד מצב זה משפיע על מערכות יחסים והתנהגויות בקבוצות מגוונות חברתית.

Hargie, Dickson& Nelson (2003) בחנו במחקרם דפוסי התקשורת ויחסי העבודה בין קטולים ופרוטסטנטים במקומות עבודה **משותפים** בצפון אירלנד על רקע הקונפליקט האידאולוגי ביניהם. המחקר נערך בארבעה ארגונים גדולים בצפון אירלנד והתבסס על תפישת העובדים את היחסים הבין קבוצתיים ודפוסי התקשורת שקיימים בארגון. הממצאים הראו שליריבות בין הקטולים לפרוטסטנטים הייתה השפעה מזיקה על התקשורת הבין קבוצתית וניכרה אפליה, התנהגות לא מכבדת, דעות קדומות וסטראוטיפים בין הקבוצות השונות. המחקר שתואר, מורה, אפוא, על השלכות שליליות של קונפליקט בין קבוצתי עיקש על מערכות יחסים בין עובדים המשתייכים לקבוצות חברתיות יריבות. ניתן להניח שלאור ההטיה הבין קבוצתית, ובולטות ההפרדה הדמיוני (דגש חזק על העוינות הבין קבוצתית) יתגברו המכשולים שיעיבו על האינטראקציה בקבוצות מגוונות חברתית אשר פעולתן המשותפת נכפתה עליהן לאורך זמן.

 לסיכום, בישראל, אזרחים השייכים לקבוצות חברתיות יריבות נמצאים במגע יומיומי במישורי חיים שונים ובעיקר בהקשר של עבודה. המגע הבין קבוצתי נכפה על המשתייכים לקבוצה המעורבת ומחייב את חבריה לפעול יחדיו. ההתנהלות הקבוצתית מתקיימת בקונטקסט של חברה שסועה ובייחוד הסכסוך הישראלי-פלסטיני העיקש על פני תקופות שונות- תקופות של רגיעה יחסית ואף בתקופות המאופיינות בהסלמה והתגברות האלימות. ההתנהלות במציאות זו, עשויה לתת אותותיה ולהיות מושפעת מתופעת ההטיה הבין קבוצתית בדמותה של העדפת קבוצת הפנים ואלו עשויים לבוא לידי ביטוי בתפישות הדדיות שליליות, תחושה של העדר הוגנות, אפליה ובפגיעה בשיתוף פעולה. למרות האמור, מפתיע לגלות כי חסרים מחקרים הבוחנים את ההשלכות של מציאות מורכבת זו על מערכות היחסים והתנהגויות ותפיסות של פרטים מקבוצות חברתיות שונות בסיטואציות של מסגרות משותפות הנכפות על חברי הקבוצות, ולא רק במפגשים הנבחנים בתנאים אופטימאליים. חקירה מעין זו, יכולה לחדד את הגורמים המקדמים מערכות יחסים והתנהגות הדדית חיובית לעומת גורמים מעכבים.

1. צדק פרוצדורלי מתייחס לחשיבות של נראות וטיפול הוגן המתבטא לדוגמה: בניטרליות (חוסר הטיה ויחס הוגן); עקביות (מקרים דומים יזכו להתייחסות דומה); ייצוג (כל מי שמושפע מהחלטה יוכל להשמיע קולו); שקיפות (אופן קבלת החלטות חשוף לכל המושפעים מהן). [↑](#footnote-ref-1)