



כיצד ניתן לקדם פיוס בעקבות קונפליקט בין אנשים או קבוצות?

Nurit Shnabel*

בית הספר למדעי הפסיכולוגיה באוניברסיטת תל-אביב

סוקר צעיר

PELEG

גיל: 10



למה אנשים וקבוצות רבים אלה עם אלה? המחקר בפסיכולוגיה טוען כי כאשר הצדדים לקונפליקט נאבקים על דברים מוחשיים, למשל, ילדים שרבים על צעצוע, או עמים שנלחמים על טריטוריה, מתחת לפני השטח המריבה נסבה גם על משאבים רגשיים, לדוגמה, מי הילד האהוב יותר במשפחה, או מי "הצד הטוב" ומי "הצד הרע" בסכסוך. על פי מודל הפיוס מבוסס הצרכים, הצדדים בקונפליקט זקוקים למשאבים רגשיים שונים: הצד הנפגע זקוק להעצמה, כלומר להרגשה שהוא חשוב, בעל-ערך ושולט במצב, ואילו הצד הפוגע חש איום על זהותו המוסרית, ולכן זקוק לקבלה מוסרית-חברתית. סיפוק הצרכים הרגשיים השונים של פוגעים ונפגעים מגביר את נכונותם להתפייס. התובנות העולות מן המודל רלבנטיות להליכי צדק מאַחָה, שמטרתם לא רק להעניש את הפוגעים, אלא גם לאחות את הקרע בין פוגעים, נפגעים וקהילותיהם.

האזינו לפודקאסט על המאמר: [קישור לפודקאסט](#)

יישוב סכסוכים כמנגנון לפתרון קונפליקטים

קונפליקטים הם חלק בלתי נפרד מהחיים האנושיים. בדרך כלל, הצדדים בקונפליקט נאבקים או מתחרים על **משאבים מוחשיים**, כלומר דברים ממשיים שניתן לראות ולמדוד. כך למשל, ילדים בגן עשויים להתקוטט על צעצוע; בני זוג שמתגרשים עשויים לריב על הרכוש המשותף ועמים יכולים להסתכסך בשל מאבק על שטחים. אולם מעבר לכך, הצדדים לקונפליקט נאבקים גם על **משאבים פסיכולוגיים** שאינם מוחשיים כגון כבוד; הכרה בעוול וזהות חיובית. במילים אחרות, קונפליקטים נובעים גם ממחלוקות בנוגע לשאלות כמו: מי "הצד הטוב" ומי "הצד הרע" בקונפליקט? האם הצדק הושב על כנו? וכן, האם אנו זוכים לכבוד ולהערכה הראויים לנו, או שמא מזלזלים בערכנו?

ההנחה המקובלת בתחום יישוב סכסוכים היא כי כדי לפתור את הקונפליקט באופן ארוך-טווח לא די בהגעה לנוסחה שתחלק את המשאבים המוחשיים בין הצדדים. כך, גם אם הגננת תרכוש צעצועים נוספים לגן הילדים; בני הזוג יגבשו הסכם גירושין שיקבע כיצד יחלקו ביניהם את הרכוש המשותף, והעמים המסוכסכים יחתמו על הסכם שלום המסדיר את חלוקת השטחים שבמחלוקת – הקונפליקט עלול להתפרץ שוב כל עוד לא ניתן מענה למאבק על המשאבים הפסיכולוגיים.

אחד המנגנונים החברתיים המטפלים במחלוקות שקשורות במשאבים פסיכולוגיים הוא מעגל ההתנצלות-סליחה [1]. כאשר הצד הפוגע בקונפליקט מתנצל בכנות על מעשיו, והצד הנפגע מסכים לסלוח לו למרות מה שקרה, המחסומים הרגשיים המונעים **פיוס** מוסקרים מן הדרך, והיחסים בין הצדדים עוברים שינוי מהותי ומשתפרים באופן דרמטי.

השפה אשר משמשת אנשים המדברים על מעגל ההתנצלות-סליחה (למשל, "את חייבת לי התנצלות"), רומזת כי בעת השימוש במעגל מתרחשת עסקת חליפין – אך במקום להחליף משאבים מוחשיים כמו כסף או סחורה, הצדדים מחליפים ביניהם משאבים רגשיים.

מודל הפיוס מבוסס הצרכים פתח במטרה להבין מהם המשאבים הרגשיים המוחלפים בתהליך מוצלח של התנצלות וסליחה.

מודל הפיוס מבוסס הצרכים

מקובל לטעון כי ישנם שני ממדים בסיסיים שעל פיהם אנשים שופטים מטרות חברתיות; כלומר, מעריכים את עצמם, אנשים אחרים וקבוצות חברתיות. ממד הכוח משקף את המידה שבה האדם או הקבוצה שולטים במצבם, והוא קשור לתכונות כגון מסוגלות, השפעה וכבוד. הממד המוסרי-חברתי משקף את המידה שבה האדם או הקבוצה נתפסים כמוסריים וטובים, והוא קשור לתכונות כגון הוגנות, חום וחיבה. מודל הפיוס מבוסס הצרכים גורס כי בקונפליקט ממדים אלה ניזוקים בצורה א-סימטרית בקרב נפגעים ופוגעים [2]. נפגעים, אשר מרגישים כי כבודם ויכולתם לשלוט בגורלם נפגעו, חשים כי ממד הכוח בזהותם מאוים. לעומת זאת פוגעים מרגישים כי זהותם המוסרית מאוימת. איומים אלה מובילים לצרכים רגשיים שונים: נפגעים, השואפים לשקם את ממד הכוח בזהותם, מרגישים צורך מוגבר בהעצמה, כלומר, הם רוצים להרגיש שמכבדים ומעריכים אותם, ושקולם נשמע.

משאבים מוחשיים

(Tangible resources)

משאבים הם דברים שיש להם ערך עבור אדם או קבוצת אנשים. מוחשי, או קונקרטי, הוא משהו מדיד, שניתן לתפוס באמצעות חושינו. כסף, שטחי קרקע, רכוש ויהלומים הם דוגמאות למשאבים מוחשיים.

משאבים פסיכולוגיים

(Psychological resources)

דברים שהם בעלי ערך לאדם או לקבוצה, שאינם מוחשיים. נקראים גם משאבים סימבוליים או רגשיים. כבוד, הערכה, הכרה בצדק וחיבה מהסביבה הם דוגמאות למשאבים פסיכולוגיים.

פיוס

(Reconciliation)

מונח זה מתייחס להשבת ההרמוניה ליחסים בעקבות קונפליקט. המחקר בנושא מודל הפיוס מבוסס הצרכים מגדיר פיוס ככולל שלושה מרכיבים: יחסים של שוויון, אמון הדדי וזהות חיובית של שני הצדדים.

פוגעים, השואפים לשקם את ממד המוסריות בזהותם וחוששים מפני נידוי חברתי – הסנקציה החברתית המושגת על מי שמפירים את הסטנדרטים המוסריים של קהילתם – מרגישים צורך מוגבר בקבלה. משמע, הם רוצים להרגיש שמחבבים אותם ותופסים אותם כאנשים טובים.

לפעמים נפגעים ופוגעים מנסים לשקם את זהותם באופן חד-צדדי. כך למשל, נפגעים עשויים להתנקם בפוגעים, כי הנקמה משנה את מאזן הכוחות ומחזירה את השליטה לידי הנפגעים. פוגעים עשויים להכחיש את העוול שגרמו או להצדיקו, וכך למזער את האיום על הזהות המוסרית שלהם. ניסיונות כאלה פוגעים באפשרות של פיוס. לעומת זאת שימוש במעגל ההתנצלות-סליחה מאפשר לכל אחד מהצדדים לשקם את זהותו באופן שמגביר את הסיכוי לפיוס. כאשר הצד הפוגע מתנצל על מעשיו, הוא בעצם מודה בחוב המוסרי שלו כלפי הצד הנפגע. הודאה זו מעבירה את הכוח לנפגע, שיכול להחליט אם לסלוח לפוגע, אם לא. אם הצד הנפגע החליט לסלוח לפוגע, הוא מכיר למעשה במוסריות של הפוגע למרות העוול שגרם, ומתקף את תחושת השייכות שלו לקהילה.

פרט לשימוש במעגל ההתנצלות-סליחה, פוגעים ונפגעים יכולים לספק את הצרכים ההדדיים בדרכים נוספות. למשל, פוגעים יכולים להעצים נפגעים על ידי הבעת הערכה וכבוד להישגים של הנפגעים וליכולותיהם, או במקרה של קבוצה נפגעת – למורשת שלה ולתרומתה לאנושות.

בדומה, נפגעים יכולים להביע קבלה חברתית-מוסרית דרך נכונותם להיות בקשרי ידידות עם הפוגעים, או במקרה של קבוצה נפגעת – להביע נכונות לשיתוף פעולה כלכלי ותרבותי. כאשר הצרכים הרגשיים של נפגעים ופוגעים מסופקים, והזהות של כל אחד מהצדדים אינה מאוימת, נכונותם להתפייס גוברת (ראו איור 1).

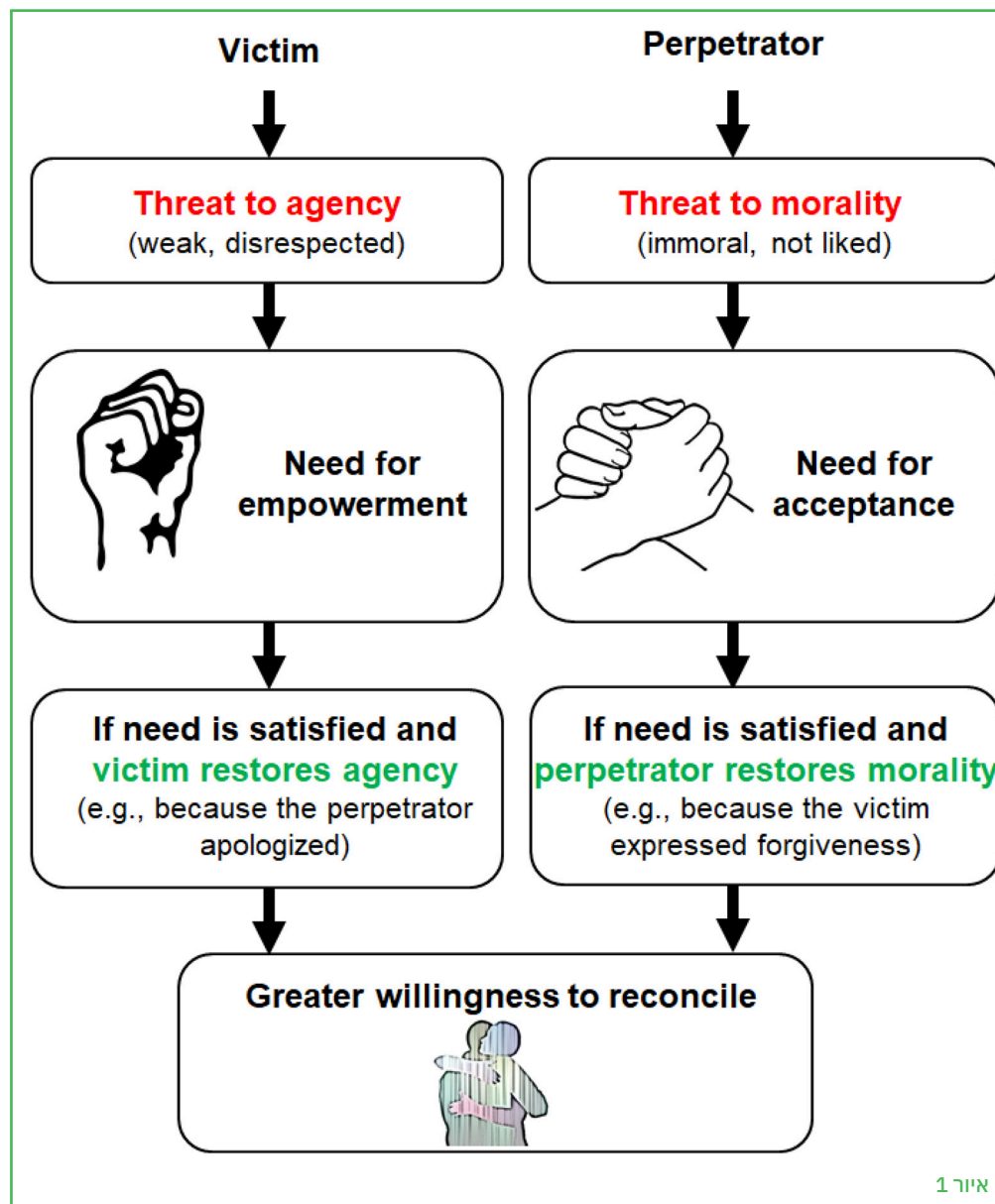
תמיכה אמפירית במודל

השערותיו של מודל הפיוס מבוסס הצרכים נבחנו בשורת ניסויים. באחד מהם, שבחן את המודל בהקשר של פגיעה בין-אישית, גויסו 2,738 נבדקים ממדינות שונות. הם קראו סיפור קצר על אודות סטודנט צעיר ומובטל אשר חוזר לדירתו השכורה לאחר חופשה של שבועיים ומתבשר כי עליו לפנות את הדירה כיוון ששותפו לדירה מצא שותף אחר, שהתחייב לשלם את שכר הדירה מראש (התחייבות שהסטודנט המובטל לא יכול היה לתת). בעת קריאת הסיפור, הנבדקים הוקצו באופן אקראי לתפקיד הנפגע או הפוגע: מחציתם קראו את הסיפור מנקודת המבט של הנפגע ("שותפך לדירה מבשר לך כי הוא מצא שותף אחר"), והמחצית השנייה קראו אותו מנקודת המבט של הפוגע ("אתה מבשר לשותפך לדירה כי מצאת שותף אחר"). באמצעות שאלונים הם דיווחו על הצורך שלהם בהעצמה ("הייתי רוצה להיות חזק יותר בסיטואציה"), ובקבלה ("הייתי רוצה שהשותף יבין שאני אדם מוסרי").

לאחר מכן, הנבדקים קיבלו מסר שהשותף העביר להם (הנפגעים קיבלו מסר מהשותף הפוגע, ולהיפך- הפוגעים קיבלו מסר מהשותף הנפגע), כאשר חלקם קיבלו מסר של העצמה ("אתה אדם מוכשר בעל יכולות אינטלקטואליות גבוהות") וחלקם מסר של קבלה ("אתה אדם נחמד בעל יכולות בין-אישיות גבוהות"), ללא קשר לצידם בקונפליקט. הנבדקים

איור 1

התהליך הפסיכולוגי המתואר על ידי מודל הפיוס מבוסס הצרכים. בעקבות הפגיעה, כל צד חש איום על זהותו. הנפגעים מרגישים חולשה, חוסר שליטה וזלזול בכבודם ובמעמדם, ולכן צריכים העצמה; הפוגעים מרגישים איום על הדימוי המוסרי שלהם וחוששים מנידוי חברתי, ולכן צריכים קבלה. כאשר הפוגעים מספקים את הצורך של הנפגעים בהעצמה, למשל, כשהם מתנצלים בפני הנפגעים ומכירים בערכם, והנפגעים מספקים את הצורך של הפוגעים בקבלה מוסרית, לדוגמה, כשהם סולחים להם ומביעים אמפתיה למצוקתם, שני הצדדים מרגישים ביטחון בזהות שלהם. במצב דברים זה הנפגעים משקמים את תחושת הכבוד שלהם ואת התחושה שהם שולטים במצב, והפוגעים משקמים את הדימוי המוסרי שלהם, ואינם חוששים מנידוי. כתוצאה מכך, שני הצדדים נכונים יותר להתפייס זה עם זה.



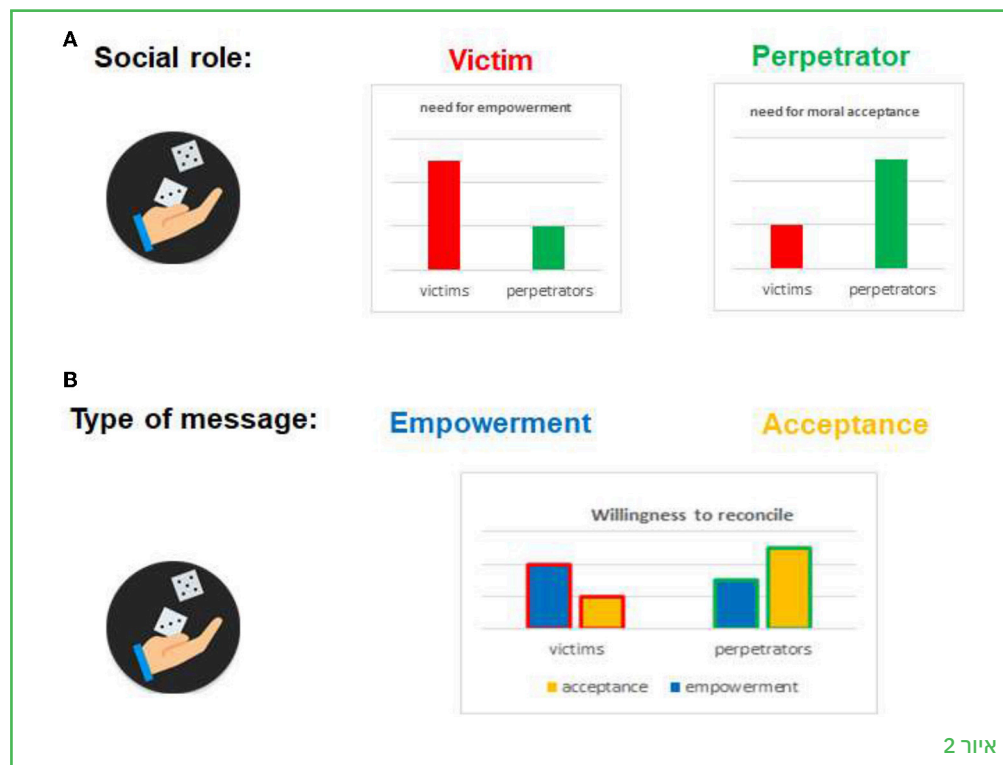
איור 1

התבקשו לדווח על נכונותם להתפייס עם השותף. בהתאם להשערות, הנפגעים הביעו נכונות גבוהה יותר להתפייס עם הפוגעים כאשר קיבלו מסר העצמה לעומת נכונותם להתפייס כאשר קיבלו מסר קבלה, ואילו הפוגעים הביעו נכונות גבוהה יותר להתפייס עם הנפגעים כאשר קיבלו מסר קבלה לעומת העצמה (ראו איור 2).

ניסוי אחר, בחן את המודל בהקשר של פגיעה בין-קבוצתית, ובו גויסו נבדקים יהודים וגרמנים, אשר קראו נאומים שנישאו כביכול באנדרטת השואה בברלין. הנבדקים היהודים קראו נאום של נציג גרמני אשר המסר המרכזי בו הביע העצמה ("זכותם של היהודים להיות חזקים וגאים במולדתם"), או קבלה ("עלינו לקבל את היהודים ולזכור שכולנו בני אדם"), ואילו הנבדקים הגרמנים קראו נאום של נציג יהודי אשר הביע העצמה ("זכותם של הגרמנים להיות חזקים וגאים במולדתם"), או קבלה ("עלינו לקבל את הגרמנים ולזכור שכולנו בני אדם"). בהתאם להשערות, נבדקים יהודים הביעו נכונות גבוהה יותר להתפייס בעקבות

איור 2

תיאור סכמתי של הניסוי הראשון. הטלת הקוביות מסמלת **הקצאה אקראית** (בדומה להגרלה) לתנאי הניסוי. בתחילה, מחצית הנבדקים "הוגרלו" לתנאי הנפגע, כלומר קראו את הסיפור מנקודת המבט של השותף שסולק מהדירה. המחצית האחרת "הוגרלו" לתנאי הפוגע, וקראו את הסיפור מנקודת המבט של השותף שנשאר בדירה. הצורך של נפגעים בהעצמה גבוה יותר מזה של פוגעים; התרשים הימני העליון מראה כי הצורך של פוגעים בקבלה-מוסרית גבוה יותר מזה של נפגעים. בהמשך, מחצית הנבדקים "הוגרלו" לתנאי ההעצמה ("אתה מוכשר"), ומחצית "הוגרלו" לתנאי הקבלה ("אתה נחמד"). (B) נפגעים הביעו נכונות גבוהה יותר לפיוס בעקבות מסר של העצמה מאשר קבלה, ופוגעים – להפך. כמו כן באופן כללי פוגעים נכונים יותר להתפייס מאשר נפגעים.



איור 2

מסר של העצמה (לעומת קבלה), ואילו נבדקים גרמנים הביעו נכונות גבוהה יותר להתפייס בעקבות מסר של קבלה (לעומת העצמה).

סדרה נוספת של ניסויים בחנה קונפליקטים בין-אישיים ובין-קבוצתיים שבהם שני הצדדים פגעו זה בזה. נמצא כי בקרב הצדדים המעורבים בקונפליקטים כאלה חלה עלייה הן בצורך בהעצמה הן בצורך בקבלה, וכי צרכים אלה גורמים לצדדים להתחרות על תפקיד הקורבן. כל צד אפוא מתאמץ להוכיח שנגרם לו עוול כבד יותר מאשר לצד האחר, משום ש"זכייה" בתחרות מספקת את הצורך בכוח כמו גם את הצורך במוסריות. ניתן להדגים טענה זו בהקשר הסכסוך הישראלי-פלסטיני, המאופיין בתחרות על תפקיד הקורבן. אם הפלסטינים יזכו בהכרה כי הם הקורבן "האמיתי" בסכסוך, פירוש הדבר כי הם זכאים לפיצויים ולהתנצלות מצד ישראל, מה שיעצים את קבוצתם, וכן כי הם מוסריים יותר מהישראלים, שכן קורבנות נתפסים כבעלי עליונות מוסרית. ההפך יהיה הנכון אילו הישראלים יוכרו כקורבן "האמיתי" בסכסוך. עוד העלו הניסויים כי למרות שחלה עלייה בשני הצרכים, הצורך בכוח (העצמה) משפיע יותר על התנהגותם של הצדדים בקונפליקט, וגורם להם להתנהג באופן נקמני כלפי הצד האחר. ממצא זה מלמד כי מבחינה פסיכולוגית קורבנות משקפת חוויה משמעותית יותר מאשר תוקפנות, ואכן, לא פעם לפוגעים קל יותר "להמשיך הלאה", ואילו הנפגעים מתקשים להשתחרר ממה שאירע.

יישום התובנות העולות מהמודל

חשוב להבין כי המודל אינו מציע "מתכון" להשגת פיוס, אלא תובנות כלליות העשויות לסייע למי שעוסק בנושא (למשל, מגשרים או מנחי קבוצות דיאלוג). אחד התחומים שעבורם

הקצאה אקראית (Random assignment)

שיטה מקובלת לעריכת ניסויים מדעיים כך שהנבדקים מוקצים באופן מקרי לתנאי הניסוי השונים. השימוש בשיטה מיועד למנוע הטיות שמקורן בהבדלים קיימים מראש בין הנבדקים, ומחזק את ההסקה הסיביתית.

צדק מאחה (Restorative Justice)

גישה לצדק המדגישה את תיקון היחסים בין הפוגע, הנפגע והקהילה כאמצעי מרכזי להשבת הצדק על כנו. בשונה מהגישה של צדק מעניש, המדגישה את הענשת הפוגע כאמצעי מרכזי להשגת צדק.

תובנות המודל הן רלבנטיות הוא **צדק מאחה** (ראו **איור 3**) – גישה ששמה במרכז את תיקון היחסים בין הפוגע, הנפגע והקהילה (בשונה מצדק מעניש, המתמקד בהענשת הפוגע) [3]. במסגרת הליכי צדק מאחה נערכים מפגשים בין הנפגע, הפוגע וחברים בקהילה. לדוגמה, בין נער שהיה קורבן לבריונות בבית הספר, הנער התוקפן וחברי כיתה שהיו עדים לבריונות. במהלך המפגש, התוקפן נדרש להתנצל על מעשיו, כאשר פוגעים שלא מוכנים להביע חרטה אינם רשאים להשתתף בתוכניות של צדק מאחה. לקורבן ניתנת הזדמנות לספר על העוול והסבל שנגרמו לו. מתן הקול לקורבן מעצים אותו בהשוואה להליך שאינו כולל שיח ישיר בין הפוגע לנפגע. למשל, אם הנהלת בית הספר תעניש את הבריון בלי לשתף את הנפגע – קולו ימשיך שלא להישמע. ההתעמתות עם הסבל של הקורבן ועם הקהילה אינה קלה עבור הפוגע; זאת משום שפוגעים רבים מכחישים את חומרת הפגיעה והשלכותיה. לדוגמה, ללא שיח ישיר עם הקורבן, הנער שהתנהג בבריונות יכול לשכנע את עצמו שמדובר במעשה קונדס בלבד, ולהתעלם מהנזק שנגרם לקורבן או מאווירת הפחד שנוצרה בכיתה. בד בבד עם ההתמודדות עם השלכות מעשיו, ניתנת לפוגע הזדמנות להתנצל על מעשיו, ולהרגיש כי למרות הכול הקהילה מוכנה לקבל אותו כחבר בה. הלוגיקה של מודל הפיוס מבוסס הצרכים מציעה כי יש לתכנן הליכים של צדק מאחה באופן שימקסם את מידת ההעצמה של הקורבן, למשל, לתת לו אפשרות להשפיע על חומרת העונש, וכן את מידת הקבלה של התוקפן, כלומר, לתת לו הרגשה כי מאמינים שהוא אדם טוב. עדויות מחקריות מציעות כי הליכים של צדק מאחה אכן מגבירים את שביעות הרצון של הקורבנות, ומפחיתים את הסיכוי שהפוגעים יחזרו על מעשיהם.

איור 3

הדגמה אומנותית של עקרונות הצדק המאחה. המאזניים מייצגים את הצדק, אך במקום לשקול את הצדדים זה מול זה כדי לראות מי "כבד" יותר, כלומר מי הצד הטוב והצודק ומי הצד הרע והלא-צודק, הצדק מושג באמצעות דיאלוג בין הצדדים, שבמהלכו הם ניצבים בעמדות שוות. על פי מודל הפיוס מבוסס הצרכים, דיאלוג כזה יכול למחוק את התפקידים של "התוקפן הרע" ו"הקורבן החלש", ולהשיב ליחסים בין הצדדים את השוויון וההרמוניה.



איור 3

מקורות

1. Tavuchis, N. 1991. *Mea Culpa: A Sociology of Apology and Reconciliation*. Stanford, CA: Stanford University Press.
2. Nadler, A., and Shnabel, N. 2015. Intergroup reconciliation: instrumental and socio-emotional processes and the needs-based model. *Eur. Rev. Soc. Psychol.* 26:93–125. doi: 10.1080/10463283.2015.1106712
3. Braithwaite, J. 2006. Doing justice intelligently in civil societies. *J. Soc. Issues* 62, 393–409. doi: 10.1111/j.1540-4560.2006.00456.x

פורסם אונליין: 20 בדצמבר 2022

נערך על ידי: Idan Segev

מנחה מדעי: Adi Fledel Alon

ציטוט: Shnabel N (2022) כיצד ניתן לקדם פיוס בעקבות קונפליקט בין אנשים או קבוצות? Front. Young Minds. doi: 10.3389/frym.2022.870325-he

תורגם והתאם מ: Shnabel N (2022) Break-Up or Make-Up? Helping People and Groups Reconcile After Disputes. Front. Young Minds 10:870325. doi: 10.3389/frym.2022.870325

הצהרת ניגוד אינטרסים: המחבר מצהיר כי המחקר נערך בהעדר כל קשר מסחרי או פיננסי שיכול להתפרש כניגוד אינטרסים פוטנציאלי.

© 2022 © COPYRIGHT Shnabel 2022. זהו מאמר בגישה פתוחה שמופץ תחת תנאי רישיון [Creative Commons Attribution License \(CC BY\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/). השימוש, ההפצה או ההעתקה מותרים לשימוש בפורומים אחרים ובלבד שיינתן קרדיט למחבר(ים) המקוריים ולבעל זכויות היוצרים, ושהפרסום המקורי בעיתון זה מצוטט בהתאם למקובל באקדמיה. השימוש, ההפצה או ההעתקה אינם מותרים אם הם אינם עומדים בתנאים אלה.

סוקר צעיר

גיל: 10, PELEG

אני גר במודיעין-מכבים-רעות. משחק טניס וכדורסל, מגן בפסנתר ומבלה הרבה במחשב. אני אוהב לשחות, לשחק עם המשפחה שלי ועם חברים, ואוהב מאוד לראות סרטים.

הכותבים

NURIT SHNABEL

לפני 16 שנה הסעתי בטרמפ נער בן 17. כשאמור היה לרדת, ניסה לדחוף אותי מהרכב ולגנוב אותו. התחלתי להיאבק ולצעוק, עובר אורח נחלץ לעזרתי והנער נמלט. המשטרה תפסה אותו עוד באותו ערב, וכיוון שהיה קטין הופנה להליך צדק מאחה (במקביל להליך הפלילי), במסגרתו אני ובן זוגי נפגשנו עם הנער, אחותו והוריו. המפגש היה מרגש וניכר שהמשפחה מתביישת מאוד במה שקרה. רק בסוף המפגש, אחרי כשעתיים, הנער יצר איתי קשר עין, והרגשתי שהוא באמת רואה אותי, כאדם. מאז אני מתעניינת בתיקון יחסים חברתיים – בין אנשים ובין קבוצות, כפסיכולוגית חברתית, כיום פרופ' באוניברסיטת תל אביב. תהליך הפיוס יוצא הדופן בין יהודים וגרמנים מרתק אותי במיוחד. תוכלו ללמוד עוד על מחקר באתרי: shnabeln@tauex.tau.ac.il; <https://www.nuritshnabel.sites.tau.ac.il/>*



מוזיאון המדע ע"ש בלומפילד ירושלים
متحف العلوم على اسم بلومفيلد القدس
Bloomfield Science Museum Jerusalem



הוצאת פרונטירז מדע לצעירים ישראל
Hebrew version provided by



THE SAGOL NETWORK