

תקלות והתקלות בשגרת הרשת

אברום רותם ועידית אבני, דצמבר 2013

פתאום קמה החברה האנושית בוקר אחד, ומוצאת עצמה שרויה במציאות חברתית שלא הייתה מעודה. היא עומדת בהשתאות ובחוסר אונים מסוים לנוכח אתגרים שמזמנים האמצעים החדשים, כמו שירותי שיתוף ברשת, התקנים אישיים צמודי גוף, ניידים וטאבלטים למיניהם בגדלים שונים. האפשרויות הטמונות באמצעים אלה, להיטיב או להרע, מעמידות בפני החברה אתגר חברתי-תרבותי-חינוכי עצום, להבניית נורמות התנהלות, ולדחייה וצמצום של נורמות שליליות. אך הסוגיות החדשות שעולות אינן נסבות רק בהקשר של פוגענות ועבירה על חוק, אלא סביב התנהגויות שוטפות של כל אדם ואדם, שבעצם עשייתן התמימה עלולות ליצור תקלות והתקלות. מצבים אלה מזמנים עיצוב נורמות התנהגות הנותנות מענה לבעייתיות העולה מכך. במאמר התמקדות ב-5 היבטי התנהלות, ופרוט האתגרים המרכזיים בכל היבט: א. התקלה עצמית; ב. התקלת האחר ללא כוונה; ג. התקלה ופגיעה באחר מתוך כוונה; ד. מניעת התקלות באמצעות ניהול מושכל ומודע; ה. הסדרה וחוק.

שימו לב: אין בנאמר/ במומלץ במאמר משום ייעוץ משפטי

המאמר נכתב במסגרת מיזם "מתקוונים לאתיקה", 2013. תנאי שימוש במאמר ובתוכנו

מתקוונים למדיה חינוכית בחינוך



מתקוונים לאתיקה



ראו אותנו גם בפייסבוק.



נודה להערות בונות וגם לפרגון netiqwiki@gmail.com

תקלות והיתקלויות ברשת - למה זה קורה לנו?

במבט לאחור נראה, שפתאום קמה החברה האנושית בוקר אחד, ומוצאת עצמה שרויה במציאות חברתית שלא הייתה מעודה. החברה, המתנהלת על סמך ניסיון, הצטברות תובנות לאורך הדורות, "דור לדור יביע אומר", עומדת בהשתאות ובחוסר אונים מסוים לנוכח האמצעים החדשים, שמעמידים בפניה אתגרים שלא היו קודם לכן, ודאי לא בהיקף ובעומק מוכרים מן העבר. בין אמצעים אלו נכללים שירותי שיתוף ברשת, התקנים אישיים צמודי גוף, ניידים וטאבלטים למיניהם בגדלים שונים. האפשרויות הטמונות באמצעים אלה, להיטיב או להרע, מעמידות בפני החברה אתגר חברתי-תרבותי-חינוכי עצום, להבניית נורמות התנהלות, ולדחייה וצמצום נורמות שליליות. אך הסוגיות החדשות שעולות, אינן נסבות רק בהקשר של פוגענות ועבירה על חוק, אלא סביב התנהגויות כמעט שגרתיות של כל אדם ואדם, שבעצם עשייתן התמימה במרחב התנהלות לא ברור ולא וודאי, עלולות ליצור תקלות והתקלות.

מצבים אלה מזמנים עיצוב נורמות התנהגות הנותנות מענה לבעייתיות העולה מכך, בתנאי שנהיה מודעים להם.

המאפיינים המרכזיים הניצבים בפני החברה במציאות זו, שדורשים היכרות והבניית דרכי פעולה והתייחסות הנם:

(1) **זמינות:** זמינות האינטרנט כמעט בכל מקום ובכל זמן, ועמה זמינות האינטראקציה הבינאישית, וזרימת המידע העדכני, שאין למעשה השהייה בין הופעתו ברשת לרגע בו כל אחד ואחד יכול לצפות בו ולערוך בו מניפולציות מכל מקום ובכל זמן נתון.

(2) **שיתופיות:** בעקרון כל אחד יכול ליצור תוכן, לפרסם ולשתף או להוות צינור להעברת תכנים במגוון ערוצים

(3) **עמימות ואי וודאות:** מורכבות השימוש, ועמו אי הוודאות הטכנולוגית-פונקציונאלית, זמינות מגוון עצום ומבלבל של אפשרויות אינטראקציה וטיפול במידע הנשלח והמתקבל.

(4) **דינמיות השינויים:** החידושים הטכנולוגיים המתעדכנים ברמת חודשים בודדים ולצידם גם תנאי ודרכי השימוש בהם משתנים תדיר, וקשה לעקוב אחריהם. שינויים אלה מזמנים שימוש שבמקרים רבים מדי עדיין, צעות תקלות והתקלות שעלולות להטריד להביך ואף לפגוע בנו כמשתמשים, כמו גם באחרים שעמם אנו בקשר.

(5) **הנוער כשותף:** לצד אלה נכנס הנוער כשותף משמעותי שווה זכויות כמו גם שווה חובות. עד העידן הנוכחי היה מוגבל למסגרות ייחודיות לו, ורמת המעורבות שלו עם עולם המבוגרים הייתה נמוכה מאד יחסית, אך לא עוד! לשירותי החברות הציבורי שברשת נוספו תוך שנים בודדות, בני הנוער ואף ילדים באופן מסיבי וגורף, וכיום הם מהווים בפייסבוק, יוטיוב וכד' למשל, קרוב ביותר לחלקם המספרי באוכלוסייה, בהשוואה לשכבות גיל אחרות בציבור.



החברה עדיין לא למדה כיצד להתייחס לציבור הצעיר, כמו למשל, האם כאזרחים שווים- זכויות במרחב החברתי שיתופי, או אחרת, כי הרי הם עדיין ילדים שלא למדו אורחות עולם וחברה כמו שצריך. אך האתגר האמתי הוא להתמודד עם ילדים ובני הנוער, שאין להם ממי ללמוד ולחקות התנהלות ניאותה מוסרית והולמת הרשת. בוואקום חינוכי זה, הם מבנים בעצמם נורמות התנהלות, חלקן שליליות ופגומות, והגבולות והנוכחות של המבוגרים כהורים וכמחנכים עדיין לא התגבשו לכלל הוויה משמעותית בעולמם, כדי לתקן נורמות שליליות אלו.

(6) **הפסיכולוגיה של הרשת – השלכות אישיות:** המאפשרים שהרשת מזמנת לתקלות והתקלות הם רבים¹. אנו אמורים לטפל בקשר אנושי בסיסי שלא ניתן לשליטה של ממש (ויש אף שמפליגים שמדובר "בהתמכרות" - מושג שגוי ומטעה!²), **בין הזמנות** לבין הצורך להיות "און טיים" בכל רגע ורגע, ללא השהייה, בתופעה המכונה בין השאר "**הפרעות פסיכו-דיגיטליות**"³. מושגים אלו עדיין לא בשלו דיים כדי שישתלבו עם המושגים הפסיכולוגיים המוכרים, שיעודכנו מן הסתם לאורם. לכן נשתדל להתייחס למניעה, ופחות להתמקד בשיח ציבורי אודות הגורמים, המצאת מונחים וכיוצא באלה, שלא מובילים להנמכת שכיחות התופעות, אלא אולי אף ההפך.

(7) **ערעור ערכי יסוד חברתיים:** בנוסף, נורמות ההתנהלות, ההתייחסות, השימוש, ההתייחסויות למושגיים שעד כה היו ברורים ומובחנים (כמעט) לגמרי ועתה כבר לא, כמו "העמדה לרשות הציבור", "פרטיות", "מתחם ציבורי", "זכות יוצרים" ועוד, מעמידים במבחן ומוליכים בליט בררה להתייחסות, עדכון והתאמה למציאות הרשת בידי כל אחד, של חוקים ותקנות שהיו שרירים ובהירים מקדמת דנה, ועתה יש להתאימם למציאות החדשה. אך כך או כך, ערכי יסוד בינאישיים הנם היו ויהיו הבסיס לכל התנהלות גם ברשת, ויש לדחות **כל ערעור** ערכים אלה בשם הרשת/ העידן וכיוצא באלה.

(8) **אין תחליף למפגש פנים אל פנים.** הרשת אינה חזות הכל, ואינה תחליף לעיצוב אישיותי ותחזוקת קשר אנושי⁴. לשם כך נדרשים ראייה חינוכית, תבונה ורגישות נדרשים לשקול מתי יש חשיבות למפגשי פנים אל פנים ומתי הרשת מהווה ערוץ תקשורת מתאים כמרכיב/ כחלק מפעילות. של אינטראקציה בינאישית.

בסקירה זו נפרוש 5 מוקדי תקלות והתקלות ברשת, מבנה המקל על ההתייחסות, המניעה והתגובה לארועים שכבר קרו. זאת לצד "עקרונות-על", מספר עקרונות בסיסי שיש להתייחס לאורם בבואנו להבין, לחקור, להתנהל, להגיב ולשנות נורמות שליליות, מודעות ושאין מודעות, בכל הקשור להתנהלות במרחב חברתי מקוון.



עקרונות בסיס להתמודדות התנהגותית עם האתגרים שמציבה בפנינו הרשת

(1) **שלילת "לאו עכברא גנב אלא חורא גנב"** [=לא העכבר גנב אלא החור גנב] – התקלות וההתקלות, כולל הפוגענות באמצעות השימוש ברשת, הינם קודם כל אתגרים התנהגותיים, שינוי הרגלים, תבניות חשיבה, והיכרות עם מציאות חדשה לא וודאית ועמומה בהקשרים אישיים וחברתיים. לפנינו קודם כל ומעל הכל התמודדות עם התנהגות בתנאי עמימות וודאות, לא עם רשת או טכנולוגיה. מכאן גם אמצעים טכנולוגיים, שבאים לפתור את האתגרים והבעיות שנוצרו מלכתחילה באמצעות הטכנולוגיה, אינם יעילים בדרך כלל, והנזק החינוכי וההתנהגותי הנגרם עלול להיות גדול מעצם המניעה הזמנית שעשויה להיות. דרכי ההתמודדות והפתרונות חייבים להיות מושתתים הרבה פחות על אמצעים טכנולוגיים והרבה יותר על רכישת מידע בנושא, מודעות ושינוי תפיסות והרגלים קיימים, שעוצבו ללא הכוונה ערכית-חינוכית במהלך חדירת תרבות הרשת לחינוך..

(2) **לא תחפור** - לשם השגת יעדים קונקרטיים של צמצום ומניעה, חשוב להתמקד במידע הרלבנטי להעלאת המודעות ולהנגשת הידע להתנהלות ראויה ברמה אישית וחברתית, במקום לעסוק בשיח ציבורי באינספור הגורמים והנסיבות להתרחשויות.

(3) **מעורבות במתרחש ולא התעלמות** – אחד הגורמים המרכזיים היעילים בהסברה ובחינוך להתנהלות הולמת ברשת היא מעורבות בפועל במתרחש בה. אקלים חברתי ככלל, וכתתי-בית ספרי בפרט, איננו רק תחום בהם נרכשים ערכים תאורטיים נכספים, אלא התרחשות רבודה במציאות וברשת ביננו לבין העולם. לשם כך, על ההורים והסגל החינוכי להיות מעורבים בפועל במתרחש בערוצי התקשורת של בני הנוער, ולהתוות מנגנון תגובות הולם. "מעורבים" אין פרושו מעקב וריגול במסתרים, אלא מודעות ותיווך הידע בהיבטים פוטנציאליים לתקלות והתקלות אישית ושל האחר.

(4) **התמודדות עם תקלות והתקלות איננה התנזרות משירותי רשת** – במציאות החיים לא מעשי להתנזר משימוש בשירותי רשת מבחירה וודאי שלא בכפייה. נמצא זה מכבר שהימנעות, ו/או הגבלת השימוש כסנקציות או אמצעי מניעה בשירותי הרשת, הוכחו זה מכבר כלא יעילים, לא פתרו ולא יפתרו דבר. יש לתפוס את השור בקרניו, ולא להתעלם או להמנע מפגישה עמו.



(5) **לא בשמיים היא** - פוגענות איננה מכה משמיים. ניתן להתמודד עימה בהצלחה בעצם העצמת מודעות, שכל ישר, אינטואיציה חינוכית (ולאו דוקא חיפוש והסתמכות רק על תקנות וחוקים), נחישות ומנהיגות חינוכית ערכית חברתית כמו גם אישית.

הימנעות והקטנת נזקי הרשת

מוקדי פעילות

הימנעות והקטנת נזקי הרשת מצויה ב-א היבטי התנהלות, שגם אם יש חפיפה מסוימת במצבים/ היבטים מסוימים, חלוקה זו מקלה על ההתמודדות ונקיטת דרכי התגובה והמניעה ההולמים. בכל סוגיות העולות במוקד הנדון, ניתן לטפל בשני היבטים מרכזיים: (1) כללי "זהירות ברשת" הנטועים בטכנולוגיה, (2) כללי התנהגות מבוקרת ומודעת, הנטועים בפן ההתנהגותי האישי והחברתי, שהשואפים לשינוי, לא ל"כיבוי שריפות" ימקדו את המאמצים בהם.

ואלה הם:

א. התקלה עצמית

ב. התקלת האחר ללא כוונה

ג. התקלה ופגיעה באחר מתוך כוונה

ד. מניעת התקלות באמצעות ניהול המרחב

ה. הסדרה וחוק

בכל אלה נתמקד יותר בהשלכות, והרבה פחות בסיבות ובגורמים להם.



א. התקלה עצמית

(1) **אבדן הפרטיות - אשליית השליטה על המידע שהועלה לרשת** - כשאתה מעלה מידע על עצמך, או כזה שברשותך אל הרשת, הוא יצא משליטתך, כמו שלא ניתן להחזיר טיפת צבע לבקבוק אחרי שהתפשטה וצבעה מים צלולים בכוס. יש להקפיד לא להעלות מידע (טקסט, תמונה, סרטון, שמע) שעלול להביך אותך בכל צורה. זכור: ככלל העלאת המידע לרשת היא מהלך חד סטרי, ולא ניתן להשיבו לאחור, כמו גם, לא ניתן לסמוך מפני זליגה הלאה לציבורים שלא התכוונת, של החומרים שהועלו גם אחרי זמן.

הגדרת הפרטיות אינם ערבות לאבטחת המידע ומניעת זליגה לעיניים זרות. זכור שגם חלקי מידע "לא מזיק", עלולים להראות כמביכים, וכפלישה גסה לפרטיות, אם מחברים אותן ביחד לתמונה כוללת יותר אודות מועדים, ארועים, תחומי עניין, עיסוק, מקומות וכד' שהעלית לרשת בתמימות. מכאן, מומלץ לנקוט מידה גדולה של **איפוק**, להסתפק במעט מידע שמועלה, להפעיל **צנזורה עצמאית** וכיו"ב. בעקרון כל דבר, ולו התמים ביותר, עלול באופן כלשהוא בהקשר קונקרטי - להביך ואף לפגוע!

(2) **מלכודת ברשת** - הכרת המלכודות והנזקים הפוטנציאליים בעצם העלאה ושיתוף ציבורי לא מבוקר של מידע אישי, ללא מחשבה על ההשלכות, הגובלת **בטפשות או תמימות מופרזת**. לזכור שהמלכודת הקטלנית ביותר היא זו, **האשלייה** שאמפטיה, כבוד ואף אהבה ניתן להשיג ברשת באמצעות נידוב מידע אינטימי לציבור, כשבו בעת אחרים עלולים לעשות בו שימוש לרעה. ראו לדוגמא מלכודות ה**פייסבוק**⁵ כמו גם ה**ווטסאפ**⁶.

לשם הכרת המלכודות, מומלץ להיות מעודכנים גם באירועים קיצוניים שניתן ללמוד מהם מה לא לעשות, כמו העברת/ העלאת תמונות אישיות מביכות רק לחוג קטן של חברים (תוך **אשליית אמון**, שהם לא יעבירו זאת הלאה), ערוב העולם האישי עם הפרופיל המקצועי, שחרור יתר של מיסטר הייד מתוך דר' ג'קיל, וחשיפת דעות ומידע שעלול לפגוע בך ובאחר; מעשי שטות כמו פרסום מידע אינטימי אישי מביך כתמונות, הרהורים, חשיפת מצוקות אישיות או זחירות מוקצנת; שחרור הלשון נגד המעסיקים בפומבי, רכילות ופרסום מידע אודות החברים הקרובים, ובקיצור - דיווח על מידע אישי שעלול להזין "נשמות טובות", החל מגנבים שמחפשים רווח של ממש, דרך מכרים שאבדו לרגע את שיקול הדעת ועלולים אף לראות זאת כ"צחוקים", ועד לחורשי רע לשמו.

(3) **דע את השירות** - הכרת האפשרויות, אופן הפעולה שלו, חיונית והכרחית לכל פעולה שמטרתה למנוע, להפיג ולמזער נזקים הנגרמים משימוש לא הולם בשירות הרשת הנדון, אם במודע ואם לא במודע, שהתוצאות הן הבכה עצמית כמו גם פוגענות של האחר מכוונות טובות. לשים לב ששום שירות לא מתחייב, ולכן גם לא מבטיח, הגנה מפני דליפה, הפצה וצפייה של

החומרים שהועלו גם בתנאי פרטיות המבטיחים חוסר שיתוף וזליגה לאחרים, ומכאן אין מקום לאמירות כמו "שירות מקוון XX הנו בטוח" וכד'. לשם כך להכיר את השירותים העיקריים, ונקודות התורפה, שמתמצים בעקרון העל: "**מידע מאובטח הוא מידע שלא הועלה לרשת**".

למשל - להכיר את שירות **ווטסאפ** - ראו [הכרת אופן הפעולה של השירות](#)⁷ - ככלל המידע בו שמור גם באמצעי הקצה כך שאין טעם ברדיפה אחריו; **אינסטגרם** - התמונות מצויות בשרתי החברה, אלא אם משתמש אחר שמר אותן באופן מכוון; **יוטיוב** - ניתן להעלות סרטונים שיצרת/אספת בחשבון פרטי, שאינו משותף עם אחרים, או רק שותפים לצפיה שנבחרו בקפידה; **פייסבוק** - תנאי הפרטיות מאפשרים שיתוף סלקטיבי לנבחרים מראש, אך יש יותר מדי אפשרויות של זליגת המידע לאחרים, כמו בתיוג; **סנפסט - Snapchat** - העלאת תמונה לזמן קצוב ואז היא נמחקת משרתי השירות. אפשרות זליגת מידע מאד גבוהה, והרעיון שלעצמו מזיק הרבה יותר מאשר מביא תועלת כלשהי למישהו, ויש להימנע משימוש בו!

(4) **התאמה אישית לשימוש בשירות** - לצד הכרת השירות ואופן הפעולה העקרוני שלו – יש להכיר היטב את תנאי הפרטיות של כל שירות ושירות ולהתאימו לנטיות האישיות כבחירה מודעת. כיצד להגביל הפצת המידע שהנך מעלה לחוג אנשים שנבחר מראש, כיצד לחסום טרחנים ומציקים. לשם כך יש לתת תשומת לב מיוחדת בעת ההרשמה ולאפשרויות השונות המועלות בה, **ולא לדלג** עליהן ב-"המשך"/"מאשר", אלא לאחר שהבנת את האמור. לצד זה, אחרי ההתקנה, לפני תחילת כל שירות – להיכנס ל"הגדרות" ולוודא היטב שמידת השיתוף ואופן נמעני השיתוף לפרטי המידע שהנך מעלה, מוסכמים על ידך ומותאמים לשם כך.

ב. התקלת האחר ללא כוונה

בהמשך לכללי הסעיף הקודם (הבכה עצמית) שיפים ברובם גם לכאן, ובנוסף:

(1) **לא האקדח אשם אלא המשחק בו** - המדיה החברתית מזמנת פוגענות ללא כוונה תחילה ואף בשוגג. יש להפעיל תשומת לב, מודעות להשלכות פעילויות, גם כאלה הנעשות מרצון טוב ותמימות. לשם כך יש לנקוט באמצעי זהירות ההולמים את המודעות האישית להשלכות שעלולות להיגרם משימוש לא מודע ולא זהיר. במקרה של הבכה ופגיעה של האחר, אין מקום לתירוץ "זו הרשת", "לא ידעתי שהמידע הזה יזלוג ל—" וכו'.

(2) **"אני מדווח משמע אני קיים"** – תעוד ופרסום אובססיבי של מידע כרגעים/ ארועים שבעליו מפרסם אותם ללא ליאות לאחרים, עלול להוות "רעש" וטרדה של ממש בקרב הציבור אותו בחר לשתף. הרשת מאפשרת העצמת תחושת **משמעות כוזבת** לחיים, בכך שהיא מאפשרת



פרסום טרחני ללא גבולות של תכנים זמן, ומעצימה צורך בלתי נלאה לדווח לאחרים. לצד זה, קיים נזכור את התבונה- "הגיהנום רצוף כוונות טובות", בו מתעצמת האשלייה שניתן לשנות או אף "להציל את העולם" בעצם דיווחים על עוולות ומצבים אישיים קשים של אחרים, באמצעות פרסום טרחני ובלתי פוסק כולי עלמא. הנזק הוא בעיקר בבזבז זמן והתעסקות בדברים שאינם רלוונטיים ו/או לא מעניינים (מסרים מידיים בעיקר), "זיהום" המרחב האישי (דף אישי בשירות חברתי/ דוא"ל), עד כדי תחושת פלישה למרחב אישי ופגיעה בפרטיות.

(3) **פרסום מידע הכולל פרטים על מישהו אחר** - יש להיות מודע לכך שייתכן והאחר ואינו מעוניין שמידע שאתה מעלה אודותיו יפורסם, ובכך הוא הופך נפגע פוטנציאלי. למשל, צילום ופרסום תמונות עם ציון הארוע והמיקום, דיווח על האחר ומעשיו ללא הסכמתו, תיוג התמונות (במיוחד עם ציון שם האחר וכד'. תמיד לקחת בחשבון שפרסום מידע אודות אחר, עלול להביכו ואף לגרום לו נזק בהקשרים שונים, שלא עולים על הדעת של המפרסם מידע זה.

(4) **העברת מידע לא בדוק ולא מאובטח לאחר** – במקרים רבים מנצלים תמימות וחוסר הבנה והתמצאות של אחרים, לשם העברה ופיזור פרסומות, וירוסים ונוזקות⁸ שונות, באמצעות דוא"ל מפתה, דף פייסבוק ואף תמונה עם מידע מושך את הסקרנות - "לחץ כאן", או "העבר הלאה..." וכד'. הפצת נוזקות תוך היענות לבקשות התמימות שם היא אמצעי פוגעני, שניתן בקלות יחסית למנוע על ידי מודעות לכך.

(5) **מניעה:**

- **מניעה אישית:** - מודעות אישית, עקרון "להיות מעניין זה איכות ולא כמות"; הפעלת עקרון "לספור עד 10" בטרם שליחת המידע - "האם המידע באמת מעניין את חברי לקבוצה/ למרחב/ לשירות?", "מה יקרה אם לא אשלח?". ככלל- להימנע בכלל מ"להעביר הלאה", ואם זה נשמע מאד קרוב ואמין, יש לבצע תמיד בדיקת אוטנטיות, רלוונטיות למועד השליחה ואימות בטרם מעבירים הלאה (למשל, להשתמש תמיד בגוגל/ באתרים ייעודיים לכך כמו "[לא רלוונטי חנן כהן](#)" (עברית) ואתרי אגדות אורבניות למינהן באנגלית).
- **חינוך והנחלה** – העלאת הנושא והצגתו, הבעייתיות והפוגענות הטמונים בו, שיקוף על ידי דוגמאות והבנה שמה שמעניין אותך, לא בהכרח אחרים, ולכן אין להעמיס עליהם וכו'.
- **התגוננות** – התגוננות מפני "רעש" בשירותים החברתיים האישיים, סינכרוניים ואסינכרוניים, כמו גם בתיבת הדוא"ל וכד' על ידי התעלמות, אי שיתוף פעולה ובמקרים חריגים, גם להפעיל הסרת האפשרות של המשתמש להגיב על ידי מחיקה או חסימה. במקרים בהם המדווח קרוב מספיק, וחסימה לא באה בחשבון, יש ליזום שיחת הבהרה בעניין, אמנה/ הסכם במה לדווח ובמה המרחב הקבוצתי יעסוק וכד'.



- **פוגענות בשוגג** - מודעות לפוגענות אפשרית בעצם הדיווח על אחר ללא הסכמתו. יש לגלות רגישות ותשומת לב, כולל במקרים (כמו צילומי אירועים חשובים) שהם יש לבקש הסכמה מראש של הנוכחים לפרסום.
- **"פתי מאמין לכל דבר"** שריר וקיים ברשת. לא צריך להיות פארנואיד כדי להפנים שכן, יש כאלה הרוצים את רעתך/ כספך, כולל שימוש ציני בך כמפיץ נזקות ופרסומות ללא ידיעתך וכיוצא באלה. לכן יש להימנע מלפתוח הודעות שלא מוענו אליך אישית, ו/או אינך מכיר את השולח בודאות, או את השירות שהשולח (לעיתים לכאורה) השתמש כדי להתקשר עמך דוקא, כולל סבירות תוכן הבקשה ("נתקעתי במדריד ואני מבקש שתעביר לחשבון בנק זה וזה 1000 יורו..."). אין להיכנס להפניות וקישורים ו/או לפתוח דפים/קבצים מצורפים שהתקבלו מנמען לא מוכר או אף בשם שירות לא מוכר. עדיף להפסיד דבר מה מאשר להינזק! לא "להעביר הלאה", גם אם התבקשת לעשות כן, אלא במקרים בהם הנך בטוח/ה שהמידע אמין ומאובטח ואינו מכיל נזקות למיניהן, ויש הצדקה מוכחת לכך.

ג. התקלה ופגיעה באחר מתוך כוונה כולל זדון

פוגענות ברשת, כשמה כן היא, כל פעילות הגורמת למבוכה, השפלה פחד ואיום, כולל חבלה באמצעי המחשוב הנעשית במרחב מקוון. פוגענות מתממשת כאשר הפוגע הנו אקטיבי, אך גם פסיבי ואדיש למראה פוגענות שמתרחשת. להגדרה פורמאלית [ראו כאן](#)⁹. השיח הציבורי אודות פוגענות ברשת, נוטה לעמעם ולטשטש את שורש הדברים ועיקריהם, ולהתמקד בשוליים, בדמוניזציה, הפרזה, הקצנה, הפחדה, שמועות ועיוות הדברים כהווייתם. **פוגענות ברשת** איננה עומדת בפני עצמה. מדובר על "פוגענות" לכל דבר ועניין. כמו שלא מתיחסים למושג של "רצח בחדר מדרגות" כעומד בפני עצמו, אלא ל-"רצח". זו לא התעקשות על טרמינולוגיה, אלא על האפקט בה הטרמינולוגיה משנה את הסיפור שאנו מספרים לעצמנו על המציאות, וממנה גוזרים את אופן התגובה והטיפול בה.

(1) **כפוענן אקטיבי**: מיותר לציין שאין לפגוע בשום הקשר, בשום הזדמנות, ואין לחפש הצדקה לפוגענות, גם אם היא ברשת, כי אין הצדקה שכזאת, לא במי שאתה עומד לפגוע, ולא בשם מטרת הפגיעה. לא לפגוע בעילה של "בצחוק", נקמה וכיוצא באלה. כל אלה ועוד זו הפעלת אלימות הגובלת במקרים רבים בפלילי, וודאי לא מוסרית!

(2) **חבלה ביחידות קצה, שרתים של אחרים** - פלישה להתקנים טכנולוגיים של אחרים, כבר מזמן איננה משחק, והמדינות ברחבי העולם מתיחסות למעשים אלה כפשע חמור לכל דבר ועניין. מעבר למובן מאליו, ולעונשים כבדים הכרוכים בכך, מדוע אסור להסב נזק להתקנים של אחרים, ישנה עדיין נורמה שלילית שיש למגר כדי להשלים תמונה זו: אין לגיטימיות לפגוע באתרים / אמצעים של אחרים, גם אם הם שונאיך בפרט או שונאי ישראל בכלל למשל, והמידע



שלהם הוא גזעני ושפל וכד'. אף אחד מאתנו, וודאי לא תלמידי בית ספר, לא מונה בכל הקשר שהוא, להיות שוטר העולם, המדינה, הישוב, החברה והצדק. אין זכות מוסרית כמו גם חוקית לפגוע ולחבל מתוך מודעות שעושים מעשה נכון, כ"נקמה", וכיוצא באלה דברים. התיחסות שונה לאתר של אחר, הבחנה בין "שלנו" ו"הם" היא פתיח להנצחת פוגענות, ולהצדקה של מעשים שלא יעשו, בכל הקשר, לכל אחד, שכן תמיד ניתן למצוא "הצדקה" לפגוע באחר. איסור מוחלט, פותר את הבעיה באבחה אחת.

(3) **כפוגען פסיבי**: אם הנך עד לפגיעה ואינך נוקט/ת מעשה מאדישות, עצלות, לחץ חברתי ופחדנות, אם על ידי מניעת דיווח לגורמים שעשויים למנוע ולמזער את הנזק – את/ה מיישם פוגענות לכל דבר ועניין.

(4) **כפוגען מסייע**: כל עידוד, שלהוב פוגענות, הפצה לנמענים/ מרחבים נוספים, גם אם זו פוגענות שלא יזומה על ידי הפוגען המסייע – זו פוגענות לכל דבר ועניין.

(5) **מניעה**: חינוך וחינוך לשם הגברת המודעות, אמנה, חשיפה להשלכות ולנזקים באמצעות הבאת ארועים, לצד משחקי תפקידים, "להיכנס לנעליים של נפגע", משפט קבוצתי וכד'. תגובה¹⁰ של "אפס סובלנות" נחושה ומהירה, לצד טיפול מקיף באופן קונקרטי הפוגע ובנפגע לפרטים ראו למשל פגיעה מקוונת¹¹, ועוד מקורות רבים הדנים בעניין, שיש להכיר ולהעביר ולהנחיל לתלמידים, מורים והורים.

ד. מניעת התקלות באמצעות ניהול המרחב

התקלות, שיבוש מהלך הדברים במרחב המקוון, ואף פוגענות, מתרחשות במרחבים ללא ניהול יד מכוונת, בהם מתנהלת אינטראקציה, העלאת חומרים ו/או תגובות. ניהול המרחב המקוון פרושו לגיטימציה מלאה לקביעת סדרי התנהלות, עדיפויות, התכנים שיועלו בו, דרכי ההבעה, מי ישתתף בו, ומי לא, ולמי תינתן זכות הבעה וכד'. לקביעת כללי התנהלות חלק חשוב ומרכזי במניעת תקלות והיתקלויות ברשת. לניהול נחוש ומקצועי חשיבות רבה לשימוש בהסדרה, רגולציה וקביעת נורמות התנהלות. זאת בניגוד ללגיטימציה הצדקנית והמופרזת שמושמעת לעיתים בשיח הציבורי, של "זכות הציבור" "חופש הביטוי" וכיוצא בזה, שאין ספק שאלה ערכים נעלים, אך לא כעילה להטרדות, פוגענות ופגיעה בסדר היום ובמטרות המרחב המקוון כמו אתר, קבוצת עבודה ברשת וכיוצא באלה.

(1) **חסימה** – חסימת משתמשים, כלומר ביטול ההרשאה שלהם להגיב במרחב האישי שבשירות החברתי, הנו כלי מאד יעיל למניעת המשך פגיעה ולשמירת עצמאות והאג'נדה של מנהל הדף/ הקבוצה. אמצעי זה אינו יעיל לפגיעה שנעשתה בדיעבד והספיקה להדהד במעגלים רחבים ברשת ובציבור, אך טוב למזעור הנזק. החסימה, לא לאפשר ולהעלים תגובות, כדי לשמור על "ניקיון" המרחב האישי הקבוצתי מפני טרדניים כפיתיים, חורשי רע וכד', היא בהחלט לגיטימית. לשימוש באמצעי חסימת המשתמש ראו לדוגמא בפייסבוק, באינסטגרם, ווטסאפ



ובכל שירות חברתי שניתן לאתר בקלות ב"תנאי השימוש". בשירות חברתי שאין אפשרות לבעל מרחב אישי או קבוצתי שהוא מנהל אותו לחסום ולמנוע מאחרים לעשות בו שימוש לרעה – להתרחק ממנו ולא לעשות בו שימוש!

(2) **ניהול התנהלות במרחב מקוון** - המרחב האישי/ הקבוצתי הנו "הבית שלך/ שלנו", ולמנהל הקבוצה, בעל הדף/ המרחב זכות מלאה לנהל אותו על פי ראות עיניו והשקפת עולמו. **זו איננה פגיעה בדמוקרטיה, וגם לא הטלת פגמים בצדק העולמי**, אם הנך מכריז שבבית שלי לא אומרים/ עושים/ מבטאים כך וכך. ההפך, זהו ניהול נכון והולם! לאיש אין זכות לקלקל ולחבל, גם לא בשם חופש הביטוי (**ראו דיון מאיר עיניים בעניין**¹² ודוגמה יפה לפרסום מדיניות לכל המגיבים הפוטנציאליים אודות כללים של שמירה על אופי המרחב – במקרה זה **אתר המשטרה בפייסבוק**¹³). במקרים כאלה, נימוקים של פגיעה בחופש הביטוי, דמוקרטיה וצדק עולמי יש לדחות על הסף, ולהעדיף את הטובה האישית, האג'נדה של המשתמש, שזכותו (ואם הוא מנהל מרחב ציבורי – זו בעצם **חובתו המוסרית** כלפי החברה), להכיל כללי התנהלות ותגובות של אחרים במרחב המקוון. לכן אין מקום להיסוס מלהכפיף כללי התנהלות, כללי ביטוי, כולל תוכן במרחב קבוצתי או ציבורי מקוון, ההולמים מדיניות ברורה ומנומקת, ואיננה נוקטת פעילויות לא אתיות להשגת אג'נדה לא מוסרית חברתית.

ה. הסדרה וחוק

הבט נוסף ומרכזי בתקלות והתקלות ברשת, היא הנורמה השלילית הנגזרת מהתפיסה, שהרשת היא מדינה בפני עצמה בה החוק, התקנות, הכללים אינם תופסים. אך לא כך הוא! שמירה קפדנית על על אלה, חיוניים כערך חברתי העומד בפני עצמו, וכרובד נוסף של מניעת תקלות והתקלות ברשת

(1) **שמירה קפדנית על תנאי שירות** – לכל שירות, אלה הניתנים בחינם ואלה תמורת תשלום, יש תנאי שירות שיש לעמוד בהם. אין כל הצדקה להפרה של סעיפים מסוימים בתנאי שירות אלה. מאחר ולא ניתן, ככלל, להגיע לתנאי שירות אישיים באמצעות משא ומתן עם נותן השירות, ומאחר, וכל הרשמה ושימוש בפועל בשירות הנו כחתימת הסכם עסקי לכל דבר ועניין, יש להקפיד על הכללים קלה כחמורה. תמיד ניתן להפסיק את השירות באופן חד צדדי, ורק בכך ניתן לבטא את אי ההסכמה שלך לתנאים המוצבים, ובשום אופן לא על ידי הפרתם ו/או עקיפה שלהם באופן כלשהו.

יש לשים לב מה מותר ומה אסור על פי ההסכם בכל הנוגע בחומרים שהנך מעלה לשירות, מוריד מהשירות, משתמש, מפיץ, מפרסם וכד'. בנוסף יש לשים לב לפרופיל המשתמש: במיוחד יש לשים לב לגיל המשתמשים. כל אלה יש להוסיף כרובד נוסף למניעת ומזעור פוגענות ברשת, וזאת באמצעות הקפדה גם על מילוי כל תנאי השירות כפי שהם.



(2) **שמירה על החוק** - בעיני החוק אין כל ייחודיות לשימוש במידע ברשת חברתית. במילים אחרות, החוק לא מבחין בין מעשה שנעשה ברשת, לבין מעשה דומה שנעשה בהקשר אחר. אין כל עילה ולגיטימציה לנימוקים כמו "החוק לא נותן מענה לדברים שנעשים ברשת" ולכן אפשר לנהוג בתחום אפור בו ברור שהחוק אינו מתיר, וכיוצא באלה דברים. אלה הם דברי סרק, לא בגלל תכנם (נכון, החוק לא נותן מענה ישיר לדברים רבים שנעשים באמצעות הרשת), אל בגלל המסקנות השגויות והמטעות, שעקב כך ניתן לעשות ברשת, מה שאסור לעשות מחוץ לרשת. יש להפנים היטב שאין לעבור על כל חוק באשר הוא. ככלל- כל פוגעות ברשת לשם רווח כלכלי לא לגיטימי, לפגיעה, להשפלה וכד' ישנו מענה משפטי, ומיותר אף להזכיר ולטפל בנושאים אלה בהקשר של רשת דוקא, אלא בנושא התנהגותי כללי.

בכל הקשור לחוקים, יש להתמקד באתגרים המרכזיים שמעמידה הרשת בפנינו, אתגרים שהיו בשולי השיח הציבורי עד לעידן הרשת, ואז עברו למרכז הבמה: הכרת וציות מלא [לחוק זכות יוצרים](#) (2007), [ולחוק כבוד האדם וחירותו](#) (התשנ"ב), העוסק בין השאר בשמירת הפרטיות וכבוד האדם, הנושקים באופן טבעי לזכות הקניין.

התמודדות, היכרות עם חוקים אלה, ודרך התמודדות והתנהלות על פיהם ניתן למצוא במקורות רבים ברשת, כמו [במיזם מתקוונים לאתיקה](#), בו גם ניתן למצוא מקורות נוספים: [דף עזר למורה היוצר - עקרונות שמירת זכות יוצרים וזכויות הפרט בשימוש בסביבת למידה מקוונת](#)¹⁴ ו- [למשתמש וליוצר במדיה החברתית – סוגיות זכות יוצרים](#)¹⁵.

(3) **שמירה על תקנות, אמנות** – לצד תנאי שירות וחוק קיימות אמנות, הסכמים, תקנונים וכללים, שנעשים במסגרות שונות, החל מתקנות ברמה ארצית, הצמודות לחוקים שונים (כמו תקנות נגישות לאתרים למשל), חוזרי מנכ"ל משרד החינוך, תקנות ואמנות בית ספריות או ישוביות, שנעשים בהסכמה ותבאים עם כלל קהל היעד שעליו לציית לתקנונים אלה. המודעות לחשיבות הציות לתקנות, גם אם אינם חוק מדינה שמחייב כל אזרח, היא אבן פינה בהתנהלות חינוכית הולמת ונכונה למניעת פוגעות ופגיעות ברשת. לכן יש להתייחס אל הכל באופן שוויוני, תוך הסבר מפורט של ההבדלים והחשיבות של חוק, אמנה או תנאי שירות. ■

- 1 יאיר עמיחי-המבורגר (2013), הטוב, הרע והמכוער באינטרנט: הפסיכולוגיה של החיים ברשת, תל אביב, הוצ' מטר
- 2 "התמכרות" – מושג שהושאל מהפסיכיאטריה ועוות באופן לא מקצועי ושגוי. התמכרות למחשב/ לרשת/ לטבלט הנו- אבסורדי ומסיט מהעניין המרכזי, שכן מדובר למעשה בכל אחד שברשותו התקן ונגישות לרשת. המוסכמות הפסיכיאטריות כיום, מדברות על מחלה/ תופעה של התמכרות למשחקי רשת (שגם זה עדיין לא מוסכם ועדיין (מהדורה V מאי 2013) לא הוכנס לספר ה-DSM, ספר ההבחנות הפסיכיאטריות האמריקאי), אך גם כך לא מדובר בהתמכרות לאינטרנט.
- 3 אמיתי זיו (2013) [שלח לי שקט - כך תשימו קץ להפרעות הפסיכו-דיגיטליות שלכם](#) 14.08.2013 דה-מרקר
- 4 למשל, מתוך לקחים ראשוניים של הפעלת קורס ברשת (2014-1-1, שרון גרינברג, בפייסבוק): " הלקחים מהסיבוב הראשון של הפעלת קורסים המוניים-Mooc. הצורך במורה ובמגע אנושי הוא מרכיב קריטי להצלחה בלמידה ועוד כמה תובנות מעניינות כמו למשל יצירת מרכזי למידה פיזיים (מזכיר קצת את האוניברסיטה הפתוחה...). הנטייה שלנו להתלהב מכל דבר חדש משכיחה ממני לפחות את הדברים הבסיסיים. הלא כך?"
- 5 רותם א. אבני עידית (מאי 2010) [המורה במלכות הרשת החברתית- מורה או חבר?](#), מיזם [מתקונים לאתיקה](#)
- 6 רותם א (דצמבר 2013) [ווטסאפ – האם וכיצד ניתן להחזיר את השד לבקבוק](#), מיזם [מתקונים לאתיקה](#)
- 7 רותם א. (12/2013) [WhatsApp – האם וכיצד ניתן להחזיר את השד לבקבוק](#). מיזם [מתקונים לאתיקה](#)
- 8 (מתוך ויקיפדיה, עברית): המונח "נוזקה" משמש כשם כולל לכל סוגי התוכנות שמטרתן להזיק, לחדור למערכת ולהפריע. תחת מונח זה אפשר למצוא וירוסים, תולעי מחשבים, רוגלות, תוכנות פרסום ועוד.
- 9 אבני ע. ורותם א. (2009). [מהי פגיעה מקוונת?](#), מיזם [מתקונים לאתיקה](#)
- 10 אבני ע. ורותם א. (2011) [כיצד נגיב לפגיעה מקוונת?](#), מיזם [מתקונים לאתיקה](#)
- 11 [פגיעה מקוונת – cyberbullying](#). מיזם [מתקונים לאתיקה](#)
- 12 כהן חנן (2013) [איך להגיב לטרולים](#)- וובסטר – הבלוג של חנן כהן 18 בדצמבר 2013
- 13 מתוך "אודות" באתר משטרת ישראל בפייסבוק: " במטרה לשמור על דיון ענייני בכל נושא העולה לסדר היום, מערכת האתר שומרת את הזכות למחוק תגובות שלא הולמות את מהות הדיון - בדגש על תגובות בעל אופי גזעני, שפה בוטה או כל תוכן העשוי לפגוע ברגשות הפרט והכלל. התכנים שמופיעים בעמוד הבית מוזנים על ידי מערכת האתר. באפשרות הגולשים להעלות תכנים לעמוד, אך בכל מקרה של הצפת תכנים – מכל סוג - צוות האתר שומר לעצמו את הזכות לחסום את המשתמש."
- 14 א. רותם (2013) [דף עזר למורה היוצר - עקרונות שמירת זכות יוצרים וזכויות הפרט בשימוש בסביבת למידה מקוונת](#). אתר [חינוך הוראה למידה בסביבה מקוונת](#)
- 15 רותם א. ואבני ע. (יוני, 2013) [למשתמש וליוצר במדיה החברתית – סוגיות זכות יוצרים](#), מיזם [מתקונים לאתיקה](#)