

”החיים מתפרקים לי בין האצבעות”
מצוקות בני נוער באספקלריה
של דואר אלקטרוני

דוח מחקר

חוקרים :

שרה רוזנאו

יצחק גילת

חשוון תש״ע נובמבר 2009

© כל הזכויות שמורות לרשות המחקר במכללת לוינסקי

רשות המחקר, ההערכה והפיתוח, מכללת לוינסקי לחינוך, רח' שושנה פרסיץ 15
קרית החינוך תל-אביב, ת.ד. 48130 תל-אביב 61481.

פקס : 03-6901645 טלי מזכירות : 03-6902422 טלי חוקרים : 03-6901539

דוא"ל : mop@levinsky.ac.il אתר הרשות : www.levinsky2006.macam98.ac.il/mop07

תקציר

בני נוער רבים שסובלים ממצוקות נפשיות נמנעים מפנייה למקורות עזרה מסורתיים בגלל בושח וחשש מחשיפה. הסביבה המקוונת עשויה להוות מקור אטרקטיבי לעזרה נפשית עבור צעירים אלה הודות למספר תכונות ייחודיות שמאפיינות אותה: האפשרות לשמור על אנונימיות מעניקה את הביטחון הרגשי הדרוש לרבים הפונים לעזרה; השימוש בשפה כתובה בתהליך התקשורת מקדם את החשיפה האישית; התקשורת באינטרנט שוברת מחיצות של זמן ומקום ומעלה מאד את הזמינות של קבלת עזרה. האינטרנט מציע מספר ערוצים דרכם יכולים אנשים לפנות לעזרה במצוקות נפשיות, קבוצות תמיכה, צ'טים אישיים וקבוצתיים. העבודה הנוכחית התמקדה בערוץ שנחקר עד כה מעט מאד – דואר אלקטרוני - בניסיון לענות על שלוש שאלות: א. מהם מאפייני הפניות לעזרה של מתבגרים הפונים בדואר האלקטרוני? ב. אילו דרכים נוקטים המתנדבים במטרה לסייע לפונים? ג. כיצד משפיעה סביבת התקשורת של דואר אלקטרוני על אופי האינטראקציה של חיפוש עזרה?

הנתונים כללו 65 פניות מצוקה שהתקבלו מאת מתבגרים בשרות המקוון של ער"ן בדואר האלקטרוני. ער"ן הוא שרות התנדבותי שמעניק עזרה ראשונה נפשית לכל אדם במצוקה, באמצעות שיחות בתנאים של אנונימיות עם מתנדבים שעברו הכשרה מיוחדת. ניתוח הנתונים כלל שילוב בין גישה איכותנית וגישה כמותית, כאשר הגישה האיכותנית שימשה להעלאת קטגוריות של תחומי בעיות, דפוסי עזרה ואסטרטגיות תגובה והגישה הכמותית השלימה אותה ושימשה לבחינת שכיחות ההופעה של הקטגוריות הללו.

הממצאים העיקריים:

תחום הבעיה: בני נוער פנו לעזרה במגוון רחב של בעיות שניתן לחלק אותן לחמש קטגוריות. השתיים שהופיעו בשכיחות הגבוהה ביותר הן בעיות נפשיות - כמו חרדה, דיכאון ומשבר חריף; ובעיות בין אישיות - כגון קשרים רומנטיים, מקובלות חברתית ואלומות. שלוש הקטגוריות שהופיעו בשכיחות נמוכה יותר הן בעיות תוך אישיות - כגון דימוי עצמי; בעיות במשפחה - כגון קונפליקטים עם הורים; ולחצים סביבתיים - כגון בעיות בבית הספר.

עוצמת המצוקה: הפניות היו משופעות בביטויים שהעידו על עוצמת המצוקה הרגשית של כותביהן. הניתוח העלה מספר אמצעים לשוניים בהם השתמשו הכותבים לשדר לקורא האלמוני את מידת החריפות של מצבם הרגשי, כגון שימוש בשפה ציורית ("זה שבר אותי לרסיסים"), חזרות סמנטיות ("אני בתקופה רעה, עכורה, יבשה"), שימוש בביטויים שמציינים טוטאליות ("אני כל הזמן סגור בתוך עצמי") ושימוש באמצעים גרפיים ("אני רוצה למות אבל פוחדתתתתתתתתתתתת"). עוצמת המצוקה התבטאה גם באחוז הגבוה (כמעט 30) של פניות בהן הוזכרו מחשבות אובדניות.

דפוסי ציפייה לעזרה: שני דפוסים מרכזיים של ציפייה לעזרה זוהו בניתוח הפניות: התמקדות בבעיה והתמקדות באדם. הדפוס הראשון מתבטא בציפייה לפתרון בעיה בעלת אופי ממוקד כגון, מתח ביחסים עם האב או התלבטות לגבי יוזמה של קשר רומנטי. הדפוס השני מתבטא בציפייה להיחלצות ממצב נפשי מעיק שמשיע על האדם בכללותו דוגמת דיכאון, דימוי עצמי נמוך או אובדן של אדם קרוב. בחלק מן הפניות זוהה דפוס משולב שכלל בקשה לעזרה ממוקדת במסגרת פנייה שהעידה על ציפייה לשינוי נרחב יותר. המשותף לכל הדפוסים האלה הוא הציפייה לעזרה

אינסטרומנטאלית, דהיינו הפנייה לער"ן נתפסת כמכשיר לשינוי מציאות בלתי רצויה אצל הפונה. מעניין לציין שלא זוהה כלל דפוס של עזרה רגשית, אשר מתבטאת בציפייה לשתף אדם אחר במצוקות ולזכות בתמיכה רגשית ובשחרור ממועקה פנימית, ללא ציפייה לשינוי תכליתי. **אסטרטגיות תגובה**: הניתוח העלה מגוון של אסטרטגיות בהן השתמשו המתנדבים במטרה לסייע לפונים במצוקה. האסטרטגיות נחלקו לארבע קטגוריות כלליות: ממוקדות רגש - כגון אמפתיה; ממוקדות חשיבה - כגון הרחבת פרספקטיבה; משלבות רגש וחשיבה - כגון העצמה וממוקדות התנהגות - כגון מתן עצות. נמצא כי ברוב המקרים עשו המתנדבים שימוש בכל סוגי האסטרטגיות באותה תגובה.

השפעת הערוץ על האינטראקציה: המחקר מאפשר לזהות שני יתרונות של הדואר האלקטרוני כערוץ תקשורת בו מתנהל תהליך של עזרה נפשית. יתרון אחד נובע מהאופי הא-סינכרוני של התקשורת, אשר מאפשר לתכנן ולעצב את המסר ומונע טעויות שאופייניות לתקשורת סינכרונית כמו דיבור, שיחת טלפון או צ'ט אישי. ניתוח האינטראקציות במחקר הנוכחי מספק עדות לתכנון מוקדם של המסר, בכך שניתן היה לאתר דפוסים של מבנה, הן בהודעות שנשלחו על ידי הפונים והן בתגובות המתנדבים. יתרון נוסף ממנו יכלו ליהנות גם הפונים וגם העונים נובע מהזמינות של הטקסט הכתוב במהלך כל האינטראקציה. זמינות המענה הכתוב עשויה להועיל לפונים מבחינה רגשית, בכך שהם יכולים לחוות שוב ושוב את התמיכה וההעצמה על ידי קריאה חוזרת בתגובה. זמינות המענה הכתוב עשויה להועיל לפונים גם במישור הקוגניטיבי, בכך שהיא מאפשרת לעיין במסרים המקוריים ולעבד אותם לאורך זמן ללא חשש מעיוותים שנובעים מזיכרון, האופייניים למסרים שנאמרים בעל פה.

השלכות המחקר הנוכחי מתבטאות במישור התיאורטי - בתחום של תקשורת מקוונת - ובמישור המעשי - בתחום של עזרה ראשונה נפשית. מבחינה תיאורטית המחקר סיפק עדות נוספת לתופעה המוכרת של השפעת ערוץ התקשורת על אופי האינטראקציות המתנהלות בו והדגים את ההשפעות האלה בערוץ של דואר אלקטרוני. מבחינה מעשית המחקר מצביע על הפוטנציאל הטמון בדואר אלקטרוני כמקור ייחודי של סיוע למתבגרים במצוקה. בנוסף, אסטרטגיות התגובה שזוהו במחקר עשויות לסייע בהדרכת מתנדבים ואנשי מקצוע הנמצאים בקשר עם בני נוער, כמו יועצים ומורים, בשיפור מיומנויות הסיוע לבני נוער. מחקר עתידי שיתמקד בתפיסתם של הפונים לגבי התועלת של העזרה עשוי לשפר את השימוש בדואר האלקטרוני כערוץ ייחודי של עזרה למתבגרים במצוקות נורמטיביות ובמשברים חריפים.

"החיים מתפרקים לי בין האצבעות" **מצוקות בני נוער באספקלריה של דואר אלקטרוני**

הקדמה

הקטע שמובא להלן נלקח מתוך תשובה שנשלחה לנערה בת 16, אשר פנתה לשרות המקוון של ער"ן בדואר האלקטרוני בבקשת עזרה. המחויבות לשמירה על סודיות הפניות מונעת מאיתנו להביא את הנוסח המלא של המכתב ולכן נסתפק בתמצות הפנייה, בה פרסה הנערה מסכת ייסורים שנמשכה מספר חודשים ובאה לידי ביטוי בתחושה של דיכאון, בהתנתקות מהסביבה ובאיבוד תחושת הטעם בחיים. הפנייה הייתה משופעת בביטויים שהעידו על מצוקה רגשית חריפה, תחושה של חוסר שליטה וחוסר אונים והסתיימה בבקשה לעזרה ובשאלה "מה אני אמורה לעשות?"

שלום רב לך חביבתי,

לפני הכל אני רוצה להודות לך על שפנית אלינו לער"ן, על שנתת בנו אמון, וסיפרת בגילוי לב ובהתנסחות רהוטה, בהירה ונבונה מאד את מה שעובר עליך בחודשים האחרונים. אדם, ובוודאי, אדם צעיר זקוק לכוחות נפש רבים כדי להחליט להתיישב ולספר בכתב על התחושות ועל מצבי הרוח הקשים המלווים אותו.

קראתי את המייל שלך בעיון רב פעמים אחדות, ואני מבקשת לומר לך, כי התרשמתי מאד, מאד מכושר הביטוי שלך, מן הרהיטות ומן הבהירות של ההתנסחות שלך, באמצעותם היטבת כל כך להעביר אלי את ההרגשות הקשות שאת מעלה במכתבך. אכן, מצוקות קשות את חוֹנָה בחודשים האחרונים, ואני כל כך מבינה אותך ואת מה שאת חולקת אתי. אולי לא תופתעי לשמוע, כי אינך לבד, ראשית כל, אני כאן איתך, וחשוב לא פחות, מצבי הרוח הללו של דיכאון, של הרגשות קיצוניות, שאין עבור מה לקום בבוקר, של חוסר טעם בחיים, הרגשות מסוג זה אופייניות מאד לבני הנעורים.

לאחר התייחסות מפורטת לכל הנושאים שהעלתה הנערה בפנייתה מסיימת המתנדבת את תשובתה וכותבת:

את יודעת, אני יושבת כאן וכותבת לך ומנסה לדמיין לעצמי את תגובותיך למקרא דברי.

כולי תפילה כי דברי ימצאו נתיב אל ליבך.

שוב תודה לך על השיתוף ועל גילוי הלב,

מאחלת לך הרבה טוב ושמחת נעורים בהמשך הדרך,

מתנדבת ער"ן

בחירתה של הנערה המיוסרת בדואר האלקטרוני כערוץ תקשורת לקבלת סיוע נפשי יכולה לעורר מספר תמיהות. הפנייה המאד אישית נשלחה ליעד אנונימי ולא לדמות מוכרת וקרובה; הנערה הגבילה את עצמה לשפה הכתובה מבלי שתוכל להשתמש בקשר עין, טון דיבור ושאר האמצעים של התקשורת הלא מילולית אשר מעשירים את יכולת הביטוי הרגשי ומקדמים את האפשרות ליצירת קשר אנושי; הכאב הנפשי מעורר דחף טבעי למצוא הקלה מיידית, אך הנערה בחרה בערוץ עם תקשורת א-סינכרונית שבו המענה מגיע באיחור. על אף המגבלות הללו בני נוער רבים בוחרים להשתמש בדואר האלקטרוני כערוץ תקשורת לסיוע נפשי. לדוגמא, בשנת 2008 התקבלו במענה המקוון של ער"ן כאלף פניות בדואר האלקטרוני, כששים אחוזים מהן מצעירים מתחת לגיל 19 (גילת, 2009). מהם סוגי המצוקה של צעירים ומהם סוגי הציפיות לסיוע

כפי שמשקפים בפניות שמתנקזות בו? מהם מאפייני הסיוע הנפשי שמוצע על ידי המתנדבים בערוץ של דואר אלקטרוני? מהן התכונות של ערוץ זה אשר מעודדות צעירים להשתמש בו לקבלת עזרה בעת מצוקה? בפרק הנוכחי נציע תשובות לשאלות אלה, אשר מבוססות על מחקר שבחן ששים וחמש פניות שהתקבלו ונענו בדואר האלקטרוני של שרות ער"ן, תוך שילוב גישה איכותנית עם גישה כמותית לניתוח נתונים.

רקע תיאורטי

השימוש ברשת האינטרנט לקבלת עזרה נפשית התרחב מאד בשני העשורים האחרונים ומתבטא במגוון רחב של יישומים מקוונים המציעים עזרה בקשת רחבה של מצוקות אנושיות. הפופולאריות הגוברת של הסביבה המקוונת כמקור של עזרה נפשית מוסברת על ידי הספרות באמצעות מספר מאפיינים, אשר יוצרים תנאים הדרושים לסיוע נפשי יעיל (Gilat & Sharar, 2007; Gray, Klein, Noyce, Sesselberg & Cantrill, 2005; King & Moreggetti, 1998). שלושת המאפיינים העיקריים שמוזכרים בספרות הם: (1) האפשרות של הפונים לעזרה להישאר אנונימיים במהלך האינטראקציה מעניקה להם תחושה של הגנה רגשית מפני האיום הכרוך בפנייה לעזרה במפגשים פנים אל פנים ומקדמת את הנכונות שלהם לחשיפה אישית. (2) האנונימיות של העונים מזמנת שימוש מוגבר בדמיון ומאפשרת לפונים לעצב את דמותו של המסייע בהתאם לצרכים הפסיכולוגיים שלהם. לפיכך יכולים להתפתח קשרים בין אישיים בעלי עוצמה חזקה דווקא בסביבה תקשורתית שאינה מאפשרת מפגש ישיר בין השותפים. (3) יתרון משמעותי של האינטרנט על פני מפגשים פנים אל פנים טמון בנגישות הגבוהה שלו כתוצאה משבירת מחסומים של מרחק. תכונה זו מאפשרת קבלת עזרה על ידי אנשים מוגבלים ביכולתם לפנות למקורות של פנים אל פנים כתוצאה מנכות פיסית, מגורים מרוחקים, בעיות כלכליות או ליקויים בדיבור. כמו כן, שבירת המחסום של זמן עשויה לסייע במיוחד במצבים של משבר כאשר הצורך בעזרה הוא מיידי.

מעלה נוספת של האינטרנט כערוץ של תקשורת בעת מצוקה טמון במגוון של האפשרויות שהוא מציע. קיימים ארבעה דפוסים עיקריים של תקשורת מקוונת: תקשורת סינכרונית אישית (מיידית) בין שני משתתפים (למשל צ'ט אישי), תקשורת סינכרונית קבוצתית (למשל חדר צ'ט), תקשורת א-סינכרונית בין שני משתתפים (למשל דוא"ל) ותקשורת א-סינכרונית קבוצתית (למשל, קבוצת תמיכה מקוונת).

השימוש בדואר אלקטרוני לצורך עזרה נפשית הוא גרסה מודרנית לשיטה שהייתה מקובלת כבר בימיו של פרויד, אשר עשה שימוש גם במכתבים בטיפולים ובייעוץ שנתן. בעידן התקשורת המקוונת השתלב הדואר האלקטרוני כערוץ נפוץ במתן עזרה נפשית הן על ידי אנשי מקצוע (Grohol, 1998) והן על ידי מתנדבים מיומנים (Wilson & Lester, 2002). מלבד התכונות של הסביבה המקוונת שצוינו לעיל, הספרות מציינת מספר יתרונות מיוחדים לדואר אלקטרוני, כערוץ של תקשורת במצבים של עזרה נפשית (Lester, 2008-2009; Roy & Gillett, 2008). (1) כתיבה של חוויות אישיות נמצאה כבעלת השפעה חיובית על הרווחה הנפשית של הכותבים ועל מדדים של הסתגלות חברתית (Pennebaker, 1997). ההשפעה התרפויטית של הכתיבה מוסברת על ידי יכולתה לשחרר מעצורים לביטוי רגשות ותרומתה להעלאת המודעות העצמית של האדם. (2) השימוש בטקסטים כתובים בתהליך התקשורת מאפשר לשני הצדדים

לנסח את המסרים שלהם בצורה בהירה יותר מאשר בתקשורת דבורה. (3) הזמינות של האינטראקציות הכתובות מאפשרת לעיין בהן בכל עת, ולהפיק תועלת הן במישור הרגשי (לחווה שוב חוויות של אמפתיה) והן במישור הקוגניטיבי (לעבד טוב יותר מסרים טיפוליים). במחקר שבחן עמדות של מתבגרים בישראל כלפי שימוש באינטרנט לקבלת עזרה נפשית נמצא כי היכולת לקרוא שוב ושוב את ההתכתבויות נתפסה כתכונה המסייעת ביותר למשתמשים בערוץ המקוון לצורך קבלת עזרה (גילת, עזר ושגיא, בדפוס). (4) הא-סינכרוניות מספקת את הזמן הדרוש להפנים את המסרים הנלמדים ומאפשרת לשני השותפים בתהליך לתכנן ולעבד את המסרים שלהם.

לשימוש בדוא"ל לעזרה נפשית יש גם חסרונות, העיקרי שבהם הוא העדר מפגש בלתי אמצעי בין הפונה למסייע מה שעלול להרתיע חלק מן האנשים במצוקה לפנות לעזרה. בנוסף, אין אפשרות להיעזר באמצעים לא מילוליים, כמו מבט וטון דיבור, המקדמים היווצרות של קשר רגשי (Wilson & Lester, 1998).

מחקרים שבחנו את השימוש בדואר אלקטרוני כערוץ תקשורת לעזרה נפשית התמקדו בעיקר בטיפול שניתן על ידי אנשי מקצוע. מחקרים אלה הראו שעזרה בדואר אלקטרוני יכולה להיות לא פחות יעילה מאשר עזרה מקצועית פנים אל פנים כאשר היא נמדדת בקריטריונים של השפעת המפגש על המטופל, הברית הטיפולית שנוצרת בין שני השותפים לתהליך (Reynolds, Stiles, & Grohol, 2006) והקלה בסימפטומים של הבעיה המוצגת על ידי המטופל (Mallen, Vogel, Rochlen & Day, 2005). יתירה מזאת, יש עדות לכך שטיפול באמצעות דואר אלקטרוני עשוי להיות מועיל עבור אנשים שנמנעים מפנייה לטיפול מקצועי פנים אל פנים (Roy & Gillett, 2008).

האינטרנט עשוי להיות ערוץ תקשורת רב ערך לצורך עזרה נפשית שניתנת על ידי מתנדבים מיומנים, במיוחד למתבגרים שסובלים ממצוקות נפשיות. תקופת ההתבגרות מחייבת את המתבגרים להתמודד עם מצבי לחץ שעלולים בחלק מן המקרים להתפתח למצוקות חריפות ולהפרעות נפשיות (Fombonne, 1998; Gould & Kramer, 2001). על אף הצורך הטבעי לחפש עזרה במטרה להקל על המצוקה, חלק ניכר מן המתבגרים, שמוערך ביותר מחמישים אחוזים אינו פונה לעזרה של אנשי מקצוע (Offer, Howard, Schonert & Ostrov, 1991). שני הסברים מוצעים להימנעות מפנייה לעזרה מקצועית, האחד, התחושה שהבעיה יותר מידי אישית מכדי לספר למישהו מוכר והשני, חשש שהפניה לא תישמר בסוד (Dubow, Lovko, Kausch, 1990). מאפייני התקשורת המקוונת שתוארו קודם לכן עשויים לצמצם חששות אלה ולעודד בני נוער במצוקה לפנות לעזרה באינטרנט. מחקרים שבחנו את השימוש שעושים בני נוער בעזרה מקוונת מצביעים על כך שהאינטרנט מהווה מקור חשוב עבור בני נוער מתבגרים. במחקר שבדק התנהגות של חיפוש עזרה בקרב תלמידי תיכון בארצות הברית (Gould, Munfakh, Lubell, Klienman & Parker, 2002), נמצא כי כעשרים אחוזים חיפשו עזרה באינטרנט. עוד התברר, שפנייה לעזרה לאינטרנט, הייתה שכיחה יותר בקרב מתבגרים שסבלו מבעיות רגשיות לעומת אלה שלא סבלו. ממצא דומה התקבל לגבי תלמידי תיכון בישראל (גילת, עזר ושגיא, בדפוס) בו נמצא שתלמידים בעלי רמה נמוכה של רווחה נפשית סובייקטיבית פנו לאינטרנט יותר מעמיתיהם בעלי רמה גבוהה יותר של רווחה נפשית. במחקר שבחן את הסיבות להעדפה של בני נוער לפנייה מקוונת לעזרה בעת מצוקה (Gray, et al, 2005; King et al., 2006) נמצאו שלושה מאפיינים שמקדמים את הנכונות

לפנות: האפשרות לשמור על אנונימיות, השימוש בטקסטים כתובים והזמינות הגבוהה של קבלת עזרה.

רוב המחקרים שבחנו עזרה נפשית באמצעות דואר אלקטרוני התמקדו בעמדות כלפי הפנייה לערוץ זה ובתוצאות של הפניה. למיטב ידיעתנו יש מעט מאד ידע אמפירי על התכנים שעולים במפגש האלקטרוני בין הפונים במצוקה לבין המתנדבים שעונים להם. המחקר הנוכחי מתמקד באינטראקציות של עזרה נפשית המתרחשות בסביבת התקשורת שמתפתחת בדואר האלקטרוני בין מתבגרים שפונים לעזרה לבין מתנדבים מיומנים שעונים להם במסגרת פעילותם בשרות של עזרה ראשונה נפשית (ערי"ן). ערי"ן מציע עזרה נפשית לכל אדם בכל סוג מצוקה באמצעות שיחות עם מתנדבים שאינם אנשי מקצוע בבריאות הנפש אך עברו תהליך של הכשרה ופועלים תחת פיקוח של אנשי מקצוע. שרות ערי"ן פועל בישראל החל משנת 1971 על פי מודל שפותח בארצות הברית לעזרה באמצעות הטלפון. בעשור האחרון הורחבו שירותי ערי"ן לרשת האינטרנט וכוללים מענה אישי בציטים ומענה בדואר אלקטרוני.

המחקר הנוכחי מבוסס על ניתוח איכותני וכמותי של התכתבויות בדואר האלקטרוני ומיועד לענות של שלוש שאלות כלליות:

- א. כיצד משתקפות המצוקות של המתבגרים בישראל בערוץ של הדואר האלקטרוני?
- ב. אילו דרכים נוקטים המתנדבים במטרה לסייע למצוקות אלה?
- ג. כיצד משפיעה סביבת התקשורת של דואר אלקטרוני על אופי האינטראקציה של חיפוש עזרה?

שיטה

מערך המחקר

לנוכח מיעוט הידע האמפירי בתחום של עזרה נפשית באמצעות דואר אלקטרוני הוחלט לנקוט גישה אקספלורטורית (חקרנית) אשר בוחנת שאלות כלליות המיועדות להאיר את התופעה הנחקרת ואינה מתמקדת בהשערות מחקר שמנבאות קשרים בין משתנים. השאלות המרכזיות של המחקר הוצבו מראש והתמקדו במאפייני המצוקות ובאסטרטגיות התגובה של המתנדבים. יחד עם זאת, המחקר היה דינאמי בכך שבמהלך הניתוח הראשוני של הנתונים עלו שאלות שלא נשאלו מראש והן נוספו לשאלות המחקר ונבחנו באמצעות כלים מתאימים. באופן ספציפי יותר, כבר בעיון הראשוני בהתכתבויות התברר כי התגובות ארוכות הרבה יותר מאשר הפניות. תופעה זו יכולה להעיד על השפעת ערוץ התקשורת על אופי האינטראקציות של קבלת עזרה. הוחלט להרחיב את בדיקת הנושא באמצעות השוואה בין שני ערוצים מקוונים – דואר אלקטרוני וצי"ט אישי – ביחס לכמות המלל שמפיקים שני השותפים לתהליך – הפונה והעונה, ולפיכך נאספו נתונים נוספים שלא תוכננו מראש.

במטרה לענות על שאלות המחקר, נעשה שילוב בין גישה איכותנית לבין גישה כמותית. בחינת מאפייני המצוקה נעשתה על מדגם גדול יחסית ושילבה שיטה פתוחה ושיטה מובנית לניתוח נתונים. הניתוח האיכותני זיהה מאפיינים של הודעות המצוקה והניתוח הכמותי בחן את השכיחות היחסית של מאפיינים אלה במדגם. בחינת מאפייני התגובות נעשתה בגישה איכותנית תוך שימוש בניתוח תוכן ובניתוח לשוני. בחינת ההשפעה של ערוץ התקשורת על האינטראקציה

נעשתה באמצעות השוואה סטטיסטית עם ערוץ תקשורת אחר, הציט האישי ובנוסף, על ידי ניתוח איכותני לזיהוי מאפייני אינטראקציה שנובעים מסביבת התקשורת של דואר אלקטרוני.

מדגם

המדגם כלל 65 התכתבויות בין מתבגרים ששלחו פנייה לשרות ער"ן בדואר האלקטרוני לבין מתנדבים שענו להם באמצעות אותו ערוץ תקשורת. הפניות התקבלו מ 11 בנים ו 54 בנות שגילם נע בין 11 ל 19. הגיל הממוצע של הפונים היה 15.15 עם סטיית תקן של 2.00. התפלגות הגילאים הראתה ש 33% מן הפניות התקבלו מאת מתבגרים בני 11 – 14, 38% התקבלו מאת מתבגרים בני 15 - 16 ו 29% התקבלו מאת מתבגרים בני 17 – 19. ההתכתבויות הכלולות במדגם נבחרו באופן אקראי מתוך כל ההתכתבויות שהתקבלו בשרות ער"ן במהלך כחצי שנה מפונים בטווח הגילאים הנ"ל. התפלגות הפונים לפי מין וגיל דומה מאד להתפלגות שהתקבלה במחקר שבחן מדגם רחב של פניות לער"ן בדואר אלקטרוני (גילת, 2009). התשובות לפניות נכתבו על ידי מתנדבי ער"ן באינטרנט, שאינם אנשי מקצוע באחד התחומים בבריאות הנפש אך עוברים תהליך של מיון והכשרה ממושכת לתפקידם. המתנדבים הינם בעלי ותק של בין שנה לשמונה שנים כעונים לפניות בדואר האלקטרוני, מהם 12 נשים ו 6 גברים.

על מנת לבחון את שאלת המחקר השלישית נלקח גם מדגם אקראי של 50 ציטים אישיים שהתנהלו בין פונים צעירים (11 עד 19 שנים) לבין מתנדבי ער"ן מדגם זה שימש רק לצורך השוואה עם הפניות בדואר האלקטרוני לגבי אופי אורך הטקסט הכתוב.

ניתוח הנתונים

בשלב הראשון נערך ניתוח תוכן של שלושים התכתבויות. הניתוח נערך על ידי יועצת חינוכית ופסיכולוג, אשר קראו את עשרים ההודעות והתגובות והגדירו קטגוריות שעלו מתוך הנתונים. ניתוח ההודעות נעשה בגישה מונחית נתונים כלומר הקטגוריות לא הוגדרו מראש אלא עלו מתוך פניות המצוקה של המתבגרים. החוקרים הגדירו קטגוריות ראשיות וקטגוריות משניות. ניתוח התגובות נעשה בגישה מונחית תיאורית והתמקד בזיהוי אסטרטגיות תגובה וסיוע להודעות המצוקה. בשלב השני נערך דיון בין שני החוקרים לצורך קביעת רשימה משותפת של הקטגוריות. כל רשימה כזו כללה את ההגדרה של הקטגוריות ודוגמאות מתוך ההתכתבויות עצמן. בשלב השלישי נמדדה מהימנות הניתוח באמצעות הסכמה בין שופטים. שני שופטים קיבלו את הרשימות של קטגוריות המשנה בצירוף ההגדרות והדוגמאות והתבקשו לנתח 30 פניות ו 30 תגובות בהתאם לרשימות הללו, כלומר להחליט לגבי כל קטגוריה משנית האם היא קיימת או אינה קיימת בהודעה. מקדמי המהימנות נמדדו על ידי מקדמי קפה של כהן (Cohen's Kappa) ונמצאו בין 0.78 ל 0.85. בניתוח סוגי הבעיות ובין 0.74 ל 0.86. בניתוח האסטרטגיות. הרשימות של סוגי הבעיות ואסטרטגיות התגובה, בצירוף ההגדרות והדוגמאות מובאות בפרק הממצאים.

המדידה של ההתייחסות לאובדנות נעשתה באופן דיכוטומי והתבססה על אזכור מפורש של אובדנות (כמו "אני רוצה למות" "יש לי מחשבות התאבדות"). מהימנות המדידה חושבה על ידי הסכמה בין שני שופטים שהתבקשו להחליט לגבי כל אחת מ 30 הפניות האם היא או לא היא בה אזכור של אובדנות. נמצא ערך של 0.88. בחישוב מקדם קפה של כהן.

תוצאות

פרק התוצאות כולל שלושה חלקים: ניתוח הפניות במטרה לבחון את מצוקות המתבגרים, ניתוח התגובות במטרה לבחון את דרכי הסיוע אותן נוקטים המתנדבים וניתוח השפעת ערוץ התקשורת על האינטראקציה בין הפונה למסייע.

ניתוח הפניות

ניתוח הפניות כלל ניתוח איכותני וניתוח כמותי. בניתוח האיכותני עלו שלושה היבטים הקשורים לתוכן הפניות שנשלחו על ידי המתבגרים: תחום הבעיה, עוצמת המצוקה ודפוס הציפייה לעזרה.

1. תחום הבעיה

בהיבט של תחום הבעיה זוהו חמש קטגוריות ראשיות הקשורות במציאות הפסיכולוגית-חברתית של הפונים. בכל אחת מן הקטגוריות נעשתה חלוקה נוספת לקטגוריות משניות. להלן נציג את הקטגוריות הראשיות והמשניות ונדגים אותן בציטטות מן הפניות.

א. בעיות נפשיות: קטגוריה זו כוללת פניות בהן היו עדויות ברורות להפרעה נפשית מוכרת. הניתוח העלה חמש הפרעות נפשיות. סיווג הפניות להפרעות הנפשיות הסתמך לא רק על ההגדרה של הפונים (למשל "אני בדיכאון") אלא על ביטויים ברורים להפרעה שנכללו בפנייה.

דיכאון:

"התנתקתי מהעולם ואני כבר 3 חודש בבית בדיכאון וחרדה שאי אפשר לתאר. בכאבים בבכי בעצבים באטרף!"

"אני בדיכאון נפשי עמוק, אף אחד לא יודע...שמבפנים הכול נקרע לשתיים והכול מת ורקוב."

"... אני רוצה לשנות את החיים שלי כי כרגע אין לי ממש הרגשה של רצון לקום מחר בבוקר."

משבר רגשי: קטגוריה זו כוללת פניות בהן תואר שינוי דרמטי במצב הרגשי ובתפקוד הכללי של המתבגר, והיא משופעת בביטויים קיצוניים של חוסר אונים וחרדה חריפה. "העולם הוורוד שחייתי בו עד עכשיו התמוטט."

"אני בתקופה רעה...יש לי הרבה דברים על הראש שלי... פחדים ולחצים, כעסים, פסימיות, שנאה... הכול עולה שוב ושוב. אני לא מרוצה מהחיים שלי, פשוט לא."

חרדה וטראומה:

"בשנה האחרונה אני סובלת מהתקפי חרדה תכופים – התקפי החרדה לכשעצמם הם חוויה נפשית קשה כי להרגיש שאתה הולך למות כמה פעמים ביום זו לא אחת החוויות שכל אדם יכול לצלוח אותה."

הפרעות כפייתיות, בעיקר פציעה עצמית:

"יש לי בעיה שאני תולשת שערות כל הזמן בכל מקום... לפעמים בא לי לקחת כדורים שיפסיקו לי את הדחפים ויעזרו לי..."

"תמיד שהרגשתי רע ככה הייתי חותכת."

הפרעות אכילה:

"אני לפעמים רוצה להתאבד מזה שאני שמנה או שאני לא אוכלת יום שלם ואז טורפת את כל המקרר."

"חברה שלי הייתה אצלי בבית, אמרה שהיא רעבה ואכלה לי חצי מקרר בערך, אח"כ הסתגרה בשירותים וכשיצאה ראיתי עליה שהיא הקיאה, העיניים דומעות, האף מנוזל והריח נוראי...."

התאבדויות: בקטגוריה זו כלולות פניות בהן נושא ההתאבדות היווה את מוקד הבעיה ולא הופיע כמשני לבעיה מרכזית אחרת, כמו קונפליקטים במשפחה או הפרעת אכילה. "נמאס לי מהכול בכל. אין תכלית לחיים האלה, אין סיבה לקום בבוקר...אני רוצה להתאבד."

"אני כל הזמן חושב על פשוט ללכת על הגג של השכנים לקפוץ וזהו. פשוט קל פותר הכול."

ב. בעיות בין אישיות: קטגוריה זו כוללת מצוקות שמקורן באינטראקציה הבין אישית של המתבגר עם דמויות בסביבתו. הניתוח העלה שש קטגוריות משניות.

יחסים רגשיים ורומנטיים: קטגוריה זו כללה בעיות רגשיות שנבעו מהתלבטות לגבי יצירת קשרים רומנטיים או מקשיים שנוצרו במערכות יחסים כאלו. "היא לא יוצאת לי מהראש, אין חצי שעה שאני לא חושב עליה וכל החיים שלי טובבים סביבה."

"לצערי אני לא יודעת איך להיפרד ממנו איך להגיד לו מבלי שייפגע."
אלימות: קטגוריה זו כוללת בעיקר פניות המתארות מעשי אלימות שכוונו כלפי הפונים או דמויות אחרות בסביבתן אך גם מחשבות ורצונות להתנהגות אלימה מצד הפונה. האלימות המתוארת באה לידי ביטוי בתחום המיני, בתוך המשפחה או בריונות בין זרים. "הוא תפס אותי ניסה להוריד לי את הבגדים... ואמר שהוא רוצה להיות חבר שלי והוא חושק בי...".

"אני בסכנת חיים, אין לי מה לעשות, הילדים שמאיימים עליי הם עבריינים רציניים."
"איך אמור להתמודד אדם עם הרגשה לגיטימית של רצון לנקום באדם שגרם לו לאבד דבר מאד יקר בחיים."

התערערות אמון: קטגוריה זו כוללת פניות בהן המצוקה נבעה מהתנסויות בין אישיות כואבות שהובילו לערעור האמון באנשים אחרים.

"אמרתי להורים והם לא מאמינים לי וגם המנהלת של הבית ספר..."
"אני רוצה שיחזור לי האמון באנשים, שיתנו לי קצת ממה שאני נותנת לאחרים."
יחסי חברות ומקובלות חברתית: הפניות בקטגוריה זו כללו תאור מצוקות שנבעו ממצב מתמשך של בידוד חברתי או מהפסקה כואבת של קשר עם חברים. "...תמיד הייתי ילדה עם בעיות חברה בבית הספר. מאז היסודי אני זוכרת שלא היו לי הרבה חברים ושלא הייתי מקובלת."

"אני נורא סובלת מבעיות חברתיות... הייתה לי חברה טובה אבל הפסקנו להיות חברות והיא אומרת לי דברים לא יפים ליד כולם."

יחסי מין: קטגוריה זו כוללת לבטים של מתבגרים בתחום הנוגע בעיקר לקיום יחסי מין: "חבר שלי הציע לי להתקדם איתו בקשר להגיע לקיום יחסי מין..."
"אימא שלי תפסה אותי גולשת באתרי סקס ואומרת שזה מלוכלך וצעקה עליי שזה לא לגילי."

יחסי מורה תלמיד:

"המורה מתעללת בי, היא אמרה לכל הילדים בכיתה שיעשו עליי חרם ואף אחד לא מדבר איתי."

ג. בעיות תוך אישיות: מקורן של הבעיות הכלולות בקטגוריה זו הוא בתפיסה העצמית של המתבגר, אשר מוליכה אותו לעיצוב משמעות שלילית המאיימת על הרווחה הנפשית שלו. בניתוח הפניות עלו ארבע קטגוריות משניות.

בדידות: הבדידות תוארה הן כמצב אובייקטיבי המתבטא בהיעדר חברים והן כחוויה סובייקטיבית המתבטאת בתחושה של "להיות לבד". היבט נוסף של הבדידות התבטא בהימנעות מקשרים חברתיים בגלל חשש מדחייה.

"יש לי בעיה שלצערי היא משותפת לי ולעוד אלפי בני נוער בארץ ואני עדיין מרגישה שאני לבד בסיפור הזה."

"מתחילת שנת הלימודים שעברה בבית הספר אין לי חברים בכלל, ובכלל לא היו לי חברים וגם אין לי חברים מחוץ לבית ספר חוץ מילדה אחת..."

"כרגע אני בתקופה שאני מנסה להתגבר על הפחדים שלי ולהשתלב בחברה הזאת שאני כל כך רוצה להיות חלק ממנה אבל זה נורא קשה לי, יש רגעים שאני מרגישה שאני פשוט לא מסוגלת... הפחד אוכל אותי."

דימוי עצמי: בפניות הכלולות בקטגוריה זו המתבגרים נתנו ביטוי מפורש לתפיסות עצמיות שליליות שלהם ולהשלכות של הדימוי העצמי על הרווחה הנפשית וההסתגלות החברתית:

".... הדימוי העצמי שלי על הפנים..."

"אני כל הזמן חושבת שאני מכוערת ומי בכלל מהבנים ירצה שתהיה לו חברה כזאת?"

עוינות: קטגוריה זו מתבטאת בהתייחסות רגשית עוינת כלפי הסביבה ובאמונות שליליות כלפי טבעם של אנשים וטבעו של העולם.

"הבנתי שכולם מסביבי כאלה, צבועים מגעילים ושקרנים... שכולם אומרים משהו אחד ועושים דבר אחר."

"אני לא אוהב את הסביבה הזו כי יש אוירה רעה ואנשים מגעילים."

זהות מינית:

"זה שאני נראה כזה ... כאילו למה אומרים לי את זה? אני משדר נשיות?"

ד. בעיות במשפחה: קטגוריה זו כוללת פניות בהן הבעיה העיקרית קשורה למערכת היחסים בין הפונה לבין בני משפחה כאשר ברוב המקרים מוקד הבעיה הוא הקשר בין המתבגר לבין הוריו. התלונות על ההורים התבטאו בעיקר בהגבלת החופש של הפונה, בהתייחסות לא ראויה כלפיו ובקונפליקטים בהתנהלות היומיומית.

"ההורים האלה משגעים אותי כל כך לא סומכים עלי ובמיוחד הדיבור של המפגר הזה!"

"יש לי המון ויכוחים סתמיים עם ההורים שלי ואני מרגישה שהם חודרים לי לנשמה, לא מעריכים אותי ולוקחים אותי כמובן מאליו."

שני היבטים נוספים בהם באו לידי ביטוי בעיות במשפחה הם מתחים בין אחים ואחיות, לרוב סביב תחושה של קנאה ותגובה של אבל לאובדן של דמות במשפחה, לרוב אחד ההורים.

"היא תמיד קונה לאחותי התאומה בגדים ולי לא... תמיד אחותי התאומה מקבלת כסף... יכולה לצאת מהבית רק אני לא!"

"איבדתי את אבי ממחלה לפני כחצי שנה. מאז אני מחפשת דרכים לצאת מהמצב הנפשי הקשה שאני נמצאת בו ולא מוצאת."

ה. **לחצים סביבתיים**: הבעיות הכלולות בקטגוריה זו מתבטאות במתחים שהתעוררו בקשרי הגומלין שבין המתבגר לבין מסגרת פורמאלית אליה הוא משתייך כמו בית ספר או מקום עבודה:
 "ביום א' עבדתי במכולת, בסוף הוא לא שילם לי."
 "סיימתי בית הספר השנה ואני לא יודעת איך להתמודד. הייתי רגילה למסגרת ועכשיו אני מוצאת את עצמי בבית לא עושה כלום."

על מנת ללמוד על ההיבט הכמותי של תחומי הבעיות חושבה התפלגות השכיחויות של הקטגוריות הראשיות והמשניות והיא מוצגת בלוח 1.

לוח 1: התפלגות שכיחויות של תחומי בעיות בפניות של מתבגרים בדואר אלקטרוני.

שכיחות באחוזים	קטגוריה משנית	קטגוריה עיקרית
8	דיכאון	בעיות נפשיות (34%)
8	משבר רגשי	
5	חרדה, טראומה	
5	הפרעות אכילה	
4	הפרעות כפייתיות	
4	התאבדויות	בעיות בין אישיות (29%)
12	יחסים רגשיים ורומנטיים	
6	אלימות	
5	התערערות אמון	
3	יחסי חברות ומקובלות חברתית	
2	יחסי מין	
1	יחסי מורה תלמיד	בעיות תוך אישיות (15%)
8	בדידות	
4	דימוי עצמי	
2	עוינות	
1	זהות מינית	בעיות במשפחה (14%)
12	קונפליקטים עם ההורים	
1	קונפליקטים בין אחים	
1	אובדן	לחצים סביבתיים (8%)
5	מסגרות פורמאליות – בית ספר, אלימות, קשיים לימודיים	
3	מסגרות פורמאליות עבודה	
100		סך הכול

לוח 1 מראה כי שתי הקטגוריות הראשיות השכיחות ביותר הן בעיות נפשיות (34%) ובעיות במישור הבין אישי (29%). בעיות תוך אישיות הופיעו – ב 15% מן הפניות, בעיות משפחה הופיעו ב 14% מהפניות ולחצים סביבתיים ב – 8% מהפניות.

2. עוצמת המצוקה

הפניות שהתקבלו בדואר האלקטרוני היו משופעות בביטויים שהעידו על עוצמת המצוקה הרגשית של כותביהן. ניתוח הפניות שהתמקד בממד של עוצמת המצוקה העלה מספר אמצעים לשוניים בהם השתמשו הכותבים לשדר לקורא האלמוני את מידת החריפות של מצבם הרגשי. ברוב ההודעות היה שימוש של יותר מאמצעי לשוני אחד לתיאור גודל המצוקה.

א. תאור מפורט של המצוקה על ידי חזרות מילוליות או סמנטיות :

"אני מרגיש בתקופה רעה מאד, תקופה עכורה, יבשה כזו..... תקופה שונה, יותר גרועה, אני צריך לצאת ממנה."

"...התנתקי למשך שבוע שלם מאנשים, התגובות שלי היו אדישות, קרות, אין לי חשק לכלום."

"נמאס לי מהכול בכל. אין תכלית לחיים האלה, אין סיבה לקום בבוקר."

ב. ביטויים הלקוחים מהשדה הסמנטי של קושי רגשי :

"כל כך נפגעתי שאני מרגישה פשוט צורך עמוק ללכת... לעבור."

"נורא קשה לי. יש רגעים שאני מרגישה שאני פשוט לא מסוגלת יותר."

"אני פשוט נואש מרוב שאין לי מושג."

"קשה לי עם המצב הקיים אצלי בחיים."

ג. טוטאליות של מצב המצוקה – שימוש במבנים לשוניים שמציינים קיצוניות של תופעות :

"אני עייף כל הזמן... סגור בתוך עצמי."

"אני לעולם לא נחה."

"אני לא חושבת שהחיים יוכלו אי פעם להשתפר... שום דבר לא עוזר לי."

ד. שימוש באמצעים גראפיים :

"ועוד שתי החברות הטובות ביותר שלי!!!!!!!!!!!!!!... בהפרש של פחות מחודשיים?!!!"

"התנצלתי 1000000000 פעם."

"אני רוצה למות אבל פוחדתתתתת!!!"

ה. שימוש בשפה ציורית – שימוש באמצעים לשוניים פיגורטיביים כדוגמת מטפורות ודימויים.

"אני מרגישה שעוד שנייה אני אנחת על הרצפה במקום הכי נמוך ככה שלא אוכל לעלות יותר לעולם."

"אני יודעת שאני מרגישה מועקה, חודשים ארוכים היא מתקילה אותי, היא תמיד שוכנת

במעלה הגרון ומסרבת לעזוב, לא מרפה."

"זה שבר אותי לרסיסים!!!"

"כל מיני סרטים מתחילים לי לרוץ בראש."

"אני בקנטים."

ניתוח כמותי של עוצמת המצוקה

בניתוח הפניות ניתן היה להבחין ברצף של עוצמת המצוקה, החל בפניות שנכתבו בלשון עובדתית והיו דלות בביטויים של מצוקה וכלה בפניות שהיו משופעות בכל האמצעים לביטוי המצוקה, כולל ביטויים של אובדנות. לצורך הניתוח הכמותי של עוצמת המצוקה בחרנו לחלק את הפניות באופן דיכוטומי לשתי רמות, בהתאם לאזכור של ביטויים אובדניים. חלוקה זו מבוססת על הרציונאל שביטויים של אובדנות מהווים את האמצעי הקיצוני ביותר בו ניתן לבטא את עוצמת

הכאב הנפשי ולפיכך ניתן להתייחס אל אלה שהשתמשו בביטויים הללו כקטגוריה בפני עצמה. לדוגמא, "פשוט בא לי להתאבד, למות להיעלם מהעולם הזה, בבקשה עזרו לי". בנוסף, אזכור מפורש של מחשבות אובדניות מעיד על כך שהנושא נמצא במודעות של הפונה ולפיכך ניתן להתייחס אל הכותב כשייך לקבוצת סיכון. "אני נורא מדוכא אז פשוט למה? למה כדאי לי לא לקחת חפיסת כדורים וזהו?"

הניתוח הכמותי העלה ש 28% מן הפניות כללו אזכור מפורש של אובדנות. על מנת לבחון את הזיקה שבין המחשבות האובדניות לבין תחום הבעיה חושבה שכיחות ההופעה של מחשבות אובדניות בכל אחת מחמש הקטגוריות הראשיות של תחום הבעיה. התוצאות מוצגות בלוח 2.

לוח 2: שכיחות של מחשבות אובדניות לפי תחום הבעיה העיקרית שהוצגה על ידי הפונה

(N=18)

קטגוריה ראשית של תחום הבעיה	בעיות נפשיות	בעיות בין אישיות	בעיות תוך אישיות	בעיות במשפחה	לחצים סביבתיים	סך הכול
אחוזה פניות עם מחשבות אובדניות	52	0	27	50	0	100

לוח 2 מראה שמחשבות אובדניות הופיעו במחצית הפניות בהן תוארה הפרעה נפשית, כמו דיכאון, חרדה או הפרעות אכילה; במחצית הפניות שעסקו בבעיות במשפחה; בערך ברבע מן הפניות שעסקו בבעיות תוך אישיות כמו זהות ומשברים. לא היו אזכורים של אובדנות בפניות שעסקו בבעיות בין אישיות ובלחצים סביבתיים.

3. דפוסי הציפייה לסיוע

ניתוח הפניות העלה שלושה דפוסים של ציפיות לעזרה: א. עזרה המתמקדת בפתרון בעיה בעזרה המתמקדת בשינוי אישי – פנימי ג. שילוב בין ציפייה לשינוי אישי ובקשה לפתרון בעיה. בחלק מן המקרים הציפיות באו לידי ביטוי ישיר ומפורש על ידי הפונים עצמם ובחלק אחר ניתן היה להסיק על הציפיות מתוך השיח של הפנייה. מעניין לציין שבחלק מן הפניות בלט הפער בין הבקשה המוצהרת של הפונה לקבלת עזרה רגשית באמצעות אוזן קשבת לבין המסר שעלה מההקשר של הפנייה כולה, אשר העיד על ציפייה לפתרון בעיה או לשינוי אישי.

א. עזרה המתמקדת בפתרון בעיה: סוג זה התבטא בציפייה לפתרון של בעיה מוגדרת שהועלתה על ידי הפונה. לדוגמא: "בזמן האחרון עלה לי רעיון ללכת לפנימייה אבל אני קצת מפחדת...אשמח לייעוץ ותודה מראש". או, "שאלתי אליכם היא: איך אני יכולה להיפרד ממנו? איך להגיד לו את זה? תודה".

ב. עזרה המתמקדת בשינוי אישי – פנימי: סוג זה התבטא בציפייה של המתבגר לשינוי בעל אופי כולל שיכול להשפיע על איכות החיים של המתבגרים. בסוג זה ניתן היה להבחין בין שני צרכים לשינוי משמעותי: האחד, מצוקה נפשית מתמשכת שהשתלטה על הפרט והפריעה למהלך החיים השוטף. לדוגמא: הפונה תארה מצב מתמשך של

בעיה חברתית אשר פוגעת בכל מערך החיים שלה : "זה נטל שאני סוחבת עלי למעשה מאז שאני זוכרת את עצמי. תמיד הנושא הפריע לי". פונה אחרת תיארה התקפי חרדה מתמשכים וכותבת "..."המועקה של הטראומה לא עוזבת אותי". השני, מצב זמני של משבר, אשר קשור באובדנות, ומשפיע על כל מערך החיים של הפונה. לדוגמא: "התקופה האחרונה הייתה ממש רעה בשבילי... בשבוע האחרון אני בדיכאון רציני... אני מרגישה רע עם עצמי. אני ברצינות שקלתי התאבדות".

ג. שילוב בין ציפייה לשינוי אישי לבקשה לפתרון בעיה: סוג זה התבטא בציפייה לפתרון בעיה, שהייתה שזורה בפנייה שעיקרה הוא ציפייה לשינוי אישי משמעותי. לדוגמא, נערה בת 15 וחצי מתארת שינוי קיצוני שחל בה כתוצאה מפגיעה חברתית שמתבטא בדיכאון מתמשך. "אני כבר שבוע לא מפסיקה לבכות. נמאס לי מהכול... אני רוצה שיהיו לי המון חברים חדשים. אני רוצה שיחזור לי האמון באנשים". בנוסף, במהלך הפנייה היא מעלה את האפשרות של עזיבת בית הספר כדי להכיר אנשים חדשים ולשנות את המציאות הקשה. בסופה של הפניה היא כותבת: "בבקשה תעזרו לי לעזוב או להישאר".

ניתוח כמותי שבחן את התפלגות השכיחויות של שלושת סוגי הציפיות העלה שהציפייה לקבלת עזרה ממוקדת – בעיה הופיעה ב 48% מכלל הפניות, הציפייה לקבלת עזרה ממוקדת – בשינוי אישי הופיעה ב 43% מן הפניות והציפייה לקבלת עזרה משולבת – הופיעה ב 7.5% מן הפניות. ב 1.5% מן הפניות לא ניתן היה לסווג את הציפייה לעזרה אף לאחת מבין שלוש הקטגוריות שפורטו לעיל.

ניתוח התגובות

ניתוח התגובות של מתנדבי ער"ן לפונים התבסס על מתודולוגיה איכותנית. הניתוח העלה שימוש במגוון של אסטרטגיות תגובה וסיוע. האסטרטגיה היא תבנית כללית של תגובה להודעת המצוקה שנשלחה במייל, אשר מכוונת להעניק לפונה סוג מסוים של עזרה. ניתן לראות את האסטרטגיות כיחידות בסיסיות בתגובה הכוללת, או כאבני הבניין והצירוף הייחודי שלהן, מעניק את האופי הכוללני של המענה.

הניתוח העלה ארבעה טיפוסים של אסטרטגיות, שניתן לראות בהם אסטרטגיות-על, אשר כל אחת מהן כוללת אסטרטגיות ספציפיות. ארבעת הטיפוסים הכלליים הם: (1) אסטרטגיות ממוקדות-רגש אשר הופקו על ידי העונים במטרה ליצור חיבור אל עולמו הרגשי של הפונה (2) אסטרטגיות משלבות רגש וחשיבה, אשר מיועדות ליצור שינוי קוגניטיבי בעל זיקה רגשית חזקה, כמו למשל זיהוי כוחות וחוזקות אצל הפונה (3) אסטרטגיות ממוקדות-חשיבה אשר מיועדות לחולל אצל הפונה שינוי קוגניטיבי במשמעות שהוא מייחס לבעיה או בתפיסות שלו ביחס לעצמו או לעתידו (4) אסטרטגיות ממוקדות-התנהגות אשר מיועדות לחולל אצל הפונה שינוי ברמה ההתנהגותית, כלומר אימוץ התנהגות שהפונה לא נקט בה לפני המענה. לוח 3 מציג את פירוט האסטרטגיות. מן הראוי לציין, שעל אף החלוקה לארבעה טיפוסים של אסטרטגיות, ניתוח התגובות העיד על חפיפה מסוימת ביניהן.

אסטרטגיה ספציפית	אסטרטגית על
אמפתיה	ממוקדות רגש
תמיכה רגשית	
שיקוף	משלבות רגש וחשיבה
חיזוק על הפנייה לעזרה	
נרמול	
העצמה	
הרחבת הפרספקטיבה	ממוקדות חשיבה
מתן מידע בונה	
השלמה עם המציאות	
מתן עצות מעשיות	ממוקדות התנהגות
עידוד להמשך קבלת הסיוע	

1. אסטרטגיות ממוקדות רגש

אמפתיה: אסטרטגיה זו מתבטאת ביכולת להבין ולהרגיש את המחשבות, ההתנהגויות, המניעים ו/או הרגשות של הזולת. אמנם באמפתיה יש גם מרכיב קוגניטיבי אולם הדגש הוא על חיבור רגשי לזולת ולכן כללנו אותה בקבוצת האסטרטגיות ממוקדות הרגש.

"אני מבין שהסביבה בה אתה חי לא נעימה לך במיוחד. זו הרגשה קשה לחיות במקום שאתה סולד מהאנשים שנמצאים בו."

"אני כ"כ מבינה את כאב הלב שלך ואת כל התחושות המייסרות שפוקדות אותך".

תמיכה רגשית: אסטרטגיה זו מתבטאת בהבעה ישירה של רגשות חיוביים של המגיב כלפי הפונה.

"לא יכולתי שלא להושיט לך יד ולנסות לעזור."

"בא לי לחבק אותך חיבוק גדול ולעזור לך להירגע."

2. אסטרטגיות משלבות רגש וחשיבה

שיקוף: האסטרטגיה הזו מתבטאת בכך שהמגיב חוזר על מסרים בעלי אופי רגשי שכתב הפונה ומהווה על ידי כך מראה דרכה יכול הפונה להתבונן במצבו הרגשי. השיקוף מתבטא לעיתים בחזרה על אותן המילים בהן השתמש הפונה ולעיתים בהגדרה מחודשת שנותן המגיב למצב הרגשי של הפונה, אך גם במקרה זה התגובה נשארת במישור התיאורי ללא פרשנות וללא ניסיון לשנות את המשמעות של הדברים. השימוש בשיקוף עשוי להיות בעל משמעות אמפתית ולקדם את הקשר הרגשי עם הפונה מכיוון שהוא מעיד על כך שהמגיב אכן קלט את המצוקה שלו:

"את מרגישה שההורים לא מבינים אותך ולא מקשיבים לך."

"הבנתי ממכתבך שכרגע אתה נמצא בתקופה רעה, מפחידה ומאד מבלבלת."

חיזוק על הפנייה לעזרה: אסטרטגיה זו התבטאה במתן דברי שבח ועידוד לכותב המייל בנוגע לעצם הפנייה לעזרה. בחלק מן המקרים ניתן חיזוק כזה בעקבות הבעת ספק או התלבטות על ידי הפונה לגבי הפנייה לעזרה אך ברוב המקרים השתמשו המגיבים באסטרטגיה הזו גם ללא ספיקות

מצד הפונה. חיזוק הפנייה לעזרה עשוי להועיל בקשר עם הפונה משני טעמים. האחד, יש בו מסר שמעניק משמעות חיובית לפנייה לעזרה אשר נחשבת כמשאב מועיל בהתמודדות עם לחצים. שנית, הוא עשוי לקדם את האמון שהפונה נותן למגיב, אשר משבח את הצעד שעשה.

"קודם כל אני מברך אותך שפנית אלינו. אני חושב שזה מעשה חכם ובוגר."

"היה מעניין לקרוא את מכתבך... טוב שאת פונה אלינו, כך את יכולה לשמוע עוד דעה על

המצב."

נרמול: אסטרטגיה זו מתבטאת במתן משמעות נורמטיבית לבעיה שהציג הפונה באמצעות הצגתה כמצב שמאפיין קבוצה רחבה באוכלוסייה. נרמול עשוי להיות בעל השפעה מרגיעה כאשר האדם סובל מבעיה כלשהי, אינו משתף אחרים בגלל בושה ומפתח אמונה שהבעיה שלו מאד ייחודית. האמונה הזו עשויה להעצים את תחושת התיוג העצמי של הפונה ("אני לא נורמאלי") ואת החשש שאנשים אחרים לא יכולים להבין אותו ולא יוכלו לעזור לו.

"תחושות מן הסוג שאת מספרת עליהן אופייניות מאד לגיל הנעורים."

"אז קודם כל ארגיע אותך ואומר שזה נורמאלי ומאד טבעי הרגשות האלה שאת חווה."

העצמה: האסטרטגיה של העצמה מתבטאת בזיהוי כוחות וחוזקות אצל הפונה כמו, תכונות אישיות, דפוסי התנהגות, קשרים בין אישיים, תפיסות כלפי עצמו וכלפי הסביבה. כוחות אלה שאובים לרוב בדברים שהפונה עצמו כתב, גם אם בפנייה עצמה הם הוצנעו או נבלעו בהקשר שלילי. מטרת השימוש באסטרטגיה הזו היא עיצוב עמדות חיוביות של הפונה ביחס לעצמו וביחס למשאבי ההתמודדות שקיימים במאגר שלו. האסטרטגיה של העצמה במענה לאנשים במצוקה דרושה לנוכח העובדה שמצוקות רגשיות מובילות לעיתים קרובות לתפיסה עצמית שלילית של האדם שמבוססת על תפיסה מוטת ולא על הערכה מציאותית. מסרים של העצמה יכולים להיות יעילים בשינוי עמדות של האדם כלפי עצמו מכיוון שהם מעוגנים בעדות של האדם לגבי עצמו ולא בפרשנות חיצונית ולכן הם עשויים להיות בעלי תוקף חזק מנקודת ראותו של הפונה. התקשורת באמצעות דואר אלקטרוני מסייעת לשימוש יעיל בהעצמה לאור העובדה שהפנייה הכתובה מונחת לפני העונה ומאפשרת לו לבחור את המסרים שעולים באופן ברור מדברי הפונה עצמו:

"יכולת הניסוח שלך, ניתוח המצב והתובנות שאת מגלה הן הרבה יותר בוגרות לגילך."

"אתה בן אדם שבאמת רוצה ומחפש שינוי בחייו. אתה לא מתייאש ובורח, אלא שאתה

עושה מעשה...."

3. אסטרטגיות ממוקדות חשיבה

הרחבת פרספקטיבה: אסטרטגיה זו מכוונת לשנות את המשמעות שהפונה נתן למצב שעורר את הבעיה, ולהציע לו להתבונן במצב הזה מנקודת מבט שונה, רחבה יותר, אשר עשויה להוביל למסקנות מעודדות מאלה שהוא הגיע אליהן. לדוגמא, התגובה הבאה לקוחה מתשובה לנער, אשר תאר תחושה קיצונית של בדידות הנובעת מהחשש כי יצירת קשרים עם אחרים תאלץ אותו לוותר על המאפיינים המיוחדים שלו ולהיבלע בתוך האחרים:

"הבנתי שמאד קשה לך להתפשר וכתוצאה מכך להשתנות אך זו לא בהכרח המשוואה

היחידה שיש. אני חושב שאתה צריך לחשוב על דרכים שבהם אתה גם תוכל להתמודד עם

המציאות הקיימת וגם לנסות לשמור על עצמך ועל הערכים הייחודיים שלך."

דוגמא נוספת לקוחה ממענה לנערה אשר התלוננה על יחס מגביל ולא צודק, להרגשתה, של ההורים כלפיה ושל אביה בפרט. אחרי גילוי של הבנה רגשית למצוקה של הנערה, הציעה לה העונה להתבונן במצב שתיארה מנקודת מבט של האב. התבוננות כזו עשויה לסייע לנערה להבין

את עמדת ההורים (גם אם אינה מסכימה איתה) ולהגיע לייחוסים שונים בנוגע להתנהגות ההורים כלפיה.

"אבא שלך, בוודאי, אוהב אותך מאד, מאד, מאד, אכפת לו מאד, מאד, מה שקורה איתך, והוא חרד כל כך לשלומך, כי את יקרה לו מאד. את, בוודאי, מודעת להשתוללות של האלימות לסוגיה בחברה הישראלית, ויש להורים סיבות רבות לדאוג."

מתן מידע בונה: אסטרטגיה זו דומה להרחבת פרספקטיבה בכך שהיא מציעה לפונה להתבונן במצבו בראיה רחבה יותר מזו שהוא רואה אותו, אך האמצעי להשגת המטרה הוא מידע שמספק המגיב לפונה. המידע מבוסס על ידע פסיכולוגי והוא עשוי להרגיע או לעורר חשיבה אופטימית יותר:

"בגיל ההתבגרות עולות שאלות בנוגע למי אנחנו באמת ואנחנו נוטים להיות מושפעים ממה שאחרים אומרים לנו."

"את יודעת בעניין של דימוי עצמי ואיך שאנחנו נראים בעיני עצמנו זה מאד אישי הרבה פעמים נדמה לנו לא נכון איך האחרים רואים אותנו."

השלמה עם המציאות: אסטרטגיה זו מכוונת לעודד את הפונה להשלים עם מציאות שאינה ניתנת לשינוי. לעיתים קרובות מצוקה מתעצמת כתוצאה מסירוב – לא רציונאלי – להשלים עם מצב שאין אפשרות לשנותו. השלמה עם המציאות מפחיתה את האנרגיה המושקעת במאבק עקר ומאפשרת להפנות אותה לאפיקים בונים:

"לשנות את הסביבה אתה לא יכול, אבל אתה כן יכול להתאים את עצמך בדרך כזו שבה תשמור על עצמך ותהיה חסון ויציב, ותדע להגיב ולהתמודד עם הסביבה בדרך שלך."

4. אסטרטגיות ממוקדות התנהגות

מתן עצות: האסטרטגיה הזו מכוונת להציע לפונה אפשרויות התנהגותיות של התמודדות עם הבעיה שהעלה. עיון בתגובות של המתנדבים העלה שהשימוש באסטרטגיה הזו היה שכיח מאד. תופעה זו נבעה ככל הנראה מכך, שרוב הפונים במייל ציפו לקבל עזרה בעלת אופי אינסטרומנטאלי, דהיינו הכוונה התנהגותית או עצות מעשיות. ניתוח התגובות העלה שברוב המקרים של המקרים ניתנו עצות זהירות שאינן כרוכות בנטילת סיכון. חלק מן העצות מעוגנות בידע אודות התמודדות ראויה במצבים ספציפיים של לחץ, כמו למשל, העצה שנתנה מתנדבת לבחורה שתיארה מצוקה רגשית בעקבות פרידה לא מתוכננת:

"יש לך תחומי פעילות שאת טובה בהם. מציעה לך להתמקד בהם, להיפגש עם חברות ולהיות עסוקה (את בוודאי עסוקה גם בדברים שקשורים בלימודים). זה מאוד יעזור לך להתגבר על המצב."

חלק מן העצות מחזקות כיווני פעולה שהועלו על ידי הפונים עצמם:

"אני חושבת גם שהרעיון שלך לבקש ממישהו שיגשר בינך לבין הורייך, הוא רעיון מצויך". במקרים רבים העונה פורס בפני הפונה מספר אפשרויות חלופיות להתמודד עם הבעיה, כמו במענה לנערה צעירה שמתלבטת כיצד להביא לידיעתו של נער את דבר חיבתה כלפיו:

"יש לך כאן לדעתי כמה אפשרויות. אפשרות אחת, זה לקחת אוויר ופשוט לגשת אליו ולספר לו. זה צעד לא קל [...], אפשרות נוספת, זה באמת לא להגיד לו את זה בפנים, אלא לברר דרך חברים וחברות."

עידוד להמשך קבלת סיוע: אסטרטגיה זו מתבטאת בעידוד הפונה להמשיך בתהליך של קבלת סיוע. השימוש הנפוץ באסטרטגיה זו, כפי שהתברר בניתוח התגובות, נובע כנראה מתחושת

המתנדבים, שהתשובה החד פעמית באמצעות המייל אינה נותנת מענה מספק לצרכים של הפונה בקבלת עזרה. המתנדבים עודדו את הפונים לפנות לעזרה נוספת הן של מקורות בלתי פורמאליים, כמו ההורים והן של מקורות פורמאליים כמו פסיכולוגים ויועצים.

"אני ממש מקווה שכן תלכי לאיש מקצוע ותקבלי את העזרה שמגיעה לך".

"את הדבר הזה ניתן להשיג באמצעות פנייה ליועץ משפחתי שיגשר על חילוקי הדעות ביניכן...".

הדגמה של השימוש באסטרטגיות סיוע

על מנת להדגים את השימוש במגוון אסטרטגיות סיוע ומאפייני השילוב שלהן לכלל תגובה מלאה בחרנו להביא תגובה שכתב מתנדב למייל שהתקבל מנערה בת 12 שכותרתו הייתה: "החיים מתפרקים לי בין האצבעות". הנערה התלוננה על תחושה חריפה של חוסר אהבה מצד הסביבה, אשר מתבטאת בחוג החברתי שלה ואפילו בתוך המשפחה. הבחירה באינטראקציה הזו לצורך הדגמת מאפייני התגובה נבעה מהעדויות להצלחתה, כפי שניתן ללמוד ממייל ששלחה הפונה בעקבות התגובה שקיבלה לפנייתה הראשונה. המשוב החיובי שהתקבל מהפונה עשוי ללמד על השפעתם המקדמת של מאפייני התגובה, לפחות במקרה הזה.

התגובה מובאת כמעט במלואה, עם השמטה של פרטים מאד ספציפיים אודות הנערה.

1. שמי א, קיבלתי את המייל ששלחת אלינו.
2. קראתי את המייל שלך כמה וכמה פעמים ואני חייב לומר לך שהבגרות שלך והיכולת
3. שלך לראות את הדברים ולא לפחד לומר אותם בקול רם, מרשימה אותי. ניסיתי
4. להיזכר בעצמי בגיל 12 וחצי ואין שום סיכוי שהייתה לי הבגרות שלך. גם לא בגיל 17...
5. אני שמח שפנית אלינו וחשוב לי לומר לך באופן חד משמעי, הנושאים שאת מעלה אינם
6. תינוקיים! למעשה אלו נושאים שמטרידים אנשים רבים בין אם בני הנוער ובין
7. אם הם מבוגרים. כולנו רוצים שיעריכו אותנו, שיאהבו אותנו ושיכירו ביכולות שלנו.
8. היכולת שלך להסתכל על הדברים מהצד ולהעלות אותם על הכתב מעידה על
9. בגרות רבה שתיקח אותך למקומות יפים בחיים.
10. חשבתני על מה שכתבת ושאלתי את עצמי איך אפשר לכתוב לך בלי להיות עוד מבוגר
11. שיש לו סל של תשובות מוכנות, כאלה שגם אם הן נכונות, אין מה לעשות איתן...
12. ובנקודה הזו ברור לי שמדובר בהתמודדות לא פשוטה. את מציינת שתי זירות
13. משמעותיות בחייך שבהן את מרגישה לא אהובה מספיק ולעיתים לא רצויה.
14. אני אתחיל דווקא מהבית, אני לא יודע אם יש לך עוד אחים או אחיות מלבד האחיות
15. שסיפרת עליהן. עובדה אחת ברורה לנו, את מרגישה באמצע בין האחיות הקטנה
16. לגדולה. כאילו גם אמך וגם אחיותייך קצת מזניחות את הקשר איתך שם באמצע.
17. ואת יודעת מה, אני רוצה להציע לך משהו שאני חושב שאת מסוגלת להתמודד איתו.
18. הייתי מצי ע לך לקחת את אמך לשיחה אישית. כלומר, לספר לאמך שלך שיש לך
19. נושא מאוד חשוב שאת רוצה לשוחח עליו איתה בפרטיות, ושאת רוצה שזה יהיה
20. מחוץ לבית. ושיהיה לכן מספיק זמן לשוחח בלי הפרעות. שווה לחכות בסבלנות גם
21. אם ייקח לאמך שבוע/שבועיים למצוא את הזמן הפנוי.
22. באופן אישי, מהדרך בה את כותבת אני מאמין שאת מסוגלת לפתוח בפניה את
23. תחושותייך, פשוט ככה, לספר לה איך את מרגישה, לספר לך איך את רואה את דרך
24. ההתנהגות שלה מולך ומול אחיותייך ועוד דברים שעולים על לבך. אני לא מכיר את

25. אמך כמובן ואיני יודע כיצד היא תגיב, אם את חושבת שהיא תהיה קשובה יש סיכוי
26. שתזכי לתגובות ולשיחה טובה שתקדם את הקשר שביניכן ותחזק אותו. יכול להיות
27. שבשיחה כזו אמך תעלה רעיונות לשיפור הקשר שלך עם אחיותייך ואולי אפילו תוכלי
28. לשתף אותה בקשיים שעליהם שוחחת במייל זה בכל הנוגע לקשרים חברתיים
29. ולחברויות עם בנים. לפעמים אנשים זקוקים למישהו שיניח מראה לנגד עיניהם, ואם
30. תרגישי שאמך מסוגלת לקיים שיחה כזו איתך אל תהססי לפתוח את הדברים.
31. בכל הנוגע לקשרים החברתיים כתבת שלא היית רוצה שיכתבו שכל דבר מגיע בזמן
32. שלו. [...] אז מה אני מציע? אני חושב שאני בעיקר מציע לך להסתכל מסביב, לנסות
33. ולראות מי כן רוצה להיות חברה שלך, או חבר שלך, לנסות ולראות מי יכול להיות
34. כזה, ואז לאט לאט לנסות ולהתקרב כדי לחזק את החברות. ושוב, מבלי לנסות
35. לשנות את עצמך מן הקצה אל הקצה, אני קראתי בקושי חצי עמוד שכתבת ואני כבר
36. מעריץ את היכולות שלך. את ילדה/נערה שיש בה יכולות שכליות וחברתיות יוצאות
37. מן הכלל ואת חייבת להאמין בעצמך!!!
38. לסיום, אני רוצה לומר לך שאת מוזמנת בחפץ לב לשוחח עם תורני ער"ן בטלפון
39. לאורך כל היממה), או באמצעות האינטרנט האתר של ער"ן
40. איתך עם כל הלב,
41. א. מתנדב ער"ן.

בשורות 1 – 4 המהוות את הפתיחה משתמש העונה באסטרטגיה של העצמה כלומר הוא מזהה נקודות חוזק של הפונה. הנקודות אותן העלה – בגרות, חדות אבחנה ואומץ – אינן שרירותיות וסתמיות אלא מעוגנות בדברים שכתבה הנערה ולכן עשויים להתקבל כתגובה אמיתית ולגרום לשכנוע עצמי (אוטו-סוגסטיה). תגובה של העצמה בפתיחת המענה מתאימה במקרה הזה לנוכח התחושה של הכותבת כי היא דחוייה ולא נאהבת. ההתייחסות האישית של המתנדב בסיומו של קטע זה מוסיפה ממד של אנושיות למגיב ולתגובה ועשויה ליצור תחושה של קרבה אצל הפונה.

בשורות 5 – 9 משתמש המתנדב באסטרטגיה של נרמול. הוא מבהיר לפונה, שהבעיה אותה היא מציגה הינה נורמטיבית ומוכרת לאנשים רבים. הנרמול עשוי לסייע לפונה בכך שהוא מפחית את התחושה שהבעיה שלה חריפה וקיצונית.

בשורות 10 - 13 יש מעבר משלב הפתיחה, שמיועד בעיקרו ליצירת קשר רגשי ולעורר אמון, לשלב "ההתערבות" שמתמקד בבעיה שהעלתה הפונה ובוחר דרכי התמודדות איתה.

בשורות 14 – 30 מעלה המתנדב הצעה להתמודדות עם התחושה של הנערה ביחס לאמה. הוא אינו מסתפק בהצעה כללית לקיים שיחה עם האם. הוא פותח בשיקוף של הבעיה עצמה ("את מרגישה באמצע בין האחות הקטנה לגדולה. כאילו גם אמך וגם אחיותייך קצת מזניחות את הקשר איתך שם באמצע") ממשיך בתיאור תסריט מפורט של הפגישה הזו, אשר עשוי לחזק את המוטיבציה והביטחון של הנערה בקיומה של הפגישה, מחזק את אמונתה של הפונה ביכולתה להשיג את המטרה באמצעות השיחה הזו ומוסיף את ההסתייגות בנוגע לתגובה האפשרית של האם, בהכנה לאפשרות של תוצאה מאכזבת.

בשורות 31 – 37 מתייחס המתנדב לסוגיה השנייה שהעלתה הנערה – הקושי החברתי. גם כאן הוא משלב אסטרטגיה של הצעה קונקרטיה (לבחור את החברים שמתאימים לה) והעצמה על ידי חיזוק היכולת שלה והאמון בעצמה.

בשורות 38 – 41 מזמין המתנדב את הנערה להמשיך את הקשר עם ער"ן. גם אם ברור לנערה שביכולתה להמשיך את הקשר, ההזמנה שבאה מצידו של מישהו שגילה הבנה, מקבלת משמעות חזקה יותר ועשויה לעודד אותה להשתמש בשרות באופן מידי או בעתיד, אם תרגיש צורך.

חלק מן המייל ששלחה הנערה בעקבות התגובה שקיבלה :
א, אני רוצה להודות לך באמת
הזלתי דמעה כשראיתי מה רשמת לי ועל הצורה שאני כותבת.
הכנסת בי את הביטחון ואת התעוזה מחדש.
באמת עזרת לי מאד, אני מתכוונת לעשות את מה שאמרת לי
עוד יומיים אני ואימי הולכות למסעדה לדבר על זה, אימא שלי מאוד שמחה שיעצתי לה לעשות את זה.
באמת באמת תודה.

ניתוח השפעת ערוץ התקשורת על האינטראקציה בין הפונה למסייע

השפעת התכונות של ערוץ התקשורת בין הפונים למתנדבים על אופייה של האינטראקציה לא הוגדרה מראש כאחת ממטרות המחקר, אולם במהלך ניתוח הפניות והתגובות עלו מספר עדויות, ביניהן לשוניות, שניתן היה לזהות בהן השפעה ברורה של תכונות הדואר האלקטרוני כסביבה תקשורתית על מאפיינים של הפניות ושל התגובות. לאור עדויות אלה החלטנו לבחון באופן שיטתי את אופייה של הזיקה בין המדיום לבין המסר. בחינה זו העלתה מספר אופנים בהן באה לידי ביטוי השפעה זו: מבנה של הפנייה, מבנה של התגובה וכמות המלל בו השתמשו הפונים והמגיבים.

מבנה של הפנייה

בניתוח הפניות ניתן היה לזהות מבנה אופייני שכלל פתיחה וסיום. רוב הפניות מתחילות בתיאור הכולל הצגה אישית ו/או הצגת הבעיה באופן כללי, בקשת עזרה, והסבר מדוע נשלחה הפנייה דווקא לער"ן. בהמשך מוצג פירוט נוסף המבהיר את הקשיים והמצוקות שאליהם נקלע הפונה. לדוגמא: "הי כתבתי לכם כבר פעם אחת ודי עזרתם לי להרגיש יותר טוב. אז קודם כל תודה. אבל כמו תמיד יש עוד בעיות והייתי רוצה לשתף מישהו כי לפעמים טוב קצת לשפוך את הלב. אני בת 17 אבל יש לי קצת יותר בעיות.....". או, "אני יודעת שאתם מחויבים לשמור על סודיות ואני בוטחת בכם... אפנה אליכם את בעיותי אם תוכלו לענות לי...".

רוב הפניות מסתיימות בסיכום הפנייה ובניסוח מפורש של בקשה לעזרה והבעת תודה מראש. בחלק מהפניות הפונים מנסחים שאלות ספציפיות שעליהן הם מבקשים תשובה. בחלק מהפניות הפונים מציינים שישמחו לקבל תגובה לפניותם. דוגמאות: "אשמח מאוד אם תשיבו לי... ואני מקווה בכל ליבי. איני יודעת כיצד להיפטר מהמועקה, מהלחץ, מהפחד הבלתי נשלט, מהחרדה. מצפה לתשובתכם.... בבקשה. לילה טוב, בתודה, נ".

"והשאלה שלי היא! אם כדאי לי להתקשר אלי? ואם כן אז מתי ומאיזה טלפון מהטלפון שלי או מטלפון ציבורי? מה להגיד לו איך להגיד לו שאני מצטערת? מקווה שתענו לי בהקדם ואז אולי אני כבר לא יהיה מבולבלת, תודה."

"הרבה זמן שלא הרגשתי ככה... פשוט הייתי צריכה להוציא את זה ולדבר עם מישהו: ותודה על זה שאתם פה".

מבנה של תגובה

רצף האסטרטגיות במהלך התגובה יצר דפוס של מבנה אופייני אשר היה מורכב מפתיחה, חלק עיקרי וסיום. כמעט בכל התגובות שנותחו היה בפתיחה שיקוף של דברים שנכתבו על ידי הפונה, השיקוף התייחס לא רק לעובדות שנכתבו על ידי הפונה אלא גם לרגשות שהובעו ולרגשות כפי שהתרשם מהם העונה. החלק העיקרי של המענה כלל גרעין של אסטרטגיות המכוונות ליצירת שינוי אצל הפונה ושזורות בו תגובות של העצמה ותמיכה רגשית. השינוי יכול להתבטא ברמת החשיבה, בקבלת החלטה בנוגע לדילמה שהוצגה על ידי הפונה או ברמה ההתנהגותית, באמצעות עצות שנותן העונה. בכל אחת מן התגובות ניתן היה לזהות התייחסות לכל הנושאים שהועלו בפנייה. סדר הנושאים שבחר המתנדב להעלות בתגובה לא תמיד נקבע על ידי סדר הנושאים שהוצגו על ידי הפונה אלא נבע משיקולים פסיכולוגיים. כך למשל, במענה לפנייה של נערה אשר תיארה משבר קשה בעל אופי קיומי, מלווה במחשבות אובדניות, בחרה העונה להתייחס לאובדנות רק בסופה של התגובה. בחירה זו נבעה ככל הנראה מכך, שהעונה נקטה בגישה מתעמתת עם העמדה האובדנית של הנערה, והצגת גישה כזו בפתיחת התגובה עלולה הייתה ליצור אנטגוניזם אצל הנערה, אשר עדיין לא זכתה לאמפתיה ולתמיכה רגשית שיעוררו את אמונה בעונה. התייחסות מפורטת לדברים שהעלתה הפונה הזו עשויה להיות בעלת השפעה לא רק במישור הקוגניטיבי אלא ליצור תחושה רגשית חיובית אצל הפונה, אשר נוכחה לדעת שהעונה קשובה היטב לדבריה. ניתן להתייחס לתגובה כמעטפת רגשית שבתוכה יש הכוונה לשינוי המציאות הלא רצויה אותה הציג הכותב.

הסיום הוא לרוב קצר מן הפתיחה אך דומה לה באוריינטציה הרגשית ומתבטא באיחול לעתיד טוב יותר, עידוד הפונה או הזמנה להמשך הקשר לדוגמא: "כל מסע גדול מתחיל בצעד אחד קטן, ..., אני מאחלת לך שתמצאו צעדים בוני אמון ותצליחו לפתור ולו חלק קטן מן הבעיה לשביעות רצונכם המשותפת שלך ושל אבא. בברכה חמה, מתנדבת ער"ן".

כמות המלל

במהלך ניתוח האינטראקציות בלטה מאד התופעה שהתגובות היו ארוכות יותר מן הפניות. נערכה השוואה בין ממוצע מספר המילים בפניות ובתגובות. במטרה לבדוק האם הממצא שיתקבל הוא ייחודי לדואר האלקטרוני או משותף גם לערוץ מקוון שונה בו מתנהלות אינטראקציות של עזרה נפשית, נערכה השוואה דומה על מדגם של צ'טים אישיים בער"ן בין מתבגרים לבין מתנדבים.

לוח מספר 3 מציג את הממוצעים וסטיות התקן של מספר המילים שכתבו הפונים והעונים בדואר האלקטרוני ובצ'ט האישי. כמו כן מוצגות בלוח תוצאות של מבחני t אשר השוו בין מספר המילים של הפונה והמגיב בכל ערוץ בנפרד.

לוח מספר 3: מספר מילים שנכתבו על ידי פונים ומגיבים בדואר האלקטרוני ובצ'ט אישי

צ'ט אישי		דואר אלקטרוני		
ס. תקן	ממוצע	ס. תקן	ממוצע	
184.31	648.82	184.31	208.25	פונים
423.84	514.90	197.24	409.25	מגיבים
	.1.56		9.22***	t

*** $p < .001$

התוצאות המוצגות בלוח מראות שבדואר האלקטרוני אורך התגובה גבוה כמעט פי שניים מאורך הפנייה וההבדל מובהק מבחינה סטטיסטית ואילו בציט האישי אין הבדל מובהק בין מספר המילים אותן כותבים הפונים והמתנדבים במהלך האינטראקציה שלהם.

דיון

בני נוער רבים שסובלים ממצוקות אישיות ונמנעים מפנייה לעזרה אל אנשי מקצוע, עשויים לראות באינטרנט סביבה מתאימה לקבלת עזרה ולפנות אל אחד הערוצים שמציעה הסביבה המקוונת למטרה זו. העבודה הנוכחית עשתה שימוש באינטראקציות שהתנהלו בין מתבגרים במצוקה לבין מתנדבי ער"ן על מנת ללמוד מהם מאפייני המצוקה של המתבגרים הבוחרים בערוץ זה, מהן האסטרטגיות בהן משתמשים המתנדבים על מנת לסייע להם וכיצד משפיעות התכונות של הדואר האלקטרוני כערוץ תקשורת על אופי האינטראקציות המתנהלות בו.

ניתוח שהתמקד בתוכן הבעיה העיקרית העלה שלושה תחומים שהופיעו בשכיחות גבוהה. התחום הראשון כלל בעיות חריפות יותר שניתן לסווג אותן לאחת מבין ההפרעות הנפשיות המוכרות, כדוגמת דיכאון, חרדה או הפרעות אכילה. התחום השני הוא יחסים בין אישיים, שכלל מצוקות שקשורות ביחסים חברתיים כמו דחייה חברתית, וקשרים רומנטיים כמו אהבה נכזבת. התחום השלישי כלל בעיות במישור התוך אישי, כמו לבטים של זהות ומשברים אישיים. הבעיות בשני התחומים, הבין אישי והתוך אישי ניתנות לאפיון כנורמטיביות מבחינת עוצמתן והשפעתן על התפקוד של הפונים. בתחומי הבעיות שהוצגו על ידי המתבגרים ניתן לראות השתקפות של התהליכים המרכזיים המתרחשים בגיל ההתבגרות. הבעיות בתחום הבין אישי קשורות למרכזיות הגוברת של הקשרים המשמעותיים שנרקמים בין חברי קבוצת השווים, הבעיות התוך אישיות קשורות לתהליך התגבשות הזהות האישית. הבעיות בתחום המשפחה קשורות לשינויים במערך הקשרים בין המתבגר והוריו, והבעיות הנפשיות קשורות למשברים חריפים שמתפתחים אצל חלק מן המתבגרים (סרוף, קופר ודהארט, 1998). שני תחומים שהופיעו בשכיחות נמוכה יותר הם קשרים במשפחה ולחצים הקשורים במסגרות פורמאליות כמו בית ספר או עבודה. הייצוג של כל התחומים האלה בפניות לער"ן באמצעות הדואר האלקטרוני יכול להעיד על כך שערוץ זה נתפס כמקור ראוי של עזרה במגוון התחומים איתם מתמודדים המתבגרים.

חשוב לציין שלא כל התחומים היו מיוצגים באותה מידה בפניות לעזרה. בעיות נפשיות כמו משבר קיומי, דיכאון, טראומה וחרדה הופיעו בשכיחות גבוהה של כשליש מבין הפניות. ממצא זה עשוי להעיד על החשיבות המיוחדת של המענה באמצעות הדואר האלקטרוני כמקור עזרה למתבגרים במצוקה בכלל, ובמשברים אישיים בפרט. הספרות מדווחת על כך שיותר ממחצית המתבגרים שסובלים ממצוקות חריפות אינם פונים לעזרה מקצועית בגלל בוש או חשש מאי שמירת סודיות (Dunbow, Lovko & Kausch, 1990) ומעדיפים לפנות לחברים (גילת, עזר ושגיא, בדפוס). העובדה שמתבגרים כאלה בוחרים לפנות בדואר האלקטרוני יכולה להיות מוסברת בתכונות של ערוץ זה, אשר יוצרות תנאים ראויים לפניה לעזרה, ובמיוחד האנונימיות, השימוש בטקסטים כתובים והשליטה על קצב התקשורת. שרות ער"ן אמנם אינו מהווה תחליף לעזרה מקצועית, אך הוא עשוי לסייע למתבגרים שסובלים ממצוקות חריפות בשתי דרכים. האחת, להציע תמיכה רגשית מיידית שעשויה למנוע הידרדרות במצב הנפשי של הפונה והשנייה, לדרבן את המתבגרים להמשיך את הצעד הראשון שעשו בחיפוש עזרה חיצונית ולסלול את הדרך לפנייה אל אנשי מקצוע.

השכיחות המועטה, יחסית, של בעיות בתחום המשפחתי בפניות לדואר האלקטרוני יכולה להפתיע, לנוכח הדימוי המקובל של תקופת ההתבגרות כמשופעת בקונפליקטים חריפים בין המתבגר לבין הוריו. יתכן כי הדימוי הזה משקף את המציאות רק בחלק לא גדול של המשפחות, ואילו ברוב המקרים מערכת היחסים במשפחה אינה מהווה מוקד של בעיות חריפות ומהווה אפילו מקור של תמיכה. עדות מסייעת לפרשנות הזו מתקבלת ממחקרים שדיווחו על נכונות גבוהה של מתבגרים לפנות לעזרה של ההורים בעת מצוקה (גילת, עזר ושגיא, בדפוס; Boldero & Fallon, 1995). יחד עם זאת, ממצאי המחקר הנוכחי מרמזים על כך שהבעיות בתחום המשפחתי אשר מוצגות על ידי המתבגרים הן חריפות בעוצמתן. הפניות בנושאי משפחה היו אמנם מועטות, אך אופיינו ברמות גבוהות של מצוקה, כולל מחשבות אובדניות. לנוכח המספר הלא גדול של פניות בנושא משפחה במחקר הנוכחי יש להתייחס לפרשנות הזו בזהירות ולבחון אותה בעתיד במדגמים גדולים יותר.

מחשבות התאבדות הופיעו בשכיחות גבוהה בפניות לעזרה שנבחנו במחקר. כמעט שלושים אחוזים מן הפניות כללו אזכורים מפורשים של רצון למות כדי להביא את הסבל הנפשי לידי סיום. ממצא זה עולה בקנה אחד עם הנוכחות החזקה של נושא ההתאבדויות ברשת האינטרנט (ברק, 2000) ואכן שיעור זה של אובדנות גבוה בהרבה בהשוואה לשיעור האובדנות בפניות של בני נוער לערוצי עזרה טלפוניים. יתירה מזאת, שיעור המחשבות האובדניות במחקר הנוכחי היה גבוה גם בהשוואה לערוצים אחרים שמפעיל ער"ן באינטרנט, כמו צ'טים אישיים וקבוצות תמיכה מקוונות (Gilat & Shahaar, 2007). המחקר המועט שנערך עד כה בנוגע לפניות מצוקה לדואר אלקטרוני במקומות אחרים בעולם מספק אף הוא עדות ברורה לשיעור גבוה של פניות אובדניות בערוץ זה (Lester, 2008-2009). תופעה זו נראית תמוהה, שכן הצורך בעזרה בעת משבר אובדני הוא מיידי ואילו התגובה בדואר אלקטרוני מתקבלת כעבור זמן. ניתן להציע הסבר לסתירה זו באמצעות ניתוח השיח של הפניות, אשר הראה כי אופן הצגת הנושא האובדני, במרבית הפניות, לא העיד על כוונות ולא כלל תכנית פעולה לביצוע התאבדות, אלא העיד על ביטוי של מצוקה חזקה במיוחד. יתכן שהמתבגרים הפונים בדואר האלקטרוני משתמשים באסטרטגיה של שימוש בשפה אובדנית על מנת לשכנע את הנמען בכך שהסבל שלהם בלתי נסבל. בשונה ממפגש פנים אל פנים, משיחת טלפון ואפילו משיחה בציט, הפונים בדואר האלקטרוני אינם יכולים לקבל משוב מיידי מהנמען עד כמה הוא אכן קלט את המצוקה שלהם ולכן מקצינים אותה תוך שימוש באמצעי שנראה להם היעיל ביותר כדי לשכנע את הנמען האנונימי בעוצמת הכאב הנפשי שלהם.

שני דפוסים מרכזיים של ציפייה לעזרה זוהו בניתוח הפניות: התמקדות בבעיה והתמקדות באדם. הדפוס הראשון מתבטא בציפייה לפתרון בעיה בעלת אופי ממוקד כגון, מתח ביחסים עם האב או התלבטות לגבי יוזמה של קשר רומנטי. הדפוס השני מתבטא בציפייה להיחלצות ממצב נפשי מעיק שמשיע על האדם בכללותו דוגמת דיכאון, דימוי עצמי נמוך או אובדן של אדם קרוב. בחלק מן הפניות זוהה דפוס משולב שבו שולבה ציפייה לעזרה ממוקדת במסגרת פנייה שהעידה על ציפייה לשינוי נרחב יותר. המשותף לכל הדפוסים האלה הוא הציפייה לעזרה אינסטרומנטאלית, דהיינו הפנייה לער"ן נתפסת כמכשיר לשינוי מציאות בלתי רצויה אצל הפונה. מעניין לציין שלא זוהה כלל דפוס של עזרה רגשית, אשר מתבטאת בציפייה לשתף אדם אחר במצוקות ולזכות בתמיכה רגשית ובשחרור ממועקה פנימית, ללא ציפייה לשינוי תכליתי.

בחלק מן המקרים כתבו הפונים בפרוש כי הם רק רצו לשתף אך מניתוח הפניה כולה מתברר כי הפונה שידר ציפייה ברורה לשינוי. "אני לא מחפשת צדק, אני מחפשת אוזן קשבת. ואני חושבת שאם אקבל תשובה מכס אוכל להתמודד פה עם עוד דברים... ואז אני בטוחה שאוכל להמשיך בחיי". מחקרים על פניות לעזרה ראשונה נפשית באמצעות הטלפון מראים שהציפייה של הפונים לזכות בעזרה רגשית שכיחה בהרבה לעומת הציפייה לעזרה תכליתית (Gilat, 1991; Watson,) (McDonald & Pearce, 2006). נראה כי ניתן להסביר את ההבדל בין הממצאים באופי השונה של ערוץ התקשורת. הטלפון מאפשר אינטראקציה מתמשכת ומתן משוב מידי שעשוי להקנות לפונה תחושה שמבינים את מצבו ומשתתפים איתו. לעומת זאת, הפניה במייל היא בבחינת "שלח לחמד" שנשלחת לנמען אנונימי ללא ביטחון בקבלת תשובה. מצב זה אינו מאפשר מימוש הצורך של קשר רגשי אך מתאים לקבלת עצות ורעיונות לשינוי. לממצא זה יש השלכה על הכשרת המתנדבים למענה בדואר האלקטרוני, אשר אמורה לפתח אצלם מיומנות של עזרה אינסטרומנטאלית, ששונה מהמיומנות הדרושה לעזרה רגשית.

ניתוח התשובות העלה מגוון רחב של אסטרטגיות סיוע בהן השתמשו המתנדבים בתגובות שכתבו לפניות המצוקה. האסטרטגיות כוללות שלושה מוקדים עיקריים: רגש, חשיבה והתנהגות. המוקד הראשון כלל אסטרטגיות כמו שיקוף הרגשות של הפונה, הבעת הבנה לקושי רגשי וביטוי ישיר של תמיכה רגשית. ניתן לראות אסטרטגיות אלה כדרכים שונות המוליכות אל אותו היעד – חיבור רגשי לעולמו הסובייקטיבי של הפונה מבקש העזרה. חיבור כזה מכונה אמפתיה ומהווה תנאי להצלחת אינטראקציות של עזרה נפשית (Rogers, 1980) ולפיכך השימוש שעשו בו המגיבים אינו מפתיע. ההיבט הפחות צפוי של ממצא זה הוא השימוש המרובה באסטרטגיות ממוקדות-רגש בתקשורת שהתנהלה בדואר האלקטרוני. אמנם, תקשורת רגשית באינטרנט הינה תופעה שמדווחת בספרות ומאופיינת בפתיחות גבוהה וביטוי ישיר של רגשות כתוצאה מהסרה של עכבות (Suler, 2004), אולם רוב המחקרים בחנו תקשורת מתמשכת בצ'טים או בפורומים ולא בדואר אלקטרוני. מחקר אחד שהשווה בין הטלפון לבין הדואר האלקטרוני מצא ביטויים ישירים וחזקים יותר של רגשות בתקשורת שנעשתה בדואר האלקטרוני (Howlett & Langdon, 2004). המחקר הנוכחי מחזק ממצא זה ומראה שגם באינטראקציה חד פעמית בין שני אנשים זרים ואנונימיים משודרים מסרים רגשיים חזקים, לפחות על פי השפה בה משתמשים המגיבים. מאחר ומחקר זה לא בחן כיצד תופסים הפונים את המענה שקיבלו בדואר האלקטרוני, אין אפשרות להעריך את מידת היעילות של המסרים הרגשיים ומן הראוי לבחון שאלה זו בעתיד. המוקד השני אופיין בחשיבה והוא כלל אסטרטגיות כגון העצמה של יכולות הפונה, הצעה לראות את הבעיה בפרספקטיבה פחות מאיימת ומתן מידע בונה. חלק מן האסטרטגיות האלה היו משולבות עם התמקדות ברגש, כמו למשל העצמה, שבצד המרכיב הקוגניטיבי של שינוי עמדות הפונה ביחס לעצמו, היא הייתה מכוונת גם לשיפור המצב הרגשי של הכותב. גם השימוש בטכניקת השיקוף שילב בין המרכיב הקוגניטיבי לבין המרכיב הרגשי. ה"נוכחות" הרבה של שיקוף במענה במיילים נובעת ככל הנראה מן העובדה שהפניה כתובה וזמינה לעיונו של המגיב ויש בידיו מספיק זמן לעיין בה שוב ושוב. הצ'טים האישיים מתנהלים אף הם באמצעות טקסטים כתובים, אך הצורך להגיב באופן מידי מגביל את האפשרות להשתמש בשיקוף, ולכן קרוב לוודאי שיהיה בו שימוש מועט יותר מאשר במייל.

המוקד השלישי היה מכוון התנהגות וכלל אסטרטגיות כמו מתן עצות או עידוד לחפש תמיכה, שמטרתן היא לשנות התנהגות כלשהי אצל הפונה. העיון בנתונים הראה שהעונים השתמשו בשתי האסטרטגיות האלה כמעט בכל אחת מן התשובות שלהם. שימוש נרחב זה נבע ככל הנראה מאופי העזרה אותו ציפו הפונים לקבל. ציפיית הפונים לחולל שינויי, שזוהתה בכל הפניות, הפיקה מהמתנדבים שימוש בתגובות שמיועדות לסייע בהשגתו.

תכונות הערוץ בו מתנהלת האינטראקציה של קבלת עזרה מעצבות במידה מסוימת את מאפייני התקשורת בין שני המשתתפים בה. שתי דוגמאות להשפעה כזו שעלו מתוך הממצאים כבר נדונו לעיל: האחת – ההקצנה של עוצמת הייסורים באמצעים לשוניים שונים והשנייה – ההעדפה הבולטת של בקשת עזרה בעלת אופי אינסטרומנטאלי על פני עזרה במישור הרגשי ששכיחה מאד באינטראקציות שמתנהלות בערוץ של צ'ט אישי. מאפיין נוסף של התקשורת שהושפע באופן ברור מתכונות הערוץ הוא כמות המלל שהפיקו הפונים והעונים. התגובות בדואר האלקטרוני היו ארוכות פי שניים בממוצע מן הפניות, בעוד אשר בצ'ט כמות המלל שהופקה על ידי הפונים והמתנדבים לא הייתה שונה באופן מובהק. בשונה מצ'ט אישי, שיחת טלפון או שיחה פנים אל פנים, בדואר האלקטרוני העונה אינו מקבל משוב לגבי המסרים שהעביר לפונה ולכן הוא כנראה מעשיר את המסרים הללו במטרה להגביר את הסיכוי שהם אכן ייקלטו על ידי הפונה בהתאם לכוונתו של העונה. במאמר על מניעת התאבדות באמצעות דואר אלקטרוני, כותב לסטר שאינטראקציה של עזרה נפשית בדואר אלקטרוני "מעוררת אצל המגיב כמות רבה של הערות מכיוון שתגובה פשוטה של 'ממ – ממ' אינה מספיקה. העונים חייבים להראות בדרכים אחרות שהם מקשיבים היטב" (Lester, 2008 - 2009, p.239). ניתן להציע הסבר נוסף לתגובה הארוכה יותר במייל. סוג העזרה השכיחה במייל הוא יצירת שינוי אצל הפונה בעוד אשר העזרה השכיחה בצ'ט היא תמיכה רגשית. עונה שמכוון את השיחה לחולל שינוי אצל הפונה ישתמש קרוב לודאי בכמות רבה יותר של מלל מאשר עונה שמצופה להקשיב ולהכיל את החוויות של הפונה. לדוגמא, בפנייתה מתארת נערה בת 17 מצוקה חברתית קשה הנובעת מבדידות חברתית לאורך זמן וחוויה כואבת ומשפילה של חברה שתלטנית ומעליבה. הנערה מתארת את עצמה "כבויה" ללא יכולת לממש את רצונותיה שהעצב והדיכאון הם מנת חלקה עד כדי כך שאף חשבה להתאבד. במענה לפנייה מתייחס המגיב בפירוט רב לכל הנקודות שהנערה העלתה. כך למשל, בנושא החברות לאחר שהוא מגלה הבנה לקושי הוא מרחיב את ההתייחסות לנושא החברות: "חברויות זה דבר נזיל, ומושפע מהרבה מאוד דברים, אך זה לא אומר שאין חברים בעולם! כן יש חברים, וחלקם אף מאוד טובים ואמיתיים. לא צריך להתייאש ולחשוב שאין חברים, כן יש חברים, אך כנראה שהמושג הזה שנקרא חברות הינו מאוד אישי, וכל אחד מבין אותו בצורה אחרת. יש כאלה שחושבים שחברים זה האנשים שאני יוצא איתם, יש כאלה שיגידו שאלה האנשים שעוזרים בשעת צרה, ויש כאלה שיגידו שאלה אנשים אמנים ב 100%.. יש המון הגדרות, פשוט צריך להבין איזה הגדרה הכי המתאימה לך, ולחברים שלך. לא צריך לפסול את המושג "חברים" רק בשל התנסות לא נעימה שהייתה לך. תמיד יהיו חברים [...]"

ההשפעה של ערוץ תקשורת ספציפי באינטרנט על אופי התקשורת המתנהלת בו מעלה את האפשרות שתקשורת יעילה באינטרנט מחייבת פיתוח מיומנויות ספציפיות בכל ערוץ, בצד המיומנויות המשותפות לכל הערוצים שפועלים בסביבה המקוונת.

המחקר הנוכחי אמנם לא בחן באופן ישיר את מידת התועלת של העזרה המקוונת כפי שנתפסה על ידי המתבגרים אולם ניתוח האינטראקציות מאפשר לזהות את היתרונות ואת

המגבלות של הדואר האלקטרוני כערוץ תקשורת בו מתנהל תהליך של עזרה נפשית. יתרון אחד נובע מהאופי הא-סינכרוני של התקשורת, אשר מאפשר לתכנן ולעצב את המסר ומונע טעויות שאופייניות לתקשורת סינכרונית כמו דיבור, שיחת טלפון או צ'ט אישי. ניתוח האינטראקציות במחקר הנוכחי מספק עדות לתכנון מוקדם של המסר, בכך שניתן היה לאתר דפוסים של מבנה, הן בהודעות שנשלחו על ידי הפונים והן בתגובות המתנדבים. בהודעות המצוקה ניתן היה לזהות בברור רכיב של פתיחה ורכיב של סיום, שנוסחו לאחר תכנון מוקדם.

יתרון נוסף ממנו יכלו ליהנות גם הפונים וגם העונים נובע מהזמינות של הטקסט הכתוב במהלך כל האינטראקציה. באינטראקציות המתנהלות בעל פה, העונים אינם יכולים לזכור את כל הדברים שנאמרו על ידי הפונים ולפיכך הם מגיבים באופן סלקטיבי ועלולים להתעלם מנושאים משמעותיים מאד עבור הפונים. ממצאי המחקר הנוכחי מראים שהעונים הקפידו להתייחס בתגובתם לכל הנושאים שהועלו על ידי הפונים בהודעת המצוקה שלהם. זמינות המענה הכתוב עשויה להועיל לפונים מבחינה רגשית, בכך שהם יכולים לחוות שוב ושוב את התמיכה וההעצמה על ידי קריאה חוזרת בתגובה. זמינות המענה הכתוב עשויה להועיל לפונים גם במישור הקוגניטיבי, בכך שהיא מאפשרת לעיין במסרים המקוריים ולעבד אותם לאורך זמן ללא חשש מעיוותים שנובעים מזיכרון, האופייניים למסרים שנאמרים בעל פה.

השלכות המחקר הנוכחי מתבטאות במישור התיאורטי, בתחום של תקשורת מקוונת ובמישור המעשי בתחום של עזרה ראשונה נפשית. מבחינה תיאורטית המחקר סיפק עדות נוספת לתופעה המוכרת של השפעת ערוץ התקשורת על אופי האינטראקציות המתנהלות בו והדגים את ההשפעות האלה בערוץ של דואר אלקטרוני. מבחינה מעשית המחקר מצביע על הפוטנציאל הטמון בדואר אלקטרוני כמקור ייחודי של סיוע למתבגרים במצוקה. בנוסף, אסטרטגיות התגובה שזוהו במחקר עשויות לסייע בהדרכת מתנדבים ועוזרים אחרים לבני נוער (כמו יועצים ומורים) בשיפור מיומנויות הסיוע לבני נוער. מחקר עתידי שיתמקד בתפיסתם של הפונים לגבי התועלת של העזרה עשוי לשפר את השימוש בדואר האלקטרוני כערוץ ייחודי של עזרה למתבגרים במצוקות נורמטיביות ובמשברים חריפים.

ביבליוגרפיה

- ברק, ע' (2000). האינטרנט והתאבדויות: ביטוי נוסף לשתי הפנים של האינטרנט. הייעוץ החינוכי, ט' 111-128.
- גילת, י' (2009). עזרה ראשונה נפשית בסביבה מקוונת: השוואה בין מענה אישי מידי לדואר אלקטרוני. ער"ן: דוח פנימי.
- גילת, י', עזר, ח' ושגיא, ר'. (בדפוס). חיפוש עזרה בקרב מתבגרים: עמדות כלפי פנייה אל מקורות מקוונים ומקורות מסורתיים. מגמות.
- סרוף, א', קופר, ר' ודהארט, ג' (1998). התפתחות הילד טבעה ומהלכה. מהדורה שלישית. האוניברסיטה הפתוחה.
- Boldero, J., & Fallon, B. (1995). Adolescent help-seeking: What do they get help for and from whom? *Journal of Adolescence*, 18, 193-209.
- Dunbow, E. F., Lovko, K. R., & Kausch, D. F. (1990). Demographic differences in adolescents' health concerns and perceptions of helping agents. *Journal of Clinical Child Psychology*, 19, 44-54.
- Fombonne, E. (1998). Increased rate of psychosocial disorders in youth. *European Archives of Psychiatry*, 248, 14-21.
- Gilat, I. (1991). Repeat calls and first calls to telephone emergency service. Paper presented at the 12th Congress of IFOTES, the Netherlands, July, 12-17.
- Gilat, I., & Shahar, G. (2007). Emotional first aid for a suicide crisis: Comparison between telephonic hotline and Internet. *Psychiatry: Interpersonal and Biological Processes*, 70, 12-18.
- Gould, M. S., Kramer, R. A. (2001). Youth suicide prevention. *Suicide and Life Threatening Behavior*, 31, 6-31.
- Gould, M. S., Munfakh, J. L. H., Lubell, K., Klienman, M., & Parker, S. (2002). Seeking help from the internet during adolescence. *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 41, 1182-1190.
- Gray, N.,J., Klein, J. D., Noyce, P. R., Sesselberg, T. S., & Cantrill, J. A.(2005). Health information seeking behavior in adolescence: The place of the internet. *Social Science and Medicine*, 60, 1467-1468.
- Grohol, J. M. (1998). Future clinical directions: Professional development, pathology and psychotherapy online. In J. Gackenback (Ed.), *Psychology and the Internet: Intrapersonal, interpersonal and transpersonal implications* (pp. 111-140). San Diego, CA: Academic Press.
- Howlett, S. & Langdon, R. (2004). Messages to Jo. In G. Bolton, S. Howlett, C. Lago & J. K. Wright (Eds.), *Writing cures* (pp. 160-169). New York: Bruner-Routledge.

- King, R., Bambling, M., Lloyd, C., Gomurra, R., Smith, S., Reid, W. & Wegner, K. (2006). Online counseling: The motives and experiences of young people who choose the Internet instead of face to face or telephone counseling. *Counseling and Psychotherapy Research*, 6(3), 169-174.
- King, S. & Moreggi, D. (1998). Internet Therapy and self help groups the pro and the cons. In J. Gackenbach (Ed.), *Psychology and the Internet: Intrapersonal, interpersonal and transpersonal implications* (pp. 77-109). San Diego, CA: Academic Press.
- Lester, D. (2008-2009). The use of the Internet for counseling the suicidal individual: possibilities and drawbacks. *Omega*, 58 (3) 233-250.
- Mallen, M. J., Vogel, D. L., Rochlen, A. B., & Day, S. X. (2005). Online counseling: Reviewing the literature from a counseling psychology framework. *The Counseling Psychologist*, 33, 819-871.
- Offer, D., Howard, H. I., Schonert, K. A., & Ostrov, E. (1991). To whom do adolescents turn to help Differences between disturbed and non-disturbed adolescents. *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 30, 623-630.
- Pennebaker, J. W. (1997). Writing about emotional experiences as a therapeutic process. *Psychological Science*, 8, 162-166.
- Reynolds, D. J., Stiles, W. B. & Grohol, J. M. (2006). An investigation of session impact and alliance in internet based psychotherapy: Preliminary results. *Counseling and Psychotherapy Research*, 6(3), 164-168.
- Rogers, C. R. (1980). *A way of being*. Boston: Houghton Mifflin.
- Roy, H. & Gillett, T. E-mail: A new technique for forming a therapeutic alliance with high risk young people failing to engage with mental health services? A case study. *Clinical Child Psychology and Psychiatry*, 13(1), 95-103.
- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyber Psychology Behavior*, 7, 321-326.
- Watson, R. J., McDonald, J. & Pearce, D. C. (2006). An exploration of national calls to Lifeline Australia: social support or urgent intervention? *British Journal of Guidance and Counselling*, 34, 471-482.
- Wilson, G. & Lester, D. (2002). Crisis intervention by e-mail. In D. Lester (Ed.) *Crisis intervention and counseling by telephone* (pp 212-219). Charles C Thomas: Illinois.