

גלית עדות

**א**ת השיחה הזאת לא תשכח לעולם המתנדבת הצעירה של ער"ן: בשעת לילה מאוחרת צלצל הטלפון במוקד. על הקו היה חייל, לוחם ביחידה קרבית מובחרת. בלעתי כדורים, סיפר החייל בקול שבור, אני רק רוצה לספר לך את הסיפור שלי. המתנדבת דוכבה את החייל הדועך, הקשיבה לו ודלתה ממנו פרטים על אודות מקום הימצאו. באותו זמן הנחתה את חבריה למוקד ליצור קשר עם המשטרה ומצ"ח על מנת לאתר את החייל. אחרי שעתים מורטות עצבים הוא נמצא ופונה לבית החולים הקרוב לקבלת טיפול רפואי. הגענו ברגע האחרון, הודיעו השוטרים למתנדבת, הודות לך ניצלו חייו.

מדי שנה בשנה מתאבדים 500 איש ואישה בישראל, אולם על פי המחקרים מדובר בדיווח חסר, מאחר שחלק מהמקרים לא ניתנים לסיווג כמעשה אובדני. מספר הניסיונות האובדניים מוערך ב-5,000.

4,000 שיחות בעלות תוכן אובדני מגיעות מדי שנה לער"ן, בכי-750 מהן המתקשר מוגדר כמי שנמצא בסכנת חיים מיידית. זהו המקרה היחיד שבו מפר ער"ן את עקרון האנונימיות המקודש ומעמיד את ערך חיי האדם לפניו. "מבחינתנו, אם מישהו מתקשר לספר שהוא רוצה להתאבד, או שהוא בלע כדורים, סימן שיש בו חלק שרוצה לחיות", אומרת ד"ר שירי דניאלס, המנהלת המקצועית של ער"ן. "זה מה שנותן לנו את הלגיטימציה להפעיל נוהל חירום".

מוקד ער"ן בתל אביב שוכן במקלט ציבורי באחד הרחובות השקטים. "בגלל חשש מגזר ראוני יש לאוורר בוונטה את החדרים", מקדם את הבאים שלט מאיר עיניים, ומעורר חשש. בירידה מתחת לפני האדמה מתגלה שטח לא גדול ובו חדר הדרכות שבו מכשירים את המתנדבים, פינה דחוסה שבה יושבת המנהלת המקצועית של המוקד, ועוד שולחן עבור

**"מבחינתנו, אם מישהו מתקשר לספר שהוא רוצה להתאבד או שהוא בלע כדורים, סימן שיש בו חלק שרוצה לחיות", אומרת ד"ר שירי דניאלס, המנהלת המקצועית של ער"ן. "זה מה שנותן לנו את הלגיטימציה להפעיל נוהל חירום"**



רכות המתנדבים. בחדר שבו מתקבלות השיחות יש רק שלוש עמדות, כולן היו מאוישות בשעת הצהריים שבה ביקרתי במקום. צגי המחשב שמולם יושבים המתנדבים מיושנים, ולעתים, כך נרמז לי, כשלים טכניים מפילים את המערכת ולא מתחשבים גם לא בשיחות הקריטיות ביותר. השיחות זורמות כל הזמן

למוקד: בחור צעיר שדואג לאחותו, אישה מבוגרת שמתלוננת שאף אחד לא מבין אותה, נער שחברתו עזבה אותו והוא לא יודע איך להתמודד עם הכאב, נערה שאמה נפטרה והיא לא מצליחה לתקשר עם אביה.

תמיכה אונליין

160 אלף שיחות מתקבלות בער"ן מדי שנה בשנה, פי עשרה מבשאר הקווים החמים בישראל. הארגון - עמותה ללא כוונות רווח שהוקמה ב-1971 - מפעיל כיום 12 סניפים ושלוחות ברחבי הארץ, וכאלף מתנדבים בסך הכל. ממוצע ההתנדבות הוא מהגבוהים בארץ: שמונה שנים למתנדב, לעומת שנה אחת במקומות אחרים. המיון כאן לא היה מבייש את המוסד. כ-40% מהפונים לא מתקבלים, השאר עוברים תהליך הכשרה ארוך שמתחיל ב-18 מפגשים של הדרכות פרונטאליות, שישה מפגשים של האזנה לשיחות ועוד שישה מפגשים של חונכות. לעתים עוברת שנה עד שהמתנדב מקבל את המפתח לסניף.

"זו הכשרה למקצוע פרא-רפואי", מסבירה דניאלס. "כפי שעוברים המתנדבים של מד"א, שמוכשרים להעניק עזרה ראשונה רפואית, אנחנו מכשירים את האנשים שלנו להעניק עזרה ראשונה נפשית".

מדובר בהתנדבות מחייבת: מי שבחר להצטרף לשורות הארגון מחויב לשלוש משמרות בחודש לפחות, כל משמרת בת ארבע שעות, ועוד הדרכה אחת בחודש. גם מבחינה נפשית מדובר באתגר לא פשוט: מטעני הכאב והמצוקה שאליהם נחשפים המתנדבים דורשים מיומנויות קריטיות של הקשבה, הכלה ואמפתיה, כמו גם יכולת לבצע הפרדה בין הסיפור האישי של המתקשר לבין זה של המתנדב.

מרבית המתנדבים הם גמלאים, אבל מבט ברשימה מגלה גם שופטים, אנשי חינוך ומנהלים בכירים, כמו גם סטודנטים לפסיכולוגיה. כשהצלם שלנו מגיע למוקד ומבקש לצלם את המתנדבות, הן מהססות. "האנונימיות חשובה לנו", מסבירה דניאלס. "כשמישהו מתקשר הוא יכול לדמיין את העוזר לפי הצרכים שלו. באחד הפעמים סיימה מישהי את השיחה ב'תודה, דוקטור'. מה שהיא לא ידעה זה שהדוקטור הוא רפתן צעיר, בן קיבוץ".

"ההתנדבות היא עבורי דרך חיים, ההצדקה לקיומי", מספרת עדנה, אחת המתנדבות. "אומנם אני עסוקה ביומיום שלי, אבל כל זמן שאני לא מתנדבת אני מרגישה שמשוהו חסר". "זו תחושת הסיפוק והיכולת לעזור", אומרת נעמי, עובדת סוציאלית בעברה. "חשבתי שראיתי את הכל בעבודתי, אבל נוכחתי לדעת שזה לא נכון. ובניגוד לעבר, אז המטופלים היו מגיעים אלי שבוע אחר שבוע, כאן יש לי פרק זמן מצומצם לזהות את הבעיות ולנסות לעזור".

כ-20 אלף בני נוער פונים לער"ן מדי שנה. חלקם מתקשרים בשעות הקטנות של הלילה, אחרי שחזרו מבילוי לא מוצלח, אחרים מתקשרים בזמן ההפסקה בבית הספר. ועכשיו, עם תחילת החופש הגדול, נערכים בארגון לקבל פניות מוגברות מהמתבגרים, שהעדר המסגרת מוביל אותם למחוזות של קושי ומצוקה אמיתיים. חלק מהפניות מגיעות באמצעות אתר האינטרנט, שם יכולים הפונים לשלוח מייל אישי או לנהל צ'אט עם אחד המתנדבים. נוסף לכך, ער"ן מסייעת במניעת ניסיונות התאבדות דרך הפייסבוק.

הספרות המקצועית מציינת שמחצית מהאנשים שסובלים ממצוקה רגשית לא פונים לעזרה בגלל תחושת בושה וחשש שסודם ידלוף. במקרה הזה, האינטרנט מהווה מקור נוח לסיוע בשל התכונות הייחודיות שלו, ובעיקר בשל האפשרות לשמור



**חבר טלפוני**

**160 אלף שיחות מתקבלות בער"ן מדי שנה, פי עשרה מבשאר הקווים החמים בישראל, 4,000 מהן בעלות תוכן אובדני**

- **וזו רק אחד מהאתגרים המורכבים שעמם מתמודדים אלף המתנדבים בארגון, שעוברים תהליך סינון שלא היה מבייש גם את המוסד**