

9 סימנים העשויים להעיד על מצוקה בקרב מתבגרים:

- 1) תנודות במצב הרוח (בכי מרובה, גילויי תוקפנות לעומת פחד חריף).
- 2) גרסיה. נסיגה להתנהגות ילדותית שאפיינה שלבים מוקדמים יותר (מציצת אצבע, הרטבה).
- 3) אמירות מילוליות המשקפות פסימיות, ייאוש, חוסר אונים או הערכה עצמית נמוכה (אני כישלון, אני לא מסוגל).
- 4) הימנעות מקשרים והעדרות ממפגשים חברתיים, שינוי הרגלי הפנאי והסתגרות.
- 5) ירידה בתפקוד: העדרות מביה"ס, אי השתתפות בחוגים, הישגים לימודיים ירודים.
- 6) תלונות על הרגשה כללית לא טובה ודיווח על תחושות כאב.
- 7) ריבוי פחדים של הילד (היצמדות להורה, סירוב לעזוב את הבית או לישון לבד).
- 8) בעיות הקשורות לאכילה (חוסר תיאבון, הימנעות מאכילה או אכילה כפייתית).
- 9) קשיי שינה (קושי להירדם, עייפות מתמשכת ושינה מוגזמת).

אותות חירום

* יש לבחון את סימני המצוקה על פי ארבעה מדדים: עוצמה, משך, תדירות, מספר הסימנים.



שבועות. "עזרנו לאישה אחת שבעלה נפטר לעבור את תקופת החגים הקשה, אחת המתנדבות שלנו ליוותה טלפונית קשישה שלא יצאה מביתה במשך חודשים, ועודדה אותה לרדת לספסל שליד הבית. אלו ניצחונות קטנים, אבל משמעותיים", אומרת דניאלס.

הפעילות של ער"ן מקיפה תחומים רבים וניתנת גם בשפות הערבית והרוסית. רק לאחרונה נפתח קו חם מיוחד לניצולי שואה ובני משפחותיהם. מאז שנחנך התקבלו במוקד 500 שיחות, בהן פניות קשות המתארות מצוקות רגשיות ותחושת בדידות עזה, בלתי נסבלת. מדובר במספרים כה מרשימים עד כי שר הרווחה, ח"כ מאיר כהן, הגיע השבוע למוקד להתרשמות. רק שמדובר בתמיכה מורלית - כסף מהמדינה כמעט לא זורם לקופה הריקה של ער"ן. רוב התקציב השנתי של הארגון, תשעה מיליון שקל בערך, מקורו בתרומות קטנות מאנשים טובים. רק 300 אלף שקל מגיעים ממשרד הבריאות. לשם השוואה, מדינות אירופאיות מממנות יותר ממחצית הפעילות של ארגונים דומים. על פי הנתונים של ער"ן, כמאה אלף שיחות בשנה נותרות ללא מענה מפאת אילוצי תקציב.

"כדי להכשיר עוד מתנדבים ולפתוח עוד סניפים אנו זקוקים לתקציב", אומרת דניאלס בתסכול. "מענה זמין הוא לא הכרחי, הוא מציל חיים. המדינה הכירה בנו כגוף ייחודי לאומי, וככזה לא סביר שניאלץ לגייס כספים מתרומות. יש לנו את המנגנון ואת עמוד השדרה המקצועי, יש לנו תוכניות ורעיונות, אבל דרוש לנו כסף כדי לממש את הפוטנציאל שלנו. אנו זקוקים לתמיכה מהמדינה שתאפשר לנו לסייע לאזרחים במקום לחזור על הפתחים". ❖

מוקד ער"ן בתל אביב. "מענה זמין הוא לא הכרחי, הוא מציל חיים"

צילום: עדי אבישי

עולה כי רבע מהן עוסקות בקשיים רגשיים-אישיים, עוד כרבע נוגעות בעניינים בין-אישיים כמו אהבות ופרידות ראשונות ויחסים עם החברים. 20% מהשיחות מתארות קושי ביחסים עם ההורים, 10% מבטאים מצוקה לאחר תקיפות מיניות ואלומות. האחרונות מגיעות בעיקר לאינטרנט, ככל הנראה בשל החשש לשתף אחרים בפגיעות ובתחושה של אשמה.

"להערכת, הכוח של שיחת ער"ן הוא בין השאר במענה הזמין והמידי: כשמתבגר במצוקה הוא רוצה עזרה 'כאן ועכשיו' ולא 'שם ואחר כך'", אומרת דניאלס. "כאשר הנער יכול בלחיצת כפתור לקבל מענה מידי כשהוא בשיא הלחץ והמצוקה, יש לכך השפעה עצומה ממתנת ומרגיעה".

לא רק בני נוער פונים לקו החם של ער"ן. דניאלס מפתיעה ואומרת שמרבית הפניות מגיעות דווקא מבני 35-55. במקרי חירום לאומיים מספר הפניות עולה, כמו למשל בזמן מבצע "עמוד ענן". בשגרה, הטלפונים מצלצלים במשך כל שעות היום. יש מי שמתקשר מהעבודה, יש המתקשרים אחרי צפייה בחדשות שהעלתה את מפלס החרדה. נשים שחשות בדידות במערכת היחסים משוחחות עם המתנדבים כשהבעל נמצא בחדר הסמוך. יש מי שמתקשה לישון בלילה, ויש מי שהמתנדבים הם עבורם הקול האנושי היחיד שהם שומעים במהלך היום. "אדם בודד הוא לא בהכרח מי שאין לו חברים ומשפחה", מדגישה דניאלס. "הוא יכול להרגיש לבד גם בתוך קשר".

לאחרונה יצאו בער"ן עם מבצע של התקשרויות יוזמות אל קשישים שאובחנו על ידי רופאי משפחה כמי שמתמודדים עם דיכאון. המתנדבים של ער"ן שוחחו איתם פעם בשבוע, במשך 12

על אלמוניות מלאה, המקדמת פתיחות וחשיפה אישית.

"בהתחלה לא האמנו שיהיה מי שירצה לחשוף את המצוקות שלו דרך מדיום קר, לא אישי", אומרת דניאלס. "אבל מהר מאוד הבנו שהמדיום המקוון הוא השפה שבה צעירים משתמשים כיום והוא מהווה חלק ניכר מעולמם החברתי. האינטרנט הוא הכלי הכי נגיש, זמין וטבעי עבורם. התחלנו עם מתנדבים בודדים, והיום יש לנו מאה איש שהוכשרו לתת מענה באמצעי זה".

לשפה יש ערך תרפויטי רב, והכתיבה משמשת כלי טיפולי בעל ביסוס מחקרי. בניגוד לדיבור, שבמהלכו צריך לעצור מפעם לפעם כדי לחשוב איך לומר את הדברים בצורה מובנית ומסודרת, בכתיבה החשיבה הזאת נמצאת ברקע לתהליך הקוגניטיבי והרגשי. "אני קוראת לזה 'אפקט הסרת העכבות', ומבחינתנו יש לזה ערך חיובי", מסבירה דניאלס. "אנו רואים שאנשים נוטים לשתף ולהיחשף בפתיחות, והיכולת שלנו להתחבר רגשית עולה בהתאם. לפני ימים מספר שלחה אלינו מייל נערה שפוגעת בעצמה. יכולתי לחשוב מה אני רוצה לכתוב לה בתגובה, ולפנות לספרות מקצועית שעוסקת בנושא. נער אחר סיפר לנו שבכל פעם שהוא מרגיש קושי, הוא חוזר לתמליל השיחה שניהלנו איתו ומתחזק. מישהי אחרת ניהלה איתנו התכתבות ארוכה על הקושי שהיא חווה עם הוריה, הצענו לה להראות להם את השיחה המקוונת, כדי שבינו את המקום שבו היא נמצאת".

מאה אלף שיחות שלא נענו

מניתוח השיחות שמגיעות לער"ן מבני נוער,