

אפשר גם אחרת

האינטרנט כערוץ סיוע נפשי

על קו תמיכה נפשי ייעודי שמפעילה ער"ן עבור ילדים ובני נוער בחופשת הקיץ ובחגים

שירי דניאלס*

סיוע ער"ן לבני נוער ולצעירים: היקף הפעילות ומאפייני הפניות

ער"ן הוא הגוף היחיד בארץ המעניק שירות של עזרה רגשית בטלפון ובאינטרנט - לכלל הציבור הישראלי, על כל מגזריו - זה 43 שנים. השירות אנונימי ומידי, 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע. השירות ניתן על-ידי צוות פרה-מקצועי המונה כ-1,100 מתנדבים שעברו הכשרה ייעודית, והם מאיישים 12 סניפים ושלוחות ברחבי הארץ. לער"ן גם סניף אינטרנט המעניק סיוע רגשי מקוון באמצעות מייל, צ'אט אישי ופורום.

בשנה האחרונה התקבלו במוקדי ער"ן קרוב ל-160,000 פניות, מהן יותר מ-750 במהלך אירוע אובדני, מאות פניות של נפגעי חרדה ואלפי פניות הקשורות לאירועי אלימות. כ-20,000 פניות באינטרנט היו של ילדים ובני נוער (השירות באינטרנט קיים 11 שנים). פילוח הפניות לפי סוג הבעיה מראה ש-25% מן הפניות עסקו בבעיות תוך-אישיות כגון זהות, דימוי עצמי ותחושה של בדידות ודחיה, 25% מהפניות עסקו ביחסים בין-אישיים, 20% עסקו בבעיות בתוך המשפחה, בעיקר קונפליקטים עם הורים, 20% עסקו בבעיות רגשיות מורכבות, בעיקר חרדה, דיכאון, התמכרויות והפרעות אכילה, ו-10% עסקו בבעיות

גיל ההתבגרות משופע במצבי לחץ ומשבר המחייבים את המתבגרים להתמודד עם קשיים שאינם מוכרים להם מן הילדות. רבים מן המתבגרים זקוקים לסיוע חיצוני לשם התמודדות יעילה עם הלחצים, אך בקרב רבים יש רתיעה מפנייה אל מקורות מסורתיים של עזרה. הספרות המקצועית מציינת שכמחצית מהמתבגרים הסובלים מהפרעות רגשיות אינם פונים לעזרה. הסיבות העיקריות הן בושה וחשש מאי שמירת סודיות. האינטרנט עשוי לשמש מקור אטרקטיבי של סיוע למתבגרים בשל התכונות המיוחדות שלו, ובעיקר בשל האפשרות לשמור על אנונימיות מלאה, בשל השימוש בשפה כתובה שמקדם פתיחות וחשיפה אישית, ובזכות הזמינות הגבוהה של העזרה.

ער"ן - עזרה ראשונה נפשית בטלפון ובאינטרנט - הוא שירות מתאים במיוחד לבני נוער בכלל ולבני נוער בסיכון בפרט, בשל האפשרות לקבל מענה מאנשים מיומנים ובלי לוותר על אנונימיות. הסיוע שמגישים מתנדבי ער"ן לאוכלוסייה זו מתבטא בהתערבות ראשונית שמיועדת לספק תמיכה רגשית והפניה בעת הצורך לגורמים מקצועיים בשפ"י - משרד החינוך, גורמים האמונים על רווחת התלמידים ובני הנוער.



ד"ר שירי דניאלס: הפחתת התנהגויות מסכנות ומניעת אובדנות

חשבתי שהחופש הזה יביא אתו דברים טובים, שינוי אולי. אבל מאז שהוא התחיל ועד עכשיו זה ממש לא ככה. אני מרגישה שאני בסוג של דיכאון בזמן האחרון. אני מוצאת את עצמי בלי כוחות, נמאס לי להתמודד עם הכול. עם החיים שלי, עם הלימודים, עם הכול, בלי יוצא מן הכלל. זה סוג של גועל כזה שמשאיר אותי גמורה. אני לא יודעת אם המייל הזה יזכה למענה, אבל בכל זאת יכולתי לפרוק פה משהו שאני לא יכולה לפרוק באוזני אף אחד ביומיום. החברים עסוקים בעניינים שלהם, וגם ככה זה לא שהייתי מוצאת לנכון לספר דברים כאלה.

(פונה לער"ן, בת 16)

* ד"ר שירי דניאלס היא מנהלת מקצועית ארצית של עמותת ער"ן. הכתבה פורסמה בעיתון נקודת מפגש 7 של מכון חרוב, יולי 2014.

החינוך. קו התמיכה יהיה שירות משלים לשירותי החינוך והרווחה הממוקדים בבני נוער. השירות יינתן בשני תחומים עיקריים:

- **ייעוץ ותמיכה רגשית** – בני הנוער זוכים לאוזן קשבת, לעידוד, להרגעה ולהנעה לחשיבה על דרכי התמודדות אפשריות עם הקושי.
- **מידע** על שירותים קהילתיים של מערכת החינוך והפניה בעת הצורך.

כאשר יזוהו תלמידים הנתונים בסיכון גבוה, לרבות סיכון אובדני, מידע עליהם יועבר לאיש קשר במשרד החינוך לצורך התערבות וטיפול. השירות מיועד לכלל בני הנוער במדינת ישראל, והוא יהיה זמין ונגיש בשפות עברית, אנגלית, ערבית ורוסית.

לסיכום

המודל של ער"ן לסיוע לילדים ובני נוער במצוקה באינטרנט מתוכנן להיות סיוע משלים לשירותים המקצועיים שמטפלים כיום במגוון הבעיות של ילדים ובני נוער במצוקה באמצעות היתרון היחסי של ער"ן: אנונימיות, היעדר תשלום וזמינות 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע – לאורך כל השנה, מכל טלפון או מחשב ובכל מקום.

ואלה השינויים הצפויים בעקבות הפעלת השירות:

- שיפור ביכולת להתמודד עם משימות נורמטיביות לאחר האירוע או המצב שבעקבותיו התקיימה השיחה
- שיפור בביטחון העצמי, ברמת המצוקה הרגשית, בנכונות הסובייקטיבית להסתגל ולהתמודד
- נכונות רבה יותר לפנות לסיוע מקצועי
- איתור תסמינים המצביעים על מצוקה חריפה ושינוי בפוטנציאל להתפתחות מצבי סיכון.

את הדברים הטובים בחיי, את התחביבים, את הסיבות הטובות לחיות ולשמוח. (תלמיד כתה י')

עזרה ראשונה נפשית לנוער במצוקה - הפעלת קו תמיכה ייעודי בחופשת הקיץ ובחגי תשרי

בזמן האחרון, ביוזמת שר החינוך, גובשה תכנית פיילוט למיזם משותף למשרד החינוך ולער"ן – קו תמיכה ייעודי לבני נוער שיפעל בחופשת הקיץ 2014 ובחגי תשרי. מטרת המיזם – לאפשר לבני נוער רבים ככל האפשר לקבל עזרה בעת מצוקה, בכל נושא, על-ידי מתנדבים מאומנים ומיומנים. להפעלת תכנית הפיילוט חשיבות יתרה בחופשת הקיץ והחגים, כיוון שבתקופה זו, המעצימה חוויות של בדידות והתנהגויות מסכנות, אוכלוסיית התלמידים נמצאת מחוץ למערכת הבית ספרית, ואנשי החינוך אינם פוגשים את התלמידים בכל יום ואינם זמינים באותה המידה.

בתכנית המשותפת יתבצע לראשונה ניסיון חדשני להרחבת ערוצי הסיוע, ויהיה אפשר לפנות גם באמצעות מסרון SMS. כיוון שהטלפון הנייד הוא אמצעי התקשורת המיידית הראשון במעלה אצל בני נוער רבים, ערוץ סיוע כזה עשוי להגביר את הנגישות לעזרה. הניסיון הבין-לאומי מלמד כי שימוש באמצעי תקשורת זה לא רק מעלה את נכונותם של בני הנוער להתייעץ, אלא גם מוביל להפחתת התנהגויות מסכנות ולמניעת אובדנות. למעשה, שירות זה ייצור מרחב חדש, זמין ומאפשר, שבני נוער יוכלו לנהל בו שיח ברוח הזמן, במדיום מוכר ולא מאיים.

מאפייני השירות

מתנדבי ער"ן יעניקו שירותי תמיכה רגשית באמצעים טלפוניים ואינטרנטיים, ובעת הצורך יפנו לטיפול של שפ"י במשרד

של אלימות, קורבנות ופגיעה. היו פניות הנוגעות לקטינים במצבי סיכון שהתקבלו לא מהילד עצמו אלא מאדם אחר, לרוב חבר או קרוב משפחה שמכיר את הילד ורוצה לעזור לו.

אני מפחדת. אני מנסה לשכוח אבל אני לא יכולה. הוא הטריד אותי במחשב. איים עליי שאם אני לא אעשה כל מיני דברים במצלמה... הוא יעשה לי כל מיני דברים והוא יודע איפה אני גרה. אני לא מצליחה להתרכז בלימודים. אפילו לחברים בפיס אין לי כוח.

(פונה לער"ן, תלמידת כיתה י"א)

מעבר לפניות שער"ן מורגל בהן בקרב בני נוער – דיכאון, יחסים טעונים עם ההורים, בעיות בלימודים, מיניות וזהות מינית, קשיים חברתיים ועוד – ניכרת עלייה בפניות העוסקות במצוקה רגשית חריפה בעקבות שימוש פוגע ומסכן ברשתות חברתיות, העלול להוביל להצקה, לבריונות והשפלה, לנידוי חברתי ואף לאובדנות.

עם זאת, מחקר עדכני בבני נוער מלמד כי אילו בחרו לפנות לעזרה, הסבירות הגבוהה ביותר שהיו רוצים לפנות לסיוע דרך האינטרנט, כלומר – דווקא דרך אותו מדיום שהוא מדיום סיכוני. לפיכך עלינו להשכיל לנצל אותו מדיום המשמש לפגיעה בבני נוער ולגייס אותו לשירות בני הנוער.

תודה רבה לך. סיפרתי פה דברים שלא סיפרתי מעולם לאף אחד והרגשתי שהבנת אותי. הרגשתי שאני לא לבד כי את איתי, ויחד אנחנו מנסות להבין מה קורה. השיחה עזרה לי להרגיש יותר טוב עם עצמי. הבנתי שיש בי כוחות.

(פונה בת 14, בסיום תכתובת בצ'אט על מריבות קשות עם ההורים)

מה שהכי עזר לי, שתוך כדי הניסיון לפתור את הבעיה ואת הדברים הרעים, המתנדב גרם לי לספר