

“איך להשתחרר ממלתעות החיים?” שיח מקוון עם מתבגר על התאבדות – ניתוח פנייה לפורום ער”ן*



יצחק גילת ושרה רוזנאו

תקציר

קבוצות תמיכה מקוונות נעשו בעשור האחרון יעד פופולרי של פנייה לעזרה בעת מצוקה, כולל במצבים אובדניים. העבודה הנוכחית התמקדה בתיאור וניתוח של “שיחת התאבדות” לקבוצת תמיכה מקוונת (פורום) של עזרה ראשונה נפשית (ער”ן). הפנייה התקבלה מנער בן חמש-עשרה, אשר שיתף את חברי הקבוצה בלבטיו בנוגע לחוסר הטעם שבחיים, ובמחשבות האובדניות שהתעוררו אצלו כתוצאה מכך. בעקבות הפנייה התפתחה שרשרת של חילופי תגובות בין המשתתפים בפורום – תורני ער”ן ומשתתפים אחרים – לבין הנער. בסופו של התהליך כתב הנער שהתגובות נתנו לו נקודת מבט נוספת על משמעות החיים, והצהיר על כוונתו להמשיך את השיחה עם אנשי מקצוע.

המאמר מציג ומנתח את האסטרטגיות שבהן השתמשו העונים על מנת לשנות את העמדות האובדניות של הנער, ודן בהשפעת המאפיינים של סביבת הייעוץ המקוונת על יעילות ההתערבות במצבים של פניות אובדניות.

מילות מפתח: התאבדות, מתבגרים, ער”ן, שיח מקוון, קבוצת תמיכה, אסטרטגיות התמודדות.

* כותרת המאמר “איך להשתחרר ממלתעות החיים?” מבוססת על נושא ההודעה כפי שניסח אותה הנער בפנייתו הראשונה לפורום מקוון.

מבוא

הסופר והפילוסוף הצרפתי אלבר קמי טען שהתמודדות עם שאלת ההתאבדות היא הסוגיה החשובה ביותר בפילוסופיה. טענה זאת מעוגנת בגישה הפילוסופית שפיתח בנוגע למשמעות החיים, המבוססת על תפיסת החיים שלנו כאבסורד. הוא מבהיר את גישתו בסיפורו המיתולוגי של סזיפוס, אשר הוענש על ידי האלים ונגזר עליו לגלגל אבן כבדה במעלה ההר. כל אימת שהתקרב עם האבן לפסגה, היא הידרדרה לתחתית ההר והיה עליו לחזור שוב על העבודה חסרת התכלית. לטענתו של קמי, גם חיינו הינם חסרי תכלית וטעם, ואף על פי כן הבחירה בחיים יכולה להעניק להם טעם.

ספק אם הנער בן החמש-עשרה שפנה לקבוצת התמיכה (פורום) של ער"ן באינטרנט, והשאיר את ההודעה שתוצג להלן, קרא את יצירותיו של קמי או שמע על גישתו. אולם תפיסת החיים המשתקפת בהודעה הארוכה והמנומקת תואמת להפליא את גישתו של קמי בדבר האבסורד שבקיום. הוא מעלה את הסוגיה של חוסר הטעם בקיום לנוכח הסופיות הבלתי-נמנעת של החיים: "בסופו של דבר כולם מתים, אז מה זה משנה אם אני אמות קצת יותר מוקדם ממה שהייתי צריך?" הוא מעלה את שאלת האפסיות של הפרט ביקום: "אחרי הכול, העולם ימשיך לנוע גם אם אני לא אהיה בו, אז מה זה חשוב אם אני אמות או אחיה." הוא גם תוהה אם האהבה (בינו לבין חברתו) אכן מעניקה טעם לחיים: "אני יודע שהיא אוהבת אותי מאד ואני אוהב אותה גם, אבל האם זה מספיק?" ניתן להמשיך בקו מחשבה זה ולתהות אם יעדים אחרים שאנשים חותרים להגיע אליהם – כגון הקמת משפחה, עבודה מעניינת, השפעה, הנאה מפעילויות של שעות פנאי – הינם סיבות שדי בהן לעורר בנו רצון להמשיך לחיות. הנער אינו מעלה שאלות אלה במפורש, אבל הן נגזרות ישירות מן התפיסה שהוא מציג בצורה חדה וברורה כל כך בהודעתו.

תפיסת עולם כזאת מציבה לפני התורנים של ער"ן אתגר מיוחד במינו. ברוב המקרים הפונים מייחסים את כוונתם להתאבד לאובדן של אדם יקר, להפסקה של קשר משמעותי, לאובדן כבוד עצמי, לתחושת בדידות בלתי-נסבלת, למצוקה כלכלית או להגבלה קשה במצב הבריאותי. כל אלה הינם מקורות שהעניקו עד כה משמעות לחיים, אבל מסיבות כלשהן אינם עומדים עוד לרשותו של האדם. בשיחות עם פונים אלה תורני ער"ן מנסים להחזיר להם את תחושת המשמעות שאבדה או התרופפה מאוד. אך כיצד הם יתמודדו עם גישה של אבסורד, אשר מבטלת מראש את המקורות האלה כמצדיקים את המשך החיים?

גם התורנים של ער"ן וגם המשתתפים האחרים בפורום נענו לאתגר והגיבו על הודעתו של הנער. התפתח דיאלוג בינו לבין העונים, שהסתיים בהצלחה, כפי שניתן ללמוד מהאמירה של הנער כי "התגובות בהחלט עזרו לי". פנייתו של הנער, תגובותיהם של המשתתפים והתייחסותו של הנער אל התגובות מתועדות כולן ברשת האינטרנט, בפורום פומבי שפתוח לכל אחד. בעבודה הנוכחית ננתח את השיח שהתפתח בפורום במטרה לזהות אסטרטגיות תגובה שבהן השתמשו העונים כדי לשנות את עמדתו של הנער בשאלת החיים והמוות, וננסה להעריך את יעילותו. נוסף על כך נבחן כיצד השפיעו המאפיינים של הערוץ המקוון על מהלכו ועל תוצאותיו של שיח זה.

רקע תיאורי

התפתחויות טכנולוגיות בתחום התקשורת הניבו ערוצים חדשניים של טיפול נפשי, אשר הרחיבו את צורות התייחסות הגומלין (אינטראקציה) בין השותפים בתהליכים של ייעוץ וטיפול. כך, למשל, המצאתו של הטלפון אפשרה תקשורת משוחררת מקשר עין בין המטפל למטופל ושמירה על אנונימיות. למרות העובדה שתקשורת כזאת היוותה ניגוד קיצוני לדפוס המוכר כל כך של קשר פנים אל פנים במרחב הטיפולי, נהפך הערוץ הטלפוני למקור פופולרי של עזרה נפשית, הן בשירותי תמיכה פך-מקצועיים והן בשירותים מקצועיים. כניסתה של רשת האינטרנט לזירת התקשורת הובילה תוך זמן קצר ליישום האפשרויות התקשורתיות הגלומות בה לתחום של סיוע נפשי.

לתקשורת המקוונת יש מאפיינים בעלי השלכות פסיכולוגיות על תהליך הסיוע הנפשי. אחד המאפיינים הבולטים ביותר בהקשר זה הוא שהמשתתפים יכולים להישאר אנונימיים אלה ביחס לאלה לאורך כל התהליך. רמת האנונימיות שניתן לשמר בתקשורת מקוונת גבוהה יותר מאשר בשיחת טלפון, שבה קולם של המשוחחים עשוי "להסגיר" משהו מאישיותם. אנונימיות זו יכולה להסיר מעצורים פסיכולוגיים וחברתיים אשר מרסנים ביטויים רגשיים בתקשורת פנים אל פנים. אכן, מחקרים על התקשורת באינטרנט מספקים עדויות להסרת עכבות, המתבטאת בשכיחות גבוהה של ביטויי חיבה וקרבה, מחד גיסא, ומסרים של תוקפנות ואלימות, מאידך גיסא (Huang & Alessi, 1996; Sproul & Kiesler, 1995). האנונימיות מאפשרת למשתתפים גם להשליך את רצונותיהם וצורכיהם הפסיכולוגיים על הדמות שאיתה הם משוחחים. המטופל המקוון יכול לעצב את דמותו של המטפל שאיתו היה רוצה ליצור ברית טיפולית, ולקדם על ידי כך את יצירת הקשר.

מאפיין בולט נוסף של התקשורת המקוונת הוא שהיא מתנהלת בשפה כתובה, השונה באופייה מהשפה הדבורה, שבה מתנהלת התקשורת פנים אל פנים או בטלפון. לשפה הכתובה יכול להיות תפקיד טיפולי בהתייחסויות גומלין מקוונות (Murphy & Mitchell, 1998). השימוש בשפה כתובה עשוי לקדם את איכותו של תהליך התקשורת, שכן הכתיבה מסייעת בארגון טוב יותר ובהצגה בהירה יותר של המסרים בהשוואה לדיבור. מצד אחר, העדר קשר עין וקשר קולי מקשה הבעת מסרים לא-מילוליים בטבעם, כגון רגשות, ומאלץ את המשתתפים בתקשורת הכתובה להסתפק בתחליפים מוגבלים כגון סימני שאלה, סימני קריאה, רווחים, חזרה על מילים, הדגשות, אייקונים ושימוש במטפורות.

האפשרות להשהות את התגובות (בחלק מצורות התקשורת באינטרנט) הינה מאפיין נוסף המאפשר למשתתפים לבקר את תגובתם הראשונית ולשנותה. מאפיין זה עשוי להועיל במיוחד למטפלים בכך שהוא משחרר אותם מן הלחץ להגיב באופן מיידי, ומאפשר להם אף להתייעץ במקרה הצורך בטרם יגיבו.

מחקרים על תהליכים בין-אישיים באינטרנט מצביעים על כך שלמרות אופיו המנוכר של ערוץ תקשורת זה, מתפתחת בו מציאות פסיכולוגית משמעותית לא פחות מאשר בתהליכים פנים אל פנים. אחת העדויות לכך היא העובדה שתהליכים קבוצתיים

המוכרים מקבוצות פנים אל פנים, כגון תחרותיות, קונפליקטים, לכידות ואינטימיות, מתפתחים גם באינטרנט (Weinberg, Uken, Schmale & Adamek, 1995). עדות נוספת מגיעה מקבוצות תמיכה, אשר מעניקות למשתתפים בהן התנסויות רגשיות חזקות של קבלה, אהדה והשתתפות (ברק, 2000).

התאבדות הינה אחת התופעות האנושיות המסתוריות ביותר, בהיותה מנוגדת ליצר ההישרדות, והיותה מאז ומתמיד מוקד של התעניינות ומחקר בתחומי דעת שונים של ההתנהגות האנושית. מאמצייהם של אנשי המקצוע בתחום בריאות הנפש ובמדע ההתנהגות העוסקים בהתאבדות כוונו לשני יעדים עיקריים: פענוח הסיבות להתאבדות, ופיתוח שיטות התערבות לטיפול בתופעה ולמניעתה. חקר הסיבות להתאבדות הוביל למסקנה שהבנת התופעה מחייבת התייחסות רב-ממדית. החלטתו של הפרט להמית את עצמו מושפעת מצירוף של סיבות פסיכולוגיות פרטניות, ההקשר החברתי-התרבותי שהפרט נמצא בו ונסיבות חיצוניות. בעבודה הנוכחית אנו מתרכזים בעיקר בסיבות הפסיכולוגיות, ולפיכך נציין כאן שלושה מן הגורמים הפסיכולוגיים המרכזיים שנחקרו בהקשר של התאבדות: חוסר תקווה, משמעות החיים ומנגנוני התמודדות.

תחושה של חוסר תקווה, שמשמעותה מבט שלילי ביחס לעתיד, מוגדרת כאחד המרכיבים הבסיסיים של דיכאון, אשר מהווה את החוליה המקשרת בינו לבין ההתאבדות. במילים אחרות, הסיכון שאדם דכאוני ינסה להתאבד עולה כאשר הדיכאון מלווה תחושה של חוסר תקווה (אור-בך, 1987; Edwards & Holden, 1987; Fuse, 1994).

החיפוש אחר משמעות החיים הינו מרכיב מרכזי בתפיסת הבריאות הנפשית של ההשקפה האקזיסטנציאליסטית, ובמיוחד בתורתו של פרנקל (Frankl, 1967). ההגדרה שהוצעה לכך על ידי רקר (Reker, 2000) היא: "הניסיון להבין כיצד אירועים בחיים משתלבים בהקשר רחב יותר. ניסיון זה כרוך בתהליך של יצירה או גילוי של משמעות, אשר מתאפשר על ידי תחושה של קוהרנטיות... ותחושה של מטרה בחיים" (שם, ע' 39). לדעתו של פרנקל, העדר משמעות מעורר תחושה של חוסר תוחלת, שאותה הוא מכנה "ריקנות קיומית". תחושה זאת נחוות על ידי הפרט כמצוקה קשה וכואבת, שעלולה להוביל להחלטה על התאבדות כאמצעי להקלת המצוקה ולהפגת הכאב.

מנגנוני התמודדות מוגדרים על ידי לזרוס ופולקמן כמאמצים קוגניטיביים והתנהגותיים של הפרט לטפל בדרישות הסביבה – החיצונית או הפנימית – שעולות על משאביו (Lazarus & Folkman, 1984). אנדלר ופרקר מבחינים בין שלוש אסטרטגיות של התמודדות: התמקדות בבעיה, אשר מכוונת למצוא דרכים לטפל בבעיה; התמקדות ברגש, אשר מכוונת לווסת את הרגשות שמתעוררים לנוכח הבעיה; והימנעות, אשר מכוונת להסיח את הדעת מהבעיה (Endler & Parker, 1990). מחקרים שבדקו את הקשר בין אסטרטגיות התמודדות לבין התאבדות מצאו שאנשים עם נטיות אובדניות אינם גמישים בהפעלה של מנגנוני התמודדות (Orbach, Bar-Joseph, & Dror, 1990), ומשתמשים יותר בהתמודדות ממוקדת-רגש (Puskar, Hoover, & Miewald, 1992).

התאבדויות בכלל והתאבדויות בקרב בני נוער ומתבגרים בפרט הינן נושא טעון ומעורר חרדה שמזעזע את אמות הסיפים של שגרת היומיום. טיאנו (1997) הגדיר את תקופת ההתבגרות כשלב מכריע בגיבוש תפיסתו של האדם לגבי חיים ומוות. אחת ממטרותיו של גיל ההתבגרות היא המעבר ממעורבות סבילה למעורבות פעילה בהתמודדות עם שאלת החיים והמוות, ובחירה בקבלה או בדחייה של סבילות הגוף.

אור-בך ועמיתיו (Orbach et al., 1989) בדקו ארבע גישות ביחס לחיים ולמוות בהקשר של התנהגות אובדנית בקרב מתבגרים: משיכה לחיים, דחייה מהחיים, משיכה למוות ודחייה מן המוות. בני נוער עם נטיות אובדניות דיווחו כי הדחייה מן החיים שהם חשים גדולה יותר ממשיכתם למוות. הפעולה האובדנית טומנת בחובה מחאה נגד החיים.

מקרי ההתאבדות לפני גיל ההתבגרות נדירים, אך מספרם עולה באופן ניכר החל באמצע שנות העשרה, במיוחד בקרב בנים (אפטר ועופר, 1998). במדינות רבות בעולם ההתאבדות מדורגת כאחד משלושת גורמי המוות העיקריים בטווח הגילים 15–29. יתר על כן, על כל מתאבד יש למנות לפחות עשרה בני אדם שעשו נסיון התאבדות. על פי נתונים רשמיים של משרד הבריאות, בשנת 1993 נעשו בישראל כ-220 נסיונות התאבדות של קטינים מתחת לגיל 18. נתונים אלה נמוכים בהרבה מנתוני סקר שערכה המועצה הלאומית לשלום הילד באותה שנה, שעל פיו מתרחשים בארץ מדי שנה בשנה יותר מ-700 נסיונות התאבדות, כלומר, פי שלושה מהנתונים הרשמיים (ארהרד, 1996).

בהיסטוריה של המאמצים למניעת התאבדות יש מקום מרכזי לשירותי חירום טלפוניים, אשר פותחו במקור למען כלל האוכלוסייה (Lester & Brockop, 1976) אך גם למען מתבגרים באופן ספציפי (אפטר ופרוידנשטיין, 2001). על אף העובדה שמוקדי הסיוע הטלפוניים – דוגמת השירות של ער"ן בישראל – עונים על פניות במגוון רחב מאוד של מצוקות, נותרה מניעת ההתאבדות מטרה מרכזית בפעילותם (גילת וגיל, 1998).

כל התכונות שקידמו את הערוץ הטלפוני כאמצעי לעזרה ראשונה נפשית בכלל, ובמצבי חירום בפרט, באות לידי ביטוי באינטרנט בעוצמה רבה יותר. תכונות אלה, והעובדה שהמודעות לשימוש באינטרנט והנגישות אליו הולכות ומתרחבות, הפכו את הקשר המקוון לערוץ חשוב של תקשורת במגוון מצבים של ייעוץ (ראו פירוט של תכונות אלה אצל ברק, 2004). באשר למקומו של האינטרנט במניעת התאבדויות, הספרות מפרטת כמה תפקידים שהוא יכול למלא. חן-גל ורביב (2001) מציינים שהאינטרנט יכול לסייע במניעה ראשונית של הפרעות, ובכלל זה התאבדויות. ברק (2000) מונה שתי דרכים עיקריות שבהן האינטרנט יכול לסייע בהשגת מטרה זאת: האחת, באמצעות מאגר מידע על התאבדויות המיועד לאנשי מקצוע; והאחרת, באמצעות ערוץ תקשורת לקבלת סיוע נפשי במצבים של מצוקה חריפה. עם זה, חשוב לציין שלאינטרנט יכולה להיות גם השפעה שלילית על המשתמשים בו, לרבות עידוד להתאבדויות (ברק, 2000).

היות שער"ן מציע לכל הציבור עזרה נפשית הן באמצעות הטלפון והן באמצעות האינטרנט, ניתן להשוות בין שני הערוצים האלה באשר לפוטנציאל הגלום בהם כמקור סיוע לאנשים החושבים על התאבדות. סקרים שבדקו את מאפייני הפניות לקווי המצוקה הטלפוניים של ער"ן (גילת וגיל, 1998; לצר, גילת וגולן, 2003) גילו כי שיעור הפניות עם איומים בהתאבדות או מחשבות התאבדות הוא בין 5% ל-7% מכלל הפניות המתקבלות בקווים אלה. סקר על מאפייני הפניות לפורום של ער"ן באינטרנט (גילת, 2003), לעומת זה, הראה כי 20% כמעט מההודעות שהשאירו פונים בפורום כללו איום בהתאבדות או מחשבות על התאבדות. הפער באחוזים יכול לנבוע מריבוי פניות לעזרה של מתבגרים באמצעות האינטרנט, בהשוואה לטלפון (גילת, 2003), וכן מהמאפיינים של הערוץ המקוון, אשר מעודדים איום בהתאבדות (ראו סקירה אצל ברק, 2000). השיעור הגבוה של פניות אובדניות באינטרנט, בהשוואה לשיעוריהן בערוצים המוכרים יותר, מציב לפני תורני ער"ן אתגר מיוחד בבואם לתת מענה לפניות אלה. הידע בנוגע להתערבויות טלפוניות במצבי סיכון הינו עשיר למדי, אך אינו נוגע בהיבטים הייחודיים של ההתערבות המקוונת במצבים אלה. לפיכך יש צורך במחקרים נוספים שיתמקדו בתהליכים הקשורים לפניות לעזרה בערוץ המקוון המגיעות מאנשים השוקלים התאבדות.

המאמר הנוכחי מיועד להרחיב את הידע בנוגע להגשת עזרה ראשונה נפשית במצבי סיכון באמצעות רשת האינטרנט. המאמר בנוי כניתוח מקרה, ומתמקד בהודעה שהתקבלה בפורום של ער"ן מנער מתבגר אשר הציג תפיסת חיים שמובילה לסיומם מתוך בחירה. בעקבות ההודעה הראשונה התפתחה "שיחה" – יחידת תקשורת המכונה "שרשור" בפורום אינטרנטי. השרשור כולל הודעה של הפונה ושרשרת של תגובות בינו לבין תורנים ומשתתפים אחרים שמגיבים על הודעתו. בהודעה האחרונה בשרשור כתב הנער המתבגר שהשיחה הועילה לו. המאמר מתאר את האסטרטגיות שהפעילו משתתפי הפורום בשיחה המקוונת עם הפונה שאיים בהתאבדות, ובוחר את השפעת המאפיינים המיוחדים של הערוץ המקוון בהקשר זה. התייעוד המלא של התייחסות הגומלין מאפשר להעריך את יעילותן של אסטרטגיות אלה לא רק במישור התיאורטי, אלא גם לנוכח תגובתו של הפונה עליהן. להערכה כזאת יש חשיבות יתרה לנוכח התפיסה המוסכמת על פסיכולוגים שלפיה המשמעות שהפונה נותן לאסטרטגיה ותגובתו עליה הן הקובעות את יעילותה, ולא המשמעות ה"אובייקטיבית" שמיוחסת לה על ידי שופטים חיצוניים.

קבוצת התמיכה המקוונת של ער"ן

השירות של ער"ן (עזרה ראשונה נפשית) מהווה מקור ייחודי של הגשת עזרה נפשית על ידי תורנים פְּך-מקצועיים שעברו מיון והכשרה במתן מענה לפניות של אנשים במצוקה. הכשרתם של המתנדבים נעשית באמצעות קורס של חצי שנה המקיף היבטים תיאורטיים ויישומיים כאחד. הקורס מתמקד בפיתוח מיומנויות של תקשורת בין-אישית ובלמוד עיוני של תופעות הקשורות למצבי לחץ ומשבר. שירות ער"ן בישראל החל לפעול בשנת 1971, והתרחב מאוד במשך הזמן. בשנת 2003 התקבלו בער"ן כ-120,000 פניות, במגוון רחב של בעיות, כולל התאבדות

(גילת, 2004). עם כניסתה של רשת האינטרנט לזירה של שירותי העזרה הנפשית, הרחיב ער"ן את סוג השירות שלו ופתח קבוצת תמיכה מקוונת (פורום). מבחינה טכנית, המשתתפים בפורום משאירים הודעות כתובות על גבי דף אינטרנט, וכל מי שנכנס לדף זה יכול לקרוא את ההודעות ולהגיב עליהן. ההודעות מצטברות בדף, ולכן התגובות אינן חייבות להינתן – ולרוב גם אינן ניתנות – בזמן אמת, אלא מאוחר יותר, אם כי לרוב במהלך אותו יום (לתיאור מפורט של קבוצות תמיכה מקוונות ראו סקירה אצל ברק ולביא, 1999). הפורום של ער"ן משלב את העקרונות המקובלים ברוב קבוצות התמיכה המקוונות עם העקרונות המסורתיים של ער"ן שהיה אפשר לאמצם בערוץ המקוון.

העקרונות של הפורום הם:

א. הסיוע הנפשי מוגש לכל המעוניין, ולפיכך הפורום פתוח לכל אדם, ללא צורך בהרשאת כניסה, וכל ההודעות המתקבלות בו הינן ברשות הרבים.

ב. העזרה מוגבלת להתערבות ראשונית, שיכולה להתבטא בתמיכה רגשית, בעידוד, בחשיבה משותפת על דרכי התמודדות עם הבעיות, במתן מידע ובהפניה לשירותים מקצועיים, תוך הימנעות מהתערבויות בעלות אופי טיפולי מתמשך.

ג. התקשורת בפורום הינה פומבית וקבוצתית, ולכן כל אחד יכול לקרוא את ההודעות והתגובות עליהן ולהשתתף באופן פעיל. משמעותו של מאפיין זה היא שיכולה להתפתח שרשרת של תגובות של כמה וכמה אנשים על הודעת מצוקה שאדם משאיר בפורום, ובכל תגובה נתונה יש אפשרות להגיב לא רק על ההודעה המקורית, אלא גם על תגובות קודמות עליה.

ד. זמינות השירות של הפורום אינה מוגבלת לא בזמן ולא במקום.

ה. המענה לפניות יכול להינתן על ידי תורני ער"ן וכן על ידי משתתפים אחרים בפורום. תגובותיהם של תורני ער"ן ניתנות לזיהוי באמצעות שם משתמש (קוד) מיוחד לתורנים. המשתתפים האחרים מציגים את עצמם באמצעות קוד שהם בוחרים, ואין כל אפשרות לדעת פרטים אישיים שלהם מעבר למה שהם עצמם מציגים בתגובה.

ו. התקשורת מתנהלת רק באמצעות השפה הכתובה.

ז. מרכיב הזמן – הדיאלוג מתנהל על פני רצף של זמן, אבל התגובות בכל שלב בשרשרת אינן מיידיות, מה שמשחרר את המגיב מן הלחץ להגיב באופן מידי, ומאפשר לו חשיבה ושיקול דעת לפני שיגור התגובה.

ח. העזרה המוצעת לפונים הינה בעלת אופי ייעוצי, ולא טיפולי, ותואמת את ההגדרות המקובלות בתחום. סטדמן (Stedman, 1995) מגדיר ייעוץ כ"פעילות ויחסים מקצועיים שבהם אדם אחד משתדל לעזור לאדם אחר להבין ולפתור את בעיות ההסתגלות שלו או שלה, באמצעות השאת עצה, חיזוי דעה או מתן הדרכה שמטרתן להנחות את שיפוטו והתנהגותו של האחר".

תיאור וניתוח של ההודעות בפורום

ניתן לחלק את ההודעות המתקבלות בפורום ליחידות תקשורת רחבות יותר, כאשר כל יחידה מורכבת מההודעה המקורית ומכל ההודעות שהתקבלו בתגובה עליה, כולל הודעות שהתקבלו בתגובה על תגובות. להלן תוצג ההודעה המקורית והשרשור שהתפתח בעקבותיה. להודעה המקורית התקבלו שש תגובות, ארבע מהן על ידי תורני ער"ן ושתי תגובות על ידי משתתפים בפורום. ההודעות והתגובות מובאות במלואן, ללא שינויים. לאחר כל הודעה וכל תגובה יוצג הניתוח שלהן.

הודעה ראשונה של הנער – הצגת הבעיה: הדרך היחידה להשתחרר ממלתעות החיים

אני לא יודע איך להתמודד עם הבעיות שיש לי, אז הדבר היחיד שיכולתי לעשות הוא לשחרר לחץ ופשוט לכתוב הכול במקום אחד. אני לא מצפה שמישהו יגלה עניין בהודעה הזו, אבל אני עושה את זה כי זה המקום היחיד בו אני יכול לדבר על הכול באלמוניות.

אני נער בן 15, אני מסתדר טוב עם החברים שלי, יש לי די הרבה חברים ויש לי גם חברה. אבל עדיין לא מצליח למצוא את המקום שלי בעולם. אני לא מבין למה?

יש לי חברים טובים, ציונים טובים כעיקרון יש לי כל מה שבן אדם יכול לרצות בגיל כזה. אבל עדיין משהו חסר. אני לא יודע מה בדיוק, אבל מה שאני כן יודע זה שבזמן האחרון יש לי מחשבות על התאבדות, אני לא מבין את זה. אבל לפני כמה ימים שמעתי בחדשות שזו תופעה די שכיחה בישראל. (התאבדויות של בני נוער). ברגע ששמעתי את זה, מייד התחברתי לרעיון וזה בערך מה שאני חושב עליו בזמן האחרון. לפני כמה ימים טיילתי ופתאום ראיתי משאית משום מה הרגשתי את הצורך לקפוץ לכביש ופשוט לתת למכונית לפגוע בי. אולי עצם זה שהיו איתי עוד אנשים מנע ממני את ביצועו של רעיוני, אבל עדיין מאז המקרה אני כל הזמן חושב על דרכים לעשות את זה. אני יודע שכתבתי שיש לי חברים ואני יודע שאחסר להם אם אני יעשה את זה, אבל לכמה זמן?

אנחנו עדיין צעירים ואני בטח לא כזה חשוב להם בשלב זה בחיים שלהם, ומה עם חברה שלי? האם אני אחסר לה? אני יודע שהיא אוהבת אותי מאד ואני אוהב אותה גם, אבל האם זה מספיק? תמיד שומעים שאהבה לא תמיד מספיקה אז כנראה אין משהו ממשי שצריך להשאיר אותי פה. אחרי הכול, העולם ימשיך לנוע גם אם אני לא אהיה בו. אז מה זה חשוב אם אני אמות או אחיה, בסופו של דבר כולם מתים, אז מה זה משנה אם אני אמות קצת יותר מוקדם ממה שהייתי צריך?!

אני יודע שמי שיקרא את זה יחשוב: "מה, הוא מטורף? מה הוא חושב בכלל על דבר כזה בגיל כזה צעיר, כול החיים לפניו". אני יודע שככה זה נראה, אבל תאמינו לי זה לא כך, אני רואה את החיים באור קצת שונה מאחרים, אני חושב שהחיים זה רק שלב והמוות עוד שלב, אני לא מאמין בחיים שאחרי המוות בכלל

אני מאמין שהחיים תמיד צריכים להיפסק מתישהו. אז נגיד ואני לא מרגיש נוח עכשיו. למה שאני לא אקדים את זמני לעבור לשלב הבא? אחרי הכול, כל החברים שלי יצטרפו אלי מתישהו, אז זה ממש לא חשוב מתי אני ימות.

אני לא מצפה ממישהו להבין אותי, אבל אני מבקש שתחשבו על מה שכתבתי ותנסו להבין אותי ואת ראות עיני, אני בטוח שתבינו אותי ואולי זה ייתן זווית ראייה קצת שונה על החיים ועל מקומו של כל אחד, במקום הזה שאנחנו קוראים לו "כדור הארץ".

פניות ההתאבדות שמתקבלות בער"ן שונות מאוד זו מזו הן בתוכן והן בצורת הביטוי, אבל כוללות ברוב המקרים ביטויים של כאב נפשי בלתי-נסבל שצמח מתוך אירועים שבהם התנסו הפונים. שניידמן (Shneidman, 1996) תיאר כאב נפשי זה כחוליה מקשרת בין דיכאון לבין התאבדות. אור-בך (2000) טוען שכאב נפשי בלתי-נסבל מתפתח כאשר האדם חש מתוסכל עקב אי-מימוש של צורך מרכזי, וכי תהליך כזה עלול להוביל להחלטה על התאבדות. מנקודת מבטו של מקבל הפנייה – תורן ער"ן במקרה שלפנינו – עוצמת הכאב מעניקה לפנייה את מימד הדחיפות, ומהווה תשתית רגשית שדרכה הוא מתחבר לעולמו הפנימי של הפונה בשלב הפותח של השיחה.

ההודעה של הנער שהובאה לעיל חורגת מהדפוס השכיח של פניות אובדניות. מצד אחד, קשה למצוא בה עדויות ישירות לכאב נפשי בלתי-נסבל. הנער מייחס את כוונתו לשים קץ לחייו לתהיות פילוסופיות בדבר מקומו בעולם ובדבר חשיבותם של המקורות המעניקים בדרך כלל משמעות לחיים, כגון חברים ואהבה. מצד אחר, הוא מתאר את עצמו כמי שמחובר להוויה של התאבדות, כמי שנלכד כמעט ברשתה. הכותרת שנתן להודעה מספקת אף היא רמז ברור לתחושת המלכוד הנוראית שהוא נתון בה: הוא רואה את החיים כמלתעות שהיה רוצה להשתחרר מאחיזתם. יתרה מזו, רק נוכחותם של אחרים הפרידה בינו לבין קפיצה אל מתחת לגלגליה של מכונת.

הבדל נוסף בין ההודעה הנוכחית לבין ההודעות האופייניות בפניות לער"ן קשור לציפייה לעזרה. ברוב המקרים התורנים של ער"ן מזהים זעקה לעזרה היוצאת מן הפונה ומכוונת אליהם. בפנייה הנוכחית המרכיב התקשורתי מסובך יותר. בפתח ההודעה הנער מצהיר כי הוא אינו מצפה שמישהו יגלה עניין בהודעה. הוא מנצל למעשה את הבמה שהפורום של ער"ן מספק כדי להשתחרר מהלחץ שהוא נתון בו, ומשתף את המשתתפים במחשבותיו. בפסקה המסיימת של ההודעה חל מפנה. בתחילת הפסקה האחרונה הוא מצהיר אומנם "אני לא מצפה ממישהו להבין אותי", אך בהמשך אותו משפט הוא כותב "אני בטוח שתבינו אותי". יתרה מזו, הוא מרחיב את הפנייה מהמישור הרגשי למישור נוסף של שינוי קוגניטיבי: "אולי זה ייתן זווית ראייה קצת שונה על החיים".

תגובה ראשונה (תורנית ער"ן): משמעות החיים

לא, אתה לא מטורף. אתה רק בחור מאד רגיש, אולי יותר מבני גילך, המחפש משמעות לחייו. בחור המחפש משהו, בודק דברים, עד כדי קיצוניות. אולי גם יותר מידי טוב לך ואתה מחפש למתוח את החבל עד תום ולבדוק מה יקרה.

ובכן – כלום לא יקרה – אתה תבזבז הזדמנות שניתנה לך והיא ח י י ס. ההזדמנות לעשות משהו חיובי בחיים האלה. נכון, אהבה לא מספיקה אם כי רבים היו מוכנים להתחלף איתך גם מבחינה חברתית וגם מבחינת ההצלחה שיש לך עם חברה שאתם אוהבים. לו היית קצת יותר מבוגר הייתי ממליצה לך לקרוא את הספר "האדם מחפש משמעות" של הסופר – פסיכולוג ויקטור פרנקל. אתה יכול לקרוא אם כי אני חוששת שיהיו דברים קשים לך. אך ויקטור פרנקל בדק מה נתן לאנשים כוח בזמן השואה, לבחור בחיים למרות כל מה שקרה – ולא להתאבד. אני לא אכתוב לך מה נתן להם את הכוח, את זה אולי בכל זאת תקרא לבד, אך זכור שאנשים במצבים קשים ביותר לא התאבדו וחפשו משמעות לחייהם. גם אתה יכול. תחשוב לא רק אם החברים או החברה יזכרו אותך. תחשוב לא רק מה זה יעשה להוריך, לכל המשפחה – שתתקשה להבין מדוע עשית זאת. אך תחשוב מה אתה עושה לעצמך! במקום לנסות לקפוץ לפני מכונית תחפש דרכים לתת משהו משמעותי לחיים: לעזור לילדים פגועים שאין להם חיי חברה, להתנדב בבתי חולים או מד"א, לחלק מזון לקשישים ויש עוד המון מסגרות הזקוקות נואשות לאנשים רגישים וטובים. נכון – כולנו נמות. השאלה מה אנחנו עושים עם עצמנו עד אז.

אילו אסטרטגיות ניתן לזהות בתגובה?

אמפתיה – המגיבה פותחת את תגובתה במילים "אתה לא מטורף. אתה רק בחור מאד רגיש, אולי יותר מבני גילו, המחפש משמעות לחייו". בניגוד לחששו של הפונה, שיתפסו את דבריו כנובעים מטורף, המגיבה מקשרת אותם למקום שונה לחלוטין, מקום של רגישות וסקרנות. יש כאן לא רק אמפתיה במובן של חיבור לרגשות הפונה, אלא גם הסטת המשמעות שנתן הנער למחשבותיו, והעמדתן בפרספקטיבה של נורמליות, תוך הדגשת רגישותו הרבה יחסית לבני גילו.

שכנוע – התורנית מגייסת טיעונים במטרה להניע את הפונה לשנות את עמדתו ביחס להתאבדות. נימוק אחד הוא ההשלכה של ההתאבדות על האנשים היקרים לנער – "תחשוב... מה זה יעשה להוריך, לכל המשפחה – שתתקשה להבין מדוע עשית זאת". טיעון זה הינו מן השכיחים במאגר האמצעים שהסביבה, הן המקצועית והן הלא-מקצועית, מפעילה במאמציה למנוע אדם שמאיים להתאבד מלממש את איומו. מבחינה תיאורטית, יעילותו של טיעון זה שנויה במחלוקת. מצד אחד, זוהי תגובה שיפוטית שמאשימה את האדם בגרימת סבל לאנשים קרובים לו. לנוכח המצוקה החריפה שהאדם המאיים להתאבד נתון בה, ולנוכח תחושתו שהסביבה היא שצריכה להעניק לו תמיכה, הבנה והכלה, תגובה שיפוטית כזו עלולה לגרום עלבון, זעם ואובדן אמון של המאיים בהתאבדות. מצד אחר, ידוע – ממכתבי התאבדות, למשל – שאובדן הקשר עם האנשים המשמעותיים הינו אחד הכוחות הפועלים נגד ההחלטה להתאבד. במכתבי התאבדות רבים יש מודעות לסבל ולכאב שייגרם לאנשים הקרובים, ואף בקשת סליחה על המעשה. לפיכך תזכורת בדבר הסבל שההתאבדות עלולה לגרום לסביבה עשויה להיות יעילה בכך שתחזק את הכוחות התומכים בבחירה בחיים. בהמשך ההתכתבות אין התייחסות מפורשת של הנער לטיעון זה, ולכן קשה לדעת כיצד הוא השפיע עליו.

נימוק נוסף שהמגיבה משתמשת בו במאמציה לשכנע את הפונה הוא "[אל] תבזבז הזמנות שניתנה לך והיא החיים". מובלעת כאן ההנחה שהחיים מהווים הזדמנות שאסור לבזבז אותה, והנחה זאת משקפת כמובן את תפיסתה של התורנית. לטיעון זה יש התייחסות מפורשת בתגובה של הנער, כפי שנראה בהמשך.

נקודת מבט פילוסופית – הנער מציג את מחשבותיו על התאבדות כנובעות מהרהורים פילוסופיים בדבר האבסורד שבחיים. המגיבה מתייחסת גם לנקודת המבט הזאת, ומציגה עמדה שעולה בקנה אחד עם הרעיונות המרכזיים של הגישה האקזיסטנציאליסטית. היא מדברת על חיפוש אחר משמעות כדרך שתסייע לבחור בחיים, גם אם המציאות אבסורדית. נקודת המבט הפילוסופית הינה מרכזית בתגובתה, ושזורה גם באסטרטגיות האחרות שהיא משתמשת בהן. בחירתה של התורנית להגיב בהצגת טיעונים פילוסופיים נראית מובנת מאליה כמעט על רקע האופי הפילוסופי של תוכן הפנייה, אשר "מזמין" התייחסות במישור זה. סביר להניח שהתייחסות במישור הפילוסופי תעניין את הנער ותוביל אולי להמשכת הקשר איתו.

עצות מעשיות – עיון בתגובה מלמד כי התורנית אינה מגבילה את עצמה לדיון עקרוני בתפיסת האבסורד ובהתמודדות עימה, אלא מתרגמת את הטיעון העקרוני לעצות מעשיות – "תחפש דרכים לתת משהו משמעותי לחיים: לעזור לילדים פגועים שאין להם חיי חברה, להתנדב בבתי חולים... לחלק מזון לקשישים".

נראה בהמשך כיצד הוא הגיב.

תגובה שנייה (משתתפת בפורום): אולי מצאת את הפתרון בעצמך

קראתי את מה שכתבת... והאמת ראיתי משהו הרבה יותר בוגר... אתה בן 15 ויש לך ראייה מאד שונה על החיים מרוב בני גילך.

אני חושבת שיש לך הרבה סיבות טובות להיות מאושר. בעולם שלנו החיים לא קלים, אנשים מבקרים אותנו מתוך התגוננות עצמית, ולך יש כל כך הרבה אנשים שאוהבים אותך. עצם העובדה שאתה לא התאבדת עד כה כי ראית עד כמה אתה חשוב בעיני הסביבה שלך ועד כמה תחסר להם. אולי זו תקופה שתחלוף, אולי אתה פשוט צריך לשבת עם עצמך ולראות את כל ה"מתנות" שאלוקים נתן לך ולהבין שיש לך הרבה יותר טעם לחיים מלזרוק אותם בגיל כל כך צעיר.

אשמח לשמוע ממך.

אילו אסטרטגיות ניתן לזהות בתגובה?

אמפתיה – המגיבה פותחת את תגובתה על הודעתו של הנער בשיפוט עם גוון מחמיא: אתה בוגר, אתה מיוחד ושונה. סביר להניח שהנער אכן מרגיש את עצמו שונה ומיוחד בתפיסת העולם שהציג, והמסר ששלחה אליו המגיבה עשוי להתחבר לתחושה הזאת. גם ההתייחסות אל תפיסתו כמעידה על גישה בוגרת עשויה להיות בעלת משמעות אמפתית, לנוכח המשמעות החיובית של גישה בוגרת בהקשר של בריאות נפשית. למיקום התגובה האמפתית בתחילת השיחה יש חשיבות מיוחדת

מבחינת השפעתה האפשרית על הנער. ניתן ללמוד מהודעתו כי הוא מצפה שהיא תעורר תדהמה – "אני יודע שמי שיקרא את זה יחשוב: 'מה, הוא מטורף?'" – אך במקום זה הוא זוכה בתגובה מקבלת ואף מחמיאה. יכול להתרחש כאן תהליך של הלם חיובי, שיחליף את החשש הראשוני בתחושה של אמון, שתיצור בסיס לבחינה בוגרת ומציאותית של המשך ההודעה.

שכנוע – לאחר הריכוך הרגשי, באמצעות האמפתיה, המגיבה מנסה לשכנע את הנער לדבוק בחיים. היא פותחת אומנם ואומרת שיש לו הרבה סיבות טובות להמשיך לחיות, אך מתמקדת בסיבה אחת – האהבה שהוא מקבל מהסביבה. מעניין מאוד המשפט שבו היא מסבירה לנער מדוע הוא ממשיך לחיות למרות המחשבות על אפסיותם של החיים – "עצם העובדה שאתה לא התאבדת עד כה כי ראית עד כמה אתה חשוב בעיני הסביבה". בתגובה זו מובלעת הטענה שהנער ממשיך לחיות מתוך בחירה. אמירת הדברים בצורה מפורשת עשויה להוביל את הנער לעמדה מודעת של בחירה בחיים. הטענה בדבר הבחירה בחיים למרות האבסורד הטבוע בעצם מהותם משמשת גם את אלבר קמי להסברת העובדה שרוב האנשים אינם מתאבדים.

ההיבט הפילוסופי – היבט זה נעשה מפורש יותר בהמשך התגובה, כאשר המגיבה מציעה לנער לראות את החיים כאוסף של מתנות שניתנו לו ולפענח את טעם החיים הטמון בהן לגביו.

עידוד – ניתן לזהות ניצן של עידוד בתגובה, אף אם שולי מאוד, באמירה "אולי זו תקופה שתחלוף".

הזמנה להמשכת הדיאלוג – "אשמח לשמוע ממך". אף שברור כי אין כל מניעה להמשיך את הדיאלוג, מעצם טבעו של הפורום באינטרנט, יש במשפט זה משום הזמנה מפורשת, הבעה של אכפתיות מצד המגיבה, אשר עשויה להיות משמעותית בהחלטה של הנער להמשיך בדיאלוג.

הודעת-תגובה של הנער: החיים, האם הם כאלה חשובים?

קראתי את התגובות שכתבתם, בשתי ההודעות כתבו שהמתנה של החיים זו המתנה הכי גדולה שאפשר לקבל. כעיקרון אני מסכים. אבל מה אם אני לא מרוצה מהמתנה שניתנה לי?

אני מסכים שהחיים שלי בסדר גמור עכשיו אין לי בעיות רציניות או משהו כזה. אבל עדיין מה אני בעצם עושה עם החיים שלי? אני חי בעולם הזה אבל אני לא תורם דבר להתקדמותו. אני כאדם יחיד, לא יכול להשפיע על משהו חשוב, אז למה לי להיות חלק ממשהו שמשפיע עלי אבל אני לא יכול להשפיע עליו? אני אדם שרוצה להשפיע כמה שיותר, כי אני מאמין שאני יכול להשפיע לטובה, אבל על זה אני לא יכול להשפיע.

אז מה טוב שאני חי? אם כל מה שאני עושה אני עושה רק לעצמי? ולא תורם משהו מעצמי למישהו אחר, או משפיע על מהלך הדברים שקורים סביבי.

הנער פותח את תגובתו בהצהרה כי הוא אינו שותף לקביעתן של שתי המגיבות בנוגע לחיים – הוא אינו מרוצה מהמתנה שניתנה לו. סירובו לראות בחיים מתנה יקרה מערער את מאמצי השכנוע שהפעילו המגיבות, אשר הניחו כי הנער שותף לתפיסתן שהחיים הינם מתנה יקרה. פער זה בין התפיסות הבסיסיות בנוגע לחיים ומשמעותם היה עלול להביא לידי סיומו של הדיאלוג כבר בשלבי הראשונים, ללא כל תוצאות. אולם בהמשך תגובתו של הנער ניתן לזהות כיוון להמשכת הדיאלוג: הוא מקשר את חוסר המשמעות של החיים מבחינתו לאי-יכולתו להשפיע על משהו חשוב. יש כאן התפתחות ביחס להודעה הראשונה, שבה הציג הנער את תפיסת האבסורד שלו באורח כוללני מאוד – "אז מה זה חשוב אם אני אמות או אחיה, בסופו של דבר כולם מתים, אז מה זה משנה אם אני אמות קצת יותר מוקדם ממה שהייתי צריך?"! כאן הוא מתמקד בהיבט מסוים אשר מוביל את התחושה הזו – "אם כל מה שאני עושה אני עושה רק לעצמי", ולא תורם משהו מעצמי למישהו אחר". ההתמקדות הזאת מעניקה למגיבים נקודת אחיזה, ומאפשרת לכוון אליה את הדיאלוג, ואולי גם להפוך אותו לפורה יותר.

תגובה שלישית (תורן ער"ן): חשובים! לא יודע, אבל מעניינים!

מה אתה בעצם עושה עם החיים שלך? אני לא יודע. את זה, רק אתה תוכל לדעת, ואתה עוד קצת צעיר בשביל להחליט. אולי כן תתרום משהו להתקדמות העולם, ואולי כן תשפיע על משהו חשוב. רוב האנשים לא מגיעים לזה, אבל יש כאלו שכן – שמנהלים מדינות, שממציאים דברים, שתורמים רעיון חשוב או ידע חדש. אם באמת אתה רוצה להשפיע יש לך עוד הרבה עבודה, אבל זה לא בלתי אפשרי ואולי תגיע בסוף להבנה שאפשר להשפיע גם בדברים הקטנים. בעזרה לאנשים אחרים כמו שהציעו לך, ביצירה של דברים חדשים בעבודה, בחינוך של אחרים – יש אלף ואחת דרכים להשפיע גם אם אתה לא מנהיג לאומי...

תראה, אתה בחור בן 15, באמת בוגר לגילך, אבל בעצם אתה עסוק במחשבות שאופייניות מאוד לגיל שלך. נער בן 15 שחושב על משמעות החיים ומקומו בהם – זה בכלל לא מטורף כמו שאתה חושב, וגם לא קשור לזה שבסך הכול טוב לך בחיים. אז אולי המחשבות שלך קצת מרחיקות לכת ואולי החברים שלך לא בדיוק עוסקים בדברים האלה וזה נראה לך "לא בסדר" שיש לך מחשבות כאלו, אבל תאמין לי – אתה לא הראשון, ובטח לא האחרון. כל אחד חי עם מה שמטריד אותו וכל אחד צריך לפתור את הבעיות האלו בעצמו. היו באמת כבר כאלו בגילך וגם מבוגרים ממך שהסתבכו עם עצמם כל כך והתאבדו. וזה עצוב. זה עצוב כי באמת יש מסביבך חברים ומשפחה שאוהבים אותך ורוצים שתישאר לידם עוד הרבה זמן. ועד כמה שזה נראה לך מוזר, דווקא המוות שלך ישפיע על החיים שלהם – ישנה אותם מאד לרעה...

ויש לי טיפ קטן בשבילך – המחשבות "הפילוסופיות" האלו שלך הן חידק. חידק "טוב", אבל כזה שמציק כל הזמן. מי שלא "חולה" בזה לא מבין מה הבעיה בכלל – חיים וזהו! אבל מי ש"חולה" לא מבין איך אפשר לא להבין עד הסוף. במקום להיכנע לחידק הזה ולתת לו לנקר בך בלי סוף, תתחיל לקרוא

(הנה, כבר הציעו לך משהו...), תדבר עם אנשים שאתה חושב שאפשר לדבר איתם על המחשבות האלו, תחשוב איזה דברים מעניינים אתה יכול לעשות עם החיים שלך...
 החיים מאוד מעניינים!!

אילו אסטרטגיות ניתן לזהות בתגובה?

לגיטימציה למחשבות על אודות טעם החיים – בדומה לתגובות קודמות, גם התגובה הזאת משדרת לנער לגיטימציה לגבי עצם העיסוק במחשבות על המוות והאבסורד שבחיים. כזכור, מהודעתו הראשונה של הנער השתמע כי הוא רואה בעיסוק במחשבות אלה עדות להתנהגות חריגה עד כדי טירוף. ייתכן שהנער לא הרבה לשתף אחרים במחשבותיו ואינו יודע עד כמה הן שכיחות בעולמם של מתבגרים. הדימוי העצמי שלו, כחריג עד כדי טירוף, עלול להתחבר עם תוכן המחשבות על האבסורד שבחיים ולהעצים את האמונה שהתאבדות הינה צעד נכון. לפיכך יש חשיבות ללגיטימציה שניתנת לו בתגובה: "נער בן 15 שחושב על משמעות החיים ומקומו בהם – זה בכלל לא מטורף כמו שאתה חושב".

הרחבת משמעות – העונה מכוון את חלקה הראשון של תגובתו לבעיה שבה התמקד הנער בהודעתו האחרונה – חוסר היכולת להשפיע על הסביבה שבה הוא חי. מדבריו של הנער ניתן להבין כי השפעה על העולם מקבלת אצלו משמעות מיתית כמעט, וכי הוא אינו רואה את עצמו מסוגל להשיג יעד כזה. הפער בין הפנטזיה של הנער בנוגע לאופייה של ההשפעה לבין היכולת המוגבלת שמכתיבה המציאות שלו יוצר אצלו את תחושת האבסורד שבחיים. התגובה מרחיבה את המשמעות האפשרית של השפעה על העולם, ופורשת טווח רחב יותר ומאפשר יותר מזה שהנער רואה לנגד עיניו. מסר כזה מתחבר ללבטים הספציפיים של הנער, ולכן סביר להניח שהוא יקרא אותו בעיון. נוסף על כך מוצע לנער כיוון מחשבה שעשוי לפתור את הבעיה שמעיקה עליו, לפחות ברמה הרעיונית.

גישה פרדוקסלית – השימוש במונח "חיידק טוב" עשוי להשפיע באופן פרדוקסלי על המשמעות שהנער מייחס להתלבטות שלו. במקום לראות אותה כעדות לטירוף, שעלולה להוביל להתאבדות, הוא מציע לו להתייחס אליה כאל מקור עוצמה להתמודדות יעילה עם המצב.

שינוי משמעות – אחרי שהנער קיבל לגיטימציה למחשבות על אודות טעם החיים, מוצע לו כיוון נוסף בתחום הקוגניטיבי, והוא שינוי המשמעות של מחשבות אלה. במקום לראות בהן מקור לחיבוטי נפש, עדות לחוסר איזון נפשי, מוצע לראות בהן נכס, עדות לחוזק נפשי: "מי שלא 'חולה' בזה לא מבין מה הבעיה בכלל – חיים וזהו". יתרה מזו, הוא מדרבן את הנער להשתמש במחשבות הפילוסופיות שלו כמקור ללמידה ולהרחבת הדעת, שעשויות להוביל בסופו של דבר לגילוי טעם החיים. מעניין לציין שזה בדיוק התהליך שאותו התחיל הנער בהודעה הראשונה שהשאיר בפורום: "אני מבקש שתחשבו על מה שכתבתי... אולי זה ייתן זווית ראייה קצת שונה על החיים".

עצה מעשית – "תדבר עם אנשים שאתה חושב שאפשר לדבר איתם על המחשבות האלו".

הודעת-תגובה של הנער: דיברתי אבל זה לא ממש עזר

דיברתי על זה עם חברה שלי, אני חושב שהיא האדם היחיד שיכול להבין אותי והיא אולי האדם היחיד שנוח לי לדבר איתו. אבל זה לא ממש עזר, נכון דיברנו אבל בסופו של דבר היא אמרה לי שהיא זקוקה לי ואם אני יעשה את זה היא תעשה את זה גם, כי היא לא יכולה לחיות בלעדי.

עכשיו אני ממש לא יודע מה לעשות, אני עדיין חושב שזה הדבר הנכון לעשות בשבילי, אבל מצד שני אני לא יכול לעשות את זה, כי אם אני יעשה את זה היא גם תעשה את זה, ואני אוהב אותה יותר מדי בשביל לתת לה לעשות משהו כזה בגללי.

אז אני עדיין בדילמה.

בהודעת-התגובה של הנער ניתן לזהות שני חלקים. בחלקה הראשון הוא מתעלם מהחלק הראשון הארוך יותר של תגובת התורן, שבו העלה התורן מחשבות ורעיונות בנוגע ללבטים של הנער, ומתייחס דווקא לעצה המעשית שניתנה לו בסוף. הוא מציין שהוא דיבר עם חברתו אבל "זה לא ממש עזר". עם זה, בחלקה השני של הודעת-התגובה שלו הוא מציג את הדילמה שממשיכה להטרידו. הדילמה התחזקה בעקבות השיחה עם החברה, שבה התברר לו כי הוא חווה קשר רגשי משמעותי – "אני אוהב אותה יותר מדי בשביל לתת לה לעשות משהו כזה בגללי". הנער מסיים את הודעת-התגובה במשפט "אז אני עדיין בדילמה", הכתוב בשורה נפרדת. ניתן לראות במילים אלה הזמנה להמשכת הדיאלוג.

תגובה רביעית (משתתפת בפורום): למצוא טעם לחיים

אני חושבת שאתה מנסה בדרך עקיפה לבחון את הסביבה שלך... אתה רוצה לדעת שאוהבים אותך ושיפגעו אם תיקח צעד כל כך רציני. אתה בן 15, ויש לך עוד הרבה מה לתרום, תן לעצמך את ההזדמנות לנצל את היכולות שלך. אתה רוצה לשנות כבר מעכשיו? תתנדב ותעזור... זה יתן לך הרבה...

אתה יכול להתייעץ עם היועצת של בית הספר שלך, והיא תכוון אותך.

אל תוותר עד שלא הוכחת את עצמך בחיים!

אילו אסטרטגיות ניתן לזהות בתגובה?

פרשנות פסיכולוגית – המגיבה מציעה הסבר חלופי למחשבות ההתאבדות של הנער: הרצון לבדוק את מידת האהבה של הסביבה כלפיו, ולא לבטים פילוסופיים לגבי חיים ומוות.

עידוד וחיזוק אישיים – המגיבה מתייחסת ליכולות של הנער ומדרבנת אותו לא לוותר.

עצות מעשיות – המגיבה חוזרת על עצה שניתנה לנער באחת התגובות הקודמות: להתנדב ולעזור לזולת. כמו כן היא מציעה לו לפנות ליועצת בית הספר.

הודעת-תגובה של הנער: ממש לא, האדם הבודק גבולות לא יודע אותם

אני לא חושב שאני בודק את הסביבה שלי, הדבר האחרון שאני רוצה לעשות זה להכאיב למישהו דרך מותי. אבל כאמור, אני חושב שאני לא כזה חשוב שזה ישפיע ממש על החיים של מישהו, אז זה לא ממש תופס.

אני מנסה לחיות את הדרך שמתאימה לי, אבל כאמור אני לא יודע מה מתאים לי. אולי מה שהכי מתאים לי עדיין לא נגלה לפניי, בגלל זה אני שואל את השאלות האלה.

הנער פותח את הודעת-התגובה שלו בשלילת ההסבר שהציעה המגיבה האחרונה. הוא טוען כי הוא אינו זקוק לבדיקת היחס של הסביבה אליו דרך ההתאבדות. הוא מייחס עדיין את הלבטים לשאלת ההשפעה שלו על הסביבה. הוא חוזר ומשתף את הפורום בהתלבטות ובשאלות על משמעות החיים לגביו. עם זה, ניתן לזהות הפנמה מסוימת של מסרים שנכתבו לו קודם לכן בנושא – "אולי מה שהכי מתאים לי עדיין לא נגלה לפניי". הוא מסיים את הודעת-התגובה בציון העובדה שהוא ממשיך ושואל את השאלות.

תגובה חמישית (תורן ער"ן): שלום רב לך

אני קורא את דבריך, וקודם כל אני רוצה להודות לך שאתה משתף אותנו במועקות הסובבות אותך.

נראה לי שאתה צריך לברר לך כדבר ראשון האם התחושה הזאת של רצון להפסיק לחיות היא תחושה המלווה אותך הרבה שנים, או שהדבר הוא למעשה משבר שהופיע רק בזמן האחרון.

אם כך ואם כך, נדמה לי שיש טעם לגשת למישהו מקצועי (אם אתה תלמיד, אתה יכול לעשות זאת דרך היועצת בבית הספר) ולשמוע מה דעתה בעניין.

אני מאחל לך כל טוב ומקווה שאכן אתה במשבר זמני ותתמודד עם כך.

שלך נ.

אילו אסטרטגיות ניתן לזהות בתגובה?

אמפתיה – העונה פותח את התגובה בהתייחסות אמפתית לא רק בהקשר של המועקות שהנער מעלה, אלא גם בהקשר של עצם השיתוף בפורום.

הרחבת משמעות – המגיב מציע לנער היבט נוסף, שלא עלה בתגובות הקודמות. הוא מציע לו להתייחס למימד הזמן ולבדוק אם המשבר הינו זמני או מתמשך.

עצה מעשית – המגיב מציע פנייה לגורם מקצועי, דוגמת יועצת בית הספר.

התייחסות אישית – ניתן לזהות בתגובה כולה נימה אישית ואכפתית של המגיב.

תגובה שישית (תורן ער"ן): שבת שלום

אני מרגיש את הקשיים העולים מדבריך, וצדקת בכך שלא נשמיע לך קלישאות מקובלות. מצד שני חבל לי שזוהי התחושה שקיימת בך, ונראה לי שבכל זאת

כדאי להיוועץ עם פסיכולוג. אתה יכול לעשות זאת בצורה דיסקרטית, ואין בכך כל בושה. יש אנשים מקצועיים טובים שיוכלו לעזור לך להתמודד עם המצב ולחיות חיים מלאי הנאה. רבים האנשים (וגם אני בתוכם) שחשים מועקות בשלבים מסוימים בחייהם ונעזרים באנשי מקצוע.

ייתכן גם שאם תמצא אוזן קשבת לדבריך, ותדבר עם אנשים מסוימים שאינם מכירים אותך ואתה אינך מכיר אותם, הדבר יוכל לעודד אותך. יש בארץ תחנות רבות של ער"ן שמאוישות 24 שעות ביממה, ואולי בשיחה טלפונית עם תורנים אלה, תמצא יד תומכת. אתה יכול לחייג 1201 ולשוחח עם תורני ער"ן.

שבת שלום והרבה ברכות.

אילו אסטרטגיות ניתן לזהות בתגובה?

אמפתיה – העונה פותח את הודעתו בתגובה אמפתית, שיש בה גם הבנה למצוקה הרגשית של הנער ("אני מרגיש את הקשיים העולים מדבריך") וגם הבנה לגישה הלא-קונוונציונלית שלו ("צדקת בכך שלא נשמיע לך קלישאות מקובלות").

התייחסות אישית – התייחסות זאת מתבטאת בציון התגובה הרגשית של העונה לנוכח מצוקתו של הנער: "חבל לי שזוהי התחושה שקיימת בך". נוסף על כך הוא מגייס את הניסיון האישי שלו בהתנסות עם קשיים ומועקות.

עצה מעשית – העונה מציע לנער פנייה לסיוע מקצועי כדי להתמודד עם המצוקות שהעלה. ההצעה כוללת מתן לגיטימציה לקבלת סיוע ממקור מקצועי, גם אם הוא אנונימי, והצגת שתי אפשרויות של מקורות סיוע – פסיכולוג או עזרה ראשונה נפשית בטלפון.

הודעת-תגובה של הנער: שבת שלום

תודה על מספר הטלפון, אני חושב שהתגובות בהחלט עזרו לי. אני עדיין לא יודע מה אני יעשה, אבל לפחות עכשיו יש לי נקודת מבט קצת שונה ממה שהייתה לי קודם.

אני כנראה יתקשר למספר של ער"ן, כי אני לא חושב שיהיה לי נוח לדבר על זה עם מישהו פנים אל פנים.

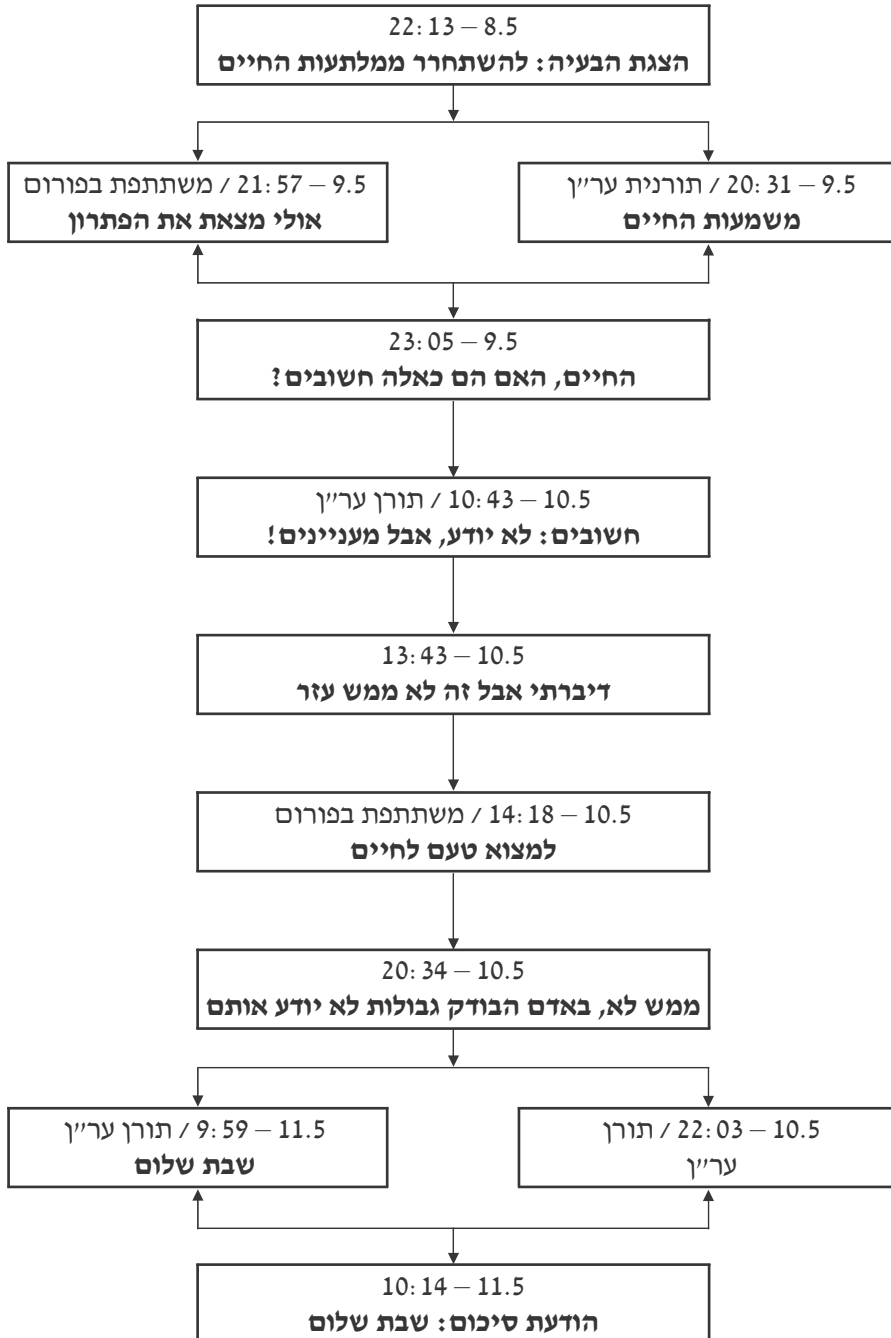
אז אני חושב שהמספר שנתת לי יעזור לי מאוד!

תודה.

בתגובה הקצרה של הנער הוא סוגר את המעגל שהתחיל בו בהודעה הראשונה. הוא מעיד כי ההתנסות הקצרה בפורום עזרה לו בשתי דרכים: ראשית, היא נתנה לו נקודת מבט שונה מזאת שהייתה לו לפני כן; שנית, הוא מתכוון להמשיך בדיאלוג עם מקור חיצוני שמגיש עזרה נפשית, ומעדיף את הקשר האנונימי.

תיאור מלא של כל השלבים בתהליך השרשור מוצג בתרשים 1.

תרשים 1: תיאור גרפי של שרשרת ההודעות והתגובות



התרשים ממחיש את התכונות של הפורום המקוון אשר עשויות לקדם את יעילותה של ההתערבות בפניות אובדניות ובמצבים נוספים של משברים חריפים בקרב פונים לער"ן. התערבות בזמן משבר חייבת להיעשות בדחיפות כדי למנוע מעשה אובדני או הידרדרות במצבו של הפונה. כאשר מתקבלת שיחת חירום בקו הטלפוני של ער"ן, התורן חייב לפעול באופן מהיר ובתנאים של ספונטניות. קשה לו להתייעץ עם אחרים תוך כדי ההתערבות, קשה לו לתכנן את המהלכים הבאים ללא לחץ זמן וקשה לו לעשות בקרה על טעויות ולתקן אותן. התרשים מצביע על שני מאפיינים של תהליך ההתערבות בפורום: הוא היה קצר מבחינת טווח הזמן שבו הוא התרחש – החל ב-8.5 בערב עד ל-11.5 בשעות הבוקר; והוא התנהל בכמה שלבים, עם הפסקות קצרות ביניהם. השילוב של שני מאפיינים אלה מאפשר פעולה מהירה, מצד אחד, ותנאים של בקרה, מצד אחר. נראה לנו כי לא רק האפשרות האובייקטיבית לעשות הפסקות בתהליך תורמת להצלחת ההתערבות, אלא עצם הידיעה – הן של הפונה והן של המגיבים – בדבר האפשרות הזאת. להבדיל מהשירות הטלפוני של ער"ן, אשר מהווה יחידה עצמאית, בהתערבות המתנהלת בפורום גם הפונה וגם התורן מודעים לכך שאין הכרח להשלים את התייחסות הגומלין במפגש אחד, אלא ניתן לפרוש אותה. הידיעה הזאת עשויה לנטרל חלק מתחושת הדחיפות והבהלה, ולאפשר גישה אולטימטיבית פחות מצד הפונה וקור רוח מצד התורן.

ריבוי המשתתפים בהתייחסות הגומלין הינו מאפיין נוסף של ההתערבות בפורום שעשוי לקדם את הצלחתה. ראשית, משתתפים שונים מביאים נקודות מבט שונות ומשתמשים באסטרטגיות שונות של תגובה. בדרך זו סביר להניח שתימצא נקודת המבט ויימצאו האסטרטגיות שיתאימו לצרכיו הנפשיים של הפונה. שנית, סביר להניח שעצם ההתגייסות של קבוצה שלמה למען הפונה בונה מבחינתו סביבה רגשית תומכת ואכפתית. סביבה כזאת עשויה לשנות את המצוקה הרגשית החריפה של הפונה, להחליף את הבדידות והניכור בתחושה של השתייכות, ולהגביר את נכונותו להקשיב למסרים נוגדי התאבדות, שקודם לכן אולי חסם את עצמו מפניהם.

דיון

התבוננות על השינוי שחל בעמדתו של הנער בין תחילתו של השיח עם המשתתפים בפורום לבין סופו מאפשרת להעריך את הפנייה שלו לער"ן כיעילה. הוא לא פנה אומנם לפורום במצב של איום בהתאבדות, ויעילות ההתערבות לא התבטאה בהצלת חיים, כפי שקורה לא אחת בשיחות התאבדות שמתקבלות בער"ן (גילת וגיל, 1998; Lester & Brockop, 1976), אולם הנער הציג תפיסה ברורה מאוד של החיים כאבסורד, שיש בה פוטנציאל אובדני. הצגת התפיסה הזאת בפורום של עזרה ראשונה נפשית מעידה כנראה על צורך חזק לקיום דיאלוג על התפיסה והשלכותיה. צורך זה בא לידי ביטוי מפורש בציפיות של הנער בהודעתו הראשונה – "אולי זה ייתן זווית ראייה קצת שונה על החיים ועל מקומו של כל אחד". ניתן ללמוד מהרישא של דבריו כי מצד אחד הוא מרגיש חסר אונים עם המחשבות שמנקרות בו, ומצד אחר הוא לא שיתף בהן אחרים. סביר להניח שמצב כזה יוצר לחץ פסיכולוגי

בלתי-פוסק, ואכן הנער רואה בפנייתו לפורום של ער"ן אמצעי לשחרור לחץ. אולם הציפייה שלו אינה מוגבלת למטרה זאת, ובהמשכה של ההודעה הראשונה הוא מצהיר על ציפייה נוספת, יומרנית קצת יותר, לקבל זווית ראייה שונה על החיים. הצהרה כזאת מעידה על פתיחות להקשיב לשותפים שלו לשיחה ונכונות לשקול את דבריהם ולבחון את התפיסה שהתגבשה אצלו. ניתן לזהות כאן נכונות, ואולי אף כמיהה, לדיאלוג עם שותף מתאים. בהודעה הסוגרת של הנער מתברר שהדיאלוג ענה על שני הצרכים: ראשית, הוא מעיד כי יצא מהשיח עם נקודת מבט קצת שונה מזו שהייתה לו קודם; ושנית, הוא מצהיר על כוונתו להמשיך בבירור לבטיו עם מקור עזרה חיצוני.

ניתן להתייחס לכמה גורמים שתורמו ליעילות השיחה. על פי מודלים תיאורטיים של ייעוץ, שלושת הגורמים המרכזיים בתהליך הסיוע הם: מאפיינים של הנועץ, כגון תכונות אישיות וגישות כלפי קבלת עזרה; מאפיינים של היועץ, כגון תכונות אישיות ואסטרטגיות של התערבות; ומאפיינים של הסביבה שבה מתרחש התהליך (Nadler, 1992).

עם ההזדמנות שניתנה לנער (הנועץ) לנהל שיחה על לבטיו ומחשבותיו על אודות החיים ומקומו בהם מהווה אולי את הגורם הראשוני שמסביר את תוצאות השיחה. תהליך של מתן סיוע כרוך בהובלת נועצים להבנה טובה יותר של עצמם ושל העולם שבו הם חיים, על מנת שיהיו מסוגלים להתמודד טוב יותר עם בעיות (Carkhuff, 1973). שיתוף הפעולה של הנועץ הינו תנאי הכרחי לקידום התהליך. בשיח שנידון בעבודה זאת, הנער היה שותף פעיל לאורך כל התהליך, וגילה נכונות עמוקה בנסיונו להבין את הבעיה ולהתמודד איתה.

גורם נוסף שתורם ליעילות השיחה היה השימוש באסטרטגיות שהפעילו העונים בהתייחסותם להודעות של הנער. השילוב של התייחסות אמפתית (התמקדות ברגש) עם התייחסות קוגניטיבית (התמקדות בבעיה) עולה בקנה אחד עם החלוקה המוכרת של לזרוס ופולקמן (Lazarus & Folkman, 1984). כל אחת מהאסטרטגיות האלה תורמת תובנות חשובות לעיצוב המלא של תהליך הסיוע שהוצע לנער. שני מישורי ההתייחסות האלה עונים על שני הצרכים המרכזיים של אנשים הנתונים במחשבות התאבדות. עומר ואליצור (Omer & Elitzur, 2001) מציינים שני מאפיינים פנומנולוגיים משותפים לאנשים החושבים על התאבדות: המאפיין הראשון הוא תחושת הבדידות והניתוק, הנובעת מן ההכרה שהסבל של המתאבד הינו ייחודי עד כדי כך שאיש לא יוכל להבין; המאפיין השני של המתאבד הוא צמצום המרחב המנטלי שלו, אשר מתבטא בבלעדיות של התפיסות והאמונות שלו ביחס לעצמו ולחיים, תוך צמצום הפתיחות לתפיסות אחרות. ככל שהאדם נואש יותר כן המרחב המנטלי שלו מצומצם יותר. במקרה הנוכחי גילה הנער פתיחות להכניס למרחב המנטלי שלו תפיסות נוספות ולבחון אותן, אם כי הוא הציג תפיסה מגובשת למדי באשר למהותם האבסורדית של החיים. בתגובות העונים ניתן לזהות התייחסות לבדידות באמצעות הבנה למצבו הרגשי ומתן לגיטימציה לעצם ההתלבטות. סביר להניח שהאמפתיה הכשירה את הקרקע לעיון קוגניטיבי בתפיסות ובהצעות שהציגו המגיבים. בחירתם של חלק מהמגיבים לנהל

דיאלוג פילוסופי על טיבם ומשמעותם של החיים ענתה כנראה על ציפיותיו של הנער והתאימה לסגנון ההתייחסות שלו. המצוקות הפסיכולוגיות שבוטאו במפורש, או שהשתמעו (למשל, תחושת האין-אונות לנוכח חוסר היכולת להשפיע), הוצגו בהקשר של שיח פילוסופי. השילוב של גישה אמפתית עם גישה קוגניטיבית מודגם גם במודל שלושת השלבים במתן סיוע (Hill & O'Brien, 1999). על פי מודל זה, תהליך הסיוע מוביל את הנועץ, באמצעות חקר המצוקה, להבנה טובה יותר של הבעיה, ובעקבותיה לנקיטת פעולה וליצירת שינוי.

הסביבה שבה התנהלה התייחסות הגומלין השפיעה על יעילות התהליך בכמה דרכים. ראשית, היא אפשרה שמירה על אלמוניות מוחלטת, שענתה על הצורך של הפונה. אחת הסיבות שהוא לא ניהל עד כה דיאלוג כזה הייתה רתיעתו מפני שיחה פנים אל פנים. האפשרות הקיימת באינטרנט לשמור על אנונימיות מילאה כנראה תפקיד מרכזי בהחלטתו לפנות לעזרה. שנית, מרווחי הזמן בין התגובות העניקו גם לפונה וגם למגיבים מספיק זמן לחשוב על המסרים שקראו, להעריך את משמעותם ולתכנן את התגובה. שלישית, העובדה שכל התקשורת הייתה מתועדת בכתב באופן מלא מנעה עיוותים הנובעים מזכירה של שיחה בעל-פה, ואפשרה לעיין בה ללא הגבלה.

מאפיין נוסף של התקשורת בפורום, אשר השפיע ככל הנראה על התגובה של הפונה, הוא החשיפה למגוון של תגובות. ההודעות שהשאיר הנער בפורום זיכו אותו בשש תגובות מאנשים שונים, שהיה בהן מן המשותף ומן השונה. בכל התגובות ניתן לאתר מרכיב של אמפתיה וחיבור למורכבות הרגשית בעולמו הפנימי של הנער, אך כל אחת מהן מיקדה את הזרקור של תוכן התגובה להיבט שונה, והציעה לנער כיווני מחשבה ודרכי התמודדות שונים. המאפיין של ריבוי תגובות הינו ייחודי לערוץ של הפורום, שבו כל התקשורת חשופה לכל המשתתפים בפורום. לא רק הפונה קורא את התגובות הנשלחות אליו, אלא גם העונים יכולים לקרוא את התגובות של עמיתיהם ולהתייחס אליהם, ולעורר על ידי כך מעין רב-שיח, שכולו ממוקד בהודעת המצוקה של הפונה ומכוון לסייע לו. אומנם, גם בשירות הטלפוני של ער"ן הפונה זוכה בתגובות ממגוון של תורנים, אם הוא פונה כמה פעמים, אבל התורנים אינם מודעים לתגובות של עמיתיהם, ולכן ההשפעה של החשיפה למגוון תגובות הינה מוגבלת בהשוואה לפורום באינטרנט. הקשר של פונה אחד עם כמה תורנים בטלפון הינו אוסף של התייחסויות גומלין נפרדות, ואילו בפורום נוצר תהליך אחד שיש בו עקביות ולכידות (Weinberg et al., 1995). בפורום העונים מודעים לתגובות של האחרים, ולכן יכולים להתאים את תגובותיהם לתהליך שהתפתח לפני כן בין הפונה לבין העונים האחרים. כך, למשל, העונה האחרון הציע לנער להמשיך את הדיאלוג על לבטיו וקשייו עם מסייעים מקצועיים. הצעה מעין זו מתאימה לשלב הסוגר של תהליך מתן עזרה, והייתה עלולה לקטוע תהליך זה אילו הועלתה בשלבים מוקדמים יותר. העונה היה יכול לכוון תגובה זאת לעיתוי המתאים הודות לכך שהוא היה חשוף לכל התהליך מראשיתו. הפונה לעזרה בפורום יכול ליהנות ממיון מרוכז של תמיכה רגשית מכמה עונים, ותרומותיהם הייחודיות של כל העונים מצטרפות, הודות לחשיפה המוחלטת, לכלל תמונה לכידה אחת.

לתקשורת בפורום יש כמה חסרונות כערוץ לעזרה נפשית בכלל, ובמצבים של איום בהתאבדות בפרט. העובדה שהקשר עם הפונים מוגבל לשפה הכתובה מונעת מהעונים שימוש באמצעים לא-מילוליים, אשר ממלאים תפקיד חשוב בהערכת מצבו הנפשי של הפונה. לרמזים הלא-מילוליים, ובמיוחד לאינטונציה, יש תפקיד חשוב במיוחד בהערכת סכנה אובדנית בשיחות עם פונים בטלפון. אמצעי זה חסר בקשר המקוון, ולכן העונים נאלצים להתמודד עם רמה גבוהה יותר של עמימות, המקשה עליהם להחליט מתי לנקוט פעולה המכוונת להצלת חיים. מגבלה נוספת קשורה למאזן השליטה בין הפונה לבין העונה. הספרות המקצועית מציינת את תחושת השליטה של הפונה כתורמת לאטרקטיביות של הטלפון כערוץ ייעוצי (Rosenbaum & Calhoun, 1977). תחושה של שליטה אצל הפונה באה על חשבון השליטה של התורן, אשר עלול למצוא את עצמו ברגע אחד מנותק מהקשר עם הפונה וחסר אונים לחלוטין בנוגע לחידושו. הקשר בפורום אינו בזמן אמת, אלא מקוטע בזמן, וההחלטה אם להמשיך אותו ולהגיב על דברי התורן תלויה באופן בלעדי בפונה. גם למגבלה זאת יש משמעות קיצונית יותר בשיחות אובדניות, כאשר איבוד הקשר עם הפונה עלול לקבל משמעות של כישלון בהצלת חיים. נוסף על כך יש לציין את חוסר השליטה של המתנדבים בתגובותיהם של משתתפים אחרים, שעלולות להיות לא-אמפתיות או תוקפניות. עם זה, במקרים קיצוניים תורני ער"ן יכולים למתן את ההשפעה של הודעה כזו באמצעות התייחסות ספציפית.

מחקרים על התפקיד שהאינטרנט ממלא בנושא של התאבדויות מראים שפונים, במיוחד צעירים, מרבים להשתמש בו כערוץ לתקשורת במצבי מצוקה ויאווש הכרוכים במחשבות התאבדות. נראה כי מגבלותיו של האינטרנט מפריעות למגיש העזרה יותר מאשר לזקוקים לה. הללו ימשיכו קרוב לוודאי להעמיד את אנשי המקצוע ואת העונים הלא-מקצועיים באינטרנט לפני אתגר לא פשוט של התמודדות עם איומים בהתאבדות. דרושים מחקרים נוספים בנושא זה על מנת לייעל את הכלים העומדים לרשות העוזרים במצבים אלה.

מקורות

- אור-בך, י' (1987). **ילדים שאינם רוצים לחיות**. אוניברסיטת בר-אילן.
- אור-בך, י' (2000). **כאב עד כלות**. תל אביב: שוקן.
- אפטר, א' ועופר, נ' (1998). **התאבדויות בקרב בני נוער**. ירושלים: מכון הנרייטה סאלד.
- אפטר, א' ופרוידנשטיין, א' (2001). **נוער על סף תהום – התאבדויות וניסיונות אובדניים בקרב בני נוער**. תל אביב: דיונון.
- ארהרד, ר' (1996). **התנהגות אובדנית של ילדים ובני נוער**. ירושלים: משרד החינוך והתרבות, שפ"י.
- ברק, ע' (2000). האינטרנט והתאבדויות: ביטוי נוסף לשתי הפנים של האינטרנט. **הייעוץ החינוכי**, ט, 111–128.
- ברק, ע' (2004). ייעוץ פסיכולוגי בעזרת האינטרנט: טכנולוגיה ונשמה בחברה משתנה. בתוך: א' קלינגמן ור' ארהרד (עורכים), **ייעוץ בבית-ספר בחברה משתנה** (ע' 367–390). תל אביב: רמות.

- ברק, ע' ולביא, ש' (1999). קבוצת תמיכה מקוונת: שיטה חדשה להתערבות ייעוצית. **הייעוץ החינוכי**, 8, 54–68.
- גילת, י' (2003). **מאפייני פניות לער"ן בשנת 2003** (דו"ח מחקר). ער"ן.
- גילת, י' (2004). **מאפייני פניות לפורום של ער"ן באינטרנט** (דו"ח מחקר). ער"ן.
- גילת, י' וגיל, צ' (1998). איומים בהתאבדות ומחשבות התאבדות בפניות לער"ן. **הרפואה**, 134, 523–528.
- חן-גל, ש' ורביב, ע' (2001). "פסיכולוגיה ברשת": ייעוץ וטיפול פסיכולוגי באינטרנט. **הייעוץ החינוכי**, י, 152–171.
- טיאנו, ש' (עורך) (1997). **פסיכיאטריה של הילד והמתבגר** (ע' 119–136). תל אביב: דיונון.
- לצר, י', גילת, י' וגולן, ג' (2003). מאפייני חיפוש עזרה בקרב פונים לער"ן הסובלים מהפרעות אכילה, **מגמות**, מב(3), 452–463.
- קלינגמן, א', רביב, ע' ושטיין, ב' (עורכים) (2000). **ילדים במצבי חירום ולחץ** (ע' 293–326). ירושלים: משרד החינוך.
- Carkhuff, R.R. (1973). *The art of helping: A guide for developing skills for parents teachers and counselors*. Amherst, Mass.: Human Resource Development Press.
- Edwards, M.J., & Holden, R.R. (2003). Coping, meaning in life, and suicidal manifestations: Examining gender differences. *Journal of Clinical Psychology*, 59(10), 1133–1150.
- Endler, N.S., & Parker, J.D.A. (1990). State and trait anxiety, depression and coping styles. *Australian Journal of Psychology*, 42, 207–220.
- Frankl, V. (1967). *Psychotherapy and existentialism: Selected papers on logotherapy*. New York: Simon & Schuster.
- Fuse, T. (1994). Hopelessness: Anatomy of despair and suicide. Paper presented at the 13th conference of IFOTES, Jerusalem, 11–15 July.
- Hill, C.E., & O'Brien, K.M. (1999). *Helping skills: Facilitating, exploration, and action*. Washington, D.C.: American Psychological Association.
- Huang, M.P., & Alessi, M.P. (1996). The Internet and the future of psychiatry. *American Journal of Psychiatry*, 153, 861–869.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Lester, D., & Brockop, G.W. (1976). *Crisis intervention and counseling by telephone*. Springfield, Ill.: Charles C. Thomas.
- Murphy, L.J. & Mitchell, D.L. (1998). When writing helps to heal: E-mail as therapy. *British Journal of Guidance and Counselling*, 26(1), 21–32.
- Nadler, A. (1992). Help seeking behavior: Psychological costs and instrumental benefits. In M.S. Clark (Ed.), *Review of personality and social psychology* (pp. 290–311). Newbury Park, CA: Sage.

- Omer, H., & Elitzur, A. (2001). What would you say to the person on the roof? A suicide prevention text. *Suicide and Life Threatening Behavior*, 31, 129–139.
- Orbach, I., Bar-Joseph, H., & Dror, N. (1990). Styles of problem solving in suicidal individuals. *Suicide and Life Threatening Behavior*, 20, 56–64.
- Orbach, I., Milstein, I., Hareven, D., Epter, A., Tiano, S., & Elitzur, A. (1989). Multi-attitude suicide tendency scale for adolescence. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 3(3), 398–404.
- Puskar, K., Hoover, C., & Miewald, C. (1992). Suicidal and non-suicidal coping methods of adolescents. *Perspectives in Psychiatric Care*, 28, 15–20.
- Reker, G.T. (2000). Theoretical perspectives, dimensions, and measurement of existential meaning. In G.T. Reker & K. Chamberlain (Eds.), *Exploring existential meaning: Optimizing human development across the life span* (pp. 39–55). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Rosenbaum, A., & Calhoun, J.F. (1977). The use of telephone hotlines in crisis intervention: A review. *Journal of Community Psychology*, 5, 325–338.
- Shneidman, E.F. (1996). *The suicidal mind*. New York: Oxford University Press.
- Sproul, L., & Kiesler, S. (1995). Computers, networks and work. *Scientific American*, 6, 128–139.
- Stedman, T.L. (1995). *Stedman's Medical Dictionary*. Williams & Wilkins Publishing.
- Weinberg, N., Uken, J.S., Schmale, J., & Adamek, M. (1995). Therapeutic factors: Their presence in computer-mediated support group. *Social Work with Groups*, 18, 57–69.