

מפגש

לעבודה חינוכית-סוציאלית

יעילות של עזרה ראשונה נפשית בטלפון:
ניתוח שיחות שנחרתו בזיכרון
מתנדבים כמוצלחות

יצחק גילת ושרה רוזנאו

תדפיס מתוך גיליון 27

סיון תשס"ח - יוני 2008

מצוקה, סיוע והסתגלות



יעילות של עזרה ראשונה נפשית בטלפון: ניתוח שיחות שנחרתו בזיכרון מתנדבים כמוצלחות

יצחק גילת ושרה רוזנא

תקציר

המאמר בוחן את היעילות של עזרה ראשונה נפשית (ער"ן) מנקודת המבט של מתנדבים פארא-מקצועיים, העונים לפניית במגוון מצוקות, באמצעות שיחות טלפון חד-פעמיות. לשם כך תיארו שנים עשר מתנדבים בכתב את השיחה שנתפסה בעיניהם כמוצלחת ביותר ונחרתה בזיכרונם, וכן כתבו ייחוסים להצלחה. הממצאים העלו כי רוב השיחות שתוארו התייחסו להתערבות בשעת משבר ולא לתמיכה רגשית לפונים הנתונים במצוקה מתמשכת. הניתוח הסתמך על תיאורי השיחות, הייחוסים להצלחתן ומטפורות שנשזרו בהם. הממצאים העלו שני היבטים של יעילות: תהליך ותוצר. באשר לתהליך, זוהו שלושה מרכיבים אשר מקדמים את יעילות השיחה: (1) איכות הקשר בין המתנדב לפונה מאופיינת בשוויוניות – "שיחה בגובה העיניים"; (2) השיחה מנווטת על ידי המתנדבים תוך תיאום מהלכה לצרכים של הפונים; (3) ישנו שילוב של אסטרטגיות מתן עזרה במישורים הרגשי, הקוגניטיבי וההתנהגותי. באשר לתוצר, זוהו שני מדדים ליעילות השיחה: (1) הצהרה מפורשת של הפונים באשר להצלחתה של השיחה; (2) שינויים שחלו במצבו של הפונה בין תחילת השיחה לסיומה. הדיון מתמקד בתרומה של המרכיבים שזוהו לקידום שיחה יעילה בער"ן וביכולת ההכללה של הממצאים גם להתערבויות טיפוליות.

מילות מפתח: התערבות בשעת משבר, ער"ן, הערכת יעילות, מתנדבים מאומנים, מטפורות

רקע

בחמשת העשורים האחרונים התרחב מאוד השימוש בשירותים של עזרה ראשונה נפשית באמצעות הטלפון בחלקים נרחבים של העולם, והם מהווים כיום מקור חשוב של עזרה במגוון רחב של מצוקות אנושיות (Lester, 2002a; Mishara & Diagle, 2001; Gould & Kramer, 2001). המודל הנפוץ ביותר של שירותי סיוע טלפוני הוא שימוש במתנדבים פארא-מקצועיים, המגיבים למגוון רחב של מצוקות שמועלות על ידי הפונים, באמצעות שיחה חד-פעמית. בהתאם למודל זה, השירות הטלפוני אינו

מהווה תחליף לטיפול מקצועי, וסוגי הסיוע שהוא מציע הם: הקשבה, הכלה, תמיכה רגשית, עידוד, חשיבה על דרכי התמודדות, התערבות ראשונית בשעת חירום והפניה למקורות מקצועיים של סיוע נפשי (Lester, 2002a).

הספרות המקצועית מייחסת את הצלחתו של הסיוע הטלפוני למספר מאפיינים שמעניקים לו ערך ייחודי במערך השירותים של הסיוע הנפשי: האנונימיות של הפונים מעודדת פתיחות וחשיפה אישית; האנונימיות של העונים מאפשרת לפונים להשליך עליהם את הדמות הרצויה בעיניהם; הערוץ הטלפוני של התקשורת מעניק לפונים תחושה של שליטה בשיחה; השימוש במתנדבים פארא-מקצועיים מעלה את הנורמטיביות של הפנייה לעזרה ומפחית את הסטיגמה שמרתיעה חלק מהנוזקים מפנייה לאנשי מקצוע; הזמינות הגבוהה של השירותים מאפשרת קבלת סיוע גם בשעות ששירותים אחרים אינם פועלים (Lutzer & Gilat, 2000; Reese, Conoley & Brossart, 2002).

סוגיה מרכזית בתחום הסיוע הטלפוני, שמיקדה את תשומת הלב של העוסקים בו למן ימיו הראשונים, היא הערכת היעילות של השיחות, דהיינו תרומתן לפונים. חלק מן הקשיים בחקירת סוגיה זו משותפים ליעוץ הטלפוני ולשירותי סיוע נפשי אחרים, וחלק מן הקשיים ייחודיים ליעוץ הטלפוני. מקורות הקושי המשותפים לכל סוגי ההתערבות הפסיכולוגית מתבטאים בצורך להסכים על מטרות ההתערבות (על מנת להעריך האם הן אכן הושגו), בצורך לפתח כלים יעילים להערכת המידה שבה הושגו התוצאות, וכן בצורך לייחס את השינויים שהתרחשו אצל הנעזרים להתערבות הטיפולית ולא לגורמים אחרים. הקשיים המיוחדים לעזרה הטלפונית הם שניים: האחד – הקושי בעריכת מעקב על תוצאות ההתערבות בשל האנונימיות של הפונים, והאחר – הקושי להשיג תיעוד מלא של השיחה, הנובע ממגבלות אתיות האוסרות הקלטה בחלק מן השירותים הטלפוניים.

עיון בספרות העוסקת בהערכת יעילות סיוע טלפוני מעלה ארבע גישות מחקריות שנקטו החוקרים בתחום זה: הגישה הראשונה נגזרה מהייעוד המקורי של הסיוע הטלפוני – מניעת התאבדות. המחקרים הכלולים בה העריכו את יעילות השירות באמצעות בדיקת שינויים בשיעורי התאבדויות בעקבות פתיחתם של מוקדים לסיוע טלפוני (Lester, 1997). הבעיה העיקרית הכרוכה בגישה מחקרית זו מתבטאת בקושי לייחס את השינויים בשיעורי ההתאבדות לשירות של המוקד הטלפוני.

הגישה השנייה התמקדה בבדיקת ממדים ארגוניים של השירות הטלפוני. מדדים ליעילות, שבהם נעשה שימוש בגישה זאת הם, למשל: קיומן של אמות מידה למיון מתנדבים, קיומם של עקרונות אתיים והתאמת השירות למאפייני הקהילה שבה הוא פועל (Motto, Brooks, Ross & Allen, 1974). אמות מידה נוספות הוצעו על ידי לסטר (Lester, 2002b), למשל, זמינות של 24 שעות, הכשרה שיטתית של המתנדבים, גיבוי של אנשי מקצוע ומודעות הקהילה לשירות. גישה זו התבססה על ההנחה, שאם מתקיימים במוקד תנאים ארגוניים ומקצועיים הולמים, השירות שמסופק על ידי המוקד יהיה יעיל. הגישה הזאת אכן מגדירה את התנאים שעשויים לקדם את יעילות השירות, אך הם אינם מעידים בהכרח על השגת המטרות של הפונים בקבלת העזרה.

הגישה השלישית הסיטה את מוקד המחקר מרמת הארגון לרמת השיחה ובדקה ממדים הקשורים לתגובות של העונים. מחקרים אלה נערכו בעיקר בשנות השישים והשבעים של המאה העשרים, בהשראתה של הפסיכולוגיה ההומניסטית והגישה הממוקדת באדם, שפיתח קרל רוג'רס. גישה זאת ייחסה לאמפתיה של העוזר תפקיד מרכזי כמחוללת שינויים אצל הנעזר בכיוון של צמיחה אישית ופיתוח אישיות בריאה (Rogers, 1980). יישום הגישה למחקרים על הערכת יעילות של סיוע טלפוני התבסס על ההנחה שמיומנות גבוהה של אמפתיה, קבלה והכלה בקרב מתנדבים, מהווה תנאי ליעילות השיחה. המחקרים שהתבססו על גישה זו מדדו את רמת המיומנות של מתנדבים כפי שבאה לידי ביטוי בשיחות מוקלטות. למשל, באחד המחקרים (Fowler & McGee, 1976), היעילות של השיחה הוערכה באמצעות בדיקה של תגובות המתנדבים בשלושה ממדים: אמפתיה, שהוגדרה כיכולת לחוש את רגשות הפונה ולתקשר אליו בחזרה, חמימות, שהוגדרה כביטוי של עניין אמיתי בפונה ואותנטיות, שהוגדרה כמידה שבה מבטא המתנדב בצורה בונה את מה שהוא מרגיש באמת.

הגישה הרביעית התמקדה בהערכת היעילות של השיחה על פי מדדים של תוצר. נעשה שימוש במגוון של מדדים, כמו: שביעות רצון מן השיחה, שינויים שחלו אצל הפונים בין תחילת השיחה לסיומה והמשכיות הפנייה בעקבות שיחה ראשונה. הערכת התוצאה של השיחה נעשתה בחלק מן המקרים על ידי הפונים ובחלק מן המקרים על ידי העונים. כדי למדוד את הערכת השיחה על ידי הפונים, ביקשו המתנדבים מן הפונים בסוף השיחה להסכים לענות במועד מאוחר יותר על ריאיון טלפוני הנוגע לשיחה. הגישה הזאת מדווחת על ידי מספר מחקרים (Somer, Tamir, 1987; Tekavcic-Grad & Zavasnik, 2005; Maugen & Litz, 2005). היתרונות שלה הם בקבלת מידע ישיר מהלקוחות עצמם ובאפשרות להשוות את תגובות הפונים לאלה של המתנדבים ולקבל על ידי כך מידע מעניין הקשור בטבעה של יעילות השיחה. החיסרון שלה הוא בכך שהמידע המתקבל אינו מושלם, משום שרק חלק מהפונים מסכימים להשתתף במחקר. ככלל, המחקרים בגישה זאת הצביעו על שביעות רצון גבוהה של הפונים מן השירות הטלפוני ועל הערכות גבוהות יותר של הפונים, לעומת המתנדבים, בנוגע לתועלת של השיחה.

רוב המחקרים שבדקו הערכה של יעילות בשיחות ער"ן השתמשו במתודולוגיה כמותית. היתרונות של דרך זו מתבטאים ביכולת לעשות הכללה של התוצאות, באפשרות להשוות את היעילות בין נקודות זמן שונות ובין קבוצות שונות וביכולת לבחון את התנאים שבהם העזרה נתפסת כיעילה. עם זאת, לגישה הכמותית יש מגבלה בהקשר של הערכת היעילות של ההתערבות הטלפונית – היא מאפשרת ללמוד על התוצר של השיחה יותר מאשר על התהליך שלה. מחקרים כמותיים עונים על השאלה: האם העזרה הטלפונית היא יעילה, ומהו הקשר בין היעילות לבין משתנים אחרים, כמו: סוג האוכלוסייה, שיטת ההתערבות, תחום הבעיה ועוד. הם מספקים מידע עשיר פחות על התהליך המקדם עזרה יעילה בטלפון. להערכתנו, הבנה מקיפה ומעמיקה של תופעה מורכבת כמו עזרה יעילה באמצעות הטלפון מצריכה גם מתודולוגיה איכותית לחקר הנושא.

המחקר הנוכחי מנסה לשפוך אור על התנאים המקדמים התערבות יעילה באמצעות הטלפון, שנעשית על ידי מתנדבים פארא-מקצועיים. באופן ספציפי יותר, בדקנו את המשמעות של שיחה יעילה בעיני העונים לשיחות, דרך שחזור ותיאור השיחה הטובה ביותר הזכורה להם מהתנסותם כמתנדבים. גישה מחקרית זו מעוגנת בגישה כללית המתמקדת בהבנת אופייה של תופעה פסיכולוגית או חברתית דרך ניתוח של אירועים הנחשבים על ידי משתתפי המחקר כמוצלחים או יעילים.

השירות הטלפוני שבו נערך המחקר הוא העמותה הישראלית לעזרה ראשונה נפשית (ער"ן). שירות זה הוקם בישראל בשנת 1971 ומונחה על ידי עקרונות מקצועיים ואתיים דומים לאלה של שירותי הסיוע הטלפוני במקומות אחרים בעולם. העקרונות הם: אנונימיות של פונים ושל מתנדבים, התערבות חד-פעמית, שימוש בטלפון כערוץ תקשורת, שימוש במתנדבים פארא-מקצועיים כעונים לשיחות והתמקדות בעזרה ראשונה, כמו: תמיכה רגשית, עידוד, הרגעה, התערבות בעת חירום, חשיבה משותפת על דרכי פתרון והפניה למקורות נוספים של עזרה.

שיטת המחקר

המחקר נערך בגישה איכותית, והוא מבוסס על ניתוח פרשני של טקסטים מילוליים שכתבו מתנדבי ער"ן. על מנת ללמוד על המשמעות של שיחה יעילה בעיני המתנדבים, הם התבקשו לשחזר ולתאר את השיחה הטובה ביותר שאותה ניהלו במהלך התנדבותם בער"ן.

משתתפים

מתוך עשרים מתנדבים שתיארו את השיחה הטובה ביותר, נבחרו שנים עשר תיאורים לצורך ניתוח. שמונה תיאורים לא נכללו בניתוח כיוון שמולאו רק באופן חלקי. בין המשתתפים היו עשר נשים ושני גברים, כולם בעלי ותק של שנה עד שנתיים בהתנדבות, וכל אחד מהם ניהל לפחות 200 שיחות בטלפון. מתנדבי ער"ן אינם אנשי מקצוע בתחומי בריאות הנפש או מדעי ההתנהגות, והם עוסקים במגוון של תחומים מקצועיים. לצורך עבודתם בער"ן הם עוברים הכשרה מיוחדת לתפקיד, הנמשכת כשישה חודשים. ההכשרה כוללת שני שלבים: השלב הראשון הוא קבוצתי-חוויתי, ומטרתו פיתוח מודעות אישית, פיתוח מיומנויות של סיוע ותקשורת בין-אישית והקניית ידע עיוני בתחומים השכיחים של הבעיות המוצגות על ידי הפונים לער"ן; השלב השני הוא אישי ומבוסס על חונכות, המבוצעת על ידי מתנדב ער"ן מנוסה.

כלים

המתנדבים התבקשו למלא שאלון פתוח ובו שתי שאלות:

- א. היזכר/י בשיחה הטובה ביותר שאותה ניהלת במהלך פעילותך בער"ן, ותאר/י אותה בפירוט רב ככל האפשר.
- ב. מה לדעתך תרם להצלחת השיחה?

הפניות לער"ן מאופיינות בהטרונגניות רבה מבחינת מאפייני הפונים ותחומי הבעיות המוצגות בהן (Gilat, Lobel & Gil, 1998), לכן המבחר שמתוכו יכלו המתנדבים לבחור את השיחה הטובה ביותר לא היה מוגבל לסוג מסוים של בעיה.

ניתוח הנתונים

ניתוח התשובות נעשה בשיטה של ניתוח תוכן שהגדרתו היא: "טכניקה מחקרית להפקה שיטתית של היסקים תקפים שניתן לחזור עליהם, מתוך מסרים המוצגים בהקשר מסוים" (צבר בן-יהושע, 1990, עמוד 89). הניתוח נערך ללא קריטריונים מוגדרים מראש, כדי לחשוף את משמעות התופעה הנחקרת דרך ניתוח פרשני של תגובות מתנדבי ער"ן.

הנתונים שנאספו במחקר מייצגים שני טיפוסים של תוצרים מילוליים: האחד – תיאורים של שיחות עם פונים למתנדבי ער"ן והשני – הסברים שהציעו המתנדבים להצלחה של השיחה. עיון בתיאורים האלה גילה, כי למרות השונות הרבה במאפייני הכתיבה, כמו אורך התיאור ורמת הפירוט, כולם היו בעלי מבנה נרטיבי. התיאורים נבנו כרצף של התרחשויות, תוך שילוב הערות ותובנות של המתנדבים באשר לגורמים שתורמו להצלחת השיחה. נוסף על כך, התברר כי המתנדבים שילבו מטפורות בתיאורי השיחות ובייחוסים להצלחת השיחה, ולכן הוחלט לכלול גם ניתוח של מטפורות, כאמצעי נוסף לחקר המשמעות של שיחה יעילה עם פונים לער"ן.

נערכו, אם כך, שני סוגים של ניתוחים איכותיים – ניתוח תוכן וניתוח שיח המתמקד במטפורות.

ניתוח תוכן של תיאורי השיחות והייחוסים להצלחה

ניתוח תוכן של תיאורי השיחות נעשה על ידי ארבעה שופטים, כולם בעלי ניסיון של למעלה מחמש שנים בער"ן. שניים מבין השופטים הם פסיכולוגים העובדים בער"ן כמנהלי סניפים, והשניים האחרים הם מתנדבים. בשלב הראשון, כל אחד מהשופטים התבקש לקרוא את כל תיאורי השיחות ולרשום קטגוריות של תוכן שעולות מתוך התיאורים. הבחירה בקטגוריות לא הונחתה על ידי קריטריונים מוגדרים מראש, אלא על ידי הרלוונטיות שלהן להבנה של יעילות השיחות מנקודת המבט של המתנדבים שתיארו אותן. בשלב הזה ניתח כל שופט את הנתונים באופן בלתי תלוי באחרים. בשלב השני כל אחד מן השופטים הציג את הממצאים שהוא העלה מתוך תיאור השיחות. בעקבות הדיון הוגדרו קטגוריות מוסכמות שבאו לידי ביטוי בתיאורים וניתן לקשר אותם ליעילות השיחות. בכל אחת מן הקטגוריות המרכזיות נעשתה חלוקה לקטגוריות משניות.

ניתוח תוכן של התשובות לשאלה: "מה תרם לדעתך להצלחתה של השיחה?" הוביל לאיתור קטגוריות כלליות של ייחוסים להצלחת השיחה, מתוך רשימה מפורטת של סיבות אשר סיפקו המתנדבים. הליך הניתוח היה דומה למתואר בסעיף הקודם, דהיינו בשלב הראשון הגדיר כל אחד מארבעת השופטים קטגוריות כלליות של ייחוסים, ולאחר דיון משותף, הוסכם על רשימה סופית של קטגוריות.

ניתוח שיח המתמקד במטפורות

בתיאורי השיחות ובתשובות לשאלה על הצלחת השיחה בלט השימוש במטפורות. היבט זה של השיח שבו השתמשו המשיבים עשוי לשפוך אור על שאלת המחקר, ולכן הוחלט לנתח אותו בנפרד: כל המטפורות אשר נכללו בתיאורי השיחות ובתיאורי הגורמים להצלחתן רוכזו וניתנו לארבעת השופטים, ואלו התבקשו לסווג אותן לקבוצות בעלות משמעות פסיכולוגית משותפת.

תוצאות

בפרק התוצאות נציג תחילה את הממצאים שהתקבלו בניתוח התוכן, ולאחר מכן את הממצאים שהתקבלו בניתוח השיח המתמקד במטפורות.

ניתוח תוכן של תיאורי השיחות

ניתוח זה כולל ארבעה היבטים: (א) מאפייני הבעיות שהוצגו על ידי הפונים; (ב) דרכי ניווט השיחה; (ג) אסטרטגיות של מתן עזרה; (ד) קריטריונים להצלחת השיחה.

א. מאפייני הבעיות שהוצגו על ידי הפונים

הבעיה העיקרית שהוצגה בשיחה על ידי הפונה ניתנת לאפיון על פי שלושה ממדים, שבאו לידי ביטוי בכל השיחות: (1) תחום התוכן של הבעיה; (2) העיתוי של הפנייה; (3) המצב הנפשי של הפונה. לוח 1 מציג את שלושת הממדים הללו בתיאור של 12 שיחות שהתקבלו על ידי הפונים — חמישה גברים ושבע נשים.

לוח 1: ממדים של הבעיה העיקרית שהוצגה על ידי הפונה

תחום הבעיה	עיתוי הפנייה	חומרת המצב הנפשי
בעיות בזוגיות	זמן קצר אחרי "מעידה" – קשר עם גבר שאינו בעלה של הפונה	הייתה בתחתית, במקום הנמוך ביותר שניתן להיות
בעיות בזוגיות	בעקבות הודעה של בן הזוג שהוא אינו נמשך יותר לחברתו הפונה	הייתה שבורה, בכתה ורצתה להתאבד
בעיות בזוגיות	בעקבות הפסקת הקשר על ידי הגבר	געועים אובססיביים
שילוב של בעיות בלימודים ובזוגיות	יום לפני המועד האחרון להגשת עבודה שהפונה לא הצליחה לסיים	נשמעה מדוכאת למדי, על סף בכי
בעיות בריאות	שלושה ימים לאחר שנודע לפונה על המחלה של בן זוגה	אין תיאור מפורש
בעיות בריאות	מיד לאחר ביצוע בדיקה רפואית קשה ומשפילה עבור הפונה	הרגיש מדוכא ומושפל
שילוב של בעיות כלכליות ובעיות בריאות	בעקבות קבלת תוצאות לא טובות של בדיקה רפואית	סבל נפשי, כאבים, מצוקות חריפות
התקף חרדה	במהלך התקף	חרדה חריפה ובלבול
תגובה טראומטית לפיגוע	זמן קצר לאחר שהפונה נכח בפיגוע חבלני ונחשף לזוועות	נשבר מהאירוע, התמוטט, בכה
מחשבות אובססיביות	בשעת "נפילה", שעת משבר, תחושה של הפונה שהאובססיות השתלטו עליו	מדוכא ומיואש
חשש מגירושין של הורים	הבעיה שהוצגה מתמשכת על פני זמן רב. לא דווח אירוע מיוחד לפני הפנייה	אין תיאור מפורש
גילוי עריות	הבעיה שהוצגה מתמשכת על פני זמן רב. לא דווח אירוע מיוחד לפני הפנייה	אין תיאור מפורש

הנתונים המוצגים בטבלה מלמדים על כל אחד מן הממדים:

תחום הבעיה: הבעיות שהוצגו על ידי הפונים באו לידי ביטוי בשלושה תחומים עיקריים: זוגיות (ארבע שיחות), מחלות גופניות (שלוש שיחות) וחרדה (שלוש שיחות). שתי השיחות האחרות קשורות לתחום המשפחתי – חשש מגירושין וגילוי עריות.

עיתוי הפנייה: בעשר מבין שתי עשרה השיחות, הפנייה לעזרה נעשתה בסמיכות זמנים לאירוע חיצוני מעורר לחץ. בשלוש הפניות שנבעו ממצב של חרדה, הפונים התקשרו במהלך התקף חרדה או מיד בתום אירוע טראומטי. במקרים האחרים, הפנייה נעשתה שעות או ימים ספורים מהאירוע שחולל את הבעיה. בשתי שיחות נוספות, הפנייה לער"ן נעשתה לא בעקבות אירוע מסוים, אלא נבעה ממצב מתמשך של לחץ ומצוקה.

חומרת המצב הנפשי: הערכת עצמת הבעיה של הפונה מבוססת על התיאור של המתנדבים. ברוב השיחות השתמשו המתנדבים בביטויים חריפים למדי כדי לתאר את מצבם הנפשי של הפונים, כמו "הייתה בתחתית", "התמוטט", "הייתה שבורה", "מדוכא ומושפל". ביטויים אלה מאפיינים מצב נפשי המוכר מהספרות הפסיכולוגית כ"כאב נפשי" (Shneidman, 1985), שניתן לראות בו התנסות סובייקטיבית במועקה חריפה, מועקה המתבטאת במכלול של רגשות שליליים, כמו: דיכאון, חרדה, אכזבה וייאוש.

ב. דרכי ניווט השיחה

דרכי ניווט השיחה על ידי המתנדבים קשורים לאופן ניהול השיחה בממדים של איכות הקשר, תוכן השיחה וזמן השיחה.

איכות הקשר – מבוסס על העניין האמתי שיש לכל אחד ממשתתפי השיחה, וכן על האופי השוויוני ועל האותנטיות של הקשר בין הפונה למתנדב. אחד המתנדבים מתאר את העניין האמתי בשיחה במילים: "קודם כול השיחה הייתה אמיתית, היה קשר ביני לבין הפונה". האופי השוויוני מתואר כ"שיחה בגובה העיניים". האותנטיות נתפסה כמקדמת את יעילות השיחה בשני אופנים: האחד – הדרך שבה משתתפים המתנדבים את הפונים בניסיונם האישי, והאחר – ההתייחסות של המתנדבים למצב הנתון של הפונה בעת השיחה: (א) התנסות אישית בסוג המצוקות של הפונה: חמישה מתנדבים ייחסו את ההצלחה של השיחה להתנסות אישית שלהם בבעיה דומה לזאת שהציג הפונה בשיחה. לדוגמה: "הבאתי גם את הסיפור האישי שלי, שלדעתי זה עושה את העבודה תמיד". בדוגמה הבאה מסבירה המתנדבת את ההשפעה של השימוש בהתנסות אישית שלה על איכות הקשר עם הפונה: "מה שעזר לשיחה הוא רבתי האישית לנושא הבעיה", או: "גם העובדה שאני נתקלתי באותה בעיה כמו שלה תרמה לאמפתיה"; (ב) התייחסות ל"כאן ועכשיו" – מצבו של הפונה בזמן אמת בעת השיחה: בחלק מן הפניות התייחסו המתנדבים למצב הנתון של הפונה בעת השיחה והסבירו את אופן ניהול השיחה בהקשר זה: "הבנתי שבשלב זה הוא עדיין לא יכול לקבל את היותו נזקק. לכן אמרתי לו...", או המתנדבת מציינת שבחרה לתת לפונה "פסק זמן מה'נאחסי' שהוא נמצא בו ולזכור שיש דברים שהוא אוהב ועושים לו מאוד טוב".

תוכן השיחה – המתנדב נקט פעולה יזומה של מיקוד תוכן השיחה, שבאה לידי ביטוי בשני אופנים: האחד, המתנדב מיקד את השיחה בבעיה שנראתה לו מרכזית ודחופה מבין הבעיות השונות שהועלו על ידי הפונה, ולא אפשר לו להסיט את השיחה למחוזות אחרים. למשל, בשיחה עם סטודנטית מוצפת בבעיות שסיפרה על קשיים בהכנה לבחינה, התנהגות של דחיית ביצוע מטלות וסיבוך בקשרים אינטימיים, המתנדב מציין: "המיקוד בתחילת השיחה היה טוב [...] בחרתי את הנושא שנראה לי דחוף באותו רגע". האופן האחר של מיקוד השיחה התבטא בכך שהמתנדב הסיט את מוקד השיחה לנושא שעלה בראשית השיחה כנושא שולי, והמתנדב ראה בו מקור לעידוד הפונה. למשל, בשיחה עם פונה שסבל מכאבים גופניים ונפשיים, הסיטה המתנדבת את השיחה לתחביב של הפונה, שעצם הדיבור עליו העלה את תחושת היכולת שלו ושיפר את מצב רוחו: "הוא תיאר תחביב שלו, צילום של דברים בטבע. הוא התלהב. תיאר צילומים יפים שעשה".

ממד הזמן בשיחה – כולל את ההיבטים של משך השיחה וקצבה.

משך השיחה – מרחב הזמן שסיפק התורן לפונה: במספר דיווחים של מתנדבים חזרה הטענה שהפונה היה זקוק למרחב של זמן והמתנדב נענה לצורך זה. לדוגמה, בשיחה עם פונה שעבר חוויה טראומטית בפיגוע חבלני שנכח בו זמן קצר לפני השיחה, ציינה המתנדבת את אי-הגבלת הזמן שניתן לפונה: "הוא ידע שאני שם בשבילו כל זמן שירצה". בדוגמה נוספת, ציינה המתנדבת שהשיחה שלה עם פונה ש"הייתה בתחתית, במקום הנמוך ביותר שיכולה להיות", נמשכה שלוש שעות. משך זמן זה הוא חריג ביותר בער"ן, לנוכח ההוראה הקיימת להגביל את משך השיחה לעשרים עד שלושים דקות.

ייתכן שהחשיבות המיוחדת לממד הזמן קשורה לכך שרוב השיחות שאותן הביאו המתנדבים כדוגמאות לשיחות יעילות התייחסו לפונים במצב של משבר חריף, שהיו זקוקים למנה גדושה של הקשבה, הכלה והרגעה. למשל, כפי שכותבת אחת המתנדבות על מצבו של הפונה שאתו שוחחה: "הוא התקשר בשעת 'נפילה', שעת משבר, כשהייוש, המחשבות [...] והאובססיה מתגברים על השכל". עם זאת, מתנדבים הגיעו לשיחות יעילות גם כאשר הן התרחשו בגבולות המקובלים של הזמן, כפי שציינה מתנדבת בשיחה עם פונה שהקושי שלה הוגדר כ"מועקה": "השיחה לא הייתה ארוכה, כעשרים דקות, אבל מאוד אפקטיבית".

קצב השיחה – התאמת מהלך השיחה לצרכים של הפונה: המתנדב אפשר לפונה לקבוע את קצב התקדמות השיחה ושיתף פעולה עם הצרכים של הפונה. למשל, מתנדב תיאר שיחה עם פונה נסערת מבחינה רגשית ומוצפת בבעיות: "השתתפתי בצורה מאוד פסיבית וכמעט בלתי מורגשת, על ידי שיקופים ושאלות שהיו מתבקשות, ולא מנחות, כך שהפונה חידדה את ראייתה והגבירה את המודעות שלה, בקצב שלה". בניתוח התגובה של המתנדב, נראה לנו שבניגוד להצהרתו, הוא לא נקט סגנון פסיבי, שכן הוא השתמש באופן מודע בעיקרון של קצב השיחה לצורך קידומה. מתנדב אחר מסביר כך את יעילות השיחה: "נתתי לה לעשות זאת בקצב שלה".

ג. אסטרטגיות של מתן עזרה

המונח "אסטרטגיה" מציין כיוון כללי שהנחה את המתנדב במהלך השיחה או בחלק ממנה, במטרה לסייע לפונה. בניתוח האירועים הובחנו שלושה סוגי אסטרטגיות של מתן עזרה שאותן נקטו המתנדבים על מנת לסייע לפונה להתמודד עם הבעיה שהוצגה: (א) אסטרטגיות ממוקדות רגש, אשר מפעילות שימוש במגוון של רגשות ומתמקדות ביצירת סביבה רגשית תומכת המכוונות להביא להקלה במצוקה הרגשית של הפונה; (ב) אסטרטגיות בעלות גוון קוגניטיבי, אשר מכוונות להביא לשינוי במשמעות שמעניק הפונה למצב שעורר את הבעיה; (ג) אסטרטגיות ממוקדות התנהגות, אשר מכוונות להביא לשינוי התנהגותי או לנקיטת דרכי פעולה על ידי הפונה.

אסטרטגיות המתמקדות בהיבט רגשי

הקשבה לפונה: המתנדבים התייחסו להקשבה כאל פעולה שבחרו בה ביודעין, ולא רק כאל מרכיב מובן מאליה של אינטראקציה בין-אישית במצב של עזרה נפשית. אסטרטגיה של הקשבה התבטאה בנכונות שגילה המתנדב לשמוע את דברי הפונה ולהכיל את התכנים והרגשות שעלו אצלו. לדוגמה: "אפשרתי לפונה להביע את רגשותיה הסוערים והחזקים"; "החלטתי להקשיב מבלי להפסיק את שטף דיבורו". איננו כוללים באסטרטגיה של הקשבה לפונה התייחסויות יזומות של המתנדב שמכוונות לבטא באופן מפורש הבנה רגשית כלפי הפונה.

אמפתיה: נכונות של המתנדב להיות עם הפונה בעולמו המיוסר והדואב. פונה שהרגישה נטושה על ידי בחור שאהבה, הביעה בשיחה מפח נפש בעקבות שיחה עם חברה, אשר אמרה לה כי היא תמצא בחור אחר. המתנדבת אפשרה לה לבטא את הרגשתה הקשה: "עסקנו המון בדיבור על מה שקורה ולא בעצות מעשיות". נראה כי הקושי של הסביבה להתחבר לעולם רגשי קשה של אדם קרוב גורם לניסיון של הסתת השיחה למקומות קלים יותר מבחינה רגשית. האמפתיה מתבטאת ביכולת להישאר עם הפונה במקום הכואב, מבלי לגלות חוסר נחת וחוסר סבלנות.

קבלה של הפונה: מתנדבת ששוחחה עם פונה שהייתה מוצפת ברגשות אשמה בגלל "בגידה" חד-פעמית, העבירה לפונה תחושה שהיא מקבלת אותה ואינה שופטת ומבקרת אותה. גישה כזאת מסייעת לפונה להחזיר לעצמה את תחושת הקבלה, שהופקעה ממנה ל"טובת" ההאשמה העצמית.

לגיטימציה: מתן לגיטימציה ועידוד לתחושות קשות של הפונה באמצעות מסר מילולי. מתנדבת ששוחחה עם פונה שהתלונן על בדיקה רפואית קשה ומשפילה, נתנה גיבוי לרגשותיו באמירה "הבדיקה באמת לא נעימה וכואבת" ובכך "נתתי לגיטימציה לרגשות שלך", ובמקרה אחר – על ידי עידוד באמצעות מסר מילולי: "עודדתי אותה שהיא עדיין צעירה ויכולה למצוא איש כלבה".

שיתוף הפונה בחוויה אישית של המתנדב: מתנדבת ששוחחה עם פונה שסובל מהתקפי חרדה, שיתפה אותו בהיסטוריה שלה בנושא זה, תוך ציון העובדה שהיא הצליחה להתמודד עם ההתקפים באמצעות טיפול. דפוס זה של התייחסות בא לידי ביטוי בחלק גדול מן השיחות שנאספו. מתנדבים ציינו את ההשפעה המרגיעה והמעודדת על הפונה של שיתופו בחוויות אישיות של המתנדב שמגיעות מאותו עולם תוכן של בעיית הפונה: "אחד הדברים שנראה לי מקרב אליי את הפונים הוא שאני משתף אותם בחוויות רלוונטיות שלי מבלי לתת שום סימן זיהוי, דבר זה מקרב מאוד ויש אפשרות רבה יותר להבהיר את המצב ולנתח אותו אפילו אם הדבר קצת כואב, כי הכאב הוא למעשה הדדי".

שימוש בדימויים ובמטפורות: שפה ציורית מסייעת לפונה במישור הרגשי בכך שהיא מתארת באופן מוחשי וציורי את מצבו: "יש סף שמעליו אי-אפשר להכיל יותר את הכוס הרוויה והכול נשפך ממנה". אפשרות אחרת לביטוי מצוקת הפונה היא הקבלה בין מצבו הרגשי לבין מצבה של דמות ספרותית או קולנועית. מתנדבת שוחחה עם פונה שסבל מאוד מהאמונה שאחרים שולטים בעולמו, ושאלה אותו אם ראה את

הסרט "כוכב הקופים" ואם הרגיש כמו גיבור הסרט, נשלט על ידי גורם אחר. "הוא ענה: 'כן... כן... כן... את בדיוק נגעת בנקודה, השיחה עזרה לי מאוד'".

אסטרטגיות המתמקדות בהיבט קוגניטיבי

הצעת פרשנות חלופית: האסטרטגיה מתבטאת בכך שהמתנדב מציע לפונה פרשנות חיובית יותר מזו שהפונה חשב עליה. דוגמה: גבר שפרץ בבכי במהלך השיחה כאשר תיאר את החוויות שלו בעת אירוע קשה, נבהל מהבכי ופירש אותו כאות של חולשה. המתנדבת אמרה לו שהבכי מעיד על אנושיות, שכן יש גבול ליכולת שלנו להכיל חוויות מאיימות מבלי לפרוק אותן מבחינה רגשית. הסטת המוקד של משמעות הבכי מחולשה לאנושיות אפשרה לפונה לשנות את ההתייחסות שלו כלפי עצמו, מרגשי אשמה על הפגנה של חולשה לקבלה עצמית כמי שמתנהג בצורה אנושית.

שינוי בנקודת המבט של הפונה כלפי הבעיה: מועקה רגשית יוצרת לעתים קרובות צמצום קוגניטיבי: האדם תופס את הבעיה שמציקה לו כממלאת את כל עולמו המנטלי ואינו מתמודד עמה באמצעות יצירה עצמית של מסרים נוגדים. האסטרטגיה שעלתה מתיאורי השיחות מתבטאת בכך שהמתנדב מסייע לפונה להעניק לבעיה שלו נקודת מבט שונה, מציאותית יותר, ועל ידי כך להפחית את עצמת האיום שהיא מעוררת. למשל, פונה סיפרה על חבר קרוב, שהתוודה בפניה על מחלה קשה שפקדה אותו. היא הרגישה שכל עולמה התמוטט. לאחר שלב ראשון של הבנה והכלה, המתנדבת ניווטה את השיחה ל"דיון פילוסופי על אהבה מול פחד להיפגע, על ביטחון בחיים ועל התמודדויות בתוך מערכת יחסים". הסטת הדיון לרמה כללית, אפשרה לפונה להתבונן מבחוץ במצב הקשה שנקלעה אליו, ללא המעורבות הרגשית הסוחפת בתחילת השיחה, ולאמץ גישה מציאותית יותר כלפי משמעות המחלה של החבר. דרך נוספת שבה הופעלה אסטרטגיה זו הייתה באמצעות משחק תפקידים. פונה שהתלוננה על מריבות בלתי פוסקות עם עמיתה לעבודה, הציעה בעצמה למתנדבת לעשות משחק תפקידים. המתנדבת שיחקה את תפקידה של הפונה, בעת שהפונה שיחקה את תפקידה של הבחורה שמציקה לה בעבודה. ההתנסות במשחק התפקידים יצרה אצל הפונה תובנה על נקודת המבט של יריבתה, והיא אמרה למתנדבת כי שוב אינה רואה את התנהגות חברתה לעבודה כלפיה כנובעת מעוינות.

שינוי בייחוסים שעושה הפונה כלפי עצמו: מצוקות פסיכולוגיות, ובמיוחד רגשי אשמה, נובעים לעתים קרובות מייחוסים מוטעים שעושים אנשים לאירועים שמתרחשים בסביבתם. הם מייחוסים לעצמם את האחריות לתוצאות שליליות, ללא כל בסיס מציאותי. האסטרטגיה התבטאה בכך שהמתנדב הציע לפונה לבחון ייחוס חלופי לייחוס שהוליד את רגשי האשמה. למשל, בשיחה עם ילדה בת עשר, התברר שהיא מייחסת לעצמה את המריבות הבלתי פוסקות של הוריה. בעקבות עיבוד הסוגיה של אחריות כלפי מריבות ההורים והבהרה של המתנדבת שהילדה אינה אחראית למריבות הללו, "היא נשמעה הרבה יותר רגועה בסוף השיחה".

מתן מידע פסיכולוגי: אנשים נקלעים לעתים למצוקה נפשית בגלל חוסר מידע על הנורמטיביות של התהליכים שהם עוברים (כגון תהליך של אבל). מתן מידע פסיכולוגי לפונה עשוי לשנות את המשמעות הקשה, ולעתים הפתולוגית, שהוא נותן

להתנהגותו. לדוגמה, פונה שאוכזבה קשות מחוסר הצלחתה לשנות דפוס התנהגות של דחיית ביצוע מטלות, שמעה מהמתנדבת שכל שינוי מתרחש כשהליך, וחשוב לתת לתהליך להתקדם מבלי שתכניס את עצמה ללחץ נפשי. בסיום השיחה אמרה הפונה שזהו המסר המשמעותי ביותר שלקחה אתה מהשיחה. מתן מידע עשוי לסייע לפונים בדרך נוספת, שמתבטאת בראייה אופטימית יותר של בעיה מעיקה. לדוגמה, מתנדבת סיפרה לפונה שתיאר התקפי חרדה שהוא עובר, כי זאת תופעה מוכרת שניתן לטפל בה בסיכויי הצלחה מרובים. מידע זה, שלא היה ברשותו לפני כן, עודד אותו מאוד.

אסטרטגיות המתמקדות בהיבט התנהגותי

עצות מעשיות: הכוונה היא לרעיונות שנותן המתנדב לפונה, על דרכי פעולה שעשויות להביא להקלת הבעיה, כפי שמדווחת מתנדבת: "הצעתי הצעות קונקרטיות". דוגמה לעצה מעשית: "הצעתי לה להכין סדר יום כתוב מראש, איזה מטלות היא צריכה להספיק ולבצע כל יום".

גיוס תמיכה של הסביבה לעזרת הפונה: מתנדבת דרבנה פונה חולה לפנות לילדיו על מנת שיעזרו לו להתמודד עם מצבו: "הבן שלך לא יתעניין כל כך איך בדיק בוצעה הבדיקה, אבל הוא ישמח אם תשתף אותו".

שילוב בין אסטרטגיות של מתן עזרה

ניתוח השיחות העלה שהמתנדבים השתמשו במהלך השיחה באסטרטגיה אחת, בשילוב של חלק מן האסטרטגיות או בכולן. על מנת לבדוק באיזו מידה נעשה שילוב כזה, חושבו השכיחות של השימוש בכל אחת מן האסטרטגיות והשילוב ביניהן. התוצאות מוצגות בלוח 2.

לוח 2: שילוב השימוש באסטרטגיות של מתן עזרה

נושא השיחה	רגשית	קוגניטיבית	התנהגותית
בעיות בזוגיות – אי-משיכה	+	+	+
בעיות בזוגיות – הפסקת קשר	+	+	+
בעיות בלימודים ובזוגיות	+	+	+
בעיות בריאות – בדיקה רפואית משפילה	+	+	+
חשש מגירושין של הורים	+	+	+
התקף חרדה	+	+	+
תגובה טראומטית לפיגוע	+	+	+
בעיות בזוגיות – "מעידה"	+	+	
בעיות בריאות – מחלת בן זוג	+	+	
שילוב של בעיות כלכליות ובעיות בריאות	+	+	
מחשבות אובססיביות	+	+	
גילוי עריות	+		

תוצאות הניתוח הראו שבשבע מתוך שתיים עשרה השיחות, עשו המתנדבים שימוש בשלוש אסטרטגיות, בארבע שיחות עשו המתנדבים שימוש בשתי אסטרטגיות – רגשית וקוגניטיבית, ובשיחה אחת מתוך השתיים עשרה עשתה המתנדבת שימוש באסטרטגיה רגשית בלבד. התוצאות מראות, אם כך, שאסטרטגיה של עזרה רגשית הוזכרה בכל השיחות, אסטרטגיה של עזרה קוגניטיבית הוזכרה באחת עשרה שיחות, ואסטרטגיה של עזרה התנהגותית הוזכרה בשבע שיחות.

ד. קריטריונים להצלחת השיחה

הקריטריונים ליעילות הם מדדים אופרטיביים להערכת השיחה כמוצלחת. מדדים אלה עלו מתוך תיאורי השיחות והתשובות לשאלה על אודות הסיבות להצלחתה של השיחה. זוהו שני קריטריונים עיקריים:

1. שינויים שחלו אצל הפונה בין תחילת השיחה לסיומה, כפי שהעריך המתנדב מתוך ההקשר המילולי וההקשר הבלתי מילולי, למשל: "היה מדהים ומפתיע לראות את השינוי שחל בה". השינויים בהקשר המילולי באו לידי ביטוי בייחוס הצלחה במישור הרגשי, במישור הקוגניטיבי ובמישור ההתנהגותי. דוגמאות: "הפונה יצא מהדכדוך בסוף השיחה", "הפונה נשמעה הרבה יותר רגועה בסוף השיחה" (שינוי רגשי); "הפונה חידדה את ראייתה לגבי מצבה", "[הפונה] אמרה שתנסה לזכור שהשינוי הוא עניין של תהליך", "הוא סיים את השיחה מבין ומוכן יותר לקבל את עצמו" (שינוי קוגניטיבי); "הפונה קיבלה החלטה בקשר לדילמה שהעסיקה אותה במהלך השיחה" (שינוי התנהגותי); "יכולתי לשמוע בסוף השיחה את האישה החזקה והעצמאית שהיא באמת" (שינוי בשלוש המישורים). הקריטריונים בהקשר הבלתי מילולי באו לידי ביטוי בשינויים הקשורים לנימת הדיבור ולאווירה בשיחה: לדוגמה, "התחושה שהשיחה הצליחה נבעה מהקול המעודד והבטוח יותר שהיה לפונה בסוף השיחה לעומת הדיכאון והבכי שהתחילו את השיחה", או "נראה שהדבר מאוד השפיע עליה והיא נשמעה עליזה ומחויכת למדי" וכן "השיחה הוסטה לתחביב, והאווירה השתנתה לחלוטין מכאב וסבל להתלהבות".

2. הצהרות מפורשות של הפונה בנוגע לתועלת שהפיק מהשיחה וכן הצהרת תודה של הפונה הוזכרו כייחוס הצלחה במרבית התיאורים. דוגמאות: הפונה אמר למתנדב שהשיחה עזרה לו מאוד; הפונה אמרה שלקחה אתה משהו מן השיחה; "היא הודתה לי מספר רב של פעמים ואף ניסתה להוציא ממני פרטים מזהים כדי לשלוח מכתב תודה"; "הוא הודה לי על שהייתי בשבילו".

ניתוח שיח המתמקד במטפורות

הרעיון לניתוח שיח הממוקד במטפורות לא תוכנן מראש, אלא צמח מתוך עיון בנתונים הגולמיים. השימוש במטפורות היה שכיח מאוד בתיאורי השיחות ובתיאורי הייחוסים להצלחתן. בכל השיחות המתוארות, למעט תיאור שיחה אחת, שולבו מטפורות. בשמונה מן השיחות היה שימוש בשלוש מטפורות ויותר בתיאור אותה שיחה. בחלק מהתיאורים ציטטו המתנדבים מטפורות שהועלו על ידי הפונים. בשל החשיבות הייחודית של מטפורות להבנה מעמיקה יותר של השיח, הוחלט לכלול גם אותן בניתוח הנתונים.

"מטפורה", מקורה במילה יוונית שמשמעותה השאלה, העברה או הסמלה. המטפורות מאפשרות מבט פנימה לתוך היבטים אחדים, נסתרים באופן יחסי, של השפה. ההנחה היא שבחירת השפה אינה מקרית, והיא מייצגת יותר מאשר את המשמעות הראשונית של המונחים. לפי לאקוף וג'ונסון (Lakoff & Johnson, 1980), המטפורה היא כלי לשוני לחשיפת המשמעות שנותנים אנשים למציאות מסוימת. מאחר שהשפה פועלת כדרך של העברה מסוג מציאות אחד למשנהו, המטפורות לא רק משקפות מציאות אלא עוזרות ליצור אותה. חשוב לזכור שהמטפורות משקפות צביון אישי של המשתמש בהן (ענבר, 1997). אחד התחומים שבהם נעשה שימוש שכיח במטפורות הוא שיח בעת מצוקה. המטפורה מגויסת על ידי הפונה לבטא ולהבהיר את מורכבות המצוקה שלו, והיא מסייעת לעונה לקדם את דרכי ההתמודדות אתה. החשיבות של מטפורות לצורך קידום העזרה לפונים בעת מצוקה הודגמה במחקרים שבדקו פניות לער"ן ופניות לאינטרנט (Kupferberg & Green, 2005; Kupferberg, Green & Gilat, 2002).

להלן נציג את הממצאים שהתקבלו בניתוח המטפורות בתיאורי השיחות ובייחוסים להצלחות.

שימוש במטפורות בתיאור השיחות

ניתוח המטפורות בתיאור השיחות מעלה שימוש עשיר בהן בהתאם למגוון הבעיות שהועלו על ידי הפונים. למטפורות מספר תפקידים בשיח: הן מבטאות ניסיון לתאר את הבעיה בדרך פיגורטיבית שבעזרתה ניתן להסביר את הבעיה, להעמיק ולחדד את נקודות ההתבוננות בתופעה ולהרחיב את זוויות הראייה בהתייחסות לבעיה. מחקרים על שימוש במטפורות בשיח בעת מצוקה העלו שהן יכולות לשמש גורם מארגן, שדרכו מבטא המשוחר את המשמעות הכוללת של המצוקה שבה הוא נתון (Kupferberg & Green, 1998). לדוגמה, אחת המתנדבות השתמשה במטפורה כגורם מארגן בהבהרת המצוקה ודרך ההתמודדות עמה: "הסברתי לו שעץ שעומד זקוף בסערה נשבר בדרך כלל. העץ שמתכוּפף ומתאים את עצמו לתנאים חדשים – מזדקף אחרי שהבעיה חולפת. המשפט הזה תפס אותו... אמר שהוא מרגיש שהכול ברור לו..." בהמשך, המתנדבת מצטטת את הפונה, שבחר להשתמש באותה מטפורה לסיכום השיחה: "העץ הזה התכוּפף", אמר לי, "והוא עוד יזדקף". דוגמה אחרת, הממחישה את תפקיד המטפורה כגורם ממקד, מובעת בדברי מתנדבת אחרת: "ביקשתי שתתאר את הנושאים הנלמדים ואיפה נמצא מוקש אי-הבנתה".

המטפורה יכולה למלא גם תפקיד מכוון, כשהמתנדב משתמש בה להציע לפונה דרכי התמודדות מעשיים. לדוגמה: המתנדבת מציעה לפונה "להניח את המושכות ולתת לאחרים לאחוז בהם", או "לסמוך על האהבה של המשפחה ולרתום את כולם למאמץ להחזיר אותו אלינו".

תפקיד נוסף של המטפורות הוא הדגשת ההזדהות וההכרה של המתנדב בקושי של הפונה. לדוגמה, המתנדבת פותחת את תיאור השיחה במילים: "הבחורה הייתה בתחתית", ובסוף השיחה היא מתארת: "היא הייתה בשפל במקום הנמוך ביותר שיכלה להיות"; המתנדב מציין שהפונה התקשר "בשעת נפילה" והוא מסביר "שעת משבר כשהיאות, המחשבות והאובססיה מתגברים על השכל".

שימוש במטפורות בייחוסים להצלחת השיחה

בניתוח תיאורי הייחוסים להצלחת השיחה ניתן היה לזהות ארבעה תפקידים שמילאו המטפורות בדו-שיח עם הפונה – הן התמקדו בניסיונם של המתנדבים לספק לפונים הגנה רגשית, תמיכה אישית, שותפות אנושית ותחושה של שחרור רגשי.

הגנה רגשית: בעזרת המטפורות בקבוצה זאת העניקו המתנדבים לפונים מרחב רגשי מכיל שאפשר בניית אמון והגנה רגשית: "הרצון שלי לעטוף אותך באהבה היה אמיתי"; "היכולת שלי להכיל את המאורעות הקשים שחווה"; "היא שפכה את לבה בפניי".

תמיכה אישית: מוקד המשמעות של המטפורות בקבוצה זו הוא בעצמה של המתנדבים, שהפונה יכול לשאוב ממנה כוחות. ניתן לפרש את המטפורות בקבוצה זאת כמבטאות את תפיסת המתנדבים, שהם מהווים משענת לפונה המתנדנד בשל הסערה שהתרגשה עליו ומאיימת להפילו. מעניין לציין שהמטפורה של משענת מזכירה את הרעיון של קפלן (Caplan, 1961) בנוגע להתערבות בשעת משבר. קפלן תיאר את העזרה לאדם הנתון במשבר כמתן קביים, שבהם הוא יכול להיאחז עד שיוכל לחזור לתפקוד עצמאי: "הייתי החבל שבו יכלה להיאחז ולחזור לעצמה"; "היא הייתה זקוקה לחגורת הצלה ואני סיפקתי לה אותה"; "היא נשענה עליי".

שותפות אנושית: מטפורות בקבוצה זאת מבטאות את הממד האנושי שבקשר בין המתנדב לפונה. התרומה של המתנדב מתבטאת ביכולתו להעניק לפונה תחושה של שותפות אנושית: "התחושה שאני מערב את עצמי נתנה לה תחושה של שיחה בגובה העיניים"; "זו הייתה שיחה כמו בין שתי חברות".

שחרור רגשי: תפקיד המטפורות הוא לשחרר את הפונה מהמועקה הרגשית שבה הוא נתון ולהעלות למודעות שלו את קיומה של מציאות אופטימית יותר: "לא הנחתי לו להישאר בקליפה שלו"; "הראיתי שיש קרן אור מחוץ לקונכייה שלו". בייחוסים ההצלחה היה שימוש משולב של חלק מהתפקידים שתוארו לעיל או של כולם.

דיון

מטרתו של המחקר הנוכחי הייתה לשפוך אור על המשמעות של שיחה יעילה בער"ן דרך בחינת הנושא מנקודת המבט של המתנדבים. הממצאים שהתקבלו מבוססים על ניתוח איכותי של תיאורי שיחות אשר נחרתו בזיכרון המתנדבים כמוצלחות, ועל ייחוסים שהם נתנו להצלחתה של ההתערבות.

ניתוח טבען של הבעיות שהוצגו על ידי הפונים הצביע על מאפיינים משותפים לרובן הגדול: המצוקות התפתחו בעקבות אירוע חד-פעמי, כמו: פרידה, מחלה או נוכחות בפיגוע חבלני, אירוע שהפונים לא הצליחו להתמודד אתו בעצמם. התסמינים של הפונים התבטאו במצוקה רגשית חריפה, שתוארה במונחים כמו "התמוטטות" ו"שבירה", מונחים אשר מציינים החרפה של המצב הנפשי. נוסף על כך, הפנייה לער"ן נעשתה בטווח זמן של מספר שעות עד מספר ימים לאחר האירוע. כל המאפיינים האלה תואמים להגדרות של משבר המקובלות בספרות הפסיכולוגית. משבר מוגדר

כערעור של שיווי משקל פסיכולוגי בעקבות אירוע הנתפס כמאיים, שהפרט אינו מצליח להתמודד אתו בעזרת האמצעים המוכרים לו (Caplan, 1961; Slaikau, 1980).

מתברר אם כך, כי השיחות שנחרתו בזיכרון המתנדבים כיעילות ביותר הן בעיקר בעלות אופי של התערבות בשעת משבר. סוג זה של התערבות מהווה מרכיב חשוב בשירות של עזרה ראשונה נפשית באמצעות הטלפון (Bryant, 1998; Kalafat, 2002), אולם הוא אינו השכיח ביותר. ההתערבות השכיחה ביותר היא מתן תמיכה רגשית לאנשים הסובלים ממצוקות רגשיות בעלות אופי מתמשך, ולא התערבות במשבר חד-פעמי (Latzer & Gilat, 2000). פונים אלה מוגדרים על ידי הספרות כפונים כרוניים (גילת וגיל, 1996) והם מרבים להיעזר בער"ן כמנגנון כמעט קבוע של איזון הלחצים הנפשיים. ייתכן כי מתנדבים בחרו התנסויות עם פונים במשבר חריף כשיחות מוצלחות בשל האפשרות הרבה יותר לחולל שינוי בשיחות אלה, לעומת האפשרות לעשות זאת בשיחות עם פונים הסובלים ממצוקות מתמשכות. עם זאת, ייתכן כי שיחות אלה היו זמינות יותר בזיכרון של המתנדבים, בגלל האופי ה"דרמטי" שלהן, ולא ניתן להסיק כי הן נתפסות כיעילות יותר משיחות עם פונים במצוקה מתמשכת. ראוי לבדוק בעתיד, עד כמה מאפייני הבעיות של הפונים קשורים לתפיסת יעילותה של השיחה. באשר למחקר הנוכחי, המשמעות של הבחירה בשיחות משבריות נוגעת ליכולת ההכללה של הממצאים שלו. מרכיבי היעילות של שיחות ער"ן, מנקודת המבט של המתנדבים, כפי שעלה ממחקר זה, מאפיינים התערבות בעת משבר, ולא בהכרח טיפוסים אחרים של התערבות טלפונית.

בניתוח של תיאורי השיחות ושל הייחוסים להצלחתן התגלו שני היבטים מרכזיים: תוצר ותהליך של השיחה. בהתייחסויות לתוצר, ניתן לזהות שני קריטריונים להערכת שיחה יעילה, ובהתייחסויות לתהליך, ניתן לזהות מרכיבים המקדמים את יעילות ההתערבות.

הקריטריונים שעלו בהתייחסות לתוצר הם: שינויים שחלו במצבו של הפונה והצהרה מפורשת של הפונה באשר להצלחתה של השיחה. השינויים שאותם תיארו המתנדבים, באו לידי ביטוי בשלושה מישורים – רגשי, קוגניטיבי והתנהגותי. שינוי רגשי התבטא לרוב בהפחתה של דיכאון או חרדה, השינוי הקוגניטיבי התבטא בהעלאת המודעות של הפונה בהבנה למצבו, והשינוי ההתנהגותי התבטא בקבלת החלטה או בחיזוק יכולות ההתמודדות. הקריטריון של שינוי במצבו של הפונה בין תחילת השיחה לסיומה מוכר ממחקרים על הערכת יעילות של שיחות ער"ן. כך, למשל, במחקר על קו מצוקה לבני נוער, הגדירו החוקרים את היעילות של שיחות אבדניות כשינוי ברמת האבדנות של הפונים בין תחילת השיחה לסיומה (King, Nurcombe, Leonard, Hides & Reid, 2003). השימוש בקריטריון זה להערכת יעילות של שיחת ער"ן, מבטא תפיסה הגורסת שיפור מידי במצבו של הפונה כמטרת ההתערבות. האופי החד-פעמי של ההתערבות והשימוש בעוזרים פארא-מקצועיים מגבילים את הרמה ואת משך השינוי שאליהם ניתן להגיע. העזרה הראשונה הנפשית משתלבת עם מרכיב נוסף בתפיסה של השירותים הטלפוניים, והוא עידוד פונים לפנות למקורות מקצועיים של סיוע נפשי לצורך המשיך התהליך הטיפולי.

בהתייחסות לתהליך עלו שלושה מרכיבים מרכזיים שתורמו להצלחת השיחה: איכות הקשר, דרכי ניווט השיחה על ידי המתנדבים והשימוש באסטרטגיות של מתן עזרה.

מרכיב איכות הקשר נתפס על ידי המתנדבים כמקדם את יעילות השיחה עבור הפונה בשני אופנים: הדרך שבה משתפים המתנדבים את הפונים בניסיונם האישי והאחר, וההתייחסות של המתנדבים למצב הנתון של הפונה בעת השיחה. איכות הקשר ניתנת לאפיון כ"שוויוניות". דוגמה לקשר באיכות כזאת ניתן למצוא במטפורה שבה השתמש אחד המתנדבים, אשר כתב כי הצליח להעניק לפונה תחושה של "שותפות ושיחה בגובה העיניים". ההסבר שאנו מציעים לחשיבות של תחושת השוויוניות, מעוגן באופיו הדואלי של הקשר המתפתח בשיחת ער"ן, כמו גם בשיחה טיפולית. קשר זה מתנהל בו בזמן בשתי רמות: מפגש בין תפקידים ומפגש בין אנשים. הרמה הראשונה אינה שוויונית, שכן הפונה מביא למפגש את החלקים הנזקקים שלו, והמתנדב מביא את היכולות להעניק עזרה. היצמדות למפגש ברמה הזאת עלולה להקשות על הפונה להשתחרר מתפקיד הנעזר ולקבע את הבעיה. העלאת הבולטות של המרכיב האנושי, המשותף לפונה ולעונה, עשויה לעודד את הפונה, גם אם באופן לא מודע, ולהביא למפגש מגוון רחב יותר של חלקים מעולמו הנפשי, כולל משאבים ויכולות. תהליך כזה יכול להעצים את הפונה ולהעלות את מודעותו למשאבי התמודדות שקיימים אצלו. הסבר זה עולה בקנה אחד עם התפיסה ההומניסטית של טיפול ממוקד בלקוח, אשר מדגישה את המפגש ההוליסטי בין המטפל למטופל, במקום להתמקד בבעיה של המטופל ובמאמץ לשנותה באמצעות הכישורים המקצועיים של המטפל. גישה זאת מנחה את הפעילות של שירותי ייעוץ טלפוניים, ואכן הספרות המקצועית על אודות שימוש במתנדבים פארא-מקצועיים בתפקידים של התערבות בשעת משבר מדגישה את התרומה הייחודית של מתנדבים ביכולת ליצור קשר שוויוני. כך, למשל, טוען פרברואו, כי המתנדבים יכולים לפתח קשר ישיר יותר וידידותי יותר עם הפונים מאשר אנשי מקצוע (Farberow, 1966).

אמצעי נוסף שבו השתמשו המתנדבים על מנת לקדם קשר אותנטי עם הפונים התבטא בחשיפה אישית, דהיינו שיתוף הפונים בהתנסויות אישיות של המתנדבים הקשורות לבעיה שהעלה הפונה. כך למשל מסביר המתנדב את הצלחת השיחה: "הרגשתי שהעובדה שאני מערב את עצמי נתנה לה תחושה של מעין שותפות". לחשיפה אישית עשויה להיות משמעות תרפויטית, כפי שעולה ממחקרים שבחנו נושא זה (Farber, Berano & Capobianco, 2004).

דרכי ניווט השיחה שעלו מתיאורי המתנדבים באו לידי ביטוי בשני ממדים: ממד התוכן וממד הזמן. ממד התוכן הדגיש את הצורך במיקוד השיחה בבעיה אחת מתוך מספר רב יותר של בעיות שהועלו על ידי הפונה. ממד הזמן כלל את התאמת קצב השיחה ומשך השיחה לצרכים של הפונה. שני ממדים אלה מעידים על גמישות בניהול השיחה. במיקוד תוכן השיחה, המתנדב כיוון באופן יזום את תהליך השיחה, ובממד הזמן, המתנדב אפשר לפונה לקבוע את התהליך בכל הנוגע למשך השיחה ולקצב שלה. חשוב לציין, שניהול השיחה בהקשר של ממד הזמן אינו מעיד על היגררות המתנדב אחרי הרצונות של הפונה, שכן המתנדב מעיד על עצמו שהחליט באופן מודע

לאפשר לפונה לקבוע את קצב השיחה ואת משכה. ניתן לומר אם כך, שהמשותף לדרכי ניווט המקדמים יעילות של שיחה הוא השליטה של המתנדב בתהליך ובו בזמן – מתן אפשרות לפונה לקבוע חלק מהמרכיבים שלו.

למרכיב הזמן בשיחות ער"ן יש חשיבות מיוחדת. האינטראקציה המתרחשת בער"ן היא בדגם של התערבות חד-פעמית המתנהלת בגבולות של רצף ומשך, בדרך כלל כעשרים דקות. נראה כי בשיחות שנבחרו על ידי המתנדבים במחקר זה היה צורך להרחיב את גבולות הזמן כדי להביא לתוצאות הרצויות. סביר להניח כי הצורך הזה קשור לאופי השיחות, שהתנהלו, כאמור קודם לכן, כהתערבות בשעת משבר. לא ברור, האם ניתן להכליל את דרכי הניווט האלה כמקדמי יעילות גם לשיחות ער"ן עם פונים קבועים, שמרבים להתקשר ולשוחח על בעיה מתמשכת ולא על משבר חד-פעמי (גילת וגיל, 1996). ייתכן כי בשיחות עם פונים כאלה דרושה דווקא הצבה של גבולות זמן על מנת להגיע לתוצאות טובות יותר.

מרכיב מרכזי נוסף הוא אסטרטגיות של מתן עזרה לפונים, שהיו שזורות ברוב תיאורי השיחות ובייחוסים להצלחתן. זוהו שלושה סוגים של אסטרטגיות שאותן הפעילו המתנדבים על מנת לעזור לפונים: (א) אסטרטגיות ממוקדות רגש, שבהן המטרה העיקרית הייתה יצירת סביבה רגשית תומכת ומקבלת. אסטרטגיות אלה כללו, למשל, הקשבה לפונה והתעניינות בו, הכלה של חוויות קשות ומתן לגיטימציה לרגשות; (ב) אסטרטגיות ממוקדות חשיבה, שבהן המטרה העיקרית הייתה שינוי האופן שבו תופס הפונה את הבעיה שלו, כך שיקל עליו להתמודד אתה. אסטרטגיות אלה כללו, בין השאר, הצעת פרשנות חלופית לפרשנות שנתן הפונה למצב מאיים, ומתן נקודת מבט מציאותית יותר לבעיה מזאת שנתן לה הפונה לפני השיחה; (ג) אסטרטגיות ממוקדות התנהגות, כגון מתן עצות מעשיות, שמטרתן העיקרית ליצור שינוי בהתנהגות הפונה.

מניתוח רשימת האסטרטגיות עולים שני מאפיינים שתרמו ליעילות השיחה: הראשון – המרכזיות של אסטרטגיות רגשיות שהופיעו בכל התיאורים. החשיבות של תמיכה רגשית אינה ייחודית להתערבות טלפונית ומאפיינת את רוב הגישות בפסיכותרפיה. נראה כי היא ממלאה שני תפקידים בתהליך העזרה: תמיכה רגשית יכולה להיות מטרה בפני עצמה, ולהתבטא ביצירת שינוי במצב הרגשי של הפונה; נוסף על כך, תמיכה רגשית מכשירה את הקרקע ליצירת שינויים במישורים אחרים, כגון המישורים הקוגניטיביים וההתנהגותיים, בכך שהיא מקדמת את האמון של הפונה במתנדב. תפקיד זה של התמיכה הרגשית קיבל במחקר הנוכחי ביטוי מטפורי, כאשר מתנדבים תיארו את התפקיד שאותו מילאו כלפי הפונים כמשענת או כחגורת הצלה. סביר להניח כי הישענות של הפונים על המתנדבים מחייבת אמון, וזה נרכש בשלב מוקדם יותר על ידי ההגנה הרגשית שסיפקו המתנדבים.

המאפיין השני של האסטרטגיות שבהן השתמשו המתנדבים הוא בשילוב שלהן. ברוב השיחות עשו המתנדבים שימוש בכל שלושת סוגי האסטרטגיות. שימוש כזה עשוי להועיל בשיחות עם פונים הנתונים במשבר, לנוכח העובדה כי משברים נפשיים מתבטאים בזיקת גומלין בין מרכיבים רגשיים, קוגניטיביים והתנהגותיים. העובדה כי המתנדבים לא הגבילו את ההתערבות לתמיכה רגשית בלבד, מלמדת על כך שהם

כיוונו את האינטראקציה עם הפונים ליצירת שינוי, ולא הסתפקו בהקלה זמנית של המצוקה הרגשית. יצירת שינוי היא עזרה שמאפיינת חלק ניכר מן השיחות לער"ן (גילת וולצר, 2006). על פי דיווחי המתנדבים, השימוש באסטרטגיות האלה אכן הצליח לחולל שינוי בחלק מן המקרים, כמו קבלת החלטה בדילמה שהעיקה על הפונה, או חיזוק הכוחות של הפונה.

לסיכום, ניתן לתמצת את המשמעות של התערבות יעילה עם פונה בשעת משבר באופן הבא: המתנדב מצליח ליצור עם הפונה קשר שוויוני, "בגובה העיניים", למקד את השיחה לבעיה מרכזית, לנווט את תהליך השיחה, תוך התחשבות בצרכים של הפונה בנוגע לקצבו ולמשכו של התהליך; המתנדב יוצר סביבה רגשית תומכת שמעניקה לפונה הגנה רגשית, ועושה שימוש במגוון אסטרטגיות של עזרה, על מנת לחולל שינוי קוגניטיבי או התנהגותי במצבו של הפונה.

היבט נוסף שעלה כמעט בכל תיאורי השיחות ובייחוסים להצלחתן הוא השימוש השכיח במטפורות. ממצאי המחקר מאפשרים להדגים את יתרונות השפה המטפורית בכל שלבי האינטראקציה שבין הפונה למתנדב. בשלב אבחון וברור הבעיה, המטפורות מסייעות ל"עקוף" את מחסום המילים ומקדמות את אבחון הבעיה על ידי ברור והמחשת הבעיה, מיקוד וארגון הקושי והרחבת המשמעות. בשלב ההתערבות המטפורות משמשות מראה להתבוננות פנימית וליכולת לראות את הבעיה בדרך שונה, ובכך הן יוצרות את החיבור בין הרובד התיאורי ויצירת משמעות חדשה (אזיקרי, 2004). נוסף על כך, המטפורות מאפשרות למתנדב להתקשר לעולם החווייתי והרגשי של הפונה. בשלב של הבנת תוצאת השיחה, המטפורות נותנות ביטוי לסוג העזרה שהציע המתנדב לפונה בתחום האישי ובתחום הרגשי.

לממצאי המחקר עשויות להיות השלכות יישומיות בתחום ההדרכה למתנדבי ער"ן. הממצאים מלמדים ששילוב של אסטרטגיות בהיבטים הרגשי, הקוגניטיבי וההתנהגותי מקדם את יעילות השיחה. ניתן ליישם מסקנה זו בהדרכה של המתנדבים, בעיקר בשלב הראשון שמתנהל כסדנה קבוצתית, על ידי הדגמת שימוש באסטרטגיות של מתן עזרה והדרכה בשימוש במטפורות לקידום השיחה.

בהערכת התרומה של המחקר הנוכחי להבנת הסוגיה של יעילות העזרה הנפשית הטלפונית, מן הראוי להתחשב במגבלותיו. מגבלה אחת היא ההתמקדות של המחקר בנקודת המבט של המתנדבים על יעילותה של שיחת ער"ן. השיחה מהווה מפגש דינמי בין שני שותפים, וכדי להגיע להבנה מלאה יותר של הגורמים המקדמים יעילות של שיחה, חשוב להשתמש בזוויות ראייה נוספות. מן הראוי היה לערוך מחקרים שיבחנו את יעילות שיחות ער"ן מנקודות המבט של הפונים ושל שופטים חיצוניים, בעיקר מומחים לאינטראקציות של עזרה נפשית.

מגבלה נוספת היא יכולת ההכללה של התוצאות למגוון רחב יותר של סוגי אינטראקציות. המתנדבים שהשתתפו במחקר הנוכחי בחרו בעיקר שיחות של התערבות בשעת משבר, ולא ברור האם המרכיבים של שיחה יעילה כפי שזוהו במחקר זה, מאפיינים גם סוגים אחרים של אינטראקציות, כמו שיחות עם פונים קבועים הסובלים ממצוקות מתמשכות. שאלה נוספת שמעורר המחקר הנוכחי היא המידה שבה ניתן להכליל את התוצאות שהתקבלו בו משיחת ער"ן לטיפול נפשי

מקצועי. שני סוגי ההתערבויות הללו שונים זה מזה בשלושה מאפיינים שיכולים להשפיע על מהותה של יעילות האינטראקציה: רמת המקצועיות של העונים, משך האינטראקציה ומטרת ההתערבות (עזרה ראשונה לעומת שינוי לטווח ארוך). ייתכן כי הגורמים המקדמים שיחת ער"ן יקדמו גם את היעילות של קשר טיפולי, וייתכן שהם יעכבו אותו. למשל, קשר שוויוני – "קשר בגובה העיניים" – יכול לטשטש את הגבולות בין שני השותפים לתהליך הטיפול. יישום השיטה שבה נערך המחקר הנוכחי לאינטראקציות טיפוליות, עשוי ללמד עד כמה הגורמים המסייעים להצלחתה של עזרה נפשית הם כלליים או תלויים במאפיינים של מצב העזרה. שימוש בתיאורים של הצלחות טיפוליות עשוי לשפוך אור לא רק על ההבדלים בין התערבות פארא-מקצועית לטיפול מקצועי, אלא גם על קיומם של גורמים מיוחדים לגישות טיפוליות שונות.

מקורות

- אזיקרי, ד' (2004). מטפורה ופסיכותרפיה. **שיחות**, יח(2), 125–132.
- גילת, י' וגיל, צ' (1996). פניות של חולי נפש לעזרה ראשונה נפשית בטלפון. **הרפואה**, 130, 669–672.
- גילת, י' וולצר, י' (2006). פניות לעזרה ראשונה נפשית בטלפון בתקופת האינתיפאדה. **מגמות**, מד, 316–332.
- ענבר, ד' (1997). הכלא החינוכי החופשי: מטפורות ודימויים. בתוך א' פלדי (עורך), **החינוך במבחן הזמן** (עמ' 109–125). תל אביב: רמות.
- צבר בן-יהושע, נ' (1990). **המחקר האיכותי בהוראה ובלמידה**. רמת גן: מסדה.
- Bryant, R. A. (1998). An analysis of calls to a Vietnam veterans' telephone counseling service. *Journal of Traumatic Stress*, 11(3), 589–596.
- Caplan, G. (1961). *An approach to community mental health*. New York: Grune 7 Startton.
- Farber, B. A., Berano, K. C., & Capobianco, J. A. (2004). Clients' perceptions of the process and consequences of self-disclosure in psychotherapy. *Journal of Counseling Psychology*, 51(3), 340–346.
- Farberow, N. L. (1966, April). *The selection and training of nonprofessional personnel for therapeutic roles in suicide prevention*. A paper presented at the convention of the Southeastern Psychological Association, New Orleans.
- Fowler, D. E., & McGee, R. K. (1976). Assessing the performance of telephone crisis workers: The development of a technical effectiveness scale. In D. Lester & G. W. Brockop (Eds.), *Crisis intervention and counseling by telephone* (pp287–297). Springfield, IL: Charles Thomas Publications.
- Gilat, I., Lobel, T. E., & Gil, Z. E. (1998). Characteristics of calls to the Israeli hotlines during the Gulf-War. *American Journal of Community Psychology*, 26(3), 697–704.
- Gould, M., & Kramer, R. (2001). Youth suicide prevention. *Suicide and Life Threatening Behavior*, 31, 3–31.
- Kalafat, J. (2002). Crisis intervention and counseling by telephone: An update. In

- D. Lester (Ed.), *Crisis intervention and counseling by telephone* (pp.64—82). Springfield, IL: Charles C Thomas.
- King, R., Nurcombe, B., Leonard, B., Hides, L., & Reid, W. (2003). Telephonecounseling for adolescent suicide prevention: Changes in suicidality and mental state from the beginning to end of a counseling session. *Suicide and Life Threatening Behavior*, 33(4), 400—411.
- Kupferberg, I., & Green, D. (1998). Metaphors enhance radio problems discussions. *Metaphor and Symbol*, 13, 103—123.
- Kupferberg, I., & Green, D. (2005). *Troubled talk metaphorical negotiation in problem discourse*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Kupferberg, I., Green, D., & Gilat, I. (2002). Figurative positioning in hotline stories. *Narrative Inquiry*, 11(2), 385—410.
- Lakoff, G., & Johnson, M. (1980). *Metaphors we live by*. Chicago: University of Chicago Press.
- Latzer, Y., & Gilat, I. (2000). Calls to the Israeli hotline from individuals who suffer from eating disorders: An epidemiological study. *Eating Disorders*, 8, 31—42.
- Lester, D. (1997). The effectiveness of suicide prevention centers: A review. *Suicide and Life Threatening Behavior*, 27, 304—310.
- Lester, D. (2002a). Counseling by telephone: An overview. In D. Lester (Ed.), *Crisis intervention and counseling by telephone* (pp.5—21). Springfield, IL: Charles C Thomas.
- Lester, D. (2002b). The effectiveness of suicide prevention and crisis intervention services. In D. Lester (Ed.), *Crisis intervention and counseling by telephone* (pp.289—298). Springfield, IL: Charles C Thomas.
- Mishara, B. L., & Diagle, M. S. (2001). Helplines and crisis intervention services: Challenges for the future. In D. Lester (Ed.), *Suicide prevention: Resources for the millenium* (pp. 153—171). Philladelphia: Brunner/Mazel.
- Motto, J. A., Brooks, R. M., Ross, C. P., & Allen, N. H. (1974). *Standards for suicide prevention and crisis centers*. New York: Behavioral Publications.
- Reese, R. J., Conoley, W. C., & Brossart, D. F. (2002). Effectiveness of telephone counseling: A field –based investigation. *Journal of Counseling Psychology*, 49, 233—242.
- Rogers, C. R. (1980). *A way of being*. Boston: Houghton Mifflin.
- Shneidman, E. S. (1985). *Definition of suicide*. Northvale, NJ: Jason Aronson.
- Slaikeu, K. A. (1980). *Crisis intervention: A handbook for practice and research*. Boston: Allyn and Bacon.
- Somer, E., Tamir, E., Maugen, S., & Litz, B. (2005). Brief cognitive-behavioral phone-based intervention targeting anxiety about the threat of attack: A pilot study. *Behavior Research and Therapy*, 43, 669—679.
- Tekavcic-Grad, O., & Zavasnik, A. (1987). A comparison between counselors and callers expectations and their realization on the telephone crisis line. *Crisis*, 8(2), 162—177.

