

סיוע נפשי בסביבה מקוונת

יצחק גילת*

(Vago-Gefen & Shachter-Fink, 2009). הסביבה המקוונת מאפשרת לפונה להישאר אנונימי, וכך היא משחררת אותו מן המעצורים הרגשיים ומספקת את הביטחון הנחוץ כדי לשתף את המסייע ברבדים אישיים, ושיתוף זה הוא תנאי הכרחי להצלחת הסיוע נפשי. יכולתו של האינטרנט לספק חוויה משחררת עבור המשתתפים בשיח זוהתה כבר בתחילת דרכו של חקר התקשורת המקוונת ונוסחה על ידי סולר, מראשוני החוקרים של התקשורת ברשת, באופן הבא: "אנשים אומרים ועושים דברים בהיותם במרחב הווירטואלי שלא היו אומרים ועושים בעולם שבו התקשורת היא פנים-אל-פנים. הם משתחררים, מרגישים הרבה פחות מרוסנים ומבטאים את עצמם בפתיחות רבה יותר. עד כדי כך נרחבת התופעה, שנבחר עבורה שם מיוחד – 'אפקט הסרת העכבות בסביבה המקוונת'" (The online disinhibition effect, Suler, 2004, p. 321).

שימוש בכתיבה. שלל היישומים של תקשורת באינטרנט (דואר אלקטרוני, פורום, צ'ט-שיחוח), שלכל אחד מאפיינים תקשורתיים אחרים, טשטשו את ההבחנה הקלאסית בין דיבור לכתיבה כשתי סוגות של תקשורת באמצעות שפה (לסקירה ראו: Crystal, 2004). ואולם המשותף לכל היישומים הוא השימוש בהפקת טקסטים כתובים לצורך התקשורת, ולפיכך השותפים בה נהנים מהיתרונות העצומים הגלומים בטקסט הכתוב במצבים של סיוע נפשי. הערך התרפויטי של כתיבה נתמך בראיות מחקריות דרמטיות עוד לפני עידן האינטרנט, אשר הראו כי כתיבה לאורך זמן מעלה את תחושת הרווחה הרגשית ואפילו משפרת את התפקוד היומיומי (Pennebaker, Mehl & Niederhoffer, 2003). עדויות אלה חוזקו במחקרים על כתיבה מקוונת (ברק ובוניאל-ניסים, 2011). מלבד הערך הרגשי, הכתיבה מספקת לשני השותפים בתהליך הסיוע הנפשי יתרונות קוגניטיביים שאינם קיימים באינטראקציה דבורה: יש להם די זמן לתכנן את המסרים, לארגן אותם באופן בהיר ועקיב ולחזור ולעיין בהם לפני שליחתם. יתרה מזו, הכתיבה לא רק משקפת את החשיבה אלא היא אף מעצבת אותה, ולפיכך תוך כדי הכתיבה עולים רעיונות ומחשבות. כמו כן יש ערך רב לעובדה כי כל האינטראקציות מתועדות באופן מלא וזמניות לעיון בכל עת – מבחינה רגשית משום שהפונה לעזרה יכול לחזור ולקרוא את ההתכתבות ולחוות שוב את חווית התמיכה והקשר האנושי, ומבחינה קוגניטיבית משום שאפשר לקרוא שוב ושוב את המסרים כדי לעבד אותם ולהביןם, ואפשר להתייחס לדברים שנכתבו בעת התגובה מבלי להסתמך על הזיכרון המתעתע (גילת, 2013).

ניצול מגוון ערוצי תקשורת. הסביבה המקוונת מציעה מגוון ערוצי תקשורת בין-אישית הנבדלים אלה מאלה במאפיינים התקשורתיים שלהם. צ'ט אישי מאפשר תקשורת שבה המטופל זוכה לתגובה מיידית, והוא דומה בכך לשיחת פנים-אל-פנים; דואר אלקטרוני מאפשר תקשורת א-סינכרונית שבה התגובה מושהית, וזו מאפשרת הטמעה של המסר שהתקבל ותכנון וארגון של המסר שנשלח; קבוצת תמיכה מקוונת (פורום) כוללת בחובה שלל יתרונות של תהליכים קבוצתיים, ובהם חוויה של השתייכות, קבלת תמיכה

מקובל לראות בפסיכואנליזה את ראשיתו של הטיפול הנפשי בעידן המודרני. מאז פיתח פרויד שיטה זו, פותחו ויושמו עשרות רבות של שיטות לסיוע נפשי. השיטות נבדלות זו מזו בתפיסות התאורטיות המנחות אותן, ביעדי הטיפול, בטכניקות הטיפוליות, בסביבה שבה מתנהל הטיפול ובממדים נוספים של סיוע נפשי. ואולם לכולן יש מרכיב משותף והוא קיומו של מפגש בלתי אמצעי בין המטפל למטופל. כניסת האינטרנט לזירת התקשורת הבין-אישית באמצע שנות השמונים של המאה העשרים חוללה שינוי מהפכני בתחום הטיפול על ידי כך שאפשרה את קיומו של הטיפול בסביבה אנונימית: שני השותפים אינם רואים זה את זה, אינם שומעים זה את זה ומתקשרים ביניהם באמצעות טקסטים כתובים.

במבט ראשון, הרעיון של סיוע נפשי בסביבה מקוונת נראה כסתירה עצמית: הייתכן שמפגש אינטימי שבמהלכו המטופל משתף אדם אחר ברבדים האישיים והעמוקים ביותר שלו, מתנהל בסביבה אנונימית, קרה ומנוכרת? רעיון זה נראה חריג ומקומם עד כדי כך שהקהילה הטיפולית, ברובה, קיבלה אותו בהסתייגות חריפה ובזעם בצד הטלת ספק חמור לא רק באפשרות להשיג תוצאות יעילות אלא גם בהצדקה האתית של טיפול כזה. לפיכך אגודת הפסיכולוגים האמריקאים, למשל, התעלמה תחילה משיטת טיפול זו ולא פרסמה כללי אתיקה הנוגעים לטיפול ברשת (על אף נחיצותם), ואיגוד העובדים הסוציאליים הקליניים בארצות הברית הצהיר שהוא מתנגד לביצוע טיפולים כאלה (Rummell & Joyce, 2010).

אף על פי כן השפעתו הגורפת של האינטרנט על כל תחומי החיים לא פסחה גם על תחום הסיוע הנפשי. בשלב הראשון מקצת המטפלים התחילו להיעזר ביישומים מקוונים כמו דואר אלקטרוני וקבוצות מקוונות (פורומים). יתרונותיה של הסביבה המקוונת אשר התגלו בהתנסויות אלה הביאו לידי הרחבת השימוש בה ולידי הכרה ממסדית, וכיום סיוע מקוון הוא בבחינת חלק בלתי נפרד ממבחר השיטות הטיפוליות העומדות לרשותם של מטופלים ומטפלים. הניסיון שהצטבר בנושא זה בפרקטיקה ובמחקר מוביל למסקנה שאין מדובר אך ורק בעוד שיטה אלא במהפכה של ממש המרחיבה עד מאוד את מאגר האנשים המקבלים סיוע נפשי, משום שהיא מאפשרת סיוע שכזה גם לאנשים שככל הנראה לא היו פונים לטיפול פנים-אל-פנים (Gilat, Ezer & Sagee, 2015).

נציג להלן את מאפייני הסביבה המקוונת ואת משמעותם לאיכות של הסיוע הנפשי ונבחן את התועלת והרווח של סיוע מקוון במערכת החינוך. הסקירה מתייחסת לסביבות מקוונות שהתקשורת בהן מתנהלת ללא שימוש בערוץ החזותי ובערוץ השמיעתי – בעיקר דואר אלקטרוני, קבוצות תמיכה מקוונות (פורומים) ושיחוח (צ'ט).

מאפייני הסביבה המקוונת והשלכותיהם על סיוע נפשי

קידום פתיחות וחשיפה אישית. פרדוקס מוכר בתחום הסיוע הנפשי מתבטא ברתיעה של אנשים לפנות לעזרה על אף המצוקה שפוגעת קשה ברווחתם הנפשית. תופעה זו מוסברת בקיומם של מחסומים לפנייה לעזרה, במיוחד בושא וסטיגמה (Raviv, Raviv, 2015).

1. כוונת המונח "סיוע נפשי" במאמר זה הוא טיפול מקצועי וסיוע סמי-מקצועי הניתן על ידי עמותות כדוגמת ער"ן.

* פרופ' יצחק גילת – פסיכולוג, חבר סגל במכללת לוינסקי לחינוך. מרצה בפסיכולוגיה ומתודולוגיה ומכהן כראש רשות המחקר. מחקריו מתמקדים בסיוע רגשי וכן בהערכת תוכניות בתחום החינוך.

האחד – לחצים יום-יומיים שעבורם די בתמיכה של מחנכים ומורים, והשני – לחצים חזקים יותר שעבורם נדרש סיוע של יועצת או פסיכולוגית. בשל היותם של מורים דמויות משמעותיות, חלק מן התלמידים פונים אליהם בעת צרה כדי למצוא אזור קשבת ולקבל עידוד ותמיכה רגשית. לעיתים נוח יותר לפנות למורה מאשר ליועץ או לפסיכולוג מפני שהפנייה אליו אינה מתייגת את התלמיד כ"בעייתי". חלק מהתקשורת בין התלמיד למורה יכול להתנהל באחד הערוצים המקוונים, לא דווקא כתחליף אלא כאמצעי עזר. לדוגמה, הצעד הראשון יכול להיות פחות מאיים אם הוא נעשה כפנייה בדואר האלקטרוני מהתלמיד למורה או ליועצת. תמיכה מקוונת של מורים בתלמידים יכולה להיות בעלת ערך ייחודי במצבי חירום (מלחמה או אסון טבע, למשל) שבמהלכם תלמידים אינם מגיעים לבית הספר, אך המורים יכולים לשמור על קשר למטרות לימודיות ולצורך תמיכה רגשית באמצעות האינטרנט.

אשר לסוג הלחץ השני, אנשי מקצוע (במיוחד יועצות חינוכיות) יכולים לנצל את יתרונותיה של הסביבה המקוונת הן לצורך אינטראקציות עם תלמידים במצוקה (יש להדגיש – לא כתחליף לקשר ישיר אלא כאמצעי עזר) והן לצורך תוכניות התערבות ומניעה המאפשרות לנצל את הסביבה המקוונת כמקור ידע וכערוץ תקשורת (לסקירה מפורטת בנושא זה ראו: בוניאל-נסיים וברק, 2009).

לסיים, חשוב להבהיר כי הסיוע המקוון אינו תחליף למקורות הסיוע המסורתיים הפועלים בתקשורת של פנים-אל-פנים. תרומתו של הסיוע המקוון מתבטאת בהרחבה חסרת תקדים של הנגישות לסיוע נפשי משום שהוא נותן מענה לצרכים של אוכלוסיות רחבות העושות שימוש מועט מאוד במקורות הסיוע המסורתיים. במאמר מכון על בריאות נפשית בעולם של ימינו (Kazdin & Stacey, 2011) טוענים המחברים שיש פער עצום בין הצורך של אנשים בסיוע נפשי ובין יכולתם של המקורות הטיפוליים הקיימים לענות עליו. כתוצאה מכך, מיליונים רבים של אנשים נאלצים להתמודד עם מצוקות ועם איכות חיים ירודה. המהפכה שחוללה הסביבה המקוונת מבחינת אפשרויות של סיוע נפשי עשויה לקדם חיים בסביבה בריאה יותר, אך השגתו של יעד זה מחייבת ללמוד כיצד להימנע מהסיכונים ולנצל את ההזדמנויות שמעטיר עלינו האינטרנט.

מקורות

בוניאל-נסיים, מ' וברק, ע' (2009). הבלוג: יומן אישי באינטרנט בשירות היועץ והמטפל. הייעוץ החינוכי, 15, 123–143.

ברק, ע' ובוניאל-נסיים, מ' (2011). האינטרנט לעזרת מתבגרים בודדים: הערך התרפויטי של כתיבה בבלוג. מפגש לעבודה חינוכית-סוציאלית, 34, 9–30.

גילת, י' (2013). "רק באינטרנט אני יכולה לשתף במה שעובר עלי": סיוע נפשי בסביבה מקוונת. תל אביב: מכון מופ"ת.

Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M., & Shapira, N. (2008). A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of internet-based psychotherapeutic interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 26, 109-160.

רגשית אינטנסיבית, קבלת מגוון רעיונות להתמודדות עם קושי ואפשרות של המטפל "להחליף תפקיד" ולהיות גורם סיוע לחברים אחרים בקבוצה.

נגישות וזמינות של קבלת סיוע. התקשורת באינטרנט מסירה את מגבלות המרחק והזמן באופן כמעט מוחלט ועל ידי כך משפרת במידה ניכרת את הנגישות ואת הזמינות של קבלת סיוע נפשי בהשוואה לתקשורת פנים-אל-פנים. למאפיין זה יש חשיבות רבה, לעיתים אפילו קריטית, במצבים של סיוע נפשי, שבהם הצורך הוא לעיתים מיידי.

יתרונות נוספים של האינטרנט כסביבה טיפולית הם יצירת דיאלוג שוויוני יותר בין מטפל למטופל אשר שובר את ההיררכיה הטבועה באינטראקציה טיפולית פנים-אל-פנים; ניצול המשאבים הקיימים ברשת (לדוגמה, שליחת קישור לאתרים שהמטופל יכול למצוא בהם חומרים רלוונטיים לבעיה שהעלה); יכולת של המטפל ושל המטופל להיות קשובים יותר לצד השני ולעצמם בגלל היעדר הסחות דעת חברתיות הקיימות במפגש פנים-אל-פנים; נוחיות – המפגש אינו מחייב יציאה מהבית ודאגה להופעה חיצונית התואמת את הציפיות חברתיות.

עד כאן הצגנו את מאפייני הסביבה המקוונת כתנאים המקדמים הצלחה של סיוע נפשי, אך מן הראוי להזכיר גם את מגבלות הסיוע המקוון: היעדר תקשורת לא-מילולית (שפת גוף ורמזים קוליים) עלולה לפגום ביכולת לקלוט באופן מלא את המסרים של הצד השני; התלות בטכנולוגיה מביאה עימה סיכוי לשיבושים, למשל הפסקה פתאומית של צ'ט בגלל הפסקת חשמל; והאנונימיות המלאה של השותפים מאפשרת התחזות לדמויות אחרות.

עדויות להצלחה של סיוע בסביבה מקוונת

עד כה הוצג הפוטנציאל הגלום בסביבה המקוונת לשמש תשתית למקורות סיוע נפשי. עדויות אמפיריות למימוש של פוטנציאל זה נאספו הן בפרקטיקה והן במחקר החל בראשית ימיו של הסיוע המקוון. מגוון העדויות הוא רחב מאוד וכולל, בין השאר, דיווחים על הצלחה ביצירת ברית טיפולית במקרים שטיפול פנים-אל-פנים נכשל (Roy & Gillett, 2008), על הקלה בסימפטומים של הפרעות נפשיות (Mallen, Vogel, Rochlen & Day, 2005) ועל הרחבת מעגל הפונים לסיוע נפשי, ובמיוחד אנשים השייכים לקבוצות הנרתעות מסיוע פנים-אל-פנים בגלל בושה וסטיגמה או מגבלות של נגישות (לסקירה רחבה על יעילות הסיוע בסביבה המקוונת ראו: הגדולות ביותר הנרתעות מסיוע פנים-אל-פנים ומממשות את הסיוע המקוון היא בני נוער המתמודדים עם לחצים נורמטיביים של גיל ההתבגרות ועלולים להידרדר אם לא יקבלו עזרה ראשונה נפשית. קבוצות ספציפיות יותר הן למשל נפגעות תקיפה מינית, אנשים הסובלים מהפרעות אכילה ואנשים עם נטיות אובדניות (Gilat et al., 2015). עדות מעניינת לערכה הסגולי של התמיכה המקוונת אפשר למצוא בציטוט הבא, שנכתב על ידי משתתפת בקבוצת תמיכה מקוונת: "כשנכנסתי לפורום בפעם הראשונה באמת התכוונתי להתאבד. נדהמתי מן הכמות של התגובות ומן החום שקיבלתי מהמשתתפים בקבוצה והחלטתי לוותר על כוונתי. אני עדיין מרגישה מידי פעם דחף להתאבד, אבל ברגעים האלה אני חושבת על האנשים הטובים בפורום והולכת לרופא" (Gilat, 2008, p. 8).

תועלת ורווח של סיוע רגשי מקוון במערכת החינוך

מערכת החינוך יכולה לנצל את היתרונות הגלומים בסיוע הרגשי המקוון כדי לעזור לתלמידים להתמודד עם שני סוגים של לחץ:

- Crystal, D. (2004). *Language of the internet*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gilat, I. (2008). Supportive response to suicidal messages in an online support group: An action-theory approach. (Doctoral dissertation). Ben-Gurion University of the Negev, Beer Sheba.
- Gilat, I., Ezer, H., & Sagee, R. (2015). *Emotional first aid on the internet: Theory and research*. New York: Nova Publishers.
- Kazdin, A. E., & Stacey, L. B. (2011). Rebooting psychotherapy research and practice to reduce the burden of mental illness. *Perspectives on Psychological Science*, 6, 21-37.
- Mallen, M. J., Vogel, D. L., Rochlen, A. B., & Day, S. X. (2005). Online counseling: Reviewing the literature from a counseling psychology framework. *The Counseling Psychologist*, 33, 819-871.
- Pennebaker, J. W., Mehl, M. R., & Niederhoffer, K. G. (2003). Psychological aspects of natural language use: Our words, our selves. *Annual Review of Psychology*, 54, 547-577.
- Raviv, A., Raviv, A., Vago-Gefen, I., & Shacter-Fink, I. (2009). The personal service gap: Factors affecting adolescents' willingness to seek help. *Journal of adolescence*, 32, 483-499.
- Roy, H., & Gillett, T. (2008). E-mail: A new technique for forming a therapeutic alliance with high risk young people failing to engage with mental health services? A case study. *Clinical Child Psychology and Psychiatry*, 13(1), 95-103.
- Rummell, C. M., & Joyce, N. R. (2010). "So what do u want to work on 2day?": The ethical implications of online counseling. *Ethics & Behavior*, 20(6), 482-496.
- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyber Psychology & Behavior*, 7, 321-326.