



רבעון הסתדרות הפסיכולוגים בישראל

פסיכואקטואליה

מחשבות והרהורים בעת מלחמה וחירום

שְׁדָה אַחַר / יַעַל לֹקְסִמְבוּרְג כְּהַנָּא
 מָה עֲשִׂינוּ שָׁמַיִם?
 הַיְינוּ פִקְעַת שְׁל זְעָקוֹת וּשְׁתִיקוֹת מְקַטְעוֹת.
 לְקַחְנוּ יָד בְּיָד
 נִכְנָסְנוּ בְּאוֹרְנוּ אֶל הַחֶשֶׁךְ הַגָּדוֹל.
 רוּחַ גְּדוֹלָה הַתְקַרְבָּה
 וְצִמְרוֹת הָעֵצִים נָעוּ בְּעִטְיָה.
 אֶפְשָׁר הִיָּה כִּבְר לְדַעַת:
 הָעוֹלָם לֹא יוֹכַל לָשׁוּב,
 אֶן הַכֹּל מִתְרַפֵּא, הַכֹּל מִתְמַלֵּא.
 בְּקִרְוֹב, בְּקִרְוֹב,
 שְׁדָה אַחַר יִבְרָא תַחְתּוּיָנוּ.



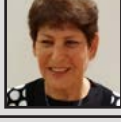


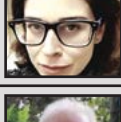


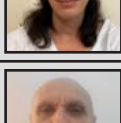


צילום: צביקה תורן

תוכן העניינים

להגעה לכתבה
לחצו על שמה

4	משולחן הוועד המרכזי ויו"ר הפ"י יורם שליאר
5	דבר המערכת שרונה מיטל
6	מה חדש בחטיבה? חדשות החטיבות
9	משולחנה של יו"ר מועצת הפסיכולוגים אילה בלוך
11	משולחנו של הפסיכולוג הארצי גבי פרץ
12	משולחנה של הפסיכולוגית הראשית במשרד החינוך חוה פרידמן
14	בחנה עדכנית של מצב החוסן הלאומי בישראל ראובן גל
17	התערבות בחירום עם המפונים מיישובי עוטף עזה משה אלון ולידר שני
21	ארגון ההתערבות הטיפולית הראשונית וסוגיות אתיות אביתר מיכאליס
27	מחשבות תחת אש - עבודה עם מפונים מהעוטף סתיו רוה
29	מחשבות על עבודת הפסיכולוגים החינוכיים במלחמה רוני קלל פרי וענבל דימנטמן אשכנזי
33	עזרה ראשונה נפשית טלפונית ומקוונת בעת מלחמה שירי דניאלס
37	מים באמצע המדבר - התערבות חווייתית מבוססת התקשרות והתאוריה הפוליווגלית בגישת Theraplay® לקבוצות הורים וילדים שפוגו מביתם סיון הרטמן וסיון יוסף
41	חיבוק מקוון ומכוון - מענה על שאלות הורים באמצעות קבוצות ווטסאפ בזמן מלחמת חרבות ברזל שרית שרם יבין ואליה זימן
45	מחשבות ראשונות על הכוח שביצירת נרטיב משפחתי משותף בזמן טראומה משותפת אורן סגל
49	עוצמת הרוח האנושית וביטוייה בזמן מלחמה נעמי יפה עיני
52	רשימות על מחשבות מקצועיות וחוויות אנושיות צביקה תורן
56	לנשום בשדה מוקשים אסף גיטלר
58	השפעות פסיכולוגיות צפויות של מלחמת חרבות ברזל על הלוחמים ועל אזרחי מדינת ישראל דוד יגיל
62	במרחב הפרטי - רשימות במלחמה עמיה ליבליך
63	תחזקנה ידי כל אחינו המכוננים מירי נהרי
66	עמדת קריאה סקירת ספרים חדשים שבתאי מג'ר
70	משולחנה של ועדת האתיקה התערבויות פסיכולוגיות למתן תמיכה נפשית ראשונית בחירום - דגשים מקצועיים-אתיים ייעוץ מס
72	פיצוי לעסקים בעקבות מלחמת חרבות ברזל אריה דן
74	הפינה המשפטית עניין שאינו סובל דיחוי אדר גרין וצ'רלי בוזגלו
75	מקבלי תארים

חברי וחברות המערכת

ד"ר שרונה מיטל - יו"ר טלפון: 054-4251567 דוא"ל: psychoactuallya@gmail.com	
נחמה רפאלי טלפון: 054-3976394 דוא"ל: nechamaraph@gmail.com	
ד"ר מירי נהרי טלפון: 054-6298888 דוא"ל: miri.nehari@gmail.com	
ד"ר נועה אליאס טלפון: 052-2971130 דוא"ל: nenoa Elias80@gmail.com	
טלי סמני טלפון: 050-8785995 דוא"ל: semani.tali@gmail.com	
ד"ר ליאת הלפמן טלפון: 054-4913329 דוא"ל: liat.helpman@gmail.com	
שבתאי מג'ר טלפון: 054-4505470 דוא"ל: majarsabi@gmail.com	
ד"ר סמי חמדאן טלפון: 052-8863468 דוא"ל: samihamd@mta.ac.il	
ד"ר עדי מרום הררי טלפון: 054-5732002 דוא"ל: adimarom1@gmail.com	
ד"ר שרגא שדה טלפון: 054-5605089 דוא"ל: tuts@zahav.net.il	
הסתדרות הפסיכולוגים בישראל: יו"ר הפ"י - מר יורם שליאר מנכ"לית הפ"י - גב' מריאל הוברמן טל' 03-5239393, ת.ד. 10211 רמת גן 5200201 פקס: 03-5230763 דוא"ל: office@psych.org.il עיצוב ועריכה גרפית: יעלצ'יק - עיצוב גרפי 050-8537244 פרסום: ניו יורק ניו יורק (ישראל) בע"מ היודה הלוי 92, תל אביב www.newyork-newyork.co.il הפקה: הסתדרות הפסיכולוגים בישראל.	
*המערכת אינה אחראית לתוכן מודעות הפרסום המופיעות בגיליון.	
מקורות המאמרים בגיליון יופיעו באתר הפ"י psychology.org.il סרקו אותי	



עזרה ראשונה נפשית טלפונית ומקוונת בעת מלחמה שירי דניאלס¹

"דאגה בלב איש ישיחנה" (משלי יב, כה)

בשל תכונותיה הייחודיות ובעיקר בגלל האפשרות לשמור על אנונימיות מלאה, השימוש בשפה כתובה שהיא בעלת ערך תרפויטי ומקדמת פתיחות וחשיפה אישית, היעדר מחסום המראה החיצוני והזמינות הגבוהה של קבלת העזרה.

המאפיינים הייחודיים של התקשורת הטלפונית והמקוונת תורמים להגשת סיוע רגשי ייחודי ובעל ערך לאנשים ונשים שמתמודדים עם מצבי חירום, עם משבר ועם טראומה (דניאלס, 2020). לתקשורת בין-אישית בטלפון ובאינטרנט מאפיינים ייחודיים שמקדמים סיוע נפשי ובהם:

- היעדר שימוש במידע חזותי: נטרול השפעת מראה חיצוני ושפת גוף.
- היעדר שימוש במידע שמיעתי בסיוע מקוון: נטרול השפעת הקול והאינטונציה.
- לבדיות - האדם נמצא לבד כאשר הוא משתמש בטלפון או במחשב.
- האדם מתקשר מתוך מרחב אישי גם כאשר התקשורת היא בין-אישית.
- היעדר נוכחות פיזית של השותף לתקשורת מונעת הסחות ו"רעשים" ומאפשרת ריכוז גבוה ומעורבות רגשית רבים יותר מבגישה המסורתית.
- זמינות, מיידיות ונגישות: שבירת מחסומים של זמן, מרחק וניידות.
- שימוש בדמיון לעיצוב דמותו של השותף לתקשורת - באמצעות עיצוב דמותו של המסייע, על פי פרשנותו הסובייקטיבית וצרכיו הרגשיים של הנעזר, גדלה מידת פתיחותו לקבל עזרה (Barak, 2007).
- אנונימיות ואפקט הסרת עכבות. אלה מאפשרים לפונה לבטא תכנים אישיים ורבים עמוקים (Suler, 2004).
- המרחב המקוון, על מגוון ערוצי התקשורת שבו ומאפייניהם, מעניק לכל אדם את חופש הבחירה במדיום העונה על צרכיו האישיים בצורה המיטבית.
- השימוש בשפה הכתובה בפנייה לסיוע באינטרנט מאפשר לנסח מחשבות ורגשות בצורה בהירה ומאורגנת, מקדם פתיחות וחשיפה אישית והוא בעל ערך תרפויטי. כמו כן, בשל תיעוד התקשורת אפשר לחזור ולקרוא את הדברים בכל עת (גילת, 2013; דניאלס, 2018).
- מאפיינים אלה מעניקים הרגשת שליטה, מוגנות וביטחון רגשי ועל כן מקלים על הפונה את ההחלטה לפנות לקבלת תמיכה ללא חשש מביקורת, משיפוטיות ומתיוג (גילת, ואחרים, 2011; גרין, 2005; דניאלס, 2016; רוזנאו וגילת, 2011). הביטחון

לקווי סיוע טלפוניים (Hotlines) ולשירותי תמיכה מקוונים ברחבי העולם יש תפקיד חשוב בהגשת עזרה ראשונה נפשית בעת משבר ומצוקה רגשית. משנות ה-50 של המאה ה-20 הוקמו מרכזי סיוע טלפוניים שנועדו למנוע התאבדויות, ואת הסיוע שם נתנו מתנדבים שעברו הכשרה ייעודית (גילת, 2013). ציבור הפונים לא הגביל את עצמו לנושא זה בלבד וביקש עזרה במגוון רחב של בעיות ומצוקות אנושיות, ובכלל זה התמודדות עם אירועי משבר, טראומה, מוות ואובדן. בד בבד עם התפתחותו של הטיפול הנפשי המקצועי באמצעות האינטרנט, בשנות ה-90 של המאה ה-20, החלו גם ארגוני התנדבות שהציעו עזרה ראשונה נפשית טלפונית להרחיב את ערוצי התמיכה שלהם לסביבה המקוונת (שם).

שירותי הסיוע הנפשי מציעים מנעד שירותים שנותנים מענה על צרכי הפונים ובהם:

- תמיכה רגשית: הקשבה, אמפתיה, הרגעה, העצמה והנעה לחשיבה על משאבים ויישום דרכי התמודדות עם קושי ומשבר.
- מתן מידע לפונים על שירותי טיפול בקהילה והפניה לסיוע מקצועי בעת הצורך.
- זיהוי סימני מצוקה והערכת סיכון ראשונית לאובדנות, ובעת הצורך הפעלת נוהל חירום באמצעות צוות כוננים והצוות המקצועי בשיתוף כוחות ההצלה.
- מאפייניהם הייחודיים של הטלפון והאינטרנט כסביבה אינטראקטיבית רב-ערוצית (למשל, דואר אלקטרוני, צ'ט, פורום, בלוג, ווטסאפ ורשתות חברתיות) הביאו לידי הרחבת מנעד האפשרויות לקבל סיוע נפשי והנגשת הסיוע לקהל הרחב. רבים נרתעים מפנייה אל המקורות המסורתיים למתן עזרה. הספרות המקצועית מציגת שמרבית הסובלים מבעיות רגשיות אינם פונים לעזרה (גילת, 2013; גילת ואחרים, 2011; לויבלז, 2015). הסיבות העיקריות הן פסיכולוגיות ובהן בוש, חשש מתיוג וחשש מאי-שמירת סודיות. כן יש סיבות שנוגעות למחסור בשירותי סיוע נגישים וזמינים. הפחד ממפגש פנים אל פנים של עוזר-נעזר עשוי להיות כה עז עד כי יש הבוחרים להימנע מפנייה לטיפול ונאלצים להתמודד לבדם עם מטען כבד של כאב ומצוקה. ערוצי הטלפון והאינטרנט שוברים מחסומי זמן, מרחק וחשש מחשיפה, ולפיכך עשויים לשמש לרבים מקורות אטרקטיביים של סיוע נפשי. מעגל הפונים לתמיכה מקוונת והנעזרים בה כערוץ תמיכה הולך ומתרחב

¹ד"ר שירי דניאלס היא מנהלת מקצועית ארצית בער"ן וראש החוג לייעוץ חינוכי במכללה למנהל.

הפסיכולוגי, שהוא פועל יוצא של האלמוניות ברשת, מפצה על היעדר מסרים לא מילוליים (מבט, אינטונציה, שפת גוף) שקיימים במפגש פנים אל פנים (Boniel-Nissim et al., 2022; Simpson et al., 2020; Weinberg, 2021).

גם לאנשים חזקים יש רגעים חלשים - שירות ער"ן

זה 52 שנה מעניקה עמותת ער"ן (עזרה ראשונה נפשית) שירותי עזרה ראשונה נפשית בטלפון ובאינטרנט. העזרה הניתנת אנונימית וזמינה 24 שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע. כיום נותן את השירות צוות של כ-1,600 מתנדבים מאומנים אשר פרוסים על פני 18 סניפים ושלוחות ברחבי הארץ, בצפון אמריקה ובאוסטרליה. מלבד פועל, כבר 18 שנה, גם הסניף המקוון ומעניק סיוע רגשי מקוון באמצעות מייל, צ'ט, מסרונים ווטסאפ ופורום.

את המענה לפונים לער"ן נותנים מתנדבים שעוסקים בקשת רחבה של תחומים מקצועיים, ולרובם אין רקע בתחום בריאות הנפש. המתנדבים עוברים תהליך מיון קפדני ומשתתפים בתוכנית הכשרה שנמשכת שישה חודשים בקירוב. בהכשרה נכלל מרכיב של מפגשים קבוצתיים ומרכיב של התנסות מעשית. המפגשים ממוקדים בהעלאת מודעות עצמית, בפיתוח מיומנויות הקשבה של תקשורת מסייעת ובהקניית ידע תאורטי. כן המתנדבים עוברים התנסות מעשית ובמסגרתה מענה מודרך לשיחות עם הפונים. במשך כל ההתנדבות המתנדבים מקבלים הדרכה מקצועית מהצוות המקצועי המנהל את הסניפים ואת השלוחות. בזכות המטען המקצועי שהמתנדבים רוכשים מכנים אותם בספרות המקצועית "מתנדבים מאומנים" (Gilat & Shahar, 2009).

העיקרון המנחה את השירות של ער"ן קובע שכל שיחה היא יחידה עצמאית, מלבד שירותים ייעודיים של תמיכה מוגבלת בזמן. עיקרון זה נועד למנוע התפתחות תלות בשיחות מצד הפונים והפונות. הגבלת השיחות עם הפונה עשויה לקדם גם טיוב של הסיוע והתמיכה, כמו שמניחות גישות התערבות קצרות מועד שבהן משך התהליך מוגדר מראש. מודעות שני הצדדים למגבלות הזמן עשויה לקדם ניצול מרבי שלו ולהאיץ את הנכונות לקבל עזרה ולפנות לטיפול מקצועי.

בזמן אירועי טרור, מבצעים צבאיים, משברים ביטחוניים ותקופות אי-ודאות מסיבות שונות עוברת עמותת ער"ן להתנהלות במתכונת חירום, ומספר המתנדבים במשמרות היום והלילה גדל על פי פניות המצוקה ההולכות ומתרבות.

תמיכה טלפונית ומקוונת בעיתות חירום ומשבר

אפשר לראות בשיחה המתנהלת בין פונה במצוקה ובין העוזר בקו החם ובשירות המקוון, הפועל במצבי חירום כמו מלחמה, או אסונות טבע, מערכת שיש בה כמה מרכיבים: (1) הפונה,

שמגיע לשיחה בגלל הצורך בעזרה, על מאפייניו האישיותיים וההקשר הסביבתי שהוא נמצא בו; (2) העונה, שמגיע לשיחה לאחר ההכשרה שקיבל, על מאפייניו האישיותיים וההיסטוריה האישית והמקצועית שלו; (3) התקשורת בין הפונה ובין העונה, שמתנהלת בכמה רבדים: בזמן כגון תוכן ותהליך, מסרים מפורשים ומסרים סמויים; (4) ההקשר שמתנהלת בו השיחה. כל אחת מתת-המערכות הללו משפיעה על תוצאות השיחה, דהיינו על המידה שבה הפונה אכן נעזר.

מאפייני ההקשר שמתנהלת בו השיחה והשלכותיהם על האינטראקציה:

1. השיחה בין הפונה ובין העוזר מתנהלת בערוץ טלפוני או מקוון. למאפיין זה יש השלכות מספר על אופי השיחה:
 - הפונים מרגישים נוח לבטא רגשות ולחשוף את עצמם.
 - אין שימוש בשפת גוף שמשמשת מקור חשוב למידע בשיחה פנים אל פנים.
 - במענה טלפוני יש למאפיינים הקוליים, ובייחוד לאינטונציה, תפקיד חשוב מאוד בשיחה.
2. הפונים יכולים לשמור על אנונימיות: מאפיין זה מקדם פתיחות וחשיפה אישית של הפונה, מפני שבמצב אנונימי אין חשש מהערכה שלילית של האחר לעומת שיחה פנים אל פנים.
3. העונים אינם מוכרים לפונים: האנונימיות של העונים (העוזרים) יוצרת מצב עמום שיתכן בו תועלת לפונים, מכיוון שהם יכולים להשליך את ציפיותיהם על הדמות האנונימית ולעצב אותה על פי צורכיהם.
4. המפגש הטלפוני והמקוון הוא חד-פעמי בדרך כלל: כל שיחה היא יחידה בפני עצמה. אין לפתוח תהליכים שלא יהיה אפשר לסגור אותם באותה שיחה. אם הפונה מציג בעיה חריפה בעלת רבדים עמוקים, מסוכן להיכנס לעומק הבעיה. למשל, אם מתעוררות טראומות רדומות מן העבר בעקבות פיגוע או מלחמה ובגללן פנה האדם לקו החם, חשוב לתת לו תמיכה רגשית ולהפנותו להמשך טיפול בלבד ולהימנע מלבקש ממנו לתאר את טראומת העבר.
5. לשיחה יש מגבלות של זמן: היות שמדובר במענה חירום, סביר להניח שיהיה צורך לענות לפונים רבים. לכן חשוב לשמור על מסגרת זמן מצומצמת למדי מבלי לפגוע באיכות השיחה. הגבלת הזמן מחייבת מיומנות של סיום שיחה מכיוון שלעיתים יש קונפליקט בין הגבלת הזמן ובין הרצון, או הצורך, של הפונה לזכות בפרק זמן רחב משהוקצב לו (גילת, 2013).

מבנה של שיחה בקו חם ובמענה מקוון

השיחה בקו החם ובמענה המקוון מתנהלת על פי שלושה שלבים שיש ביניהם רצף כרונולוגי ורצף פסיכולוגי: (1) פתיחה שמיועדת ליצירת קשר עם הפונה ולאיסוף מידע; (2) גוף

השיחה שמיועד לחולל שינוי אצל הפונה בנוגע לבעיה שהעלה; (3) סיום השיחה שמיועד להדגשת נקודות מרכזיות, לעידוד ולחיזוק הפונה ופרדה, ובמידת הצורך הפניה לטיפול לגורם מתאים (גילת, 2013; דניאלס, 2015).

עזרה ראשונה נפשית במעבר משגרה לחירום

בישראל מתנהלים החיים בדחק מתמשך, והחשיפה לאירועים טראומטיים מתרחשת בגלים ובמעברים חדים בין שגרה ובין חירום וחוזר חלילה. השירות הייחודי של ער"ן מותאם לצורכי הציבור הישראלי ומאפשר מעברים מהירים בין מענה בשגרה ובין מענה בשגרת חירום ובמצבי חירום קצרים או ארוכים מתוך התאמת היקף השירות וזמינותו למספר הולך וגדל של פונים.

גם בני אדם נורמטיביים שאינם סובלים מהפרעות נפשיות או מתמודדים עם קשיים רגשיים מיוחדים בשגרה זקוקים לעזרה בהתמודדות עם אירועי חיים ומצבי לחץ. במצבי משבר עולה המוכנות לבקש ולקבל תמיכה. לבני אדם יש צורך לשתף אחרים בהרגשותיהם, במחשבותיהם ובמצוקותיהם כדי להשתחרר מהרגשת מועקה פנימית. רבים שמרגישים צורך לפנות לעזרה בעת מצוקה מעדיפים פנייה אנונימית ועזרה מיידית נגישה וגמישה בזמן. כמו שירותי העזרה הראשונה הרפואית, גם קו חם ושירות מקוון משמשים כתובת לעזרה ראשונה במשבר נפשי ראשוני, ויש ביכולתם לעסוק בהצלת נפשות של ממש. בעצם פעילותם מפחיתים שירותי תמיכה טלפוניים ומקוונים את עלויות ההוצאה הציבורית מהסיבות האלה:

1. בפעילות נכללים זיהוי מוקדם והפניה של פונים במצבי סיכון לקבלת טיפול.
2. השירות מפחית את העומס על מערכת הרווחה והבריאות.
3. השירות משמש כתובת בלעדית לאוכלוסיות חלשות אשר שירותי הרווחה העמוסים מתקשים לתת להן מענה על כלל צורכיהן.
4. ילדים ונוער בסיכון, עולים ומיעוטים פונים לשירות בשל המענה האנונימי. בזכותו הם מופנים לטיפול.

לשירות תמיכה טלפונית ומקוונת יש חשיבות לאומית במצבי חירום ודחק, ועל כך מעידה עלייה של 40%-60% בקירוב בפניות לשירות ער"ן בעיתות משבר לאומי. כאמור, השירות הוא כתובת ראשונה לפניית הציבור הן כמקור לסיוע נפשי הן להפניה למקורות סיוע בקהילה.

בזמן חירום גדל הצורך בסיוע רגשי הן עקב ערעור הרגשת השליטה, העלייה במפלס החרדה ותחושות קשות של חוסר אונים, תסכול ובלבול, הן עקב החרפת מצוקות רגשיות שקדמו למצב החירום. במודל של ער"ן נכללות כמה פעולות מכינות אשר מבוססות ומוטמעות כשגרות עבודה ובהן תגבור עמדות וגיוס מוגבר של מתנדבים, חבירה למוקדים עירוניים, שיתוף פעולה עם משרדי הממשלה, עם רשויות מקומיות ועם ארגונים קהילתיים וכן קיום הכשרות מקצועיות בנושא היערכות לחירום והתמודדות עם מצבי משבר בקהילה.

ניתור ומיפוי שוטפים של הפניות המתקבלות בער"ן הופכים את הארגון למקור ידע חשוב לגופי הממשלה, הצבא והקהילה. הן תורמים לשיפור ההבנה של מגמות בחברה הישראלית ושל הצרכים הרגשיים של אוכלוסיות שונות בה כדי לטייב הקצאת משאבים ולסייע בקבלת החלטות. למשל, זוהה צורך לתת מענה על מצוקות רגשיות חריפות של חיילים ובני משפחותיהם, של ניצולי שואה, של עולים חדשים, של רופאים וצוותי רפואה וגם של הקהילה החרדית והחברה הערבית. על כן נבנו מענים ייעודיים בהלימה לצרכים ומתוך משוב תמידי ושיפור השירות בשיח עם שותפי התפקיד של העמותה, ובכלל זה משרד הביטחון, צה"ל, שירותי בריאות כללית, משרד הבריאות, משרד הרווחה, משרד הקליטה והקואליציה הישראלית לטראומה.

אפשר לחלק את המצוקות הרגשיות המשתקפות בפניות לסיוע רגשי במצבי חירום לארבעה סוגים מרכזיים:

1. מצוקה רגשית וחרדה עקב חוסר הוודאות, חוסר השליטה והחשש מהסלמה. בקטגוריה זו נכללים גם אזרחים שהיו עדים למראות קשים של פגיעות ברכוש, בגוף ובנפש.
2. מצוקה רגשית עקב הצפה של פגיעות קודמות אצל אנשים ונשים שחוו בעבר חוויות טראומטיות בהקשרים דומים (כמו ילדות בתקופת מלחמה, שכול, מעורבות בפיגועים), אך גם בהקשרים אחרים שבהם חוו חוסר שליטה וכאב (למשל, קורבנות של אלימות או של פגיעה מינית). בקטגוריה זו נמצאים אנשים ונשים רבים שמתמודדים יום-יום ושעה-שעה עם פוסט-טראומה או עם הלם קרב. לעיתים אנו מופתעים לגלות כמה עמוקים שורשי הכאב הטבוע בנו בהקשרים קודמים שחוונו בעברנו הרחוק. חשבנו כי התמודדות מסוימת כבר מאחורינו, והינה היא שוב מרימה את ראשה המאיים.
3. חרדה ודאגה שמתעוררות עקב החשש מגיוס מילואים רחב היקף. המונח "צו 8" מעורר בישראל אסוציאציות טעונות עקב המטען הפרטי, החברתי והלאומי שאנו נושאים. הורים מספרים על "לילות לבנים" של דאגה לילדיהם שגויסו או ממתנינים לקריאה. נשים משתפות בהרגשת חרדה עקב גיוס בעליהן ועומס רגשי שנובע מהתמודדותן לבדן עם ילדיהם; הן מספרות על תא משפחתי ששרוי כולו בדריכות ובמתח עז.
4. דאגה עצומה שמכוונת כלפי בני המשפחה והיקרים לליבנו: רבות מהפניות לסיוע רגשי בעת חירום מאופיינות בבקשות להתייעצות כיצד לסייע לאחרים המשמעותיים לנו ובכללם ילדים, הורים וקשישים (דניאלס, 2015).

יעדים ומיומנויות הגשת סיוע נפשי טלפוני ומקוון בחירום

אפשר לאפיין חמישה יעדים מרכזיים בהגשת תמיכה בקו חם ומקוון:

תכנים:

- 60% מהפניות עוסקות בחרדה ובטראומה.
 - 17% מהפניות עוסקות בדיכאון ובמצוקה נפשית חריפה.
 - 13% מהפניות עוסקות בבדידות.
 - 8% מהפניות עוסקות במערכות יחסים.
 - 2% מהפניות עוסקות בנושאים אחרים.
- ניתוח הפניות מעיד על כמה מגמות שמלמדות אותנו על האוכלוסיות השונות, על הצרכים הרגשיים ועל המצוקות המאפיינות את החברה הישראלית בעת זו בהשוואה לשגרה:
- עלייה של 125% בפניות ילדים עד גיל 17.
 - עלייה של 100% ויותר בפניות חיילים וצעירים עד גיל 24.
 - עלייה של 50% ויותר בפניות מבוגרים צעירים.
- מקצת הפניות בנושא חרדה וטראומות, מתוך סך כל הפניות, גדל פי שישה (מ' 10% ל' 60%). פניות שקשורות לדיכאון ולמצוקה נפשית חריפה, שהן שליש בערך מהפניות לער"ן בשגרה, ירדו בזמן המלחמה ל' 17%. פניות בנושא בדידות, שגם הן שליש בקירוב מהפניות לער"ן בשגרה, ירדו ל' 13%.
- מרבית הפניות המגיעות לשירות הטלפוני ולער"ן ברשת בחודש האחרון עוסקות בפחד, בחרדה, בטראומה ובהתמודדות עם אובדן. מספר הפניות ועוצמת המצוקה משקפים את המציאות הבלתי נתפסת שהתעוררנו אליה בבוקר שבת, 7 באוקטובר. גורם ההפתעה, אובדן הרגשת הביטחון והמוגנות הבסיסית, אכזריות הטבח והחטיפה, ובה גם ילדים רכים וקשישים, החשיפה ללא פילטרים ברשתות ובמדיה החברתית לצד הפחד וחוסר הוודאות המתמשכים הציבו לפנינו את הצורך להתמודד עם טראומה לאומית חדשה.

ההשפעה על נותני עזרה ראשונה נפשית וסיוע רגשי בעיתות חירום

לעבודה המסייעת השלכות חיוביות ושליליות על רווחתם הנפשית של המסייעים, רווח לצד מחיר (דניאלס וגוטמן, 2010). המחיר הגבוה בהקשר זה קשור ליצירת קונפליקטים פנימיים, פגיעות מוגברת וחרדה. חלק מהמחיר בתחומים אלה נובע מעומס ומשחיקה שקשורים לסיוע בנושאי טראומה ואובדן והתמודדות עם פונים מורכבים; חלק אחר עוסק בהצפה של פגיעות מוקדמת של המסייעים כגון בעיות משפחתיות ואישיות, זיכרונות כואבים ושיקוף צדדים נעימים פחות בעצמי. כלל המחיר שהמסייעים משלמים הוא שילוב של קשיים וקונפליקטים אישיים קיימים, קשיים שהעבודה המסייעת מעצימה אותם, וקשיים אחרים שנוצרים בעקבותיה.

כדי להפחית השלכות שליליות של הגשת סיוע רגשי, חשוב לבצע שינויים מבניים ברמת המערכת כמו הכשרה הולמת בתחום הסיוע הרגשי לפרט, יצירת עומס פונים ריאלי ומתן הזדמנויות מספקות להדרכה בשיחות מורכבות. על פי דיווחי מטפלים בטראומה ובחירום, מאפיינים ארגוניים כגון

1. הקלת ההצפה הרגשית והעומס הנפשי בזמן חירום לאומי.
2. חיזוק הרגשת הערך העצמי, המוגנות ואמונת הפרט ביכולתו להתמודד עם המצב.
3. הקניית אסטרטגיות התמודדות עם מצוקה רגשית, לחץ וחרדה.
4. סיוע לתמיכה בבני משפחה (ילדים, הורים מבוגרים) וחיזוק החוסן המשפחתי.
5. זיהוי סימני מצוקה וסיכון והפניה לעזרה מקצועית מתאימה בעת הצורך.
6. עם אסטרטגיות הסיוע נמנות מיומנויות רגשיות, קוגניטיביות והתנהגותיות. נכללים בהן הזמנה של הפונה "לספר את הסיפור שלו", לשתף ברגשות, במחשבות, בחוויה וכן מתן תיקוף לתחושות, הקשבה ותמיכה אמפתית ללא שיפוטיות וביקורת. מגיש הסיוע מעניק לפונה לגיטימציה מלאה לרגשות ומנרמל את תסמיני החרדה שהוא חווה בתגובה נורמלית למצב לא נורמלי.

הסיוע מכוון להרגעה, לחיזוק ולהעצמה, למסגור מחדש של המצב ולהגדרתו במונחי התמודדות ויכולת, לעידוד לגיוס מקורות תמיכה בסביבה ובעת הצורך להפניה לסיוע מקצועי. עוד נכללים באסטרטגיות המענה הסבר פסיכו-חינוכי ומתן מידע, זיהוי עוגנים ומשאבים אישיים וסביבתיים, הפעלה בשאלות, בחינת הצלחות בעבר, בחינת חלופות להתמודדות, זיהוי אסטרטגיות התמודדות עם משבר ותרגולן (מיינדפולנס, דמיון, יצירה, פעילות גופנית), יצירת ציפייה להטבה, הפגת הבדידות וכן זיהוי מצבי מצוקה חריפה, הערכת סיכון ומניעת אובדנות.

בהתערבות הטלפונית והמקוונת בזמן חירום ניתנת תשומת לב מיוחדת לסוגיות האלה: מתן עזרה ראשונה נפשית ברגע הפנייה, מיקוד ב"כאן ועכשיו", חיבור לערוצי חוסן ודיבור בשפת הפונה, גיוס מחדש של משאבים וחוסן כדי לעודד חזרה לתפקוד, הערכה ובניית תוכנית קצרת מועד להמשך סיוע ממוקד (שם).

עזרה ראשונה נפשית טלפונית ומקוונת בימי מלחמה - מיפוי והדגמה

בשבועיים וחצי הראשונים למלחמת חרבות ברזל התקבלו בער"ן 30 אלף פניות בקירוב בטלפון וברשת. להלן מיפוי של כלל הפניות שהתקבלו.

מין:

- 64% נשים
- 36% גברים

גיל	אחוז
עד 17	9%
18-24	23%
25-35	28%
36-49	16%
50-64	14%
65-75	8%
+76	3%



סיכום והמלצות

תיארנו כאן התערבות מקוונת למענה על שאלות של הורים בזמן מלחמת חרבות ברזל. המניע העיקרי להתערבות הזאת היה הרצון ליצור כלי מהיר, זמין וזול שיוכל לתת מענה לאוכלוסייה רחבה. התמקדנו במצוקה של הורים וילדים ובמתן מענה ראשוני לאוכלוסייה שאינה נחשבת ברמת סיכון גבוהה. המענה על שאלות ההורים ניתן בהתאמה למטרות שהוגדרו בפתחת הקבוצות: מענה קונקרטי על שאלות, חיזוק תחושת המסוגלות ההורית, מתן מידע, סיוע בחשיבה את הילד דרך העלאת מניעים שונים להתנהגותו או חווייתו הרגשית ומתן דרכי פעולה. מתוך הניסיון שהצטבר בחמשת

השבועות שבהם פעלו הקבוצות, ומתוך הנאמר לעיל, נראה כי יש צורך בהתערבויות שפונות לקהילת ההורים ויש להן ביקוש. כן נראה שיש למקד את ההתערבויות להורים וילדים בגיל הרך. אחת הדרכים לעשות זאת היא יישומה של תוכנית נמ"ל - נעשה מקום למשחק" שהזכרנו לעיל. לסיכום, לפנינו תקופה רצופת אתגרים כחברה וכאומה. לאוכלוסייה הפגיעה ביותר, והחשובה ביותר לבניית עתידה של החברה, היא אוכלוסיית הילדים הצעירים. כדי למתן עד כמה שאפשר את הנזקים הנפשיים של המלחמה לאוכלוסייה זאת מומלץ להשקיע את מרב המשאבים בחיזוק ההורים, ובפרט את הקשר בין ההורים ובין ילדיהם. בקשר זה טמון החוסן הקהילתי והתקווה לעתיד טוב יותר.

מקורות

Cohen, E., Pat-Horenczyk, R., & Haar-Shamir, D. (2014). Making room for play: An innovative intervention for toddlers and families under rocket fire. *Clinical Social Work Journal*, 42, 336-345.
<https://doi.org/10.1007/s10615-013-0439-0>

Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.2.3.271>

Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56(3), 227-238.
<https://doi.org/10.1037/0003-066X.56.3.227>

המשך מעמוד 36

העולם הפנימי של אנשי חינוך וטיפול שמתמודדים עם אירועי טרור וטראומה (פרדס, 2022). מומלץ למסייעים להשתתף גם בהדרכה פרטנית סדירה ובקבוצות עמיתים כמרחב בטוח לשיתוף ועיבוד קשיים, לרכוש כלים ולתרגל שימור עצמי וחמלה עצמית כדי שלא יוותרו מוצפים, שחוקים ומבודדים במצבים קשים.

היעדר תמיכה חברתית מעמיתים ומהממונים ותקשורת לקויה היו משתנים מנבאים לתסמיני שחיקה, עייפות וטראומטיזציה משנית. הדרכה עקבית במתן סיוע רגשי חייבת להיות מרכיב קבוע בעבודה המסייעת (שם). המלצה זו עולה בקנה אחד עם המתואר בספרות העכשווית בקשר לחשיבות שיש להדרכה ולעבודה עם

מקורות

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

גילת, י', עזר, ח' ושגיא, ר' (2011). חיפוש עזרה בקרב מתגברים: עמדות כלפי פנייה אל מקורות מקוונים ומקורות מסורתיים. מגמות, מ"ז, 616-640. גרין, ד' (2005). האינטרנט כמרחב טיפולי מוגן. שיחות, כתב-עת ישראלי לפסיכותרפיה, כרך י"ט, (3).

דניאלס, ש' (2020). "מה זה מוות בשבילך?" תמיכה טלפונית ומקוונת בתהליך ההתמודדות עם מוות ואובדן, בתוך: בולס ח', קניאל ש', ושלו, ר' - (עורכים), הייעוץ החינוכי היום - פרקי עיון ומעשה (עמ' 83-71), תל אביב: רסלינג.

דניאלס, ש' (2018). כאב אנלוגי בעידן דיגיטלי - התמודדות חיובית עם פרידה וגירושין, תל אביב: מטר, דניאלס, ש' (2016). עזרה ראשונה נפשית. בתוך לוי בלז, י' (עורך ראשי), להאיר את הרי החושך - התנהגות אובדנית בקרב בני נוער, תל אביב: דיונון.

דניאלס, ש' (2015). עוצמת ההקשבה - כיצד לסייע לסובבים אותך בזמן מצוקה ומשבר, מטר, תל אביב.

דניאלס-בלטוש, ש' וגוטמן, י' (2010). רווחים ומחירים פסיכולוגיים הנובעים מעבודתן הטיפולית של יועצות חינוכיות. היעוץ החינוכי כרך ט"ז, תשע"א, (עמ' 200-223).

לוי-בלז, י' (2015). גורמי סיכון פסיכולוגיים להתאבדות בקרב צעירים. בתוך לוי בלז, י. (עורך ראשי), להאיר את הרי החושך - התנהגות אובדנית בקרב בני נוער, דיונון, תל אביב.

פרדס, א' (2022). מקום בו ניתן לנשום: על שחיקה מקצועית והרחבת בסיסי הביטחון של המטפלת, בטיפולנט https://www.betipulnet.co.il/particles/a_place_to_breathe_burnout_and_expansion_of_security_bases

רוזנאו, ש' גילת, י'. (2011). "החיים מתפרקים לי בין האצבעות" - מצוקות בני נוער בראי הדואר האלקטרוני. בתוך עזר, ח', גילת, י' ושגיא, ר' (2011). "אני מרגיש לגמרי לבד בסיפור הזה" התמודדות צעירים בישראל עם מצבי לחץ ומצוקה, (עמ' 84-41). תל-אביב: מכון מופ"ת.

Batty et al., (2018). Psychosocial characteristics as potential predictors of suicide in adults: an overview of the evidence with new results from prospective cohort studies, *Translational Psychiatry* 2018; 8:22.

Barak, A., (2007). Phantom emotions: Psychological determinants of emotional experiences on the Internet. In: A. Joinson, K. Y. A. McKenna, T. Postmes, & U.D. Reips (Eds.), *Oxford handbook of Internet psychology* (303-329). Oxford, UK: Oxford University Press.

Boniell-Nissim M., van den Eijnden, R. J. J. M., Furstova J., Marino C., Lahti H., Inchley J., Šmigelskas K., Vieno A. & Badura P. (2022), International perspectives on social media use among adolescents: Implications for mental and social well-being and substance use, *Computers in Human Behavior*, Volume 129.

Gilat, I. & Shahar, G. (2009). Suicide prevention by online support groups: An Action Theory-based model of emotional first aid. *Archives of Suicide Research*, 13, 52-63.

Lluch, C., Galiana, L., Doménech, P., & Sansó, N. (2022). The impact of the COVID-19 pandemic on burnout, compassion fatigue, and compassion satisfaction in healthcare personnel: A systematic review of the literature published during the first year of the pandemic. *Healthcare* 10 (2): 364.

Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyber Psychology & Behavior*, 7, 321-326.

Simpson, S., Richardson, L., Pietrabissa, G., Castelnovo, G., & Reid, C. (2020). Videotherapy and therapeutic alliance in the age of COVID-19. *Clinical Psychology & Psychotherapy*. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/cpp.2521>

Zalsman G. (2019). [SUICIDE: EPIDEMIOLOGY, ETIOLOGY, TREATMENT AND PREVENTION]. *Harefuah*. 2019 Jul;158(7):468-472. Review. Hebrew.

Weinberg, H. (2021). Obstacles, Challenges and Benefits of Online Group Psychotherapy. *American Journal of Psychotherapy*. <https://psychotherapy.psychiatryonline.org/doi/10.1176/appi.psychotherapy.20200034>