

האינטרנט בעולמם של מתבגרים, נבחן מקום האינטרנט כמקור עזרה וזהו מאפייני התקשורת המקוונת המקדמים פנייה של מתבגרים לעזרה.

בחירת מקור העזרה היא היבט מרכזי במחקרים על אודות פניות לעזרה בעת מצוקה. מרבית המחקרים עד כה בחנו עמדות כלפי בקשת עזרה ממקורות מסורתיים כגון הורים, חברים, מחנכים, יועצים חינוכיים ופסיכולוגים. מחקרים שנעשו בשני העשורים האחרונים מורים על שימוש נרחב באינטרנט בעת מצוקה ועל אפשרויות העזרה המגוונות שהוא מציע. רבים מן הפונים לעזרה באמצעות האינטרנט הם בני נוער. עם זאת, עד כה לא נמצאו מחקרים רבים שבחנו עמדות של בני נוער כלפי עזרה מקוונת ואת מאפייני השימוש בסוג זה של עזרה. הנכונות לפנות אל האינטרנט מוצגת במאמר זה בהשוואה לפנייה למקורות המסורתיים. בנוסף, מוצגים תנאים מקדמים ומעכבים לשימוש באינטרנט כמקור טיוע וכן קשרים בין נכונות לפנות לאינטרנט לבין מין, גיל (דרגת כיתה) ורווחה נפשית סובייקטיבית של המתבגרים הפונים לעזרה.

צורך של מתבגרים בעזרה במצבי דחק

תקופת ההתבגרות היא מקור אפשרי להתפתחות מצבי משבר ודחק. מחקרים שבחנו את רמת המצוקה בקרב מתבגרים הורו על רמה גבוהה של הפרעות רגשיות ובעיות התנהגותיות (Zwaanswijk, Verhaak, Bensing, Van der Ende, & Verhulst, 2003). למשל, בסקר על מצבי סיכון של בני נוער בארצות הברית (Grunbaum, Kann, & Kinchen, 2002) נמצא, כי 19% מתלמידי התיכון חשבו ברצינות על התאבדות, ו-9% מהם דיווחו על ניסיון התאבדות. שיעור גבוה יחסית של תחושת מצוקה נפשית בקרב מתבגרים נמצא גם במחקרים שנערכו בישראל: הראל, קני ורהב (1997) דיווחו על שכיחות גבוהה יחסית של תסמינים (סימפטומים) גופניים ונפשיים של מצוקה בקרב מתבגרים בישראל, יחסית למתבגרים במדינות אחרות בעולם. אשר לאבדנות, נמצאו נתונים דומים לאלה של מתבגרים בארצות הברית: כרבע מכלל המתבגרים הישראלים הלומדים בכיתות ז' עד י"ב דיווחו על תחושת דיכאון, וכ-20% דיווחו על מחשבות התאבדות (Tishby et al., 2001).

השינויים המתחוללים בגיל ההתבגרות עשויים להשפיע לא רק על המצוקות הפסיכולוגיות, אלא גם על ההתנהגות של חיפוש עזרה. המתבגר עשוי למצוא את עצמו בקונפליקט פנימי כאשר לפנייה לעזרה. מצד אחד, השאיפה לפתח אישיות עצמאית עשויה להוליד הימנעות מפנייה למקורות חיצוניים, מצד אחר, המצוקות שאליהן נחשפים מתבגרים אינן מוכרות להם, וכמו בכל משבר, מנגנוני ההתמודדות הקיימים מאבדים מעילותם (Caplan, 1961) ועולה הצורך בפנייה לסיוע ממקורות חיצוניים.

ביטוי לקונפליקט זה אפשר למצוא במחקרים על פניות של בני נוער לעזרה, המורים על פער בין הצורך בעזרה לבין פניות לקבלתה. כך למשל, כשני שלישים מהמתבגרים הסובלים מהפרעות קשות אינם פונים לעזרה מקצועית (Dunbow, Lovko, & Kausch, 1990). גם המתבגרים בישראל אינם נוטים לפנות לעזרה. כ-30% עד 50% מהם, בהתאם לסוג הבעיה, מצהירים כי יימנעו מפנייה לעזרה ויתמודדו בכוחות עצמם (גילת, 1993).

חיפוש עזרה בקרב מתבגרים: עמדותיהם כלפי פנייה למקורות מקוונים ומסורתיים

יצחק גילת, חנה עוז ורחל שגיא

המחקר הנוכחי בחן את הנכונות של מתבגרים לפנות לעזרה עקב קשיים בלימודים ומצוקות אישיות ואת הנימוקים להימנעות מפנייה. נוכח המרכזיות הגוברת של האינטרנט בעולמם של מתבגרים, התמקדנו בבחינת מקומו של האינטרנט כמקור עזרה ובויהוי מאפייני התקשורת המקוונת המקדמים פנייה של מתבגרים לעזרה. הנכונות לפנות לעזרה נבחנה בזיקה למין המתבגר, לגילו (המיוצג על-ידי דרגת הכיתה שבה הוא לומד) ולתחושת הרווחה הסובייקטיבית שלו.

במדגם השתתפו 335 תלמידים בכיתות ז' ובכיתות י"א הלומדים בשישה בתי ספר במרכז הארץ. הנתונים נאספו באמצעות שאלון סגור ברובו, שחן באמצעות סולם בן חמש דרגות את נכונות המשיבים לפנות אל מקורות עזרה שונים. הנימוקים להימנעות מפנייה ניתנו בתשובה לשאלה פתוחה. בנוסף, מילאו המשיבים שאלון סגור שבחן את תחושת הרווחה הסובייקטיבית שלהם.

הממצאים הראו בבירור שהתלמידים נטו לפנות להוריהם ולחבריהם יותר מאשר אל מקורות עזרה אחרים. אשר לאינטרנט, נמצא כי הוא מקור משיכה למתבגרים המתקשים לפנות לעזרה למקורות מסורתיים, כגון בנים ומתבגרים שרווחתם הנפשית נמוכה יחסית. הנימוק השכיח ביותר להימנעות מפנייה אל האינטרנט היה חשש מאי שמירת סודיות. העדר קרבה רגשית היה הנימוק השכיח ביותר להימנעות מפנייה אל מורים ומחנכים.

מן הממצאים עולה שיש צורך לפתח אתרים שינהלו בידי גורמים מקצועיים ויציעו עזרה נפשית לבני הנוער. בה בעת יש ללמד את בני הנוער כיצד להיעזר באתרים הללו בדרך מושכלת.

המחקר הנוכחי בחן את הנכונות של תלמידים מתבגרים לפנות לעזרה עקב קשיים בלימודים ומצוקות אישיות, ואת הנימוקים להימנעות מפנייה כזו. נוכח המרכזיות הגוברת של

* ד"ר יצחק גילת, מכללת לוינסקי לחינוך, תל אביב. דואר אלקטרוני: gilati@netvision.net.il

* פרופ' חנה עוז, מכללת לוינסקי לחינוך, תל אביב. דואר אלקטרוני: hezer@levinsky.ac.il

ד"ר רחל שגיא, מכללת לוינסקי לחינוך, תל אביב ואוניברסיטת בר-אילן, רמת גן.

דואר אלקטרוני: r_sagee@netvision.net.il

מחקר זה נערך במסגרת רשות המחקר, ההערכה והפיתוח במכללת לוינסקי לחינוך.

מקורות עזרה במצבי דחק

אחת השאלות המרכזיות בהחלטה של מתבגרים לפנות לעזרה בעת מצוקה היא אל מי לפנות ובאיזה מקור עזרה לבחור. מחקרים על פנייה לעזרה מלמדים כי אפשר לסווג את מקורות העזרה העומדים לרשות המתבגרים לשלושה סוגים: (1) מקורות בלתי-פורמליים – בעיקר הורים וחברים; (2) מקורות בית-ספריים – בעיקר מורים, מחנכים ויועצים חינוכיים; (3) מקורות פורמליים כגון פסיכולוגים ושירותי תמיכה סלפוניים (גילת ווינטר, 1998). התופעה המרכזית שנמצאה במחקרים על פנייה של בני נוער לעזרה היא ההעדפה של מקורות בלתי-פורמליים על מקורות פורמליים ומקורות בית-ספריים. תופעה זאת נמצאה בשורה ארוכה של מחקרים שבהם פניות לעזרה במגוון נושאים (Boldero & Fallon, 1995; Millstein, 1995; Offer, Howard, Schonert, & Ostrov, 1991; Litt, 1994). בני נוער בישראל מעדיפים גם הם לפנות להורים ולחברים מאשר לאנשי מקצוע מתחום בריאות הנפש (גילת ווינטר, 1998; פרידמן, 1989; Tishby et al., 2001). אשר למקורות במסגרת בית הספר, רבים מן התלמידים הביעו נכונות לפנות אליהם בעניינים הנוגעים לקשיים לימודיים, אך מידת הנכונות לפנות אל המחנכים והמורים בבעיות של מצוקות אישיות היא נמוכה מאוד (גילת ווינטר, 1998; ריגור ובנימיני, 1990). הנימוקים העיקריים לכך היו אלה: תחושה שמגיש העזרה (להלן העוזר) לא יבין את המתבגר, העדר קרבה רגשית בין השניים, חשש מאי שמירת סודיות, חוסר אמן ביכולת לעזור ורצון להתמודד עם הבעיה באופן עצמאי (גילת ווינטר, 1998; Dunbow et al., 1990).

האינטרנט כמקור עזרה במצבי דחק

החל משנות ה-90 נוסף האינטרנט למאגר מקורות העזרה העומדים לרשות המתבגרים. האינטרנט חולל מהפכה בכל תחומי התקשורת הבין-אישית, ובכלל זה גם בתחום העזרה הפסיכולוגית, והוא מציע מגוון דרכים לקבלת עזרה בעת מצוקה. סוג אחד של עזרה מתבטא במידע מקצועי על אודות הבעיה, מידע שהגולש יכול למצוא בתארים ברחבי האינטרנט. הסוג השני של עזרה ניתן באמצעות תקשורת מקוונת. הוא כולל שלושה ערוצים עיקריים ולכל אחד מהם יתרונות משלו: (1) עזרה באמצעות דואר אלקטרוני, המתבצעת בחליפת מכתבים בין הנעזר לעוזר. התקשורת היא אי-סינכרונית (מושהית) ומאפשרת לשותפים בתהליך לתכנן היטב את המסרים המועברים ביניהם ולנסח אותם בקפידה (Lester & Wilson, 1998); (2) שיחה מקוונת (chat) אישית, המתנהלת באמצעות התכתבות בין שני שותפים הנמצאים באותו זמן, כל אחד ליד המחשב שלו. התקשורת בערוץ זה היא סינכרונית (מידית), ומאפשרת לנעזר לקבל עזרה מידית ברמה גבוהה של ספונטניות, בדומה לתקשורת הדבורה (Crystal, 2006); (3) קבוצת תמיכה מקוונת המתנהלת באמצעות חילופים של מסרים כתובים בין קבוצת אנשים, שכל אחד מהם יכול לשלוח הודעות ולהגיב להודעות של משתתפים אחרים. קבוצות תמיכה מקוונות יכולות להתנהל בתקשורת סינכרונית או אי-סינכרונית, מקצתן מונחות בידי אנשי מקצוע או מתנדבים מיומנים ואחרות מתנהלות בלא הנחה

ובאחריות המשתתפים. לקבוצות מקוונות כמקור עזרה כמה יתרונות, בהם קבלת עזרה רגשית וקוגניטיבית ממגוון של אנשים, אפשרות למלא תפקיד של עוזר ולא רק של נעזר ואפשרות ללמוד מן ההתכתבויות בקבוצה מבלי להשתתף באופן פעיל בתהליך (גילת ורוזנאו, 2004). עלי-אף ההבדלים בין המקורות, נזכרים בספרות מאפיינים משותפים הנובעים מאופי הסביבה המקוונת שבה הם פועלים. המאפיינים הללו מאפשרים להתייחס אל האינטרנט כמקור ייחודי של עזרה בעת מצוקה והם נבדלים מן המקורות המסורתיים בין השאר בנגישות המקור ובזמינות של קבלת העזרה. המאפיינים הם: (1) זמינות גבוהה מזו של עזרה פנים אל פנים, הנובעת מהאפשרות להשאיר הודעות מצוקה בכל זמן, מכל מקום, בלא תלות במגבלות כגון נכות פיזית או גמגום; (2) אפשרות לאנונימיות והעדר צורך לחשוף מאפיינים מזהים, כגון הופעה חיצונית, גיל ומיצב חברתי, מאפשרים רמה גבוהה יותר של פתיחות ושל חשיפה אישית. תופעה זו מכונה בספרות "אפקט הסרת העכבות", והיא מתבטאת בשכיחות ובעוצמה גבוהות יותר של ביטוי רגשות חיוביים כגון חיבה, ורגשות שליליים כגון תוקפנות (King, 2004; Suler, 1998; Moreggi, 1998); (3) התקשורת האי-סינכרונית מאפשרת לתכנן את המסרים המועברים בתהליך העזרה ומונעת את הבעיות העלולות להתעורר בעקבות מענה ספונטני או אימפולסיבי; (4) התייעוד המלא של התקשורת באינטרנט מאפשר לקרוא את המסרים שוב, וללמוד טוב יותר את המשמעות שלהם ולשמר את החוויה הרגשית שהם מעוררים; (5) צורות התקשורת הקבוצתיות, ובעיקר קבוצות תמיכה מקוונות, מעניקות למשתתפים בהן תחושה של השתייכות ורמה גבוהה של תמיכה חברתית, נוסף על האפשרות לקבל מגוון עצות (Miller & Gergen, 1998); (6) השפה הכתובה מסייעת לארגן את החשיבה ולהציג טוב יותר את הבעיה, ומדרבנת, אצל אנשים מסוימים, ביטוי חופשי של רגשות, אשר קשה לבטאם בשפה הדבורה (Wright, 2002).

מחקרים שנעשו בשני העשורים האחרונים מלמדים על שימוש נרחב שעושים משתמשי האינטרנט בערוצי העזרה. קבוצות תמיכה מקוונות נעשו מקור רב ערך לסיוע במגוון רחב של נושאים כגון בדידות, דיכאון, חרדה, הפרעות אכילה והפסקת עישון, והן הוערכו כיעילות במחקרים שעקבו אחר תוצאות פעולותיהן (ראו סקירה אצל ברק, 2006). שיחות מקוונות אישיות ודואר אלקטרוני פועלים בעיקר במסגרת אתרים מיוחדים המופעלים על-ידי ארגונים ועמותות המציעים עזרה נפשית, כגון ער"ן, סה"ר ועל"מ, ועונים למספר גדול של פונים (Barak, 2007; Gilat & Shahar, 2007). אף שרבים מן הפונים לעזרה באמצעות האינטרנט הם בני נוער, לא נעשו עד כה מחקרים רבים שבהם את עמדותיהם כלפי העזרה המקוונת ואת מאפייני השימוש בסוג זה של עזרה. במחקר שבחן התנהגויות של חיפוש עזרה בקרב תלמידי תיכון בארצות הברית (Gould, Munfakh, Lubell, Klienman, & Parker, 2002), נמצא כי כ-20% חיפשו עזרה באינטרנט. הנושאים העיקריים בפניות היו בעיות רומנטיות, קשיים ביחסים חברתיים, בעיות עם ההורים, קשיים בלימודים ומחשבות אבדניות. בנוסף, לא נמצא הבדל בין בנים לבנות בהיקף הפניות לעזרה באינטרנט. ממצא זה מעניין נוכח הנכונות הגבוהה יותר של בנות לפנות לעזרה אל מקורות שונים, נכונות המדווחת בדרך כלל במחקרים על פנייה לעזרה (Gould et al., 2002). עוד התברר במחקר זה, שפנייה לעזרה

באינטרנט הייתה שכיחה יותר בקרב מתבגרים שסבלו מבעיות רגשיות לעומת אלה שלא סבלו מהן. אשר ליעילות העזרה, כ־70% מן הפונים לעזרת האינטרנט ענו כי נעזרו בו במידה כלשהי. ההתייחסות אל האינטרנט כמקור עזרה הייתה במחקר זה גלובלית, כלומר לא נעשתה הבחנה בין ערוצי עזרה שונים שהאינטרנט מציע, כגון קבלת מידע, התכתבות באמצעות דואר אלקטרוני, שיחות מקוונות אישיות בזמן אמת (סינכרוניות) וקבוצות תמיכה, סינכרוניות וא-סינכרוניות. הבחנה כזאת עשויה להיות מועילה נוכח המאפיינים השונים של כל אחד מערוצי העזרה. חיפוש מידע במאגרים הממוחשבים לא העלה מחקרים על פנייה לעזרה באינטרנט בקרב מתבגרים בישראל.

הנכונות של מתבגרים לפנות לעזרה בזיקה למין, גיל ותחושת רווחה נפשית

המחקר הנוכחי בוחן את הנכונות של תלמידים מתבגרים לפנות לעזרה בשני סוגים של צרכים: קשיים בלימודים ומצוקות אישיות. הנכונות לפנות לאינטרנט נבחנה בהשוואה לפנייה למקורות העזרה המסורתיים: הורים, חברים, מחנכים, יועצים חינוכיים ופסיכולוגים. בנוסף, נבחן באופן מפורט מהם התנאים המקדמים ומהם התנאים המעכבים שימוש באינטרנט כמקור של סיוע.

הנכונות של התלמידים המתבגרים לפנות לעזרה נבחנה בזיקה לשלושה משתנים שבמחקרים קודמים נמצאו קשורים לנכונות לפנות לעזרה בעת מצוקה: מין, גיל ורווחה נפשית סובייקטיבית. הקשר בין מין לבין פנייה לעזרה הניב תוצאות עקיבות — רמת הנכונות לפנות ושיעור הפניות בפועל אצל מתבגרות היו גבוהים מאשר אצל מתבגרים (Copeland & Hess, 1995; Garland & Zigler, 1994). הבדל זה נמצא גם בקרב בני נוער בישראל (גילת, Tishby et al., 2001; 1993). מעניין לציין שהאינטרנט מטשטש את הפער המסורתי בין שני המינים בנוגע לפנייה לעזרה: במחקר על מתבגרים אמריקנים נמצא כי הבנים פנו בשיעור דומה לזה של הבנות (Gould et al., 2002). אין עדיין די עדויות התומכות כממצא זה, ומחקרנו הנוכחי יוסיף עדות שתסייע להעריך את יכולת ההכללה של הממצא.

הקשר שנמצא בין גיל המתבגר לבין הנכונות לפנות לעזרה אל מקורות שונים משקף את השינויים ההתפתחותיים במהלך ההתבגרות: בראשית גיל ההתבגרות, המקור המועדף ביותר הוא ההורים, ובהמשך התקופה, הופכים החברים למקור העזרה הפופולרי ביותר (Tishby et al., 2001). למיטב ידיעתנו, הזיקה בין גיל המתבגרים לשימוש באינטרנט כמקור עזרה לא נבחנה עד כה.

בחינת הקשר בין רמת המצוקה ותחושת הרווחה הנפשית של המתבגרים לבין הפנייה לעזרה, הניבה ממצאים סותרים. מחקרים אחדים העלו כי מצוקות פסיכולוגיות בקרב מתבגרים מדרבנות אותם לפנות לעזרה (Zwaanswijk et al., 2003). לעומת זאת, מופיעות בספרות עדויות רבות לקשרים מנוגדים: כך, למשל, נמצא כי כשני שלישים מהמתבגרים החווים מצוקה נפשית בדדגה גבוהה אינם פונים כלל לעזרה (Dunbow et al., 1990; Offer et al., 1991). במחקר שבחן מתבגרים בישראל (Tishby et al., 2001) נמצא, כי תלמידים

בכיתות ט' ו-י' דיווחו על דרגות גבוהות יותר של מצוקה ועל נכונות נמוכה יותר לפנות לעזרה, בהשוואה למתבגרים מבוגרים יותר. הממצאים באשר לקשר בין רמת המצוקה לבין הנכונות לפנות לעזרה מרמזים על קיומם של גורמים נוספים הפועלים בתהליך הפנייה לעזרה ומתווכים בין רמת המצוקה לבין הנכונות לפנות לעזרה. אחד הגורמים שעשויים לתווך בקשר הזה הוא מקור העזרה. כלומר, הנכונות של מתבגרים הנמצאים ברמת מצוקה גבוהה לפנות לעזרה תלויה בסוג מקור העזרה. לפיכך, המחקר הנוכחי בוחן את הקשר בין תחושת הרווחה הנפשית לבין הנכונות לפנות לעזרה אל מקורות טבעיים (הורים, חברים וכדומה) בסביבת המתבגר, מקורות בית-ספריים, מקורות מקצועיים והמקורות שמציע האינטרנט.

מטרות המחקר

נוכח המצוקות האישיות של המתבגרים ונוכח מיעוט המחקרים על תפקידו של האינטרנט כמקור לעזרה, מטרת מחקר זה היא להועמיק את הידע באשר לשימוש באינטרנט כמקור סיוע. לשם כך ייבחנו:

1. העמדות של תלמידים מתבגרים כלפי פנייה לעזרה אל מקורות שונים בנושאים של מצוקות אישיות וקשיים בלימודים.
2. תפיסת המתבגרים באשר להשפעת מאפייני האינטרנט כמקדמים או מעכבים את נכונותם להשתמש בו כמקור עזרה.
3. הקשר בין העמדות כלפי הפנייה לאינטרנט ולמקורות מסורתיים, לבין המין והגיל של התלמידים.
4. הקשר בין העמדות כלפי הפנייה לאינטרנט ולמקורות מסורתיים לבין דרגת הרווחה הנפשית של התלמידים.

שיטת המחקר

משתתפים

במחקר השתתפו 335 תלמידים, מהם 165 הלומדים בכיתות ז' (46% בנות) ו־170 בכיתות י"א (57% בנות), בשישה בתי ספר במרכז הארץ. בתי הספר ממוקמים באזורים המאופיינים במיצב כלכלי-חברתי בינוני-גבוה. הבחירה בשתי דרגות כיתה אלה אפשרה לבחון עמדות כלפי פנייה לעזרה לפי גיל, בשתי נקודות זמן במהלך תקופת ההתבגרות. הדגימה נעשתה בשיטה של אשכולות, כלומר נדגמה כיתה בכל שכבת גיל בכל בית ספר. מאחר שהמחקר התמקד בעמדות כלפי פנייה לעזרה באינטרנט, מוצגים להלן נתונים על השימוש באינטרנט: 95% מן המשיבים היו בעלי מחשב אישי, ורובם המכריע, 97%, היו מחוברים לאינטרנט. 95% מהמשיבים יכלו לגלוש בו באופן חופשי. 19% מהמשיבים דיווחו שהם גולשים פחות משעה ביום במוצע, 38% דיווחו שהם גולשים 2–1 שעות, 27% דיווחו שהם גולשים 4–2 שעות ו־11% דיווחו שהם גולשים יותר מ־4 שעות ביום.

לוח 1: תוצאות ניתוח גורמים של עמדות כלפי פנייה אל מקורות עזרה בקשיים בלימודים ובמצוקות אישיות – טעינויות ואחוז השונות המוסברת

מקור העזרה בקשיים בלימודים	גורם ראשון	גורם שני	גורם שלישי	גורם רביעי
מתוך	.87	.17	.06	.06
מורה	.81	.01	.09	.32
יועצת חינוכית	.45	.69	.09	-.20
פסיכולוג	-.02	.92	.03	.09
חבר	.05	.07	.89	.24
הורים	.52	-.03	.51	-.39
אינטרנט	.20	-.03	.17	.84
אחוז השונות המוסברת R^2	35.0	17.6	13.7	12.0
ערך אייגן 1 (eigenvalue)	1.93	1.35	1.11	1.23
מקור העזרה במצוקות אישיות	גורם ראשון	גורם שני	גורם שלישי	גורם רביעי
מורה	.87	.10	-.03	.04
מתוך	.84	.16	.06	.14
יועצת חינוכית	.72	.01	.39	.01
חבר	.21	.74	.02	.03
אינטרנט	-.01	.80	.08	-.09
פסיכולוג	.13	.09	.96	.02
הורים	.11	-.05	.02	.98
אחוז השונות המוסברת R^2	34.3	17.2	13.1	12.4
ערך אייגן (eigenvalue)	2.04	1.23	1.08	1.01

1 ערך אייגן עבור גורם נתון הוא תרומתו היחסית להסבר השונות של המשתנה שהגורם מייצג. לפי קריטריון קייזר (Kaiser criterion) לקביעת מספר הגורמים המייצגים, גורמים בעלי ערך אייגן 1.0 ומעלה הם בעלי תרומה מקובלת להסבר השונות של המשתנים שהם מייצגים.

שאלון לבחינת תחושת הרווחה הנפשית

השאלון לבחינת הרווחה הנפשית פותח כדי לבחון תחושה כללית של שביעות רצון בחיים (Huebner, 1991). בשאלון שבעה היגדים, ואלה הם: 1. הולך לי טוב בחיים; 2. החיים שלי בדיוק כמו שצריך; 3. הייתי רוצה לשנות דברים רבים בחיי; 4. הלוואי והיו לי חיים מסוג אחר; 5. יש לי חיים טובים; 6. יש לי כל מה שאני רוצה בחיים; 7. החיים שלי טובים יותר מאשר של רוב הילדים. המשיבים התבקשו להעריך עד כמה היגדים אלה מתאימים להם, באמצעות סולם שערכיו הם מ'1 (אף פעם לא מתאים) עד 4 (כמעט תמיד מתאים). סולם

כלי המחקר

שאלון עמדות כלפי פנייה לעזרה

השאלון פותח לפי שאלונים שבהם השתמשו גם במחקרים קודמים על חיפוש עזרה בקרב מתבגרים (גילת ווינטר, 1998; Gould et al., 2002; Tishby et al., 2001). השאלון כולל רשימה של מקורות שאליהם אפשר לפנות לעזרה, והמשיבים מתבקשים להעריך את מידת הנכונות שלהם לפנות לעזרה אל כל אחד מן המקורות, על סולם ערכים בין 1 (כלל לא מוכן) ל-5 (מוכן במידה רבה). הערכה זאת ניתנה לשני סוגי בעיות: קשיים בלימודים ומצוקות אישיות. בהמשך המאמר התייחסנו לערכים 1-2 כאל נכונות נמוכה, לערך 3 כאל נכונות בינונית ולערכים 4-5 כאל נכונות גבוהה. מקורות העזרה הכלולים בשאלון הם אלה: אינטרנט, הורים, חברים, מחנכים, מורים, יועצים חינוכיים, פסיכולוג. בנוסף, המשיבים התבקשו לבחור מבין המקורות את המקור המועדף עליהם ואת המועדף פחות, ולנמק את שתי הבחירות במילים שלהם.

כדי לזהות קטגוריות של מקורות עזרה, נעשה ניתוח גורמים בשיטת Varimax עם רוטציה אורתוגונלית לציונים של הנכונות לפנות אל כל אחד מהמקורות הן בקשיים בלימודים הן במצוקות אישיות. הניתוחים הניבו ארבעה גורמים לכל אחד משני סוגי הקשיים, והם הסבירו יחד כ-78% מן השונות בקשיים בלימודים וכ-77% מהשונות במצוקות האישיות. פירוט הגורמים והטעינויות מוצגים בלוח 1.

כפי שאפשר לראות בלוח 1, ארבעת הגורמים של מקורות העזרה בקשיים בלימודים הם אלה: מקורות בית-ספריים-חינוכיים (מיוצגים על-ידי מתוך ומורה); מקורות בית-ספריים-מקצועיים (יועצת חינוכית ופסיכולוג); מקורות בלתי-פורמליים (חבר והורים); אינטרנט. ארבעת הגורמים של מקורות העזרה במצוקות אישיות הם אלה: מקורות בית-ספריים (מורה, מתוך ויועצת חינוכית); מקורות חברתיים (חבר ואינטרנט); מקור טיפולי (פסיכולוג); הורים.

שאלון שימוש באינטרנט

השאלון שנבנה עבור המחקר הזה כלל את המשתנים האלה: דיווח על פנייה בפועל לעזרה באינטרנט (0 – לא; 1 – כן) והערכת שביעות הרצון מהתוצאה (1 – הפנייה עזרה; 2 – הפנייה לא עזרה ולא הפריעה; 3 – הפנייה הפריעה); מטרות הגלישה באינטרנט – חיפוש מידע, שיחות אישיות, משחקים (0 – לא, 1 – כן לכל מטרה); העדפות באשר לערוץ של קבלת עזרה – שיחה אישית מקוונת, קבוצה מקוונת (0 – לא, 1 – כן לכל העדפה). בחלק נוסף של השאלון נבחנו תפיסת המתבגרים את מאפייני האינטרנט כמקדמים או מעכבים את הנכונות לפנות לעזרה. חלק זה מבוסס על שאלון שפותח בידי לוטן (2007), והוא בוחן את התפיסה של מתמחים בהוראה באשר להשפעה של קבוצת הדיון באינטרנט – האם היא מקדמת או מעכבת בחינה עצמית. בשאלון רשימה של תכונות הערוץ המקוון (למשל, "כשאני מדבר לא רואים אותי"; "התקשורת מתנהלת בכתב") והמשיבים התבקשו להעריך כל תכונה אם היא מקדמת (1), מעכבת (-1) או אינה משנה (0) את הנכונות שלהם להשתמש באינטרנט כמקור עזרה.

לוח 2: נכונות מתבגרים לפנות למקורות עזרה בקשיים בלימודים ובמצוקות אישיות – ממוצעים וסטיות תקן

מקור העזרה	קשיים בלימודים		מצוקות אישיות	
	SD	M	SD	M
הורים	1.22	3.46	1.25	3.34
חבר	1.37	3.31	1.50	3.49
מחנך	1.40	2.83	1.00	1.66
מורה	1.40	2.89	0.82	1.40
יועצת חינוכית	1.29	1.88	1.08	1.58
פסיכולוג	0.95	1.40	1.34	1.78
אינטרנט	1.50	2.41	1.08	1.61

א-פוסטריוריים נמצאו שלוש דרגות של העדפה, השונות אלה מאלה ברמת מובהקות סטטיסטית של $p < .01$. הסדר היורד של העדפת המתבגרים את המקורות האלה הוא זה: חבר והורים < פסיכולוג, מחנך, אינטרנט ויועצת חינוכית < מורה.

נימוקים לבחירת מקורות העזרה

המשיבים התבקשו לבחור את המקור שאליו היו מעדיפים לפנות ואת המקור שהיו נמנעים מלפנות אליו בעת מצוקה ולנמק את התשובה. נעשה ניתוח תוכן של הנימוקים במטרה לזהות קטגוריות כלליות, הן של נימוקים לפנייה לעזרה הן של נימוקים להימנעות מפנייה. את ניתוח התוכן עשו שני שופטים: יועצת חינוכית ופסיכולוג. בשלב הראשון קרא כל אחד מהם מדגם של 50 נימוקים ורשם קטגוריות כלליות של נימוקים לפנייה ונימוקים להימנעות מפנייה. בשלב השני נערך דיון בין השופטים כדי להגיע לרשימה מוסכמת של קטגוריות. ארבע הקטגוריות של הנימוקים שהתקבלו בניתוח התוכן הן אלה: העדר קרבה רגשית, תחושה של זרות; חוסר יעילות; אי שמירת סודיות; חשש מתזוג.

היעדר קרבה רגשית, תחושה של זרות: הנימוקים שניתנו בקטגוריה זו מלמדים כי קשר רגשי קרוב הוא תנאי לנכונות של התלמיד לחשוף את עצמו ולבקש סיוע במצוקות אישיות. לעומת זאת, תחושה של זרות מרתיעה מפנייה לעזרה, בין אם המקור מוכר לתלמיד, כגון מורה, ובין אם הזרות היא אובייקטיבית, כגון האינטרנט. לדוגמה: "כי אני לא מרגישה בנוח לפתוח את עצמי ולהיחשף בפני אנשים שאני לא מכירה. הם אינם קרובים אלי רגשית ולכן לא ארצה לפנות אליהם".

חוסר יעילות: בקטגוריה זאת באה לידי ביטוי הטענה שהפנייה לא תניב את התוצאות המצופות, כלומר, התלמיד לא ירגיש שאכן נעזר. במקצת המקרים יוחס חוסר היעילות להתנסות קודמת עם מקור העזרה, לדוגמה: "בפעמים שפניתי אליו בנושאים מסוימים הוא

התשובות של ההיגדים 3 ו-4 עבר היפוך כדי להתאימו לכיוון של חמשת ההיגדים האחרים. השאלון נמצא בעל מהימנות פנימית גבוהה אצל מתבגרים, בשיטת קרונברך, $\alpha = .82$. במחקר הנוכחי נמצא מקדם מהימנות $\alpha = .83$. נבנה מדד כללי לתחושת רווחה נפשית המבוסס על ממוצע הציונים שנתן המשיב לכל שבעת ההיגדים בטווח הערכים 1 עד 4: ערך גבוה של המדד מורה על תחושה גבוהה של רווחה נפשית. ממוצע המדד למדגם הנוכחי הוא $M = 2.88$, $SD = 0.64$. לא נמצאו הבדלים לפי דרגת כיתה ולפי מין.

בשאלה נוספת, שלא נכללה במדד הכללי, התבקשו המשיבים להעריך באיזו מידה הם מרגישים מאושרים, על סולם בן חמש דרגות שערכיו היו בין 1 (כלל לא מאושר) ל-5 (מאושר מאוד). מהתפלגות התשובות עולה ש-25% מהתלמידים דיווחו שהם מאושרים מאוד; 41% מאושרים; 23% די מאושרים; 7% לא כל כך מאושרים ו-3% דיווחו שהם כלל לא מאושרים. בין שאלה זו על מידת האושר ובין המדד הכללי של תחושת הרווחה הנפשית נמצא מתאם מובהק סטטיסטית ($r = .74$, $p < .001$) והוא מעיד על רמה טובה של תקפות השאלון.

הליך המחקר

לאחר קבלת אישור ממשרד החינוך הועברו השאלונים לתלמידים במסגרת השיעורים בבית הספר. הוסבר לתלמידים שהשאלון מיועד לצורכי מחקר בלבד ולא ייעשה בו שימוש אחר. כמו כן הודגש שהשאלון הוא אנונימי. ראוי לציין כי כל התלמידים הסכימו למלא את השאלון.

ממצאים

עמדות כלפי פנייה לעזרה למקורות שונים

הנכונות של המתבגרים לפנות לאינטרנט, בהשוואה למקורות אחרים של עזרה, נבחנה באמצעות שני ניתוחי שונות חד-כיווניים עם מדידות חוזרות ובמבחנים א-פוסטריוריים מסוג בונפרוני, שהשוו בין שבעה מקורות עזרה: אינטרנט, הורים, חבר, מחנך, מורה, יועצת חינוכית ופסיכולוג. המשתנים התלויים בניתוחי השונות היו אלה: הנכונות לפנות לעזרה בקשיים בלימודים והנכונות לפנות לעזרה בעת מצוקות אישיות. לוח 2 מפרט את הממוצעים וסטיות התקן של הנכונות לפנות לעזרה שהתקבלו בניתוחי השונות.

בניתוח השונות של הנכונות לפנות לעזרה בקשיים בלימודים נמצאו הבדלים מובהקים סטטיסטית בין מקורות העזרה, $F(6, 1962) = 131.47$, $p < .001$, $\eta^2 = .27$. במבחנים א-פוסטריוריים נמצאו חמש דרגות של העדפה, השונות אלה מאלה ברמת מובהקות סטטיסטית של $p < .01$. הסדר היורד של העדפת המתבגרים את המקורות האלה הוא זה: הורים וחבר < מחנך ומורה < אינטרנט < יועצת חינוכית < פסיכולוג.

מתוצאות הניתוח של הנכונות לפנות לעזרה במצוקות אישיות עלו הבדלים מובהקים סטטיסטית בין מקורות העזרה, $F(6, 1962) = 220.34$, $p < .001$, $\eta^2 = .29$. במבחנים

אכזב אותי". במקרים אחרים הוצג חוסר היעילות כחלק מן הסטריאוטיפ של מקור העזרה, לדוגמה: "פסיכולוגים אינם מציעים עזרה ממשית".

אי שמירת סודיות: ההימנעות מפנייה לעזרה מוסכרת באמצעות החשש שהמידע על אודות הפנייה לעזרה לא יישאר חסוי. חשש זה יכול לנבוע מחוסר אמון בהתנהגות של מקור העזרה או מספקנות בנוגע ליכולת של שמירת סודיות ברשת. לדוגמה: "כי הם [אנשים ברשת] לא מכירים אותי, ולהבדיל ממקורות עזרה אחרים, אין להם שום מחויבות לשמור על סודיות". חשש מתיצג: ההימנעות מפנייה לעזרה מוסכרת בחשש מהתווית השלילית שעלולה להיות מוצמדת לפונים. הייחוס הזה להימנעות מפנייה משקף תפיסה ולפיה בקשת עזרה מעידה על חולשה או על בעייתיות קשה, ולכן היא מהווה איום. לדוגמה: "רק אנשים עם בעיות פוגים לפסיכולוג, ולי ברוך השם אין בעיות נפשיות".

בשלב השלישי, שני שופטים אחרים, אף הם יועצת חינוכית ופסיכולוג, סיווגו כל נימוק לאחת מארבע הקטגוריות. המהימנות נבדקה באמצעות אחוז ההסכמה ביניהם ונמצאה ברמה של 92%. לכל אחד ממקורות העזרה חושבה בנפרד התפלגות קטגוריות הנימוקים לפנייה לעזרה ולהימנעות מפנייה. בניתוח התפלגות בחירת המקורות נמצא כי רוב המשיבים בחרו בהורים ובחברים כמקור המועדף לפנייה לעזרה. מספר הבוחרים בכל אחד מן המקורות האחרים היה מצומצם מכדי לחשב את התפלגות הנימוקים לפנייה אליו. לעומת זאת, התקבלה התפלגות מאוזנת יותר של המקורות שהיו נמנעים מלפנות אליהם, ולכן התפלגות הנימוקים תוצג רק בעבור ההימנעות מפנייה.

לוח 3 מציג את התפלגות ארבע הקטגוריות של הנימוקים שהתקבלו בניתוח התוכן בעבור כל מקור עזרה בנפרד. הנתונים לניתוח זה נאספו באמצעות שאלה פתוחה שלא כל המשתתפים במחקר ענו עליה. לפיכך, מספר המשיבים בלוח הוא נמוך ממספר הנדגמים. בלוח מפורטות התוצאות הנוגעות לארבעה מקורות (מורה, מחנך, פסיכולוג ואינטרנט), שנבחרו בידי יותר מ-10% מהמשיבים כמרתיעים מפנייה לעזרה. לא נכללו המקורות האחרים (הורים, חבר ויועצת חינוכית), שנבחרו כמרתיעים לפנייה לעזרה בידי פחות מ-10% מהמשיבים.

לוח 3: התפלגות הנימוקים להימנעות מפנייה אל מקורות נבחרים בעת מצוקות

אישיות – אחוזים				
מקור העזרה	חוסר קרבה רגשית	חוסר יעילות	אי שמירת סודיות	חשש מתיצג
מורה (n = 33)	79.0	9.0	6.0	6.0
מחנך (n = 47)	70.0	26.0	0.0	4.0
פסיכולוג (n = 32)	47.0	37.5	0.0	15.5
אינטרנט (n = 33)	30.5	30.5	39.0	0.0

עיון בלוח 3 מעלה, שאפשר לחלק את מקורות העזרה לשלוש קבוצות: 1. מורים ומחנכים – ההימנעות מפנייה אליהם מוסכרת בעיקר באמצעות חוסר קרבה רגשית (יותר מ-70%

מהמשיבים), ואילו הסיבות האחרות אינן שכיחות; 2. פסיכולוגים – ההימנעות מפנייה אליהם מוסכרת בחוסר קרבה רגשית (47% מהמשיבים) ובתפיסתם כלא יעילים (38% מהמשיבים); 3. האינטרנט – ההימנעות משימוש בו כמקור עזרה מוסבר באמצעות שלושה נימוקים בעלי שכיחות יחסית די דומה: חשש מאי שמירת סודיות (39% מהמשיבים), חוסר קרבה (31%) וחוסר יעילות (31%).

עמדות כלפי פנייה לקבלת עזרה באינטרנט

חושבה התפלגות של מידת הנכונות לפנות לאינטרנט בקשיים בלימודים ובמצוקות אישיות. 43% מהתלמידים (n = 148) הביעו נכונות בינונית או גבוהה (ציון 3, 4 או 5) לפנות אל האינטרנט בקשיים בלימודים ו-18% מהם (n = 64) הביעו נכונות בינונית או גבוהה לפנות לאינטרנט במצוקות אישיות.

כדי לבחון את ההעדפות של המשיבים כאשר ליישומי האינטרנט שבהם אפשר להיעזר, חושב אחוז המשיבים שמעדיפים לפנות לעזרה בעת מצוקות אישיות או בקשיים בלימודים לכל אחד משלושה יישומים שהוצגו בפניהם. התוצאות מבוססות רק על אותם משיבים שגילו נכונות בינונית או גבוהה לפנות לאינטרנט בקשיים בלימודים או במצוקות אישיות (n = 158). נמצא כי 10% מהם חיפשו בתארי האינטרנט מידע הרלוונטי לקושי בלימודים ו-15% חיפשו מידע הנוגע למצוקות אישיות. 36% מהם שוחחו בשיחה אישית מקוונת בנוגע לקשיים בלימודים ו-43% בנוגע למצוקות אישיות. בנוסף, 7% מהמשיבים פנו לפרום בנוגע לקשיים בלימודים ו-13% פנו לפרום בנוגע למצוקות אישיות.

השפעת המאפיינים של האינטרנט על הנכונות לפנות לעזרה בעת מצוקה אישית

כדי לבחון אם לפי תפיסת המתבגרים מאפייני האינטרנט מקדמים או מעכבים את הנכונות לפנות לעזרה, חושבה התפלגות התשובות למאפיינים שפורטו בשאלת הכותרת הזו: "כיצד משפיע כל מאפיין של האינטרנט על החלטתך לפנות לעזרה: מסייע, לא משנה, מפריע". חישוב זה נעשה רק בעבור המשיבים שענו כי הם משתמשים באינטרנט בשיחות מקוונות אישיות או בפורומים (291 מתוך 335 הכלולים במדגם). בנוסף, המשיבים חולקו לשתי קבוצות לפי הציון בשאלה על הנכונות לפנות לעזרה באינטרנט בעת מצוקות אישיות: בעלי נכונות נמוכה (כאמור, ציון נכונות 1 או 2) ובעלי נכונות בינונית או גבוהה (ציון 3, 4 או 5). חלוקה זו נבעה מההנחה שתפיסת המאפיינים תהיה שונה בקרב משיבים בעלי רמת נכונות שונה. מבחני χ^2 השוו את תפיסת ההשפעה של כל מאפיין בין משתתפים שרמת הנכונות שלהם הייתה בינונית או גבוהה לעומת אלה שרמת הנכונות שלהם הייתה נמוכה. בכל מאפייני האינטרנט שיעור העונים שהמאפיין מפריע להחלטה לפנות לעזרה בעת מצוקות אישיות היה נמוך מ-10%. בלוח 4 מפורט עבור כל אחד מהמאפיינים אחוז המשיבים שהמאפיין סייע להם בהחלטה לפנות לעזרה באינטרנט בעת מצוקות אישיות.

המשלים ל-100% הוא שיעור המשיבים שצינו כי המאפיין מפריע להם בהחלטה או שאינו משנה להם.

לוח 4: משיבים בעלי נכונות בינונית-גבוהה ומשיבים בעלי נכונות נמוכה שצינו שהמאפיין סייע להם בהחלטה לפנות לעזרה באינטרנט בעת מצוקות אישיות, אחוזים וערכי מבחן χ^2

אחוז המשיבים שהאינטרנט מסייע להם				
Cramer's V	χ^2	נכונות		
		נמוכה (N = 182)	בינונית-גבוהה (N = 48)	
.25	12.22**	53	81	אני יכול לחזור ולקרוא את מה שנכתב
.30	18.63***	30	65	האפשרות לעזור למשתתפים אחרים
.17	5.54	42	61	אני יכול להופיע בשם אחר
.20	6.12*	41	60	אני יכול לקבל תגובות ממספר משתתפים
.21	8.41*	32	56	התקשורת מנוהלת בכתב
.18	7.65*	34	55	אני יכול להשאיר הודעה בכל זמן
.10	2.08	44	54	לא רואים אותי כאשר אני משוחח
.15	5.92*	33	52	אני לא צריך לחכות בתור כדי להגיב
.24	9.92**	21	46	אני יושב לבד מול המחשב

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

מלוח 4 עולה שבשבעה מהמאפיינים, שיעור התלמידים בעלי הנכונות הכללית הגבוהה שהושפעו מהמאפיינים בהחלטתם לפנות לאינטרנט, היה גבוה משיעור התלמידים בעלי הנכונות הכללית הנמוכה. רק בשני מאפיינים ההבדל בין הקבוצות הייתה חלשה ולא מובהקת סטטיסטית: היכולת להופיע בשם אחר והאנונימיות. אשר למידת ההשפעה, התוצאות מראות שהמאפיין המסייע ביותר לנכונות לפנות לעזרה באינטרנט הוא היכולת לחזור ולקרוא את מה שנכתב (81% מהמשיבים). מעניין לציין שמאפיין זה נתפס כמסייע ביותר גם בקרב התלמידים שגילו נכונות מועטה לפנות לאינטרנט. האפשרות לעזור לאחרים היא השנייה במדרג ההשפעות המקדמות (65% מהמשיבים). כל המאפיינים האחרים נתפסים כמקדמים את הנכונות לפנות לעזרה באינטרנט בידי אחוז דומה של משיבים, כ-50% עד כ-60%.

הקשר בין הנכונות לפנות למקורות עזרה שונים לבין מינם של המתבגרים ודרגת כיתתם

במטרה לבחון את הקשר בין העמדות כלפי פנייה לעזרה לבין המין ודרגת הכיתה של המתבגרים, נערכו ניתוחי שונות רבי-משתנים, 2 (מין) x 2 (דרגת כיתה), שבהם המשתנים

התלויים היו ציוני הנכונות לפנות לעזרה. מאחר שארבעת הגורמים שהתקבלו לקשיים לימודיים היו שונים מארבעת הגורמים שהתקבלו למצוקות אישיות, הוחלט להגדיר ארבעה סוגי מקורות על סמך תוצאות ניתוחי הגורמים, בשילוב עם החלוקה הנוכרת מן הספרות (להורים, חבר ומקורות פורמליים, ראו Boldero & Fallon, 1995) ועם המרכזיות של האינטרנט שנמצאה במחקר הנוכחי. ארבעת סוגי המקורות שנבחנו בניחות היו אלה: הורים, חבר, מקורות פורמליים (מורה, מחנך, יועצת ופסיכולוג) ואינטרנט. הנכונות לפנות לחבר נבדלה בנפרד מהנכונות לפנות לאינטרנט, אף שבניתוח הגורמים שני המקורות נמצאו שייכים לגורם אחד, עקב ההבדלים ביניהם במידת הנכונות לפנות אליהם (ראו לוח 2). ניתוחים אלה נעשו בנפרד עבור קשיים בלימודים ועבור מצוקות אישיות.

בניתוח קשיים בלימודים נמצא אפקט עיקרי רב-משטני מובהק סטטיסטית אך חלש למין, $F(4, 313) = 3.74, p < .01, \eta^2 = -.05$, ואפקט עיקרי רב-משטני מובהק סטטיסטית להשתייכות לדרגת כיתה, $F(4, 313) = 17.85, p < .001, \eta^2 = -.18$. לא נמצא אפקט מובהק של אינטראקציה בין מין לבין ההשתייכות לדרגת כיתה. בניתוח הרב-משטני על מצוקות אישיות נמצא אפקט עיקרי רב-משטני מובהק סטטיסטית של מין, $F(4, 309) = 6.77, p < .01, \eta^2 = .09$, ואפקט עיקרי רב-משטני מובהק סטטיסטית של דרגת הכיתה, $F(4, 309) = 13.60, p < .01, \eta^2 = -.17$. לא נמצא אפקט מובהק של אינטראקציה בין מין לבין דרגת הכיתה. בלוחות 5

לוח 5: הנכונות לפנות לעזרה בקשיים בלימודים ובמצוקה אישית לפי מין – ממוצעים, סטיות תקן וערכי מבחן F

η^2	F	בנות (N = 161)		בנים (N = 159)		סוג הקושי ומקור העזרה
		SD	M	SD	M	
קשיים בלימודים						
.02	7.35**	1.15	3.63	1.27	3.33	הורים
.03	8.99**	1.41	3.60	1.26	3.06	חבר
.02	6.95**	0.93	2.42	0.86	2.15	פורמלי ¹
.00	0.23	1.53	2.46	1.47	2.36	אינטרנט
מצוקות אישיות						
.00	0.34	1.18	3.37	1.31	3.33	הורים
.07	24.56***	1.28	3.96	1.56	3.08	חבר
.02	6.60**	0.85	1.73	0.66	1.53	פורמלי
.00	0.23	1.13	1.65	0.97	1.55	אינטרנט

1 מקור פורמלי כולל את המקורות האלה: מקור בית-ספרי חינוכי (מורה, מחנך) ומקור בית-ספרי מקצועי (יועצת חינוכית, פסיכולוג).

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

חקר בין הנכונות לפנות למקורות עזרה שונים לבין תחושת הרווחה הנפשית

הציון הממוצע של המדד הכללי לתחושת הרווחה הנפשית, ששטוח ערכיו היה כאמור 4-1, היה $M = 2.88$, $SD = 0.65$. ממבחני t למדגמים בלתי-תלויים עלה כי אין הבדלים מובהקים סטטיסטית בין בנים לבנות ובין מתבגרים בכיתה ז' למתבגרים בכיתה י"א בעוצמת תחושת הרווחה הנפשית. חושבו מקדמי מתאם פירסון בין המדד של תחושת הרווחה הנפשית לבין הנכונות לפנות לכל אחד ממקורות העזרה, בקשיים בלימודים ובמצוקות אישיות. נמצא קשר חיובי בין תחושת הרווחה הנפשית לבין פנייה להורים הן בקשיים בלימודים, $r = .27$; $p < .01$, הן במצוקות אישיות, $r = .31$; $p < .01$. ממצא זה מלמד שכל שתחושת הרווחה הנפשית חיובית יותר, כך הם נוטים לפנות אל ההורים כמקור לעזרה. לא נמצאו קשרים בין המדדים האחרים לבין המדד לתחושת הרווחה הנפשית.

כדי לבחון אם להשפעת הרווחה הנפשית על הנכונות לפנות לעזרה יש ביטוי ברמות הקיצוניות של הרווחה הנפשית, חולקו המשתתפים לקבוצות לפי המדד הכללי לתחושת הרווחה הנפשית: רוחה נפשית גבוהה (רבעון עליון), בינונית (שני רבעונים מרכזיים) וגבוהה (רבעון תחתון). נעשתה השוואה בין שתי הקבוצות הקיצוניות (הגבוהה והנמוכה) באשר לנכונות לפנות לעזרה, עקב קשיים בלימודים ומצוקות אישיות, אל כל אחד מן המקורות שהוצגו בשאלון.

קשיים בלימודים: נמצא כי הנכונות לפנות אל האם הייתה רבה יותר, $t(167) = 4.26$, $p < .001$, בקרב מתבגרים שעוצמת רוחתם הנפשית הייתה גבוהה, $M = 4.02$, $SD = 1.22$, לעומת הנכונות של אלה שעוצמת רוחתם הנפשית הייתה נמוכה, $M = 3.14$, $SD = 1.44$; הנכונות לפנות אל האב הייתה רבה יותר, $t(167) = 2.59$, $p < .01$, $Cohen's d = 0.42$, בקרב מתבגרים שעוצמת רוחתם הנפשית הייתה גבוהה, $M = 3.67$, $SD = 1.42$, לעומת הנכונות של אלה שעוצמת רוחתם הנפשית הייתה נמוכה, $M = 3.10$, $SD = 1.47$; הנכונות לפנות למחנכת הייתה רבה יותר, $t(167) = 2.57$, $p < .01$, $Cohen's d = 0.40$, בקרב מתבגרים שתחושת רוחתם הנפשית הייתה גבוהה, $M = 3.07$, $SD = 1.40$, לעומת הנכונות של אלה שתחושת הרווחה שלהם הייתה נמוכה, $M = 2.51$, $SD = 1.41$. לא נמצאו הבדלים בין בעלי עוצמת רוחה גבוהה לבעלי תחושת רוחה נמוכה במידת הנכונות שלהם לפנות למורה, לאינטרנט ולחבר.

מצוקות אישיות: נמצא כי הנכונות לפנות אל האם הייתה רבה יותר, $t(167) = 4.59$, $p < .001$, בקרב מתבגרים בעלי עוצמת רוחה נפשית גבוהה, $M = 4.15$, $SD = 1.25$, לעומת הנכונות של בעלי תחושת רוחה נמוכה, $M = 3.19$, $SD = 1.46$. הנכונות לפנות לאב הייתה רבה יותר, $t(167) = 4.02$, $p < .001$, $Cohen's d = 0.61$, בקרב מתבגרים שעוצמת רוחתם הנפשית הייתה גבוהה, $M = 3.38$, $SD = 1.45$, לעומת הנכונות של אלה שתחושת רוחתם הנפשית הייתה נמוכה, $M = 2.49$, $SD = 1.44$. הנכונות לפנות לאינטרנט הייתה רבה יותר, $t(167) = 2.19$, $p < .05$, $Cohen's d = 0.34$, בקרב מתבגרים שעוצמת רוחתם

לוח 6: הנכונות לפנות לעזרה בקשיים בלימודים ובמצוקה אישית לפי דרגת כיתה – ממוצעים, סטיות תקן וערכי מבחן F

סוג הקושי ומקור העזרה	כיתה ז' (N = 164)		כיתה י"א (N = 167)		F	η^2
	SD	M	SD	M		
קשיים בלימודים						
הורים	1.22	3.70	1.18	3.21	15.60***	.05
חבר	1.35	2.89	1.74	3.74	38.31***	.11
פורמלי ¹	0.97	2.27	0.85	2.26	0.004	.00
אינטרנט	1.56	2.41	1.46	2.43	0.004	.00
מצוקות אישיות						
הורים	1.31	3.52	1.17	3.14	6.57**	.02
חבר	1.53	2.92	1.20	4.04	45.37***	.13
פורמלי	0.83	1.60	0.69	1.62	0.01	.00
אינטרנט	1.04	1.50	1.12	1.73	4.41*	.02

1 מקור פורמלי כולל את המקורות האלה: מקור בית-ספרי חינוכי (מורה, מחנך) ומקור בית-ספרי מקצועי (יועצת חינוכית, פסיכולוג).

$p < .05^*$ $p < .01^{**}$ $p < .001^{***}$

ו-6 מוצגים ציונים ממוצעים של הנכונות לפנות לעזרה בקשיים בלימודים ובמצוקות אישיות שהתקבלו בניתוחים החד-משתגיים לפי מין ולפי דרגת הכיתה, בהתאמה. מלוח 5 עולה, שבנות גילו נכונות גבוהה יותר מבנים לפנות לעזרה של ההורים, החבר והמקורות הפורמליים בנוגע לקשיים בלימודים, ונכונות גבוהה יותר מבנים לפנות לעזרת החבר והמקורות הפורמליים בנוגע למצוקות אישיות. לא נמצא הבדל בין בנות לבנים בנכונות לפנות לאינטרנט, לא בקשיים בלימודים ואף לא במצוקות אישיות. אשר לדרגת הכיתה, נמצא כי מתבגרים בכיתה ז' גילו נכונות גבוהה יותר לפנות להורים מאשר עמיתיהם בכיתה י"א, הן בנוגע לקשיים בלימודים הן בנוגע למצוקות אישיות. הנכונות לפנות לחבר הייתה גבוהה יותר בקרב תלמידים בכיתה י"א, גם באשר לקשיים בלימודים וגם ביחס למצוקות אישיות. כמו כן נמצא, שהנכונות לפנות לאינטרנט הייתה גבוהה יותר בקרב המתבגרים בכיתה י"א.

הנפשית הייתה נמוכה, $M = 1.82$, $SD = 1.22$, לעומת הנכונות של בעלי תחושת רוחה גבוהה, $M = 1.44$, $SD = 1.02$.

דיון

המחקר הנוכחי בדק את הנכונות של תלמידים מתבגרים לפנות לעזרה עקב קשיים בלימודים או מצוקות אישיות. הוצעו שבעה מקורות עזרה: אינטרנט, הורים, חבר, מורה, מחנך, יועצת חינוכית ופסיכולוג. הממצאים הנוגעים לקשיים בלימודים מלמדים כי התלמידים מעדיפים לפנות לעזרה להורים ולחברים, יותר מאשר לכל המקורות האחרים. אפשר להציע להעדרה זו שני הסברים, שאינם מוציאים זה את זה. ראשית, כל תהליך של פנייה לעזרה כרוך בקושי פסיכולוגי (Nadler, 1991), והקשר הרגשי הקרוב עם הורים וחברים מסייע להפחית את הקושי להחליט על בקשת העזרה. שנית, הזמינות של הורים ושל חברים היא גבוהה, הן מבחינת הנכונות לעזור הן מבחינת משך הזמן שבו הם שוהים ביחד. בנוסף, סביר להניח כי הפנייה אל ההורים לעזרה בתחום הלימודים משקפת את האמון של התלמיד הפונה ביכולתו של ההורה לסייע לו. כלומר, הנעזרים רואים בהורים בעלי סמכות ידע בתחומים הנלמדים. מאחר שהמדגם במחקר הנוכחי נבחר מאוכלוסייה בעלת מיצב חברתי-כלכלי בינוני גבוה, לא ברור עד כמה אפשר להחיל את ההסבר האחרון גם על מתבגרים להורים משכילים פחות.

נכונות גבוהה לפנות לעזרה למורים ולמחנכים נמצאה בקרב כשליש מן התלמידים. מורים ומחנכים אמורים להיות כתובת טבעית לסיוע בקשיים בלימודים, לפיכך נראה שהממצא אינו מעיד על רמה גבוהה של נכונות להשתמש בכתובת הזו כאשר התלמיד זקוק לסיוע בלימודים. אפשר להסביר זאת כחלק מתופעה כללית של הימנעות מפנייה לעזרה למורים ולמחנכים (סוגיה שתידון בהקשר למצוקות האישיות), ובסמכות הידע של המורים שאינה גבוהה דיה בעיני התלמידים. מאחר שהמשיבים במחקר הנוכחי לא התבקשו לנמק את עמדתם ביחס לפנייה לעזרה עקב קשיים בלימודים, נשארים שני ההסברים האלה בגדר השערות, שמן הראוי לבחון אותן במחקר בעתיד.

האינטרנט הוא מקור אטרקטיבי של סיוע בתחום הלימודים בעבור כ-30% מן התלמידים. בשונה מכל המקורות האחרים שהוצעו במחקר זה, האינטרנט הוא מקור חדש יחסית, ולפיכך אפשר לראות בממצא זה רמה גבוהה יחסית של נכונות לפנות אליו לעזרה. סביר להניח כי הנכונות הזו נובעת משילוב של כמה ממאפייני האינטרנט: המגוון העצום של ידע שאפשר למצוא בו; האמצעים הנוחים לחיפוש הידע הזה; הזמינות הגבוהה שלו כמקור סיוע; השימוש העצמאי בו והנחות הפסיכולוגית הגבוהה של השימוש בו עקב כך. עדות לנחות הפסיכולוגית של השימוש באינטרנט אפשר למצוא בתוצאות ניתוח הגורמים, שהראו כי פנייה לעזרה מהאינטרנט ומהחבר נכללו באותו גורם. אפשר לפרש ממצא זה בתחושה העשויה ללוות את התלמיד המשתמש באינטרנט כתחושה של קשר חברי.

בצד היתרונות של האינטרנט כמקור סיוע, אפשר לציין גם את מחיר השימוש בו. מצד

אחד הידע שאפשר למצוא באינטרנט אינו מבוקר, ומצד אחר למורים אין אפשרות בקרה על השימוש של התלמידים בידע הזה, למשל בעת הגשת עבודות. נוכח הסבירות הגבוהה לשימוש מוגבר באינטרנט כמקור סיוע בלימודים, חשוב לחקור נושא זה כדי להבין טוב יותר כיצד משתמשים תלמידים באינטרנט לצורך חיפוש מידע וכיצד אפשר להתמודד עם חסרונות השימוש במקור זה.

הממצאים באשר לפנייה לעזרה בעת מצוקות אישיות הורו על העדפה ברורה של הפנייה להורים ולחברים על כל המקורות האחרים. ממצא זה אפשר שיפתיע את והורים, החשים כי עימותים עם ילדיהם המתבגרים מצמצמים את הנכונות לראות בהם כתובת לפנייה בעת מצוקות אישיות. אולם ממצא זה עולה בקנה אחד עם ממצאים של הרבה מחקרים קודמים, אשר הצביעו על העדפה ברורה של מתבגרים לפנות לעזרה אל מקורות בלתי-פורמליים, במיוחד הורים וחברים, מאשר למקורות מקצועיים בתחום בריאות הנפש ולמקורות בית-ספריים. העדפה זו נמצאה הן בקרב מתבגרים בישראל (גילת ווינטר, 1998; Tishby et al., 2001) הן בקרב מתבגרים במקומות אחרים (Gould et al., 1995; Boldero & Fallon, 1995).

הנכונות של התלמידים לפנות לעזרה של מורים ושל מחנכים בעת מצוקות אישיות נמצאה בשכיחות נמוכה מאוד, פחות מ-10%. ממצא דומה דווח במחקרים קודמים על אודות עמדות של בני נוער כלפי פנייה לעזרה למורים ולמחנכים (גילת ווינטר, 1998; רינגור ובנימיני, 1990). ממצא זה מעורר עניין משום שהוא אינו עולה בקנה אחד עם הדימוי של המורה הטוב בעיני תלמידים, כפי שמדווח בכמה מחקרים שנערכו בנושא זה. תכונות בין-אישיות של המורה כאמפתיה לתלמיד וזמינות לצרכיו הן חשובות יותר בעיני תלמידיו מכישורי ההוראה שלו (גילת, 2007; פרידמן וקרונגולד, 1993; קובובי, 1977). מדוע אפוא תלמידיו נרתעים מפנייה אל המורים? ממצאי המחקר הנוכחי שופכים מעט אור על נושא זה, באמצעות הנימוקים שהעלו המשיבים להימנעות מפנייה לעזרה. הקטגוריה השכיחה ביותר של הסבר להימנעות מפנייה לעזרה למורים ולמחנכים הייתה העדר קרבה רגשית. תלמידים תיארו את הקשר שלהם עם מורים באמצעות תחושה של זרות וניכור בסביבה רגשית שאינה מקבלת ואינה אינטימית דיה — תחושה המונעת מהם את הרצון לשפוך את לבם ולחשוף את מצוקותיהם. סביר להניח, כי מורים רבים יופתעו מקיומה של תחושה זו כלפיהם בקרב התלמידים, שכן אחת הסיבות העיקריות שבגללן הם בוחרים במקצוע ההוראה היא מימוש האהבה כלפי ילדים (קציר, גילת ושגיא, 2004). יתרה מזאת, במחקר שבחן כיצד מורים תופסים את החשיבות המיוחסת להם בעיני התלמידים נמצא, כי הציון הגבוה ביותר ניתן לקטגוריה של מורה כמסייע לתלמידים (טטר, 2000). כיצד אפשר להסביר את הפער בין תפיסת החשיבות שמייחסים המורים ליצירת קשר חם ותומך עם התלמידים, לבין הניכור שחשים כלפיהם התלמידים? אפשר שאחד המקורות לפער זה טמון בהעדר כלים מקצועיים למורים המאפשרים לפתח קשר רגשי עם התלמידים. תכניות ההכשרה להוראה כוללות אמנם לימודי פסיכולוגיה, אך אין בהן מרכיב ייחודי של פיתוח מודעות עצמית של המורה לקשר הרגשי עם התלמיד ופיתוח מיומנויות בין-אישיות כגון הקשבה, אמפתיה וזיהוי מצוקות של

מתבגרים מתחילים לפתח קשרים חברתיים קרובים, שאחד המאפיינים החשובים בהם הוא שיתוף אחרים בעולם הפנימי האישי (Buhrmester, 1990). בד בבד, החתירה לעצמאות רגשית ואינסטרומנטלית מתבטאת בהפחתת התלות בהורים. לפיכך, סביר להניח שהאטרקטיביות של חברים כמקור של עזרה בעת מצוקה תהיה רבה יותר בגיל ההתבגרות המתקדם. יחד עם זאת, ההורים עדיין מהווים מקור מרכזי שאליו פונים המתבגרים לעזרה גם בשלבים מתקדמים של גיל ההתבגרות.

כללית, הנכונות של בנות לפנות לעזרה הייתה גבוהה מהנכונות של בנים. ממצא זה עולה בקנה אחד עם ממצאים קודמים המלמדים על נכונות גבוהה יותר של נשים לפנות לעזרה בעת מצוקה (Copeland & Hess, 1995). בתחום הלימודים, בנות גילו נכונות גבוהה יותר לפנות לעזרה של הורים, חבר ומקורות פורמליים. בתחום האישי, בנות גילו נכונות גבוהה יותר מאשר בנים לפנות לעזרה אל החבר ואל המקורות הפורמליים. מעניין לציין שלא נמצאו הבדלים בין בנים לבנות בנכונות לפנות לעזרה אל האינטרנט, הן בקשיים בלימודים הן במצוקות אישיות. ממצא זה מתיישב עם המדווח בידי גולד ועמיתיה (Gould et al., 2002), אשר מצאו בקרב מתבגרים בארצות הברית כי אין הבדל בין בנים לבנות במידת ההיעזרות באינטרנט. סביר להניח שעקב האפשרות לשמור על אנונימיות באינטרנט, הפחתה של האיום הפסיכולוגי הכרוך בפנייה לעזרה מעודדת בנים לפנות אל האינטרנט ומסבירה את השבירה של "החלוקה המגדרית" המסורתית בפנייה לעזרה. ממצא זה מעיד על התרומה הייחודית שעשויה להיות לאינטרנט כערוץ סיוע בעבור מתבגרים הנרתעים מפנייה לעזרת מקורות מסורתיים עקב תחושה של איום פסיכולוגי.

נמצא קשר בין הנכונות של המתבגרים לפנות לעזרה ובין תחושת הרווחה הנפשית שלהם, אולם כיוון הקשר בין שני המשתנים היה תלוי באופיו של מקור העזרה. מתבגרים בעלי רמה גבוהה של תחושת רווחה נפשית גילו נכונות רבה יותר ממתבגרים בעלי רמה נמוכה של רווחה נפשית, לפנות לעזרת ההורים בקשיים בלימודים ובמצוקות אישיות, ואל מקורות בית-ספריים בקשיים בלימודים. לעומת זאת, מתבגרים בעלי תחושה נמוכה של רווחה נפשית גילו נכונות רבה יותר ממתבגרים בעלי תחושה גבוהה של רווחה נפשית לפנות אל החבר ואל האינטרנט במצוקות אישיות. קשרים אלה יכולים להוות את אחד ההסברים לממצאים הסותרים שמדווחים בספרות בנוגע לקשר שבין רווחה נפשית ורמת מצוקה לבין הנכונות של מתבגרים לפנות לעזרה (Zwaanswijk et al., 2003). אפשר שהקשר בין שתי התופעות האלה הוא מורכב ותלוי בגורמים המשפיעים על ההחלטה לפנות לעזרה. אחד מאותם הגורמים הוא מקור העזרה שאליו בוחרים לפנות.

תאורטית, אפשר להערכתנו להסביר את הממצאים שהתקבלו במחקר הנוכחי באמצעות משתנה מתווך בין הרווחה הנפשית לנכונות לפנות לעזרה. משתנה זה הוא איכות הקשר בין המתבגר לבין מקור העזרה. מחקרים מראים, כי איכות היחסים הבין-אישיים בין המתבגר לדמויות משמעותיות בסביבתו קשורה גם לרווחה הנפשית שלו וגם לנכונותו לחפש עזרה בעת מצוקה. במחקרים נמצא שסגנון ההתקשרות של מתבגרים הסובלים ממצוקות פסיכולוגיות ומהפרעות בתחום היחסים הבין-אישיים הוא בלתי-בטוח ומאופיין בנטיית

תלמידים. התרומה של תכניות כאלה לתפקיד המורה עשויה להתבטא לא רק בתחום הרגשי, אלא גם להקריין אל התחום הלימודי, משום שאקלים של אמון וקבלה עשוי ליצור תנאים מקדמים לתהליך הלמידה.

תפקידים של המורים והמחנכים כמקור סיוע לתלמידים בעת מצוקות אישיות מקבל משנה חשיבות נוכח הנכונות המועטה של התלמידים, כפי שנמצא במחקר הנוכחי, לפנות למקורות מקצועיים כגון יועצים חינוכיים ופסיכולוגים. עמדה זו הסבירו המשיבים בשני נימוקים עיקריים: העדר תחושה של קרבה וספקנות באשר ליעילות העזרה המקצועית. השילוב בין קיומן של מצוקות אישיות בקרב מתבגרים לבין הרתיצה מפנייה אל גורמים מקצועיים (Offer et al., 1991) יוצר חלל בזמינות העזרה, חלל שמחנכים ומורים יכולים היו למלא אותו בהצלחה. אמנם אין מצפים מהם למלא את תפקיד העוזרים המקצועיים, אבל הם יכולים למלא תפקיד חשוב בכמה מצבים: לזהות מצוקות של תלמידים שאינם פונים ביחומם לעזרה; להגיש עזרה יעילה באמצעות אומתיה ותמיכה רגשית; להוות גשר בין תלמידים עם בעיות חריפות יותר לגורמי סיוע מקצועיים.

בני נוער מרביתם להשתמש באינטרנט, אך עד כה כמעט לא נחקרה העמדה שלהם כלפי השימוש בו כמקור לעזרה בעת מצוקה. ממצאי המחקר הנוכחי מגלים כי כ-10% מהמשיבים הביעו נכונות גבוהה לפנות לעזרה באמצעות האינטרנט. במחקר שנערך בארצות הברית בקרב מתבגרים נמצא כי קצת פחות מ-20% מהם פנו לעזרה באמצעות האינטרנט (Gould et al., 2002). נתונים אלה מראים כי הנכונות של בני נוער לפנות אל האינטרנט בעת מצוקה אינה גבוהה מהנכונות לפנות אל המקורות המסורתיים של פנייה לעזרה. עם זאת, ממצאים נוספים שהתקבלו במחקר הנוכחי מאפשרים ללמוד על התרומה הייחודית של האינטרנט כמקור עזרה בעבור מתבגרים במצוקה.

בניתוח גורמים על כל מקורות העזרה התקבלו ארבעה גורמים ונמצא שפניות אל האינטרנט ואל חברים נכללו באותו גורם. הזיקה בין הפנייה לאינטרנט לבין הפנייה לחבר יכולה להיות מוסברת בשתי דרכים. ראשית, מקצת השיחות שהמתבגרים מנהלים לצורך קבלת עזרה רגשית, הן שיחות עם חברים באמצעות שיחות מקוונות אישיות, כפי שעולה מן המחקר הנוכחי. שנית, מחקרים על אודות האינטרנט הראו, כי הוא מסיר עכבות רגשיות האופייניות לתקשורת בין-אישית פנים אל פנים (Suler, 2004) ומעודד פתיחות וחשיפה אישית של המשתמשים בו (Huang & Alessi, 1996; Sproull & Kiesler, 1995). לפיכך, האינטרנט מעניק למשתמשים בו תחושה שהם משוחחים עם חברים, גם אם השותפים לשיחה הם זרים ואנונימיים.

ממצאי המחקר מלמדים על קשר בין השתייכות המתבגרים לדרגת כיתה לבין מקורות מועדפים של עזרה. אמנם בשתי דרגות הכיתה ההורים והחברים הם המקורות המועדפים, אולם בתחילת גיל ההתבגרות, הנכונות לפנות להורים היא גבוהה מן הנכונות לפנות לחברים, ואילו לקראת סיום התיכון, החברים הם המקור האטרקטיבי ביותר. דפוס זה נמצא הן באשר לפנייה בעת מצוקות אישיות הן באשר לפנייה לעזרה בקשיים בלימודים. אפשר להסביר ממצא זה על רקע השינויים ההתפתחותיים במהלך גיל ההתבגרות בתחום החברתי-רגשי.

הדמות המשמעותית ככלתי זמינה להיענות לצורכיהם (Lapsley, Varshney, & Aalsma, 2000). תפיסה זו יכולה להרתיע אותם מפנייה לעזרה, המצריכה קשר רגשי של אמן וקרבה למקור העזרה. הצורך בקרבה רגשית כתנאי לפנייה לעזרה קיבל אישור במחקרים קודמים שהראו כי מתבגרים בעלי סגנון התקשרות בטוח מגלים נכונות גבוהה לפנות לעזרה (Moran, 2007). תמיכה נוספת לזיקה בין פנייה למקור עזרה ובין תחושה של קרבה רגשית התקבלה במחקר הנוכחי מהנימוקים שהמשתתפים נתנו להחלטה בדבר פנייה לעזרה. הנימוק השכיח ביותר להחלטה לפנות לעזרה היה קרבה רגשית למקור העזרה. נראה אם כך, שמתבגרים בעלי דרגה נמוכה של רווחה אישית אינם תופסים את דמויות הסמכות בסביבתם הקרובה, בעיקר ההורים והמורים, כזמינים להיענות למצוקותיהם ולכן נמנעים מפנייה לעזרתם. הם מרגישים פחות מאוימים ויותר בטוחים לפנות אל חבר, שמעצם הגדרתו ככזה הוא קרוב אליהם רגשית, או אל האינטרנט, שהפנייה אליו אינה מצריכה השקעה רגשית. ההעדפה הברורה שהביעו המשתתפים במחקר הנוכחי להשתמש בשיחה אישית מקוונת מבין האפשרויות השונות שמציע האינטרנט, אפשר שגם היא נובעת מתחושה של מעין פנייה אל חבר.

מחקר זה ביקש לבחון במפורט את ההשפעה של מאפייני הסביבה התקשורתית המקוונת על הנכונות לפנות לעזרה בעת מצוקה. מן הממצאים עולה, כי רוב המאפיינים שמוזכרים בספרות כמעודדים פתיחות וחשיפה אישית (ראו למשל, Suler, 2004) נתפסו בידי המתבגרים כמקדמים את הנכונות לפנות אל האינטרנט בעת מצוקה. מאפיינים אלה כוללים את האפשרות להישאר אנונימי, להופיע בשם אחר, לקבל תגובות מכמה משתתפים, להשאיר הודעה בכל זמן ולהשתמש בשפה כתובה. תפיסת מאפיינים אלה כמקדמים נמצאה בשיעור גבוה יותר בקרב משיבים שגילו נכונות כללית לפנות אל האינטרנט, לעומת אלה שגילו נכונות מועטה. המאפיין שנתפס יותר מהאחרים כמקדם את הנכונות לפנות לעזרה באינטרנט היה האפשרות לחזור ולעייין בטקסטים הכתובים של הפנייה ושל התגובות אליה. מחקרים על אודות הכתיבה מספקים עדויות לרוב בנוגע להשפעה המסייעת של ההבעה הכתובה על המצב הרגשי של הכותב, ומייחסים לה ערך טיפולי (Pennebaker, 1997). למיטב ידיעתנו, אין הרבה ידע מחקרי על אודות ההשפעה של האפשרות לעייין שוב ושוב בתוצרים הכתובים של האינטראקציה על יעילות העזרה הנפשית. האפשרות הזו טומנת בחובה יתרונות עבור הפונה לעזרה, הן בהבעה של המסרים הנשלחים אל מקור העזרה הן בעיבוד המשמעויות של התגובות עליהם. מעניין לציין שהאפשרות לחזור ולקרוא את הכתוב נתפסה כמקדמת נכונות להיעזר באינטרנט גם בקרב משיבים בעלי נכונות נמוכה להיעזר באינטרנט, אם כי ברמה נמוכה יותר מאשר בקרב אלה שגילו נכונות גבוהה. ייתכן שההבדל בין שתי קבוצות המשיבים נובע מכך שהאחרונים מכירים את האפשרות הזו מתוך שימוש באינטרנט ולכן מתייחסים אליה כיתרון בדיעבד, בעוד אשר הראשונים תופסים את האפשרות הגלומה בתכונה זו כמקדמת החלטה לפנות לעזרה. בחינה יסודית של נושא זה במחקר בעתיד עשויה לתרום להבנת המשמעות הטיפולית של השימוש בשפה כתובה, הן במישור התאורטי הן במישור היישומי.

מאפיין נוסף שנתפס בקרב שיעור גבוה של המשיבים כמקדם את הנכונות לפנות אל האינטרנט בעת מצוקה הוא האפשרות לסייע לגולשים נוספים. האפשרות הזו אינה קיימת בשיחות מקוונות אישיות, אלא רק בקבוצת תמיכה מקוונת, והיא נמצאה במחקרים על אודות קבוצות כאלה כמקדמת את ההשפעה שלהן על המצב הנפשי של המשתתפים (Miller & Gergen, 1998). אפשר להסביר את השפעת האפשרות לסייע לגולשים נוספים בתחושת המשמעות שעזרה לזולת מעניקה ובכך שהיא עשויה לחזק את משאבי ההתמודדות של הפונים עצמם.

יש למחקר הנוכחי כמה מגבלות. חקר העמדות כלפי פנייה לאינטרנט הוא ראשוני, ולפיכך התמקדנו בתקשורת המקוונת כמכלול אחד, ולא הרחבנו את הבדיקה לתפקיד שממלאים היישומים השונים שמציע האינטרנט כמקורות עזרה, כגון מידע באתרים, שיחות מקוונות אישיות וקבוצות תמיכה. ליישומים האלה יש מאפיינים משותפים המאפשרים להתייחס אליהם כאל מכלול אחד של סביבה מקוונת, אך כל אחד מהם עשוי למלא תפקיד ייחודי כמקור סיוע בקשיים בלימודים ובמצוקות אישיות. במחקר בעתיד מוצע לבחון אם היישומים המובחנים עשויים לספק מידע שיאפשר לנצל טוב יותר את האינטרנט כמקור סיוע למתבגרים.

מגבלה נוספת נובעת מכך שלא נבחנו השפעתה של התנסות קודמת בקבלת עזרה מקוונת על הנכונות להמשיך ולבחור בה כמקור לעזרה בעת מצוקה. מוצע לשלב היבט זה במחקר בעתיד ולמקדו בפנייה ממשית לעזרה במקורות השונים שמציע האינטרנט למשתמשים בו. עוד מגבלה נובעת מכך שמשותפי המחקר לא התבקשו לנמק את העמדות כלפי פנייה לעזרה בקשיים בלימודים, ושני ההסברים האפשריים לעמדות בנוגע לנכונות לפנות לעזרת מורים ומחנכים שצינו למעלה נותרו בגדר השערות. לפיכך הבנה מעמיקה יותר של הממצאים שהתקבלו בנושא זה, במיוחד בנוגע למורים, מצריכה בחינה מוקדמת של נימוקים אלה.

לסיכום, המחקר הנוכחי מאפשר לזהות את תפקידו הייחודי של האינטרנט כמקור עזרה בקשיים בלימודים ובמצוקות אישיות. מתברר כי בני נוער שממעטים בדרך כלל לפנות אל מקורות עזרה חיצוניים, לרוב בנים או מתבגרים בעלי תחושת רווחה נפשית נמוכה, הביעו נכונות לפנות אל האינטרנט לשם קבלת עזרה. סביר להניח כי נכונות זו נובעת מראיית האינטרנט כמדיום שאינו מאיים. הסבר זה מבוסס בין השאר על הזיקה שנמצאה בין הפנייה אל האינטרנט ובין הפנייה אל חבר כמקורות לעזרה. השימוש באינטרנט כמקור לעזרה עשוי להתרחב עם הזמן, ולפיכך כדאי לפתח אמצעי סיוע מבוקרים ומערך הדרכה לשימוש בו המיועדים לבני הנוער.

מקורות

- Dunbow, E. F., Lovko, K. R., & Kausch, D. F. (1990). Demographic differences in adolescents' health concerns and perceptions of helping agents. *Journal of Clinical Child Psychology, 19*, 44-54.
- Garland, A. F., & Zigler, E. F. (1994). Psychological correlates of help seeking attitudes among children and adolescents. *American Journal of Orthopsychiatry, 64*, 586-593.
- Gilat, I., & Shahar, G. (2007). Emotional first aid for a suicidal crisis: Comparison between telephonic hotline and internet. *Psychiatry: Biological and Interpersonal Processes, 70*, 12-18.
- Gould, M. S., Munfakh, J. L. H., Lubell, K., Klienman, M., & Parker, S. (2002). Seeking help from the internet during adolescence. *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry, 41*, 1182-1190.
- Grunbaum, J. A., Kann, L., & Kinchen, S. A. (2002). Youth risk behavior surveillance United States, 2001. *MMWR Surveillance Summaries, 51*(SS4), 1-64. Retrieved December 12, 2005, from <http://www.cdc.gov/mmwr/preview/mmwrhtml/ss5104a1.htm>
- Huang, M. P., & Alessi, M. P. (1996). The internet and the future of psychiatry. *American Journal of Psychiatry, 153*, 861-869.
- Huebner, E. S. (1991). Initial development of the students' life satisfaction scale. *School Psychology International, 12*, 231-243.
- King, S. A., & Moreggi, D. (1998). Internet therapy and self help groups: The pros and cons. In J. Gackenbach (Ed.), *Psychology and the internet: Intrapersonal, interpersonal and transpersonal implications* (pp. 77-109). San Diego, CA: Academic Press.
- Lapsley, D. K., Varshney, N. M., & Aalsma, M. C. (2000). Pathological attachment and attachment style in late adolescence. *Journal of Adolescence, 23*, 137-155.
- Miller, J. K., & Gergen, J. G. (1998). Life on the line: The therapeutic potentials of computer-mediated conversation. *Journal of Marital and Family Therapy, 24*, (2), 189-203.
- Millstein, S. F., & Litt, I. F. (1994). Adolescent health. In S. S. Feldman & G. R. Elliot (Eds.), *At the threshold: The developing adolescent* (pp. 431-456). Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Moran, P. (2007). Attachment style, ethnicity and help-seeking attitudes among adolescent pupils. *British Journal of Guidance and Counseling, 35*, 205-218.
- Nadler, A. (1991). Help seeking behavior as coping resources. In M. Rosenbaum (Ed.), *Learned resource on coping skills, self control and adaptive behavior*. New York, NY: Springer Publishing Company.
- Offer, D., Howard, H. I., Schonert, K. A., & Ostrov, E. (1991). To whom do adolescents turn to help differences between disturbed and non-disturbed adolescents. *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry, 30*, 623-630.
- Pennebaker, J. W. (1997). Writing about emotional experiences as a therapeutic process. *Psychological Science, 8*, 162-166.
- Spreul, L., & Kiesler, S. (1995). Computers, networks and work. *Scientific American, 6*, 128-139.
- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *CyberPsychology & Behavior, 7*, 321-326.

- ברק, ע' (2006). מחקר והתנסויות בהתערבויות בקבוצות מקוונות: הזדמנויות ואתגרים לצד קשיים וסיכונים. מקבץ, 10(2), 33-56.
- גילת, י' (1993). פניות מתבגרים לשירותי תמיכה טלפוניים: עמדות והתנהגות. חברה ורווחה, י"ג, 339-350.
- גילת, י' (2007). להיות קרוב: עזרה למורים בהתמודדות עם מצוקות אישיות של תלמידים. תל אביב: הוצאת מכון מופ"ת.
- גילת, י' ווינטר, נ' (1998). עמדות של תלמידים כלפי פנייה לעזרה של מחנכים ויועצים בבעיות אישיות. עיונים בחינוך, 3, 203-218.
- גילת, י' ורזנאו, ש' (2004). "איך להשתחרר ממלתעות החיים?" שיח מקוון עם מתבגר על התאבדות. ניתוח פנייה לפורום ער"ן. מפגש לעבודה סוציאלית, 20, 61-84.
- הראל, י', קני, ד' ורהב, ג' (1997). נוער בישראל, רוחה חברתית, בריאות והתנהגויות סיכון במבט בינלאומי. ירושלים: ג'וינט-מכון ברוקדייל, המרכז לילדים ולנוער ורמת גן: אוניברסיטת בראילן, המגמה לסוציולוגיה של הבריאות.
- טטר, מ' (2000). משמעותיות המורים עבור תלמידיהם: תפיסת המורים והשלכות ליעוץ. היעוץ החינוכי, 11, 100-112.
- לוטן, צ' (2007). התפתחות החשיבה הרפלקטיבית של מורים מתחילים באמצעות שיחות בקבוצת דיון מקוונת. עבודת דוקטור, אוניברסיטת תל אביב.
- פרידמן, י' (1989). מתבגרים כמקבלי החלטות: דפוסי התנהגות ותכנים. ירושלים: מכון הנרייטה סאלד.
- פרידמן, י' וקרנגולד, ג' (1993). יחסי גומלין בין מורים לתלמידים: נקודת המבט של התלמיד. ירושלים: מכון הנרייטה סאלד.
- קובובי, ד' (1977). בין מורה לתלמיד: המורה הטוב בעיני תלמידו. ירושלים: אקדמון.
- רזגור, ג' ובגמיני, ק' (1990). פניות מתבגרים אל מחנכים בבעיות אישיות. בתוך ד' ברטל וא' קלינגמן (עורכים), סוגיות נבחרות בפסיכולוגיה ויעוץ בחינוך. ירושלים: משרד החינוך והתרבות, מחלקת הפרסומים.
- קציר, י', גילת, י' ושגיא, ר' (2004). בחירה במקצוע ההוראה: סיפוסים של מקבלי החלטות והקשר שלהם לעמדות כלפי הוראה. דפים, 38, 10-29.
- Barak, A. (2007). Emotional support and suicide prevention through the Internet: A field project study. *Computers in Human Behavior, 23*, 971-984.
- Boldero, J., & Fallon, B. (1995). Adolescent help-seeking: What do they get help for and from whom? *Journal of Adolescence, 18*, 193-209.
- Buhrmester, D. (1990). Intimacy of friendship, interpersonal competence, and adjustment during preadolescence and adolescence. *Child Development, 61*, 1101-1111.
- Caplan, G. (1961). *An approach to community mental health*. New York, NY: Grune & Stratton.
- Copeland, E. P., & Hess, R. S. (1995). Differences in young adolescents' coping strategies based on ethnicity and gender. *Journal of Early Adolescence, 15*, 203-215.
- Crystal, D. (2006). *Language and the internet*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

מן הספרות המקצועית

חיים עומר, **הסמכות החדשה: במשפחה, בבית הספר, בקהילה**. בן שמן: מודן הוצאה לאור, סדרת פסיכה, ספרייה פסיכולוגית, 2008. 264 עמ'.

רמי בנבנישתי

ההשפעה של חיים עומר על השיח החינוכי והתברתי בישראל היא עצומה. עם פרסום ספרו "שיקום הסמכות ההורית" הפך הדיון בסמכות הורית ובדרכי ההתמודדות עם שאלות של יחסי הורים וילדים לאחד הרכיבים המרכזיים בדיונים בתקשורת ובין אנשי חינוך וחברה העוסקים בתחום. הביטוי "סמכות" התרחב, הוא כולל התייחסות לשיקום סמכות המורה והפך לחלק חשוב בדיון הציבורי והמקצועי בכל הנוגע לאלימות תלמידים במערכת החינוך. למעשה, נראה שמשנתו של עומר התקבלה בציבור מיד. הוא מצא דרך לבטא במילים תחושה ציבורית רחבה, שלפיה חלו שינויים משמעותיים ביותר ביחסים בין ילדים לבין דמויות סמכות בחייהם, שינויים שלדעת רבים מהמבוגרים אינם רצויים וגורמים לגזקים קשים. לכך הצטרפו רבים שהציעו "מהלך נגד" למה שהם זיהו כגישה המתירנית המודרנית, שאינה דורשת דרישות מהילדים ומבני הנוער ואינה מציבה להם גבולות. לא מפתיע אפוא, שהדיון הגיע לסוגיות של ענישה, ואף ענישה גופנית, כדרך להשיב את המרות והסמכות, שלדעת חלק מהציבור (ואף לדעתם של אנשי מקצוע) כה חסרה בחיינו.

הספר הנוכחי הוא נדבך נוסף בבניית הטיעון העיוני והמעשי על מקומה של הסמכות בעולם המודרני ועל הדרכים שבהן ניתן לעצב יחסי סמכות המשקפים את רוח התקופה, מבלי לנסות לשחזר יחסי סמכות שהיו נהוגים בעבר. המחבר מבהיר שהשיח על סמכות אינו יכול להתבסס על מבט נוסטלגי על "הסמכות של פעם" ועל הניסיון לחזור לסממני הסמכות, שלפחות חלק מן ההורים, המורים ואף שרי חינוך רוצים לשחזר — החל מעמידה בעת כניסת המורה לכיתה ועד ל"סטירות חינוכיות". המחבר מציע כיוון חדש, המותאם לערכים החברתיים של תקופתנו. בתקופה שבה נהוג היה לנשק את ידיהם של הורים מבוגרים, להאמין אמונה עיוורת כמעט בשיקול דעתם ובניקיון כפיהם של מנהיגים פוליטיים, היה אפשר לצפות לקבלת

- Tishby, M., Turel, M., Gumpel, O., Pinus, U., Ben Lavy, S., Winokour, M., & Szanajderman, S. (2001). Help-seeking attitudes among Israeli adolescents. *Adolescence*, 36, 249–264.
- Wilson, G., & Lester, D. (1998). Suicide prevention by e-mail. *Crisis Intervention*, 4, 81–87.
- Wright, J. (2002). Online counseling: Learning from learning therapy. *British Journal of Guidance & Counseling*, 30, 285–298.
- Zwaanswijk, M., Verhaak, P. F. M., Bensing, J. M., Van der Ende, J., & Verhulst, F. C. (2003). Help seeking for emotional and behavioral problems in children and Adolescents: A review of recent literature. *European Child & Adolescent Psychiatry*, 12, 153–161.

* פרופ' רמי בנבנישתי, בית הספר לעבודה סוציאלית, אוניברסיטת בר-אילן, רמת גן.
דואר אלקטרוני: ramibenben@gmail.com