

רשת תמיכה

האינטרנט ככלי לאיתור ולסיוע
לבני נוער במצוקה

מאת: גולן ג'ורנו, עינב בן-חור, ריקי חן, פאינה שגיא

בתחילת שנות האלפיים זוהתה בעלם הזירה האינטרנטית כמוקד ההתרחשויות שבו מצויים בני נוער הזקוקים לסיוע. כתוצאה מכך הוחלט בשנת 2004 על הקמת אתר האינטרנט Y-elem, לתמיכה, ליעוץ ולמידע למתבגרים בני 12-21¹. באותן שנים כבר דווח במחקרים רבים על מגמה שלפיה יותר ויותר פעילויות יומיומיות של מבוגרים ובני נוער מועתקות לשדה האינטרנט, ובכלל זה אינטראקציות בין-אישיות. מסקר שקיים מכון TGI בקרב בני נוער בגילי 12-17 עלה כי בשנת 2004 זמן הגלישה באינטרנט של הנוער בישראל היה שש שעות ו-22 דקות, ככול מזמן הגלישה בשנת 2002. עוד התברר במסגרת סקר זה ומחקרים נוספים כי בקרב בני נוער, תדירות השימוש באינטרנט במחצית הראשונה של המאה ה-21 גבוהה מפי שניים בהשוואה לשימוש שעושים בו המבוגרים (בוכניק, 2008).

ההתפתחות הטכנולוגית והשינויים המבניים שהחלו מסתמנים בעשור האחרון ברמת הקהילה, המשפחה והפרט, הם שהיו המניע להחלטה להקים את האתר האינטרנטי על מגוון אפשרויות התמיכה המסופקות בו. האתר מספק שירותי מידע, ייעוץ ותמיכה נפשית, המאופיינים בזמינות ובאמינות תוך שמירה על אנונימיות מרבית. את האתר מאיישים עשרות מתנדבים מתחומי העבודה הסוציאלית, הפסיכולוגיה, הקרימינולוגיה והייעוץ החינוכי. הם מעניקים התערבות תומכת, מטים אוזן קשבת, מאפשרים אורור רגשי ושחרור לחצים (ונטילציה), מעניקים ייעוץ נטול שיפוט, מתערבים בשעת קשבר או מכנים לטיפול של שירותי הנוער בעמותת עלם ומחוצה לה.

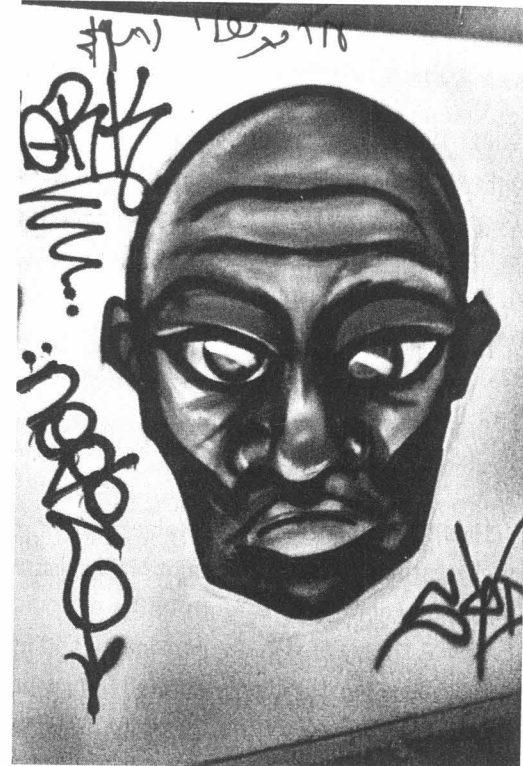
¹ כתובת האתר: www.yelem.org.il.

2013

הפס
60-164

מיון
פס 101-104

שומר התחנה
ה נואר ופאריס יסיטון



מה איתי?

פעילות זו משמשת עוגן רגשי ברשת, הנחוות לעתים כספינה השטה בים סוער בלא רב חובל.

הייעוץ באינטרנט הוא למעשה יישום של התערבות פסיכולוגית-נפשית באמצעות אסטרטגיות קוגניטיביות-רגשיות והתנהגותיות שיטתיות, הנוגעות לאיכות חיים ולצמיחה אישית, או להתפתחות מקצועית ופתולוגיה (Grohol, 1998). יחד עם זאת, יש להדגיש כי הייעוץ והתמיכה האינטרנטיים המסופקים באתר אינם ולא יכולים להיות תחליף לטיפול נפשי. התמיכה הנפשית מוגדרת כ-Y-elem כמתן סביבה מקצועית מוגנת ובטוחה המשמשת "מָכָל" רחב להכללת השיתוף והדיווח העצמי של מגוון מצבים נפשיים. תמיכה זו מוענקת על-ידי צוות שהוכשר לכך במיוחד והיא עשויה לספק ולקדם אזור רגשי, הקלה סימפטומטית, הבניית מוטיבציה, התפתחות ושינוי – כל אלה מתוך ההבנה של מארג השירותים הקיימים.

במקרים שבהם חלה חובת דיווח כמתחייב בחוק (כמו במקרים של חשש לאובדנות), צוות האתר מיומן בטיפול מערכתי והוא מקיים קשרים מקצועיים שוטפים עם מְקִידֵי הסעד לחוק הנוער, עם עובדים סוציאליים ועם צוות משא ומתן מקצועי של משטרת ישראל, האמונים על הטיפול במקרים הצצים ברשת ושיש בהם איום באובדנות. כאשר עולה חשד כי קיים איום קונקרטי בהתאבדות, איום שבצדו תוכנית ואולי אף יסודות ביצועיים, צוות האתר מערב מיד את יחידת המשליט הארצית (מרכז שליטה ובקרה) ומעביר אליה את פרטי כתובת האי-יפ² (IP) לצורך איתור מקור השיחה.

ייחודו של Y-elem כאתר ייעוץ ותמיכה ארצי הוא בהתמחותו בעבודה מול מתבגרים. הוא נשען על פלטפורמה מקצועית וארגונית ותיקה (עמותת עלם), המפעילה שירותים עם סדר יום ברור ועם "אני מאמין" מקצועי, והרואה לנגד עיניה את רצף ההתערבות בחייהם של בני נוער. נודעת לכך חשיבות גדולה כשמדובר ביכולתו של האתר להתערב בשעת משבר, ליעץ ולספק תמיכה איכותית, לעבוד באופן מערכתי, ללוות, לתווך ולגשר.

בד בבד עם התפתחות מרחב פעילות ההתערבות הייעוצית ברשת, הלכה והתרחבה גם השפה המקצועית שהצוות המקצועי נדרש לה, תוך שאילת מושגים

² IP – מספר משתמש שבאמצעותו ניתן לזהות ולאתר את המחשב שממנו מתבצעת ההתקשרות.

משדות סמנטיים סמוכים. כך למשל, הפסיכותרפיה הפכה לתרפיה מקוונ (e-therapy), הכוללת ייעוץ, תמיכה והתערבויות פסיכולוגיות באמצעו האינטרנט (ברק ולביא, 1999).

האינטרנט אמנם קיים מאז שנות השישים, אולם התופעה כפי שה מוכרת כיום החלה להתבסס בשנת 1993 כרשת אינטרנטית נגישה לכו התקשורת ברשת מסווגת לשני סוגים, סינכרוני (בו־זמני) וא־סינכרוני (בזמן שונים), וכל אחד מהם יכול להתקיים באופן יחידני המקשר בין שני משתמשי או באופן קבוצתי (דורון, 2004). בני הנוער מתקשרים הן באופן סינכרוני (בצ'אטים) והן באופן א־סינכרוני (בפורומים או בדוא"ל). כך או כך, מדו במרחב חסר גבולות פיזיים והנעדר רמזים חזותיים או שמיעתיים. אולי בו כך אפשר לראות ברשת שדה שוויוני נטול היררכיות, המאפשר קיום אנוני ושיש בו אופציות בלתי נדלות של זהויות דיגיטליות שאיתן אפשר לנוע במרחב הסינכרוני. לזהויות הדיגיטליות המאומצות בהווית הרשת נודעת חשיבות רח שכן הן משמשות כזהות מפצה וכביטוי לסטאטוס הרגשי העכשווי. למשל, נ המשתמש בכינוי "נשען על עננים" או "מוותר על החיים" אולי מבטא באמצעי הכינוי שבחר דיכאון שיש בצדו משאלת מוות פעילה.

בני נוער רבים מוצאים ברשת חוויה מפצה, כזו שאינה מצויה בסביבה ה-off line. בהשאלה, אפשר לתאר זאת כמעין "הפעלה מחדש" (start) ל"אני". במסגרת זו יכול התפקיד (role play) להתחלף. כך למשל, מש לעזאזל יכולים הנער או הנערה להזדהות עם התוקפן ולמצוא שעיר לעז א־ינטרנטי; לחלופין, הם יכולים להיות נדיבים ולהשיא עצות, גם אם הן אובדות או לנסות לחוות זהות אחרת עד לגיבוש עמדה בוגרת. חוויות מסוג זה לע מסירות עכבות, הקשורות ביצירת תחושות של זרות, ניכור והדרה – הן אי והן חברתית. אל מול חשיפה של תכנים רגשיים ברשת, בני נוער יכולים כ בסביבה אוהדת ואמפתית. התחושה שהאחר מתפעל מהם עשויה לספק חווית הצלחה. כך, תוך צמצום או הדחקה מקומו של הגוף בשיח, נוצרת של קשר נטול שיפוט, שיש בו תמיכה והעצמה.

עם זאת, כאשר נְחוּוה כשל אמפתי, לעתים הוא מתבטא במפח ובתחושת כישלון רגשי עמוק. יש לציין כי הכשל האמפתי יכול להתרחש מחוץ לרשת, ביצירה של "חלום ושברו" (נקודת המפגש של עולם הפנו

הדמיון וההזדהויות השונות עם המציאות וכוחות האגו העומדים לרשותו של הנער), או בפגיעה פיזית ממשיית שיש בצדה פגיעה ניכרת גם במעטפת הביטחון האישי והקיומי בעולמם הבלתי מגובש של הנער או הנערה.

הרשת מקיימת בתוכה סביבת סיכון נטולת עכבות או מסגרת התערבות ("סטינג"), אך תחומה בזמן, מקום פיזי וגבולות. היא מקיימת ערוצים פומביים ואינטימיים. לצד שיתוף המוני, נטול בושה עד כדי אקסהיביציוניזם, ימצא גם השיח האינטימי והדיסקרטי. זוהי סביבה שעולם המבוגרים מדיר עצמו ממנה או מוקע מתוכה על-ידי המתבגרים, והוא מתפקד בה לכל היותר כ"פרח קיר" הצופה מהצד באופן פסיבי.

האינטרנט, כמשאב מקוון לקבלת סיוע, הפך לערוץ משמעותי ביותר עבור בני הנוער (Gilat & Shahar, 2007). הפנייה לעזרה מקוונת שכיחה יותר בקרב מתבגרים הסובלים מבעיות רגשיות (Roy & Gillette, 2008). נתון דומה נמצא גם במחקר השוואתי שנערך בישראל ובו נמצא כי תלמידי תיכון בעלי רמת מצוקה גבוהה פנו יותר לאינטרנט לצורך קבלת עזרה (גילת, עזר, שגיא, 2011).

מהניסיון שנצבר בעלם בשנים שבהן פועל אתר הייעוץ והתמיכה לבני נוער, עולה כי כיום האינטרנט משמש אחת הזירות המשמעותיות בתחום הפנאי ובאינטראקציה עם האחר, ובכלל זה בחיפוש עצמי אחר זולת משמעות. די אם נזכיר כי האינטרנט הרחיב את המונח חבר בהיבט הגיאוגרפי (האינטרנט יצר קהילות פונקציונאליות שיש בהן פרטים שונים על בסיס עניין משותף באמצעות פורומים ורשתות חברתיות). המתבגרים מרחיבים בכך את מלאכת ההשגה והחשיפה לאובייקטים חלופיים להוריהם, באמצעות חוויה המשדרת לעתים "עד האינסוף ומעבר לו". עוד עולה מההתחקות אחר הפניות של נערים וצעירים אל כלל הפרויקטים של עלם, כי האינטרנט הפך לערוץ ליצירת קשרי עזרה של כלל המתבגרים על רצף ההתערבות.

האינטרנט נצרך בקרנות רחוב, בבתי קפה, באמצעות סמארטפונים, בבתי ספר וכמובן בחדר האינטימי. המפגש עם האחר והחשיפה לתכנים שאינם מבוקרים, בהיעדר מבוגר אחראי בסביבה הווירטואלית, מביאים איתם גם תופעות אנטי-סוציאליות, ובהן ניתן לסמנות את העבריינות, עבריינות המין, זנות קטנים, התעללות רגשית ברשת (cyber bully), התמכרות עם הפרעות תפקוד חמורות ועוד. הימצאותו של מבוגר אחראי, מיטיב, בריא בנפשו ושכיכולתו

להיות נוכח ולהושיט יד, מתבררת כנכונה וכמתבקשת בסביבה פניה בקצב מסחרר. האתר של עלם מאפשר לבני נוער לקבל י קבוצתי, מידע בכל הנושאים הרלוונטיים המעניינים אותם, ומשמי לבטייו ולמקור של העצמה אישית. האנונימיות, היכולת להשהות האפשרות לשיח מרובה משתתפים ויתרונותיה של השפה הכתוב למתנדבים להשתמש באינטרנט ככלי יעיל למתן עזרה נפשית.

מתברר כי השיח של בני הנוער במסגרות אינטרנטיות מא מוגברת, תוך מתן דרור לבטייו התחושות, הדחפים והרגשות של כי תורמת לכך תחושת האנונימיות המאפיינת את ההווה האינטר כי בני הנוער חשים בלתי נראים ובלתי מושגים, משמשת מרכיב ו הסרת העכבות (Suler, 2004).

מצב זה, שבו מסורים מנגנוני העכבות, מאפשר את גילוי רבות מהפניות אל מערך הייעוץ והתמיכה הנפשית ברשת מתכ הסודות שאותם בני הנוער חושפים ומעבדים עם היעוצים בו המתנדבים, הם רבים ומגוונים. עם הזמן הסתמנה חלוקה תמו אלה לשתי קטגוריות, כשהאחת מתמקדת בגיבוש זהות מינית השנייה באירועים של פגיעה מינית.

אפיוני האוכלוסייה

תקופת גיל ההתבגרות מאופיינת בתמורות רבות וכרוכה התפתחותיות מסובכות, כגון גיבוש הזהות, התנתקות מהמשפ משמעותי עם בני המין השני, בחירת מסלול לימודי וכו'. ריב הביא לתפיסת גיל ההתבגרות כתקופה סוערת אשר נחשב פגיעה במיוחד (מילר ואחרים, 2005). למרות הצורך בסיוע, הכו הסכמה בקרב מטפלים וחוקרים כי מתבגרים הם קבוצה ש קשה במיוחד ליצור איתם חוזה טיפולי בהיר ומשמעותי, וששיעור בקרבם הוא גבוה במיוחד (שפלר, 1998; Is & Katch, 1989). מצב זה, שבו המתבגרים חווים מאורעות קשים ולחצים אך אי

עזרה, מכונה בשם "פער השירות" (service gap). זהו הפער הנוצר בין המידה שבה אנשים זקוקים לעזרה לבין המידה שבה הם מקבלים את העזרה (סילס, 1997).

הסיבות להיווצרות פער השירות נעוצות בגורמים שונים, ובהם העמדות השליליות של המתבגרים כלפי חיפוש עזרה ובקשת עזרה, ותפיסת בקשת העזרה כהודאה בכישלון וכחוסר יכולת להתמודד בכוחות עצמם עם המצוקה. בנוסף, רוב המתבגרים אינם מודעים למגוון שירותי הקהילה המוצעים, דבר המונע גם הוא פנייה אליהם (Dubow et al, 1989; Offeret et al, 1991). הנחת העבודה היא שהאינטרנט מצמצם את "פער השירות" מאחר שהוא זמין, נגיש, בלתי פורמלי, אנונימי ומספק סביבה רגשית בטוחה יותר מאשר שיחה פנים אל פנים. אלמנטים אלה מטשטשים את העכבות שבבקשת סיוע ועזרה, במיוחד במקרים שבהם יש קושי רב לחשוף את המצוקה. מחקרים שבחנו את הסיבות לכך שבני נוער מעדיפים את הפנייה המקוונת לצורך קבלת עזרה בעת מצוקה העלו שלושה סאפיינים המקדמים נכונות זו: האנונימיות, השימוש בטקסט כתוב והזמינות הגבוהה של המענה (King et al, 2006).

ואמנם, הסיבה המקוונת היא עבור בני נוער וצעירים כיום מקור אטרקטיבי לעזרה נפשית, העונה על דרישות האנונימיות והזמינות. יתרה מכך: מאחר שהאינטרנט הוא מרחב שוויוני, למשתתפים בו ניתנת הזדמנות לביטוי עצמי (Suler, 2004). בתקשורת זו יש לכלול את יתרונות הטקסט הכתוב, המאפשר את הסרת המעצורים הפסיכולוגיים והחברתיים (בן-זאב, 2004). השימוש בשפה הכתובה מחייב את הפרט לערוך ארגון מחודש של מחשבותיו. בנוסף, המנגנון הטקסטואלי מושתת מטיבו על תגובה מושהית, המאפשרת למשתתפים ולתומכים לבקר את תגובתם הראשונית ולשנותה (בוניאל-נסים וברק, 2008).

רוב המתבגרים גולשים באינטרנט בקביעות, עובדה שהופכת את האינטרנט לאחת מהזירות המשמעותיות ביותר בעבודה עם בני נוער. לצד היתרונות ברשת, האיומים בה עבור בני הנוער הם רבים. הם מוצפים במידע, שלעתים הינו מעוות ושקרי, וחשופים להטרדות מיניות וניצול לרעה בידי מבוגרים. בנוסף, האינטרנט כסביבה מסכרת יכול להביא לפגיעה בתפקוד ברבדים שונים בחיי היומיום של המתבגרים, כמו חוסר יכולת לקיים קשר בין-אישי ישיר, אנט-סוציאליות וכו'. בישראל כיום, בני נוער סובלים שעות רבות מול המחשב ומקיימים בו עולמות

תוכן שיש בהם הנאה, יחסים חברתיים, למידה וחיקוי. באמצעות הא לומדים בני הנוער על האופנות וההתנהגויות הרצויות, רוכשים ידע ומביי מורקן דחפים ולחצים, הבאים לידי ביטוי גם בתוקפנות מינית.

בני נוער רבים הזקוקים לייעוץ, להכוונה, למידע ואף לטיפול, מ להימנע מהצורך להיחשף אישית ומונים דווקא לרשת האינטרנט סיוע ותמיכה באופן אנונימי ובלתי מתייג. בנוסף, בני נוער נוטים שלא פעולה עם הגורמים הטיפוליים (דויטש, 1989; ארליך, 1992; et al, 1989). בני הנוער הפונים לקבלת סיוע מונעים על-ידי כוחות ה"אני" לידי ביטוי ביכולתם להשקיע בעצמם ובסביבתם, להכיר במשאביהם ולחוות את לחציהם ובעיותיהם כאגו דיסטוני (שאינו מתאים למכלול אישיותם), אך בר פתרון. במחקרים רבים נמצא כי מתבגרים מעדיפי למערכות תמיכה בלתי פורמאליות – משפחה, אחים, חברים וכו' – יוח לגורמים פורמאליים (Dubow et al, 1990). ההסבר לכך טמון שפעולה זו נתפסת כפעולה שגרתית ונורמטיבית, שאינה בגדר בקי מובהקת, ולכן לא מעוררת את תחושות החשש, המבוכה והרתיעה ה (Nadler, 1987). מהנתונים שנצברו באתר עלם עולה כי ישנה חלון של נושאי הפניות לאתר, ומרביתן מגיעות בעיקר מנערים ונערות בגי כאשר רוב הפניות הן נערות.

טבלה 1: התפלגות נושאי הפניות

פירוט	נ
פניות בנושאי מיניות, זוגיות ויחסים חברתיים	6
פניות לביטויי אובדנות	6
פניות בנושאי דיכאון וחרדה	6
פניות בנושאי התעללות ותקיפה מינית	6
פניות בנושאי יחסים עם הורים	3
פניות בנושאי סגדר וזהות	1
פניות בנושאי צבא וגיוס	
פניות בנושאי שימוש בחומרים פסיכואקטיביים	
(פניות בנושאי חולי (פיזי/נפשי	

טבלה 1 מציגה את התפלגות שכיחות הפניות לאתר Y-elem, לפי נושאים. מנתונים אלה עולה כי הנושאים השכיחים נושקים לרוב לבעיות של מיניות, זוגיות וכישורים חברתיים (17%); לביטויי אובדנות (16%); ולדיכאון וחרדה (14%). התפלגות ותקיפה מינית אף הן בין הנושאים העיקריים שאיתם מתמודדים מפעילי האתר (13%). מעניין לציין כי פניות בנושא שימוש בחומרים פסיכואקטיביים ומחלות נפש מהווים אחוז נמוך יחסית מקרב הפונים לתמיכה באתר (5% Y-elem ו-4%, בהתאמה).

טבלה 2: התפלגות על-פי גיל

פירוס	אחוז
18-16	39%
16-14	37%
מעל גיל 18	15%
14-12	9%

טבלה 2 ממחישה את טווח הגילים של קהל היעד בפרויקט, הנע בין 12 לבין 21, כאשר הממוצע הוא 15 וחצי. רוב הפונים לאתר הם בגילי 14-18, נתון החופף לממצאי גיל הפונים לשירותי עלם בפרויקטים אחרים של העמותה.

טבלה 3: התפלגות על-פי מין

בנות	62%
בנים	38%

בטבלה 3 בולט במיוחד הפער שבין אחוז הנערות הפונות לאתר לאחוז הבנים. ניתן לראות בנתון זה אישוש לתפיסה שלפיה בנות מתקשות לתפוס מקום ולהגיע למקורות הסיוע והעזרה, שבהם יש רוב לבנים, והן מנצלות את הדיסקרטיות שמעניקה להם הרשת.

רב-תרבותיות בזירה האינטרנטית

רבים מבני הנוער ממשפחות עולות ועולים חדשים מתמודדים עם המאפיינות קבוצות של מהגרים מדור ראשון ושני. מצוקותיהם מאופיינות בקשיי זהות ובקונפליקטים על רקע כלכלי, חברתי ואתני, המתבטאים בתו ניכור. בעקבות משבר ההגירה, מספר לא מבוטל של בני נוער נדחקו לן הסיכון הגבוה. בין בני נוער אלה נמצא נערים שאינם בטוחים באיזו עיר וכאלה שלא פגשו קרובי משפחה מדרגה ראשונה. לעתים הניתוק הב הוא כה עמוק, עד כי בני הנוער אינם מגלים כל עניין או ידע הנוגע לעבו הוריהם או לעיסוקיהם, והם חשים זרות ועוינות כלפיהם.

כחלק מתהליך בניית הזהות השלמה, בני הנוער הללו פונים לן השתייכות ניהיליסטיות הממוקמות ברחבי העולם, כגון הפאנקיסטים, נאצים, Emo, ה-Bodysmodification ודומיהן. אתריהם הרב קבוצות מעין אלה מאופיינים בתכנים אנטי-סוציאליים, פרובוקטיביים אף מסוכנים. באתרים אלה נמצא לעתים תכנים המעודדים פגיעה כמו גם פגיעה באחר. הרב-לשוניות של בני הנוער שעלו לארץ או למשפחות עולים, מאפשרת להם לגלוש באתרים שונים בעולם, בעיק רוסית או אנגלית, שעליהם לא חלים חוקי הפיקוח הישראליים.

כדי לאתר את בני הנוער הללו ולהציע להם תמיכה ועזרה, פותח הטיפול באתר Y-elem המתמקד בבני נוער מקבוצת סיכון זו. צוות ר בשיתוף משרד הקליטה, יזם את פרויקט Teenet שבמסגרתו הועמד נערים ונערות אלה שירותים ייעודיים באמצעות המדיום האינטרנטי, לספק מענה לצורכיהם הייחודיים. מטרת המיזם היא יצירת פלטפורמ ליעוץ ולתמיכה נפשית לבני נוער עולים ובני עולים ממדינות ברית לשעבר, וכן אספקה של סביבה מקצועית מייעצת ותומכת, מתוך ה להיבטים הרב-תרבותיים הרלוונטיים. במסגרת זו ניתן ייעוץ ותמיכה ננ בשפה הרוסית באמצעות מתנדבים דוברי השפה.

מתוך הכרה בכך שמשבר ההגירה פוקד את התא המשפחתי כולו, הן על הדינאמיקה המשפחתית והן על מאפייני הבעיות הרגשיות המ אצל הנערים בעקבות כך, המערך הטיפולי מבוסס בעיקר על יצירת ק

בין הנערים לבין התומכים. מתנדבי Y-elem מוזדרכים ליצור קשר ואמון עם הנתמכים ולהתמקד בסיפור המשפחתי הייחודי של כל אחד מהפונים אליהם. זאת במטרה ליצור תחושה של המשכיות, לעבד חוויות של פרידה, תסכול ופגיעות מול השוני הסביבתי והתור־משפחתי.

מבדיקת שטח שערכה עמותת עלם, באמצעות ראיונות ושיחות עם אנשי צוות ובני נוער עולים בפרויקטים השונים המופעלים במרכזים שבהם קיימים ריכוזים גדולים של עולים מחבר העמים, עלה כי בקרב בני הנוער ממשפחות העולים קיים פער גדול בין השימוש שהם עושים באינטרנט לבין יכולתם לקרוא ולכתוב ברוסית. בני נוער בגילי 12-15 דיווחו שאינם כותבים או קוראים רוסית כלל. נשאלים בגילי 15-18 דיווחו שאמנם הם יודעים קרוא וכתוב ברוסית, אך ברמה שאינה מספקת לניהול שיחה בציאט או להבעה רגשית. הדבר נכון גם לגבי נוער שמזהה את התרבות הרוסית כחלק ממרכיבי זהותו. מכאן שבמקרים רבים, נערים ונערות אלה אינם מסוגלים לבטא את עצמם בכתב בשפתם הרגשית.

לכני נוער אלה מאפיינים הניתנים לזיהוי ברשת באמצעות שמם, המבנה המשפחתי שלהם ואופי התלונה. כך למשל, נמצאו תלונות רבות המתייחסות לאי מודעותם של בני הנוער העולים או בני העולים למתרחש סביבם ולאי תפקודם של בני משפחותיהם. תלונות מסוג זה מתייחסות בין היתר לחשדנותם של ההורים כלפי המערכות הישראליות. כך למשל לא יאפשרו לילדיהם לצאת לטיול או ימנעו מלשלוח אותם לטיפול נפשי. במסגרת מבעי התסכול שלהם, לעתים יתארו בני הנוער מצב שבו אין להם בבית פינה משלהם. אופי מצוקותיהם של בני נוער אלה מתמקד לעתים קרובות בסוגיית הפערים המלווים את חייהם, החל בפערי התפיסה הבין־דורית במשפחה או הפער שבין מסגרת החינוך שאליהם הם משתייכים לבין אורחות חייהם. כך למשל, נמצא נער שאינו דתי ולעתים גם אינו יהודי כלל הלומד במסגרת חינוכית דתית. מאפיין נוסף שניתן למצוא בתלונותיהם של בני נוער אלה הוא חשדנותם של ההורים כלפי המערכת המוסדית, בין אם מדובר במערכת החינוך ובין אם בשירותי הרווחה.

דרכי ההתערבות

הפעילות ב־Y-elem מתבססת על התוכנה שהסביבה הווירטואלית מרכיבים ההופכים את הרשת למקור תמיכה זמין ונגיש עבור מתבגרים. יש בכך כדי לצמצם את "פער השירות" הקשור בטיפול ובייעוץ למר בני נוער צורכים את השירות מתוך החדר האינטימי שלהם או ממרחק שיש בו יחידת אינטרנט. הם מגיעים לשירות בעקבות פרסומים בני של קמפיינים אינטראקטיביים בפורטלים ובאתרי התוכן, ובעיקר ב החברתיות. רבים מהמתבגרים מגיעים לאתר לאחר ששמעו על כך מ מפרסומים במערכות החינוך, הבריאות, הרווחה והקליטה, או מגורמים בתוך עלם. הפניות המגיעות לטיפולם של הצוותים הן גם מקרי ק בעלות גוון נורמטיבי.

זירת ההתערבות במסגרת הפעילות בתחום זה היא הסייבר־ספייס, ו בהיעדר גבולות פיזיים והכולל בתוכו את כל מרחבי הפעילות הנמצאים עצמו. בין מרחבים אלה ניתן למנות את חדרי היעוץ האישיים, הקבוצות מרחב היעוץ במייל. הזירה היא פונקציונאלית, ההגעה אליה אינה בסביבה גיאוגרפית, והיא נעשית על בסיס צורך או עניין משותף, ללא נ לשיור קבוצתי כלשהו של הפונה.

בניגוד לזירת ההתערבות בפעילות של תחום הניידות בעלם, שבה הצוותים למרחב גיאוגרפי תחום מוגדר, טעון ברמזים אודיו־ המשמשים לא רק אמצעים טיפוליים ופרה־טיפוליים, הזירה האינ נסמכת רק על המילה הכתובה והאמצעים הגראפיים הנלווים לה. כמו נ המקצוע והמתנדבים הפועלים בזירה האינטרנטית אינם חשופים לאליומו ולהתרחשויות קשות, בדומה לאלה שאיתן מתמודדים צוותי עבודת הרו בנוסף, הזירה האינטרנטית פותחת את ערוציה לבני נוער הממוקם נקודה על הרצף, ולאו דווקא על קצהו. זוהי זירה פונגשת באופן מה ובכך היא מייתרת את הצורך בשימוש באלמנטים פיזיים, שכן לעתים ההתקשרות מתבצעת מתוך החדר האינטימי של המתבגר, מהטלפון מקפה־אינטרנט.

ההתקשרות מתבצעת במקום פחות נצפה, ומשום כך מ

באנונימיות, בנגישות רבה, ולא מצריכה מגוון של פעולות פיזיות או פעולה אחת משמעותית כמו לצאת מהבית כדי להגיע למקום מסוים. משום כך לא מתאפשרת "חויית אקווריום", שבה השיחה נצפית, על התגובות המילוליות והבלתי מילוליות המלוות אותה, הן מצד בעלי השיח והן מצד הצופים. להבדיל משיחה המתנהלת בין איש צוות לבין בני נוער ברחוב, שבה לקבוצת הנערים הצופים בשיחה יש חלק בה, גם אם אין הם מודעים לו, בשיח האינטרנטי לא ניתן לעשות שימוש בערך זה.

מאפיין נוסף לזירה זו הוא הימצאותו של המדיום המתווך, שכן התקשורת נעשית באמצעות אובייקט סעבר שהוא המחשב. הנער או הנערה יושבים מול חפץ ולא מול אדם, ועליהם לעבד את תחושותיהם למלל מובן דיו, שאותו ניתן להקליד לצורך העברה לנמען. תהליך זה יש בו כדי לזקק את התחושות העמוסות לכדי אמירות ברורות יותר. תרגום המועקות והמצוקות וגיבושן לכלל מלל קוהרנטי מהווה חלק מתהליך ההתמודדות עם הקשיים.

כדי להביא לכך שהזירה תהיה פעילה ותאכלס את מצוקותיהם של המתבגרים, יש לדאוג שתהיה זרוע ליישוגם בתהליכי reaching out (הושטת יד), מקוונים ושאינם כאלה. היישוג המקוון מתבצע באמצעות הבלוגים, הפוסטים והתקשורת האינטרנטית, על מגוון האפשרויות הטמונות בה, ואילו פעילות היישוג הבלתי מקוונת יכולה להתבצע במסגרת של הסברה בבתי ספר ומכששים עם אנשי מקצוע.

כמו בזירות אחרות בתחומי הפעילות בעלם, גם ב-Y-elem נוכחות המתנדבים מהווה מקור משמעותי בסיוע. לרוב, המתנדבים מזדהים בשמם בעת הימצאותם בזירה. היתרון ביצירת קשר עם מתנדב משפיע על סוגי השיח הפונים יודעים רק את שמו ויכולים להשליך עליו כל נושא ועניין ללא כל עכבות הנובעות ממעמדו של איש המקצוע.

באתר Y-elem פועלים ארבעה ממשקים למתן סיוע ותמיכה נפשית:

- "אחד על אחד" – ציאת המאויש דרך קבע באנשי מקצוע מתנדבים, שעברו הכשרה ייחודית למתן סיוע באינטרנט. בציאת זה משוחחים בני הנוער עם המתנדבים ב"חדרי שיחה פרטיים", במסגרת של ייעוץ חד-פעמי או מתמשך.
- מענה מאיש מקצוע בדואר אלקטרוני – צוות מקצועי של אנשי מקצוע

- מתנדבים משיב לפניות הגולשים בדואר אלקטרוני אישי.
- פורום לתמיכה קבוצתית – פורום תמיכה זה הוא זירה קבוצתית מתנדבים משיבים לפניות הגולשים. בפורום מתנהל בדרך קבוצתית בין הפונים לבין עצמם ובין לבין המתנדבים.
- קבוצות תמיכה קצרות מועד – קבוצות מובנות ומובנות למחצה, הן ממשתתפים וממכששים קבועים.

קבלת מענה בכל אחד מממשקים אלה מותנית בחתימה על חוזה והתמיכה, אשר בו מעוגנים אופיין של השיחות ומעמדן המשפטי התומכים והנגשת השירות; וכן תיחום המצבים המחייבים דיווח המ רמת הדיסקרטיות ומפקיע את מידת האנונימיות של הפונה.

כאמור, אחד מיתרונותיו של המסד האינטרנטי הוא המידיות שבו יכול להתבצע בין בני הנוער הפונים לסיוע לבין הצוות התומך והמי הנוער שנכנסים לממשק מסוים מכצעים שתי פעולות מקדימות: האחת לבחור זהות שהיא נטולת מסענים תרבותיים ברורים; לאחר מכן עליר קשר עם מבוגר משמעותי הממתיין בחדר התמיכה. משנוצר הקשר בי לבין המבוגר, מועלים במהלך המפגש האינטרנטי תכנים כגון נטיין התנסויות מיניות ראשונות, ומצוקות נוספות המאפיינות את גיל ההתבו אתר Y-elem מעמיד לרשות בני הנוער כמה דרכים שבאמצע לתקשר עם אנשי צוות התמיכה האינטרנטית בעלם:

הציאת – שיחה המתנהלת בכתב, ב"חדר שיחה פרטי", לשם יי פעמי או מתמשך. חדרי הציאת מאוישים דרך קבע באנשי מקצוע נ שקיבלו הכשרה מיוחדת לתמיכה במתבגרים באינטרנט, במסג 56 שעות אקדמיות. על-פי מודל זה, המתנדבים מספקים תמיכה הפרטי, בעוד שבני הנוער הפונים לקבלת הסיוע סזדהים בכינוי עם כניסתם למערכת. תוכנת הציאת הותאמה לצורכי הייעוץ וו והיא מאפשרת תיעוד של הפונים, שיבוצם בארכיון וניתוח תוכן של הדברים הנכתבים. תוכנה זו מאפשרת לזהות את הפונים שהם נכנסים בזיהויות שונות. כך למשל, אם נער או נערה שנכנס מאותו מחשב השתמשו בשם "לופי" במשך כחודשיים, ובנקודת זמן החליטו לאמץ זהות דיגיטלית חדשה באמצעות השימוש בכינוי

השיח הווירטואלי

אמנם יתרונה של המדיה האינטרנטית הוא בהיעדרו של המסד האודי ויזואלי, אולם בכך גם חסרונה. על היעדרם של רמזים חזותיים וקול מפיצים המתבגרים באמצעות אמצעים גראפיים מגוונים ומשתנים. סמל המצוקה בשיח מאופיינים בשימוש בסימנים גראפיים, כמו למשל סימני קר מרובים, פרצופונים עצובים, חזרה על אותיות או צירוף אותיות ליצירת תצ (אונמטופיאה בלעז), המדמה צליל מהמציאות, כגון קריאה קולית או רעש מפיץ. דוגמה לכך היא השימוש שנעשה בצירוף האותיות "כעעעעע", המצ צליל של הקאה.

נראה כי תקשורת אקספרסיבית זו מאפשרת למתבגרים מנעד רחב של הבעה עצמית במרחב חסר קול. גם השימוש באותיות חוזרות נועד לפעל היעדרם של רמזים שמיעתיים וחזותיים.

השיח הווירטואלי בפורום מדמה לעתים קרובות מציאות מסשית. הוא עכביסויים פיזיים, המכונים "מגע וירטואלי", אשר באמצעותו מופגנת נוכו שהיא מעבר למרחב האינטרנטי. "מגע וירטואלי" זה מתייחס לכל המס הכתובים המועברים באינטרנט, שמטרתם למלא את החלל שנוצר עקב היי מגע פיזי בין אנשים מרוחקים. מאפיין זה מפתיע במיוחד בהתחשב בו הרווחת כי האינטרנט הוא אמצעי קר ומנוכר בשל היותו חסר מבט, קול וי (בן־זאב, 2004). השיח בפורום מספק למתבגרים צרכים נפשיים וחברו של שייכות, קרבה רגשית, מגע ונוכחות של אחר, החיוניים להתפתחו הרגשית.

על אף המרחק הפיזי והמסך החוצץ בין המשתתפים בשיח, ואף שהשיח נעשה בשפה כתובה, נראה כי המגע הווירטואלי והנוכחות, שהם מעבר למו האינטרנטי, מצליחים לגעת ברבדים עמוקים של חיי הנפש ולהפיג את הבדי כך למשל, כאשר מתנדבת בפורום שלחה יד תומכת לנערה כואבת, הני השיבה לה: "הצלחתי לשמוע ולהרגיש את היד שלך... וגם אותך מבעד למחנ ייתכן כי דווקא הריחוק המסוים שיוצר המרחב האינטרנטי מאפשר לפגוע לו את עצמם באופן שלא בהכרח מתאפשר להם פנים אל פנים. השערה זו מתח על סמך ריבוי הפניות לפורום מנערות שחוו פגיעה על רקע מיני.

התוכנה תזהה ש"לופ" הוא "נואש". בשלב זה יוצגו כל השיחות שנערכו עם פונים אלה במסעך התמיכה בציאט. זיהוי זה מאפשר קיום של רציפות ומעקב במתן הייעוץ והתמיכה, במיקוד ההדרכות ובניתוח התוכן הנכתב. בנוסף למסעך הציאט בשפה העברית, קיים גם ציאט ייעוץ ותמיכה לבני נוער המתנהל בשפה הרוסית. את הציאט מפעילים אנשי מקצוע ומתנדבים ששפת אמם היא רוסית. מפעילי ציאט זה, כמו כל אנשי המקצוע והמתנדבים במסערכת Y-elem, קיבלו הכשרה מקיפה בתחום התמיכה הנפשית ברשת. **הסייל** – הצוות המקצועי של האתר נגיש לבני הנוער גם באמצעות הדואר האלקטרוני. מסעך תמיכה זה כולל עובדים סוציאליים, פסיכולוגים ומתנדבים שמקצתם נמצאים בחו"ל. אל הצוות המקצועי של האתר ניתן לפנות בכל סוג של בקשה לסייע, לתלונה, לשאלה ולתהייה. הפניות המגיעות לאתר באמצעות הדואר האלקטרוני נענות על־ידי הצוות בתוך 48 שעות מקבלתו.

הפירום – במסגרתו פועלים חמישה מתנדבים מבוגרים המשיכים לפניותיהם של בני הנוער. הסייע הרגשי מוגש לבני נוער וצעירים בגילי 11-21, ללא צורך בהרשאות כניסה. ההתקשרות בפירום היא סומבית וקבוצתית, ולכן כל אחד יכול לקרוא את ההודעות ואת התגובות ולהשתתף באופן פעיל. את המענה לפניות נותנים מתנדבי הפירום ומשתתפים אחרים בפירום. כך מאפשר הפירום גם לגולשים באתר לייעץ לחבריהם, ובדרך זו הם עצמם סועצמים. זמינות השירות של הפירום אינה מוגבלת בזמן או במקום, והתקשורת בו מתנהלת רק באמצעות השפה הכתובה. בני הנוער הגולשים בפירום "משוחחים" על מגוון רחב של נושאים המעסיקים אותם, כגון יחסים עם ההורים, מיניות, זוגיות ויחסים חברתיים, התעללות ופגיעה מינית, צבא וגיוס, מגדר וזהות, חולי, שימוש בחומרים פסיכואקטיביים, ביטויי אובדנות, חרדה ועוד. הצוות עוסק בוויסות תכנים, בהכוונה, בשיתוף (Sharing), בעידוד שיח ובהפניה לערוצי תמיכה וטיפול.

קבוצות תמיכה קצרות מועד ברשת – דרך זאת היא סוג נוסף להתנהלות אינטרנטית של קבוצות מוכנות ומוכנות לסחצה המורכבות ממשתתפים קבועים. זהו מעין פורום המתכנס אחת לשבוע למשך שעותיים. ההתנהלות הכתובה של השיחה מאפשרת להתחקות באמצעות ארכיון הקבוצה המצוי בידי הצוות המקצועי אחר התהליכים שעוברים בני הנוער המשתתפים במפגשים.

ברוב המקרים, העידוד, הקרבה הרגשית, האמפתיה וההכונה מובילים לשיפור והטבה במצבם הרגשי של הפונים ומספקים כיוון מחשבה ופעולה נוספים לפתרון בעייתם. כך למשל לאחר התכתבות שנמשכה יומיים, כתבה נערה פונה את ההודעה הבאה:

"קודם כול תודה גדולה על כל החיבוקים והתמיכה סיפרתי לאימא שלי על מה שקרה והיא תיקח אותי לפסיכולוגית אחת... הבעיה היא יותר אבא. אני לא יודעת בדיוק מה הוא יודע ומה לא, ואני גם לא מסש רוצה שהוא ידע, אין סיבה מוגדרת לזה. אני יודעת שאני לא מחדשת, קשה לי מאוד להתמודד ויש המון פלאשבקים של המקרה. אני בוכה המון, אני עצובה וחלשה מאוד, אבל לפחות אני לא לבד. זהו בערך, לפחות באופן כללי, כי אם אני אכנס לפרטים, זה יהיה נורא ארוך תודה על הכול!!! מאחלת לכולנו לילה רגוע."

פגיעה מינית והשיח הווירטואלי

מין ומיניות הם מהנושאים התופסים מקום משמעותי במסגרת השיחות בפורום. בולטת במיוחד העובדה שנערות שעברו פגיעה מינית בוחרות לספר על כך במדיה האינטרנטית. על-פי ההערכה, באמצעות האינטרנט ניתן להגיע ולתמוך ביותר מתבגרים אשר נפגעו מינית ונמנעים מלדווח על כך. ברוב המקרים, נערות נמנעות מלספר על הפגיעה, מחשש מתיוג ומסטיגמה חברתית. במדיה האינטרנטית יש כדי לנטרל תחושות אלה, שכן הנערות יכולות לפנות לקבלת עזרה אישית תוך שמירה על אנונימיות מלאה.

במחקר שנערך במטרה להגדיר את מאפייני האוכלוסייה הפונה לקבלת סיוע במדיה האינטרנטית נבחנו למעלה מ-125 פניות של מתבגרות בטווח הגילים 13-21, אשר במהלך 2006 פנו לאתר Y-elem לשיחה אישית. השיחות נערכו בציאט אישי ונשמרו במאגר השיחות הממוחשב של האתר (בן חור, 2010). הנתונים שנאספו נותחו ניתוח כמותי ואיכותי. הניתוח הכמותי כלל מידע על אודות סוג הפגיעה, זהות התוקף, מקום הפגיעה, משך הפגיעה, ובאמצעותו נבדקו מאפייני הנערות הפונות לציאט. הניתוח האיכותני כלל את

קריאת הטקסטים של 70 שיחות אשר בוצעו בציאט וניתוחם, במטרה ל תמות משותפות והשוואתן לתמות העולות בספרות המקצועית בנושא ת בנפגעות תקיפה מינית.

מהמחקר עלה כי הרוב המכריע של הנערות הנפגעות (כ-80.5%), לא על הפגיעה לרשויות החוק. עוד עלה מסקירה זו כי כ-68% מהנערות ל-Y-elem היו בגילי 13-17 והיתר בגילאי 18-21, וכי רובן עדיין מתגו בבית הוריהן (92%). המחקר העלה כי 85.4% מהנערות עברו תקיפה מידי אדם מסביבתן הקרובה, בן משפחה או מכר, לעומת 14.6% מהן שהו על-ידי אדם זר. עוד עלה מסקירת השיחות כי במקרים שבהם התוקף היה זר, התקיפות היו חד-פעמיות (94.4%), בעוד שהתקיפות בידי אדם מוכ בעלות אופי של אירועים חוזרים. בנוסף, מתברר כי קיימת קורלציה ב הנתקפת לבין היות התוקף מוכר. ככל שגיל הנתקפת צעיר יותר עולה ו שהתוקף הוא מסביבתה המוכרת של הנפגעת.

כמו כן, נמצא כי כשהתוקף מוכר, גיל הנתקפת צעיר יותר (3.59) מאשר כשהתוקף זר (M=16.11). עבור תוקף זר לא נמצאו הבדלי גיל התקיפה (M=16.11) לגיל הפונה (M=16.61), ואילו עבור תוקף נמצא כי גיל התקיפה צעיר יותר (M=13.59) מאשר גיל הפונה (16.96) כשהתוקף היה אדם זר, 88.2% מהתקיפות אירעו במקום ציבורי ו-11.3% במסגרת של לימודים או צבא. לעומת זאת, כשהתוקף היה אדם מוכר, מהפגיעות אירעו במקום סגורים, 21.6% במקום ציבורי ו-11.3% ב לימודים/צבא.

טבלה 4: השוואת נתוני הפנייה לצ'אט לנתוני הפנייה למרכזי הסיוע לנפגעות

תקיפה מינית

פנייה לצ'אט	פנייה למרכז סיוע לנפגעות תקיפה מינית	גילי הנפגעות
78% בגילי 18-13 ו-22% בגילי 19-21	42.3% בגילי 18-13 ו-57.7% בגילי 19-25	גילי הנפגעות
57.7% אירועי אונס 22.8% מעשים מגונים 7.3% גילוי עריות	47.4% אירועי אונס 13.5% מעשים מגונים 24.1% גילוי עריות	סוג הפגיעה
9.5% הכירו את התוקף 5.7% נפגעו מבעל סמכות 5.7% לא דיווחו על מידת הקרבה לתוקף	1% הכירו את התוקף 10.8% נפגעו מבעל סמכות 20.5% לא דיווחו על מידת הקרבה לתוקף	זהות התוקף
29.3% הותקפו במקום ציבורי 24.4% הותקפו בבית התוקף 10.6% הותקפו במקום הלימודים/בצבא 7.3% לא דיווחו על מקום האירוע	15.8% הותקפו במקום ציבורי 9.41% הותקפו בבית התוקף 5.78% הותקפו במקום הלימודים/בצבא 38.75% לא דיווחו על מקום האירוע	מקום הפגיעה
19.5% דיווחו לרשויות החוק	32.66% דיווחו לרשויות החוק	דיווח לרשויות

טבלה 4 מדגימה את סמצי המחקר שנערך בעלם, שבמהלכו נבחנו 225 שיחות עם נערות בגילים 18-13 שפנו לאתר. מניתוח סמצי המחקר עולה כי רוב הנערות שפנו לאתר התמיכה נפגעו בגילי 13-16 (67%). ככל שהתוקף מוכר יותר, גיל הפגיעה נמוך יותר (13.5) והפנייה לתמיכה תיעשה בגיל מאוחר יותר (16.9). יתרה מכך, ככל שהתוקף "זר", כך יהיה גיל הפגיעה גבוה יותר (16.1) והפנייה לסיוע תיעשה בסמוך לפגיעה (16.9). 39.7% מהנערות שנפגעו סיפרו לחברה על הפגיעה המינית שעברו, אך לא למבוגרים. מהשוואת נתונים אלה עם לנתוני מרכז הסיוע לנפגעות תקיפה מינית, עולה כי אוכלוסיית הנפגעות הקיימת ברשת תדווח למרכזי הסיוע על פגיעתן רק בדיעבד ולאחר שעברו את גיל 18. כ-9.5% מהפונות לקבלת סיוע ב-Y-elem נפגעו מידי אדם

שהכירו באמצעות האינטרנט, לעומת 1% מהפונות למרכז הסיוע לנפגעות פגיעה מינית (בן-חור, 2012). סכאן עולה כי הצוותים ב-Y-elem פוגשים אוכלוסייה ססויה שאינה מטופלת, מוכרת או מדווחת.

מאפייני התקשורת במסדה האינטרנטית, האנונימיות, השימוש בשפה הכתובה והשליטה בקצב התקשורת, יוצרים תנאים נוחים לפנייה לעזרה, בעיקר במקרי של פגיעה מינית. בשל סגולותיה הייחודיות של הרשת, היא מספקת לנערות מקום מוגן לשיח על נושאים רגישים אלה. התקשורת באינטרנט מאפשרת לנערות לשתף בסודן ולקבל תמיכה מכלי לחשוש לחשיפתן, ועל כן רוו השיחות בכפונות מאופיינות בפתיחות רגשית גבוהה.

התערבות מערכתית בשעת משבר

המקרים הבאים מתארים מצבים שבהם היה ניתן להוציא מהכוח אל הפוע התערבות, שהחלה במרחב האינטרנטי ובהמשך התרחבה לכדי שימוש במענ של עכודת הרחוב בעלם ובשירותים קהילתיים אחרים. המצבים שיתוא כאן ידגישו את שלב המעבר מההתקשורת האינטרנטית למצב ה-off-line ומסביבת המגזר השלישי לזו של המגזר הציבורי. כל אחד מסעברים אן מצריך התייחסות לסוגיית הגדרת האחריות הטיפולית והעברתה לגוף הרלווננ בהתאם לצורך. קיומו של מודל מסוג זה מעמיד את התחום הטיפולי במענ של חוליה ברשרת של שירותים תלויים זה בזה, ואשר יחד מקיימים ר: רעיוני ומקצועי המאפשר מתן מענים למגוון בעיות. לקיום שרשרת זו יש השפי על מהירות התגובה ועל מונחי איכות הטיפול.

כך למשל, נערה בת 16 פנתה לקבלת תמיכה מסתנדב מסוים ב-Y-elem במשך כשעה בכל שבוע. במהלך שעת התמיכה עסקה הנערה בסוגיות חרדה חברתית שממנה סבלה לצד הצורך העז שלה בקשר חברתי עם גילה. החרדה החברתית היא עכבה הגורמת הן להדרה עצמית והן לרי מסוקדי טיפול וייעוץ שיש בהם חשיפה עצמית, דיווח ומפגש ממשי. מו הייעוץ והתמיכה ברשת אפשר לנערה לקבל את השירות. כך, כל הק בבבושה, בחרדה ואולי אף באשמה ובתגובות רגשיות, קוגניטיביות ופיזיות, ו הצטמצם בזכות אפיוני התקשורת ברשת.

בשלב מסוים בתהליך התמיכה נקבעה לנערה פגישה עם עובד המ

למידע וייעוץ של עלם, "הפוך על הפוך", מחוץ למרכז עצמו. עם הידוק הקשר עם עובד המרכז, הנערה הצליחה להיכנס בעצמה למרכז ולהשתלב בפעילות המתנהלת בו. התהליך המשמעותי שעברה הנערה, שבמסגרתו נוצרה ברית ייעוצית בין הפונה לתומך, והשירות הזמין של שירות חוץ-אינטרנטי שהיה נגיש ובעל זיקה ארגונית, אפשרו את ביצוע ההפניה האיכותית של הנערה לקבלת שירות סיוע עמוק יותר.

במקרה אחר, נער בן 16 מהמגזר החרדי, בן למשפחה בת 12 נפשות המתגוררת בצפיפות קשה באחת הערים, הוצא מהבית למסגרת של ישיבה לאחר שמצבה הכלכלי של המשפחה לא אפשר לה לגדל את הנער בבית. בישיבה נתגלו קשיים לימודיים וחברתיים. הנער סבל מליקוי למידה וקשיים ביצירת קשרים חברתיים, והנערים שלמדו איתו בישיבה נהגו להקניטו ולא פעם לתקוף אותו התקפות פיזיות אלימות. משאובחן כסובל מליקוי למידה, שבאו לידי ביטוי בהפרעות קשב וריכוז, ניסתה הרכזת לעורר את המשפחה לפעולה, אך ללא הצלחה.

בצר לו, ברח הנער מהישיבה והחל מבלה את ימיו ולילותיו ברחובות. באחד מלילות החורף הקרים הוא נכנס לאינטרנט-קפה ופנה לחדר הייעוץ הווירטואלי של Y-elem. שם הוא דיווח על מצוקותיו, על ביטויי הדיכאון והמשאלות האובדניות שליוו אותו בתקופה קשה זו של חייו. התומכת שהיתה במגע עם הנער באותה עת, בסיוע כוון ששימש עד למצבו של הפונה, הציעו את התערבותה של הניידת של עלם. משנתנו הנער את הסכמתו לכך, הניידת הגיעה למקום והחלה בתהליך של התערבות בשעת משבר, שכללה בין היתר מציאת פתרונות לינה לתקופה המיידית והפנייתו לקבלת סיוע פסיכוסוציאלי.

סקרה נוסף להמששת אופן הליווי והסיוע שניתן באתר Y-elem הוא זה של אסתר (שם בדוי), נערה בת 17 שנשרה ממסגרת לימודית לאחר שאמה נהרגה בתאונה כמה חודשים קודם לכן. אביה היה מרבה בנסיעות לחו"ל ונמצא בעבודה במשך רוב שעות היממה. אסתר לוותה על-ידי תומכות Y-elem. שנתיים קודם לכן, אסתר נאנסה באליומות בידי שני נערים, שאחד מהם היה חבר שלה והשני ידיד. באותה עת שהו הורי הנערה בחו"ל, והיא חזרה לביתה מבלי שמצאה בו מישהו לחלוק איתו את מצוקתה. תקופה ארוכה היא שתקה,

והאונס התגלה למשפחה מאוחר יותר, לאחר שאסתר סיפרה על כך לחן מאז האונס, אסתר נשרה מהלימודים והסתגרה בבית רוב שעות היום, ו לפגוש חברים. היא הרבתה להקיא ואפילו חתכה את עצמה. במהלך תקונ דיווח על אירוע של ניסיון אובדני שלה, כשבלעה גלולות בדיוק כשאמה נכ לחדר. בעבר היא דיווחה על גלולות פריזמה פורטה שהיא לוקחת באופן על-פי מרשם רופא.

כשנתיים לאחר אירוע האונס האם נהרגה בתאונה. האב לא שינה את עבודתו, והמשיך להיעדר תקופות ממושכות. מאז מות האם הרבתה לחשוב על המוות, אך חרדה מכך שאחותה הקטנה תישאר לבד. בני הראשונות איתה דיווחה אסתר על שני אחים, אח בן 12 ואחות בת 7 בהמשך היא דיברה רק על אחות אחת בת 5. לדבריה, המחשבה על ה הקטנה היא שמנעה ממנה לבצע אקט אובדני. היא הרבתה לעלות ל של האם, וכחזה מהלילה שהביא איתו את המחשבות על האונס ואת הח שהנערים שביצעו את האונס אורכים לה כל העת.

הקשר של אסתר עם משפחתה היה מורכב. לפני מות האם דיווחה על קשר אמביוולנטי איתה. כשנה לאחר האונס לקחה אותה האם לי אך היא הפסיקה אותו לאחר הפגישה הראשונה כיוון שלא הצליחה אסתר הגיעה למרכז "הפוך על הפוך" של עלם, אבל לא חזרה אליו שדיווח לאם על כך שהיא חותכת את עצמה. מאחר שאסתר לא ה מעמד בשום מסגרת טיפולית, האם הפסיקה לנסות למצוא לה מענה ושקעה בקריירה שלה. אסתר כעסה עליה אך אהבה אותה. לפי דיוור הנערה, ניכר כי האם היתה מגיעה בזמן "להציל" את הנערה, אך ע לא היו לה משאבים להכיל אותה. מאז נהרגה האם, אסתר מדברת ע בלילות, דבר שלא עשתה בחייה. התקשורת עם האב והאחים היא למדי.

רוב הזמן האחות הקטנה נמצאת עם המטפלת, שאינה דוברת ואסתר מבלה את רוב שעות היממה לבדה, צופה בטלוויזיה, מעינת אופנה של אמה, מורחת ומסירה לק מהציפורניים. האינטראקציה המש היחידה של הנערה עם מי מבני המשפחה היא עם האחות הקטנה, ש מצוירות או צופות בטלוויזיה.

גורמים מטפלים

גורמים שונים היו מעורבים בטיפול באסתר. מאז פנייתה הראשונה של אסתר ל-Y-elem היא הגיעה לציאט בכל שבוע, כדי לשוחח עם התומכת. מדי פעם היא גם שלחה מיילים. בספטמבר ניתקה את הקשר וחיידה אותו בנובמבר באותה שנה.

בינאר שלאחר מכן נכנסה אסתר לאתר וסיפרה שהתעלפה מפני שלא אכלה. הרפא שטיפל בה באותה עת הבחין בחתכים שעל־ידיה ודיווח לפקידת הסעד, שהגיש תלונה במשטרה נגד האב בגין הזנחה. בעקבות זאת הופנתה הנערה לסחלקה הפסיכיאטרית באחד מבתי החולים, שם שהתה במשך שלושה שבועות. אסתר שוחררה מבית החולים בתנאי שתשמור על קשר עם עובד סוציאלי ורופא. למרות זאת, אסתר מספרת שהיא לא משתפת פעולה עם העו"ס משום שהיא חוששת שתאושפז בשנית. כחצי שנה מאוחר יותר, אסתר אושפזה בשנית, לאחר שהמטפלת של אחותה מצאה אותה ללא הכרה. בבית החולים חשדו כי אסתר מביאה את עצמה למצב של הקאות, דבר שהיא הכחישה. בשיחה עם התומכת של עלם היא התוודתה ואמרה שהקיאה בכוונה, אך התעקשה שמאז היא מקיאה מבלי שתייעץ לפעולה.

סוג הקשר שנשמר לאורך זמן עם אסתר היה הציאט. ניכר כי קשה לה לבטוח באנשים, ולרוב היא מפסיקה את השיחה כאשר עולים נושאים קשים ומכבידים. אסתר נכנסה לציאט מדי שבוע ואף שלחה מדי פעם מייל במהלכו, אבל תמיד טענה כי אין טעם בקשר, כי דבר לא יועיל לה. התומכת המכונה גאיה דיווחה: "כשאני מתחילה לשאול שאלות, היא הולכת. נדמה לי שהיא כל הזמן בשליטה, ושמשכבדה עליה מאוד תחושת אשם שמונעת ממנה לקבל את העזרה. כאילו לא מגיע לה שיעזרו לה. בשלב מסוים היא ניתקה את הקשר וחיידה אותו לאחר חודשיים. לפני הניתוק, היא חזרה לטעון בשיחות איתי שהיא לא צריכה אותי. אסתר עוררה כי צורך לגונן עליה מאחר שפנתה לרגשות האיסורים שבי, ובכל פעם שחשתי שהיא שוקעת, ציירתי לה פרחים ומפרפים. בשיחות האחרונות שלנו, צורת התקשורת השתנתה. ניסיתי להביא אותה לבדוק מדוע היא מגיעה לאתר ולמה היא מצפה. היא ניתקה בכעס את הקשר אך שבה וחיידה אותו, תוך שהיא מביעה שוב ושוב את רצונה בשינוי. הרגשתי שבנקודה זו הקשר הלך וקיבל משמעות שונה."

כמה חודשים לאחר מכן, גאיה עזבה את עלם ואת מקומה מילאה דפנה. גו עם דפנה אסתר תקשרה באמצעות הציאט והמייל. "היא מגיעה אלי בכל שבוע בדיוקנות, ולא מדלגת על אף שיחה למעט כאשר היתה מאושפזת," דיווחו דפנה מאוחר יותר והוסיפה, "רוב הזמן היא מתארת את עצמה בלי כוחות. היא מביעה אמביוולנטיות לגבי העזרה, מאחר שבכל זמן היא רוצה שמישהו יעזור לה לאסוף את עצמה."

בשיחות הראשונות היתה מבקשת רשות ללכת לשתות, כנראה כדי לאסוף כוחות להתמודד עם השאלות הקשות שעלו באותה עת. לאחר שדפנה העלתה את הנושא, אסתר חדלה מכך.

סוגיות אתיות

חוקים וכללים אתיים נתונים לשינוי, היות שהם מבטאים את הלכי הרוח והזנ (שפילר ואכמון, 2002). למרות שעם השנים רשת האינטרנט הולכת ותופסו מקום גם כזירת טיפול זמנית, ההתמודדות עם שאלות של אתיקה בטיפו ברשת מצויה בראשית הדרך וטרם גובש קוד אתי מקובל. כיום, אמות המיד המוסריות המנחות את אנשי המקצוע הן אלה שהוכרו על־ידם ככללים מחייבים במטרה ליצור סטנדרטים מקצועיים, חינוכיים וערכיים.

הצוות המקצועי בעלם המספק ייעוץ באינטרנט, מסתמך על קוד האתיקה המקצועי של הפסיכולוגים בישראל – 2004. קוד אתי זה מתייחס למתן שירות באינטרנט או באמצעי התקשורת על־פי ההנחיות הבאות:

- א. בשעה שהפסיכולוג מעניק שירות פסיכולוגי באינטרנט או באמצעי תקשורת אחר, עליו לזהות את עצמו על־פי חוק הפסיכולוגים וחוק זכויות החולה.
- ב. כשפסיכולוג נותן שירות פסיכולוגי באינטרנט או באמצעי התקשורת, על ליידיע את הציבור במגבלות השירות הניתן בערוצים אלה.
- ג. מתן שירות פסיכולוגי באינטרנט או באמצעי התקשורת מחייב כ פסיכולוג העוסק בכך לקיים את כל כללי האתיקה של הפסיכולוגי בישראל, לרבות קיום רמה מקצועית נאותה, שמירה על סודיות ושמירה על כבוד המקצוע.

ד. אם נוצרות נסיבות שבהן אי-אפשר לתת שירות תוך קיום נאות של כללי האתיקה המקצועית של הפסיכולוגים בישראל, יפסיק הפסיכולוג לתת את השירות הזה.

אחד משלושת הארגונים בעלי ההשפעה הרבה ביותר על גיבוש הקוד האתי לייעוץ ברשת הוא ה-ACA (American Counseling Association) – איגוד הייעוץ האמריקאי (Manhal-Baugus, 2001). ארגון זה מציג מספר סטנדרטים אתיים, שהולכים ומקבלים הכרה בעולם. כפי שיודגם להלן, חלקם נקלטו כפרוטוקול מנחה במסגרת פעילות הייעוץ המקוון בעלם, ובעיקר אלה המתמקדים בסוגיות השמירה על הסודיות; ביצירת הקשר המקוון; בהגדרת סביבת ההתערבות; ובבחינת דרכי תקשורת נוספות.

סודיות – התומך אחראי לשמור על המידע שהפונה מעביר אליו בערצים האלקטרוניים השונים. עליו לפרט את המגבלות הטכנולוגיות ושמירת הסודיות במסגרת זו, תוך יצירת סביבה בטוחה באמצעות הפעלת מערכת של הרשאות וסיסמאות. חדרי הייעוץ באתר הינם בעלי רמת אבטחה גבוהה ביותר, המסופקת בהתנדבות על-ידי LivePerson, שהיא חברה חיצונית ומקצועית. בנוסף, הצוות בעלם מפרסם את חוזה התמיכה הכלל הסברים על מהות השירות והצוות ובו מוגדר תפקידם של התומכים. בהזדמנויות שונות מובהר לפונים כי התמיכה האישית לא יכולה להוות תחליף לשירות טיפולי או לטיפול נפשי. נושא זה זוכה להתייחסות מיוחדת בכירט תנאי השימוש באתר. הפנייה לשירות המקוון של עלם תישמר חסויה ואנונימית. המידע לא יועבר לגורמים חיצוניים, למעט מקרים חריגים.

באילו נסיבות הסכם הסודיות מופר? – אם במהלך שיחה יחוש איש הצוות שהפונה מצוי בסכנת חיים מסשית ומיידית, ינקטו כל האמצעים להציל את חייו. לצורך כך יסתיע הצוות במשטרה או בכל אמצעי שיימצא מתאים בסצב המסוים. כמו כן, אם ייווצר הרושם כי הפונה מתכוון לפגוע באופן חמור באדם אחר או לבצע פשע, הרי שגם אז תופר הסודיות במטרה למנוע את התוצאה. תרחיש נוסף שיש בו כדי להביא את הצוות להפך את השמירה על הסודיות הוא, כאשר נחשפת מסכת של התעללות בפונה, על-ידי הורה או אחראי אחר. במצבים אלה, הצוות מחויב על-פי חוק בדיווח לרשויות, במטרה לסייע במציאת פתרון למצוקה. לפונים נאמר כי "בכל המקרים הללו לא נוכל להבטיח סודיות, אך נעשה הכול כדי להתחשב בך ובטובתך האישית".

יש לציין כי התומכים באתר Y-elem פועלים כצוות, וחבריו מתייעצים זה זה בנוגע לדילמות ולבעיות העולות במהלך השיחות עם הפונים. בנוסף, מא השיחות, ללא הפרטים המזהים, משמשים לצורכי בקרה, מחקר וסטטיסטי במטרה לשפר את השירות.

האם מספר הכניסות מוגבל? – הייעוץ באתר Y-elem ניתן בהתאם לצורכי הפונה, משיחה חד-פעמית ועד לשיחות עם תומך קבוע. מטרת התם היא לייעץ, לכוון ולסייע לפונים, ובמידת הצורך להעניק סיוע ארוך ומע על-ידי אנשי מקצוע. הצוות תמיד שמח לשמור על קשר, גם לאחר תק ארוכה של נתק.

יצירת יחסים מקוונים – לשם ביסוס היחסים בין הפונה לבין התומך צורך לבחון האם הטיפול המקוון אכן הולם את צורכי הנער או הנערה. התומך להסביר לפונה הפוטנציאלי כי יחסי סיוע ברשת לא בהכרח מתא לכל אחד ולהציג בפניו את המגבלות, היתרונות, החסרונות והקשיים שבי ברשת. לוחות הזמנים מאוזכים בחוזה התמיכה שעליו חותם הפונה. הדרכים השונות שבהן ניתן ליצור קשר עם התומכים. כמו כן, על התומך נ את הפונים לגבי בעיות אשר לדעתו אינן מתאימות להתערבות ברשר המצריכות ידע החסר בארגון או בהכשרתו של התומך.

הגדרת סביבת ההתערבות – מתייחסת לכל מרחבי האתר, לחדרי ה האישיים; לפורום הקבוצתי; לתמיכה באמצעות הדואר האלקטרוני; ולע המידע. סביבת ההתערבות אינה כוללת את הרשתות החברתיות. התומכים מקפיד לשמור על גבולות ההתערבות שהוגדרו על-ידי הארגון נמנע מלבלוש אחר הפונים במחוזות אחרים.

הקשר משפטי – על המספלים להבטיח כי מצוי בידם ביטוח המכסו פעילות מתן שירותי הייעוץ המקוונים ולדאוג לכך שהם לא עוברים על ועל הקודים המקצועיים של המדינה אשר בה הם מורשים להעניק סיוע מתנדבי עלם מבוסחים על-ידי העמותה, בביטוח המאפשר להם לבצי משימותיהם במסגרת אתר Y-elem.

תקשורת – בשל היעדר רמזים ויזואליים בתקשורת האינטרנטית, על ו להסביר לפונה כיצד להתמודד עם האפשרות של אי הבנה הנובעת הוראה מנהלתית אתית זו מאפשרת מרחב שיש בו בהירות, ביטוי א

באתר התמיכה של Y-elem פועלים לאיתור בני נוער במצוקה, אשר מגיעים לבקש סיוע בדרכים אחרות. אנשי המקצוע המלווים את ר דואגים להפנות את הפונים למתן עזרה מקצועית מחוץ לרשת, בכל מק יש הערכה כי מצבו הנפשי או הפיזי של הפונה מצוי בסיכון.

לצרכיו של הפונה, נגישות רבה והתערבות שוטפת יותר. במקרים דחופים עומדת לרשות הפונה האפשרות ליצור קשר עם התומך באמצעות ממשק התמיכה במייל.

מידע מוסכם – הפונה צריך להיות מידע לגבי התהליך, יתרונותיו וחסרונותיו, החלופות העומדות לרשותו וזהות התומך. חברי הצוות באתר Y-elem מזדהים בשמם, ומציגים עצמם כתומכים שעברו הכשרה לייעוץ ולתמיכה לבני מער באמצעות חדרי ייעוץ וירטואליים. התומך מידע את הפונה בדבר החלטות מקצועיות של הצוות הנוגעות אליו. למשל, אם במסגרת של התייעצות הצוות הוחלט להציע לנער סטאטוס של "כיכב", שפירושו התאמה של תומך קבוע, כי אז מתקיים שיח שיש בו שיתוף, התייעצות והסכמה של הפונה כאשר לתהליך המוצע. במקרים שבהם לא מדובר בפנייה ראשונה, התומך מונחה ליידע את הפונה בדבר האפשרות של סקירת החיווי הקיים באתר, שבו נשמרות השיחות בממשק חדרי הייעוץ. הבחירה בין הסקירה לבין פירוט מחודש של מהות הפנייה היא של הנער או הנערה.

מצבי חירום – על התומך ליידע את הפונה בנוגע לצעדים שהוא נוקט בשעת חירום, ובכלל זה יצירת קשר עם איש מקצוע מקומי. במקרים שבהם החוק מחייב דיווח לרשויות, התומך באתר מידע את הפונה כי הוא מבצע את התערבותו, אלא אם כן הוא והכוון המקצועי מתרשמים כי עצם המידע על ההתערבות עלול להוות סכנה לבריאותו הנפשית והפיזית של הנער או הנערה. במקרים אלה על התומך לנקוט אמצעים המותאמים למצב.

הדילמות האתיות באות לידי ביטוי הן ביתרונותיו והן בחסרונותיו של הטיפול המקוון ברשת. בקרב המטפלים חלוקות הדעות בשאלת יעילותה של התמיכה הנפשית באינטרנט. יש הרואים בה כלי מוגבל שאינו בגדר פסיכותרפיה או ייעוץ פסיכולוגי, ומשווים אותה לייעוץ הניתן בתוכנית רדיו או בעיתונות. אחת הביקורות כלפי הטיפול האינטרנטי מתמקדת בטענה כי אין הוא מהווה תחליף לטיפול ומטרתו לעודד פנייה לטיפול "אמיתי". זאת מאחר שאין בו כדי לאבחן הפרעות מנטאליות או לטפל בהן (Sampson, Kolodinsky & Greeno, 1997).

מקורות

- שפילר, ג. (1998). טיפול דינמי קצר סועד עם מתבגרים. בתוך דויטש, ה. (עורך). *ימי המפגש הטיפולי עם המתבגר*, עמ' 10-37. ירושלים: מכון סאמיט.
- קליינר-פז, ע. (2005). פורום בריאות הנפש באינטרנט כחלק מתהליך הפניה וטיפול. נדלה ס: <http://www.psycom.com/articles.asp?id=31>.
- שפילר, ג., ואכסון, י. (2002) אתיקה ומשפט. *רפואה ומשפט* 26, 135-140.
- שפילר, ג., אכסון, י., ווייל, ג. (עורכים). (2003). *סוגיות אתיות במקצועות הייעוץ והטיפול*. ירושלים: מאגנס.
- I., & Shahar, G. (2007). Emotual first aid for suicide crisis : prarison between telephonic hotline & internet. *Psychiatry: personal & Biological Processes* 70, 12-18.
- sh, N. (1978). Help seeking: A review of the literature. *American al of Community Psychology* 6, 413-423.
- I, J. M. (1998). *The Insider's Guide to Mental Health Resources Online*. York: Guilford.
- ., Bambling, M., Lloyd, C., Gomurra, R., Smith, S., Reid, W. et al. (2006). e Counselling: The motives & experiences of young people who use the internet instead of face to face or telephone counseling. *eling & Psychology Research* 6(3), 169-174.
- Baugus, M. (2001). E-Therapy: Practical, ethical, and legal issues. *Psychology & Behavior* 4(5), 551-563.
- in, J. P., Kolodinsky, R. W., & Greeno, B. P. (1997). Counseling on formation highway: Future possibilities and potential problems. *ling and Development* 75, 203-212.
- n, J. P., Kolodinsky, R. W., & Greeno, B. P. (1997). Counseling on the ation highway: Future Possibilities and Potential Problems. *Journal iseling & Development* 75(3), 203-212.
- R. (2004). The online disinhibition effect. *CyberPsychology and Behavior*, 7, 321-326.
- i. (1995). *Life on the Screen: Identity in the Age of the Internet*. New mon & Schuster.
- H., & Katch, M. (1989). Contructing with adolescents: An ego logical approach. *Social Case Work* 43, 3-9.

- אריקסון, א. (1988). *ילדות וחברה*. תל-אביב: ספריית פועלים.
- ארליך, ש. (1992). השפעות גומלין של ההתבגרות ומוטיבציה לטיפול. בתוך: ס' דויטש, וחי שניידר (עורכים). *כעיות נבחרות בגיל ההתבגרות* (עמ' 27-38). ירושלים: מכון סאמיט.
- בוכניק, ד. (2008). התמכרות לאינטרנט בקרב בני נוער בישראל. נדלה ס: <http://www.icl.org.il/services/meidaat4/Meidaat%204.%20No%203.pdf>
- בוכניק, ד. (2008). התמכרות לאינטרנט בקרב בני נוער בישראל, *מידעת* גליון סס' 4, עמ' 20-34. נדלה ס: <http://www.icl.org.il/services/meidaat4/Meidaat%204.%20No%203.pdf>
- בן זאב, א. (2004). *אהבה ברשת: רגשות גולשים באינטרנט*. אור יהודה: זמורה-ביתן.
- בן חור, ע. (2010). סאייני פניה ושימוש בשירותי תמיכה באינטרנט בתחום הפגיעה המינית. עבודת גמר לקבלת תואר מוסמך. אוניברסיטת בר-אילן.
- ברק, ע., ולביא, ש. (1999). קבוצת תמיכה מקוונת: שיטה חדשה להתערבות ייעוצית. *הייעוץ החינוכי* ח, 54-68.
- גילת, י., עזר, ח., ושגיא, ר. (2011). חיפוש עזרה בקרב מתבגרים: עמדות כלפי פניה לעזרה אל מקורות מקוונים ומסורתיים. *מגמות* 3(4), 405-414.
- גרין, ד. (2000). איך שוכבים על ספה וירטואלית. *נפש* 3, 75-80.
- גרין, ד. (2001). כללי היסוד של הפסיכותרפיה והטיפול הנפשי באינטרנט. *נפש* 8.
- גרין, ד. (2004). המשכיות או חדשנות: על הטיפול הנפשי באינטרנט. מבוסס על הרצאת הכתחה בכנס הראשון לאינטרנט וטיפול נפשי.
- גרין, ד. (2005). האינטרנט כמרחב טיפול סוגי. *שיחות* יס(3), 227-235.
- דויטש, ח. (1989). כעיות באינר, אבחון ופתרונות טיפוליים בגיל ההתבגרות. בתוך: דויטש, ס. ושניידר, ח. (עורכים). *כעיות נבחרות בגיל ההתבגרות* 29-34. ירושלים: מכון סאמיט. הסתדרות הפסיכולוגים בישראל, נדלה בתאריך 15.3.2006. <http://www.psychology.org.il/public/ethics/index.html>
- הסתדרות הפסיכולוגים בישראל, קוד האתיקה המקצועית של פסיכולוגים בישראל, 2004. <http://www.psychology.org.il/public/ethics/index.html> פרק 8.
- פילר, ש., גומפל, ע., הס, ד., וינוקר, ס., טוראל, ס., בנעים, ק., ואחרים (2005). *תגובות רגשיות לעבודה עם מתבגרים*. ירושלים: מכון תפנית.
- פילס, ר. (1997). פניה לעזרה בקרב מתבגרים. עבודת גמר לקבלת תואר מוסמך, החוג לפסיכולוגיה, אוניברסיטת תל-אב